

# 臺北市榮民服務處 114 年提升政府服務效能實施計畫

## 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 號函請持續落實推動提升政府服務效能相關作為。

## 貳、目標：

- 一、114 年 1 月 31 日前，檢討本處年度工作計畫(含提升執行政府服務效能，【以下簡稱執行計畫】)、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」免備文逕行公開於機構網站；首長帶領全體同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。
- 二、專責辦理榮民就學、就業、就醫、就養及各項服務照顧與退除給付工作，並承辦輔導會所屬機構及投資事業 114 年資源整合聯繫實施計畫-「資源整合與服務平臺」-承辦分區資源整合聯繫會報(北部 26 機構)。
- 三、退除役官兵之輔導安置為長期連續性工作，確實分工合作，分層負責，人人懷抱「榮民在哪裡，服務在哪裡，捨我其誰？」的理念。
- 四、執行計畫公開於本處全球資訊網站(首頁>資訊公開>行政透明 [https://www.vac.gov.tw/vac\\_service/taipei/lp-1108-102-xCat-006.html](https://www.vac.gov.tw/vac_service/taipei/lp-1108-102-xCat-006.html))。

參、實施對象：全體員工。

肆、辦理期程：1 月 1 日至 12 月 31 日。

## 伍、實施要項：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

(一)各組、室應依業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一

致性。

- (二)各組、室應全面檢視，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)強化同仁各項服務品質(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，加強新退官兵(含二類官兵核認)訪視，確保退除役官兵權益。

## 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵眷需求

- (一)運用各類退除役官兵懇(座)談時機，廣納服務對象與合作之公民營機構興革意見，提供符合需求精進服務與合作契機。
- (二)蒐集並善用服務對象各類意見調查工具與機制，按服務對象的需求或建議，適予調整服務措施及方式。
- (三)依據服務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷設計內容、評量方式及其評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務參考。
- (四)建立退除役官兵(遺)眷及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效服務方式，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」一站可完成目標。
- (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，提升機構服務效能。
- (五)持續檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定(檢討)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、榮（遺）眷及民眾友善網路溝通環境。
- (七)「榮民證」及「榮福卡」便捷服務，整合榮民現有的權益，同時享有坊間食、衣、住、行、育、樂等線上商城優惠與服務，提升民眾生活便利。

#### 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，運用公私資源創造最佳服務品質。
- (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服務的可及性。
- (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)運用輔導會三級醫療體系功能，持續強化偏遠地區與弱勢退除役官兵（遺）眷及民眾醫療方案，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，擴大運用機構網站、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（遺）眷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、就業、防詐政策推動)，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，收集本處就學、就業、就醫、就養與服務照顧等窒礙問

題，反映輔導會尋求解決之道。

(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。

陸、權責分工：

一、輔導組

訂定執行計畫。

二、各組、室

依執行計畫具體作法執行，並於每年12月底前將執行成效送處綜合彙整，公告於本處官網，據以推動落實。

柒、推動作法：

一、輔導組頒發執行計畫予各組室遵循，並依推動情形及績效成果與職掌事項，滾動檢討及修正。

二、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)。

三、為退除役官兵(眷)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。

捌、管考：

一、平時自主管理考核，隨時檢討改進服務品質，輔導會綜合規劃處及服務照顧處配合國家發展委員會，將本於「例外管理」原則，視實際需要不定期查訪各機構，瞭解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。

二、對執行成效卓越或怠慢承辦人，由各組室提供獎勵(懲)名冊，於本處考績委員會研處。

玖、標準作業程序修正:滾進修正。

拾、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定，並公告於本處全球網站。

## 臺北市榮民服務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 | 一、在職人員(含新進人員)職能賦予訓練，熟練服務流程，強化相關法規熟悉，宣導政府政策作為。   | 持續辦理 |
|    |                    | 二、按「工作標準作業程序」維持服務標準，簡化「工作規範及作業流程」，提升服務信任。   |      |
|    |                    | 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、與公部門、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、辦理退除役官兵參加會外職業訓練補助，提升職場競爭力。  |      |
|    |                    | 七、辦理大專校院暨就業考試進修補助，鼓勵退除役官兵參加國內大專校院所辦理之就業導向推廣教育班、學分班、空大、空專，以及進修參加就業考試(考試院辦理之國家考試、公營事業人員進用甄試)，以強化退除役官兵學能及創造就業優勢。 |      |
|    |                    | 八、組成志願服務體系，每月服務會報交流平臺及每半年賦能教  |      |

| 項次 | 實施要項                            | 具體作法   | 完成期限 |
|----|---------------------------------|--|------|
|    |                                 | <p>育訓練，協助服務照顧工作。</p> <p>九、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>十、辦理退除役官兵退除給付業務。</p> <p>十一、辦理退除役官兵就養業務，照顧弱勢榮民。</p> <p>十二、辦理退除役官兵就醫業務。</p> <p>十三、協助退除役官兵有關就業媒合活動、職業適性評量諮詢、創業諮商及促進穩定就業津貼，轉職待業者多元服務，提升媒合成效。</p> <p>十四、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> |      |
| 貳  | 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮（遺）眷需求 | <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、設置全功能櫃檯，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</p>  | 持續辦理 |

| 項次 | 實施要項                           | 具體作法  | 完成期限 |
|----|--------------------------------|---|------|
|    |                                | <p>行計畫。</p> <p>六、辦理退除役官兵懇(座)談會及服務區座談會。</p> <p>七、運用輔導會官網功能，有效防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。</p>  |      |
| 參  | 便捷服務遞送過程與方式，提升退除役官兵及榮(遺)眷生活便利度 | <p>一、主動檢討服務流程，降低窒礙，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。</p> <p>二、運用機關行政一體資源，建立榮民健、勞保辦理、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、建立 LINE@ 群組將就學、就業及職訓等服務，透過即時資訊遞送，服務有需求退除役官兵服務效能。</p> <p>四、推展榮福專案中「數位榮福卡」及新版榮民證，利用輔導會「線上預約服務系統」便捷服務及臨櫃全功能申請的成效。</p> | 持續辦理 |
| 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。</p> <p>二、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢退除役官兵(眷)及持續辦理遺孤認養計畫。</p>   | 持續辦理 |

| 項次 | 實施要項              | 具體作法  | 完成期限 |
|----|-------------------|---|------|
|    |                   | 三、運用臺北榮總醫療體系功能，持續強化弱勢退除役官兵、榮(遺)眷及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。                                    |      |
| 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，規劃服務策略預為因應。  | 持續辦理 |
| 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、防詐等)。</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> | 持續辦理 |

臺北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 |
|----|--------------------|--|------|
| 壹  | 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | 一、在職人員(含新進人員)職能賦予訓練，熟練服務流程，強化相關法規熟悉，宣導政府政策作為。  |      |
|    |                    | 二、按「工作標準作業程序」維持服務標準，簡化「工作規範及作業流程」，提升服務信任。  |      |
|    |                    | 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、與公部門、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、辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練補助，提升職場競爭力。   |      |
|    |                    | 七、辦理大專校院暨就業考試進修補助，鼓勵退除役官兵參加國內大專校院所辦理之就業導向推廣教育班、學分班、空大、空專，以及進修參加就業考試(考試院辦理之國家考試、公營事業人員進用甄 |      |

|   |                                 |   |  |
|---|---------------------------------|---|--|
|   |                                 | 試)，以強化退除役官兵學能及創造就業優勢。                                       |  |
|   |                                 | 八、組成志願服務體系，每月服務會報交流平臺及每半年賦能教育訓練，協助服務照顧工作。                   |  |
|   |                                 | 九、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。                              |  |
|   |                                 | 十、辦理退除役官兵退除給付業務。  |  |
|   |                                 | 十一、辦理退除役官兵就養業務，照顧弱勢榮民。                                      |  |
|   |                                 | 十二、辦理退除役官兵就醫業務。   |  |
|   |                                 | 十三、協助退除役官兵有關就業媒合活動、職業適性評量諮詢、創業諮商及促進穩定就業津貼，轉職待業者多元服務，提升媒合成效。 |  |
|   |                                 | 十四、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。  |  |
| 貳 | 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮(遺)眷需求 | 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、設置全功能櫃臺，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、辦理退除役官兵懇(座)談會及服務區座談會。                                 |  |
|   |                        | 七、運用輔導會官網功能，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、運用機關行政一體資源，建立榮民健、勞保辦理、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、建立 LINE@群組將就學、就業及職訓等服務，透過即時資訊遞送，服務有需求退除役官兵服務效能。       |  |
|   |                        | 四、推展榮福專案中「數位榮福卡」及新版榮民證，利用輔導會「線上預約服務系統」便捷服務及臨櫃全功能申請的成效。  |  |
| 肆 | 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | 一、普設服務據點，落實「榮民在那裡，服務到那裡」之服務理念。                          |  |
|   |                        | 二、結合廠商、企業及社福團體辦理益活動、物質捐                                 |  |

|   |                   |   |  |
|---|-------------------|---|--|
|   |                   | 贈，嘉惠弱勢退除役官兵(眷)及持續辦理遺孤認養計畫。                                  |  |
|   |                   | 三、運用臺北榮總醫療體系功能，運用榮欣志工人力，持續強化弱勢退除役官兵、榮(遺)眷及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。 |  |
| 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，規劃服務策略預為因應。  |  |
| 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、防詐等)。                        |  |
|   |                   | 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。                          |  |