

# 國軍退除役官兵輔導委員會花蓮榮譽國民之家 113 年度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「政府服務躍升方案」。
- 二、輔導會106年2月15日函頒「政府服務獎輔導計畫」。
- 三、輔導會106年4月10日函頒「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，期使住民、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、持續推動住民、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、整合運用本家各組室管理面「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，確保住民、退除役官兵、眷屬及民眾知的權利。

## 參、實施對象：

本家全體職員工。

## 肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
  - (一)彙整編印業務工作宣導摺頁等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。
  - (二)訂定年度員工在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，強化服務人員（含委外服務人員）專業知能及服務品質。

- (三)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。
- (四)參與國民健康署「高齡友善健康促進工作計畫」。
- (五)強化本家建物設施設備保養與維護服務。
- (六)通過高齡友善健康照護機構認證2.0。

## 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。
- (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。
- (三)非上班時間設置專人值勤服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。
- (四)設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。
- (五)針對住民需求，規劃調整服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度照顧服務執行計畫。
- (六)辦理首長與民有約住民座談會、住民家屬座談會及房戶長會議。

## 三、便捷服務遞送過程與方式，提升住民與民眾生活便利度

- (一)主動檢討服務流程，突破組室間的隔閡，強化跨組室協調能力，促進各組室及個人之間的合作，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。
- (二)設置網路平臺線上查詢服務(如床位、入住須知等)便利住民及民眾取得資訊。
- (三)推動本家內部跨組室間，服務流程整合及資源共享(如交流區)，提供完善整合服務。
- (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。

#### 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。
- (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。
- (三)與社區資源互惠，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或住民(眷)運用。

#### 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (一)主動公開本家基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。
- (二)擴大運用本家之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。

#### 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- (一)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。
- (二)配合衛福部及輔導會長照政策，本家籌設日照中心及失智專區。
- (三)與花蓮縣政府簽訂緊急安置支援協議書，提供床位供災民緊急安置。

#### 伍、權責分工：

##### 一、本家研考業務承辦人

依據行政院「政府服務躍升方案」及輔導會實施計畫，函頒年度「提升政府服務效能執行計畫」由各組室遵循辦理，並主動公開於本家網站，另依推動情形及績效成果滾動檢討及修正本計畫。

##### 二、本家各組室

參照本計畫內容並結合組室業務特性、服務對象需求、量能

與資源配置等實況，檢討修訂工作手冊、內控制度，並將業管行政規定主動公開於機構網站，據以推動落實。

#### 伍、推動作法：

- 一、本計畫函頒後，各組室應依據「提升政府服務效能具體作法」(詳附件1)於113年12月31日前，各組室應檢討年度工作計畫、任務、特性及執行成效，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)，綜整後，於113年1月底前公開於本家網站。
- 三、113年1月底前，依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解住民、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。
- 四、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、「提升政府服務效能執行計畫」應主動公開於機構網站；輔導會將於每年2月份不定期上網抽查或實地考核，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、輔導會將結合當年度督考計畫，查核所屬機構「提升政府服務效能執行計畫」執行情形，並視實際需要不定期查訪，針對服務績效不彰機構或特定服務事項進行診斷，俾督促落實推動。
- 三、輔導會依據「政府服務獎輔導計畫」(詳附件3)，將審酌各機構執行成效，擇優推薦參選「政府服務獎」。本家如獲推薦，相關獎勵依該計畫辦理。
- 四、本家各組室平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，

如有跨組室事項，應即時提報開會協商處理。所屬職員工如有具體有效提升本家服務效能個案，應列入平時考核並簽報獎勵，年度舉薦「模範公務人員」或「績優工友」。

# 國軍退除役官兵輔導委員會花蓮榮譽國民之家 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	<p>一、彙整編印業務工作手冊(如「為民服務手冊」)等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p> <p>二、訂定年度員工在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，強化服務人員(含委外服務人員)專業知能及服務品質，每年辦理○場次。</p> <p>三、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。</p> <p>四、落實住民訪查服務照顧工作，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。</p> <p>五、辦理住民各類文康活動○場次，強化社會互動，促進身心健康。</p> <p>六、聘請專家、學者擔任「社區關懷據點」、「長照服務介紹」等講座，每年辦理○場次。</p> <p>七、其他具體做法……………。</p>	113 年 1 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	<p>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。</p> <p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p> <p>三、非上班時間由高勤官與總值日輪值服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。</p> <p>四、輔導組設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>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。</p>	

		六、辦理住民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會。	
		七、其他具體做法……………。	
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。	
		二、設置網路平臺線上查詢服務(如床位、入住須知等)便利住民及民眾取得資訊。	
		三、推動本家內部跨組室間，服務流程整合及資源共享(如交流區)，提供完善整合服務。	
		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。	
		五、其他具體做法……………。	
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。	
		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。	
		三、與社區資源互惠，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或住民(眷)運用。	
		四、其他具體做法……………。	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、主動公開本家基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。	
		二、擴大運用本家之全球資訊網、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。	
		三、其他具體做法……………。	

六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、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。	
		二、配合衛福部及輔導會長照政策，本家籌設日照中心及失智專區。	
		三、與花蓮縣政府簽訂緊急安置支援協議書，提供20床床位供災民緊急安置。	
		四、其他具體做法……………。	

## 國軍退除役官兵輔導委員會花蓮榮譽國民之家 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			

## 國軍退除役官兵輔導委員會政府服務獎輔導計畫

### 一、依據：

- (一) 行政院「政府服務躍升方案」。
- (二) 國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」。

### 二、目的：

國軍退除役官兵輔導委員會（以下簡稱輔導會）為落實推動服務品質，樹立優質服務典範，擴散標竿學習效益，並鼓勵提供創新服務，以強化服務品質，提升施政效能。

### 三、參獎類別：

#### (一) 整體服務類

指日常業務直接、高頻率接觸住民(眷)、民眾，提供服務之機構。

#### (二) 專案規劃類

指掌握社經發展趨勢，發掘關鍵公共問題，或就本機關(構)與第一線機構服務問題，規劃專案推動執行，據以務實解決。

### 四、推薦作業：

輔導會相關業管處審慎評估所屬機構績效，擇優推薦參選「政府服務獎」整體服務類、專案規劃類評獎作業。

### 五、評審標準：

依據國家發展委員會（以下簡稱國發會）訂頒之「政府服務獎評獎實施計畫」辦理。

### 六、參獎輔導：

#### (一) 輔導作業：

1. 由綜合規劃處及各相關業管處，針對參獎機構實施「作業要項」、「評核構面」說明及律定參獎專案名稱。
2. 8月中旬至12月中旬，對推薦參獎機構實施「參獎申請書」編撰輔導，並依年度編列之相關預算酌予補助。

#### (二) 實地輔導、評審：

1. 參獎機構獲國發會初審入圍，即由輔導會編成輔導小組，依據國發會實地評審程序及配合注意事項實施實地輔導及預檢。

2. 實地評審時請勿提供與評獎活動或宗旨無關之物品（例如點心、紀念品）或活動（如歡迎儀式或表演），相關執行情形將納入評分考量。

## 七、獎勵方式：

### （一）獲獎機構：

主管與主要承辦人一人，依「政府服務獎評獎實施計畫」規定之獎勵方式，及公務人員考績法相關規定，核予一次記一大功獎勵，由綜合規劃處依「輔導會職員獎懲作業規定」檢討敘獎（專案獎勵績點）。

### （二）輔導會各業管處：

1. 輔導會 1 個機構獲獎：輔導會主要承辦人一人記功二次，各級輔導（含業管處）有功人員，由綜合規劃處依「輔導會職員獎懲作業規定」檢討敘獎（專案獎勵績點）。
2. 輔導會 2 個機構以上獲獎：輔導會主要承辦人一人，比照「政府服務獎評獎實施計畫」獎勵方式，及公務人員考績法相關規定，核予一次記一大功獎勵，由綜合規劃處依「輔導會職員獎懲作業規定」檢討敘獎，各級輔導（含業管處）有功人員併同辦理敘獎（專案獎勵績點）。

## 八、一般規定：

- （一）輔導會參獎「政府服務獎」期程管制表（如附表 1）。
- （二）各推薦參獎機構「參獎申請書」，應依輔導會規定時間前報會函轉國發會，逾期不予受理並追究失職責任。
- （三）推薦之參選機構於當年度決審未獲獎者，得於下年度繼續參選。
- （四）獲頒「政府服務獎」機構，應繼續維持並提升其服務品質水準，若獲獎機構於獲獎 3 年內服務形象有重大缺失，國發會得要求其改善；如限期未改善，得撤銷其獲獎資格，並追回獎座。
- （五）決審獲獎之機構，需配合國發會辦理成果發表會及各項宣導活動。
- （六）有關資訊服務方面之推動及執行成效，請統計資訊處協助輔導各參獎機構，並於相關網頁建立檢索系統。

- (七)各參選機構「參獎申請書」內容，以當年度全年（1月1日至12月31日止）之成果與績效為主，如因情況特殊無法即時提供，請於參獎申請書載明資料統計期間，俾供評審時查考。
- (八)請依評審項目以一案一卷方式蒐整參考資料，製作執行成效彙整表及案卷目錄，並檢附佐證資料圖（照）片備查。
- (九)受推薦參選機構所提報之「政府服務獎」參獎申請書，其內容及體例，應依據國發會訂頒之「政府服務獎評獎實施計畫」辦理。
- (十)受推薦參選機構應提出「參獎申請書」6份（國發會5份及輔導會1份）、電子檔光碟2片。電子檔與參獎申請書內容應一致，並應將申請書內容（含附件）整併為單一檔案，Word及PDF各一式，檔案名稱以參獎機構全銜命名。
- (十一)申請書除封面（底）外，一律以直式、雙面、彩色影印或印刷方式印製；申請書內容及體例列入評分考量；申請書應自行撰寫，不得委託專業團體代擬。
- (十二)申請書內各項滿意度調查應具備信度及效度，包括調查對象、抽樣方法、有效樣本、抽樣誤差、調查結果分析等，均應提出說明及檢附相關資料供評分參考；各項滿意度調查得合併辦理。
- (十三)參獎機構準備實地評審參考文件及相關書面資料，應著重績效成果的展現、執行性及過程性資料，以具有關鍵者為主，文件資料一律以雙面影印（刷）方式印製，如有光碟資料或線上資料者，請備妥閱覽器材，無須另行印製。
- (十四)參獎機構須遵守著作財產權相關規定，包括參獎申請書及簡報資料等，不得侵害他人之智慧財產權，所提報之成果數據，應為真實，不得任意增減。若於參賽過程中，發現參選機構提供之參獎資料，有侵害他人權益或提報不正確數據者，經查證屬實，主辦單位有權取消其參選資格；評獎結束後如發現上開情事，主辦單位將追回所有獎金及獎座，參獎機構並應負相關法律責任。
- (十五)本輔導計畫未規定事項，應依據國發會訂頒之「政府服務獎評獎實施計畫」辦理。

「政府服務獎」輔導會作業期程管制表	
作業項目	時程
輔導會彙整推薦參獎機構「參獎申請書」函送國發會	1 月 15 日至 1 月 22 日
國發會初審	2 月至 3 月
輔導會輔導推薦參獎機構「實地評審」相關事宜	3 月中旬至 4 月中旬
國發會決審	3 月至 5 月中旬
國發會評審結果報院核定	5 月中旬
國發會舉行頒獎典禮	6 月
國發會舉行成果發表會	7 月至 8 月
輔導會輔導參選機構「參獎申請書」編撰作業	8 月中旬至 12 月中旬
業管處（服務照顧處、就養養護處、就學就業處、就醫保健處、事業管理處）推薦下一屆參選機構	11 月中旬