

苗栗縣榮民服務處提升政府服務效能實施計畫

(109年01月30日奉核版)

壹、依據：

- 一、國軍退除役官兵輔導委員會110.1.6日輔綜字第1100000626號函暨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、本處服務照顧服務區內退除役官兵、眷屬工作實際需要。

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、一線服務人員：各責任區輔導員、社區志願服務組長、榮欣志工、替代役男、全功能櫃台服務人員。
- 二、本處各業管：負責執行服務照顧、善後、就學、就業、就醫、就養、退除給付、人事管理、兼辦政風、總務、資訊及其他人員。

肆、實施要項：

依輔導會訂頒之六項實施要項，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。六項實施要項如下：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- (一)建立業務標準作業流程，以維服務作業之一致性。
- (二)各業參應全面檢視，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)強化所屬員工的各項服務品質(如電話接聽禮貌、臨櫃服務態度等)，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)因應業務屬性與服務特性差異，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，力求服務切合退除役官兵(眷屬)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)善用服務對象各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施及方式。
- (三)依據服務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；研析滿意度趨勢，並與同性質服務機關進行比較，作為改進服務效能之參考。
- (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)建立新聞媒體與輿情快速回應、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，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) 持續檢討作業項目暨表格簡化工作。
- (五) 建置多元化資訊參與管道，如處長信箱、全球資訊網滿意度網路調查、紙本滿意度問卷或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) 運用本會資源繼續推動就診專車服務，持續補強本服務區偏鄉與弱勢退除役官兵(含眷屬)便利之就醫服務，維護其健康照護。

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，協助規劃前瞻服務

(一)因應國家政策發展情勢(如長照政策推動、促進退除役官兵穩定就業方案)，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，收集本處就學、就業、就醫、就養與服務照顧等窒礙問題，反應輔導會尋求解決之道。

(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、權責分工：

一、由處綜合依據輔導會函頒之「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」，訂定本處提升政府服務效能執行計畫以利各同仁遵循，並依推動情形及績效成果滾動檢討及修正。

二、各同仁依計畫具體作法執行，於每年12月底前將執行成效送處綜合彙整，公告於本處官網，據以推動落實。

陸、推動作法：

一、處綜合訂頒「苗栗縣榮民服務處提升政府服務效能執行計畫」並於全球資訊網公開。

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，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），公開於本處全球網站。
 - 四、每年1月底前，得合併處務會報或其他會議，由首長（或代理人）帶領全體同仁，依據上一年度執行成效檢討內容，並透過拜訪退伍軍人社團、後備軍人輔導中心及利用訪視退除役官兵（眷屬）、集會活動、新退榮民報到等時機與管道，瞭解退除役官兵、榮民(眷)與民眾之期望與需求等各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。
 - 五、為退除役官兵、眷屬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，並置放本處網路資料區(\\10.10.5.10\db相片)保存備查。

柒、管考：

- 一、本處平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。
- 二、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；如因服務態度不佳，或執行工作不力者，依情節輕重議處。
- 三、各業管執行本案工作成效，列為年度考績評核之重要依據。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

苗栗縣榮民服務處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
壹	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、配合處(服)務會報教育訓練，強化服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業能力。 二、持續修正「標準作業流程」，提升服務效能。 三、辦理服務幹部(含社區志願服務組長)在職教育或研討講習，以提升人員專業之能與效率。 四、與企業、學校、社福團體結盟，辦理各項服務或公益活動，以增進政府服務功能。 五、落實退除役官兵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，提供各式服務照顧項目。 六、辦理退除役官兵及眷屬等參加就業訓練補助，提升職場競爭力。 七、聘請專家、學者擔任「志工特殊訓練」講座。 八、編(複)印各式業務洽辦宣導單張，並運用各種時機發放宣導。	持續辦理
貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮(遺)眷需求	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。 二、落實意見反映(陳情)後續追蹤與處理作為。 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。 四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業；落實執行全功能櫃檯線上預約作業。 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。 六、持續辦理各項座談會議。	持續辦理

項次	實施要項	具 體 作 法	完成期限
參	便捷服務遞送過程與方式，提升退除役官兵及榮(遺)眷生活便利度	<p>一、設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。</p> <p>二、非上班時間設置專人輪值，全年無休24小時服務。</p> <p>三、提供跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)，增加服務對象使用意願。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供友善網路溝通環境。</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用	<p>一、於三家醫院設立志工服務台，落實「榮民在哪裡，服務到哪裡」之服務理念。</p> <p>二、結合企業廠商、學校及社福團體辦理公益(服務)活動或轉送民生物質等，嘉惠弱勢榮民眷。</p> <p>三、運用本會資源繼續推動就診專車服務，持續補強本服務區偏鄉與弱勢退除役官兵(含眷屬)便利之就醫服務，維護其健康照護。</p>	持續辦理
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	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。	持續辦理
陸	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，適時宣導國家重要政策(如長照2.0、促進退除役官兵穩定就業方案等)。</p> <p>二、跨地方行政機關(如警政、消防、社政等單位)建立合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	持續辦理

苗栗縣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
壹	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化		
貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合需求		
參	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度		
肆	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用		
伍	開放政府透明治理，優化機關管理創新		
陸	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務		