

# 臺中市榮民服務處「提升政府服務效能」執行計畫

## 壹、依據：

- 一、依輔導會 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、本處服務區內榮民（眷）服務照顧工作實際需要。

## 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、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、運用所屬機構「資源整合」之統整服務功能，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：

- 一、第一線服務人員：各責任區輔導員、社區志願服務組長、榮欣志工等。
- 二、各組、室相關業管：負責執行就學、就業、就醫、就養、善後、退除給付、人事管理員、兼辦政風、總務、資訊及各項服務照顧及輔導工作人員。

## 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、室應依輔導會業務暨表格簡化規定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)，提供明亮舒適洽公環境。
- (四)鼓勵榮民眷善用本處全球資訊網「線上預約服務系統」，節省排隊等候時間。

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)利用後備軍人教(點)召時機及屆退志願役官兵權益官兵說明會中宣導退除役官兵權益及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)藉由業務暨表格簡化措施達成簡政便民目標，簡化申辦流程，縮短民眾洽公時間，讓服務有感達到「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(如戶政、財稅、勞健保查詢等)使洽公榮民(眷)減除舟車勞頓，有效提昇服務效能。
- (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)建置多元化資訊參與管道，如FB、LINE等網路社群，提供退除役官兵、榮(遺)眷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)運用榮民醫院金字塔型醫療體系功能，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。

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、參照輔導會實施計畫內容並結合組織目標、服務對象需求、業務特性、量能與資源配置等實況，及輔導會「政府服務獎輔導計畫」，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定或修正「提升政府服務效能執行計畫」，並主動公開於機構網站，據以推動落實。
- 二、依計畫實施要項，納編本處相關業管人員，成立推動執行小組，藉由綿密之編組與適切分工，達成服務要求事項，全面提升本處服務品質。推動小組由處長任組長，納編副

處長、總幹事及相關業管人員，工作編組表，詳附件 1。

陸、推動作法：

- 一、落實業務暨表格簡化政策，簡化洽公民眾申辦流程，縮短審查時間，充分提供便民作為，提昇服務效能。
- 二、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「提升政府服務效能執行計畫」，主動公開於全球資訊網站。
- 三、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，本處提升政府服務效能具體作法，詳附件 2。
- 四、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」(格式詳附件 3)，公開於本處全球網站中。
- 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、管考：

- 一、本處應將「提升政府服務效能執行計畫」主動公開於全球網站，輔導會綜合規劃處將不定期上網抽查，未依規定上載之機構，檢討相關行政責任並於輔導會業務會報提報。
- 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、對執行成效著注或怠慢承辦人，由各組室提供獎勵(懲)名冊，奉長官核示本處人評會獎勵(懲)。

玖、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中。

臺中市榮民服務處「提升政府服務效能」推動小組編組表				
組別及職稱		承辦業管	工 作 職 責	備 考 (代理人)
指 導 組	組 長	處 長	綜理推動「提升政府服務效能」工作之全般事宜。	副 處 長
	副 組 長	副 處 長	負督、指導執行「提升政府服務效能」各項工作全般事宜之責。	總 幹 事
	執 行 長	總 幹 事	負執行並協助督、指導「提升政府服務效能」各項工作全般事宜之責。	輔 導 組 長
	督 導	輔 導 組 長	負管制督導輔導組各業管推動、執行「提升政府服務效能」各項工作及成效檢討之責。	服 務 組 長
	督 導	服 務 組 長	負管制督導服務組各業管推動、執行「提升政府服務效能」各項工作及成效檢討之責。	輔 導 組 長
計 畫 小 組	小 組 長	處 綜 合	1. 負責推動「提升政府服務效能」工作執行計畫之策訂與進度、執行品質管控、後續工作等全般事宜。	協 辦 處 綜 合
	組 員	協 辦 處 綜 合	2. 負責推動「提升政府服務效能」工作之規劃、協調、聯繫及彙整、陳報等全般事宜。	處 綜 合
行 政 小 組	小 組 長	總 務	1. 負責推動「提升政府服務效能」工作之有關本處整體辦公廳舍之、硬體設施規劃修整建，提供整潔、完善、舒適之辦(洽)公環境暨各項行政支援、經費申辦管控等事宜。 2. 「節能減碳」規劃管控、成效紀錄。	協 辦 總 務
	組 員	主 計 主 任	負責推動「提升政府服務效能」工作之有關行政經費管控、出帳等全般事宜。	佐 理 員
	組 員	資 訊	負責推動「提升政府服務效能」工作之有關資訊系統作業、電子公布欄、電子文件等軟硬體規劃、技術提供，綜合執行事項。	資 訊 職 代

行政小組	組員	人事管理員	<p>1. 負責推動「提升政府服務效能」工作之有關各業參自行辦理相關訓練課程、受訓及專題研究或心得報告等課程資料彙整，培養服務人員專業知能，研討創新服務措施，提升服務品質。</p> <p>2. 配合辦理終身學習時數登錄。</p>	人事管理員代職
服務照顧小組	小組長	網綜合	<p>1. 負責推動「提升政府服務效能」工作之有關服務照顧工作規劃統籌、創新增值服務等執行管控暨資料綜整作業。</p> <p>2. 執行第一線服務人員有關服務照顧項目之執行、資料統計等全般事宜。</p>	協辦網綜合
	組員	協網綜合	<p>1. 協助推動「提升政府服務效能」工作之有關服務照顧工作規劃統籌、創新增值服務等執行管控暨資料綜整作業。</p> <p>2. 執行第一線服務人員有關服務照顧項目之執行、資料統計等全般事宜。</p>	網綜合
	組員	責任區輔導	負責執行第一線服務人員有關服務照顧項目之執行、資料蒐整及陳報等全般事宜。	相代互理
	組員	榮欣志工及新住民管業	負責就新住民、榮欣志工業務，針對有關之服務成效、申辦事項，依法訂定便捷作業流程暨檢討運用電子閘門認證書證資料，並紀錄服務流程便捷性績效等，以提供便捷精確完善之服務品質。	榮欣志工及新住民代職
	組員	急難救助及三節慰問業管	負責就急難救助（喪葬補助、重點救助）等業務，針對有關之服務成效、申辦事項，依法訂定便捷作業流程暨檢討運用電子閘門認證書證資料，並紀錄服務流程便捷性績效等，以提供便捷精確完善之服務品質。	急難救助代職

服務照顧小組	組員	證件及就醫業管	負責就證件申請、醫療輔具等業務，針對有關之服務成效、申辦事項，依法訂定便捷作業流程暨檢討運用電子閘門認證書證資料，並紀錄服務流程便捷性績效等，以提供便捷精確完善之服務品質。	助業學管
小組	組員	助學業管	負責就子女獎助學金業務職掌，針對有關之服務成效、申辦事項，依法訂定便捷作業流程暨檢討運用電子閘門認證書證資料，並紀錄服務流程便捷性績效等，以提供便捷精確完善之服務品質。	證件及業管
就業工作	小組長	主辦就業管	1. 負責推動「提升政府服務效能」工作之有關就業工作規劃統籌、創新增值服務等執行管控暨資料綜整作業。 2. 就個人就業業務，針對有關之服務成效、申辦事項，依法訂定便捷作業流程暨檢討運用電子閘門認證書證資料，並紀錄服務流程便捷性績效等，提供便捷精確完善之服務品質。	協辦就業管
小組	組員	協辦就業管	負責就就業給與、改調等業務，針對有關之服務成效資料綜整、申辦事項，依法訂定便捷作業流程暨檢討運用電子閘門認證書證資料，並紀錄服務流程便捷性績效等，以提供便捷精確完善之服務品質。	主辦就業管
善後小組	小組長	善後綜合	1. 負責推動「提升政府服務效能」工作之有關單身亡故榮民善後服務工作規劃統籌、創新增值服務等執行管控暨資料綜整作業。 2. 就個人業務，針對與民眾有關之服務成效、申辦事項，依法訂定便捷作業流程暨檢討運用電子閘門認證書證資料，並紀錄服務流程便捷性績效等，以提供便捷精確完善之服務品質。	遺產繼承業管

	組員	遺產繼承、遺產管理、遺產管業管	負責就遺產管理、繼承業務，針對有關之服務成效資料綜整、申辦事項，依法訂定便捷作業流程暨檢討運用電子閘門認證書證資料，並紀錄服務流程便捷性績效等，以提供便捷精確完善之服務品質。	相代理
就學就業小組	小組長	主辦就業管業管	負責推動「提升政府服務效能」工作之有關就業媒合、轉業座談、就業創業輔導之辦理，針對有關之服務成效資料蒐整、申辦事項，依法訂定便捷作業流程暨檢討，並紀錄服務流程便捷性績效等，以提供便捷精確完善之服務品質。	協辦就業管業管
	組員	職業訓練管業管	負責榮民就業訓練課程規劃、職業訓練諮詢、訓後就業、考取證照相關業務，針對有關之服務成效資料蒐整，依法訂定便捷作業流程暨檢討運用電子閘門認證書證資料，並紀錄服務流程便捷性績效等，以提供便捷精確完善之服務品質	主辦就業管業管
	組員	主辦就學管業管	負責進修訓練補助申辦等相關業務，針對有關之服務成效資料蒐整、申辦事項，依法訂定便捷作業流程暨檢討運用電子閘門認證書證資料，並紀錄服務流程便捷性績效等，以提供便捷精確完善之服務品質。	主辦就業管業管
退除小組	小組長	退除給付管業管	負責推動「提升政府服務效能」工作之有關退除給付業務工作統籌規劃、創新增值服務等執行管控暨資料綜整作業，以提供便捷精確完善之服務品質。	作業員
	組員	作業員	執行單一櫃檯第一線服務人員有關退除給付業務工作項目之執行、資料統計等全般事宜	相代理
附記		一、以上編組人員，如因職務異動，即檢討人員適時遞補之。 二、納編人員得依通知參加本專案各項會議，並依規定適時提供相關資料，以利承辦人員彙整。		

臺中市榮民服務處「提升政府服務效能」具體作法

實施要項	執行策略	具體作法	承辦人員	完期成限	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)服務一致及正確	1. 訂定申辦業務標準作業流程訂定申辦業務標準作業流程	強化本處服務人員，依業務範圍建立標準作業流程（SOP），以維服務作業之一致性，並每年採滾動式予以適時修正簡化或延用。	處綜合各業參	每年12月31日前
		2. 提昇服務及時性	提升退除役官兵（或榮（遺）眷）申辦案件的處理效率，採隨到抽號碼由全功能櫃檯即時辦理。	全功能櫃檯	每日
		3. 提高服務人員專業度	由輔導會統一辦理年度幹部在職訓練，提升作業知能相關研討會或講習，再由各承辦人對全功能櫃檯服務人員，使各項資訊系統更熟練。	全功能櫃檯	每年12月31日前
	(二)服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	(1) 進行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。	總務就醫	每年12月31日前
			(2) 成立服務櫃檯工作小組，引導及服務退除役官兵或榮（遺）眷。 (3) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (4) 定期檢查各類硬體設施（如飲水機座椅、盥洗室等），確保設施品質。		

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(二)服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	(5)提供各種申辦書表及填寫範例。 (6)設置老花眼鏡提供退除役官兵（或榮（遺）眷）使用。	總務就醫	每年12月31日前
		2. 提高網站使用便利性	(1)全球網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2)提供多元及便利的資訊檢索服務，設置關鍵字、網站導覽及其他方式等搜尋服務。 (3)定期查閱確保網站內容的正確性及有效連結。 (4)定期更新最新消息、資訊公開、便民措施…等資訊。 (5)網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。 (6)單位網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊	每年12月31日前
		3. 提高服務行為友善性	(1)對年長退除役官兵（或遺眷），每月實施防騙宣導，避免被詐騙，友善告知近日詐騙技倆，防止財物損失。 (2)對申請就養榮民提供專屬櫃檯，接受諮詢及申辦作業，採隨到隨辦。	防騙就養就醫	每年12月31日前
		3. 提高服務行為友善性	(3)每年配合台中榮總實施醫療巡迴活動，榮欣志工深入社區服務，提高服務友善性。	防騙就養就醫	每年12月31日前

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)內部作業簡化	提升同仁行政效率	(1)退除役官兵（或榮（遺）眷）意見反映後。持續追蹤處理。 (2)辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會，聽取建言後，減省不必要的審核及行政程序之情形。	服務體系綜合各業參	每年12月31日前
	(二)服務精進機制	辦理服務滿意度調查	(1)針對服務滿意度趨勢進行分析，提出改善服務措施且確實執行。 (2)建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。 (3)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。	處綜合全功能櫃檯	
三、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	服務便捷性	提高服務效能，促進民眾生活便利度	(1)設置全功能櫃台，退除役官兵（或榮（遺）眷），至任何服務處臨櫃辦理業務，賡續推動「單一窗口」服務作業，由專人全程服務。	全功能櫃檯各業參急難救助	每年12月31日前

三、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	服務便捷性	提高服務效能，促進民眾生活便利度	(2)利用戶役政系統，協助減除申辦案件需檢附之書表謄本。 (3)協助退除役官兵（或遺眷）跨平台申請臺中市政府急難救助金。	全功能櫃檯各承辦人急難救助	每年12月31日前
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一)社福連結	對特殊或弱勢族群提供適性服務	與企業、社福慈善團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。	社福	每年12月31日前
	(二)延伸服務據點	搭配複合策略，延伸服務據點	成立榮欣志工外展服務台，協助退除役官兵（或遺眷）諮詢及各項申請案收件，減少舟車勞頓的時間。	榮欣志工	
	(三)服務對象數位落差	對弱勢行動者，提供到場服務或資源連結	結合社區外展服務(關懷)據點、社區志願服務組長及社福轉介等服務，提高退除役官兵（或遺眷）的服務可近性。	服務體系綜合榮欣志工	
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	開放評價與創新	提出有價值的創意服務	(1)對外服務採加強申辦資訊及流程完整公開，臨櫃採電腦申請作業及相關資料審核，進行作業簡化及標準化等作為。 (2)內部管理面向，推動行政流程簡化、依公文作業規定採電子化（依「電子公文節能減紙續階方案」績效指標，公文線上簽核比率	全功能櫃檯文書管理	每年12月31日前

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	開放評價與創新	提出有價值的創意服務	達45%以上；公文電子交換比率達70%以上），強化內部控管，提升行政效能與服務品質。	全功能櫃檯文書管理	每年12月31日前
			(3)跨機關整合面向，對跨縣市退除役官兵（或榮（遺）眷）申辦證件更換或相關作業時，提供渠道等更便捷的服務。	全功能櫃檯文書管理	每年12月31日前
		延續有價值的創意服務措施	透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求。	全功能櫃檯資訊	
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)問題分析及規劃內容	專案問題分析及實施策略與方法	(1)配合輔導會適時檢討及修改現有的法規。 (2)內、外部作業流程修正與簡化，擴大單位服務措施的運作彈性，提升服務效率。	處綜合各業參	
	(二)跨單位整合	服務可近性及整合度	(1)以輔導會為一體的概念，整併跨縣市服務流程，提供退除役官兵（或榮（遺）眷）全程整合服務。 (2)集結臺中市政府社會福利，整合申辦資訊及資源，將訊息供退除役官兵（或榮（遺）眷）選擇或協助申辦。	處綜合社福各業參	

臺中市榮民服務處「提升政府服務效能執行成效」一覽表		
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		
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		
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		