

# 國軍退除役官兵輔導委員會基隆市榮民服務處 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」。

## 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、整合運用單位與平行機構管理面「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，以提升本處服務效能。
- 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：

本處全體職員工、約僱人員及各社區志願服務組長（含榮欣志工、社區服務員）。

## 肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
  - （一）就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。
  - （二）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；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；並研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。
- (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內部橫向連繫，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) 推動本處內部服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。

(三) 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。

(四) 建置多元化資訊參與管道，如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，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務效能。

(二) 依地域差異結合社區設置服務據點，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，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，聚焦核心業務，推動創新、有感服務照顧工作。

#### 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），結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服務措施。

- (二) 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。
- (三) 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。
- (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、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「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（詳附件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」（詳附件2），公開於本處網站。
- 四、每年1月底前，由首長帶領全體同仁參與，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、管制考核：

本處併輔導會每季輔訪作業對各業參服務品質效能績效作

考核，並納入個人平時考核辦理。

捌、本計畫如有未盡事宜，得另函補充修正之。

## 基隆市榮民服務處提升政府服務效能具體作法

| 項次 | 實施要項                   | 具 體 作 法  | 完 成 限 期 |
|----|------------------------|--|---------|
| 一  | 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化     | <p>一、適時充實更新服務設施，持續改善辦公設備、服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、環境規劃、綠（美）化工作等，建置合宜的服務環境。</p> <p>二、賡續強化各項服務效能，如電話禮貌、臨櫃態度、志工電訪等，並確實執行與管考。</p> <p>三、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關講習，提升人員專業水準，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。</p> <p>四、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。</p> <p>五、落實外住榮民暨遺眷訪查服務，並依不同需求類型提供服務照顧工作。</p> <p>六、建立簡淺易懂的作業標準及工作手冊，提升服務效能。</p> | 持續辦理    |
| 二  | 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | <p>一、設置「首長民意電子信箱」俾利有效處理問題，即時滿足服務對象需求。</p> <p>二、辦理榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會，廣邀服務對象參與意見表達。</p> <p>三、依據服務特性辦理滿意度調查，俾利精進服務效能。</p> <p>四、建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。</p> <p>五、加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制。</p>   | 持續辦理    |

|   |                        |  |      |
|---|------------------------|--|------|
| 三 | 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度  | <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、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>  | 持續辦理 |
| 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，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性，落實「榮民在哪裡，服務到那裡」及「傾聽榮民聲音」之服務理念。</p> <p>二、於社區服務網配置在地人力，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、依據服務對象不同需求，辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次，強化年輕官兵就業輔導，提升職場競爭力。</p> <p>四、網頁設計符合使用者需求，依據使用介面提供多樣性檢索方式，提供分類（眾）檢索服務。</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、臉書、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，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。</p> <p>三、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。</p>  | 持續辦理 |
| 六 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務      | <p>一、因應國家政策發展情勢，聘請專家、學者擔任講座，講授長照政策、就業促進政策等。</p> <p>二、跨地方行政機關建立合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>  | 持續辦理 |

## 國軍退除役官兵輔導委員會基隆市榮民服務處 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 |                        |      |      |