

桃園市榮民服務處提升政府服務效能 執行計畫

壹、依據：

國軍退除役官兵輔導委員會113年12月5日輔綜字第1130088759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：

本處全體員工。

肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
 - (一)業務範圍、服務過程需建立標準作業流程，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)配合會頒政策加強二類官兵核認及訪視，確保退除役官兵權益。
- (六)提供榮民與二類官兵就業穩定促進方案、創業諮詢輔導、職業適性評量與職涯諮詢等服務，增加退除役官兵眷就業穩定成效及創業協助。

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(如分區座談會、懇談會、合作廠商聯誼座談、與退伍軍人社團座談)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(如:軍人退輔新制意見反映處理小組)，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(如:設置媒體聯絡人與新聞媒體對話窗口)，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(如線上申辦、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、遺務清點、遺產管理會議)。

(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。

(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據點(如:台北榮總桃園分院、國軍桃園總醫院)，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(如:首長電子信箱)。

(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、有感的服务照顧工作。

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、利民的服务措施。

(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(如:遺孤認養活動、協助急難救助)。

(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(如:桃竹苗地區連繫會議、退伍軍人社團聯繫會議等)。

(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、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「桃園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、相關各組室：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，公告於本處官網及陳報輔導會，據以推動落實。

陸、推動作法：

- 一、輔導組訂定「桃園市榮民服務處提升政府服務效能執行計畫」並函頒各組室。
- 二、執行計畫內容至少應包括：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(範例格式，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，檢討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，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、本計畫執行成效，列入年終考評獎懲參考。

捌、本計畫奉核後實施，如有修正另令發布。

桃園市榮服處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 |
|----|--------------------|---|---------|
| 壹 | 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | <p>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。</p> <p>二、建立（修訂）「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」，提升服務效能。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>六、聘請專家、學者擔任「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」等講座，每年辦理各1場次。</p> <p>七、配合會頒政策加強二類官兵核認及訪視，確保退除役官兵權益。</p> <p>八、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。</p> <p>九、積極辦理就業媒合徵才活動，提升退除役官兵(眷)職場就業機會。</p> <p>十、配合會頒就業穩定促進方案，提升退除役官兵(眷)就業穩定度。</p> <p>十一、提供職業適性評量與職涯諮詢等服務，提升退除役官兵眷職場競爭力。</p> | 12月31日前 |

| | | | |
|---|------------------------|--|---------|
| | | 十二、聘請專家、學者擔任「創業業師」，提供一條龍之創業輔導。 | |
| 貳 | 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、民眾意見反映後續追蹤處理。</p> <p>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。</p> <p>四、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> <p>六、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會。</p> <p>七、運用本處官網功能，有效防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。</p> | 12月31日前 |
| 參 | 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | <p>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，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間。</p> <p>二、運用市政資源，建立榮民健保、勞保、戶役及出入境資料查詢平臺，省時又便利，避免榮民眷洽公往返奔波。</p> <p>三、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>四、建置多元化資訊參與管道，如官網首長信箱或臉書粉絲團等網路社群，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。</p> | 12月31日前 |

| | | | |
|---|------------------------|--|-------------------------------|
| | | <p>五、大力推廣輔導會新式榮民證(卡式)及榮福卡政策，提升榮民生活便利度。</p> <p>六、積極連結轄區退伍軍人社團及後備軍人指揮部，宣達退除役官兵(眷)福利及權益政策。</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、普設服務據點，落實「榮民在那裡，服務到那裡」之服務理念，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>二、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢榮民眷。</p> <p>三、考量服務對象區域及數位資訊落差，運用遠距照護服務系統、送餐服務及定期訪視等方式，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> | 12月31日前 |
| 伍 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。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。 | 12月31日前 |
| 陸 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | <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，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p> <p>三、配合行政院「政府機關加速推動公共化教保及托育服務政策，為營造友善職場育兒環境，規劃於3樓成立「附設職場教保中心」。</p> | <p>12月31日前</p> <p>12月31日前</p> |

桃園市榮服處提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

| 項次 | 實要施項 | 具 體 作 法 | 執 行 成 效 |
|--|--------------------|--------------------------------|---------|
| 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。 | |
| 二、建立（修訂）「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」，提升服務效能。 | | | |
| 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。 | | | |
| 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、聘請專家、學者擔任「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」等講座，每年辦理各1場次。 | | | |
| 七、配合會頒政策加強二類官兵核認及訪視，確保退除役官兵權益。 | | | |
| 八、辦理年度員工及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。 | | | |

| | | | |
|---|------------------------|---|--|
| | | 九、積極辦理就業媒合徵才活動，提升退除役官兵(眷)職場就業機會。 | |
| | | 十、配合會頒就業穩定促進方案，提升退除役官兵(眷)就業穩定度。 | |
| | | 十一、提供職業適性評量與職涯諮詢等服務，提升退除役官兵眷職場競爭力。 | |
| | | 十二、聘請專家、學者擔任「創業業師」，提供一條龍之創業輔導。 | |
| 貳 | 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、民眾意見反映後續追蹤處理。 | |
| | | 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。 | |
| | | 四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。 | |
| | | 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。 | |
| | | 六、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會。 | |
| | | 七、運用本處官網功能，有效防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。 | |
| 參 | 便捷服務遞送過程與方 | 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。 | |

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| 式， 提升 民眾 生活 便利 度 | 二、運用市政資源，建立榮民健保、勞保、戶役及出入境資料查詢平臺，省時又便利，避免榮民眷洽公往返奔波。 | |
| | 三、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。 | |
| | 四、建置多元化資訊參與管道，如官網首長信箱或臉書粉絲團等網路社群，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。 | |
| | 五、大力推廣輔導會新式榮民證(卡式)及榮福卡政策，提升榮民生活便利度。 | |
| | 六、積極連繫轄區退伍軍人社團及後備軍人指揮部，適時宣達退除役官兵(眷)福利及權益政策。 | |
| 肆 | 一、設置服務據點，關懷多元對象及城鄉差距，落實「榮民在那裡，服務到那裡」之服務理念。 | |
| 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | 二、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢榮民眷。 | |
| | 三、考量服務對象區域及數位資訊落差，運用遠距照護服務系統、送餐服務及定期訪視等方式，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，提供分類檢索服務。 | |
| 伍 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。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。 | |
| 陸 | 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，適時宣導國家重要政策（如長照、就業等）。 | |
| | | 二、跨地方行政機關建立合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。 | |
| | | 三、配合行政院「政府機關加速推動公共化教保及托育服務政策，為營造友善職場育兒環境，規劃於3樓成立「附設職場教保中心」。 | |
| 備註 | | | |