

正本

國軍退除役官兵輔導委員會雲林榮譽國民之家 函

地址：64055雲林縣斗六市榮譽路 160 號

聯絡人：楊世芳

電話：05-5324100#222

傳真：05-5341607

Email：vhyli018@mail5.vac.gov.tw

受文者：秘書室

發文日期：中華民國106年4月17日

發文字號：雲家秘字第1060001891號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：雲林榮家提升政府服務效能執行計畫

主旨：函頒本家「提升政府服務效能執行計畫」，並自即日實施，原函頒之「提升政府服務品質執行計畫」同日停止適用，請查照。

說明：

- 一、依據輔導會106.04.10日輔綜字第1060029726號函頒「提升政府服務效能實施計畫」辦理。
- 二、為持續提升服務效能，符合退除役官兵、眷屬及民眾期待與信賴，各組室應定期檢視執行計畫辦理情形，並滾進檢討修正與落實推動。

正本：人事管理員、主計、兼辦政風、秘書室、輔導組、保健組

副本：秘書室(續辦)

主任劉清翔

雲林榮譽國民之家提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

輔導會106.04.10日輔綜字第1060029726號函頒「提升政府服務效能實施計畫」暨本家實際狀況辦理。

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、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、整合運用本家管理面「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：

本家所屬住民（眷屬）及員工（含委外工作人員與替代役）。

肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
 - (一)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)各組室應強化所屬人員的各項服務品質(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、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)各組室因應業務屬性與服務特性差異，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，力求服務切合民眾需求
 - (一)各組室應運用各類座談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)各組室應善用所屬各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建

議，適予調整服務措施。

- (三)各組室應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)各組室應建立退除役官兵、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)各組室應建立新聞媒體、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)各組室應運用資訊網路促進內部橫向連繫，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)各組室應衡酌服務工作實需，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)各組室應推動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)各組室應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，提升服務效能。
- (五)各組室應檢討簡化作業流程、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)各組室應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)各組室應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)各組室應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)各組室應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)各組室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)各組室應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、眷屬及民眾醫療方案，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)各組室應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)各組室應促進退除役官兵、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。
- (三)各組室應檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，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)各組室應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)各組室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，擴大服務措施。
- (三)各組室應結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決機構就養與服務照顧等窒礙問題。
- (四)各組室應權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。

伍、具體作法：如附件一。

陸、推動作法：

- 一、各組室應依據本執行計畫項目落實執行各項工作內容，除紀錄執行成效備查外，並適時檢討改進缺失，以精進執行成效。
- 二、每年1月底前，各組室應檢討年度工作計畫、任務、特性及上一年度執行成效，填妥「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」(如附件二)，

公開於本家網站。

- 三、每年1月底前，由組室主管帶領全體同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解退除役官兵、眷屬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。
- 四、各組室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，活動照片應及時拍照存證，以專卷保存備查。
- 五、各組室執行計畫項目著有成效者，可提列本家每季提升服務品質會議議題討論後，建案列入本家提升服務品質項目。

柒、管制考核：

- 一、各組室應將「提升政府服務品質執行成效」主動公開於本家網站或服務場所，輔導會每年2月1日起，將不定期上網抽查，未依規定上載之機構，檢討相關失職責任，並結合當年度督考計畫，查核本家「提升政府服務品質執行計畫」執行情形。
- 二、輔導會將審酌各榮家執行成效，擇優推薦代表輔導會參選「政府服務品質獎」，入圍或獲獎者，將以「專案獎勵」績點方式議獎。
- 三、各組室平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，輔導會將配合國家發展委員會，本於「例外管理」原則，視實際需要不定期實施查訪，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。

雲林榮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	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(三)各組室應強化所屬人員的各項服務品質(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、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。</p> <p>(四)各組室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。</p>	106.12.31 日前
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>(一)各組室應運用各類座談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。</p> <p>(二)各組室應善用所屬各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。</p> <p>(三)各組室應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。</p> <p>(四)各組室應建立退除役官兵、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</p> <p>(五)各組室應建立新聞媒體、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。</p>	106.12.31 日前
三	便捷服務遞	(一)各組室應運用資訊網路促進內部橫向連繫	106.12.31

	<p>送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>，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</p> <p>(二)各組室應衡酌服務工作實需，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。</p> <p>(三)各組室應推動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。</p> <p>(四)各組室應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，提升服務效能。</p> <p>(五)各組室應檢討簡化作業流程、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。</p> <p>(六)各組室應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。</p>	<p>日前</p>
<p>四</p>	<p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(一)各組室應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。</p> <p>(二)各組室應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。</p> <p>(三)各組室應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。</p> <p>(四)各組室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。</p> <p>(五)各組室應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、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。</p>	<p>106.12.31 日前</p>

五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(一)各組室應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。</p> <p>(二)各組室應促進退除役官兵、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p> <p>(三)各組室應檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動創新、有感的服务照顧工作。</p>	106.12.31 日前
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一)各組室應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。</p> <p>(二)各組室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，擴大服務措施。</p> <p>(三)各組室應結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決機構就養與服務照顧等窒礙問題。</p> <p>(四)各組室應權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。</p>	106.12.31 日前

雲林榮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)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。</p> <p>(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。</p> <p>(三)各組室應強化所屬人員的各項服務品質(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、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。</p> <p>(四)各組室因應業務屬性及其服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。</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)各組室應運用各類座談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。</p> <p>(二)各組室應善用所屬各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。</p> <p>(三)各組室應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。</p> <p>(四)各組室應建立退除役官兵、眷屬及民眾抱怨處</p>	

		<p>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。</p> <p>(五)各組室應建立新聞媒體、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。</p>	
<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一)各組室應運用資訊網路促進內部橫向連繫，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</p> <p>(二)各組室應衡酌服務工作實需，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。</p> <p>(三)各組室應推動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。</p> <p>(四)各組室應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，提升服務效能。</p> <p>(五)各組室應檢討簡化作業流程、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。</p> <p>(六)各組室應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。</p>	

<p>四</p>	<p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(一)各組室應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。</p> <p>(二)各組室應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。</p> <p>(三)各組室應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。</p> <p>(四)各組室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。</p> <p>(五)各組室應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、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。</p>	
<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(一)各組室應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。</p> <p>(二)各組室應促進退除役官兵、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p> <p>(三)各組室應檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動創新、有感的服务照顧工作。</p>	

<p>六</p>	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)各組室應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、利民的服務措施</p> <p>(二)各組室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，擴大服務措施。</p> <p>(三)各組室應結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決機構就養與服務照顧等窒礙問題。</p> <p>(四)各組室應權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。</p>	
----------	--------------------------	---	--

