

# 金門縣榮民服務處

## 110年度提升政府服務效能實施計畫

### 壹、依據：

- 一、國軍退除役官兵輔導委員會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」。
- 二、輔導會107年12月17日輔綜字第1070103787號「持續落實推動提升政府服務效能相關作為案」辦理。
- 三、輔導會108年12月24日輔綜字第1080100179號函「持續落實推動提升政府服務效能相關作為案」辦理。
- 四、輔導會110年1月6日輔綜字第1100000626號「請持續落實推動提升政府服務效能相關作為案」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、整合運用單位與平行機構管理面「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，以提升本處服務效能。
- 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：

本處全體職員工、約僱人員及各社區志願服務組長  
(含榮欣志工、替代役男，職務代理人)。

### 肆、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) 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之差異，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，分析調查結果，改進服務缺失；研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。
- (四) 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) 運用資訊網路促進本處內部橫向連繫，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。
- (二) 推動本處內部服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。
- (三) 衡酌服務工作實際需求，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。
- (四) 建置多元化資訊參與管道，如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、建立退除役官兵、眷屬及民眾問題反映處理機制，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。

- (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，運用合理成本創造最佳服務效能。
- (二) 考量服務對象區域及數位資訊落差，利用電訪、或以平板電腦、手機通訊軟體(如Line@)服務，並輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。
- (三) 適時調整網站或網頁使用方式，以符合使用者需求，並規劃提供多樣性檢索與分類（眾）檢索服務。

五、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一) 提供安全、友善資料開放空間，擴大運用全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域，並主動揭露相關訊息，提供便利服務共

享創新互動的場域。

- (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，聚焦核心業務，推動創新、有感服務照顧工作。

#### 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) 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。
- (三) 與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行之執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。
- (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、推動作法及辦理期程：

- 一、本處參照輔導會提升政府服務效能實施計畫，結合服務對象需求、業務特性及資源配置等實況，訂定「提升政府服務效能執行計畫」，主動公開於本處網站。
- 二、執行計畫內容包括：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，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，由首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、眷屬及民眾之期望與需求，並廣納各方意見，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。

陸、管制考核：

本處併輔導會每季輔訪作業對各業參服務品質效能績效作考核，並納入個人平時考核辦理。

柒、本計畫如有未盡事宜，得另函補充修正之。

## 金門縣榮民服務處 110年度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	<p>一、檢討簡化申請書表、作業流程、辦理時限等，就各項業務範圍訂定作業標準流程及量化服務指標，以使服務作業之一致性。</p> <p>二、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，適時充實更新服務設施。</p> <p>三、強化各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，積極推展服務作為，爭取榮民(眷)及民眾之認同。</p> <p>四、因應業務屬性及服務特性之差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。</p> <p>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，提供服務照顧功能。</p> <p>六、聘請專家、學者擔任「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」等講座。</p> <p>七、協助退除役官兵有關就業媒合活動、職業適性評量諮詢、創業諮商及促進穩定就業津貼，轉職待業者多元服務，提升媒合成效。</p>	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	<p>一、設置全功能櫃台，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，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間，</p>	持續辦理。

		<p>達到「單一窗口、多元服務」之目標。</p> <p>二、審酌簡化申辦案件應附之佐證資料；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>三、建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供榮民(眷)瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>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，適予調整服務措施。</p> <p>二、廣開榮民(眷)及民眾建言管道，運用各類座談，廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供精進服務與合作契機。</p> <p>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，主動為施政辯或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>四、定期(每月)辦理榮民(眷)意見調查(滿意度)，分析調查結果，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，提供服務參考。</p> <p>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。</p>	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	主動公開相關榮民(眷)服務訊息、核心政策、執行計畫、服務措施及預算執行等資訊。	持續辦理。

	用	<p>二、建置多元化資訊管道，如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，友善網路溝通環境。</p> <p>三、賡續推動及增加網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全認證，提高線上申辦使用率。</p>	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、檢討現行服務工作之廣度、深度，主動協調與整合性質重複或相近之服務工作，依榮民(眷)需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p> <p>二、結合法令、簡化流程、引進民間資源及資訊科技應用等工具，規劃創新性、整合性的服務措施，以解決榮民(眷)問題。</p> <p>三、與地方政府結合，從服務資源整合、以資源共享角度出發，將服務體系與業務體系完成水平垂直整合共同為民服務。</p> <p>四、考量服務對象區域及數位資訊之落差，利用電訪、平板電腦、手機通訊軟體服務，並輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。</p>	持續辦理。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、因應國家政策發展情勢(如長照政策推之動)，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。</p> <p>二、於法規授權範圍，適時規劃具體可行的執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。</p> <p>三、跨地方行政機關建立合作機制，處理</p>	持續辦理。

		突發意外事件，建構社會安全網絡。	
--	--	------------------	--

## 金門縣榮民服務處 110年度提升政府服務效能具體作法執行成效

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	一、檢討簡化申請書表、作業流程、辦理時限等，就各項業務範圍訂定作業標準流程及量化服務指標，以使服務作業之一致性。 二、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，適時充實更新服務設施。 三、強化各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，積極推展服務作為，爭取榮民(眷)及民眾之認同。 四、因應業務屬性及服務特性之差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。 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，提供服務照顧功能。 六、聘請專家、學者擔任「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」等講座。 七、協助退除役官兵有關就業媒合活動、職業適性評量諮詢、創業諮商及促進穩定就業津貼，轉職待業者多元服務，提升媒合成效。	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	一、設置全功能櫃台，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，加強櫃台人員處理各項	持續辦理。

	求	<p>申辦案件知能，縮短民眾等候時間，達到「單一窗口、多元服務」之目標。</p> <p>二、審酌簡化申辦案件應附之佐證資料；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>三、建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供榮民(眷)瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>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，適予調整服務措施。</p> <p>二、廣開榮民(眷)及民眾建言管道，運用各類座談，廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供精進服務與合作契機。</p> <p>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，主動為施政辯或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>四、定期(每月)辦理榮民(眷)意見調查(滿意度)，分析調查結果，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，提供服務參考。</p> <p>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。</p>	持續辦理。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進	一、主動公開相關榮民(眷)服務訊息、核心政策、執行計畫、服務措施及預算	持續辦理。

	社會資源公平使用	<p>執行等資訊。</p> <p>二、建置多元化資訊管道，如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，友善網路溝通環境。</p> <p>三、賡續推動及增加網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全認證，提高線上申辦使用率。</p>	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、檢討現行服務工作之廣度、深度，主動協調與整合性質重複或相近之服務工作，依榮民(眷)需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p> <p>二、結合法令、簡化流程、引進民間資源及資訊科技應用等工具，規劃創新性、整合性的服務措施，以解決榮民(眷)問題。</p> <p>三、與地方政府結合，從服務資源整合、以資源共享角度出發，將服務體系與業務體系完成水平垂直整合共同為民服務。</p> <p>四、考量服務對象區域及數位資訊之落差，利用電訪、平板電腦、手機通訊軟體服務，並輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。</p>	持續辦理。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、因應國家政策發展情勢(如長照政策推之動)，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。</p> <p>二、於法規授權範圍，適時規劃具體可行的執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。</p>	持續辦理。

		三、跨地方行政機關建立合作機制，處理 突發意外事件，建構社會安全網絡。	
--	--	--	--