第八屆「政府服務品質獎」頒獎典禮活動紀實

動態報導

蔡明芩　國家發展委員會社會發展處科員

國家發展委員會於本（105）年 5 月 13 日下午在公務人力發展中心卓越堂舉行第八屆「政府服務品質獎」頒獎典禮。今年計有 168 個來自各地且業務屬性十分多元的機關參獎。歷經近 1 個半月的實地評審過程，最後僅 30 個機關在激烈評比中脫穎而出。本次頒獎典禮馬英九前總統及行政院前院長張善政親臨致詞、頒獎，嘉勉各得獎機關努力的成果。

馬前總統致詞時表示，政府長期以來以行動改善各項服務品質，維護全體民眾權利。以護漁服務為例，為了保障我國漁民權益，我國積極與日本協議，簽訂「臺日漁業協議」，確保漁民捕魚權利。另外，由海巡署推動常態性的護漁，落實「哪裡有漁民，哪裡就有海巡」的完善服務，也就是「海巡護漁民、海軍挺海巡」。此外，政府長期致力於提供民眾更便捷的稅務服務，也讓民眾相當有感。馬前總統最後期勉同仁，持續改善各項公共服務，逐一解決民眾關切的問題。

張前院長致詞時表示，隨著資通訊科技日新月異的進步，也促進政府服務工具不斷改善。過去，政府透過內部網路進行資訊交換，取代民眾往返奔波，接著，透過機關同仁以手持行動裝置到府展開服務，這些作法在政府服務流程的改善上已奠定相當成就，近幾年政府更是透過運用大數據分析等創新作法，持續優化公共服務。張前院長期勉同仁，公共服務無所不在，同仁應隨時吸收新知，掌握科技發展趨勢，不斷應用新科技來提升服務品質，例如新國家級地

圖 1　第八屆政府服務品質獎服務規劃機關領獎代表合影

震警報發送的服務，仍須不斷策進改善，讓臺灣公共服務品質站在世界的最前面。

國發會前主委林祖嘉表示，在本屆得獎機關中，不論是服務規劃或是第一線服務機關，其出發點是為解決機關服務遞送過程所遭遇的問題，或是為了改善機關服務品質，而自動自發展開提升服務效能的行動。無論要解決的問題是什麼，都可以看到各機關從發掘問題、整體分析後，設法結合跨機關及民間資源，或運用資通訊科技提出解決策略，進而達到服務品質提升效果，確實值得其他機關學習。尤其，第一線機關同仁努力從公的精神與態度，讓我們看到他們翻轉傳統官僚刻版印象的努力，這顯示政府服務品質獎發揮了引導作用。

近年來內外在環境快速變遷，民眾對公共服務的需求愈趨多元與急切，各機關積極運用各種創新策略，讓不同年齡層、不同需求的民眾獲得最適切的服務。例如本屆得獎機關新竹科學工業園區管理局創設專職商務秘書，提供青年創業團隊從申請進駐園區到相關創業諮詢

圖 2　第八屆政府服務品質獎第一線服務機關領獎代表合影

圖 3　第八屆政府服務品質獎評審委員合影

圖 4　國發會工作人員合影

第八屆「政府服務品質獎」得獎機關名單（按主管機關排序）

參獎類別	得獎機關
第一線服務機關	1. 彰化縣警察局 2. 財政部臺北國稅局 3. 財政部關務署臺北關 4. 國立成功大學醫學院附設醫院 5. 臺灣中油股份有限公司油品行銷事業部臺中營業處 6. 交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處 7. 交通部公路總局臺北區監理所板橋監理站 8. 衛生福利部旗山醫院 9. 國立臺灣美術館 10. 國立臺灣工藝研究發展中心 11. 臺中榮民總醫院嘉義分院 12. 臺北市立圖書館 13. 新北市中和戶政事務所 14. 桃園市楊梅區公所 15. 臺中市中興地政事務所 16. 臺南市政府稅務局 17. 彰化縣鹿港地政事務所 18. 彰化縣溪州鄉衛生所 19. 臺東縣關山地政事務所 20. 臺東縣延平鄉衛生所 （以上合計 20 個機關）
服務規劃機關	1. 財政部財政資訊中心（地稅資訊雲端化 創新服務 e 整合） 2. 衛生福利部綜合規劃司（恁ㄟ幸福阮來顧 送子鳥資訊服務網 圈住您的幸福大小事） 3. 衛生福利部中央健康保險署（雲端藥歷 e 點通 健康存摺 easy get） 4. 科技部新竹科學工業園區管理局（為青年找出路－竹巢引鳳，創業圓夢） 5. 臺中榮民總醫院（從心出發－創新 3C 全人全程健康照護） 6. 行政院農業委員會水土保持局（保土保家保平安－跨域整合推動土石流自主防災） 7. 新北市政府社會局（友善公托 幸福新北－新北市公共托育中心） 8. 臺南市政府勞工局（安居樂業 弱勢勞工有晴天） 9. 臺南市政府工務局（「行動管理重整合 防災優先保平安」 臺南市道路挖掘管理銳變方案） 10. 高雄市政府地政局（土地公隨你行－雲端地籍行動網） （以上合計 10 個機關 / 專案）

等包辦式管家服務，成功轉動青年創新創業動能。再者，彰化縣溪州鄉衛生所則是首創幼兒園學童整合式健康篩檢，不僅直接將行動服務帶進幼兒園，還建立疑似異常個案轉介通報及追蹤機制，有效守護學童的健康。此外，針對身心不便民眾服務部份，國立臺灣美術館為高齡遊客準備輕便穩固的博物館椅，收疊時可作為站立行走的助撐器；新北市中和戶政事務所則是針對行動不便與高齡者以行動服務到府收件，這些多元的客製化創新服務展現出各得獎機關不斷追求服務品質提升的堅持與努力，值得其他機關觀摩學習。

政府為民服務工作的品質提升永不停歇，本屆得獎機關的服務內涵及規模相當多元，都能發揮創意，讓各地民眾都能享受到政府便捷的服務，堪為各機關效法標竿。國發會將在臺北、臺中及高雄辦理成果發表系列活動，邀請各得獎機關分享創新服務關鍵策略與作法，藉此將各式各樣的優質服務擴散至各地，帶動各機關創造更多高效能、高品質的服務。