

國軍退除役官兵輔導委員會板橋榮譽國民之家 提升政府服務效能實施計畫

110年12月28日板榮秘字第1100008572號修正

壹、依據：

- 一、行政院106年1月9日函頒之「政府服務躍升方案」。
- 二、輔導會106年4月10日輔綜字第1060029726號書函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務品質實施計畫」。

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、執行對象：

本家各組、室全體職員工。

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，制定工作手冊供同仁遵循，以維服務作業之一致性。

- (二)提供住民、眷屬及民眾易讀、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)，並適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高住民、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，蒐集住民、眷屬及民眾需求或建議，適予調整服務措施。
- (三)依據本家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)推動機構內部跨單位或跨機構間，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，提升所屬機構服務效能。
- (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

- (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，持續強化住民、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)促進住民、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)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，務實解決住民就醫、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。

伍、推動作法：

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、每年至少一次檢討建立標準作業流程及修正業務工作手冊，簡化工作流程，提供優質之服務品質。	12月31日前
		二、隨時進行辦公環境整潔及設備檢視（包括榮舍設施設備、標示及引導設施、服務動線、申辦及閱覽資訊、環境綠美化、停車空間、等候區、吸菸區及無障礙設施之檢討），倘有不符需求者，適時予以改善或更新，塑造親切舒適宜人環境。	依常規執行
		三、強化臨櫃人員、照服員及醫護人員服務態度與電話禮貌，以提高工作服務品質及滿意度。	依常規執行
		四、鼓勵同仁參加輔導會、公務人力發展學院及數位學習等在職教育訓練，提升服務人員專業水準。	依規定辦理
		五、確保工作人員遇到意外及緊急事件能及時處理，張貼意外及緊急事件處理流程及緊急聯絡管道於值班室及辦公室等明顯處供同仁緊急應變使用。	依規定辦理

		<p>六、具體防範住民意外事件發生，制定狀況反映表初報及續報虛擬態樣記錄(含自裁案、爭執案、走失案、車禍案及淹水案)，供同仁參考及研處作為。</p>	<p>依規定辦理</p>
		<p>七、提供各照護區全責護理健康管理、衛教講座及預防保健服務。</p>	<p>依規定辦理</p>
		<p>八、於本家長樂樓一樓提供住民及民眾iTaiwan免費無線上網服務。</p>	<p>持續辦理</p>
<p>二</p>	<p>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>一、針對新進住民之適應情形，及中長期住民日常生活進行評估與輔導，並由團隊定期完成個別化服務照顧計畫。</p>	<p>依規定辦理</p>
		<p>二、召開專業研討及會議，每日進行三合一交班會議，每週1次三合一研討會議及每月1次召開社服工作檢討會，並適時依住民狀況照會轉介專業人員介入處遇，針對困難不易處理案例，邀請專家學者進行專業討論，研議妥適處遇作為。</p>	<p>依規定每日、每週、每月辦理</p>
		<p>三、設置意見箱，有關民眾陳情信函等方式之案件，皆由專人處理及分析，並依規定入案辦理，依限將處理結果回復陳情人並追蹤改善情形。</p>	<p>依規定辦理</p>

		<p>四、每季辦理1次住民懇（座）談會，讓住民可與首長及組室主管面對面溝通，傾聽及解決渠等身心與生活等相關問題。</p>	<p>每季辦理</p>
		<p>五、每季辦理住民服務滿意度調查(由住民針對工作效率、服務態度、環境設施、文康活動及書報提供等)，不記名填寫問卷，針對問卷結果進行分析或召開檢討會，會同本家相關組室加強研擬改進及追縱處理，俾維持提供住民完善之生活照顧服務。</p>	<p>每季辦理</p>
		<p>六、設置專人主動並隨時注意蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料，倘有報導榮家消息與事實不符時，迅速查明，務必於第一時間對外澄清並回報主管機關，導正社會視聽。</p>	<p>依規定辦理</p>
<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>一、於輔導組成立「單一窗口服務櫃檯」及專人接聽電話，使詢問人員能迅速獲得所需服務及資訊。</p>	<p>依規定辦理</p>
		<p>二、為住民服務不分平、假日均採全日輪值交班服務，並設置總值日人員督勤及協助，假日並另加設高勤人員，使服務工作銜接不打烊。</p>	<p>依規定辦理</p>

		三、設置本家Fb網路社群，並於內部設置Juiker、line等工作服務群組，以提供本家適時之服務，並提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。	依規定辦理
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、每月感控人員及藥師，提供感控宣導及監測與藥事服務，提供完整醫療照護。	每月辦理
		二、推動醫療外展服務與週邊國立華僑中學及台灣藝術大學簽訂醫療協定，並為僑保特約醫療之處所。	持續辦理
		三、保健中心提供門診服務，科別計有內科、皮膚科(台北榮總醫師駐診)、身心科(桃園分院醫師駐診)、家醫科(台北榮總及桃園分院醫師駐診)，並設有檢驗及超音波設備，成為周邊居民醫療服務之好鄰居。	持續辦理
		四、保健組加入新北市推動失智友善社區「失智守護站計畫」，協助社區中長者失智前期轉介至醫院鑑定，以達社區醫療資源共享。	持續辦理
		五、本家附設憶樂公共托老中心，失智型日照中心，核准收托社區民眾22人，特色四心五感照護。	持續辦理

五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、登鍵諮詢人員之資料，進行統計及審核，以掌握詢問者是否符合入住資格及其需求所在。	依規定辦理
		二、配合資訊公開法及不違反個資法等相關法令規定，訂定明確作業程序及服務指標，提供民眾現場、電話查詢。	依規定辦理
		三、本家全球資訊網符合無障礙網頁認證，並隨時更新網站公開機關基本資料、相關法規、計畫、服務措施等重要資訊。	依規定辦理
		四、捐贈物依財產管理規定列帳管理，填寫捐助意願表，依捐贈者之指定用途規劃簽核辦理，未指定用途者繳交國庫，並以機關名義開立收據交予捐贈者收執，秉持公開透明、充分揭露原則，按季公告收支明細、運用情形及成果報告等資訊。	依規定辦理
		五、金字塔三級醫療照護服務計畫，引進超音波設備，遠距醫療會診，擴大照護品質，達到完整的醫療照護。	依規定辦理
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、辦理長期照護七大品質監測指標，每季統計分析，以PDCA品質改善方法進行及跨團隊個案討論以提升服務品質及績效。	每季辦理

		<p>二、結合大觀派出所、消防局、公立醫院等單位，針對住民意外處理及防範，提供各項宣導、協助及醫療照顧。</p>	<p>持續辦理</p>
		<p>三、三重中興醫院、蕭中正醫院及恩樺醫院提供復健、吞嚥等診療服務合作，以復康巴士接送本家失能長者復健服務工作。</p>	<p>持續辦理</p>
		<p>四、與社團法人台灣動物輔助活動及治療協會簽立「台灣狗醫生服務機構合作模式合約書」，以狗醫生服務，每個月一次動物輔助活動及治療。</p>	<p>持續辦理</p>
		<p>五、與安寧基金會簽訂安寧療護合作意向書，推動機構式安寧。</p>	<p>持續辦理</p>
		<p>六、與居家護理委託合作，提供更換鼻胃管、導尿管及醫訪等服務。</p>	<p>持續辦理</p>
		<p>七、與新北市文化局合作推動行動博物館計畫，外展服務蒞家辦理失智專區、日照中心輔療活動；另與新北市立圖書館結合，推展「漂書計畫」，無償提供多元性之書籍、繪本供住民閱讀交流。</p>	<p>持續辦理</p>

陸、管考：

- 一、依本計畫執行各項服務，並持續檢討作業流程、申辦手續、服務措施等執行層面，以簡化、便民為精進目標，力求創新作法。
- 二、將為民服務工作融入榮民日常生活之中，各項活動實施後，隨時蒐集彙整文件及資料，並拍照存證以專卷備存，以利考核評鑑等作業。
- 三、定期於家務會報滾進檢討執行成效，隨時更新服務作為。

- 四、於次年 1 月底前，填寫「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」，公開於本家網站。
- 五、本計畫自即日起實施，並公開於本家全球資訊網站。