

白河榮譽國民之家

114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113年12月5日輔綜字第1130088759號函示「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，期使住民及民眾感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「住民在那裡，服務到那裡」及「感動服務」的理念，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、持續推動民眾滿意服務、政府資訊透明化，型塑高效率服務形象，及確保住民及民眾知的權利。
- 四、整合各組、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。

參、實施對象：本家全體職員工。

肆、實施要項：

- 一、提升服務品質，深化服務績效
 - (一) 考量住民及民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，適時充實更新服務設施。
 - (二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助住民及民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
 - (三) 積極辦理或參與社會團體各項公益事務，推廣政府服務訊息及功能。

(四)積極推展服務作為，爭取住民及民眾之認同。

二、便捷服務程序，確保流程透明

(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，並運用資訊網路促進本家內部橫向連繫，加強第一現服務人員處理各項申辦案件知能，縮短住民及民眾等候時間，達到「單一窗口、多元服務」之目標。

(二)檢討簡化申請書表、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。

(三)審酌簡化申辦案件應附之佐證資料；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。

(四)本家網站公開各項服務標準作業程序資訊，以不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供住民及民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

(一)建立住民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。

(二)廣開住民及民眾建言管道，並重視渠等興革建議及陳情案件，並確依有關規定，審慎、迅速、正確處理回應。

(三)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。

(四)定期辦理住民及家屬意見調查，分析調查結果，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，並與其他榮家進行比較，供改進服務之參考。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

(一)主動公開本家基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施

及預算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。

- (二) 本家網站或網頁設計應符合輔導會制式標準，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。
- (三) 建置多元化電子參與管道，如主任電子信箱、臉書、網路連結等，簡化相關互動及操作方式，以提供住民及民眾友善網路溝通環境。
- (四) 賡續推動網站（線上）服務項目，提供完整資訊，提高線上使用率。
- (五) 建置各組、室間資訊整合平台(交流區)，提升資訊資源共享及使用效率。

五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式有關問題，並運用法令、流程簡化、民間資源引進、資訊科技應用等工具，規劃創新性、整合性的服務措施解決問題。
- (二) 檢討現有服務工作廣度、深度，並整合性質重複或相近之服務工作，依住民需求，重新規劃設計有創意之加值服務。
- (三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現公平、正義或公共價值。
- (四) 勇於突破組、室間隔閡，從服務資源整合、共享角度出發，規劃水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

伍、推動作法：

- 一、 本家於次年1月底前，參照本計畫實施要項及實施策略（詳附件1），結合年度施政計畫、任務、特性及執行績效，滾進檢討修正「提升政府服務效能執行計畫」，並公開於本家網站。
- 二、 執行計畫之修正，應探查並確認住民之期望與需求，並廣納各方意見，發揮集思廣益，策訂具體可行方案。

- 三、於次年1月底前，逐項檢討上年度執行成效，並填妥「提升政府服務效能執行成效一覽表」(詳附件2)，公開於本家網站；另據以檢討策訂具體精進作法，作為滾進修正「提升政府服務效能執行計畫」依據。
- 四、為民服務工作應持續性的融入日常作業與生活中，日積月累，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。

陸、管制考核：

- 一、本「提升政府服務效能執行計畫」公開於本家網站，結合當年度督考時，查核「提升政府服務效能執行計畫」執行情形。
- 二、各組、室平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務效能，家部視實際需要不定期督導，針對服務績效不彰的組室或特定服務事項，進行實地考核及診斷，並針對服務績效卓著或不彰之組、室或個人檢討簽辦獎懲。

白河榮家提升政府服務效能具體作法

項次	實施要項	實施策略	完成期限
壹	提升服務品質，深化服務績效	一、改善服務櫃台(含掛號及候診處)、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。	持續辦理
		二、強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。	
		三、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，提升人員專業能力。	
		四、彙整編印「本家簡介」等文宣資料，並善用榮光雙周刊及公眾場所宣導。	
		五、結合學校、社福等團體，辦理各項服務住民活動，以增進本家服務功能。	
		六、落實周邊外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對本家及輔導會之認同。	
		七、結合榮總及分院辦理各項醫療服務(義診、健康促進篩檢等)，推動金字塔三級醫療整合計畫，增進醫療功能。	
		八、開放家區附設診所門診醫療，提供社區民眾就醫服務。	
		九、聘請榮總及分院營養師、醫師、心理師至本家辦理「健康促進」講座、懷舊團體及安寧療護衛教課程等。	
		十、每日由堂長、護理人員及照服員實施三合一巡堂，定期配合身心科醫師及心理師個案訪視及復健師巡房，了解需求提供住民即時服務與照顧。	

貳	便捷服務程序，確保流程透明	<p>一、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>二、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>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。</p>	持續辦理
參	探查民意趨勢，建立顧客關係	<p>一、於服務台及安養、護護住民生活區設置意見信箱，並於官網設置「主任民意電子信箱」，專人、即時、有效之處理，落實服務成效。</p> <p>二、定期辦理新進住民及家屬座談會。</p> <p>三、加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制。</p> <p>四、定期辦理住民及親友滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p> <p>五、實施每日三合一巡堂、每月訪視住院住民及定期召開房戶長座談會、小團體活動等，瞭解住民各項需求，即時協助解決問題。</p> <p>六、開放本家公共設施，提供鄰近社區、民間社團辦理休閒、公益活動使用。</p>	持續辦理
肆	豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>一、充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。</p> <p>二、利用透過本家電腦網路連結榮院等網路掛號系統，協助住民就醫。</p> <p>三、建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。</p> <p>四、建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統整合服務。</p> <p>五、配合建置安養(護)資運系統，整合住民醫療、護理、社工、營養等照護性資料，周全住民照顧。</p>	持續辦理
伍	創新服務方式，整合服	<p>一、針對住民及親友需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，</p>	持續辦理

務資源	策訂年度提升政府服務效能執行計畫。
	二、辦理相關專題研究或講座，研討創新服務措施，提升服務效能。
	三、結合民間、機關或團體，簽定支援協定，處理突發意外事件。
	四、規劃跨組、室水平整合服務或業務體系垂直整合服務。
	五、依據輔導會「榮譽國民之家資源共享區作業原則」、「榮家自費入住辦法」等擴大照顧服務對象。
	六、結合志工團體，辦理志工服務住民工作。

白河榮家提升政府服務品質執行成效一覽表

項次	實施要項	推動作法	執行成效
壹	提升服務品質， 深化服務績效		
貳	便捷服務程序， 確保流程透明		
參	探查民意趨勢， 建立顧客關係		
肆	豐富服務資訊， 促進網路溝通		
伍	創新服務方式， 整合服務資源		