

白河榮譽國民之家 109 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
<p>壹、 提升服務 品質，深化 服務績效</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於本家網站刊登申辦入住相關資訊。 2. 設置停車空間。 3. 精進服務設施及環境綠（美）化工作成效。 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. 周邊外住榮民暨遺眷訪查。 9. 辦理「健康促進」講座。 	<ol style="list-style-type: none"> 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、委外照服員工作檢討會及相關會議中檢討員工之服務態度(109 年度計召開 8 場次)。 5. 109 年度辦理在職教育訓練 24 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(眷)參考。 7. 109 年度學校、社福等團體至本家辦理各項服務住民活動計 78 場 2752 人次參與。 8. 每月外訪周邊外住榮民及獨居老人 1 次，109 年度計訪問 6 場次。 	<p>年度因新冠肺炎疫情，為降低群聚風險，減少辦理各類服務活動及會議場次。</p>

		9.109年辦理健康講座12場次：計參加住民430人次、員工1539人次。	
貳、 便捷服務 程序，確保 流程透明	1.設置全功能櫃台。 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。	1.於輔導組設置全功能櫃台，負責住民報到、家屬及來賓接洽事宜。 2.定期修正工作手冊供全體工作人員使用。 3.24小時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	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（因新冠肺炎疫情影響暫停家區設施部分外借）。	1.109年度「主任民意電子信箱」計收信3件，均已回復並妥善處理。 2.109年因新冠肺炎疫情影響暫停辦理新進住民座談會及家屬座談會。 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。 4.109年度辦理住民及親友滿意度調查計6次（親友4次、住民2次），並研擬改善措施及檢討。 5.視疫情持續開放本家公共設施，提供鄰近社區、民間社團辦理休閒、公益活動使用。	

<p>肆、 豐富服務 資訊，促進 網路溝通</p>	<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訊，公布於網路，供民眾、住民及家屬查詢與了解。 3. 建置雙語環境，提供快速、明確的指引標示。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本家網站由專責人員定期更新，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、明確的指引標示。 	
<p>伍、 創新服務 方式，整合 服務資源</p>	<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. 109 年召開提升服務品質相關會議 6 場次。 3. 109 年度簽訂支援協定計 6 單位(關嶺消防分隊、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訂委託公費養護安置低收入老人，計已安置台南市 8 人，一般民眾 18 人。 5. 109 年度志工團體至本家辦理志工服務榮民計 65 場次、志工 455 人次、服務住民 1630 人次。 	