

中彰榮譽國民之家 109 年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)強化本家服務人員（含委外服務人員）專業知能，提升服務品質，提供住民完善的照顧服務。</p> <p>(二)彙整編印業務工作手冊、宣導摺頁等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</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研討會或講習，提升人員專業水準。</p> <p>(四)與醫療機構、學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進服務住民功能。</p> <p>(五)針對住民需求，規劃調服務工作廣度、深度及圍，策訂年度提升政府務效能執行計畫。</p>	<p>本家訂有在職教育訓練計畫，以強化服務幹部人員及委外照服人員之專業知能，提升服務品質，以提供住民完善的照顧服務。</p> <p>配合年度計畫修頒，滾動式管理，各組室相關規定修訂或增訂時，配合四省專案，不再列印紙本，均置放於網芳/專員作業專區/工作手冊，各組室可隨時查閱，據以執行，另於每月服務工作會報、社福會報、房戶長會議等集會，宣導周知。</p> <p>本家訂有年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或教育訓練，提升人員專業水準，今年辦理 19 場次。</p> <p>本家與縣市政府訂有協定提供 16 床緊急安置災民床位，與東海大學及建國科技大學等簽訂備忘錄結盟，至本家辦理各項公益文康活動，增進服務住民功能。</p> <p>109 年 1 月 3 日中彰家秘字第 1080005467 號函頒本家「提升政府服務效能執行計畫」據以執行。</p>

		(六)邀請專家學者及榮總營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「服務照顧暨健康促進」講座。	邀請專家學者及榮總醫師、社工師至本家擔任「服務照顧暨健康促進」之講座，計辦理職員教育訓練 16 場、733 人次，住民健康講座 14 場、570 人次。
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(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p> <p>(二) 設置「首長民意電子信箱」，提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p> <p>(三) 非上班時間設置專人值勤服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。</p> <p>(四) 設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業，以主動積極的心、專業的知識提供服務，主動詢問來訪人員，協助來訪人申辦、導引服務，並提供業務諮詢，期能建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。</p>	<p>於家區各房舍設置意見信箱，並辦理家屬問卷調查，依反應意見予以協處，另總值人員每日 6 時及 15 時，查詢本家輿情，對於負面新聞指派專人立即回應與釋疑。</p> <p>於本家網頁內建有主任信箱專區，遇有民眾反映意見時，登錄收案並簽會承辦組室，內容簽奉首長核可後，將回覆民眾並於系統進行回應結案。</p> <p>非上班時間排有各類執勤人員，對住民或參觀民眾，協助照顧服務及提供諮詢服務。</p> <p>入住業務設有「單一窗口」服務，以主動積極的心、專業的知識提供服務，主動詢問來訪人員，協助來訪人申辦、參觀導引，並提供業務諮詢，以建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。</p>

		<p>(五)針對住民需求，規劃調整服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。</p> <p>(六)辦理新進榮民座談會、榮民家屬座談會及房戶長會議，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。</p>	<p>本家以 109 年 1 月 3 日中彰家秘字第 1080005467 號函頒本家「提升政府服務效能執行計畫」據以執行，針對住民需求，規劃調整服務工作廣度、深度及範圍。</p> <p>本家每年辦理新進榮民座談會 4 次、榮民家屬座談會 2 次及房戶長會議 12 次，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。</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，突破組室間的隔閡，強化跨組室協調能力，促進各組室及個人之間的合作。</p> <p>(二) 設置網路平臺線上查詢服務(如床位、入住須知等) 便利榮民及民眾取得資訊。</p> <p>(三) 推動本家資源共享(如交流區)，提供完善整合服務。</p>	<p>每日及每週三合一會議、週報、每月個案研討會及服務工作會報，均為跨組室，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務</p> <p>於本家網站設有入住申請資訊，提供線上查詢入住條件、收費標準、健檢項目、床位等資料，便利榮民及民眾查得資訊。至 109 年 12 月 31 日止計有 30413 人次瀏覽。</p> <p>本家設置 LINE 群組隨時提供各組室交流平台，並與輔導會揪科群組隨時通聯，針對意見立即反映協調處理，綿密縱向與橫向聯繫管道，提供整合服務，另成立 LINE 水電維修群組，各組室原需填寫維修單，現改以 LINE 聯繫，秘書室即時修復，迅速有效。</p>

		(四)建置多元化資訊參與管道，如意見箱、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。	於本家網頁設有主任信箱專區，各房備有視訊設備，另可連結至本家FB，與家屬間建立line聯繫管道，住民及眷屬皆可透過多元之管道連繫本家，遇有意見反映時，將由相關承辦人員進行回應處理。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一) 因應住民屬性差異，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。 (二) 結合社區設置服務(關懷)據點，與社區資源互惠，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或住民(眷)運用，以提升服務可近性。	因應住民屬性差異，對特殊或弱勢住民，協助申請榮民就養金、中低收入老人生活津貼、身心障礙生活補助及女性專用曬衣場等，另辦理女性住民座談會，以提供適性服務，並結合地區資源，創造最佳服務品質。 與鄰近桃源里社區結合，設置服務(關懷)據點，使里民與本家住民結合共享資源，開放保健組醫務室提供社區居民就診、醫藥服務，及成立免費輔具借用中心，提供社區居民免費借用輪椅、助行器、拐杖等輔具，提供社區民眾或榮民(眷)運用，並可提高服務可近性。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 主動公開本家基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。 (二)擴大運用本家之全球資訊網、網路社群或公布	本行政透明原則，於本家網頁建制重要訊息公開及下載專區等事項，並針對本家內部控制情形、政策執行、服務措施及收費標準等公告民眾週知，並適時調整更新內容。 本家網站、FB、圓環跑馬燈及各房舍佈告欄刊登相關訊息，

		<p>欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，以提供住民與眷屬最新即時訊息。</p>	<p>主動提供民眾資訊，達到資訊公開、便民之目的。</p>
六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一) 運用在地資源，加強與相關單位及鄰里長間的聯繫合作，藉由其協助宣導榮家服務項目，積極推動關懷據點工作。</p> <p>(二) 釋放本家醫療資源，與社區共惠。</p> <p>(三) 配合輔導會積極推動金字塔政策，提升醫療照護品質</p> <p>(四) 與彰化縣(市)政府簽訂緊急安置支援協議書，提供16床床位供災民緊急安置及個案庇護安置。</p>	<p>成立功能式「社區關懷據點」，加強與鄰里長聯繫合作，參與社區里民每雙月之聯誼慶生及各項社區活動，本家舉辦各項藝文表演、文康、才藝等活動時，亦主動邀請社區居民及眷村榮民(眷)參與，並宣導榮家服務項目，積極推動關懷據點工作。</p> <p>本家配合衛福部及輔導會長照之政策，開放醫務室提供社區居民就診、醫藥服務，及成立免費輔具借用中心，提供社區居民免費借用輪椅、助行器、拐杖等輔具，以辦理關懷據點等長照服務工作。</p> <p>本家已設置超音波室及心電圖機及相關復健器材，使住民免舟車勞頓之苦，在地即可提供立即性診斷服務，以維住民健康。</p> <p>本家與彰化縣政府簽訂緊急安置支援協議書，提供16床床位供災民緊急安置及個案庇護安置。</p>
	備註		