

第7期

翻滾吧！政府！

科技翻新 觀念翻滾 流程翻修 人力翻轉

郝培芝 論壇編輯委員

科技的不斷翻新引領數位時代的來臨，翻轉公共服務原有樣貌。垂手可得之行動載具，多元便捷之網路服務，形成民眾永遠連網（**always on**）的生活型態，民眾透過各類型的數位化管道與政府互動需求大幅提升，政府需努力創新服務，提供以民眾為中心的線上服務。數位科技造就數位公共服務（**online service**）時代的來臨。

臺灣政府從1980年代起，歷經電子化政府5階段，於2021年正式邁入數位政府階段。電子化政府是以網際網路技術為基礎，提供業務電子化、程序網路化的政府服務。而數位智慧政府，則是善用新興數位科技，以資料驅動優化決策品質，建構公私協力治理模式，提供以民為本的公共服務，並持續精進政府各層次的績效，包括個人層次的數位技能、團隊與組織層次的流程與文化、跨組織與整體層次的公共治理模式等。

本期透過4篇文章圍繞著政府本身如何進行「**政府數位治理的轉型與精進**」：兩篇來自政府部門政務高階主管分享行政部門如何用數位科技翻轉政府服務流程與業務運作的實例經驗。網路報繳稅（**e-tax filing**）可說是我國最早推動且讓民眾最「有感」的公共服務，作為第一手推動設計網路報稅的行政院人事總處副人事長蘇俊榮現身說法，強調在民眾永遠連網，政府隨時服務的數位時代，政府要做讓人民有感的政策，並從報稅電子化到近來民眾超有感的手機報稅為例，說明如何從民眾需求角度的公共服務觀念之翻轉，透過流程的「減」與「簡」所設計的有感服務政策；考選部政務次長李隆盛以考選業務為例，除說明疫情下國家考試的應變作為，更提出前瞻規劃，思考轉化選才方式與借重數位轉型如何成為國家考試的新策略。公務人員作為政府數位轉型的實際操作者，數位轉型認知與能力將成為公務人員必備能力，也是公共服務變革是否成功之關鍵因素，國家文官學院

副院長許秀春，提供培育公務人員數位治理能力的培訓架構與方法；公共行政學界教授廖興中則前瞻分析地理資訊系統（GIS）在公共部門加以運用的藍圖，從日常公共服務資源的配置至災害緊急應變的服務，地理資訊系統將成為新世代公務人力的公務新裝備。

服務型智慧政府的核心特質是：人民有感，智慧治理。當科技不斷翻新，公共服務觀念要翻滾，流程要以民眾為中心的持續優化簡化翻修，公務人力要積極培訓數位治理職能，翻轉為數位治理人力，如此，政府才能像體操選手般優雅地數位翻滾吧！

回前頁	下一篇
---------------------	---------------------