

屏東縣榮民服務處提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

- 一、行政院106年1月9日函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、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、整合運用機構管理面、資訊面之統合服務功能，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、社區服務員、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)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)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；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，提升本處服務效能。

(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、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，擴大運用本處之全球資訊網、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)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、有感的服务照顧工作。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務：

- (一)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。
- (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，務實解決所屬機構就學、就業、就醫、就養與服務照顧等窒礙問題。
- (三)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、本處參照輔導會「提升政府服務效能實施計畫」訂定實施要項及實施策略，結合同年度施政計畫、任務、特性及執行績效，檢討修訂「提升政府服務效能執行計畫」，並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，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)，並公開於機構網站。
- 四、每年1月底前，請處長主持上一年度執行成效內容檢討，並透過各種退除役官兵、眷屬期望與需求，並廣納專家、學界及民間團體等各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。
- 五、為民服務工作除融入日常作業中，適度運用管考作為，隨時蒐集彙整，拍照存證，並以專卷保存備查。

陸、辦理期程：

- 一、本「執行計畫」主動公開於本處網站。
- 二、本處於年度結束後1個月內，將「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」(附件二)主動公開於機構網站或公佈欄。
- 三、因應輔導會年度內定期或不定期查核結果(每年2月1起)，請各業務承辦人於檢查後10日內，將檢查所見缺失之具體改進措施提交處綜合承辦人列管、追蹤，直至完全改善。
- 柒、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充修正之。

屏東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、強化服務人員對業務流程、相關法規之專業及電話、臨櫃服務禮貌。</p> <p>二、改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠（美）化工作等，建置合宜服務環境，提供榮民、眷屬臨櫃洽公或網站使用的便利性。</p> <p>三、落實榮民及遺眷訪查服務照顧工作，並依「特需」、「較需」及「一般」退除役官兵等不同需求類型，提供相關服務功能。</p> <p>四、辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次，提升職場競爭力。</p> <p>五、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。</p> <p>六、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動、職業訓練，以增進政府服務功能。</p> <p>七、落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對輔導會之認同。</p>	持續辦理

<p>二</p>	<p>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>一、建置民眾意見反映(含新聞)處理機制及標準作業程序。</p> <p>二、設置「首長電子信箱」、「政風信箱」，蒐集服務對象的需求或建議，即時、有效之處理，落實服務成效。</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，推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>五、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會。</p> <p>六、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>七、實施滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p> <p>八、實施榮民晤談，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。</p>	<p>持續辦理</p>
<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>一、主動檢討服務流程與單位間的隔閡，以跨業務性質聯繫提供服務內容。</p> <p>二、多元化資訊參與管道，建置機關網頁、臉書、line等網路社群，簡化互動及操作方式，提供榮民、眷屬友善網路溝通訊息環境。</p> <p>三、開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。</p> <p>四、檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業。</p>	<p>持續辦理</p>

四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、促進退除役官兵、眷屬及民眾運用社區服務資源或網路等多方管道，強化政策溝通及資源運用。</p> <p>二、檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業。</p> <p>三、鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志工服務工作。</p> <p>四、實施偏鄉收件辦理相關服務。</p> <p>五、透過社區服務網配置在地人力，即時提供服務照顧工作，提升服務即時性。</p>	持續辦理
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、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品質執行計畫。</p> <p>二、辦理服務專業訓練，研討創新服務措施，提升服務品質。</p> <p>三、結合民間、機關及團體合作機制，處理突發意外事件。</p> <p>四、政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p> <p>五、鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志工服務工作。</p>	持續辦理
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、順應政府政策方向，適時宣導國家推行政策。</p> <p>二、掌握社經發展趨勢，與企業結盟，促進榮民眷就學、就業機會，以增進服務功能。</p>	持續辦理

屏東縣榮民服務處
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、強化服務人員對業務流程、相關法規之專業及電話、臨櫃服務禮貌。</p> <p>二、改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠（美）化工作等，建置合宜服務環境，提供榮民、眷屬臨櫃洽公或網站使用的便利性。</p> <p>三、落實榮民及遺眷訪查服務照顧工作，並依「特需」、「較需」及「一般」退除役官兵等不同需求類型，提供相關服務功能。</p> <p>四、辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次，提升職場競爭力。</p> <p>五、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。</p> <p>六、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動、職業訓練，以增進政府服務功能。</p> <p>七、落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對輔導會之認同。</p>	<p>一、109年辦理職員工電話服務禮貌講習，109年上半年度電話禮貌測試成績評列為優等。</p> <p>二、加強服務櫃台洽公民眾引導，持續簡化申辦流程及便民服務，局部更新辦公室OA設備，更新植栽綠化工作環境，洽公民眾服務滿意度達98.3%以上。</p> <p>三、持續落實榮民及遺眷訪查服務照顧工作，並針對並「特需」、「較需」退除役官兵問題，加強訪視、慰問服務。</p> <p>四、109年度申請會外職訓計184人，使用經費新臺幣601萬8,591元。</p> <p>五、辦理職員工在職訓練講習8場次，持續提升員工專業技能訓練。</p> <p>六、加強與地方團體等社會資源鏈結，強化榮民(眷)服務效能。</p> <p>七、針對「特需」、「較需」及「遺眷」照顧服務需求，要求社區服務組長加強訪視服務工作。</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)處理機制及標準作業程序。</p> <p>二、設置「首長電子信箱」、「政風信箱」，蒐集服務對象的需求或建議，即時、有效之處理，落實服務成效。</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，推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>五、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會。</p> <p>六、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>七、實施滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p> <p>八、實施榮民晤談，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。</p>	<p>一、針對民眾各類意見反映，責由專人深入瞭解及妥慎回應，處理情形並紀錄備查。</p> <p>二、設置專人管理「首長電子信箱」、「政風信箱」，掌握榮民(眷)、遺眷等服務對象需求，即時回應及處置，落實服務成效。</p> <p>三、下班時間及例假日設置值日人員及服務專線，提供24小時緊急服務。</p> <p>四、已完成「單一窗口」服務作業，提供退除役官兵一站式專業服務。</p> <p>五、109年共計辦理1場榮民懇(座)談會(首長與民有約)及6場服務網座談會。</p> <p>六、與地方民意代表保持常態性互動與聯繫，另與地區新聞媒體記者建立網路社群群組，能快速回應、查證榮服處各類信息。</p> <p>七、持續辦理滿意度調查，收回有效問卷1,087件，整體服務滿意度達98.3%。</p> <p>八、針對榮民(眷)各類照顧服務需求，持續透由第一線櫃檯服務人員、責任區輔導員及社區服務組長提供適時、適切及即時服務。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、主動檢討服務流程與單位間的隔閡，以跨業務性質聯繫提供服務內容。</p> <p>二、多元化資訊參與管道，建置機關網頁、臉書、line等網路社群，簡化互動及操作方式，提供榮民、眷</p>	<p>一、配合「榮喜專案」持續簡化、檢討服務及申辦流程，提供榮民(眷)便捷、快速之優質服務為目標賡續努力。</p> <p>二、定期更新榮服處機關網頁、臉書、line等網路社群</p>

		<p>屬友善網路溝通訊息環境。</p> <p>三、開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。</p> <p>四、檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業。</p>	<p>，提供榮民(眷)及時、便捷資訊及服務。</p> <p>三、定期檢討內部作業流程，適時簡化不必要的審核及程序，提升行政效能。</p>
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、促進退除役官兵、眷屬及民眾運用社區服務資源或網路等多方管道，強化政策溝通及資源運用。</p> <p>二、鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志工服務工作。</p> <p>三、實施偏鄉收件辦理相關服務。</p> <p>四、透過社區服務網配置在地人力，即時提供服務照顧工作，提升服務即時性。</p>	<p>一、109年辦理1場榮民懇談會及6場服務網座談會，強化最新政策溝通。</p> <p>二、志工服務工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強志工招募工作，招募對象以榮民、榮眷、或大專院校以上學生及社會人士為主。 2. 志工服務專業化，志工服務除一般性關懷訪視、陪伴聊天、環境清潔外，積極發掘具有美髮、木作、電工、泥作等專長者，參與服務。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、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品質執行計畫。</p> <p>二、辦理服務專業訓練，研討創新服務措施，提升服務品質。</p> <p>三、結合民間、機關及團體合作機制，處理突發意外事件。</p> <p>四、政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p> <p>五、鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志</p>	<p>一、已於109年12月30日召開年終工作檢討會，瞭解各業參工作執行成果，並提出精進作為，策訂年度工作目標，持續提升政府服務品質與計畫目標。</p> <p>二、109年辦理善後服務暨遺產管理實務訓練、老人保護概念講座及內部稽核教育訓練研習等，持續提升服務項目及品質。</p> <p>三、志工教育訓練，配合臺北市政府「臺北e大學習網」參加網路基礎訓練、109年11月13日完成志工特殊訓練及成長訓練等，110年將</p>

		工服務工作。	推動志工參加社福單位舉辦之「志工成長訓練」活動，如電話應對技巧與禮儀、溝通技巧、老人心理、志願服務精神與態度等增進專業知識課程。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、順應政府政策方向，適時宣導國家推行政策。</p> <p>二、掌握社經發展趨勢，與企業結盟，促進榮民眷就學、就業機會，以增進服務功能。</p>	<p>一、持續落實政府長照2.0政策，提供具需求的榮民(眷)接受長照服務，並配合宣導推動「醫養合一」服務銜接，協助失能榮民(眷)接受多元及有尊嚴的在地老化服務。</p> <p>二、結合「社團法人中華安得烈慈善協會」等慈善團體、企業、民眾及志工，加強社會資源聯結，有效發揮公私立部門協力夥伴關係，秉持「退除役官兵在那裡、服務在那裡」的精神，做好榮民眷的服務照顧工作。</p>
	備註		