

新竹榮譽國民之家 111 年提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日函頒「政府服務耀升方案」。
- 二、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」。
- 三、輔導會 110 年 12 月 7 日輔綜字第 1100086183 號函。

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、整合運用所屬機構管理面「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、執行對象：

本榮家各組(室)全體職員工(含委外人員)。

肆、辦理期程：

111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日。

伍、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
(一)本榮家應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一

致性。

(二)本榮家應全面檢視，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)強化所屬機構人員的各項服務品質(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)善用所屬機構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；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、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)運用資訊網路促進機構內部橫向連繫，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、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)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)運用輔導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、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，聚焦各

所屬機構核心業務，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)，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，務實解決所屬機構就學、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。
- (五) 配合輔導會政策推動三級醫療照護大升級「金字塔計畫」擴大照顧提升品質、支援需求、減少後送。

陸、權責分工：

一、本榮家家綜合承辦員：

依據行政院「政府服務躍升方案」及輔導會「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」，檢討並納意見後訂定本榮家 111 年執行計畫及提升政府服務效能具體作法(如附件一)，並依推動情形及績效成果滾動檢討修正本計畫，並主動公開於本榮家網站。

二、本榮家各組(室)：

參照本計畫內容，提出未來服務發展重點及優先順序，據以推動落實執行。

柒、推動執行策略及方法：

一、持續推動「政府服務躍升方案」，提升「政府服務」。

二、本榮家每年 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」(詳附件二)，公開於本榮家網站。

- 三、執行計畫之修正，應探查並確認住民(眷)之期望與需求並廣納各方意見，發揮集思廣益，策訂具體可行作法。
- 四、由首長帶領全體同仁參與，透過各種管道瞭解住民、眷屬與民眾之期望與需求，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，活動照片應即時拍照存證，以專卷保存備查。

捌、管制考核：

- 一、平時各組(室)應自行管理考核，透過每週各項會報會議及每月家務會報暨服務品質會議等，檢討改進服務品質及推動情形，於年度結束針對各單位或個人執行服務績效優劣進行綜合評考檢討辦理獎懲。
- 二、本榮家「提升政府服務效能執行計畫」公開於本榮家網站，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輔導會業務會報提報。

附件一

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、強化本家服務人員（含委外服務人員）專業知能，提升服務品質，提供住民完善的照顧服務。	12月31日前
		二、彙整編印業務工作手冊、宣導摺頁等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	12月31日前
		三、訂定年度幹部在職訓練計畫，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12場次。	12月31日前
		四、與醫療機構、學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進服務住民功能。	12月31日前
		五、落實住民服務照顧工作，並依「特需」、「個案」及「一般」住民等不同需求類型，提供服務照顧功能，爭取榮民(眷)對本家之認同。	12月31日前
		六、邀請榮總營養師、醫師、心理師至本榮家擔任相關講座。	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、設置「首長民意電子信箱」，提供民眾意見反映後續追蹤處理。	12月31日前
		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。	12月31日前
		四、賡續推動「單一窗口」服務作業。	12月31日前

		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。	1月31日前
		六、辦理新進榮民座談會、榮民家屬座談會及房戶長會議，瞭解需求並即時處理。	12月31日前
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、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。	12月31日前
		二、設置網路平臺線上查詢服務(如床位、入住須知等)便利榮民及民眾取得資訊。	12月31日前
		三、推動本榮家內部跨組室間之平台。	12月31日前
		四、建置多元化資訊參與管道，如意見箱、Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。	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、因應住民屬性差異，對特殊或弱勢住民提供適性服務，並結合地區資源，創造最佳服務品質。	12月31日前
		二、結合社區設置服務(關懷)據點，提高本家住民的服務可近性。	12月31日前
		三、資源共享，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或榮民(眷)運用。	12月31日前
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、主動公開本榮家政策、執行計畫、服務措施等重要資訊並適時更新。	12月31日前
		二、擴大運用本榮家之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利住民與眷屬共享創新互動場域。	12月31日前

六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、簽訂緊急安置支援協議書，提供床位供災民緊急安置。	12月31日前
		二、推動長照政策(關懷據點)，運用在地資源，加強與相關單位及鄰里長間的聯繫合作，藉由其協助宣導榮家服務項目，積極推動關懷據點工作。	12月31日前
		三、配合輔導會政策推動三級醫療照護大升級「金字塔計畫」擴大照顧提升品質、支援需求、減少後送。	12月31日前
		四、辦理長期照顧六大品質監測指標，每月統計分析，以PDCA品質改善方法進行及跨團隊個案討論以提升服務品質及績效。	12月31日前

附件二

新竹榮譽國民之家

111 年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	具體做法	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			