

臺北榮譽國民之家提升政府服務效能執行計畫

106年5月12日訂頒

109年1月21日修頒

壹、依據：

- 一、行政院106年1月9日函頒之「政府服務躍升方案」辦理。
- 二、國軍退除役官兵輔導委員會106年4月10日輔綜字第1060029726號函發「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：

本家各組、室。

肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
 - (一)本家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)本家應全面檢視，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)強化本家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)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)善用本家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)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)推動本家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、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)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、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，聚焦各所屬機構核心業務，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。
- (二)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，務實解決所屬機構就學、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、推動作法：

- 一、本家於次年1月底前，參照本計畫實施要項及具體作法（詳附件1），結合年度工作計畫、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（眷）之期望與需求，並廣納各方意見，發揮集思廣益，策訂具體可行作法。
- 三、每年1月底前，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），公開於本家網站。
- 四、依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解住民、眷屬與民眾之期望與需求，並廣納各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。
- 五、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。

陸、管制考核：

- 一、本「提升政府服務效能執行計畫」主動公開於機構網站，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本會業務會報提報。
- 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。

附件 1：臺北榮譽國民之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	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。	10月31日前
		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。	3月30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，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)	12月31日前
		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)	12月31日前
		五、提供安養堂弱勢住民送餐服務。	持續辦理中
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。	12月31日前
		二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。	12月31日前
		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。	持續辦理中
		四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	持續辦理中
		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。	1月31日前
		六、辦理家屬聯誼及相關住民座談會。	12月31日前

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。	持續辦理中
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、設立關懷據點連結宗教、社福團體資源及服務，提供設備及辦理各項活動，供住民及周邊居民參與及使用。	持續辦理中
		二、保健中心提供門診服務，成為周邊居民醫療服務之好鄰居。	持續辦理中
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。	持續辦理中
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	辦理長期照護六大品質監測指標，每月統計分析，以PDCA品質改善方法進行及跨團隊個案討論以提升服務品質及績效。	持續辦理中

附件2：臺北榮譽國民之家提升政府服務效能執行成效一覽表

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、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。</p> <p>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。</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>五、提供安養堂弱勢住民送餐服務。</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、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p> <p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p> <p>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。</p> <p>四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>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。</p> <p>六、辦理家屬聯誼及相關住民座談會。</p>	

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。	
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、設立關懷據點連結宗教、社福團體資源及服務，提供設備及辦理各項活動，供住民及周邊居民參與及使用。	
		二、保健中心提供門診服務，成為周邊居民醫療服務之好鄰居。	
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。	
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	辦理長期照護六大品質監測指標，每月統計分析，以PDCA品質改善方法進行及跨團隊個案討論以提升服務品質及績效。	