

# 臺南市榮民服務處提升政府服務品質執行計畫

## 壹、依據：

- 一、輔導會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」辦理。
- 二、輔導會107年12月17日輔綜字第1070103787號、108年12月24日輔綜字第1080100179號暨110年12月7日輔綜字第1100086183號函「持續落實推動提升政府服務效能相關作為案」辦理。
- 三、本處服務照顧轄區內榮民(眷)工作實需。

## 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、整合運用所屬機構管理面「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：

- 一、第一線服務人員：各責任區輔導員、社區服務組長、榮欣志工等。
- 二、各相關業管：本處服務照顧、輔導、善後工作、就養、就業、就醫、就業(學)、人事、兼辦政風、總務、資訊相關業管等。

## 肆、實施要項：

依輔導會訂頒之實施要項，依本處特性結合年度施政，研訂本處實施要項及預期效益，再據以訂定執行計畫實施要項如次：

- 一、提升服務品質，深化服務績效：
  - (一)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。
  - (二)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助榮民(眷)及民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
  - (三)聯合會屬機構辦理或參與社會團體各項公益事務，推廣政府服

務訊息及功能。

(四)積極推展服務作為，爭取榮民(眷)及民眾之認同。

## 二、便捷服務程序，確保流程透明：

(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，達到「單一窗口、多元服務」之目標。

(二)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。

(三)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。

(四)公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供榮民(眷)及民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

## 三、探察民意趨勢，建立顧客關係：

(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。

(二)廣開榮民(眷)及民眾建言管道，重視興革建議及投訴案件，並確依有關規定，審慎、迅速、正確回應與處理。

(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，主動為政策辯或更正不實內容，以導正社會視聽。

(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，將榮民(眷)及民眾意見，內化為服務政策或措施。

(五)定期辦理榮民(眷)及民眾意見調查，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，並與同性質機關進行比較，提供服務參考。

## 四、豐富服務資訊，促進網路溝通：

(一)主動公開相關榮民(眷)服務資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預算情形等資訊，內容需正確連結並即時更新。

(二)網站或網頁設計應符合國際評比，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，提供分類檢索服務。

(三)建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供榮民(眷)及民眾友善網路溝通環境。

(四)賡續推動網站(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。

(五)連結各單位資訊建置整合平台，提升資訊共享及使用效率。

#### 五、創新服務方式，整合服務資源：

(一)主動檢討、發掘服務遞送過程與問題，並結合法令、簡化流程、民間資源引進、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問題。

(二)檢討現有為民服務工作廣度、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)及民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。

(三)著眼於服務產出目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式的多元化，以較少的成本獲取更好的服務品質，體現社會公平正義與公共價值。

(四)勇於突破單位間隔閡，從服務資源整合、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。

#### 伍、推動作法及辦理期程：

一、依輔導會「提升政府服務品質實施計畫」實施要項及實施策略，結合本處年度施政計畫、任務、特性及執行績效，任務修訂「提升政府服務品質執行作法」如次(附件一)：

(一)提升服務品質，深化服務績效：

1. 改善辦公環境：年度將持續加強服務櫃台人員禮儀，並由專人引導洽公、簡化申辦須知、改善等候設施及周遭環境等，使洽公民眾能在洽公中感到更為舒適。
2. 加強訓練人員服務人員禮儀：於年度將定期舉辦2場以上人員服務態度及接聽電話技巧教育訓練，促使服務人員都能以同理心去傾聽榮民(眷)之需求。
3. 訂定年度幹部在職訓練計畫：本處每年(年底至年初)定期辦理業務研討及交流，另規劃同仁參加輔導會或其他機構研習在職訓練，籍以提升人員專業水準。
4. 編印「為民服務手冊」等文宣資料，善用傳播媒體及公眾場所宣導：為與民眾廣為宣傳溝通，本處依輔導會規定成立臉書粉絲專頁、Line@群組，最新服務措施及各項活動等文宣資料，除公佈於臉書外，另由各業參撰寫新聞稿，請媒體刊登。
5. 加強與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動：本處年度

除定期拜訪企業廠商釋放職缺提供榮民(眷)就業機會外，另邀請各企業及退伍軍人團體參與本處各項活動。

6. 落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作：依會頒規定由責任區輔導員及服務組長定期訪視，並擴大招募榮欣志工協助親訪，另每月由同仁或志工實施電訪，以彌補人力之不足部份。
7. 失智(能)榮民之服務照顧：單身榮民發現疑似失智生活無法自理，即實施緊急安置，另針對年長獨居榮民(眷)，由本處協助轉介，申請防走失手鍊供失智老人配戴，另定期親訪或電訪。
8. 辦理榮民(眷)就業訓練班次：依會頒規定於年度辦理職訓班次，並以證照班為主，另辦理創業座談會並配合縣政府辦理就業媒合，籍以提升榮民(眷)職場競爭力。
9. 聘請榮總及分院營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「社區關懷據點健康促進」講座：本處辦理各項活動，將聘請榮總或榮院醫師、護理師等擔任衛生講座，另於年度與榮院配合辦理榮民(眷)身體健康檢查。

## (二)便捷服務程序，確保流程透明：

1. 訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範：本處每星期定期召開業務協調會，討論各項作業程序及規範，另每月定期召開1次服務工作會報，檢討服務缺失，藉以改善作業流程及作業規範。
2. 設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業：本處持續設置單一櫃台窗口，以一處收件，全程服務為目標。
3. 設置專人輪值服務：本處24 小時設有專人輪值，接洽至處洽公民眾，使服務不打烊，以達到全年無休24 小時服務，另值日人員於假日主動出擊，撥打電話關懷訪視特、較需榮民(眷)，並於假日安排服務人員午、晚送餐至鄰近年長獨居榮民(眷)家中，籍以加強假日之服務照顧。
4. 普設服務據點，落實「榮民在那裡，服務到那裡」：本處持續於徧遠鄉區設置關懷據點，傾聽榮民(眷)聲音，以瞭解榮民(眷)需求。
5. 持續更新作業標準及工作手冊，提升服務品質：本處依會頒規定，不定期更新作業標準及工作手冊，將最新作法於訪視

時向榮民(眷)溝通宣傳，並上傳至臉書，讓榮民(眷)瞭解各項業務之申辦流程。

(三) 探查民意趨勢，建立顧客關係：

1. 設置「首長民意電子信箱」為即時、有效之處理榮民(眷)反應事項，本處設置首長信箱，並設有專人每日查看聯繫並回應，以解決榮民(眷)提問相關問題。
2. 辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會：年度分別辦理7場服務區座談會，另辦理榮民懇談會1場。
3. 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：每季定期由主管以上長官拜會地方民意代表，加強聯繫，以共同服務照顧榮民(眷)，並建立回報機制，以邊處理、邊回報為原則。
4. 辦理顧客滿意度調查：本處單一櫃台設有問卷調查(附件二)，凡至本處洽公退除役官兵及眷屬，請其協助填寫回卷調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制，並將問卷調查結果每季(4、7、10、12)回報退輔會。
5. 瞭解退除役官兵實際需求，並即時協助處理：年度由輔導員、服務組長及榮欣志工定期實地訪視榮民(眷)，瞭解需求，並於臉書回答榮民(眷)相關訊息，以達雙向溝通、即時協助解決問題功能。
6. 開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用：年度於上班時間，適時開放本處處史館供民眾參閱，另提供場地給各單位辦理公益活動及徵才使用。

(四) 豐富服務資訊，促進網路溝通：本處建置臉書粉絲團及Line 群組，與榮民(眷)達成雙向溝通，每日由專人負責瀏覽及回應處理，以達即時、公開之雙向溝通管道。

(五) 創新服務方式，整合服務資源：

1. 針對民眾需求，調整為民服務工作廣度、深度及範圍，並訂定年度提升政府服務品質執行計畫。
2. 辦理專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質：年度定期舉辦專書閱讀心得報告，並邀請法律、社福專家辦理研討會，藉以研究創新服務措施。
3. 結合民間、機關或團體，建立機制、處理突發意外事件：為服務照顧榮民(眷)，年度加強與各政府機關、民間社福團體

及退伍軍人社團保持密切聯繫，定期拜訪，並建立通報窗口，以處理意外事故之發生，減少不避要之損害。

4. 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：依會頒規定，每季定期由主管參加會內中部地區聯繫會議，另與縣政府建立良好溝通管道，並善用長期照顧中心轉介服務，以解決榮民(眷)各項需求。
5. 依據輔導會「安養機構日間照顧實施計畫」，擴大照顧服務對象：經由訪視，加強勸導年長榮民與父母或配偶共同進住安養機構，或依榮民(眷)需求，轉介長期照顧中心之各項服務，以解決年長榮民(眷)無人照顧局面。
6. 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：年度於職訓班學員，定期追蹤就業狀況，並鼓勵報考各項證照及技能檢定。

- 三、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。
- 四、本執行計畫之修正，透過各種管道探查並確認退除役官兵、眷屬及民眾之期望與需求，並廣納專家、學界、民間團體等各方意見，機構首長應主動帶領全體同仁參與，發揮集思廣益，策訂具體可行方案。
- 五、每年1月底前，逐項檢討上年度執行成效，並填妥「提升政府服務品質執行成效一覽表」(附件三)，公開於本處網站；據以檢討策訂具體精進作法，作為滾進修正「提升政府服務品質執行計畫」參據。
- 六、為民服務工作是持續性的融入日常作業與生活中，日積月累，方見成效，各項文件資料隨時蒐集彙整，活動照片適時拍照存證。

#### 陸、管制考核：

- 一、本處服務人員如因執行成效良好，具明確事證者，即辦理議獎。
- 二、如因服務態度不佳，或執行工作不力者，依情節輕重議處。
- 三、各業管執行本專案工作之成效，列為年度考績評核之重要依據。

柒、本計畫如有未盡事宜，得另函補充修正之。

臺南市榮民服務處提升政府服務品質執行成效一覽表

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
壹、 提升服務 品質，深 化服務績 效	<p>一、 考量榮民(眷)洽公 之便利性，持續改 善服務櫃台、服務 標示、等候設施、 申辦動線及環境綠 (美)化工作等。</p> <p>二、 強化同仁服務態度 ，落實電話禮貌作 法相關規定，並確實 執行與管考，建立 優質服務形象。</p>	<p>每半年</p> <p>每 月</p>	<p>處 綜 合 總 務</p> <p>總 幹 事 處 綜 合</p>	<p>1.廣續改善本處辦公環境(含 無障礙設施)及職員工辦公 設施，提供臨櫃洽公榮民 (眷)寬敞、舒適、便捷性之 服務場所。</p> <p>2.依服務需求及季節時令，每 半年至少實施 1 次環境綠 (美)化工作；更新草花植 栽，使環境保持清新綠化。</p> <p>1.律定本處電話接聽與臨櫃 洽公之服務作業規範，養成 同仁應對禮貌周到、態度和 藹可親、辦事熱忱認真，樂 於接受批評之習性，落實 「辭婉氣和」之服務理念， 提升本處整體服務形象</p> <p>2.建立本處同仁親切具責任 感之積極態度，榮民眷來 處，配合引導同仁能主動詢 問服務需求，做到快速導 引、協助申辦，給予立即及 時之服務。</p> <p>3.凡榮民眷來處申辦相關業 務，引導同仁提供紙本問卷 或電子問卷方式，瞭解渠等 對本處服務態度及工作效 率之意見，作為本處改善服 務之參考依據。</p>

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
	<p>三、 訂定年度服務幹部訓練講習計畫，另鼓勵同仁送訓或參與社會團體各項公益事務，提升作業水準。</p>	全 年	<p>總幹事 服務體系 (承辦人) 人事 榮欣志工 (承辦人) 大陸事務 (承辦人)</p>	<p>4.於各項集會持續要求電話禮貌，建立同仁良好的禮貌習性。 5.每季(月)實施不定期考核，由總幹事以上長官抽查(測試)1次，執行成效列入員工考核；另輔導會每月對本處電話禮貌測試成果，於處務會報中列報，以公開方式獎優懲劣。</p> <p>1.年度舉辦服務人員講習，針對就業、就學、就醫、就養、退除給付、服務照顧等工作之相關規定及執行作法建立共識，使服務幹部對工作範圍及考管規定，能有充分瞭解，以期順利執行服務照顧工作。 2.鼓勵同仁參加年度公務人員訓練相關課程(講習)或參與地方政府及社會團體各項公益事務，擴大(交流)服務訊息，提升作業水準。 3.要求全體服務同仁，參加志工人員年度各項訓練課程(講座)，提升專業知能。 4.每年辦理優良機關或企業，對服務同仁實施參訪已達標準學習成效。</p>

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
	<p>四、 與社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能，爭取榮民眷及民眾之認同。</p>	<p>全 年</p>	<p>服務體系 (承辦人) 社會資源 (承辦人) 就業服務 (承辦人) 榮欣志工 (承辦人) 大陸事務 (承辦人)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.與市政府社會局密切聯繫，獲取相關社福資訊，轉各服務區廣為宣導；另主動掌握轄區弱勢榮民(眷)需求，適切給予諮詢及協助轉介。</li> <li>2.優先協助單身就養榮民申辦市府 65 歲以上中低收入老人生活津貼資格，爭取地方政府福利資源。</li> <li>3.加強與轄區社福機構、公益(慈善)或義(志)工團體之橫向連繫，提供多重社會資源，照顧弱勢榮民(眷)。</li> <li>4.與「台南市勞工局」及「勞動部勞動力發展署雲嘉南分署」聯繫協調，掌握年度就業媒合及職能訓練等訊息，提供(宣導)轄區榮民(眷)並鼓勵參與，提升就業機會。</li> <li>5.依規定播放新聞局公共服務宣導短片，供同仁及來處榮民眷收視，推廣政府各項服務訊息。</li> <li>6.與榮民(眷)集居地之「社區關懷據點」簽訂支援協定，對社區內年長榮民提供關懷訪視、電話問安、諮詢及轉介、送餐等多元服務，預定託付照顧榮民(眷) 60 人。</li> </ol>

實 要 施 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效
	<p>五、 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)對本會之認同。</p>	<p>全 年</p>	<p>服務體系 (承辦人) 榮欣志工 (承辦人)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.策頒本處年度外訪實施計畫，明確律定訪視區域、對象、時隔，另適切檢討特(較)需照顧人員，形成服務重點，採深度訪視方式，落實外訪工作。</li> <li>2.針對單身(獨居)年長榮民，及弱勢(貧困)家庭，定期訪視關懷，瞭解渠等需求，適時給予協助。</li> <li>3.遇連續假日，召開安全維護協調會，針對特(較)需照顧榮民分配認養及值日人員實施電話問安，以防範危安事件。</li> <li>4.招募志願服務人力，協助榮民(眷)服務照顧工作，置重點於居家服務，另配合居住地，認養周邊(鄰近)之單身(獨居)年長榮民，以達就近照顧、及時服務之效果。</li> <li>5.與台南榮家簽訂支援協定，委請協助訪視照顧其周邊之外住榮民，遇榮民緊急事故立即通報本處協處。</li> </ol>



實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
	<p>三、 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。</p>	全 年	服務體系 (承辦人) 榮欣志工 (承辦人)	<p>3.要求服務體系人員隨時保持通聯，遇榮民(眷)緊急事件，經值勤人員通報可於第一時間趕赴現場協助處理，並將狀況回報掌握。</p> <p>1.於溪北地區設置新營辦公室，偏遠(安南區)地區、榮民集居社區、退員宿舍、及醫院(永康、市立)設置服務據點，採定時、定點輪班，提供收件及諮詢服務，避免榮民(眷)來處洽辦之舟車勞頓。</p> <p>2.運用(聯繫)社區關懷據點功能，對社區內年長榮民實施居家(送餐)服務，並執行代理收件服務，轉交本處處理。</p> <p>3.強化高雄榮總台南分院服務台功能，上午對就診榮民(眷)實施諮詢服務，下午至各病房探視住院榮民，適切給予關懷及協助申請救助，提供及時便捷的服務。</p> <p>4.利用年度訪視、分區座談會、與民有約懇談會、廠商聯誼、轉業座談等活動，蒐集榮民(民眾)建議事項及具建設性之意見參考運用；或轉交相關權責單位處理。</p>

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
<p>參、 探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>一、 設置「首長民意電子信箱」及陳情申訴信箱，即時、有效處理民眾反映或抱怨事件，落實服務成效。</p> <p>二、 辦理與民有約懇談會、服務區座談會，建立與民眾溝通管道，對相關建議及陳情案件，正確處理回應。</p>	<p>每 月</p> <p>全 年</p>	<p>資 訊 (承辦人)</p> <p>服 務 體 系 (承辦人) 就 業 服 務 (承辦人) 大 陸 事 務 (承辦人)</p>	<p>1.由專人負責每日開啟「首長電子服務信箱」，蒐集反映信件均簽請首長核判後，儘速(3日內)回復。</p> <p>2.對電子信箱服務(陳情)案件，分由各業管承辦人書面或電子信件答覆，經奉核可後，由資訊人員鍵入電腦系統函復並對處理情形追蹤列管，以落實服務成效。</p> <p>1.年度辦理「與民有約榮民代表懇談會」1場次(80人)、「服務區座談會」7場次(450人)，聽取各方建言，藉以瞭解渠等生活實況，協助解決疑難問題。</p> <p>2.年度辦理就業廠商聯誼座談會1場次、轉業榮民聯誼座談會1場次、就學說明會1場次，新住民配偶聯誼講座等，邀請就業榮民及相關業(學)界進行意見交換，提供市場新資訊，做為精進職業訓練及職介媒合參考。</p>

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
	<p>三、 加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體、報章輿論回應機制，及時主動更正不實報導。</p>	每 月	總 幹 事 處 綜 合 值 日 人 員	<p>1. 遵行「國會聯絡業務運作」執行作法，透過平日連繫、拜訪請益，與地方民意代表保持良好互動；舉凡交付案件均快速處理函(電)覆；並適時說明輔導會政策，爭取各界對榮民服務照顧工作之認同。</p> <p>2. 值日人員每日晨間 0700 時前，完成閱報(電子報)及收視電視，凡有轄區榮民眷重大意外事件報導，均依本處「狀況處理作業流程」審慎查證處理，並按初報、續報、結報之程序，將處理狀況反映輔導會</p> <p>3. 上班時間依輔導會分配，收視「新聞台」，遇有關榮民(眷)輿情報導，立即掌握、瞭解，適切查證反映回報，並將執行情形紀錄備查。</p>
	<p>四、 定期辦理服務品質問卷調查，分析結果並蒐整反映意見，藉以改進服務缺失。</p>	每 月	處 綜 合	<p>1. 將「服務品質問卷調查表」放置於服務櫃台、就業站及分配各責任(服務)區，供來處洽公人員或外訪時填寫，每月至少回收 30 份並實施分析統計，俾利本處改進服務照顧工作之參考。</p> <p>2. 榮民眷來處申辦相關業，現場紙本問卷或以電子問卷調查於 15 日內以電話抽訪</p>

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦人	執行成效及預期效益
肆、 豐富服務 資訊，促 進網路溝 通	一、 充實更新網頁(包含 無障礙)提供最新且 完整的服務資訊。 二、 設置 FACEBOOK 官 網粉絲專頁網站內 設置「服務留言 區」，提供意見表達 管道，提升服務成 效。	全 年	資 訊 (承辦人) 就業服務 (承辦人)	方式，瞭解渠等對本處人員 服務態度或工作效率之意 見，讓榮民眷感受到本處對 其意見之重視。  1.主動將年度重要活動訊息 (如就業媒合、專班訓練、 各類救助申請等)及將相關 的服務資訊，有系統地公布 於網頁上，提供榮民(眷)快 速之諮詢服務。 2.提供年度就業訓練專班網 路報名服務，以達公開、便 民目的。 3.«無障礙網頁»及«服務留 言區»之建置，本處配合輔 導會統計處統籌規劃辦理。 4.依輔導會規定建置相關網 頁資訊，提升民眾資源共享 及使用效率。
伍、 創新服務 方式，整合 服務資源	一、 針對民眾需求，規 劃調整為民服務工 作廣度、深度及範 圍，並訂定年度提 升政府服務品質執 行計畫。	全 年	處 綜 合 服 務 體 系 (承辦人)	依會頒實施計畫，結合本處工 作特性，及轄區榮民(眷)服務 需求，策訂本處«提升服務品 質執行計畫或感動服務執行 作法»，於本處官網公告，並 落實貫徹，以求全面、務實提 升服務品質與內涵。

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
	<p>二、 辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質。</p> <p>三、 結合民間、機關或團體，建立機制，處理突發意外事件。</p>	<p>每 月</p> <p>全 年</p>	<p>人 事</p> <p>處 綜 合 服 務 體 系 (承辦人)</p> <p>總 務 值 日 人 員</p>	<p>利用每月處務會報辦理專書研讀心得報告，藉心得分享，擴大同仁知識領域，培養閱讀風氣，提升服務品質。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.訂頒年度「災害防治及突發事件應變處置計畫」，成立「緊急處理小組」，遇榮民突發危安(意外)狀況，能能在第一時間派員赴現場瞭解協處。</li> <li>2.隨時收看電視新聞頻道，掌握新聞資訊，採『邊處理、邊回報』要領，以達先知快報要求。</li> <li>3.由值日人員負責『緊急公務通報』之接受處理，凡接獲通報訊息，立即依程序處理(反映)傳送。</li> <li>4.訂定本處「中規模場所消防防護計畫」、「滅火避難訓練計畫」，委商定期實施消防設備檢查，每半年邀請消防局派員至本處實施消防安全講習(含演練)。</li> <li>5.結合地區郵局、金融機構、警政系統等，建立「區域聯防(防騙)網絡」，防範榮民遭詐騙、冒領情事發生。</li> </ol>

實 要 施 項	推 動 作 法	完 成 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
	<p>四、 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。</p>	全 年	<p>處 綜 合 服 務 體 系 (承辦人) 就 養 業 務 (承辦人) 社 會 資 源 (承辦人) 就 業 服 務 (承辦人) 大 陸 事 務 (承辦人)</p>	<p>1.與台南榮家簽訂支援協定，委請就近照顧周邊榮民及遇災害(風、水災)之緊急收容措施。</p> <p>2.配合台南榮家推動「落實入住榮家政策」，將單身或獨居榮民及早納入榮家照護體系。</p> <p>3.於高雄榮總台南分院設置服務台，延伸服務觸角；並協調定期對榮民集居社區實施醫療巡迴義診，落實服務成效。</p> <p>4.年度辦理「與民有約懇談會」、「榮民分區座談會」均主動邀請榮院、榮家代表出席，現場宣導相關服務訊息及回答榮民問題與建議，發揮服務平台整合功能。</p> <p>5.與市政府社會局、勞工局、移民署服務站、就業服務中心等機構定期連繫，掌握相關服務(福利)訊息，使機構資源共享，嘉惠轄區榮民(眷)。</p>

## 臺南市榮服處服務品質滿意度問卷調查

親愛的榮民（眷）您好：

歡迎您蒞臨本處洽詢辦理業務，為瞭解您對本處提供服務看法，請您於  中勾選選項，感謝您的意見，讓我們提供更優質的服務。

（本資料僅供統計使用，不移作它用，請撥冗填寫）

一、請問您來本處**辦理**（詢問）哪項業務？（可複選）

就學服務      就業服務      就醫服務      就養服務

服務照顧      退除給付      其他：\_\_\_\_\_

二、請問本處服務人員是否曾至貴府拜訪或電話訪視？

最近一年曾訪視    最近二年曾訪視    二年以上不曾訪視

三、本處服務電話是否經常忙線？

一撥即通      偶爾撥不通      經常撥不通      從沒撥過

四、請問您對服務人員的服務態度是否滿意？

非常滿意      滿意      尚可      不滿意      非常不滿意

五、請問您對本處的辦事效率是否滿意？

非常滿意      滿意      尚可      不滿意      非常不滿意

六、請問您對本處洽公環境是否滿意？

非常滿意      滿意      尚可      不滿意      非常不滿意

七、您認為**最不滿意**服務項目，尚需改進之建議為：

---

被訪問人姓名：\_\_\_\_\_ 性別：\_\_\_\_\_

身份：榮民    第二類退除役官兵    遺眷    其他\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_ 填寫日期：\_\_\_\_\_

謝謝您寶貴的意見，祝您身體健康      萬事如意

台南市榮民服務處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		
二	重視全程意見回饋及參與,力求服務切合民眾需求		
三	便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度		
四	關懷多元對象及城鄉差距,促進社會資源公平使用		
五	開放政府透明治理,優化機關管理創新		
六	掌握社經發展趨勢,專案規劃前瞻服務		
	備註		