

國軍退除役官兵輔導委員會花蓮榮譽國民之家 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。

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)建置多元化繳費管道，提供住民及家屬便利繳費服務。

(五)鼓勵員工參與服務創新相關訓練課程，提升服務創新知能。

四、營造友善服務環境，落實社會關懷

(一)定期檢視服務場所無障礙設施及標示，提供友善服務環境。

(二)提供多語文或輔助溝通工具，協助不同需求民眾獲得服務。

(三)結合社會資源，提供弱勢民眾關懷協助。

(四)定期舉辦健康促進、文康休閒等多元活動，豐富住民生活。

五、落實資訊公開及應用，保障民眾知的權利

(一)透過網站、公布欄等多種管道，主動公開服務資訊。

(二)定期更新網站資訊，確保資訊即時性與正確性。

(三)依政府資訊公開法規定，提供民眾申請政府資訊服務。

(四)鼓勵民眾參與本家各項服務及政策討論。

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，持續優化日照中心營運。

(三)結合國家政策及民間經驗，提供社區資源共享，持續穩定幼兒教保中心營運。

(四)積極推展安寧緩和醫療服務，落實政府照護政策。

(五)積極推動智慧照護，導入科技輔具與遠距醫療系統，提升醫療與健康照護的精準度與效率。

(六)參與衛福部「減少住宿型機構住民至醫療機構就醫方案」，提供住民在地醫療照護服務。

(七)與花蓮縣政府簽訂緊急安置支援協議書，提供災民緊急安置床位。

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114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115年1月底前公開於本家網站。
- 三、115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月起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 114 年度提升政府服務效能具體作法（範例）

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、彙整編印多元化業務宣導文宣（例如：摺頁、電子手冊、影音短片等），並擴大宣導觸及管道（例如：運用社群媒體、在地社區活動、合作機構平台等）。</p> <p>二、精進年度員工在職訓練計畫，除提升既有作業知能外，更聚焦於服務創新、跨專業合作、高齡照護趨勢等議題，並追蹤參訓人員的實際應用成效，以優化照護品質。（可考慮設定具體量化目標，例如：提升特定服務滿意度%）。</p> <p>三、深化與現有合作夥伴的關係，擴大合作範疇與層次（例如：共同開發創新服務方案、建立定期交流機制），並積極開拓新的合作夥伴（例如：藝術團體、科技公司、青銀共創組織等），以豐富住民生活及多元服務面向。</p> <p>四、參與國民健康署「高齡友善健康促進工作計畫」，並根據住民健康數據分析結果，強化個別化健康促進方案的設計與執行，提升住民健康自主管理能力。</p> <p>五、優化本家建物設施設備保養與維護機制，除定期維護外，更應納入預防性維護措施，並鼓勵住民參與環境安全檢查，共同營造安全舒適的生活環境。</p> <p>六、其他具體做法……………。</p>	114 年 12 月 31 日前。
二	重視全程意見	<p>一、優化現有民眾意見反映及新聞輿情處理機制，並定期分析意見內容，</p>	

	<p>回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>作為服務改進的重要依據。</p> <p>二、優化「首長民意電子信箱」功能，提供民眾意見反映後續追蹤處理，以提升回覆效率與品質。</p> <p>三、維持非上班時間專人值勤服務，並定期檢視值勤人員的專業知能與服務態度，確保服務品質不打烊。（可考慮建立值勤紀錄分析，了解非上班時間的服務需求類型，作為未來服務調整的參考。）</p> <p>四、精進「單一窗口」服務作業，擴大服務範圍，整合更多跨組室的服務項目，並鼓勵櫃台人員參與專業培訓，提升服務效能與滿意度。（可考慮導入數位化工具輔助櫃台服務，例如：線上查詢、預約等。）</p> <p>五、強化以住民需求為導向的服務規劃機制，透過定期問卷調查、個別訪談、焦點團體等方式，深入了解住民的多元需求，並將其納入年度照顧服務執行計畫的修訂與執行。</p> <p>六、創新住民及家屬意見交流平台，除定期辦理座談會外，可嘗試舉辦不同形式的互動活動（例如：主題茶會、工作坊等），鼓勵更輕鬆、多元的意見表達。同時，應重視會後意見的追蹤與回饋。</p> <p>七、其他具體做法……………。</p>	
<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升住民與民眾生活便利度</p>	<p>一、優化跨組室協調機制，可建立定期協調會議、共同作業流程SOP等，並鼓勵員工參與跨領域培訓，提升整體服務效能。可考慮導入資訊系統輔助跨組室間的資訊流通與協作。</p> <p>二、擴充網路平台線上查詢服務內容，除現有資訊外，可考慮增加線上預約、常見問題FAQ等功能，並優化網頁設計，提升使用者友善度。定</p>	

		<p>期檢視網站資訊的正確性與即時性。</p> <p>三、積極推動本家內部跨組室間的服務流程整合，例如：建立聯合照護計畫、跨專業團隊合作模式等，並鼓勵資源共享（例如：設備、空間、人力支援），以提升整體服務效率與品質。</p> <p>四、積極建置多元化繳費管道，除現有方式外，可考慮導入線上支付、行動支付等，提供住民及家屬更便捷的繳費選擇。</p> <p>五、鼓勵並支持員工參與服務創新相關訓練課程，並建立內部創新提案機制，激發員工的創新思維，將創新理念落實於服務改進。</p> <p>六、其他具體做法……………。</p>	
四	營造友善服務環境，落實社會關懷	<p>一、建立定期巡檢與改善機制，確保服務場所無障礙設施符合規範且運作良好，標示清晰易懂，並納入住民及訪客的回饋意見。</p> <p>二、評估住民及潛在服務對象的語言及溝通需求，考慮提供多語文服務資訊或輔助溝通工具（例如：手語翻譯、圖示溝通、手寫板等）。</p> <p>三、深化與社會資源的連結，積極尋求更多合作夥伴，擴大對弱勢住民的關懷與協助範圍（例如：經濟補助、心理支持、社會融入活動等）。</p> <p>四、規劃並辦理多元化、符合住民興趣及需求的健康促進與文康休閒活動，並鼓勵住民參與活動規劃，提升其生活品質與社會參與度。</p> <p>五、其他具體做法……………。</p>	
五	落實資訊公開及應用，保障民眾知的權利	<p>一、透過多元管道主動公開各項服務資訊，並定期檢視資訊內容的完整性、正確性及易讀性。可考慮製作資訊圖表、懶人包等，提升資訊的可</p>	

		<p>近性。</p> <p>二、建立網站資訊定期更新與審核機制，確保所有資訊維持在最新狀態且內容正確無誤。（可考慮導入網站流量分析工具，了解民眾關注的資訊，並據以調整公開內容。）</p> <p>三、依政府資訊公開法規定，明確公開申請流程與聯絡窗口，並提升資訊檢索的便利性，保障民眾申請政府資訊的權利。</p> <p>四、積極創造多元管道鼓勵民眾參與本家各項服務及政策討論，例如：伙食進貨共同查驗、菜單審查、伙食滿意度、意見徵詢等，提升住民的參與感與認同度。</p> <p>五、其他具體做法……………。</p>	
六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>一、在地資源的連結與運用，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。</p> <p>二、優化日照中心營運，可考慮擴大服務範圍、增加服務項目、提升服務品質，並積極爭取外部資源，提升日照中心的可持續發展性。</p> <p>三、穩定幼兒教保中心營運，並可考慮未來發展親子共學、社區融合等創新服務模式，提升教保中心的社會價值。</p> <p>四、積極推展安寧緩和醫療服務，加強與醫療團隊的合作，提升安寧療護的專業品質，並提供住民及家屬更完善的支持與關懷。</p> <p>五、積極推動智慧照護的導入與應用，可評估更多元的科技輔具與遠距醫療系統，並加強相關人員的培訓，確保科技應用能真正提升照護品質與效率。</p> <p>六、參與並優化「減少住宿型機構住民</p>	

		<p>至醫療機構就醫方案」，可積極與在地醫療院所建立更緊密的合作關係，提升在地醫療照護的品質與可近性。</p>	
		<p>七、與花蓮縣政府維持緊密合作，定期檢視緊急安置支援協議內容，確保在災害發生時能迅速提供適切的協助。</p>	
		<p>八、其他具體做法……………。</p>	

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（格式）

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，提升住民與民眾生活便利度		
四	營造友善服務環境，落實社會關懷		
五	落實資訊公開及應用，保障民眾知的權利		
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