

國軍退除役官兵輔導委員會澎湖縣榮民服務處 109年度提升政府服務效能實施計畫

壹、依據：

國軍退除役官兵輔導委員會106年4月10日1060029726號函暨107年12月18日輔綜字第1070103787號函辦理。

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、整合運用單位與平行機構管理面「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，以提升本處服務效能。
- 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：

本處全體職員工、約僱人員及各社區志願服務組長（含榮欣志工、替代役男）。

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，以維服務作業之一致性。
 - (二) 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；研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。
- (四) 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) 運用資訊網路促進本處內部橫向連繫，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。
- (二) 推動本處內部服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。
- (三) 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。
- (四) 建置多元化資訊參與管道，如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、建立退除役官兵、眷屬及民眾問題反映處理機制，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。

- (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，運用合理成本創造最佳服務效能。
- (二) 考量服務對象區域及數位資訊落差，利用電訪、或以平板電腦、手機通訊軟體(如Line@)服務，並輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。
- (三) 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，提供便捷分類(眾)檢索服務。

五、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一) 提供安全友善資料開放空間，擴大運用全球資訊網、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，聚焦核心業務，推動創新、有感服務照顧工作。

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) 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，務實解決就學、就業、就醫、就養與服務照顧等窒礙問題。
- (三) 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。
- (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、推動作法及辦理期程：

- 一、本處參照輔導會提升政府服務效能實施計畫，結合服務對象需求、業務特性及資源配置等實況，訂定「提升政府服務效能執行計畫」，主動公開於本處網站。
- 二、執行計畫內容包括：依據、目標、實施要項、推動作法及辦理期程等，並擬訂提升政府服務效能具體作法（詳附件1）。
- 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），公開於本處網站。
- 四、每年1月底前，由首長帶領全體同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解退除役官兵、眷屬及民眾之期望與需求，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：

本處執行成效併輔導會每季輔訪作業對各業參服務品質效能績效作考核，並納入個人平時考核辦理。

柒、本計畫如有未盡事宜，得另函補充修正之。

澎湖縣榮民服務處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	<p>一、適時充實更新服務設施，持續改善辦公設備、服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、環境規劃、綠（美）化工作等，建置合宜的服務環境。</p> <p>二、賡續強化各項服務效能，如電話禮貌、臨櫃態度、志工電訪等，並確實執行與管考。</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講習，提升人員專業水準，強化本處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>四、與學校、民間企業、社福團體結盟，辦理各項就業服務與公益活動，以增進政府服務功能。</p> <p>五、落實外住榮民、遺眷及第二類退除役官兵訪視服務，並依不同需求類型提供個別化服務照顧工作。</p> <p>六、建立簡淺易懂的作業標準及工作手冊，提升服務效能。</p>	持續辦理。
二	重視全程意見回饋及參與，秉同理心服務，力求服務切合民眾需求	<p>一、設置「首長民意電子信箱」，律訂 3 個工作天內完成回覆當事人，俾利有效處理問題，即時滿足服務對象需求。</p> <p>二、辦理榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會，廣邀服務對象參與意見表達。</p>	持續辦理。

		<p>三、 依據服務特性辦理滿意度調查，俾利精進服務效能。</p> <p>四、 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>五、 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>六、 親發生日賀卡、求職陪同面試，並規劃辦理年長獨居榮民慶生活動，落實「榮民在那裡，服務到那裡」之服務理念。</p> <p>七、 配合業務表格簡化政策，滾動檢討並提供修正建議，簡便民眾申請流程。</p>	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、 設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業；另針對身障、年長行動不便者，提供「到府收件、專人送達」。</p> <p>二、 非上班時間設置專人輪值，全年無休24小時服務。</p> <p>三、 提供跨平臺線上通用服務（如申辦、查詢等），以及線上預約申請，增加服務對象使用意願。</p> <p>四、 建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p> <p>五、 定期邀集志工於榮民集居地(龍行新城)提供量血壓、血糖及義剪服務，提供社會資源社區化。</p> <p>六、 配合高雄榮總巡迴義診，服務離島榮民(眷)醫療服務。</p>	持續辦理。
四	關懷多元對象及	<p>一、 於社區服務網配置在地人力，透過</p>	持續辦理。

	城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>社區服務組長連結在地資源，即時提供服務照顧工作，提升服務可近性，落實「榮民在哪裡，服務到那裡」及「傾聽榮民聲音」之服務理念。</p> <p>二、強化退除役官兵就業輔導，提升職場競爭力。</p> <p>三、網頁設計符合使用者需求，依據使用介面提供多樣性檢索方式，提供分類（眾）檢索服務。</p> <p>四、針對新住民提供生活適應輔導，強化家庭支持。</p>	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、擴大運用全球資訊網、臉書、Line等網路社群等公共開放區域，彙編文宣資料，善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。</p> <p>二、落實政府資訊公開，以主動公開為原則，受贈物資及金額按季公告於官網，保障民眾知的權益。</p> <p>三、針對民眾需求，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>	持續辦理。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、因應國家政策發展情勢，聘請專家、學者擔任講座，講授社會福利政策、長照政策、就業促進政策等。</p> <p>二、跨地方行政機關建立合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	持續辦理。

國軍退除役官兵輔導委員會澎湖縣榮民服務處 109年度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	<p>一、適時充實更新服務設施，持續改善辦公設備、服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、環境規劃、綠(美)化工作等，建置合宜的服務環境。</p> <p>二、賡續強化各項服務效能，如電話禮貌、臨櫃態度、志工電訪等，並確實執行與管考。</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講習，提升人員專業水準，強化本處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>四、與學校、民間企業、社福團體結盟，辦理各項就業服務與公益活動，以增進政府服務功能。</p> <p>五、落實外住榮民、遺眷及第二類退除役官兵訪視服務，並依不同需求類型提供個別化服務照顧工作。</p> <p>六、建立簡淺易懂的作業標準及工作手冊，提升服務效能。</p>	

<p style="text-align: center;">二</p>	<p>重視全程意見回饋及參與，秉同理心服務，力求服務切合民眾需求</p>	<ol style="list-style-type: none"> 一、 設置「首長民意電子信箱」，律訂3個工作天內完成回覆當事人，俾利有效處理問題，即時滿足服務對象需求。 二、 辦理榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會，廣邀服務對象參與意見表達。 三、 依據服務特性辦理滿意度調查，俾利精進服務效能。 四、 建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。 五、 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。 六、 親發生日賀卡、求職陪同面試，並規劃辦理年長獨居榮民慶生活動，落實「榮民在那裡，服務到那裡」之服務理念。 七、 配合業務表格簡化政策，滾動檢討並提供修正建議，簡便民眾申請流程。 	
<p style="text-align: center;">三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便</p>	<ol style="list-style-type: none"> 一、 設置全功能櫃台，廣續推動「一處收件、全程服務」作業；另針對身障、年長行動不便者，提供「到府收件、專人送達」。 二、 非上班時間設置專人輪 	

	<p>利度</p>	<p>值，全年無休24小時服務。</p> <p>三、提供跨平臺線上通用服務（如申辦、查詢等），以及線上預約申請，增加服務對象使用意願。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p> <p>五、定期邀集志工於榮民集居地（龍行新城）提供量血壓、血糖及義剪服務，提供社會資源社區化。</p> <p>六、配合高雄榮總巡迴義診，服務離島榮民（眷）醫療服務。</p>	
<p>四</p>	<p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>一、於社區服務網配置在地人力，透過社區服務組長連結在地資源，即時提供服務照顧工作，提升服務可近性，落實「榮民在哪裡，服務到那裡」及「傾聽榮民聲音」之服務理念。</p> <p>二、辦強化退除役官兵就業輔導，提升職場競爭力。</p> <p>三、網頁設計符合使用者需求，依據使用介面提供多樣性檢索方式，提供分類（眾）檢索服務。</p> <p>四、針對新住民提供生活適應輔導，強化家庭支持。</p>	

<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>一、 擴大運用全球資訊網、臉書、Line等網路社群等公共開放區域，彙編文宣資料，善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。</p> <p>二、 落實政府資訊公開，以主動公開為原則，受贈物資及金額按季公告於官網，保障民眾知的權益。</p> <p>三、 針對民眾需求，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>六</p>	<p>掌握社會發展趨勢，專案規劃服務</p>	<p>七、 因應國家政策發展情勢，聘請專家、學者擔任講座，講授社會福利政策、長照政策、就業促進政策等。</p> <p>八、 跨地方行政機關建立合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	