

花蓮縣榮民服務處

115年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114年12月4日輔綜字第1141000554號函及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」辦理。

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，形塑高效率服務形象，提供有感的優質服務。
- 四、整合運用本處管理面「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。
- 六、配合衛生福利部疾病管制署持續推動各項行政機關防疫措施，保障服務人員及民眾身心健康。

參、實施對象：

職員工、社區志願服務組長、榮欣志工、替代役男等。

肆、實施要項：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- (一) 依業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性，並依實況採滾動式修正。
- (二) 因應流行疫情，持續改善服務櫃台、服務標示、主動導引協助退除役官兵及眷屬諮詢、申辦等服務，並提供停車空間、服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。
- (三) 持續更新簡淺易懂之作業流程及宣導資料，並善用影片、傳播媒體及公眾場所等管道進行多元宣導，提升服務效能。

- (四) 廣續強化人員服務態度及電話禮貌，建立服務人員專業、親切、具責任感及同理心之優質形象，並確實執行與管考。
- (五) 結合安心御老平台，落實退除役官兵及眷屬訪視服務照顧工作，滾動式調整照顧類別，並依不同需求類型提供照顧服務。
- (六) 辦理年度服務人員提升作業知能專業講習，增進人員專業職能，每年至少20小時；強化服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。

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(陳情)處理機制及標準作業程序，並於本處全球資訊網設置「處長信箱」，俾即時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求。
- (二) 辦理服務滿意度調查問卷，藉以增進服務品質。
- (三) 辦理國軍屆退官兵權益說明(前進營區)、退除役官兵懇談、服務區座談、就學就業職訓權益說明及花東分區服務照顧工作等會議，廣納退除役官兵(眷)與會屬機構等興革意見，提供符合需求之精進服務。
- (四) 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，及時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求，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，提升退除役官兵及眷屬生活便利度

- (一) 設置全功能櫃台，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標。
- (二) 非上班時間設置專線服務，全年無休，24小時服務不打烊。
- (三) 推廣就醫綠色通道及行動就醫 APP，並提供跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)，增加退除役官兵及眷屬使用意願與服務效益。
- (四) 建置多元化電子參與管道，充實更新網頁，提供最新且完整的服務資訊，並簡化互動及操作方式，以提供退除役官兵及眷屬友善網路溝通環境。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一) 各服務網配置在地志工人力，透過社區志願服務組長連結在地資源，即時提供收件、諮詢、住院慰問、居家環境清

潔，或執行三節慰問金、急難救助金、獎助學金核發等訪視服務，強化服務照顧之可近性及可及性。

- (二) 連結國軍花蓮總醫院、臺北榮民總醫院鳳林及玉里分院等單位專業人員，分區辦理防疫、正確用藥、安寧緩和醫療及預立醫療照護諮商等宣導講座，增進退除役官兵及眷屬健康與醫療知能。
- (三) 轉介社福資源，並與社福慈善團體結盟辦理各項公益關懷活動。

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，保障民眾知的權利，增進民眾對公共事務之瞭解。
- (二) 針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作內涵之深度及廣度，檢討內部流程，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) 政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。
- (二) 為提升退除役官兵及眷屬轉銜與穩定就業，推行各項就學、就業及職訓措施，並與地方政府、國軍、學校、民間企業、社福團體等公私部門結盟，推動各項就業服務，增進政府服務效能。

伍、推動作法：

- 一、參照輔導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，訂定本處「提升政府服務效能執行計畫」，主動公開於本處網站。
- 二、執行計畫結合年度施政計畫以列表方式，訂定說明「實施要領」、「具體作法」、「負責業參」、「完成期限」等提升政府服務效能之具體作法（如附件一）。
- 三、每年1月底前，由首長帶領全體職員工參與，依據前一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解退除役官兵、眷屬及民眾期望與需求，廣納建言，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。

- 四、每年1月底前，檢討年度工作計畫、任務、特性及前一年度執行成效，填妥「提升政府服務效能推動作法執行成效一覽表」(如附件二)，公開於本處網站。
- 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，各項資料隨時蒐集彙整，活動照片及時拍照存證，以專卷保存備查。

陸、管制考核：

- 一、訂定本處「提升政府服務效能執行計畫」，於1月底前公告於本處網站，俾接受輔導會綜合規劃處不定期上網抽查。
- 二、各相關承辦人應按計畫所列實施要項貫徹執行，以提升本處服務工作之品質及效能，年度辦理本計畫各項工作之優良事蹟，依執行成效辦理敘獎。

花蓮縣榮民服務處提升政府服務效能具體作法

項次	實施要領	具體做法	負責業參	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、依業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性，並依實況採滾動式修正。	處綜合各業參	持續辦理
		二、因應流行疫情，持續改善服務櫃台、服務標示、主動導引協助退除役官兵及眷屬諮詢、申辦等服務，並提供停車空間、服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。	總務 就醫 財產管理 臨櫃人員	
		三、持續更新簡淺易懂之作業流程及宣導資料，並善用影片、傳播媒體及公眾場所等管道進行多元宣導，提升服務效能。	處綜合 網綜合 就業站 資訊 懇座談會	
		四、賡續強化人員服務態度及電話禮貌，建立服務人員專業、親切、具責任感及同理心之優質形象，並確實執行與管考。	全體同仁 電話禮貌	
		五、結合安心御老平台，落實退除役官兵及眷屬訪視服務照顧工作，滾動式調整照顧類別，並依不同需求類型提供照顧服務。	網綜合 志工 遺孤認養 新住民	
		六、辦理年度服務人員提升作業知能專業講習，增進人員專業職能，每年至少20小時；強化服務人員對涉及服務業	網綜合 志工 總務 兼辦人事	

		務處理流程及相關法規之專業。		
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(陳情)處理機制及標準作業程序，並於本處全球資訊網設置「處長信箱」，俾即時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求。	處綜合	持續辦理
		二、辦理服務滿意度調查問卷，藉以增進服務品質。	滿意度調查	
		三、辦理國軍屆退官兵權益說明(前進營區)、退除役官兵懇談、服務區座談、就學就業職訓權益說明及花東分區服務照顧工作等會議，廣納退除役官兵(眷)與會屬機構等興革意見，提供符合需求之精進服務。	處綜合 就業站 懇座談會	
		四、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，及時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	處綜合	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升退除役官兵及眷屬生活便利度	一、設置全功能櫃台，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標。	臨櫃人員	持續辦理
		二、非上班時間設置專線服務，全年無休，24小時服務不打烊。	處綜合 兼辦人事	
		三、推廣就醫綠色通道及行動就醫APP，並提供跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)，	就醫 退除役官兵權益	

		增加退除役官兵及眷屬使用意願與服務效益。	退除給付 資訊	
		四、建置多元化電子參與管道，充實更新網頁，提供最新且完整的服務資訊，並簡化互動及操作方式，以提供退除役官兵及眷屬友善網路溝通環境。	資訊 總務	
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、各服務網配置在地志工人力，透過社區志願服務組長連結在地資源，即時提供收件、諮詢、住院慰問、居家環境清潔，或執行三節慰問金、急難救助金、獎助學金核發等訪視服務，強化服務照顧之可近性及可及性。	網綜合 就醫 急難救助 志工	持續 辦理
		二、連結國軍花蓮總醫院、臺北榮民總醫院鳳林及玉里分院等單位專業人員，分區辦理防疫、正確用藥、安寧緩和醫療及預立醫療照護諮商等宣導講座，增進退除役官兵及眷屬健康與醫療知能。	就醫	
		三、轉介社福資源，並與社福慈善團體結盟辦理各項公益關懷活動。	網綜合 捐助款 物資	
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，保障民眾知的權利，增進民眾對公共事務之瞭解。	處綜合 資訊 各業參	持續 辦理
		二、針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作內涵之深度及廣度，檢討內部流程，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、有感的服务	處綜合 各業參	

		務照顧工作。		
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。	處綜合各業參	持續辦理
		二、為提升退除役官兵及眷屬轉銜與穩定就業，推行各項就學、就業及職訓措施，並與地方政府、國軍、學校、民間企業、社福團體等公私部門結盟，推動各項就業服務，增進政府服務效能。	就業站	

附件二

花蓮縣榮民服務處提升政府服務品質執行成效一覽表

項次	實施要領	具體做法	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、依業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性，並依實況採滾動式修正。	
		二、因應流行疫情，持續改善服務櫃台、服務標示、主動導引協助退除役官兵及眷屬諮詢、申辦等服務，並提供停車空間、服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。	
		三、持續更新簡淺易懂之作業流程及宣導資料，並善用影片、傳播媒體及公眾場所等管道進行多元宣導，提升服務效能。	
		四、賡續強化人員服務態度及電話禮貌，建立服務人員專業、親切、具責任感及同理心之優質形象，並確實執行與管考。	
		五、結合安心御老平台，落實退除役官兵及眷屬訪視服務照顧工作，滾動式調整照顧類別，並依不同需求類型提供照顧服務。	
		六、辦理年度服務人員提升作業知能專業講習，增進人員專業職能，每年至少20小時；強化服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	
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	一、建置民眾意見反映(陳情)處理機制及標準作業程序，並於本處全球資訊網設置「處長信箱」，俾即時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求。	

	屬需求	二、辦理服務滿意度調查問卷，藉以增進服務品質。	
		三、辦理國軍屆退官兵權益說明(前進營區)、退除役官兵懇談、服務區座談、就學就業職訓權益說明及花東分區服務照顧工作等會議，廣納退除役官兵(眷)與會屬機構等興革意見，提供符合需求之精進服務。	
		四、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，及時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求，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，提升退除役官兵及眷屬生活便利度	一、設置全功能櫃台，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標。	
		二、非上班時間設置專線服務，全年無休，24小時服務不打烊。	
		三、推廣就醫綠色通道及行動就醫APP，並提供跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)，增加退除役官兵及眷屬使用意願與服務效益。	
		四、建置多元化電子參與管道，充實更新網頁，提供最新且完整的服務資訊，並簡化互動及操作方式，以提供退除役官兵及眷屬友善網路溝通環境。	
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、各服務網配置在地志工人力，透過社區志願服務組長連結在地資源，即時提供收件、諮詢、住院慰問、居家環境清潔，或執行三節慰問金、急難救助金、獎助學金核發等訪視服務，強化服務照顧之可近性及可及性。	

		<p>二、連結國軍花蓮總醫院、臺北榮民總醫院鳳林及玉里分院等單位專業人員，分區辦理防疫、正確用藥、安寧緩和醫療及預立醫療照護諮商等宣導講座，增進退除役官兵及眷屬健康與醫療知能。</p>	
		<p>三、轉介社福資源，並與社福慈善團體結盟辦理各項公益關懷活動。</p>	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、落實政府資訊公開，保障民眾知的權利，增進民眾對公共事務之瞭解。</p>	
		<p>二、針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作內涵之深度及廣度，檢討內部流程，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。</p>	
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	
		<p>二、為提升退除役官兵及眷屬轉銜與穩定就業，推行各項就學、就業及職訓措施，並與地方政府、國軍、學校、民間企業、社福團體等公私部門結盟，推動各項就業服務，增進政府服務效能。</p>	