

屏東縣榮民服務處提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

- 一、行政院106年1月9日函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、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服務效能實施計畫」。
- 三、輔導會110年12月15日輔綜字第1100086183號函辦理。

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，並結合地方資源，創造優質服務價值。
- 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，提供感動服務。
- 四、整合運用機構管理面、資訊面之統合服務功能，開發「創新」與「精進」服務措施，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：

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、社區服務員、替代役男）。

肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化：
 - (一)應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之

一致性。

- (二)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、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，提升本處服務效能。
- (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、關懷多元對象及縮短城鄉差距，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多元管道。
- (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、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，擴大運用本處之全球資訊網、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)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)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。
- (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，務實解決所屬機構就學、就業、就醫、就養與服務照顧等窒礙問題。
- (三)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：

- 一、本處參照輔導會「提升政府服務效能實施計畫」訂定實施要項及實施策略，結合年度施政計畫、任務、特性及執行績效，檢討修訂「提升政府服務效能執行計畫」，並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，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），並公開於機構網站。

- 四、每年1月底前，請處長主持上一年度執行成效內容檢討，並透過各種退除役官兵、眷屬期望與需求，並廣納專家、學界及民間團體等各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。
- 五、為民服務工作除融入日常作業中，適度運用管考作為，隨時蒐集彙整更新並拍照存證，並以專卷保存備查。

陸、辦理期程：

- 一、本「執行計畫」主動公開於本處網站。
- 二、本處於年度結束後1個月內，將「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」（附件二）主動公開於機構網站或公佈欄。
- 三、因應輔導會年度內定期或不定期查核結果(每年2月1起)，請各業務承辦人於檢查後10日內，將檢查所見缺失之具體改進措施提交處綜合承辦人列管、追蹤，直至完全改善。

柒、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充修正之。