

臺東縣榮民服務處110年提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

依輔導會110年1月6日輔綜字第1100000626號函及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政府服務效能實施計畫」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、整合運用本處管理面「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：

- 一、直接服務人員：各責任區輔導員、社區服務組長、榮欣志工（含替代役男）等。
- 二、本處各相關業管：負責執行服務照顧、責任區、遺產善後管理、就醫、就養、就業（學）、人事管理、兼辦政風、總務、資訊、退除給付及其他人員。

肆、實施要項：

一、完備基礎項目，注重服務特性差異化

- (一) 考量榮民（眷）及民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。

- (二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
- (三) 聯合臺東地區會屬機構辦理或參與社會團體各項公益事務，推廣政府服務訊息及功能。
- (四) 積極推展機關服務作為，爭取榮民（眷）及民眾之認同。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

- (一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，運用資訊網路促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間，達到「單一窗口、多元服務」之目標。
- (二) 檢討簡化申請書表、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。
- (三) 公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

三、便結服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- (一) 建立榮民（眷）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。
- (二) 廣開榮民（眷）及民眾建言管道，鼓勵榮民及民眾提供建言，重視榮民及民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。
- (三) 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。
- (四) 針對榮民（眷）及民眾意見內化為服務政策或措施；並透過需求調查規劃服務政策或措施。
- (五) 辦理榮民（眷）及民眾意見調查，改進服務缺失；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、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一) 主動規劃公開機關基本資料、核心工作、執行計畫、服務措施等重要資訊，提供之資訊內容需正確連結並即時更新。
- (二) 本處網站（頁）資訊遵循相關規範標示電子資料，提供多元服務。
- (三) 配合輔導會統一建置本處網站（頁）相關互動及操作方式，以提供榮民及民眾友善網路溝通環境。
- (四) 配合輔導會規劃，賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。
- (五) 建置本處資訊整合平台，提升資訊資源共享及使用效率。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (一) 主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。
- (二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯合服務工作，針對榮民及民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。
- (三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。
- (四) 勇於突破機關現行間之隔閡，從服務資源整合及共享角度出發，規劃水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

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、就學就業推動)，各業管結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服务措施。
- (二) 各業管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、實施要領：

一、依本計畫之「實施要項」，檢討訂定本處「110年提升政府服務效能執行計畫」。

二、由處長帶領本處全體業管同仁及承辦人員參與，發揮團隊精神。

三、執行計畫結合同年度施政計畫以列表方式，對照說明「實施要項」、「推動作法」、「完成期限」、「承辦人員」及「預期效益」等各面向，且具體量化顯示「推動作法」及「預期效益」，以利評核（如附件1）。

四、各業參依所訂計畫項目及期限每月於處務會報提報執行成效，並逐項檢討，策訂具體精進作法（如附件2）。

五、為民服務工作是持續性的融入日常作業與生活中，日積月累，方見成效，各項資料隨時蒐集彙整，活動照片及時拍照存證，並納入年度執行成效附件資料。

陸、管制考核：

一、計畫訂定管制：

(一) 訂定本處「110年提升政府服務效能執行計畫」。

(二) 「執行計畫」主動公開於本處網站，並接受輔導會綜合規劃處上網抽查。

二、執行方式考核：

(一) 平時考核：

1. 本處接受輔導會業管處結合同年度督考計畫，不定期查核

「提升政府服務效能執行計畫」執行情形。

2. 本處自行管理考核：

(1) 由總幹事以上長官，不定期查核本計畫執行情形，隨時檢討改進服務品質。

(2) 每月各業務承辦人於處務會議提報執行成效，檢討精進。

(二) 年度考核：

本處於年度結束後次年1個月內，將「提升政府服務效能執行成效」公開於本處網站，並據以檢討策定具體精進作為，作為策進修正「提升政府服務效能執行計畫」參據。

(三) 特定考核：

本處接受輔導會綜合規畫處與業管服務照顧處配合國家發展委員會不定期查訪，實地瞭解本計畫推動及執行情形外，並針對服務績效不彰或特定服務事項，進行實地考核及診斷。

臺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 | 一、強化本處服務人員（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。 | 12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。 | 12月31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3場次。 | 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。 | 12月31日前 |
| | | 五、落實外住榮民暨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，提供多元服務功能。 | 12月31日前 |
| | | 六、聘請專家、學者擔任「服務老人的技巧」、「社會資源及志願服務」等講座，每年辦理2場次。 | 12月31日前 |
| 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。 | 6月30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。 | 12月31日前 |
| | | 四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。 | 12月31日前 |
| | | 五、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。 | 12月31日前 |

| | | | |
|---|------------------------|---|---------|
| | | 六、辦理榮民懇談會(1場)及服務區座談會(6場次)。 | 9月30日前 |
| 三 | 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | 一、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。 | 12月31日前 |
| | | 二、設置網路平臺線上查詢服務(如預約申辦榮民證、遺眷家戶代表證等)便利榮民及民眾取得資訊。 | 12月31日前 |
| | | 三、推動本處內部跨業務，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。 | 12月31日前 |
| | | 四、建置多元化資訊參與管道，如處長信箱、FB、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。 | 12月31日前 |
| 四 | 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | 一、因應外住退除役官兵/眷屬性差異，對特殊或弱勢住民提供適性服務，並結合地區資源，創造最佳服務品質。 | 12月31日前 |
| | | 二、各服務網配置在地志工人力，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。 | 12月31日前 |
| 五 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 一、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，便利榮民眷共享創新互動場域。 | 12月31日前 |
| | | 二、落實政府資訊公開，以主動公開揭露為原則，保障民眾知的權益。 | 12月31日前 |
| 六 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 一、聘請專家、學者擔任講座，講授志願服務法、消保法及就業促進政策等專業知識；並薦報適任職員受訓，充實自我本職學能。 | 12月31日前 |
| | | 二、建立與地方行政機關連繫及合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。 | 12月31日前 |

臺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

| 實施要項 | 推動作法 | 執行成效 | 備註 |
|------------------------|------|------|----|
| 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | | | |
| 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | | | |
| 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | | | |
| 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | | | |
| 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | | | |
| 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | | | |