

國軍退除役官兵輔導委員會桃園榮譽國民之家 111年提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

國軍退除役官兵輔導委員會110年12月7日輔綜字第1100086183號函示暨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政府服務效能實施計畫」辦理。

貳、目標：

- 一、貫徹政府「以民為本」、「傾聽民意」政策，期使服務對象、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、持續推動服務對象、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，確保服務對象、眷屬及民眾知的權利。

參、實施對象：

各組、室全體職員工。

肆、實施要項及執行策略：

- 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。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。
 - (二)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，提高服務對象、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)與各團體結盟，辦理各項公益等活動，尊重信仰差異，配合服務個案需求。

(六)落實服務對象服務照顧工作，評估榮服務對象身心狀態，分類特需、個案及一般服務對象，不同需求類型提供服務照顧功能。

(七)辦理服務對象衛教、健康新知及健康促進等相關講座。

(八)辦理或規劃幹部參加在職訓練、提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合服務對象需求

(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)善用所屬機構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)建立服務對象、眷屬及民眾問題反映處理機制，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。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。

(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，提升服務對象生活便利度

(一)運用資訊網路促進內部橫向連繫，關注社經、資訊科技發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升機構服務效能。

(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、關懷多元對象，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，並結合地區資源或協助地方政府於災難發生時安置災民，創造最佳服務品質。

(二)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。

(三)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、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)促進服務對象、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)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)，結合地方政府與機構合作，建置便民、利民的服務措施。

(二)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。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，務實解決窒礙問題。

(三)運用輔導會三級醫療體系功能，持續強化服務對象、眷屬醫療方案，提供便利之健康照護。

伍、推動作法：

一、每年1月底前檢討年度工作計畫、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1)，公開於機構網站。

二、每年1月底前，由家主任帶領各組室同仁依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解服務對象、眷屬

與民眾之期望與需求，並廣納各方意見，集思廣益，滾動修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。

三、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、各組室平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。
- 二、本執行計畫及執行成效公開於榮家網站。

桃園榮家提升政府服務效能具體作法一覽表

項次	實施要項	具 體 作 法	執 行 情 形 (完成期限 12 月 31 日前)
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性與專業性。</p> <p>二、編印榮家簡介等易讀、易懂易用的為民服務文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導，提供優質之服務品質。</p> <p>三、賡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。</p> <p>四、與學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項公益活動，尊重信仰差異，配合服務個案需求。</p> <p>五、舉辦服務對象社團活動、宗教信仰、樂齡學習、電影欣賞等文康活動。</p> <p>六、落實服務對象服務照顧工作，並依定期評估服務對象身心狀態，分類特需、個案及一般服務對象，不同需求類型提供服務照顧功能。</p> <p>七、安排醫護人員，定期辦理服務對象衛教、健康新知及健康促進等相關講座。</p>	

		<p>八、提供安養、養護弱勢服務對象送餐服務，辦理快樂餐；另每月慶生餐會加菜，除夕、端午、中秋及榮民節辦理圓桌餐，提升伙食滿意度，維護飲食安全，打造安全、舒適的頤養環境。</p> <p>九、辦理或規劃幹部參加在職訓練、提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。</p>	
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及作業程序並落實執行。</p> <p>二、辦理房戶長座談、膳食管理會議、新進服務對象座談會、首長與民有約等溝通會議，廣納服務對象與合作之公民營機構興革意見。</p> <p>三、辦理服務對象服務、膳食滿意度調查，並分析調查結果，針對不滿意事項及建設性意見，進行檢討改善。</p> <p>四、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>五、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>六、設置「首長電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。</p>	
三	便捷服務	<p>一、建置多元化資訊管道，如意</p>	

	遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	見箱、FB、LINE、視訊等網路社群，建立群組轉知資訊，以提供服務對象、眷屬及民眾友善網路溝通環境。	
		二、設置全球資訊網網路平臺線上查詢服務如床位、入住須知，於「入住申請資訊」中，將入住體檢表公告，便利民眾下載使用便利取得資訊。	
		三、提供復健服務合作，提供就診專車接送長者就醫等服務工作。	
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、簽訂緊急安置支援協議書，提供床位供災民緊急安置及個案庇護安置。	
		二、提供日照服務包含生活照顧、醫療照護、自主訓練、家屬教育及諮詢、文康休閒活動、交通接送等服務。	
		三、協助行動不便服務對象或疫情期間以電話或視訊等方式與親友保持互動。	
		四、配合輔導會設置官網網頁相關檢索功能，上傳發布各項公告、應揭露資訊及宣導事項。	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、擴大運用全球資訊網、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、眷屬及一般民眾共享創新互動場域。	

		二、檢討與時俱進，滾動修正年度各項服務計畫、行政規則、作業流程等，使服務照護工作更完善。	
		三、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。	
		四、辦理長期照護品質監測指標，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。	
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、推動智慧科技照護服務系統，提升服務對象照護品質。	
		二、日照中心與桃園縣政府社會局長照中心及醫療院所A單位簽訂合作契約，轉介本家提供有日照需求個案照顧服務。	
		三、運用現有閒置或待改善空間，改造為優質服務或活動場域(如咖啡館等)，吸引服務對象休憩活動，強化榮家和樂氛圍及形塑優良組織文化。	
		四、落實金字塔三級醫療、加入社區醫療網，推動專案照護網，如各項疾病照護團隊。	