

嘉義榮民服務處 115 年提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

依輔導會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」。

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：

本處全體職員工（含社區服務組長及替代役男）。

肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化：
 - (一)強化本處服務人員，依業務範圍建立標準作業流程（SOP），以維服務作業之一致性，並每年採滾動式予以適時修正簡化或延用。
 - (二)製作各項業務服務手冊及洽詢專線，提供第一、二類退除役官兵申辦及查詢進度使用。
 - (三)實施臨櫃問卷調查及電話禮貌測試，以強化同仁服務禮節。
 - (四)落實第一、二類退除役官兵訪查服務照顧工作，第一類官兵

依「超高」、「高」、「中」、「低」風險及一般等不同需求類型，提供關懷訪視及遠距居家照顧等服務，第二類官兵依「就業」、「就學」及「職訓」需求提供相關服務。

- (五)建置舒適、明亮的臨櫃洽公服務環境，檢視各項設施（如飲水機、無障礙設施等）是否妥適安全並定期檢測維護。
- (六)提供各種申辦書表、填寫範例、設置老花眼鏡提供退除役官兵及眷屬使用。
- (七)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1至2場次。
- (八)針對「超高」、「高」、「中」風險服務對象，建立鄰托機制，即時協助本處協處緊急事件。
- (九)結合佛教慈濟慈善事業基金會嘉義聯絡處共同服務退除役官兵眷，以擴大服務量能。
- (十) 針對「超高」、「高」、「中」風險服務對象納入安心御老平台，並廣邀相關單位服務人員加入，以達一點生變全面應援之目標。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及眷屬需求：

- (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)辦理退除役官兵代表懇(座)談會及服務區座談會，以廣蒐意見。
- (三)辦理臨櫃問卷調查，分析結果作為改進服務措施之參據。
- (四)設置首長信箱並由專人負責管理即時回覆，有效處理以降低顧客抱怨。
- (五)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。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度：

- (一)整合各業務服務，設置全功能櫃台，推動「單一窗口」服務作業，以達到臨櫃服務一次ok之目標。

- (二)設置「補發備除役軍人眷屬身分證」、「申辦/換發榮民遺眷家戶代表證」、「定期俸金及年終慰問金通知單查詢」、「退休俸人員子女教育補助費申辦進度查詢」、「年度榮民代表懇(座)談會線上報名」、「退除役兵就學/進修補助」、「退休俸人員家屬水電優待申請」、「職業訓練補助審查結果查詢」、「退除役官兵職業訓練線上報名系統」等線上申辦作業，提供退除役官兵及其眷屬便捷服務。
- (三)設置專人每日收視輿情及社經發展趨勢，並運用各種通訊軟體即時提供退除役官兵及其眷屬所需資訊。
- (四)建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供便利的溝通管道。
- (五)利用官網、臉書及社群媒體宣導就醫綠色通道資訊，以提供退除役官兵更便捷之就醫管道。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用：

- (一)持續設置服務組長及榮欣志工外展服務台（榮民醫院及社區），協助退除役官兵（或遺眷）諮詢及各項申請案收件，減少舟車勞頓的時間。
- (二)網頁設計區分「訊息公告」、「在地生活」、「資訊公開」、「影音專區」及「便民服務」等多樣性檢索，提供分類導覽服務。
- (三)辦理新住民幸福家庭表揚及生活適應輔導活動，另配合嘉義市政府辦理新住民移民節，協助新住民及早融入在地生活。
- (四)結合嘉義後備指揮部並運用其各地區輔導中心人力協助訪視服務區內弱勢第一類退除役官兵及眷屬，以擴大服務量能。
- (五)聯結嘉義縣(市)退伍軍社團、社福機構、宮廟等私部門及公益團體資源，共同辦理活動或協助訪視慰問工作，以嘉惠更多退除役官兵及眷屬。
- (六)積極鼓勵社會各界善心人士、企業、團體認養遺孤，提供符

合規定之失怙子女就學金，以減輕其求學壓力。

(七)加強與轄區內廠商簽署特約商店，以提供各項優惠，嘉惠退除役官兵及眷屬。

(八)針對因公傷殘退除役官兵安排處長親自實施訪慰，以彰顯輔導會對因公傷殘退除役官兵關懷之意。

(九)辦理自強學子相見歡活動，讓學子感受社會關懷與勉勵，同時凝聚情感，並適時結合國防教育，讓學子體驗國防安全，增進其成長與發展。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新：

(一)落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。

(二)依第一、二類退除役官兵屬性及需求建立不同通訊軟體群組，適時發布相關政策資訊，做為溝通及對話之平台。

(三)每周召開業務會報提報相關作業重點，適時檢討相關作業流程，以達到有感服務之目標。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務：

(一)積極參與地方政府召開之相關會議，爭取相關福利並尋求合作契機。

(二)於法規授權範圍內，尋求地方各項資源，擴大服務措施。

(三)運用各項座談會，廣邀不同領域之第一、二類退除役官兵參與，以蒐集各項建議，適時陳報輔導會尋求解決之道。

伍、推動作法：

一、於輔導會計畫函頒後2個月內訂定「提升政府服務效能執行計畫」，後續採滾動方式修正。

二、執行計畫內容至少應包括：依據、目標、實施要項、推動作法及辦理期程等，並擬訂提升政府服務效能具體作法(詳附件1)。

三、每年1月底前，應檢討年度工作計畫、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)，公開於本處全球資訊網中。

四、每年1月底前，由處長（或代理人）帶領相關同仁參與，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、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；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。

陸、管考：

一、每年初應將本處「提升政府服務品質執行計畫」主動公開於全球網站，俾利輔導會自2月1日起，不定期上網抽查。

二、平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，並配合輔導會不定期查訪，以瞭解本計畫推動及執行情形。

三、對執行成效良好或執行不力之承辦人，檢討獎懲。

嘉義榮民服務處提升政府服務效能具體作法

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	強化本處服務人員，依業務範圍建立標準作業流程（SOP），以維服務作業之一致性，並每年採滾動式予以適時修正簡化或延用。	持續辦理。
	製作各項業務服務手冊及洽詢專線，提供第一、二類退除役官兵申辦及查詢進度使用。	持續辦理。
	實施臨櫃問卷調查及電話禮貌測試，以強化同仁服務禮節。	持續辦理。
	落實第一、二類退除役官兵訪查服務照顧工作，第一類官兵依「 <u>超高</u> 」、「 <u>高</u> 」、「 <u>中</u> 」及「 <u>低</u> 」風險等不同需求類型，提供遠距居家照顧等服務，第二類官兵依「 <u>就業</u> 」、「 <u>就學</u> 」及「 <u>職訓</u> 」需求提供不同之服務。	持續辦理。
	建置舒適、明亮的臨櫃洽公服務環境，檢視各項設施（如飲水機、無障礙設施等）是否妥適安全並定期檢測維護。	持續辦理。
	提供各種申辦書表、填寫範例、設置老花眼鏡提供退除役官兵及眷屬使用。	持續辦理。
	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1至2場次。	每年12月31日前。
	針對「 <u>超高</u> 」、「 <u>高</u> 」、「 <u>中</u> 」風險服務對象，建立鄰托機制，即時協助本處協處緊急事件。	持續辦理。

	結合佛教慈濟慈善事業基金會嘉義聯絡處共同服務退除役官兵眷，以擴大服務量能。	持續辦理。
	針對「超高」、「高」、「中」風險服務對象納入安心御老平台，並廣邀相關單位服務人員加入，以達一點生變全面應援之目標。	持續辦理。
二、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	建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	持續辦理。
	辦理退除役官兵代表懇(座)談會及服務區座談會，以廣蒐意見。	每年12月31日前。
	辦理臨櫃問卷調查，分析結果作為改進服務措施之參據。	持續辦理。
	設置首長信箱並由專人負責管理即時回覆，有效處理以降低顧客抱怨。	持續辦理。
	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。	持續辦理。
三、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	整合各業務服務，設置全功能櫃台，推動「單一窗口」服務作業，以達到臨櫃服務一次ok之目標。	持續辦理。
	設置「補發備除役軍人眷屬身分證」、「申辦/換發榮民遺眷家戶代表證」、「定期俸金及年終慰問金通知單查詢」、「退俸人員子女教育補助費申辦進度查詢」、「年度榮民代表懇(座)談會線上報名」、「退除役兵就學/進修補助」、「退休俸人員家屬水電優待申請」、「職業訓練補助審查結果查詢」、「退除役官兵職業訓練線上報名系統」等線上申辦作業，提供退除役官兵及其眷屬便捷服務。	持續辦理。
	設置專人每日收視輿情及社經發展趨勢，並運用各種通訊軟體即時提供退除役官兵及眷屬所需資訊。	持續辦理。
	建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供便利的溝通管道。	持續辦理。

	利用官網、臉書及社群媒體宣導就醫綠色通道資訊，以提供退除役官兵更便捷之就醫管道。	持續辦理。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	持續設置服務組長及榮欣志工外展服務台（榮民醫院及社區），協助退除役官兵（或遺眷）諮詢及各項申請案收件，減少舟車勞頓的時間。	持續辦理。
	網頁設計區分「訊息公告」、「在地生活」、「資訊公開」、「影音專區」及「便民服務」等多樣性檢索，提供分類導覽服務。	持續辦理。
	<u>辦理新住民幸福家庭表揚及生活適應輔導活動，另配合嘉義市政府辦理新住民移民節，協助新住民及早融入在地生活。</u>	持續辦理。
	結合嘉義後備指揮部並運用其各地區輔導中心人力協助訪視服務區內弱勢第一類退除役官兵及眷屬，以擴大服務量能。	持續辦理。
	聯結嘉義縣(市)退伍軍社團、社福機構、宮廟等私部門及公益團體資源，共同辦理活動或協助訪視慰問工作，以嘉惠更多退除役官兵及眷屬。	持續辦理。
	加強與轄區內廠商簽署特約商店，以提供各項優惠，嘉惠退除役官兵及眷屬。	持續辦理。
	積極鼓勵社會各界善心人士、企業、團體認養遺孤，提供符合規定之失怙子女就學金，以減輕其求學壓力。	持續辦理。
	<u>針對因公傷殘退除役官兵安排處長親自實施訪慰，以彰顯輔導會對因公傷殘退除役官兵關懷之意。</u>	持續辦理。
	<u>辦理自強學子相見歡活動，讓學子感受社會關懷與勉勵，同時凝聚情感，並適時結合國防教育，讓學子體驗國防安全，增進其成長與發展。</u>	持續辦理。
五、開放政府透明	落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。	持續辦理。

治理， 優化機 關管理 創新	依第一、二類退除役官兵屬性及需求 建立不同通訊軟體群組，適時發布相 關政策資訊，做為溝通及對話之平台 。	持續辦理。
	每周召開業務會報提報相關作業重點 ，適時檢討相關作業流程，以達到有 感服務之目標。	持續辦理。
六、掌握社 經發展 趨勢， 專案規 劃前瞻 服務	積極參與地方政府召開之相關會議， 爭取相關福利並尋求合作契機。	持續辦理。
	於法規授權範圍內，尋求地方各項資 源，擴大服務措施。	持續辦理。
	運用各項座談會，廣邀不同領域之第 一、二類退除役官兵參與，以蒐集各 項建議，適時陳報輔導會尋求解決之 道。	持續辦理。