

彰化縣榮民服務處 112 年「提升政府服務效能」執行計畫

壹、依據：

一、依輔導會 111 年 12 月 6 日輔綜字第 1110094793 號、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。

二、本處服務照顧轄區內退除役官兵、榮民眷屬工作實際需要

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、整合運用本處管理面「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。

參、實施對象：

- 一、直接服務人員：各責任區輔導員、社區服務組長、榮欣志工（含替代役男）等。
- 二、本處各相關業管：負責執行服務照顧、輔導、善後工作、就醫、就養、就業（學）、人事管理、協辦政風、總務、資訊、退除給付及其他人員。

肆、實施要項：

依據輔導會「提升政府服務效能實施計畫」實施要項，漸進研討，修訂本處「提升政府服務效能執行計畫」，如次：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- (一)建立業務標準作業程序，以維服務作業之一致性。
- (二)提供退除役官兵、眷屬及民眾易讀、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)強化本處職員工的各項服務品質(如電話接聽禮節、臨櫃態度等)，適時改善服務場所，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。

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（如：就學就業職訓說明會、懇談會及分區座談等）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；研析滿意度趨勢，並比較各服務機構辦理方式，作為提升服務效能之參考。
- (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。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- (一)運用資訊網路促進本處溝通連繫，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，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)推動本處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，提升本處服務效能。
- (五)檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及輔化服務指標，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、眷屬及民眾友善網路溝通環境。

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各地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質
- (二)依地域差異性，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)爭取地區醫療資源支持，持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、眷屬及民眾醫療方案，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、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，聚焦機構核心業務，推動創新、有感的服务照顧工作。

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)，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服务措施。
- (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)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，務實解決就學、就業、就醫、就養與服務照顧等窒礙問題。
- (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。

陸、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 112 年度「提升政府服務效能」執行計畫，主動公開於全球資訊網站。
- 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（附件 1）
- 三、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」（如附件 2），公開於本處網站。
- 四、每年 1 月底前，得併處務會報召開，由首長（或代理人）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、眷屬及民眾之期望與需求，並廣納各方意見，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。

柒、考核：

為使同仁貫徹執行提升政府服務效能，特訂定本處相關獎懲考核規定，藉「獎優懲劣」方式，以強化同仁辦事態度與深度，

考核規定如次：

- 一、服務人員如因執行成效良好，具明確事證者，公開予以表揚，納入獎勵審議。
- 二、服務態度不佳，或執行工作不力者，依情節輕重議處。
- 三、各業管執行本專案工作之成效，列為年度考績評核之重要依據。

捌、辦理期程：

自 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日止。

玖、補充事項：

執行本案所需經費，由本處相關預算項下檢討支應。

附件 1

彰化縣榮民服務處提升政府服務效能具體作法

項次	實施要領	具體做法	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、持續修正標準作業程序，以維服務作業之一致性。</p> <p>二、提供清楚、明顯的服務標示與休憩設施，持續提供最新消息、維護線上申辦資訊及管制，提升服務流程便捷性。</p> <p>三、辦理服務幹部研習、服務態度與電話禮貌講習，提升作業知能相關講習，以及強化人員專業水準，每年辦理2場次；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，配合處務會報宣導，預劃召開12場次會議。</p> <p>四、落實退除役官兵、眷屬訪查服務照顧工作，並依「特需」、「較需」及「一般」退除役官兵等不同需求類型，提供遠距居家照顧、老人送餐等服務。</p> <p>五、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，以增進政府服務功能，預定辦理3場次。</p> <p>六、規劃辦理退除役官兵及眷屬等就學、就業訓練說明會1場次，提升職場競爭力。</p> <p>七、聘請專家、學者擔任「防災應變教育訓練」、「法治教育」等講座，預定辦理6場次。</p>	持續辦理

<p>二</p>	<p>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>一、辦理退除役官兵懇談會及服務區座談會，廣邀服務對象參與意見表達。</p> <p>二、全球資訊網設置「首長信箱」俾利有效處理問題，即時滿足服務對象需求。</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、辦理顧客滿意度調查，透過問卷內容及評價結果，精進服務品質。</p> <p>五、建置新聞輿情、意見反映(陳情)處理機制及標準作業程序，強化快速回應機制。</p>	<p>持續辦理</p>
<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>一、設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。</p> <p>二、非上班時間設置專人輪值，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、檢視業務簡化作業流程，持續提供便民服務，建立標準作業程序。</p> <p>五、建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p>	<p>持續辦理</p>

四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、依地域差異設置服務據點11處(服務組長住家9處、彰化榮家、員榮醫院等2處)，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性，落實在地服務照顧之理念。</p> <p>二、各服務網配置在地志工人力，透過社區服務組長連結在地資源，即時提供服務照顧工作，提升服務可近性。</p> <p>三、依據就業市場及服務對象不同需求，受理退除役官兵及眷屬就學、就業及職訓補助，強化就業輔導，提升職場競爭力。</p> <p>四、網頁設計符合無障礙規範，依據使用介面提供多樣性檢索方式，提供各分類(眾)檢索服務。</p> <p>五、持續強化偏鄉與退除役官兵、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。</p>	持續辦理
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、Fb、line等網路社群等公共開放區域，彙編文宣資料，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，以主動公開揭露為原則，保障民眾知的權益。</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廣度、深度及範圍，檢討策定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、聘請專家、學者擔任講座，講授長期照顧、法治教育、防災應變及金融教育等專業知識。</p> <p>二、建立與地方行政機關連繫及合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	持續辦理
備註			

附件 2

彰化縣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	實施要領	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			