

國軍退除役官兵輔導委員會佳里榮譽國民之家 115 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）強化本家服務人員（含委外服務人員）對服務業務處理流程、權責分工及相關法規之理解與實務運用，確保服務品質一致與依法行政。
 - （二）系統彙整編印工作手冊、榮家簡介等文宣資料，並多元運用傳播媒體及公眾場所宣導，提升民眾對服務內容之認識與信任。
 - （三）辦理作業知能提升之研討會或講習，透過實務交流與案例研討，持續精進人員專業能力與服務應對品質。
 - （四）落實家區周邊外住榮民暨遺眷之訪查與關懷服務，結合健康促進、節慶慰問及跨單位合作，主動掌握生活與安置需求，

提供適切支持。

- (五)邀請專家學者或醫療照護相關專業人員擔任課程講師，辦理社區關懷、長照服務等主題課程，強化服務人員專業能力。
- (六)積極連結醫療機構、學校、宗教團體等公益資源，共同辦理多元活動，促進住民身心健康與生活福祉。

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）之處理機制與標準作業程序，建立多元管道供住民及家屬反映意見或陳情，確保民眾意見及輿情能即時收集、分流處理及回應。
- (二)提供民眾意見反映後續追蹤處理，建立陳情登錄、分辦、回覆及管制機制，確保適切回應，作為內部管理精進依據。
- (三)非上班時間設置專人輪值服務，透過總值日及各組室專線協助住民生活照護、醫療保健及家屬聯繫，並能即時處理突發狀況，確保住民照護品質與家區運作順暢。
- (四)設置全功能服務櫃台，整合醫療及輔導資源，持續推動單一窗口作業，強化住民服務體驗與問題即時處理。
- (五)針對民眾需求，規劃調整民服務工作廣度、深度及範圍，依據民眾需求調整服務規劃，強化跨區及政府合作安置機制，了解民眾需求、提供入住榮家等相關資訊。
- (六)定期辦理員工座談及有眷榮民座談會，蒐集意見並促進雙向溝通，作為服務改進之參考。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度：

- (一)透過主動檢討既有服務流程，突破單位間分工限制，以跨業務整合機制，提供專人全程協助之服務模式，使住民及家屬獲得更便利、即時且友善的整體照護體驗。
- (二)與榮民醫院及榮民服務處建立合作機制，透過資訊共享與轉介評估，協助有入住機構需求之榮民順利銜接安置，確保醫療與照顧服務之連續性。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用：

- (一)建立社區關懷據點，提供電話問安、健康促進及醫療復健等服務，持續關懷長者與周邊民眾，深化在地社區服務功能。
- (二)適度開放家區醫療資源，提供社區居民便捷就醫、領藥及復

健等服務，兼顧一般民眾需求，發揮醫療資源共享效益。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新：

- (一)擴大運用本家官網、社群平台及公布欄等管道，主動揭露服務資訊，呈現本家活動紀錄、照顧住民服務及附設診療資訊，提升服務透明度與親近性。
- (二)捐贈財物之使用與徵信情形公開透明，落實捐贈財物之使用與徵信情形公開透明。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務：

- (一)配合輔導會整體政策規劃，開放一般民眾進住，完善多元入住機制並回應社會照顧需求。
- (二)依據《全民防衛動員準備法》規定，推動戰時安置演練與整備規劃，強化療養安置體系之防衛韌性。
- (三)配合衛生福利部「住宿式服務機構使用者補助方案」，協助住民完成補助申請作業，提升服務可近性。
- (四)運用輔導會三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、住民及家屬、一般民眾之醫療方案，以提供更便利的健康照護。

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，確保陳情者對本家處理均感滿意。
- (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，而非突顯自己的工作績效。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，並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。本家為消除本位主義，每月均由首長親自主持家務會報暨員工座談會，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。
- 二、本家平時自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。
- 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、住民及家屬、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
			辦理組室
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本家服務人員（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 各組室
		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 輔導組及秘書室
		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 各組室
		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 輔導組
		五、聘請專家、學者或醫院相關專業人員擔任長照機構相關專業課程講師，每年辦理4場次。	12月31日前 輔導組
		六、連結醫療機構、學校、宗教團體等公益團體，辦理各項活動，增進住民生活福祉。	12月31日前 輔導組 保健組
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 輔導組
		二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。	適時辦理 各組室
		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 各組室
		四、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。	適時辦理 輔導組、保健組

		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 輔導組
		六、辦理員工座談及有眷榮民座談會。	適時辦理 人事室、輔導組
三	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。	適時辦理 各組室
		二、與榮民醫院及榮民服務處建立合作機制，透過資訊共享與轉介評估，協助有入住機構需求之榮民順利銜接安置，確保醫療與照顧服務之連續性。	12月31日前 輔導組
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 輔導組、保健組
		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 秘書室、輔導組
		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 輔導組
		二、依據《全民防衛動員準備法》辦理「戰時致受傷或身心障礙及退除役軍人安置」防衛韌性演練，為戰時受傷官兵療養安置完成整備計畫。	12月31日前 輔導組
		三、配合衛生福利部「住宿式服務機構使用者補助方案」專案執行。	12月31日前 輔導組
		四、配合輔導會政策推動三級醫療照護「金字塔計畫」及「智慧	12月31日前 保健組

		照護」政策，強化醫療支援服務及提升照護品質。	
--	--	------------------------	--

**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			