

臺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、國軍退除役官兵輔導委員會106年4月10日輔綜字第1060029726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、榮（遺）眷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、榮（遺）眷及民眾滿意服務，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、榮（遺）眷及民眾知的權利。

參、實施對象：

本處全體員工。

肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
 - (一)本處各組、室應依業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。
 - (二)本處各組、室應全面檢視，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)強化本處同仁的各項服務品質(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

、榮（遺）眷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)配合會頒政策加強二類官兵核認及訪視，確保退除役官兵權益。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮（遺）眷需求。

(一)運用各類退除役官兵懇（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)收集善用服務對象各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施及方式。

(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、榮（遺）眷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)推動機構內部跨單位或跨機構間，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，提升所屬機構服務效能。
- (五)持續檢討簡化作業流程、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、榮（遺）眷及民眾友善網路溝通環境。
- (七)提供新式「榮民證」及「榮福卡」便捷服務，整合榮民現有的權益，同時享有坊間食、衣、住、行、育、樂等線上商城優惠與服務，提升民眾生活便利。

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，運用公私立慈善資源創造最佳服務品質。
- (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，及遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。
- (五)運用輔導會三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、榮（遺）眷及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。

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、榮(遺)眷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，聚焦各所屬機構核心業務，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)因應國家政策發展情勢(如長照政策推動)，各所屬機構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)本處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)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，收集本處就學、就業、就醫、就養與服務照顧等窒礙問題，反應輔導會尋求解決之道。

(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。

伍、權責分工：

一、輔導組

依據輔導會函頒之「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」，訂定本處「臺北市榮民服務處提升政府服務效能執行計畫」函頒各組室遵循，並依推動情形及績效成果滾動檢討及修正。

二、各組、室

依計畫具體作法執行，並於每年12月底前將執行成效送處綜合彙整，公告於本處官網，據以推動落實。

陸、推動作法：

一、輔導組訂定「臺北市榮民服務處提升政府服務效能執行計畫」並函頒各組室。

二、執行計畫內容至少應包括：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)，公開於本處全球網站中。

四、每年1月底前，藉由首長帶領相關同仁及責任區輔導員，依據上一年度執行成效檢討內容，並透過拜訪退伍軍人社團、後備軍人輔導中心及利用訪視榮民(眷)、集會活動、新退榮民報到等時機，瞭解退除役官兵、榮民(眷)與民眾之期望與需求等各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。

五、為退除役官兵、榮民(眷)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。

柒、管考：

一、本處應將「提升政府服務品質執行計畫」主動公開於全球網站。

二、本處平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，輔導會綜合規劃處及服務照顧處配合國家發展委員會，本於「例外管理」原則，視實際需要不定期查訪各機構，瞭解本計畫推動及執行情形外，針對服務績效不彰機構或特定服務事項，得進行實地考核及診斷。

三、對執行成效卓著或怠慢承辦人，由各組室提供獎勵(懲)名冊，於本處人評會研討辦理。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定，並公告於本處全球網站。

臺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
壹	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本處服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	持續辦理
		二、建立（修訂）「工作標準作業程序」及簡化「工作規範及作業流程」，提升服務效能。	
		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。	
		四、與公部門、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。	
		五、落實外住榮民暨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，提供服務照顧功能。	
		六、辦理退除役官兵參加會外職業訓練補助，提升職場競爭力。	
		七、辦理大專校院暨就業考試進修補助，鼓勵退除役官兵參加國內大專校院所辦理之就業導向推廣教育班、學分班、空大、空專，以及進修參加就業考試(考試院辦理之國家考試、公營事業人員進用甄試)，以強化退除役官兵學能及創造就業優勢。	
		八、聘請專家、學者擔任「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」等講座及榮欣志工服務。	
		九、配合會頒政策加強二類官兵核認及訪視，確保退除役官兵權益。	
		十、辦理退除役官兵退除給付業務。	
		十一、辦理退除役官兵就養業務，照顧弱勢榮民。	
		十二、辦理退除役官兵就醫業務。	
		十三、協助退除役官兵有關就業媒合活動、職業適性評量諮詢、創業諮商及促進穩定就業津貼，轉職待業者多元服務，提升媒合成效。	

項次	實施要項	具 體 作 法	完成期限
		十四、辦理年度服務體系幹部教育訓練並配合輔導會舉辦教育訓練、講習，公務員人力發展中心開課派員參訓、提高人員本職學能。	
貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮(遺)眷需求	<p>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。</p> <p>二、民眾意見反映後續追蹤處理。</p> <p>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。</p> <p>四、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>五、針對民眾需求，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效能執行計畫。</p> <p>六、辦理退除役官兵懇(座)談會及服務區座談會。</p> <p>七、運用本會官網功能，有效防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。</p>	持續辦理
參	便捷服務遞送過程與方式，提升退除役官兵及榮(遺)眷生活便利度	<p>一、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，提供專人全程服務。</p> <p>二、運用市政資源，建立榮民健、勞保辦理、戶役及出入境資料查詢平臺，省時又便利，避免榮民眷洽公往返奔波。</p> <p>三、建立LINE@群組將就學、就業及職訓等服務，透過即時資訊遞送，服務有需求退除役官兵服務效能。</p> <p>四、推展榮福專案中「數位榮福卡」及新版榮民證，利用輔導會「線上預約服務系統」便捷服務及臨櫃全功能申請的成效。</p>	持續辦理
肆	關懷多元對象及城鄉差距，促進	一、普設服務據點，落實「榮民在哪裡，服務到哪裡」之服務理念。	持續辦理

項次	實施要項	具 體 作 法	完成期限
	社會資源公平使用	<p>二、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢退除役官兵(眷)及持續辦理遺孤認養計畫。</p> <p>三、運用輔導會臺北榮總醫療體系功能，持續強化弱勢退除役官兵、榮(遺)眷及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。</p>	
伍	開放政府透明治理，優化機關管理創新	主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。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。	持續辦理
陸	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

臺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
壹	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本處服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	
		二、建立（修訂）「工作標準作業程序」及簡化「工作規範及作業流程」，提升服務效能。	
		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。	
		四、與公部門、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。	
		五、落實外住榮民暨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，提供服務照顧功能。	
		六、辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次，提升職場競爭力。	
		七、辦理大專校院暨就業考試進修補助，鼓勵退除役官兵參加國內大專校院所辦理之就業導向推廣教育班、學分班、空大、空專，以及進修參加就業考試(考試院辦理之國家考試、公營事業人員進用甄試)，以強化退除役官兵學能及創造就業優勢。	
		八、聘請專家、學者擔任「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」等講座及榮欣志工服務。	

		九、配合會頒政策加強二類官兵核認及訪視，確保退除役官兵權益。	
		十、辦理退除役官兵退除給付業務。	
		十一、辦理退除役官兵就養業務，照顧弱勢榮民。	
		十二、辦理退除役官兵就醫業務。	
		十三、協助退除役官兵有關就業媒合活動、職業適性評量諮詢、創業諮商及促進穩定就業津貼，轉職待業者多元服務，提升媒合成效。	
		十四、辦理年度服務體系幹部教育訓練並配合輔導會舉辦教育訓練、講習，公務員人力發展中心開課派員參訓、提高人員本職學能。	
貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除	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。	
		二、民眾意見反映後續追蹤處理。	
		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，廣續推動「單一窗口」服務作業。	
		五、針對民眾需求，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效能執行計畫。	
		六、辦理退除役官兵懇(座)談會及服務區座談會。	

		七、運用本會官網功能，有效防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。	
參	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、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，提供專人全程服務。	
		二、運用市政資源，建立榮民健、勞保辦理、戶役及出入境資料查詢平臺，省時又便利，避免榮民眷洽公往返奔波。	
		三、建立LINE@群組將就學、就業及職訓等服務，透過即時資訊遞送，服務有需求退除役官兵服務效能。	
		四、推展榮福專案中「數位榮福卡」及新版榮民證，利用輔導會「線上預約服務系統」便捷服務及臨櫃全功能申請的成效。	
肆	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、普設服務據點，落實「榮民在哪裡，服務到哪裡」之服務理念。	
		二、結合廠商、企業及社福團體辦理公辦理益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢退除役官兵(眷)及持續辦理遺孤認養計畫。	
		三、運用輔導會臺北榮總醫療體系功能，運用榮欣志工人力，持續強化弱勢退除役官兵、榮(遺)眷及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。	
伍	開放政府透明治理，優化機關管理創新	主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。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。	

陸	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，適時宣導國家重要政策(如長照、就業等)。	
		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。	