

金門縣榮民服務處

113年度提升政府服務效能實施計畫

壹、依據：

- 一、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」。
- 二、國軍退除役官兵輔導委員會112年12月6日輔綜字第1120097350號函辦理。

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、替代役男）。

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) 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之差異，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，分析調查結果，改進服務缺失；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) 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) 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。
- (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，並結合地區資源，運用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(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) 運用本會三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢，提供退除役官兵、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的場域。
- (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) 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「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，並廣納專家、學界及民間團體等各方

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：

一、應將「提升政府服務品質執行計畫」主動公開於機構網站，輔導會綜合規劃處每年2月1日起，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、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各相關業管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。

壹、本計畫如有未盡事宜，得另函補充修正之。

金門縣榮民服務處 113年度提升政府服務效能具體作法

項次	實施要項	具體作法	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本處服務人員(含榮欣志工)對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。 二、彙整編印業務工作手冊等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。 三、訂定年度職員在職訓練計畫、辦理提升作業知能相關課程、提升人員專業水準。 四、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。 五、落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，並依「特需」、「較需」及「一般」退除役官兵等不同需求類型，提供服務功能。 六、協助退除役官兵及眷屬等職業訓練，提升職場競爭力。 七、聘請專家、學者擔任志工基礎訓練、特殊訓練、長照服務介紹。 八、強化各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，積極推展服務作為，爭取榮民(眷)及民眾之認同。 九、協助退除役官兵有關就業媒合活動、職業適性評量諮詢、創業諮商及促進穩定就業津貼，轉職待業者多元服務，提升媒合成效。	持續辦理。
		十、推動輔導會五福專案，積極宣導五福專案內容及辦理五福專案各項業務。	

項次	實施要項	具體作法	完成期限
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業流程，並提供民眾意見反映後續追蹤處理。	
		二、非上班時間設置專人輪值服務，全年無休24小時服務。	
		三、提供單一窗口服務，運用資訊網路促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間，達到「單一窗口、多元服務」之目標。	
		四、定期(每月)辦理榮民(眷)意見調查(滿意度)，分析調查結果，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，提供服務參考。	
		五、辦理榮民懇談會、首長與民眾有約及服務區座談會，聽取榮民意見。	
		六、檢討現行服務工作之廣度、深度，主動協調與整合性質重複或相近之服務工作，依榮民(眷)需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、主動公開相關榮民(眷)服務訊息、核心政策、執行計畫、服務措施及預算執行等資訊。	
		二、審酌簡化申辦案件應附之佐證資料；配合持續推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	
		三、主動檢討服務流程，突破各業管間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。	
		五、廣續推動及增加網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全認證，提高線上申辦使用率	
		六、持續推動榮欣志工關懷訪視、電話	

項次	實施要項	具體作法	完成期限
		問安、榮民生日問候、獨居榮民認養等工作。	
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。	一、與地方政府結合，從服務資源整合、以資源共享角度出發，將服務體系與業務體系完成水平垂直整合共同為民服務。	
		二、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，運用合理成本創造最佳服務效能。	
		三、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。	
		四、考量服務對象區域及數位資訊落差，利用電訪、或以平板電腦、手機通訊軟體(如Line@)服務，並輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。	
		五、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。	
		六、加強新住民配偶關懷照顧，辦理生活適應活動、是時宣導相關法令、政策及服務照顧事項。	
		七、加強服務區遺孤認養工作，鼓勵企業及個人善心捐助。	
		八、強化就學就業及職業訓練服務宣導，提供榮民優質職缺及參訓機會。	

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，並主動揭露相關訊息，提供便利服務共享創新互動的場域。	
		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、於法規授權範圍，適時規劃具體可行之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。	

金門縣榮民服務處
113年度提升政府服務效能具體作法執行成效

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		