

# 花蓮縣榮民服務處

## 112 年提升政府服務效能執行計畫

### 壹、依據：

輔導會 111 年 12 月 6 日輔綜字第 1110094793 號函及 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。
- 六、配合政府嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心持續推動各項行政機關防疫措施整備工作。

### 參、實施對象：

職員工、社區志願服務組長、榮欣志工、替代役男等。

### 肆、實施要項：

#### 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- (一) 依業務範圍建立標準作業流程(SOP)，以維服務作業之一致性，並依實況採滾動式修正。
- (二) 因應新型冠狀肺炎(COVID-19)等疫情，持續改善服務櫃台、服務標示、主動導引協助退除役官兵及眷屬諮詢、申辦等服務，並提供停車空間、服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。
- (三) 持續更新簡淺易懂之作業流程及宣導資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導，提升服務效能。

- (四) 賡續強化人員服務態度及電話禮貌，建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，並確實執行與管考。
- (五) 落實退除役官兵及眷屬訪視服務照顧工作，滾動式調整照顧類別，並依不同需求類型提供照顧服務。
- (六) 辦理年度服務人員提升作業知能專業講習，增進人員專業水準，每年至少 20 小時；強化服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。

## **二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及眷屬需求**

- (一) 建置民眾意見反映(陳情)處理機制及標準作業程序，並於本處全球資訊網設置「處長信箱」，俾即時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求。
- (二) 辦理服務滿意度調查問卷，藉以增進服務品質。
- (三) 辦理退除役官兵代表懇談會及服務區座談會，與退除役官兵及眷屬面對面溝通，發掘問題，解決困難，廣納建言。
- (四) 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，及時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求，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，提升退除役官兵及眷屬生活便利度**

- (一) 設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。
- (二) 非上班時間設置專人輪值服務，全年無休，24 小時服務不打烊。
- (三) 提供跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)，增加退除役官兵及眷屬使用意願與效益。
- (四) 建置多元化電子參與管道，簡化互動及操作方式，以提供退除役官兵及眷屬友善網路溝通環境；充實更新網頁(包含無障礙)提供最新且完整的服務資訊。

## **四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用**

- (一) 結合醫院等單位設置服務台；各服務網配置在地志工人力，透過社區志願服務組長連結在地資源，即時提供收件、諮詢、住院慰問、居家環境清潔，或執行三節慰問金、急難

救助金、獎助學金核發等訪視服務，強化服務照顧之可近性及可及性。

- (二) 連結國軍花蓮總醫院、臺北榮民總醫院鳳林及玉里分院等單位專業人員，分區辦理防疫、正確用藥、安寧緩和醫療及預立醫療照護諮商等宣導講座至少 2 場次，增進退除役官兵及眷屬健康與醫療知能。
- (三) 轉介社福資源，並與社福慈善團體結盟辦理各項公益關懷活動。

## 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (一) 落實政府資訊公開，保障民眾知的權利，增進民眾對公共事務之瞭解。
- (二) 針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作內涵之廣度、深度及範圍，檢討修訂提升政府服務效能執行計畫。

## 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- (一) 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，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。
- (二) 為提升退除役官兵及眷屬轉銜與穩定就業，推行各項就學、就業及職訓措施，並與地方政府、國軍、學校、民間企業、社福團體等公私部門結盟，辦理各項就業服務與公益活動至少 4 場次，增進政府服務效能。

## 伍、推動作法：

- 一、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，訂定本處「提升政府服務效能執行計畫」，主動公開於本處網站。
- 二、執行計畫結合年度施政計畫以列表方式，訂定說明「實施要領」、「具體作法」、「負責業參」、「完成期限」等提升政府服務效能之具體作法（如附件一）。
- 三、每年 1 月底前，由處長帶領全體職員工參與，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、眷屬及民眾期望與需求，廣納建言，集思廣益，滾進修正執行計畫，策定具體可行精進作法。

四、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「提升政府服務效能推動作法執行成效一覽表」（如附件二），公開於本處網站。

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，各項資料隨時蒐集彙整，活動照片及時拍照存證，以專卷保存備查。

**陸、管制考核：**

一、訂定本處「提升政府服務效能執行計畫」於1月底前公開於本處網站，俾接受輔導會綜合規劃處不定期上網抽查。

二、各相關承辦人應按計畫所列實施要項貫徹執行，以提升本處服務工作之品質及效能，年度辦理本計畫各項工作之優良事蹟，依執行成效辦理敘獎。

## 花蓮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                                                                                     | 負責業參                      | 完成期限 |
|----|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------|
| 一  | 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | 一、依業務範圍建立標準作業流程(SOP)，以維服務作業之一致性，並依實況採滾動式修正。                                              | 處綜合各業參                    | 持續辦理 |
|    |                    | 二、因應新型冠狀肺炎(COVID-19)等疫情，持續改善服務櫃台、服務標示、主動導引協助退除役官兵及眷屬諮詢、申辦等服務，並提供停車空間、服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。 | 總務<br>就醫                  |      |
|    |                    | 三、持續更新簡淺易懂之作業流程及宣導資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導，提升服務效能。                                              | 單一窗口<br>處綜合<br>網綜合<br>就業站 |      |
|    |                    | 四、賡續強化人員服務態度及電話禮貌，建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，並確實執行與管考。                                        | 單一窗口                      |      |
|    |                    | 五、落實退除役官兵及眷屬訪視服務照顧工作，滾動式調整照顧類別，並依不同需求類型提供照顧服務。                                           | 網綜合                       |      |
|    |                    | 六、辦理年度服務人員提升作業知能專業講習，增進人員專業水準，每年至少 20 小時；強化服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。                      | 網綜合<br>志工<br>處綜合<br>兼辦人事  |      |

|   |                              |                                                                             |                   |      |
|---|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|------|
| 二 | 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及眷屬需求 | 一、建置民眾意見反映(陳情)處理機制及標準作業程序，並於本處全球資訊網設置「處長信箱」，俾即時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求。           | 處綜合               | 持續辦理 |
|   |                              | 二、辦理服務滿意度調查問卷，藉以增進服務品質。                                                     | 單一窗口              |      |
|   |                              | 三、辦理退除役官兵代表懇談會及服務區座談會，與退除役官兵及眷屬面對面溝通，發掘問題，解決困難，廣納建言。                        | 網綜合               |      |
|   |                              | 四、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，及時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。 | 處綜合               |      |
| 三 | 便捷服務遞送過程與方式，提升退除役官兵及眷屬生活便利度  | 一、設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。                                                | 單一窗口              | 持續辦理 |
|   |                              | 二、非上班時間設置專人輪值服務，全年無休，24小時服務不打烊。                                             | 處綜合兼辦人事           |      |
|   |                              | 三、提供跨平臺線上通用服務（如申辦、查詢等），增加退除役官兵及眷屬使用意願與效益。                                   | 退除役官兵權益<br>退除給付資訊 |      |
|   |                              | 四、建置多元化電子參與管道，簡化互動及操作方式，以提供退除役官兵及眷屬友善網路溝通環境；充實更新網頁                          | 資訊                |      |

|   |                        |                                                                                                               |                   |          |
|---|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|
|   |                        | (包含無障礙) 提供最新且完整的服務資訊。                                                                                         |                   |          |
| 四 | 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | 一、結合醫院等單位設置服務台；各服務網配置在地志工人力，透過社區志願服務組長連結在地資源，即時提供收件、諮詢、住院慰問、居家環境清潔，或執行三節慰問金、急難救助金、獎助學金核發等訪視服務，強化服務照顧之可近性及可及性。 | 網綜合<br>就醫<br>志工   | 持續<br>辦理 |
|   |                        | 二、連結國軍花蓮總醫院、臺北榮民總醫院鳳林及玉里分院等單位專業人員，分區辦理防疫、正確用藥、安寧緩和醫療及預立醫療照護諮商等宣導講座至少2場次，增進退除役官兵及眷屬健康與醫療知能。                    | 就醫<br>網綜合         |          |
|   |                        | 三、轉介社福資源，並與社福慈善團體結盟辦理各項公益關懷活動。                                                                                | 網綜合<br>資源連結       |          |
| 五 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新      | 一、落實政府資訊公開，保障民眾知的權利，增進民眾對公共事務之瞭解。                                                                             | 處綜合<br>資訊<br>各業參  | 持續<br>辦理 |
|   |                        | 二、針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作內涵之廣度、深度及範圍，檢討修訂提升政府服務效能執行計畫。                                                        | 處綜合<br>各業參        |          |
| 六 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻        | 一、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，處理突發意外事件，建構社會                                                            | 網綜合<br>總務<br>單一窗口 | 持續<br>辦理 |

|  |    |                                                                                                  |     |  |
|--|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|
|  | 服務 | 安全網絡。                                                                                            |     |  |
|  |    | 二、為提升退除役官兵及眷屬轉銜與穩定就業，推行各項就學、就業及職訓措施，並與地方政府、國軍、學校、民間企業、社福團體等公私部門結盟，辦理各項就業服務與公益活動至少 4 場次，增進政府服務效能。 | 就業站 |  |

附件二

花蓮縣榮民服務處提升政府服務品質執行成效一覽表

| 項次 | 實施要領                 | 具體做法                                                                                     | 執行成效 |
|----|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 一  | 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化   | 一、依業務範圍建立標準作業流程(SOP)，以維服務作業之一致性，並依實況採滾動式修正。                                              |      |
|    |                      | 二、因應新型冠狀肺炎(COVID-19)等疫情，持續改善服務櫃台、服務標示、主動導引協助退除役官兵及眷屬諮詢、申辦等服務，並提供停車空間、服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。 |      |
|    |                      | 三、持續更新簡淺易懂之作業流程及宣導資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導，提升服務效能。                                              |      |
|    |                      | 四、賡續強化人員服務態度及電話禮貌，建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，並確實執行與管考。                                        |      |
|    |                      | 五、落實退除役官兵及眷屬訪視服務照顧工作，滾動式調整照顧類別，並依不同需求類型提供照顧服務。                                           |      |
|    |                      | 六、辦理年度服務人員提升作業知能專業講習，增進人員專業水準，每年至少 20 小時；強化服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。                      |      |
| 二  | 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(陳情)處理機制及標準作業程序，並於本處全球資訊網設置「處長信箱」，俾即時、有效處理退除役官兵及眷                              |      |

|   |                             |                                                                                                               |  |
|---|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|   | 役官兵及眷屬需求                    | 屬問題需求。                                                                                                        |  |
|   |                             | 二、辦理服務滿意度調查問卷，藉以增進服務品質。                                                                                       |  |
|   |                             | 三、辦理退除役官兵代表懇談會及服務區座談會，與退除役官兵及眷屬面對面溝通，發掘問題，解決困難，廣納建言。                                                          |  |
|   |                             | 四、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，及時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求，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，提升退除役官兵及眷屬生活便利度 | 一、設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。。                                                                                 |  |
|   |                             | 二、非上班時間設置專人輪值服務，全年無休，24小時服務不打烊。                                                                               |  |
|   |                             | 三、提供跨平臺線上通用服務（如申辦、查詢等），增加退除役官兵及眷屬使用意願與效益訊。                                                                    |  |
|   |                             | 四、建置多元化電子參與管道，簡化互動及操作方式，以提供退除役官兵及眷屬友善網路溝通環境；充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。                                        |  |
| 四 | 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用      | 一、結合醫院等單位設置服務台；各服務網配置在地志工人力，透過社區志願服務組長連結在地資源，即時提供收件、諮詢、住院慰問、居家環境清潔，或執行三節慰問金、急難救助金、獎助學金核發等訪視服務，強化服務照顧之可近性及可及性。 |  |
|   |                             | 二、連結國軍花蓮總醫院、臺北榮民                                                                                              |  |

|   |                   |                                                                                                  |  |
|---|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|   |                   | 總醫院鳳林及玉里分院等單位專業人員，分區辦理防疫、正確用藥、安寧緩和醫療及預立醫療照護諮商等宣導講座至少 2 場次，增進退除役官兵及眷屬健康與醫療知能。                     |  |
|   |                   | 三、轉介社福資源，並與社福慈善團體結盟辦理各項公益關懷活動。                                                                   |  |
| 五 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 一、落實政府資訊公開，保障民眾知的權利，增進民眾對公共事務之瞭解。                                                                |  |
|   |                   | 二、針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作內涵之廣度、深度及範圍，檢討修訂提升政府服務效能執行計畫。                                           |  |
| 六 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 一、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，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。                                          |  |
|   |                   | 二、為提升退除役官兵及眷屬轉銜與穩定就業，推行各項就學、就業及職訓措施，並與地方政府、國軍、學校、民間企業、社福團體等公私部門結盟，辦理各項就業服務與公益活動至少 4 場次，增進政府服務效能。 |  |