

臺南市榮民服務處

113年度提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

- 一、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」。
- 二、輔導會112年12月6日輔綜字第1120097350號「請持續落實推動提升政府服務效能相關作為」。

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、實施對象：

- 一、第一線服務人員：各責任區輔導員、社區服務組長、榮欣志工等。
- 二、各相關業管：本處服務照顧、輔導、善後工作、就養、就業、就醫、就業(學)、人事、兼辦政風、總務、資訊相關業管等。

肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化：

- (一)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)強化本處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。
- (五)提供榮民與二類官兵穩定就業方案，以提升退除役官兵退伍後穩定就業津貼，使退除役官兵能及早適應職場，穩定就業。

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；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。
- (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。
- (六)辦理就學就業職訓權益說明會，向新退榮民及二類退除役官兵說明本會就業、就學及職訓各項工作。

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)推動各組室或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務(如治喪會議、遺物清點、連續假期安全講習等)。
- (四)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。
- (五)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、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)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)為提升退除役官兵就業及參與本會職業訓練訓後就業比率，推行穩定就業方案，鼓勵退除役官兵於退伍後儘速就業適應職場環境，給予穩定就業津貼補助。

伍、權責分工：

一、輔導組：依據輔導會函頒之「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」，訂定本處「臺南市榮民服務處提升政府服務效能執行計畫」函頒各組室遵循，並依推動情形及績效成果滾動檢討及修正。

二、各組室：依計畫具體作法執行，並於每年12月底將執行成效送處綜合彙整，公告於本處官網，據以推動落實。

陸、推動作法：

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，應檢討年度工作計畫、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、管考：

- 一、本處研訂「提升政府服務效能執行計畫」公開於本處官網。
- 二、各組室平時自行管理考核，隨時檢討改進服務效能，接受輔導會綜合規劃處及各相關業管處配合國家發展委員會查訪，瞭解本計畫推動及執行情形，進行實地考核及診斷。
- 三、各組室應依本處「提升政府服務效能執行計畫」要項及具體作法，於每年12月31日前辦理完竣，由輔導組納管專卷備查，相關執行情形結合年度督考受檢。
- 四、本計畫依執行成效辦理敘獎參考。

臺南市榮民服務處提升政府效能具體作法

附件 1

項次	實施要項	具體作法	完期	成限
壹	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本處服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	持辦	續理
		二、在業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性，依實況需要採滾動式修正。		
		三、辦理年度服務體系幹部教育訓練並配合輔導會舉辦教育訓練、講習，公務員人力發展中心開課派員參訓、提高人員本職學能。		
		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，提供服務照顧功能。		
		六、賡續強化人員服務效能，如：服務態度、電話禮貌等，並確實執行與管考。		
貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、設置「首長民意電子信箱」及陳情申訴信箱，即時、有效處理民眾反映或抱怨事件，落實服務成效。	持辦	續理
		二、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。		
		三、辦理與民有約懇談會、服務區座談會，建立與民眾溝通管道，對相關建議及陳情案件，正確處理回應。		
		四、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。		
		五、辦理就學就業職訓權益說明會，向新退榮民及二類退除役官兵說明本會就業、就學及職訓各項工作。		
參	便捷服務遞送過程與方式，提升民	一、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業，縮短民眾等候時間。	持辦	續理
		二、非上班時間設置專人輪值服務(服務		

	眾生活便利度	<p>不打烊)，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 FB、Line 等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p> <p>五、連結地區特約商店，提供榮民眷、二類退除役官兵、榮欣志工等消費購物優惠。</p>	
肆	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、設服務據點，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及傾聽榮(人)民聲音之服務理念。</p> <p>二、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈、<u>認養金捐款</u>，嘉惠弱勢榮民眷及遺孤。</p> <p>三、因應服務對象區域及數位資訊落差，運用遠距照護服務系統、<u>鄰托機制</u>及定期訪視等方式，提供可替代的服務照顧管道。</p> <p>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，提供分類檢索服務。</p>	持續辦理
伍	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，彙編宣導資料及影片，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，保障民眾知的權利。</p> <p>三、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、深度及其範圍，檢討修訂提升政府服務效能執行計畫。</p>	持續辦理
陸	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻	<p>一、因應國家政策發展情勢，適時宣導國家重要政策(如長照、就業等)。</p> <p>二、跨地方行政機關建立合作機制，處</p>	持續辦理

	服務	理 突發意外事件，建構社會安全網絡。	
--	----	-----------------------	--

附件二

臺南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		
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務		

備註		
----	--	--

附件三

臺南市榮服處服務品質滿意度問卷調查

親愛的榮民（眷）您好：

歡迎您蒞臨本處洽詢辦理業務，為瞭解您對本處提供服務看法，請您於 中勾選選項，感謝您的意見，讓我們提供更優質的服務。

（本資料僅供統計使用，不移作它用，請撥冗填寫）

一、請問您來本處**辦理**（詢問）那項**業務**？（可複選）

就學服務 就業服務 就醫服務 就養服務

服務照顧 其他：_____

二、請問本處**服務人員**是否曾至貴府拜訪或電話訪視？

最近一年曾訪視 最近二年曾訪視 二年以上不曾訪視

三、本處**服務電話**是否經常忙線？

一撥即通 偶爾撥不通 經常撥不通 從沒撥過

四、請問您對**服務人員**的服務態度是否滿意？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

五、請問您對本處的**辦事效率**是否滿意？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

六、請問您對本處**洽公環境**是否滿意？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

七、您認為**最不满意服務**項目，尚需**改進之建議**為：

被訪問人姓名：_____ 性別：_____

身份：榮民 第二類退除役官兵 遺眷 其他_____

電話：_____ 填寫日期：_____

謝謝您寶貴的意見，祝您身體健康 萬事如意