

# 嘉義榮民服務處提升政府服務效能實施計畫

## 壹、依據：

- 一、行政院106年1月9日函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、輔導會綜合規劃處106年4月10日輔綜字第1060029726號函辦理。

## 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、榮（遺）眷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、榮（遺）眷及民眾滿意服務，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、整合運用所屬機構管理面「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、榮（遺）眷及民眾知的權利。

## 參、實施對象：

本處全體職員工（含社區服務組長、替代役）。

## 肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
  - （一）依業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。
  - （二）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）強化本處同仁的各項服務品質（如電話禮貌、臨櫃態度等），適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高退除役官兵、榮（遺）眷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，精進優質服務。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮(遺)眷需求。

(一)運用各類退除役官兵懇(座)談及訪視時機廣納服務對象與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)蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施及方式。

(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，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。

(四)建立退除役官兵、榮(遺)眷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，主動為政策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)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)推動機構內部跨單位或跨機構間，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，提升所屬機構服務效能。

- (五)檢討簡化作業流程、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、榮（遺）眷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)因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。
- (二)依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。
- (三)考量服務對象區域及數位資訊落差，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)相關網站或網頁設計應符合使用者需求，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，持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、榮（遺）眷及民眾醫療方案，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，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。
- (二)促進退除役官兵、榮（遺）眷及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。
- (三)檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦

各所屬機構核心業務，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)，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服务措施。
- (二)本處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，蒐集本處就學、就業、就醫、就養與服务照顧等窒礙問題，反應輔導會尋求解決之道。
- (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、推動作法：

- 一、於輔導會計畫函頒後2個月內訂定「本處提升政府服务效能執行計畫」，後續採滾動方式修正。
- 二、執行計畫內容至少應包括：依據、目標、實施要項、推動作法及辦理期程等，並擬訂提升政府服务效能具體作法(詳附件1)。
- 三、每年1月底前，應檢討年度工作計畫、任務、特性及上一年度執行成效，填妥「提升政府服务效能具體作法執行成效一覽表」(詳附件2)，公開於本處全球資訊網中。
- 四、每年1月底前，由本處處長(或代理人)帶領相關同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解退除役官兵、榮(遺)眷與民眾之期望與需求，並廣納專家、學界及民間團體等各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。
- 五、服务工作應持續性的融入日常作業中，並適度運用管考作為；各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片應及時拍照存證，以

專卷保存備查。

陸、管考：

- 一、本處應將「提升政府服務品質執行計畫」主動公開於全球網站，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、本處平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，並由輔導會視實際需要不定期查訪各機構，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，並審酌各機構執行成效，擇優推薦代表本會參選「政府服務獎」。
  - 三、對執行成效良好或執行不力之承辦人，奉長官核示得列本處人評會獎懲。
- 柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定，並公告於本處全球網站中。

嘉義榮民服務處提升政府服務效能具體作法

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	強化本處服務人員，依業務範圍建立標準作業流程（SOP），以維服務作業之一致性，並每年採滾動式予以適時修正簡化或延用。	每年 12 月 31 日前。
	落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，並依「特需」、「較需」及「一般」退除役官兵等不同需求類型，提供遠距居家照顧等服務。	持續辦理。
	建置舒適、明亮的臨櫃洽公服務環境，檢視各項設施（如飲水機、無障礙設施等）是否妥適安全並定期檢測維護。	持續辦理。
	提供各種申辦書表、填寫範例、設置老花眼鏡提供退除役官兵（或榮（遺）眷）使用。	持續辦理。
	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 1 至 2 場次。	每年 12 月 31 日前。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮（遺）眷需求	建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	每年 12 月 31 日前。
	非上班時間設置專人輪值服務(服務不打烊)，全年無休 24 小時服務。	持續辦理。
	設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。	持續辦理。
	辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會。	每年 12 月 31 日前。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升退除役官兵及榮眷生活便利度	建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供便利的溝通管道。	每年12月31日前
	設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	持續辦理。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	持續設置服務組長及榮欣志工外展服務台（榮民醫院及社區），協助退除役官兵（或遺眷）諮詢及各項申請案收件，減少舟車勞頓的時間。	持續辦理。
	建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供便利的溝通管道。	持續辦理。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。	持續辦理。

嘉義榮民服務處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		
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求		
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度		
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用		
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新		
備註			