

國軍退除役官兵輔導委員會新北市榮民服務處 提升政府服務效能實施計畫

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」。

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。
- 六、配合政府嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心持續推動各項行政機關防疫措施整備工作。

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)就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。
- (二)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)強化本處人員的各項服務品質(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。
- (五)提供榮民與二類官兵穩定就業方案，以提升退除役官兵退伍後穩定就業津貼，使退除役官兵能及早適應職場，穩定就業。

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。

(六)辦理就學就業職訓權益說明會，向新退榮民及二類退除役官兵說明本會就業、就學及職訓各項工作。

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)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。

(四)建置多元化資訊參與管道，如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。

(五)配合輔導委員會持續推動「榮喜專案」，並採滾動式修正提升民眾洽公便利性及公文簡化等精進作為，俾提供最佳服務及行政效能。

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，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，聚焦核心業務，推動創新、有感的服務照顧工作
- (四) 將風險管理及危機處理作業原則、內部控制、內部稽核三種工作持續結合，以期適時能發掘單位問題專人處理各項危機，提升單位風險管理能量。

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) 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) 為提升退除役官兵就業及參與本會職業訓練訓後就業比率，推行穩定就業方案，鼓勵退除役官兵於退伍後儘速就業適應職場環境，給予穩定就業津貼補助。
- (四) 鑑於資訊科技發展日新月異，配合政府政策推動綠能、智能及大數據的運用，持續推展「榮福專案」

。推廣榮民申辦新卡式榮民證，並提升榮民、二類官兵、榮眷及本處職員工等加入數位榮福卡成為會員，運用線上網路平台連結輔導會服務資訊。

伍、推動作法及辦理期程：

- 一、本處參照輔導會提升政府服務效能實施計畫，結合服務對象需求、業務特性及資源配置等實況，訂定「提升政府服務效能執行計畫」，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，應檢討年度工作計畫、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），公開於本處網站
- 四、每年1月底前，由首長帶領全體同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解退除役官兵、眷屬與民眾之期望與需求，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，以專卷保存備查。

陸、管考：

- 一、輔導會各業管處配合年度業務輔訪時機查核執行情形。
- 二、各相關承辦人應按計畫所列實施要項貫徹執行，以提升本處服務工作之品質及效能，年度辦理本計畫各項工作之優良事蹟，依執行成效辦理敘獎。

新北市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	一、建立（修訂）「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」，以提升服務效能。 二、適時改善服務櫃台、服務標示與等候設施；服務動線及停車空間之調整、申辦須知等宣導資料及服務周遭環境規劃、綠（美）化工作等。 三、因應全球新冠肺炎（COVID-19，武漢肺炎）疫情，本處門口及服務櫃台防疫措施管制作為及調整等。 四、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工作服務講習，提升人員專業水準。 五、落實外住退除役官兵與眷屬訪查服務照顧工作，並依不同需求類型提供服務照顧工作。 六、賡續強化人員服務效能，如：服務態度、電話禮貌等，並確實執行與管考。 七、與學校、民間企業、社福團體結盟，辦理各項就業服務與公益活動，以增進政府服務效能	持續辦理
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、辦理榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務網座談會，廣邀服務對象參與意見表達。 二、設置「首長民意電子信箱」、「政風信箱」、「首長信箱」，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、辦理顧客滿意度調查，藉以改	

		<p>進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p> <p>四、建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。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。</p> <p>五、利用各職訓班隊參訓學員問卷反饋，配合就學就業職訓說明會及社區服務組長訪視時機，施作職訓需求問卷調查，作為辦班規劃依據。</p> <p>六、辦理就學就業職訓權益說明會，向新退榮民及二類退除役官兵說明本會就業、就學及職訓各項工作。</p>	持續辦理
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>二、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。</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FB、Line等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p> <p>五、與新北市政府共同建立「除役軍人服務專區」，建立產官功能機制，提供不同行政機關服務功能。</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、依地域差異於社區服務網配置在地人力，透過社區服務組長連結在地資源，即時提供服務照顧工作，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性，落實「榮民在哪裡，服務到那裡」</p>	持續辦理

		<p>」及「傾聽榮民聲音」之服務理念。</p> <p>二、網頁設計符合使用者需求，依據使用介面提供多樣性檢索方式，提供分類(眾)檢索服務。</p>	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、擴大運用全球資訊網、臉書、Line等網路社群等公共開放區域，彙編宣導資料及影片，善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。</p> <p>二、落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權利</p> <p>三、針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作內涵之廣度、深度及其範圍，檢討修訂提升政府服務效能執行計畫</p>	持續辦理
六	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、就業等）。</p> <p>二、跨地方行政機關建立合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	持續辦理

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