

國軍退除役官兵輔導委員會彰化榮譽國民之家 108 年提升政府服務效能實施計畫

壹、依據：

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，期使榮民、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，創造最佳服務價值。
- 三、持續推動榮民、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，確保榮民、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)就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業一致性。
 - (二)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，提高榮民、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，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)善用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)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)建立榮民、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，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)推動機構內部跨組室間，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、Juiker等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供榮民、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)運用會屬三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢榮民、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)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)促進榮民、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

焦本家核心業務，推動創新、有感的服務照顧工作。

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)，本家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。
- (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，擴大服務措施。
- (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，協同整合中區資源，解決就學、就業、就醫、就養與服務照顧等窒礙問題。
- (四)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、權責分工：

一、秘書：

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、每年1月初，由家主任帶領全體同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解榮民、眷屬與民眾之期望與需求，並廣納各方意見滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。

- 二、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「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」(詳附件2)，公開於本家全球資訊網站。
- 三、為民服務工作應持續性的融入日常作業中，各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片及時拍照存證，以專卷保存備查。

柒、管考：

- 一、本家應將「提升政府服務品質執行計畫」主動公開於本家全球資訊網站，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，就養養護處結合當年度督考計畫，查核本家「提升政府服務效能執行計畫」之執行情形。
- 捌、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。

彰化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 |
|----|------------------------|---|---------|
| 壹 | 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31日前 |
| | | 二、彙編及修正業務工作手冊，落實本家服務照顧工作。 | 12月31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。 | 12月31日前 |
| | | 四、與醫療機構、學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項活動，以增進服務住民功能。 | 12月31日前 |
| | | 五、賡續強化人員服務態度及電話禮貌相關規定，確實執行與管考。 | 12月31日前 |
| | | 六、建置舒適、明亮的洽公服務及生活環境，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 |
| 貳 | 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31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。 | 持續辦理 |
| | | 三、非上班時間設置專人輪值服務(服務不打烊)，提供全年無休24小時服務。 | 持續辦理 |
| | | 四、設置全功能櫃台，提供主動積極、專業的服務，詢問來訪人員，協助諮詢、申辦、導引服務，期能建立服務人員之優質形象。 | 持續辦理 |
| | | 五、辦理首長與民有約及堂隊座談會，瞭解住民實際需求，並即時協助處理。 | 每半年辦理 |
| 參 | 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活 | 一、主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。 | 持續辦理 |
| | | 二、於本家全球資訊網「入住申請資訊 | 持續辦理 |

| | | | |
|---|------------------------|---|---------|
| | 便利度 | 」中，將入住條件、收費標準、床位資訊等公告，便利榮民及民眾取得。 | |
| | | 三、建置多元化資訊參與管道，如意見箱、Fb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。 | 持續辦理 |
| 肆 | 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | 一、提供本家交誼廳卡拉OK設備，聘請專業師資擔任教學老師，供週邊社區民眾歡唱。 | 持續辦理 |
| | | 二、推動社區關懷據點，提供關懷訪視、電話問安、送餐服務及健康促進活動等服務。 | 持續辦理 |
| | | 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。 | 持續辦理 |
| 伍 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 一、於本家全球資訊網頁提供床位資訊、入住申請規定、各界捐贈公開徵信、採購案及榮民遺物標售案等資訊，強化公開、透明行政措施。 | 持續辦理 |
| | | 二、每月召開家務會報提報相關作業重點，適時檢討相關作業流程，以達到有感服務之目標。 | 持續辦理 |
| 陸 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 一、辦理日間照顧中心，提供包含生活照顧、醫療、職能治療及復健服務、自主訓練、家屬教育及諮詢、文康休閒活動、交通接送等服務。 | 12月31日前 |
| | | 二、擴大資源共享，賡續收住一般及失智榮民(眷)及一般民眾，提供優質服務。 | 12月31日前 |
| | | 三、與時俱進於法規授權範圍下，適時規劃具體可行執行方案及創新事項，彈性運用各項資源，擴大服務措施。 | 12月31日前 |

(彰化榮家) 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 | 承辦單位 | 執行成效 |
|----|-----------------------|---|------------|------|
| 壹 | 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。 | 各組室 | |
| | | 二、彙編及修正業務工作手冊，落實本家服務照顧工作。 | 秘書室 | |
| | | 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。 | 人事室 | |
| | | 四、與醫療機構、學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項活動，以增進服務住民功能。 | 輔導組 保健組 | |
| | | 五、賡續強化人員服務態度及電話禮貌相關規定，確實執行與管考。 | 各組室 | |
| | | 六、建置舒適、明亮的洽公服務及生活環境，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。 | 各組室 | |
| 貳 | 重視全意見回饋及參與，服務力求符合民眾需求 | 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。 | 各組室 | |
| | | 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。 | 各組室 | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|-------------------|--|
| 求 | | 三、非上班時間設置專人輪值服務(服務不打烊)，提供全年無休24小時服務。 | 人事室 輔導組 保健組 | |
| | | 四、設置全功能櫃台，提供主動積極、專業的服務，詢問來訪人員，協助諮詢、申辦、導引服務，期能建立服務人員之優質形象。 | 各組室 | |
| | | 五、辦理首長與民有約及堂隊座談會，瞭解住民實際需求，並即時協助處理。 | 輔導組 | |
| 參 | 便捷服務遞送與過程方式，提升民眾生活便利度 | 一、主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。 | 各組室 | |
| | | 二、於本家全球資訊網「入住申請資訊」中，將入住條件、收費標準、床位資訊等公告，便利榮民及民眾取得。 | 輔導組 | |
| | | 三、建置多元化資訊參與管道，如意見箱、Fb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。 | 各組室 | |
| 肆 | 關懷多元對象及城鄉差距，促進社 | 一、提供本家交誼廳卡拉OK設備，聘請專業師資擔任教學老師，供週邊社區民眾歡唱。 | 輔導組 | |
| | | 二、推動社區關懷據點， | 輔導組 | |

| | | | | |
|---|---------------------------------------|---|------------|--|
| | 會資源 公平使 用 | 提供關懷訪視、電話問安、送餐服務及健康促進活動等服務。 | | |
| | | 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。 | 輔導組 保健組 | |
| 五 | 開放政 府透明 治理， 優化機 關管理 創新 | 一、於本家全球資訊網頁提供床位資訊、入住申請規定、各界捐贈公開徵信、採購案及榮民遺物標售案等資訊，強化公開、透明行政措施。 | 各組室 | |
| | | 二、每月召開家務會報提報相關作業重點，適時檢討相關作業流程，以達到有感服務之目標。 | 秘書 | |
| 六 | 掌握社 經發展 趨勢， 規劃前 瞻服務 | 一、辦理日間照顧中心，提供包含生活照顧、醫療、職能治療及復健服務、自主訓練、家屬教育及諮詢、文康休閒活動、交通接送等服務。 | 輔導組 保健組 | |
| | | 二、擴大資源共享，賡續收住一般及失智榮民(眷)及一般民眾，提供優質服務。 | 輔導組 保健組 | |
| | | 三、與時俱進於法規授權範圍下，適時規劃具體可行執行方案及創新事項，彈性運用各項資源，擴大服務措施。 | 各組室 | |