

屏東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
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、強化服務人員對各項業務流程、相關法規之專業，並提升電話、臨櫃服務禮貌。</p> <p>二、改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠（美）化工作等，建置合宜服務環境，提供榮民、眷屬臨櫃洽公或網站使用的便利性。</p> <p>三、落實榮民及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，提供相關服務功能。</p> <p>四、辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次，提升職場競爭力。</p> <p>五、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。</p> <p>六、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動、職業訓練，以增進政府服務功能。</p> <p>七、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)對輔導會之認同。</p>	持續辦理

<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、建置民眾意見反映(含新聞)處理機制及標準作業程序。 二、設置「首長電子信箱」、「政風信箱」，蒐集服務對象的需求或建議，即時、有效之處理，落實服務成效。 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，推動「單一窗口」服務作業。 五、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會。 六、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。 七、實施滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。 八、實施榮民晤談，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。</p>	<p>持續辦理</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、主動檢討服務流程與單位間的隔閡，以跨業務性質聯繫提供服務內容。 二、多元化資訊參與管道，建置機關網頁、臉書及line等網路社群，簡化互動及操作方式，提供榮民、眷屬友善網路溝通訊息環境。 三、開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。 四、檢討內部控制機制，適時簡化不必要的審核及行政作業。</p>	<p>持續辦理</p>

四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<ul style="list-style-type: none"> 一、促進退除役官兵、眷屬及民眾運用社區服務資源或網路等多方管道，強化政策溝通及資源運用。 二、檢討內部控制機制，適時簡化不必要的審核及行政作業。 三、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。 四、實施偏鄉收件辦理相關服務。 五、透過社區服務網配置在地人力，即時提供服務照顧工作，提升服務即時性。 	持續辦理
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<ul style="list-style-type: none"> 一、針對榮民眷等各類需求，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品質執行計畫。 二、辦理服務專業訓練，研討創新服務措施，提升服務品質。 三、結合民間、機關及團體合作機制，處理突發意外事件。 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。 五、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。 	持續辦理
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<ul style="list-style-type: none"> 一、順應政府政策方向發展，適時宣導國家推行各項政策。 二、掌握社經發展趨勢，與企業結盟，促進榮民眷就學、就業機會，以增進服務功能。 	持續辦理

