

# 臺北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	一、強化本家服務人員(含委外服務人員)對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		二、彙整編印業務工作手冊(如「為民服務手冊」)等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		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5場次。(性別主流化、廉政講習、國際人權2公約、幹部執勤講習、資訊安全等)	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		四、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。(義剪、家區整理、三節活動等)	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		五、提供外住弱勢榮民暨遺眷愛心便當服務。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
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。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		三、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。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		五、針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，修策訂年度提升政府服務效能執行計畫。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		六、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合

三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	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。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	提供本家交誼廳卡拉 OK 設備，供周邊社區民眾歡唱，並聘請蔡淑雲老師擔任本家卡拉 OK 義務教學老師，連結社區提供資源服務	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	於本家全球資訊網頁，提供床位資訊、入助申請規定，及各界捐贈公開徵信、採購案、榮民遺物標售案等資訊，強化公開、透明行政措施。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	規劃安養、養護、失智收容配置比例，補強房舍耐震係數，並依「老人福利機構設立標準」及衛服部「長照十年計畫 2.0」妥適規劃改善，以達永續經營服務。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合