

國軍退除役官兵輔導委員會佳里榮譽國民之家 114 年提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

輔導會 106 年 4 月 10 日函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」。

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：

退除役官兵及其眷屬、一般民眾。

肆、具體作法：（如附件1）

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化：

- (一)本榮家制訂工作手冊，就業務範圍建立標準作業流程且每年修正，以維服務作業之一致性。
- (二)全面檢視家區，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)強化本榮家人員的各項服務品質(如電話禮貌、服務態度等)，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)因應業務屬性與服務特性差異，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)運用員工座談、有眷榮民座談會時機廣納服務對象興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。
- (二)善用本榮家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（如服務滿意度調查、家屬滿意度調查、伙食滿意度調查），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，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，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，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Line、揪科及本榮家臉書專頁等資訊網路促進內部橫向連繫，加強第一線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，縮短等候時間。
- (二)衡酌服務工作實需，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)推動榮家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，如意見留言板、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(關懷)據點，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)榮家網站或網頁設計符合使用者需求，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)運用本會三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、眷屬及民眾醫療方案，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，擴大運用本榮家全球資訊網、臉書網頁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。
- (三)檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，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)，本榮家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)本榮家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，務實解決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。

七、推動金字塔三級醫療服務計畫，強化醫療支援服務：

- (一)分院全力支援榮家門診科別，強化醫師整合醫療能力及品質，配置可攜式超音波、運用遠距醫療輔助醫療診斷提升榮家保健組醫療服務提升照護品質。
- (二)提升榮家醫療照護能力：
 - 1.運用先進科技，賡續改善高齡友善生活環境與設施。
 - 2.加強公共空間居家式、活潑化的佈置，並美化餐廳，消弭異味，營造優質頤養環境。
 - 3.強化護理人員長期照護、失智照護及安寧療護及心理健康相關教育訓練，提高照護知能與技術。
 - 4.強化榮家感染管制，辦理感染管制教育訓練培訓感染管制師，預防機構疫情發生。

伍、執行要領：

一、服務工作細緻化，尊重住民意願，爭取民眾認同：

要求全體職員工應視「榮民如親」，時時「心存榮民」，本積極主動之服務精神，勿以績效掛帥及做表面工作，提供榮民及社區民眾宅急便（即時）、7-Eleven（全時）之貼心服務，讓榮民能真心感受職員工對其服務之真心誠意。

二、注重陳情意見，善用輔導技巧及適時提升處理層級：

- (一)工作手冊中訂有陳情處理流程，首長要求遇陳情案要「立即面對、委婉處理、提升層級、掌握時效」將陳情案件消弭於肇始之初以免事態擴大。
- (二)回復陳情案件時，針對案情內容敘明具體處理意見，並以簡明、肯定、親切、易懂之文字答覆。
- (三)若為當面陳情，立即由堂長及社工師共同委婉說明解答，如無法解決則立即提高層級依序由組室主管、副首長、首長出面協商。

三、陳情意見追蹤管制，作為精進服務工作內控機制：

- (一)書面或電子郵件提出陳情者統由總收文於公文系統登錄、編號後，依陳情事項內容送相關組室處理。

- (二) 榮民及家屬陳情意見，由輔導組製作意見反映表詳述處理情形，簽奉首長核可後回覆。
- (三) 本家規定陳情案件應於五日內辦結，未能依限辦結者，應依規定辦理展期，並將延長之事由通知陳情人。
- (四) 處理完畢進行滿意度調查，陳情者對本榮家處理均感滿意。
- (五) 上述案件隨到隨辦，並將辦理情形專卷整理，每季品質管理會議提出檢討分析作為內部控制參考。

四、服務工作親民便民，主動協助轉介，避免不良觀感：

- (一) 重視每一位住民的需求，尊重其獨特性，讓他感到溫暖，尤其必須重視住民的感受，而非凸顯自己的工作績效。用心服務創造雙贏的幸福，
- (二) 發揮跨部門的協調及團隊整體精神，複合式問題則由專業團隊介入輔導。
- (三) 綠色醫療通道，由高雄榮總高齡醫學中心個案管理師擔任單一窗口聯繫，與緊急醫療協調予以轉介，協助高齡醫學病房直接住院縮短漫長等待過程，減少專科醫療片段式服務及多重用藥問題。
- (四) 不分平時或假日，均接待榮民（眷）或民眾蒞家探視、參訪。主動邀請外界團體蒞家辦理關懷活動，若遇有非榮民查詢，仍持相同服務態度，主動提供地方政府資訊協助轉介。

五、嚴禁本位主義影響整體工作推動，關鍵窒礙預先妥處：

本位主義是因為機關內部溝通不良所引起的，而溝通不良，可能係來自人際互動不佳，或是任務分工不清，其對機關的負面影響並不亞於外部環境所帶來的衝擊。本榮家為消除本位主義，每季均由首長親自主持召開員工座談會，藉座談獎勵優秀員工並說明當前服務工作重點，彼此開誠佈公、雙向溝通，不僅可以化解內耗、衝突的資源浪費；更是能夠進一步發揮「綜效」，創造高績效的工作團隊。

六、落實行政透明制度：

公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，利用榮家網頁及臉書專頁將最新資訊公告，提供民眾瞭解榮家運作，消除疑慮。

陸、管考：

- 一、本榮家將「提升政府服務品質執行計畫」主動公開於榮家網站，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本會業務會報提報。
- 二、本榮家平時自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，輔導會綜合規劃處及各相關業管處配合國家發展委員會，本於「例外管理」原則，視實際需要不定期查訪各機構，瞭解本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。
- 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)，公開於本榮家網站。
- 四、每年1月底前，由首長帶領全體同仁參與，依據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，各項資料隨時蒐集彙整，活動照片應及時拍照存證，以專卷保存備查。

國軍退除役官兵輔導委員會佳里榮譽國民之家 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
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本榮家服務人員（含委外服務人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	12月31日前
		二、彙整編印工作手冊及榮家簡介等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	適時辦理
		三、辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準，每年辦理2場次。	12月31日前
		四、落實家區週邊外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，提供服務及協助。	適時辦理
		五、三節（年節、端午、中秋）至社區辦理「社區關懷據點」健康促進外展活動。	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	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。	12月31日前
		二、提供民眾意見反映後續追蹤處理	適時辦理
		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。	適時辦理
		四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	適時辦理
		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	適時辦理
		六、辦理員工座談及有眷榮民座談會	適時辦理

三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	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	適時辦理
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、建立關懷據點，提供電話問安、健康促進等項目。	12月31日前
		二、開放家區醫療資源，提供社區民眾就診領藥及物理治療。	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、擴大運用本榮家全球資訊網、臉書網頁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。	適時辦理
		二、收受捐贈財物之使用及徵信情形公開透明。	
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、配合輔導會政策，開放一般民眾進住。	適時辦理
		二、賡續追蹤鄰近地區日照中心辦理情形，評估本家辦理效益。	12月31日前

**國軍退除役官兵輔導委員會佳里榮譽國民之家
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，提升民眾生活便利度		
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用		
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新		
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務		
備註			