

新竹榮民服務處提升政府服務效能實施計畫

壹、依據：

行政院106年1月9日函訂「政府服務躍升方案」及輔導會106年4月10日輔綜字第1060029726號函訂「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、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化：
 - (一)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)強化所屬人員的各項服務品質(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)推動內部跨單位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，提升機構服務效能。
- (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)運用輔導會三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱

勢退除役官兵、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。

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，擴大運用機構之全球資訊網、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)檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦各所屬機構核心業務，推動創新、有感的服務照顧工作。

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)，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服務措施。
- (二)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。

肆、推動作法：

- 一、結合組織目標、服務對象需求、業務特性、量能與資源配置等實況，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定或修正本處「提升政府服務效能執行計畫」

，並主動公開於網站，據以推動落實。

- 二、執行計畫內容至少應包括：依據、目標、實施要項、推動作法及辦理期程等，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，應檢討年度工作計畫、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)，公開於本處網站。
- 四、每年1月底前，由處長帶領全體同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解退除役官兵、眷屬與民眾之期望與需求，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、為民服務工作應持續性的融入日常作業中，並適度運用管考作為，方見成效，各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片應及時拍照存證，以專卷保存備查。

伍、管考：

- 一、應將「提升政府服務品質執行計畫」主動公開於本處網站，輔導會綜合規劃處每年2月1日起，將不定期上網抽查，未依規定上載之機構，檢討相關行政責任並於輔導會業務會報提報。
- 二、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各機構，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。

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、持續改善服務櫃台、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。	持續辦理
		二、廣續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。	持續辦理
		三、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能講習，提升人員專業水準。	持續辦理
		四、持續修正本處服務簡介，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	持續辦理
		五、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。	持續辦理
		六、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。	持續辦理
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「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。	持續辦理
		二、辦理退除役官兵代表懇談會及服務網分網座談會。	持續辦理
		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。	持續辦理
		四、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。	持續辦理

		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。	持續辦理
		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。	持續辦理
		七、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。	持續辦理
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	普設服務據點，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮（人）民聲音」之服務理念。	持續辦理
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。	持續辦理
		二、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。	持續辦理
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。	持續辦理
		二、網站內設置「首長民意電子信箱」，提供意見表達管道，提升服務成效。	持續辦理
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	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。	持續辦理
		二、建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。	持續辦理
		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。	持續辦理