

# 臺北榮譽國民之家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	一、強化本家服務人員（含委外服務人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		二、彙整編印業務工作手冊等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		三、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準，每年辦理5場次。（性別主流化、廉政講習、國際人權2公約、幹部執勤講習、資訊安全等）	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		四、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。（義演、家區整理、三節活動等）	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		五、提供安養堂弱勢住民送餐服務。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	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。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		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。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		五、針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，修策訂年度提升政府服務效能執行計畫。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合
		六、辦理家屬聯誼及相關住民座談會。	E. <input type="checkbox"/> 完成 不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份 不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成 符合

三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供全程服務。	E. <input type="checkbox"/> 完成不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成符合
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、設立關懷據點連結宗教、社福團體資源及服務，提供設備及辦理各項活動，供住民及周邊居民參與及使用。	E. <input type="checkbox"/> 完成不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成符合
		二、保健中心提供門診服務，成為周邊居民醫療服務之好鄰居。	E. <input type="checkbox"/> 完成不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成符合
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	於本家全球資訊網頁，提供床位資訊、入助申請規定，及各界捐贈公開徵信、採購案、榮民遺物標售案等資訊，強化公開、透明行政措施。	E. <input type="checkbox"/> 完成不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成符合
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	辦理長期照護六大品質監測指標，每月統計分析，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	E. <input type="checkbox"/> 完成不符合 C. <input type="checkbox"/> 部份不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完成符合