

副本

檔 號：

保存年限：

國軍退除役官兵輔導委員會中彰榮譽國民之家 函

地址：50080彰化市桃源里公園路二段 301
號

聯絡人：王維安

電話：04-7222187#115

Email：vdch0209@mail5.vac.gov.tw

受文者：本家承辦人

發文日期：中華民國110年1月13日

發文字號：中彰家秘字第1100000086號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨

主旨：修頒本家提升政府服務效能執行計畫，並自即日起實施，請查照。

說明：依據國軍退除役官兵輔導委員會110年1月6日輔綜字第1100000626號函辦理。

正本：本家全體職員工(以電子郵件寄發)

副本：本家承辦人

主任王正

中彰榮譽國民之家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、國軍退除役官兵輔導委員會110年1月6日輔綜字第1100000626號函。

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：

本家全體職員工。

肆、實施要項：

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，並與其他榮家進行比較，供改進服務之參考。

(四)建立住民、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，主動為報導本家之新聞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)設置單一櫃台，提供單一窗口服務，並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)推動本家內部跨組室或跨機構間，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，提升本家服務效能。

(五)持續檢討簡化申請書表、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。

定，強化溝通及對話交流。

(三)檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦各組、室核心業務，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)因應國家政策發展情勢(如長照政策推動)，本家結合地方政府與社福機構規劃合作建置便民、利民的服务措施。

(二)本家應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，擴大服务措施。

(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，務實解決住民就醫、就養與服务照顧等窒礙問題。

(四)權衡服务措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服务的制度化及持續性，持續強化優質服务作為。

伍、權責分工：

一、專員：

依據行政院「政府服务躍升方案」及輔導會「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服务效能實施計畫」，訂定本家執行計畫及提升政府服务效能具體作法(附件1)函頒各組室，並依推動情形及績效成果滾動檢討修正本計畫，並公開於本家網站。

二、各組、室：

參照本計畫內容，提出未來服务發展重點及優先順序，據以推

三、各組、室平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，輔導會綜合規劃處及各相關業管處配合國家發展委員會，本於「例外管理」原則，視實際需要不定期查訪，瞭解本計畫推動及執行情形外，針對服務績效不彰機構或特定服務事項，得進行實地考核及診斷。

四、就養養護處結合當年度督考計畫，查核所屬機構「提升政府服務效能執行計畫」執行情形。

		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。	12月31日前
		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。	12月31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，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(如床位、入住須知等) 便利榮民及民眾取得資訊。	12月31日前
		三、推動本家內部跨組室間，服務流程整合及資源共享(如交流區)，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。	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。	12月31日前
		二、結合社區設置服務(關懷)據點，提高本家住民的服務可近性。	12月31日前
		三、與社區資源互惠，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或榮民(眷)運用。	12月29日前
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、服務措施及預決算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。	12月31日前
		二、擴大運用本家之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利住民與眷屬共享創新互動場域。	12月31日前

中彰榮譽國民之家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，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。</p> <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。</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</p>	

		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。	
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>(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。</p> <p>(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。</p>	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(一) 主動公開本家基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。</p> <p>(二) 擴大運用本家之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，以提供住民與眷屬最新即時訊息。</p>	
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<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>	