

金門縣榮民服務處

114 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。

伍、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。

陸、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。
- 柒、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

114 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、就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>四、因應業務屬性與服務特性之</p> | 持續辦理。 |

| | | | |
|---|------------------------|--|-------|
| | | 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 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p> | 持續辦理。 |

| | | | |
|----------|------------------------------|--|--------------|
| | | <p>處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p> | |
| | | <p>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。</p> | |
| <p>三</p> | <p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p> | <p>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。</p> | <p>持續辦理。</p> |
| | | <p>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</p> | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>願。</p> | |
| | | <p>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。</p> | |
| | | <p>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。</p> | |
| | | <p>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。</p> | |
| | | <p>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</p> | |

| | | | |
|---|-------------------------|---|-------|
| | | 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。 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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</p> | 持續辦理。 |

| | | | |
|---|--------------------------|---|--------------|
| | | <p>規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。</p> | |
| | | <p>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。</p> | |
| 五 | <p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p> | <p>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。</p> | <p>持續辦理。</p> |
| | | <p>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。</p> | |
| | | <p>三、檢討內部作業，適時簡化</p> | |

| | | | |
|---|--------------------------|--|--------------|
| | | <p>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。</p> | |
| 六 | <p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>四、權衡服務措施的必要性，</p> | <p>持續辦理。</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | 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

114 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 | | |