

# 白河榮譽國民之家 108 年度提升政府服務效能執行計畫

## 壹、依據：

行政院「政府服務創新精進方案」及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「傾聽民意」、「聞聲救苦」政策，期使住民及民眾感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「住民在那裡，服務到那裡」及「感動服務」的理念，持續推動更優質作為，並以良善治理、運用最少資源成本，尋求最高之服務價值。
- 三、持續推動民眾滿意服務、政府資訊透明化，型塑高效率服務形象，及確保住民及民眾知的權利。
- 四、整合各組、室管理面「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。

## 參、實施對象：

本家各組、室。

## 肆、實施要項：

- 一、提升服務品質，深化服務績效
  - (一) 考量住民及民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，適時充實更新服務設施。
  - (二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助住民及民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
  - (三) 積極辦理或參與社會團體各項公益事務，推廣政府服務訊息及功能。
  - (四) 積極推展服務作為，爭取住民及民眾之認同。
- 二、便捷服務程序，確保流程透明
  - (一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，並運用資訊網路促進

本家內部橫向連繫，加強第一線服務人員處理各項申辦案件知能，縮短住民及民眾等候時間，達到「單一窗口、多元服務」之目標。

- (二) 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。
- (三) 審酌簡化申辦案件應附之佐證資料；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。
- (四) 於本家網站公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供住民及民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

### 三、探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 建立住民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。
- (二) 廣開住民及民眾建言管道，並重視渠等興革建議及陳情案件，並確依有關規定，審慎、迅速、正確處理回應。
- (三) 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。
- (四) 定期辦理住民及家屬意見調查，分析調查結果，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、豐富服務資訊，促進網路溝通

- (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。
- (二) 本家網站或網頁設計應符合輔導會制式標準，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，提供分類檢索服務。
- (三) 建置多元化電子參與管道，如主任電子信箱、臉書、網路連結等，簡化相關互動及操作方式，以提供住民及民眾友善網路

溝通環境。

(四) 賡續推動網站(線上)服務項目，提供完整資訊，提高線上使用率。

(五) 建置各組、室間資訊整合平台(交流區)，提升資訊資源共享及使用效率。

#### 五、創新服務方式，整合服務資源

(一) 主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式有關問題，並運用法令、流程簡化、民間資源引進、資訊科技應用等工具，規劃創新性、整合性的服務措施解決問題。

(二) 檢討現有服務工作廣度、深度，並整合性質重複或相近之服務工作，依住民需求，重新規劃設計有創意之加值服務。

(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現公平、正義或公共價值。

(四) 勇於突破組、室間隔閡，從服務資源整合、共享角度出發，規劃水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

#### 伍、推動作法：

一、本家於次年1月底前，參照本計畫實施要項及實施策略(詳附件一)，結合年度施政計畫、任務、特性及執行績效，滾進檢討修正「提升政府服務效能執行計畫」，並公開於本家網站。

二、執行計畫之修正，應探查並確認住民之期望與需求，並廣納各方意見，發揮集思廣益，策訂具體可行方案。

三、於次年1月底前，逐項檢討上年度執行成效，並填妥「提升政府服務效能執行成效一覽表」(詳附件二)，公開於本家網站；另據以檢討策訂具體精進作法，作為滾進修正「提升政府服務效能執行計畫」參據。

四、為民服務工作應持續性的融入日常作業與生活中，日積月累，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。

#### 陸、管制考核：

- 一、本「提升政府服務效能執行計畫」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，檢討相關失職責任。並結合當年度督考時，查核「提升政府服務效能執行計畫」執行情形。
- 二、各組、室平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務效能，年度結束後針對服務績效卓著或不彰之組、室或個人檢討簽辦獎懲。

## 白河榮譽國民之家提升政府服務效能實施策略

實施要項	實 施 策 略	完 成 期 限	備 註
壹、 提升服務品質，深化服務績效	一、持續改善服務櫃台(含掛號及候診處)、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。 二、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。 三、訂定年度員工在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業能力。 四、彙整編印「本家簡介」等文宣資料，並善用榮光雙周刊及公眾場所宣導。 五、結合學校、社福等團體，辦理各項服務住民活動，以增進本家服務功能。 六、落實週邊外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對本家及輔導會之認同。 七、結合榮總及分院辦理各項醫療服務(義診、健康促進篩檢等)，增進醫療功能。 八、開放家區附設診所門診醫療，提供社區民眾就醫服務。 九、聘請榮總及分院營養師、醫師、心理師至本家辦理「健康促進」講座、懷舊團體及安寧療護衛教課程等。 十、每日由堂長、護理人員及照服員實施三合一巡堂，定期配合復健師巡房，了解需求提供住民即時服務照顧。	持續辦理	
貳、 便捷服務程序，確保流程透明	一、訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。 二、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。 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。 四、親近住民，落實「住民在那裡，服務到那裡」及「傾聽住民聲音」之服務理念。 五、建立作業標準及工作手冊，提升服務效能。	持續辦理	
參、 探查民意	一、於服務台及安養、護護住民生活區設置意見信箱，並於官網設置「主任民意電子信箱」，專	持續辦理	

趨勢，建立顧客關係	<p>人、即時、有效之處理，落實服務成效。</p> <p>二、定期辦理新進住民及家屬座談會。</p> <p>三、加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制。</p> <p>四、定期辦理住民及親友滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p> <p>五、實施每日三合一巡堂、每月訪視住院住民及定期召開房戶長座談會、小團體活動等，瞭解住民各項需求，即時協助解決問題。</p> <p>六、開放本家公共設施，提供鄰近社區、民間社團辦理休閒、公益活動使用。</p>		
肆、豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>一、充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。</p> <p>二、利用透過本家電腦網路連結榮院等網路掛號系統，協助住民就醫。</p> <p>三、建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。</p> <p>四、建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統整合服務。</p> <p>五、配合建置安養(護)資運系統，整合住民醫療、護理、社工、營養等照護性資料，周全住民照顧。</p>	持續辦理	
伍、創新服務方式，整合服務資源	<p>一、針對住民及親友需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。</p> <p>二、辦理相關專題研究或講座，研討創新服務措施，提升服務效能。</p> <p>三、結合民間、機關或團體，簽定支援協定，處理突發意外事件。</p> <p>四、規劃跨組、室水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p> <p>五、依據輔導會「榮譽國民之家資源共享區作業原則」、「一般民住自費入住業務試行計畫」，擴大照顧服務對象。</p> <p>六、結合志工團體，辦理志工服務住民工作。</p>	持續辦理	

## 白河榮譽國民之家提升政府服務品質執行成效一覽表

實施要項	推 動 作 法	執 行 成 效	備 註
壹、 提升服務 品質，深 化服務績 效			
貳、 便捷服務 程序，確 保流程透 明			
參、 探查民意 趨勢，建 立顧客關 係			
肆、 豐富服務 資訊，促 進網路溝 通			
伍、 創新服務 方式，整 合服務資 源			