

國軍退除役官兵輔導委員會佳里榮譽國民之家 113 年提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

輔導會 106 年 4 月 10 日函頒「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：

退除役官兵及其眷屬、一般民眾。

肆、具體作法：（如附件1）

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化：
 - （一）本榮家制訂工作手冊，就業務範圍建立標準作業流程且每年修正，以維服務作業之一致性。
 - （二）全面檢視家區，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）強化本榮家人員的各項服務品質（如電話禮貌、服務態度等），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）因應業務屬性與服務特性差異，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)運用員工座談、有眷榮民座談會時機廣納服務對象興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。
- (二)善用本榮家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（如服務滿意度調查、家屬滿意度調查、伙食滿意度調查），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，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Line、揪科及本榮家臉書專頁等資訊網路促進內部橫向連繫，加強第一線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，縮短等候時間。
- (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)推動榮家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、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)榮家網站或網頁設計符合使用者需求，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，擴大運用本榮家全球資訊網、
臉書網頁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、有感的服務照顧工作。

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)，本榮家結合地方
政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服務措施。

(二)本榮家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。

七、推動金字塔三級醫療服務計畫，強化醫療支援服務：

(一)分院全力支援榮家門診科別，強化醫師整合醫療能力及品質，
配置可攜式超音波、運用遠距醫療輔助醫療診斷提升榮家保
健組醫療服務提升照護品質。

(二)提升榮家醫療照護能力：

1. 運用先進科技，賡續改善高齡友善生活環境與設施。

2. 加強公共空間居家式、活潑化的佈置，並美化餐廳，消弭
異味，營造優質頤養環境。

3. 強化護理人員長期照護、失智照護及安寧療護及心理健康
相關教育訓練，提高照護知能與技術。

4. 強化榮家感染管制，辦理感染管制教育訓練培訓感染管制

師，預防機構疫情發生。

伍、執行要領：

一、服務工作細緻化，尊重住民意願，爭取民眾認同：

要求全體職員工應視「榮民如親」，時時「心存榮民」，本積極主動之服務精神，勿以績效掛帥及做表面工作，提供榮民及社區民眾宅急便（即時）、7-Eleven（全時）之貼心服務，讓榮民能真心感受職員工對其服務之真心誠意。

二、注重陳情意見，善用輔導技巧及適時提升處理層級：

- （一）工作手冊中訂有陳情處理流程，首長要求遇陳情案要「立即面對、委婉處理、提升層級、掌握時效」將陳情案件消弭於肇始之初以免事態擴大。
- （二）回復陳情案件時，針對案情內容敘明具體處理意見，並以簡明、肯定、親切、易懂之文字答覆。
- （三）若為當面陳情，立即由堂長及社工師共同委婉說明解答，如無法解決則立即提高層級依序由組室主管、副首長、首長出面協商。

三、陳情意見追蹤管制，作為精進服務工作內控機制：

- （一）書面或電子郵件提出陳情者統由總收文於公文系統登錄、編號後，依陳情事項內容送相關組室處理。
- （二）榮民及家屬陳情意見，由輔導組製作意見反映表詳述處理情形，簽奉首長核可後回覆。
- （三）本家規定陳情案件應於五日內辦結，未能依限辦結者，應依規定辦理展期，並將延長之事由通知陳情人。
- （四）處理完畢進行滿意度調查，陳情者對本榮家處理均感滿意。
- （五）上述案件隨到隨辦，並將辦理情形專卷整理，每季品質管理會議提出檢討分析作為內部控制參考。

四、服務工作親民便民，主動協助轉介，避免不良觀感：

- （一）重視每一位住民的需求，尊重其獨特性，讓他感到溫暖，尤其必須重視住民的感受，而非凸顯自己的工作績效。用心服務創造雙贏的幸福，
- （二）發揮跨部門的協調及團隊整體精神，複合式問題則由專業團隊介入輔導。
- （三）綠色醫療通道，由高雄榮總高齡醫學中心個案管理師擔任單

一窗口聯繫，與緊急醫療協調予以轉介，協助高齡醫學病房直接住院縮短漫長等待過程，減少專科醫療片段式服務及多重用藥問題。

- (四) 不分平時或假日，均接待榮民(眷)或民眾蒞家探視、參訪。主動邀請外界團體蒞家辦理關懷活動，若遇有非榮民查詢，仍持相同服務態度，主動提供地方政府資訊協助轉介。

五、嚴禁本位主義影響整體工作推動，關鍵窒礙預先妥處：

本位主義是因為機關內部溝通不良所引起的，而溝通不良，可能係來自人際互動不佳，或是任務分工不清，其對機關的負面影響並不亞於外部環境所帶來的衝擊。本榮家為消除本位主義，每季均由首長親自主持召開員工座談會，藉座談獎勵優秀員工並說明當前服務工作重點，彼此開誠佈公、雙向溝通，不僅可以化解內耗、衝突的資源浪費；更是能夠進一步發揮「綜效」，創造高績效的工作團隊。

六、落實行政透明制度：

公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，利用榮家網頁及臉書專頁將最新資訊公告，提供民眾瞭解榮家運作，消除疑慮。

陸、管考：

- 一、本榮家將「提升政府服務品質執行計畫」主動公開於榮家網站，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本會業務會報提報。
- 二、本榮家平時自行管理考核，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。
- 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)，公開於本榮家網站。
- 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、眷屬與民眾之期望與需求，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，活動照片應及時拍照存證，以專卷保存備查。

國軍退除役官兵輔導委員會佳里榮譽國民之家 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、強化本榮家服務人員（含委外服務人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	12月31日前
		二、彙整編印工作手冊及榮家簡介等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	適時辦理
		三、辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準，每年辦理2場次。	12月31日前
		四、落實家區週邊外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，提供服務及協助。	適時辦理
		五、三節（年節、端午、中秋）至社區辦理「社區關懷據點」健康促進外展活動。	12月31日前
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程序。	12月31日前
		二、提供民眾意見反映後續追蹤處理	適時辦理
		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。	適時辦理
		四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	適時辦理
		五、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	適時辦理
		六、辦理員工座談及有眷榮民座談會	適時辦理

三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務	適時辦理
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、建立關懷據點，提供電話問安、健康促進等項目。</p> <p>二、開放家區醫療資源，提供社區民眾就診領藥及物理治療。</p>	12月31日前
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、擴大運用本榮家全球資訊網、臉書網頁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。</p> <p>二、收受捐贈財物之使用及徵信情形公開透明。</p>	適時辦理
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、配合輔導會政策，開放一般民眾進住。</p> <p>二、賡續追蹤鄰近地區日照中心辦理情形，評估本家辦理效益。</p>	<p>適時辦理</p> <p>12月31日前</p>

國軍退除役官兵輔導委員會佳里榮譽國民之家 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			