

國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能 實施計畫

壹、依據：

行政院 106 年 1 月 9 日函頒「政府服務躍升方案」。

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：

本會及各所屬機構。

肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
 - (一) 各類型所屬機構應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。
 - (二) 所屬機構應全面檢視，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) 強化所屬機構人員的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，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) 善用所屬機構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；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，並與同性質機關進行比較，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，開發及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) 推動機構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，提升所屬機構服務效能。
 - (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、網路投票、網路民調或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) 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) 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、有感的服务照顧工作。

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），各所屬機構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) 各所屬機構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、權責分工：

一、本會

- (一) 綜合規劃處：依據行政院「政府服務躍升方案」，

訂定本會實施計畫函頒各業管處及所屬機構遵循，並依推動情形及績效成果滾動檢討及修正本計畫。

- (二) 相關業管處：督導所屬機構訂定執行計畫，並將本計畫之實施要項納入各輔訪要項中，督促執行。

二、所屬機構

參照本計畫內容並結合各類型機構(服務、安養、訓練、醫療與農林)之組織目標、服務對象需求、業務特性、量能與資源配置等實況，及本會「政府服務獎輔導計畫」，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定或修正「提升政府服務效能執行計畫」，並主動公開於機構網站，據以推動落實。

陸、推動作法：

- 一、本會計畫函頒後，各所屬機構應於2個月內完成「提升政府服務效能執行計畫」訂定。
- 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(範例格式，詳附件1)。
- 三、每年1月底前，各所屬機構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)，公開於機構網站。
- 四、每年1月底前，由機構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。

柒、管考：

- 一、各所屬機構應將「提升政府服務品質執行計畫」主動公開於機構網站，本會綜合規劃處每年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、各所屬機構平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，本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、各業管處審酌各機構執行成效，擇優推薦代表本會參選「政府服務獎」。
- 四、各業管處應結合當年度督考計畫，查核所屬機構「提升政府服務效能執行計畫」執行情形。

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、強化本場服務人員對涉及服務業務處理流程。	持續辦理
		二、彙整編印業務工作手冊(如「為民服務手冊」)等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	持續辦理
		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，每年辦理數場次。	持續辦理
		四、落實榮民訪查服務工作。	持續辦理
		五、辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次數場次，提升職場競爭力。	持續辦理
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。	持續辦理
		二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。	持續辦理

		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。	持續辦理
		四、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。	持續辦理
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。	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	一、建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。 二、提供接送服務。	持續辦理
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	土地委託經營及採購作業程序。	持續辦理
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	建置土地管理系統及櫃檯銷售系統。	持續辦理

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	<p>一、強化本場服務人員對涉及服務業務處理流程之專業。</p> <p>二、彙整編印業務工作手冊（如「為民服務手冊」）等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p> <p>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，每年辦理數場次。</p> <p>四、落實榮民訪查服務工作。</p> <p>五、辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班場次，提升職場競爭力。</p>	<p>一、已訂定本場於會館櫃檯值勤時之標準作業程序因應。</p> <p>二、本場設計製作旅遊導覽折頁，提供遊客旅遊資訊，以利瞭解本場各分場住宿訊息。</p> <p>三、針對本場相關人員辦理防火管理人員訓練、AED管理人員訓練等場次，提升人員專業知識。</p> <p>四、每週進行訪視榮民行程，俾利追蹤並提供榮民必要協助。</p> <p>五、預計 109 年針對花東區域性需求開設農業班隊，預期具專業技能之青壯退員，能為農村注入活力，農場亦可配合發展加工產業。</p>

二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>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。</p> <p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p> <p>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。</p> <p>四、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>	<p>一、本場建置官網及臉書粉絲頁，分別由專人管理，其觀光網購物商城線上可立即刷卡購物，簡化購物客人採購程序。</p> <p>二、遇遊客及民眾針對本場建議事項，有專人立即予以回覆及處理。</p> <p>三、本場均設置專人輪值服務，以利處理及通報臨時緊急狀況。</p> <p>四、會館適時調整遊客之需求來提供所需服務，如本場針對入住迎娶住客，提供氣球佈置服務。</p>
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。	定期召開服務檢討會議，針對遊客建議改進事項及本場主動發掘之問題，提出改善方案，並編制任務編組整合現有人力，提供專業服務。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>三、建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。</p> <p>四、提供接送服務。</p>	<p>一、於本場導覽折頁更新時建置雙語標示。</p> <p>二、提供弱勢遊客接送服務。</p>
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	土地委託經營及採購作業程序。	有關土地委託經營及相關採購均依據政府採購法相關規範辦理，一律採公開招標程序公開於政府電子採購網及本場官網，建立透明治理機制，建立優質機關管理制度。

六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>建置土地管理系統及櫃檯銷售系統。</p>	<p>一、為有效管理土地經營狀況，本場建置土地管理系統，以利巡查員第一時間建立土地資訊內容，並配合空拍機巡查土地，以利進行排除占用。</p> <p>二、櫃檯銷售系統有利會館經營之簡化及統計，避免人為作業缺失，線上立即購物程序簡省購物時間之花費。</p>
備註			

