

# 桃園榮家 110 年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	一、強化本家對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		二、每年檢討標準作業流程及修正業務工作手冊，簡化工作流程，提供優質之服務品質。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		三、廣續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		四、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		五、落實外住榮民遺眷訪服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對本會之認同。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		六、依本會「安養機構失智榮民服務照顧作法要點」，做好失智(能)榮民之服務照顧。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		七、聘請榮總及分院營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「社區關懷據點健康促進」講座。	E. <input checked="" type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input type="checkbox"/> 完全符合
		八、提升住民伙食滿意度，維護飲食安全，打造安全、舒適的頤養環境。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		九、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。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
二	重視全程意見回饋及參與，力求服	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。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合

項次	實施要項	具體作法	執行成效
	務切合民眾需求	二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		三、非上班時間設置專人輪流服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		四、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		五、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		六、設置「首長電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
三	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，以跨專業性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		二、訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		三、「以走動式服務」，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮(人)民聲音」之服務理念。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	保健中心提供門診服務，成為周邊居民醫療服務之好鄰居。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
五	開放政府透明治理，優化機關管理	一、針對民眾需求，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實施計畫。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合

項次	實施要項	具體作法	執行成效
	創新	二、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		三、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。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、辦理長期照護七大品質監測指標，每季統計分析，以PDCA品質改善方法進行及跨團隊個案討論以提升服務品質及績效。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input checked="" type="checkbox"/> 部分符合 A. <input type="checkbox"/> 完全符合
		二、提供就醫服務合作，以復康巴士接送本家失能長者就醫服務工作。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 部分符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合