

# 國軍退除役官兵輔導委員會八德榮譽國民之家 113年提升政府服務效能執行計畫

## 壹、計畫依據：

- 一、行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國軍退除役官兵輔導委員會(下稱輔會)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112年12月6日輔綜字第1120097350號函「請持續落實推動提升政府服務效能相關作為案」辦理。

## 貳、計畫目標：

- 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、整合運用所屬機構管理面「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：本家全體職員工(含委外人員)。

肆、辦理期程：113年1月1日至113年12月31日。

## 伍、實施要領：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
  - (一) 本家就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。
  - (二) 本家應檢視服務流程，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) 強化本家職員工的各項服務品質(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) 因應本家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。

## 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，降低住民及民眾抱怨頻率。
- (五) 與地區新聞媒體建立良好互動，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) 衡酌服務工作實際需要，配合輔導會網頁線上通用服務(如線上預約參觀)並廣為宣傳，增加服務對象使用意願。
- (三) 推動內部跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，如定期召開組室會議，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，如全球資訊網、首長信箱、Fb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，對一般民眾提供適性服務，運用低廉合理收費，創造最佳服務品質。
- (二) 配合榮民服務處及地區性之關懷據點，加強服務，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。
- (三) 考量服務對象年紀及數位資訊落差，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) 相關網站配合輔導會設計網頁，提供多樣性檢索及連結，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及社區醫院功能，持續強化住民及民眾醫療服務，提供便利之健康照護。

#### 五、開放政策透明度，優化管理創新

- (一) 提供安全友善資料開放空間，擴大運用本家之全球資訊網、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) 促進住民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流程，聚焦各核心業務(如老人機構評鑑)，推動創新、有感的服務照顧工作。

#### 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)，結合衛生福利部與地方政府預劃合作建置便民、利民的服務措施。
- (二) 與時俱進於法規授權範圍內，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，務實解決住民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。

## 陸、權責分工

### 一、本家家部綜合業務承辦人：

依據行政院「政府服務躍升方案」及輔導會「國軍退除役官兵輔導委員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，檢討並納意見後訂定本家113年執行計畫及提升政府服務效能具體作法（如附件1），並依推動情形及績效成果滾動檢討修正本計畫，主動公開於本榮家網站。

### 二、本家各組、室：

參照本計畫內容，提出未來服務發展重點及優先順序，據以推動落實執行。

## 柒、推動執行策略及方法

### 一、持續推動「政府服務躍升方案」，提升政府服務。

二、本家每年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），公開於本榮家網站。

三、執行計畫之修正，應探查並確認住民(眷)之期望與需求並廣納各方意見，發揮集思廣益，策訂具體可行作法。

四、由首長帶領全體同仁參與，透過各種管道瞭解住民、眷屬與民眾之期望與需求，並廣納各方意見，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，活動照片應即時拍照存證，以專卷保存備查。

## 捌、管制考核

一、平時各組(室)應自行管理考核，透過每週各項會報會議及每

月家務會報暨服務品質會議等，檢討改進服務品質及推動情形，於年度結束針對各單位或個人執行服務績效優劣進行綜合評考檢討辦理獎懲。

二、本家「提升政府服務效能執行計畫」公開於本榮家網站，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。

項次	實施要領	具體作法	執行成效及預期效益	承辦單位	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	1. 每年檢討標準作業流程及修正業務工作手冊，簡化工作流程，提供優質之服務品質。	1. 各組室依年度計畫實施內部控制作業。	各組室 (綜合彙整)	每年12月31日前
		2. 強化本家服務人員(含委外服務人員)專業知能，提升服務品質，提供住民完善的照顧服務。	1. 每週、每月、每季或不定期召開會議，訂定周全服務計畫。 2. 設置服務台，提供諮詢及服務。 3. 保健組、輔導組(含委外人員)辦理專業教育訓練課程。	各組室	每年12月31日前
		3. 彙整編印業務工作手冊、文宣資料，並善用網路媒體宣導。	1. 每年編修工作手冊，提供本家職員工運用。 2. 本家官網及臉書 FB 刊登本家各項訊息及活動。 3. 善用各新聞媒體宣導。	各組室 (綜合彙整)	每年12月31日前
		4. 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，提升人員專業水準。	1. 針對員工自行辦理或派員至輔導會或公務人力發展學院參加相關專業課程及訓練。 2. 年度線上學習課程時數。 3. 辦理研討會或講習。	人事及各組室	每年12月31日前
		5. 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	1. 辦理各項文康團體、競賽、活動、座談會及宗教活動等，多元內容，豐	輔導組 保健組	每年12月31日前

		功能。	富住民精神生活。 2. 辦理衛生教育宣導及講座。		
		6. 落實住民服務照顧工作，並依「特需」、「個案」及「一般」住民等不同需求類型，提供服務照顧功能，爭取住民對本家之認同。	1. 建立住民進住單一窗口，周全評估，提供「安養」及「養護」不同層級之服務。 2. 針對有家庭、人際、醫療保健、情緒不穩、行為、權益、清潔衛生、或生活適應問題之住民，建立個案輔導名冊，並實施分級輔導，召開三合一會議。 3. 定期召開「跨專業個案討論會議」共同研討並訂定跨專業服務計畫服務。	輔導組 保健組	每年12月 31日前
		7. 邀請榮總或分院營養師、醫師、心理師至本榮家擔任相關講座。	1. 邀請醫院相關課程講師蒞臨本榮家授課。	保健組	每年12月 31日前
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	1. 建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	1. 針對「榮民陳情案件處理」制定標準作業程序。 2. 建立意見(陳情)管道。	綜合	每年12月 31日前
		2. 設置「首長民意電子信箱」，提供民眾意見反映後續追蹤處理。	1. 本家網站設置「首長民意電子信箱」 2. 專人掌控案件處理進度及回復並網站可查詢意見處理情形。 3. 處理流程明訂。	資訊	每年12月 31日前

		<p>3. 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>1. 照服員採全天24小時及輪班方式，提供住民全方面照顧服務。 2. 非上班時段或假日由值日人員提供服務。 3. 本家網頁設置主任信箱，提供雙向溝通管道，並由專人負責即時回復並可查詢意見處理情形。</p>	各組室	每年12月31日前
		<p>4. 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>1. 針對提升服務品質計畫，除於年初依據前一年執行成效進行整體檢討外，亦會透過服務過程或民眾及住民需求創新服務項目，以提昇本榮家服務品質。 2. 開放安養床讓一般民眾自費進住床位，擴充桃園地區安養服務床位之能量。</p>	綜合輔導組	每年1月31日前
		<p>5. 辦理新進住民座談會、家屬座談會及生活自治幹部座談會，瞭解需求並即時處理。</p>	<p>1. 辦理住民座談會，由家主任與副主任共同主持，傾聽住民心聲。 2. 辦理家屬座談會，增進住民、家屬與榮家間互動交流。 3. 每年定期舉辦生活自治幹部座談會，傾聽房戶長對榮家之想法及建議，共同營造溫馨舒適之</p>	輔導組	每年12月31日前

			安養環境。		
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	1. 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。	1. 服務台專人服務。 2. 進住申請及入住過程專人服務。 3. 申請輔具專人服務。 4. 善後事宜專人全程服務。	各組室	每年12月31日前
		2. 設置網路平臺線上查詢服務(如床位、入住須知等)便利榮民及民眾取得資訊。	1. 設置專屬網頁提供平臺線上查詢服務(如床位、入住須知等)。 2. 輔導會網頁相關入住資訊均可線上查詢。	各組室	每年12月31日前
		3. 建置多元化資訊參與管道，如首長信箱、Fb等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。	本家網頁建置多元化資訊參與管道。 (1)意見箱。 (2)Fb。 (3)公佈欄。 (4)LED跑馬燈。 (5)相關會議。 (6)主任信箱。	各組室	每年12月31日前
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	資源共享，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或榮民(眷)運用。	本家為達資源共享，開放既有之醫療設施、設備及場地，與社區民眾或榮民(眷)互惠。	各組室	每年12月31日前
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	1. 主動公開本家政策、執行計畫、服務措施等重要資訊並適時更新。	本家網站最新消息可查得本家政策、執行計畫及服務措施等資料。	各組室	每年12月31日前
		2. 擴大運用本家之全球資訊網、網路社群或公佈欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利住民與眷屬共享創新互動場域。	本家運用網頁(全球資訊網)、FB及公佈欄等建置多元化資訊管道，便利住民與眷屬共享創新互動場域。	各組室	每年12月31日前

六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	1. 推動長照政策(關懷據點)，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，提供多元服務。	與在地鄰里長連結，提供多元服務，與社區資源共享，俾營造友善社區環境。	輔導組	每年12月31日前
		2. 配合輔導會政策推動三級醫療照護大升級「金字塔計畫」擴大照顧提升品質、支援需求、減少後送。	推動三級醫療照護大升級「金字塔計畫」。	保健組	每年12月31日前

## 八德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

項次	實施要領	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年檢討標準作業流程及修正業務工作手冊，簡化工作流程，提供優質之服務品質。</li> <li>2. 強化本家服務人員（含委外服務人員）專業知能，提升服務品質，提供住民完善的照顧服務。</li> <li>3. 彙整編印業務工作手冊、文宣資料，並善用網路媒體宣導。</li> <li>4. 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，提升人員專業水準。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 落實住民服務照顧工作，並依「特需」、「個案」及「一般」住民等不同需求類型，提供服務照顧功能，爭取榮民(眷)對本家之認同。</li> <li>7. 邀請榮總或分院營養師、醫師、心理師至本榮家擔任相關講座。</li> </ol>	
二	重視全程意見回饋及參與，力求服	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</li> </ol>	

	務切合民眾需求	2. 設置「首長民意電子信箱」，提供民眾意見反映後續追蹤處理。	
		3. 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。	
		4. 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。	
		5. 辦理新進住民座談會、家屬座談會及生活自治幹部座談會，瞭解需求並即時處理。	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	1. 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。	
		2. 設置網路平臺線上查詢服務(如床位、入住須知等)便利榮民及民眾取得資訊。	
		3. 建置多元化資訊參與管道，如首長信箱、Fb等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、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	資源共享，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或榮民(眷)運用。	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	1. 主動公開本家政策、執行計畫、服務措施等重要資訊並適時更新。	
		2. 擴大運用本家之全球資訊	

		網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利住民與眷屬共享創新互動場域。	
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	1. 推動長照政策（關懷據點），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。	
		2. 配合輔導會政策推動三級醫療照護大升級「金字塔計畫」擴大照顧提升品質、支援需求、減少後送。	