**得獎機關服務績效摘要(整體服務類)**

（按主管機關排序）108.07.09

| **序****次** | **主管****機關** | **參獎機關** | **服務績效摘要** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 內政部 | 臺中市政府警察局 | 1. 推動「治安立體防護網」、「交通順暢平安歸」及「服務貼心快又通」等三項警政業務策略，贏得民眾對警察之信賴感，同時運用資訊科技以達到行政流程簡化目標，如藉由設置「受理報案e化平臺」，讓民眾能「一處櫃臺、服務全面」。
2. 執行護農專案、與林務局跨機關合作查緝山老鼠，以及結合社會局於全國海拔最高的「梨山國民中小學」等辦理關懷偏鄉兒童服務。另研發高風險事故資訊平臺，透過GIS事故地理資訊系統，彙整易肇事路口與空拍圖等大數據，分析交通事故或違規分布等資訊，守護民眾行的安全。
3. 該局107年整體刑案發生數較106年減少，且維持高破獲率趨勢，反詐騙績效自105年起連續5期獲警政署評比六都第一，並於107年安居緝毒專案第一波及第二波連續榮獲六都第一。
 |
| 2 | 國防部 | 國軍花蓮總醫院 | 1. 為花東地區緊急救護醫療主責醫院，並定期與國防部實施跨機關救護收容演練；結合長照2.0政策，提供跨區醫療照護服務；另提供兒科及精神科24小時全年無休服務急診服務。與花蓮監獄及衛生局合作開設照顧服務員技能訓練班。
2. 與科技公司合作研發智慧醫療服務機器人，提供帶位引導、慢性處方籤領藥及藥品諮詢服務；引進護理即時動態資訊白板、透析資訊數位化系統及醫師行動查房等臨床資訊系統，即時提供各項醫療訊息，縮短交班時間，落實無紙化政策；研發805Line@，提供民眾線上掛號、看診、用藥記錄查詢等。
3. 107.2.6.花蓮大地震，參與災區現場即時搶救；106年獲衛福部認證為花蓮首家長照A級旗艦醫院，107年通過國健署健康醫院認證、一般護理之家及精神護理之家評鑑合格，並獲選國防部年度績優國軍醫院。
 |
| 3 | 財政部 | 財政部南區國稅局 | 1. 配合政府推動台商回台投資，提供跨機關諮詢整合專案服務，解決台商資金回台投資稅務問題，匯回盈餘達63億8千萬元，不僅增加稅收，也落實加速投資台灣政策。
2. 因應幼兒教育及照顧法修正，輔導幼兒園辦理更正收入作業，更正金額達1億6千多萬元。並透過公私協力，主動協助國內旅宿業者支付國外訂房平台服務費或佣金等稅務問題，免除扣繳稅款約1千4百多萬元，大幅降低旅宿業者資金負擔。
3. 針對菸稅調漲新法，主動走訪經銷商、大賣場等張貼海報，說明新菸辨識標記，並錄製解說影片加強宣導。另與菸草廠商溝通，直接將新菸標記印製於菸盒上，方便民眾辨識，並節省辨識貼紙7500萬張及黏貼成本。
 |
| 4 | 教育部 | 國立公共資訊圖書館 | 1. 該館為全國首座實體與數位合一的公共圖書館，推動數位服務，107年數位圖書館及電子資料庫使用人次分別為742萬多人次及358萬多人次，相較於106年度使用率提升17%及20%，顯示該館服務量能穩建成長。
2. 首創iLib Guider尋書導引APP室內定位導航服務，協助民眾規劃最佳尋書路徑，節省找書時間，並可直接開啟APP內的手機借書功能，只需掃瞄條碼即可完成借書，不需再到櫃台或自助借書機台排隊，大幅增加民眾借書方便性。
3. 與其他產業跨業結盟，辦理「閱讀全壘打」，結合閱讀與棒球的跨界策略合作，以鼓勵閱讀兌換門票的方式，讓球迷與讀者共同參與，擴大服務範圍。
 |
| 5 | 教育部 | 國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹分院 | 1. 完整的多專科跨團隊腫瘤醫療團隊，提供全方位照護；成立心血管中心，提供全時心臟內外科服務，為全國唯一接受照會及轉診「救心」的區域醫院；提供通過全國認證基金會認證7項重金屬檢驗服務。
2. 全國首創24小時內除栓及時通全年無休服務，建立透析血管栓塞緊急治療團隊，提供一站式服務，栓塞血管95％可在24小時內搶救完成，治療成功率94％以上；建立跨專科精準肺癌治療團隊，首創電腦斷層染劑-微線圈雙重定位等創新方法，提供更安全精準手術。
3. 肺癌、乳癌及大腸直腸癌病人留置率及完治率幾達9成；葉克膜緊急照會外院轉回病人存活率為64％。106年度心血管團隊獲得國家品質標章醫療院所類銅獎；107年胸腔內外科團隊獲國家品質標章；107年通過住院友善照護模式認證醫院及健康醫院認證。
 |
| 6 | 法務部 | 法務部行政執行署屏東分署 | 1. 依據不同服務對象訂定各種標準作業流程；設置便民服務中心，專業分流引導民眾至「跨機關聯合服務窗口」（由健保署、勞保局、監理站、國稅局、屏東縣政府直接派駐，服務一次到位）或「各承辦股」，縮短民眾等候時間。
2. 設24個遠距視訊點，便利偏遠民眾，且設置「轉介就業服務」、「漂書區」等，提供多元服務。另開辦線上申辦服務（例如申請早鳥夜間繳款服務等）、愛心動產競標服務及多元繳款方式等，便民又提升業務執行效率。
3. 全國13個分署整體績效排名105年第2名、106年第1名。與屏東地方檢察署、屏東地方法院、屏東縣政府警察局及財稅局等機關共同合作推動聯合拍賣、追討毒品案件、查封欠稅車輛等，成效良好。
 |
| 7 | 法務部 | 法務部矯正署臺北監獄 | 1. 以維護收容人基本人權為基礎，藉由輔導教化、技能訓練等處遇，期使收容人改悔向善，配合獄區內「至善大樓」新（擴）建工程於107 年啟用，超額收容率由36.8%下降至8.8%，有效改善收容人居住品質。
2. 訂定各項服務標準作業流程及推動收容人家庭支持系統，包括為孩子說故事，面對面懇親等活動。另協助外籍收容人適應生活，開辦中文課程，提供異國餐食，或協助各國駐臺辦事處或國際組織關心外籍收容人。
3. 推動技訓班讓收容人可於監內考取證照，提升技能訓練效益，另成立宏德工坊FB粉絲專頁，及在高雄國際航空站等地展示收容人技能訓練作品，擴大受刑人技能成果能見度。
 |
| 8 | 交通部 | 交通部公路總局高雄區監理所 | 1. 推動屏東、臺東偏鄉「幸福巴士(DRTS)」12條路線，結合計程車加入幸福巴士營運，協助改善偏鄉公共運輸問題，另組成六合一跨機關離島服務團隊，委請代檢驗場協助車輛簡易維修，並應用視訊遠端系統召開事故鑑定會議。
2. 設置單一窗口整合服務，針對申請機車報廢等8項簡易業務開辦快速窗口，並運用科技將10項業務集中E化後設置i櫃台。
3. 自行開發「千里眼2.0號牌辨識系統」，並與地方停管處、警察單位、代檢廠、拖吊場合作建立即時通報取締機制，取締績效較106年成長約3倍，並擴散其他監理站運用。
 |
| 9 | 交通部 | 交通部民用航空局金門航空站 | 1. 創設聯合候補機制，主動整合3家航空公司建置「聯合候補櫃檯」，並開發「線上候補登記系統」及「候補櫃檯影像直播」，提升搭機便捷性及疏運效率，該機制陸續擴散至松山、高雄等其他機場。
2. 107年啟用無雷達罩之雷達站，掌握疏運應變啟動時機供航空公司航機調度參考，縮短每架放行間隔3~5分鐘。另與金門縣府、醫院及航空業者合作，派遣救護車支援金門醫院執行病患後送機制，107年8月起由噴射機載送，24小時待命，後送時間從4小時所短為1小時。
3. 整合地政、戶政及台電等跨單位資料，創「噪音三合一補助」(電費、房屋稅、地價稅補助)，民眾只需確認後簽名即完成申請，並提供到點收件服務。
 |
| 10 | 交通部 | 交通部中央氣象局氣象資訊中心 | 1. 結合資通訊科技，發展氣象資訊整合及即時預報系統，並增加「全球資訊網」與中英文版「生活氣象APP」，目前下載人數達197萬人，每日瀏覽近1,000萬筆資訊，且獲得平均4星以上等級評價。
2. 整合「氣象數位服務平台」資訊及功能，依使用者不同的目的、用途及地區特色等提供如旅遊、農漁業、客庄等氣象資訊。另整合各類觀測、預報、地震海嘯、天氣警特報等資料建立一站式服務平台，提升對各級政府、防救災、學研、傳播媒體等資料供應之效能。
3. 開放天氣預報、地震、海嘯、警特報、數值等463種氣象開放資料提供跨域與轉化運用，並有4項獲107年「資料開放人氣獎」。此外，提供30個以上機關單位客製化的天氣監測與預報服務，協助防災單位決策減少災損。
 |
| 11 | 衛生福利部 | 衛生福利部臺南教養院 | 1. 服務對象為18歲以上重度及極重度智能障礙者(含多重障礙者)、隨著入住對象高齡化且多屬弱勢社經地位之家庭，院方積極引入醫療資源以滿足個案老化照護需求，並協助申請各項社會福利補助。
2. 積極導入主動性服務，藉由行動醫療，到院看診服務及藥事與營養諮詢服務，並結合社會資源，讓行動理髮師、牙醫師、護甲師等團體到院服務，以滿足服務對象本身在醫療特殊需求以及移動的限制性，也達到公私資源共享的目的。另在就醫陪伴，以及與醫院簽訂契約採聯合看護以降低家屬費用負擔等做法，亦能從服務對象的特殊需求中來創造最大的服務價值。
3. 藉由無米樂社區多元活動，讓服務對象走入社區生活，有助於社會連結，及增加社區民眾對其包容度，降低歧視的偏差觀念，本項措施能充分考量服務對象的特殊服務需求以及機構地點屬偏鄉的特性。
 |
| 12 | 國軍退除役官兵輔導委員會 | 國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家 | 1. 服務對象主要以高齡榮民(眷)之安養及養護照顧為主，並受理一般民眾申請入住照顧服務，透過建構醫養合一的醫療整合服務系統，以及配合政府長照政策，提供豐富有感的生活照顧，建立優質的安養護服務。
2. 依據服務對象高齡化與行動能力有限的需求，落實高齡友善與無障礙設施的完備性，強調社工、護理與照服三合一服務，並針對就診掛號、醫療接送等需求建立單一窗口進行協助。
3. 在醫養合一基礎上進行跨機關合作，聯結榮民醫療體系與地區醫療資源，落實多元化醫養護環境。並善盡社會責任，與新竹市政府簽定共享協定，開放床位作為弱勢長者安置協助。另與榮服處合作，針對遭遇急難之榮眷，亦能提供緊急安置服務。
 |
| 13 | 新北市政府 | 新北市雙溪區衛生所 | 1. 轄區為衛生福利部所定醫師人力不足之次醫療區域，為改善偏鄉醫療，與汐止國泰醫院、基隆長庚醫院等合作，提供門診服務、醫療或長照轉介服務、401人整合性居家醫療服務，並於新北市首建衛生所附設物理治療所，另與民間公司簽訂契約，提供社區巡迴接駁車服務。
2. 為應轄區高齡人口比例25.59％問題，全力開展偏鄉長照All in One服務，該所附設居家護理所與前開醫院建立長照轉介管道，並提供以個案為中心的長照服務，以及131人輔具借用服務，且該模式擴散至新北市其他行政區。
3. 該所分別於107年及106年榮獲衛生福利部國民健康署高齡友善健康照護機構之典範獎及健康領航獎。另運用免費網路資源，提供7項線上申請服務、服務滿意度調查及看診進度查詢等服務。
 |
| 14 | 臺中市政府 | 臺中市政府地方稅務局 | 1. 針對轄區及服務對象特性找出關鍵服務客群及其需求，發展主動服務及創新作為。如針對汽車車主提供「珍愛車主」服務，與監理站及法務部行政執行署臺中分署跨機關挑檔合作，為車主量身打造在形成欠稅後註銷牌照前、註銷牌照以後、移送強制執行等，三階段之主動服務，避免民眾受罰約5千8百多萬元，並節省稽徵成本約7百多萬元。
2. 為全面促進「居住正義」，積極協調財政資訊中心開放戶籍檔權限後，自行研發挑檔程式，推出自用住宅房地節稅通知書2.0，並將申請自住用房屋稅率併入通知書，且溯源於申報契稅時，同步受理自住房屋稅率申請，另針對已核准免房屋稅之低收入戶主動續免，增進服務效能。
3. 推動「智能客服」，打造地方稅智能客服小尖兵「中稅AI 可比」，精準度達92.3%，滿意度4.6顆星。另聯合彰化、南投及苗栗縣成立全國唯一的「中彰投苗區域稅務視訊服務平台」，多元途徑提供稅務專案服務。
 |
| 15 | 臺中市政府 | 臺中市清水區戶政事務所 | 1. 整合內政部及臺中市政府既有線上申辦，建置服務單一入口管道，方便民眾使用，並簡化申請書掃描建檔線上調案，以及取票單新增「預計等候時間」、「代辦人數查詢QR CODE」，便利民眾掌握案件案理進度；另利用免費資訊平臺，建置清水戶政好eLine，提供關鍵字查詢自動回應功能，Line好友人數已有1,341人。
2. 主動通報新住民居留異動資料至移民署，避免新住民未申報遭處罰鍰，另主動告知民眾違章建築物仍應設立房屋稅籍，透過與稅務局聯合會勘，避免因漏稅追繳罰鍰。
3. 針對不同客群民眾設計差異化服務措施，新住民部分除推動特約友善商店，設置穆斯林祈禱室，並協助5位新住民取得我國國籍。另就轄區內偏遠地區，採預約制提供行動服務，邀請轄區里長成立Line群組，並由里長整合民眾需求後提出預約，快速瞭解民眾需求。
 |
| 16 | 臺南市政府 | 臺南市歸仁地政事務所 | 1. 自行開發「土地複丈外業資料管理系統」，有效整合管理各項測量資訊，包括：鑑界後拍攝的界址點相片影像檔、測量輔助的補點坐標及相片影像檔、鑑界後每一筆宗地的界址點坐標和實地面積，以及周邊現況點及地形點坐標等，便利提供測量員分析數據，提升測量精度，降低國賠及爭議案件之發生，並節省民眾與測量員之作業時間，並將本系統擴散置他機關運用。
2. 以「擋不住的高齡，從敬老者的前瞻視角出發：歸仁地政T-Bike鐵馬出擊『創新高齡友善多元服務』」，與社政、民政跨機關服務合作，進行「高齡友善」與「地政業務」的動態政策行銷服務。
3. 結合在地民間企業、社團與廟宇等民間資源，包括無償借予廣告車、車頂廣告架、廣播器材等，提供「在地巡迴講座列車服務」，透過宣導車街頭廣播參與，以長者角度進行溝通與對話，解決高齡長者有關土地繼承、測量等相關地政問題。
 |
| 17 | 高雄市政府 | 高雄市六龜區衛生所 | 1. 轄區為衛生福利部所定醫師人力不足之次醫療區域，為改善偏鄉醫療，該所與高雄榮民總醫院合作，並爭取民間捐贈醫療設備，首建平地偏遠地區衛生所洗腎室及牙科門診，並促使門診服務人次增加。
2. 為因應轄區交通不便及高齡人口健康問題，爭取高雄客運公車停靠於衛生所門口，並提供每週定點巡迴醫療服務、到點到府復健服務（8,755人次）、到府健康照護服務（70人次）及洗腎病患接送服務等。此外，該所於106年通過衛生福利部國民健康署高齡友善健康照護機構認證。另與旗山醫院及長期照顧機構合作，建立安寧居家照護服務網絡。
3. 藉由整合式健檢服務及轉診服務、夜間社區健檢及到宅女性癌症篩檢服務等，促使健檢服務人次及健檢異常個案預約回診人數均成長。
 |
| 18 | 彰化縣政府 | 彰化縣田中地政事務所 | 1. 依據申請人身分、標的種類等不同分別製作客製化申請書填寫範例，並提供線上下載，讓民眾可依照自身需求產製符合需求之填寫範例。
2. 針對不同客群，提供適宜的服務，例如設置博愛櫃檯及免下車服務專區，提供年長者及行動不便民眾友善的洽公環境，又如與地方稅務局合作推動遠端視訊服務，提供稅務諮詢、全國財產資料政核核發等服務，減少民眾舟車勞頓之時間與金錢。
3. 地籍圖重測時，由民眾自行投票決定新地段名稱，另洽公環境改善也提供設計圖選項供民眾票選，使服務空間更符合民眾需求。
 |