

白河榮譽國民之家 108 年提升政府服務效能執行成效一覽表

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	1. 於本家網站刊登申辦入住相關資訊。 2. 規劃停車空間。 3. 規劃服務設施及環境綠(美)化工作。 4. 強化人員服務態度及電話禮貌。 5. 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。 6. 彙整編印「本家簡介」等文宣資料。 7. 結合學校、社福等團體，辦理各項服務榮民活動。 8. 週邊外住榮民暨遺眷訪查。 9. 辦理「健康促進」講座。	1. 每月更新本家網站公告之床位數及候住統計表、榮民及一般民眾進住資格暨需備證件、進住體檢表、收費標準表等。 2. 本家設有寬廣停車場，並於各棟大樓周邊設置停車格、身心障礙者專用及婦幼停車格，方便來賓、訪客停車。 3. 協調花農提供蘭花及由工作班自行培育蜀葵等各式花卉美化家區。 4. 於家務會報、委外照服員工工作檢討會及相關會議中檢討員工之服務態度(108年度計召開 18 場次)。 5. 108 年度辦理在職教育訓練 35 場次。 6. 編印「本家簡介」摺頁，於參加榮服處分區座談會，分發與會榮民參考。 7. 108 年度學校、社福等團體至本家辦理各項服務榮民活動計 365 場 12353 人次參與。 8. 每月外訪周邊外住榮民 1 次，108 年度計訪問 12 次。 9. 108 年辦理健康講座 17 場次：計參加住民 517 人次、員工 1832 人次。	
貳、	1. 設置全功能櫃台。	1. 於輔導組設置全功能櫃台	

便捷服務程序，確保流程透明	<ol style="list-style-type: none"> 2. 建立作業標準及工作手冊。 3. 非上班時間設置專人值勤服務。 	<p>，負責住民報到、家屬及來賓接洽事宜。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 108. 11. 01 修正工作手冊，供全體工作人員使用。 3. 本家 24 小時均排定專人值勤及服務照顧住民。 	
參、探查民意趨勢，建立顧客關係	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「主任民意電子信箱」。 2. 辦理榮民（家屬）座談會。 3. 加強與地方民意代表聯繫。 4. 辦理住民及親友滿意度調查。 5. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 108 年度「主任民意電子信箱」計收信 13 件，均已妥善處理。 2. 108 年度辦理住民（家屬）座談會計新進住民座談會 3 場次、家屬座談會 2 場次，共計 5 場次。 3. 不定期與白河地區之區長、議員及里長聯繫，並於三節時邀請蒞家與住民共餐。 4. 108 年度辦理住民及親友滿意度調查計 8 次（親友 4 次、住民 4 次），並實施檢討。 5. 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（108 年辦理議長盃及勞工盃槌球賽計 2 場次）。 	
肆、豐富服務資訊，促進網路溝通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。 2. 透過本家官網及 Facebook 將入住、床位、服務內容及活動或宣導等資或訊息，公布於網路，供民眾、住民及家屬查詢與了解。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本家網站由副技師專責負責更新，提供最新且完整的服務資訊。 2. 本家已完成建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。 	

	3. 建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。		
伍、 創新服務 方式，整合 服務資源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 策訂年度提升政府服務品質執行計畫。 2. 辦理相關專題研究或講座，研討創新服務措施，提升服務品質。 3. 簽定支援協定，處理突發意外事件。 4. 擴大照顧服務對象。 5. 結合志工團體，辦理志工服務榮民工作。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂頒年度提升政府服務品質執行計畫 1 次。 2. 108 年召開提升服務品質相關會議 12 場次。 3. 108 年度簽定支援協定計 7 單位(關嶺消防分隊、白河警分局、仙草國小、河東國小、台南市榮服處、仙草里辦公室、仙草里社區發展協會)。 4. 與台南市及嘉義市政府簽定委託公費養護安置低收入老人，計已安置台南市 9 人，一般民眾 16 人。 5. 108 年度志工團體至本家辦理志工服務榮民計 235 場次、志工 2715 人次、服務住民 9169 人次。 	