

南投縣榮民服務處

115年提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

- 一、依114年12月4日輔綜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。
- 二、本處服務照顧轄區內退除役官兵、榮民眷屬工作實際需要。

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。

參、實施對象：

- 一、直接服務人員：各責任區輔導員、社區服務組長、榮欣志工（含替代役男）等。
- 二、本處各相關業管：負責執行服務照顧、輔導、善後工作、就醫、就養、就業（學）、人事管理、兼辦政風、總務、資訊、退除給付及其他人員。

肆、實施要項：

依據輔導會「提升政府服務效能實施計畫」實施要項，漸進研討，修訂本處「提升政府服務效能實施計畫」，如次：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- (一) 建立業務標準作業程序，以維服務作業之一致性。
- (二) 提供退除役官兵、眷屬及民眾易讀、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) 強化本處職員工的各項服務品質(如電話接聽禮節、臨櫃態度等)，適時改善服務場所，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(如：就學就業職訓說明會、懇談會及分區座談等)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；研析滿意度趨勢，並比較各服務機構辦理方式，作為提升服務效能之參考。
- (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) 運用資訊網路促進機構內部橫向連繫，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) 推動本處服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務，依各項業務作業規範，訂定標準作業程序。
- (四) 建置多元化資訊參與管道，如處長信箱、全球資訊網站滿意度網路調查、紙本問卷或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各地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務效能。
- (二) 依地域差異性，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) 相關網站或網頁設計應符合使用者需求，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) 爭取地區醫療資源支持，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，擴大運用機構之全球資訊網、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，聚焦各所屬機構核心業務，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)，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)應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，務實解決所屬機構就學、就業、就醫、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。

伍、推動作法：

- 一、本處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「提升政府服務效能執行計畫」，主動公開於全球資訊網站。
- 二、執行計畫內容包括：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（如附件1）。
- 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」（如附件2），公開於本處網站。
- 四、每年1月底前，得合併處務會報召開，由首長（或代理人）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、眷屬及民眾之期望與需求，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，活動照片應及時拍照存證，以專卷保存備查。

陸、考核：

為使同仁貫徹執行提升政府服務效能，特訂定本處相關獎懲考核規定，藉「獎優懲劣」方式，以強化同仁辦事態度與深度，考核規定如次：

- 一、服務人員如因執行成效良好，具明確事證者，辦理議獎。
- 二、服務態度不佳，或執行工作不力者，依情節輕重議處。
- 三、各業管執行本專案工作之成效，列為年度考績評核之重要依據。

柒、辦理期程：

自115年1月1日至115年12月31日止。

捌、補充事項：

- 一、執行本案所需經費，由本處相關預算項下檢討支應。
- 二、如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

附件1

南投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	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（SOP），以維服務作業之一致性，依實況所需採滾動式修正。 二、全功能櫃檯採隨到隨辦，提升洽公民眾申辦案件效率。 三、持續更新及維護辦公處所軟、硬體設備，提供民眾舒適、方便洽公環境。 四、全球資訊網站以使用者為導向設計，推廣線上申辦及線上預約服務，節省民眾洽公時間，定期維護及更新網站內容，吸引民眾瀏覽，以增加網站建置效果。 五、實施防騙宣導，避免榮民(眷)遭詐騙，友善告知近日詐騙技倆，防止財物損失。 六、與學校、民間企業、社福團體結盟，辦理各項就業服務與公益活動，以增進政府服務功能。	持續辦理
二	重視全程意見回饋及參與，	一、設立首長電子民意信箱傾聽民意並即時回覆陳情意見。	持續辦理

	力求服務切合民眾需求	<p>二、辦理榮民懇談會及服務區座談會，聽取建言後精進服務照顧作為。</p> <p>三、定期實施滿意度問卷調查並作統計分析，及時改進相關缺失。</p> <p>四、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>五、建置民眾意見反映(陳情)處理機制及標準作業程序。</p>	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	利用電子閘門線上查詢系統，協助減除申辦案件需檢附之書表謄本。	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	<p>一、連結及協助轉介社福資源與社福慈善團體結盟，辦理各項公益活動。</p> <p>二、於社區服務網配置在地人力，透過社區服務組長連結在地資源，即時提供服務照顧工作，提升服務可近性。</p> <p>三、網頁設計符合無障礙規範，依據使用介面提供多樣性檢索方式，提供分類(眾)檢索服務。</p> <p>四、依地域差異設置服務據點4處(臺中榮民總醫院埔里分院、</p>	持續辦理

		竹山延和里活動中心、水里鄉公所、仁愛鄉公所等4處)，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性，落實「榮民在哪裡，服務到那裡」及「傾聽榮民聲音」之服務理念。	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、擴大運用全球資訊網、臉書、Line@等網路社群等公共開放區域，彙編文宣資料，善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。</p> <p>二、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>	持續辦理
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、聘請專家、學者擔任講座，講授志願服務法、消保法及就業促進政策等專業知識；並薦報適任職員受訓，充實自我本職學能。</p> <p>二、建立與地方行政機關連繫及合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	持續辦理
備註			

附件2

南投縣榮民服務處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		
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			