

得獎機關展現服務創新標竿成果 ——第6屆「政府服務獎」頒獎典禮

國發會社會發展處

國發會依據行政院訂頒「政府服務躍升方案」，辦理「政府服務獎」，鼓勵各級政府藉由評獎遴選績優機關扣合施政目標，主動發掘問題，推動以人為本，運用數位科技、結合社會資源及公私協力，提出民眾有感且具前瞻創新多元服務，帶動標竿學習。

第6屆「政府服務獎」頒獎典禮於2023年12月6日在臺大醫院國際會議中心舉行，行政院陳院長建仁親臨致詞及頒獎，對得獎機關（構）表達祝賀與肯定之意。陳院長表示，本屆得獎機關（構）展現變革、創新的思維，並發揮同理心，從民眾的需要中看見政府的責任，且視民眾如家人般地給予協助，積極推動許多符合民眾所需、接地氣的簡便服務。陳院長期許本屆25個得獎機關（構）能夠繼續精進各領域的專業知能，發揮團隊合作精神，成為全國各政府機關的楷模典範。國發會龔主委明鑫也於致詞時指出，臺灣的競爭力已獲得國際肯定，這是全體公務機關同仁們共同的努力成果。



行政院陳院長建仁致詞

國發會龔主委明鑫表示，本屆「政府服務獎」評獎作業於 2023 年 5 月展開，有中央及地方政府共 145 個機關（構）參獎，分為「數位創新加值」、「社會關懷服務」2 個評獎項別，經來自學術、企業界等評審委員嚴選出 25 個績優機關（構），並提到身為公務人員，在工作崗位盡責努力，可以大聲地對民眾說，「身為公務人員，我努力，我驕傲」。而且「人在做，天在看，外國人也在看」，從 2023 年瑞士洛桑管理學院 IMD 世界競爭力排名來看，在全體公務機關同仁們的努力下，從 2022 年的第 8 名持續進步至第 6 名，無論在促進經濟發展、照顧人民生活等，都有長足的進步。

運用數位科技，回應民眾需求，創新為民服務模式

本屆得獎機關（構）的服務特色，在數位創新加值獎項，展現出結合大數據分析與資訊整合，提升效能優化便民服務，以及運用數位科技改善偏鄉醫療照護等特色，其中財政部財政資訊中心，滿足民眾報稅需求，運用資訊科技蒐集客觀數據，利用行動電話建立便民手機報稅服務；桃園國際機場股份有限公司，彙總多項數據建置機場



國發會龔主委明鑫致詞

數位資訊平台，使各項服務民眾等候時間減少一半以上；數位發展部數位產業署，透過臺灣雲市集平台，運用數位科技、資訊串接，提供全線上服務，協助中小企業數位轉型；國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院，透過公私協力整合醫療資源，推動區域聯防，成功運用數位科技改善偏鄉醫療照顧。

讓偏鄉、弱勢族群及長者都能得到溫暖的照顧，實踐在地化社會關懷

社會關懷服務獎項的得獎機關（構）推動人本醫療守護健康，關懷弱勢提供安心學習服務，應用科技建構友善交通環境，以及關注環保推動淨零地方創生，例如衛生福利部桃園醫院，以病人權益為核心價值，照顧的愛滋病患已達到聯合國規劃 2030 年「95-95-95」目標，特別是對於母嬰垂直感染排除率達 100%，防治極具成效；高雄市政府教育局，以數位票卡取代紙本餐食券，每年讓 4,000 名弱勢學童獲得溫飽，安心就學；基隆市政府教育處，結合公共化教保服務機構，全力照顧弱勢家庭兒童免



「數位創新加值」項得獎機關（構）



「社會關懷服務」項得獎機關（構）

費延長照顧及學習；交通部公路局中區養護工程分局谷關工務段，善用科技提供安全且便捷的通行服務，確保民眾「行」的權益；還有澎湖縣政府農漁局，透過公私協力，引領農漁青年與在地老人，青銀傳承合作，實踐在地化社會關懷。



「社會關懷服務」項得獎機關（構）

基層服務彰顯顧客導向服務價值

這次基層服務機關參獎踴躍，也獲致佳績，例如交通部公路局中區養護工程分局谷關工務段、臺中市東勢戶政事務所、彰化縣員林地政事務所、南投縣埔里地政事務所及臺東縣海端鄉衛生所，以有限的組織資源，用心服務在地民眾，值得肯定。

本屆得獎機關（構）績優服務內涵多元，不論機關規模大小或所在區域差異，皆致力追求服務突破，展現在地服務特色，也契合政府推動淨零排放及地方創生等政策方向，國發會後續將規劃辦理標竿學習活動，讓更多機關可以觀摩學習，激盪出更好的服務。🌀