

白河榮譽國民之家 110 年提升政府服務效能執行成效一覽表

實施要項	推 動 作 法	執 行 成 效	備 註
<p>壹、 提升服務品質，深化服務績效</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於本家網站刊登申辦入住相關資訊。 2. 設置停車空間。 3. 精進服務設施及環境綠(美)化工作成效。 4. 強化人員服務態度及電話禮貌。 5. 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。 6. 彙整編印「本家簡介」等文宣資料。 7. 結合學校、社福等團體，辦理各項服務榮民活動。 8. 周邊外住榮民及遺眷訪查。 9. 辦理「健康促進」講座。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月更新本家網站公告之床位數及候住統計表、榮民及一般民眾進住資格及應備證件、進住體檢表、收費標準表等資料。 2. 本家設有寬廣停車場，並於各棟大樓周邊設置停車格、身心障礙者專用及婦幼停車格，方便來賓、訪客等停車。 3. 協調花農提供蘭花及由工作班自行培育蜀葵等各式花卉美化家區。 4. 於家務會報、委外照服員工作檢討會及相關會議中檢討員工之服務態度(110年度計召開 14 場次)。 5. 110 年度辦理在職教育訓練 6 場次。 6. 編印「本家簡介」摺頁，於參加榮服處分區座談會分發與會榮民(眷)參考。 7. 110 年度學校、社福等團體至本家辦理各項服務住民活動計 3 場 211 人次參與。 8. 110 年因疫情影響暫停每月外訪周邊外住榮民及獨居老人。 9. 110 年辦理健康講座計 28 場次 534 人次參加。 	<p>年度因新冠肺炎疫情，為降低群聚風險，減少辦理各類服務活動及會議與外訪場次。</p>
<p>貳、</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置全功能櫃台。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於輔導組設置全功能櫃 	

便捷服務程序，確保流程透明	<ol style="list-style-type: none"> 2. 建立作業標準及工作手冊 3. 非上班時間設置專人值勤服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 負責住民報到、家屬及來賓接洽事宜。 2. 定期修正工作手冊供全體工作人員使用。 3. 24 小時排定專人值勤及服務照顧住民。 	
參、探查民意趨勢，建立顧客關係	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「主任民意電子信箱」。 2. 辦理榮民（家屬）座談會。 3. 加強與地方民意代表聯繫。 4. 辦理住民及親友滿意度調查。 5. 開放本家公共設施，提供鄰近社區、民間社團辦理休閒、公益活動使用（因新冠肺炎疫情影響暫停家區設施部分外借）。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 110 年度「主任民意電子信箱」計收信 5 件，均已回覆並妥善處理。 2. 110 年辦理新進住民及家屬座談會各 1 場次。 3. 不定期與白河地區之區長、議員及里長聯繫，並於三節時邀請蒞家與住民共餐。 4. 110 年度辦理住民及親友滿意度調查計 6 次（親友 4 次、住民 2 次），並研擬改善措施及檢討。 5. 視疫情持續開放本家公共設施，提供鄰近社區、民間社團辦理休閒、公益活動使用。 	
肆、豐富服務資訊，促進網路溝通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。 2. 透過本家官網及臉書粉絲專頁將入住、床位、服務內容及活動或宣導等資訊或訊息公布於網路，供民眾住民及家屬查詢了解。 3. 建置雙語及無障礙環境，提供快速、明確的指引標示。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本家網站由專責人員定期更新，提供最新且完整的服務資訊。 2. 本家已完成建置雙語及無障礙環境，提供快速、明確的指引標示。 	

<p>伍、 創新服務 方式，整合 服務資源</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 策訂年度提升政府服務品質執行計畫。 2. 辦理相關專題研究或講座，研討創新服務措施，提升服務品質。 3. 簽定支援協定，處理突發意外事件。 4. 擴大照顧服務對象。 5. 結合志工團體，辦理志工服務榮民工作。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂頒年度提升政府服務品質執行計畫 1 次。 2. 110 年召開提升服務品質相關會議 6 場次。 3. 110 年度簽訂支援協定計 6 單位(關嶺消防分隊、仙草國小、河東國小、台南市榮服處、仙草里辦公室、仙草里社區發展協會)。 4. 與台南市及嘉義市政府簽訂委託公費養護安置低收入老人，計已安置台南市 6 人，一般民眾 23 人。 5. 110 年度因疫情暫停志工等團體蒞家服務。 	
---------------------------------------	---	---	--