

中彰榮譽國民之家提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

- 一、行政院106年1月9日函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、輔導會106年4月10日輔綜字第1060029726號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」。

貳、目標：

- 一、貫徹政府「以民為本」、「傾聽民意」政策，期使退除役官兵、眷屬及民眾感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「真誠、效率、同理心」的態度，持續推動更優質作為，並以良善治理、結合地方資源，創造最佳之服務價值。
- 三、持續推動退除役官兵、眷屬及民眾滿意服務，簡化工作流程，型塑高效率服務形象，提供有感的優質服務。
- 四、整合運用機構管理面「水平連結」、資訊面「整合平台」之統合服務功能，開發「創新」與「精進」服務措施，以提升卓越服務品質。
- 五、建立公開透明的服務環境，擴大社會參與，確保退除役官兵、眷屬及民眾知的權利。

參、實施對象：

本家全體職員工。

肆、實施要項：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化：

- (一)各組、室應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。
- (二)各組、室應全面檢視，提供服務對象易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
- (三)強化本家全體職員工的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，合宜改造服務場所，適時充實更新服務設施，提高退除役官兵、眷屬及民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。
- (四)因應業務屬性及服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，主動協助榮民(眷)及民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢，精進優質服務。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求：

- (一)運用本家各類座談、訪談、討論時機，廣納服務對象與資源合作之公民營機構等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。
- (二)善用本家各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，或邀集民眾共同參與服務設計等，適予調整服務措施。
- (三)依據服務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化

問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與其他榮家進行比較，供改進服務之參考。

(四)建立住民、眷屬及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。

(五)建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為報導本家之新聞辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度：

(一)設置單一櫃台，提供單一窗口服務，並運用資訊網路促進機構內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標。

(二)衡酌服務工作實需，開發及運用跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)並廣為宣傳，增加服務對象使用意願。

(三)推動本家內部跨組室或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。

(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升本家服務效能。

(五)持續檢討簡化申請書表、作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。

(六)建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用：

(一)因應住民屬性差異，對特殊或弱勢住民提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。

(二)結合社區設置服務(關懷)據點，提高本家住民的服務可近性。

(三)考量住民數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。

(四)本家網站或網頁設計應符合服務對象及使用者需求，並規劃提供多樣性檢索方式，及遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。

(五)運用輔導會三級醫療體系功能，連結地區醫療資源，提供住民多元醫療服務，並持續強化本家住民醫療保健方案，提供便利之健康照護。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新：

(一)提供安全友善資料開放空間，擴大運用本家之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利住民與眷屬共享創新互動場域。

(二)促進住民、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制

定，強化溝通及對話交流。

(三)檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦各組、室核心業務，推動創新、有感的服务照顧工作。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務：

(一)因應國家政策發展情勢(如長照政策推動)，本家結合地方政府與社福機構規劃合作建置便民、利民的服务措施。

(二)本家應與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服务措施。

(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決住民就醫、就養與服务照顧等窒礙問題。

(四)權衡服务措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服务的制度化及持續性，持續強化優質服务作為。

伍、權責分工：

一、專員：

依據行政院「政府服務躍升方案」及輔導會「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」，訂定本家執行計畫及提升政府服務效能具體作法(附件1)函頒各組室，並依推動情形及績效成果滾動檢討修正本計畫，並主動公開於本家網站。

二、各組、室：

參照本計畫內容，提出未來服務發展重點及優先順序，據以推動落實執行。

陸、推動作法：

- 一、本家每年1月底前，檢討年度工作計畫、任務、特性及上一年度執行成效，填妥「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」（詳附件2），公開於本家網站。
- 二、每年1月底前，由首長帶領全體同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解住民、眷屬與民眾之期望與需求，並廣納各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。
- 三、為民服務工作應持續性的融入日常作業中，並適度運用管考作為，方見成效，各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片應即時拍照存證，以專卷保存備查。

柒、管考：

- 一、本家應將「提升政府服務效能執行計畫」主動公開於本家網站，輔導會綜合規劃處每年2月1日起，將不定期上網抽查，未依規定上載之機構，檢討相關行政責任並於輔導會業務會報提報。
- 二、持續檢討「為民服務」相關之規章制度、作業流程、申辦手續、服務措施等執行層面，以簡化、便民為精進目標，力求創新作法。
- 三、各組、室平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，輔導

會綜合規劃處及各相關業管處配合國家發展委員會，本於「例外管理」原則，視實際需要不定期查訪，瞭解本計畫推動及執行情形外，針對服務績效不彰機構或特定服務事項，得進行實地考核及診斷。

四、就養養護處結合當年度督考計畫，查核所屬機構「提升政府服務效能執行計畫」執行情形。

中彰榮譽國民之家提升政府服務效能具體作法

項次	實施要項	具 體 作 法	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本家服務人員（含委外服務人員）專業知能，提升服務品質，提供住民完善的照顧服務。	12月29日前
		二、彙整編印業務工作手冊、宣導摺頁等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	12月29日前
		三、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準，每年辦理18場次。	12月29日前
		四、與醫療機構、學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進服務住民功能。	12月29日前
		五、落實住民服務照顧工作，並依「特需」、「個案」及「一般」住民等不同需求類型，提供服務照顧功能，爭取榮民(眷)對本家之認同。	12月29日前
		六、邀請專家學者及榮總營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「服務照顧暨健康促進」講座。	12月29日前
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	12月29日前
		二、設置「首長民意電子信箱」，提供民眾意見反映後續追蹤處理。	12月29日前
		三、非上班時間設置專人值勤服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。	12月29日前
		四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業，以主動積極的心、專業的知識提供服務，主動詢問來訪人員，協助來訪人申辦、導引服務，並提供業務諮詢，期能建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。	12月29日前

		五、針對住民需求，規劃調整服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。	12月29日前
		六、辦理新進榮民座談會、榮民家屬座談會及房戶長會議，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。	12月29日前
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、主動檢討服務流程，突破組室間的隔閡，強化跨組室協調能力，促進各組室及個人之間的合作，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。	12月29日前
		二、設置網路平臺線上查詢服務(如床位、入住須知等) 便利榮民及民眾取得資訊。	12月29日前
		三、推動本家內部跨組室間，服務流程整合及資源共享(如交流區)，提供完善整合服務。	12月29日前
		四、建置多元化資訊參與管道，如意見箱、Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。	12月29日前
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、因應住民屬性差異，對特殊或弱勢住民提供適性服務，並結合地區資源，創造最佳服務品質。	12月29日前
		二、結合社區設置服務(關懷)據點，提高本家住民的服務可近性。	12月29日前
		三、與社區資源互惠，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或榮民(眷)運用。	12月29日前
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、主動公開本家基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。	5月29日前
		二、擴大運用本家之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利住民與眷屬共享創新互動場域。	12月29日前

六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、運用在地資源，加強與相關單位及鄰里長間的聯繫合作，藉由其協助宣導榮家服務項目，積極推動關懷據點工作。	12月29日前
		二、配合衛福部及輔導會長照政策，本家成立長照推動專案小組，俟政策確立後即配合辦理。	12月29日前
		三、與彰化縣（市）政府簽訂緊急安置支援協議書，提供19床床位供災民緊急安置及個案庇護安置。	12月29日前

中彰榮譽國民之家提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

項次	實施要項	具體作法	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、強化本家服務人員（含委外服務人員）專業知能，提升服務品質，提供住民完善的照顧服務。</p> <p>二、彙整編印業務工作手冊、宣導摺頁等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p> <p>三、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準，每年辦理18場次。</p> <p>四、與醫療機構、學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進服務住民功能。</p> <p>五、針對住民需求，規劃調整服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。</p> <p>六、邀請專家學者及榮總營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「服務照顧暨健康促進」講座。</p>	
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p> <p>二、設置「首長民意電子信箱」，提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p> <p>三、非上班時間設置專人值勤服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。</p> <p>四、設置全功能櫃台，廣續推動「單</p>	

		<p>一窗口」服務作業，以主動積極的心、專業的知識提供服務，主動詢問來訪人員，協助來訪人申辦、導引服務，並提供業務諮詢，期能建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。</p> <p>五、針對住民需求，規劃調整服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。</p> <p>六、辦理新進榮民座談會、榮民家屬座談會及房戶長會議，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。</p>	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、主動檢討服務流程，突破組室間的隔閡，強化跨組室協調能力，促進各組室及個人之間的合作，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。</p> <p>二、設置網路平臺線上查詢服務（如床位、入住須知等）便利榮民及民眾取得資訊。</p> <p>三、推動本家內部跨組室間，服務流程整合及資源共享（如交流區），提供完善整合服務。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道，如意見箱、Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>	

四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、因應住民屬性差異，對特殊或弱勢住民提供適性服務，並結合地區資源，創造最佳服務品質。</p> <p>二、結合社區設置服務(關懷)據點，提高本家住民的服務可近性。</p> <p>三、與社區資源互惠，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或榮民(眷)運用。</p>	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、主動公開本家基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。</p> <p>二、擴大運用本家之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利住民與眷屬共享創新互動場域。</p>	
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、運用在地資源，加強與相關單位及鄰里長間的聯繫合作，藉由其協助宣導榮家服務項目，積極推動關懷據點工作。</p> <p>二、配合衛福部及輔導會長照政策，本家成立長照推動專案小組，俟政策確立後即配合辦理。</p> <p>三、與彰化縣(市)政府簽訂緊急安置支援協議書，提供19床床位供災民緊急安置及個案庇護安置。</p>	
備註			