

行政院國軍退除役官兵輔導委員會鳳林榮民醫院 提升政府服務品質執行計畫

壹、依據：

輔導會 99 年 12 月 27 日輔秘字第 0990001223 號函頒本會「提升政府服務品質實施計畫」辦理。

貳、目標：

- 一、貫徹政府「傾聽民意」、「聞聲救苦」政策，期使榮民（眷）及民眾感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「榮民在那裡，服務到那裡」及「感動服務」的理念，持續推動更優質作為，並以良善治理、運用最少資源成本，尋求最高之服務價值。
- 三、持續推動民眾滿意服務、政府資訊透明化，型塑高效率服務形象，及確保榮民（眷）及民眾知的權利。
- 四、整合運用會屬機構管理面「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。

參、實施對象：

- 一、第一線服務科室：社工室、服務台、掛號室、各科門診、急診室、總機、駕駛班、各病房等科室。
- 二、服務規劃科室：本院秘書室、社工室、護理部、醫行室、醫療部、資訊室等科室。

肆、實施要項：

按下列 5 項實施要項，依本院特性，結合年度施政與本會函頒「政府服務品質獎評審作業規定」中之附件二、三評核構面，研訂執行計畫：

一、提升服務品質，深化服務績效

- （一）考量榮民（眷）及民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，適時充實更新服務設施。

- (二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助榮民（眷）及民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
- (三) 聯合會屬機構辦理或參與社會團體各項公益事務，推廣政府服務訊息及功能。
- (四) 積極推展服務作為，爭取榮民（眷）及民眾之認同。

二、便捷服務程序，確保流程透明

- (一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，並運用資訊網路促進機構內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間，達到「單一窗口、多元服務」之目標。
- (二) 檢討簡化申請書表、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。
- (三) 審酌簡化申辦案件應附之佐證資料；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。
- (四) 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，應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供榮民（眷）及民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 建立榮民（眷）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。
- (二) 廣開榮民（眷）及民眾建言管道，並重視渠等興革建議及陳情案件，並確依有關規定，審慎、迅速、正確處理回應。
- (三) 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。
- (四) 有系統地建立「常見問題集」(F A Q)管理機制，將榮民（眷）及民眾意見，內化為服務政策或措施。
- (五) 定期辦理榮民（眷）及民眾意見調查，分析調查結果，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、豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 主動公開本會及所屬機構基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。
- (二) 本會及所屬機構網站或網頁設計應符合國際評比，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，提供分類檢索服務。
- (三) 建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供榮民（眷）及民眾友善網路溝通環境。
- (四) 賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全認證，提高線上申辦使用率。
- (五) 鼓勵建置各單位間資訊整合平台，提升資訊資源共享及使用效率。

五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式有關問題，並運用法令、流程簡化、民間資源引進、資訊科技應用等工具，規劃創新性、整合性的服務措施解決問題。
- (二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調、整合性質重複或相近之服務工作，依榮民（眷）及民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。
- (三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會公平、正義或公共價值。
- (四) 勇於突破單位間隔閡，從服務資源整合、共享角度出發，規劃水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

伍、推動作法：

- 一、本院依據輔導會規定於次年1月底前，參照輔導會頒計畫實施要項及實施策略，結合年度施政計畫、任務、特性及執行績效，滾進檢討修訂「提升政府服務品質執行計畫」，並主動公開於機構網站。
- 二、執行計畫修訂，應透過各種管道探查並確認榮民（眷）及民眾之期望與需求，並廣納專家、學界、民間團體等各方意見，機構首長應主動帶領全體同仁參與，發揮集思廣益，策訂具體可行方案。
- 三、本院各相關科室應於次年1月15日月底前，逐項檢討上年度執行成效，並填妥「提升政府服務品質執行成效一覽表」(詳附件二)，送交秘書室彙整簽核後公開於本院網站；另據以檢討策訂具體精進作法，作為滾進修正「提升政府服務品質執行計畫」參據。
- 四、為民服務工作應持續性的融入日常作業與生活中，日積月累，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。

陸、管制考核：

- 一、輔導會秘書室每年2月1日起，將不定期上網抽查，各會屬機構「提升政府服務品質執行計畫」主動公開於機構網站或服務場所，未依規定上載之機構，檢討相關失職責任。各業管處應結合當年度督考計畫，查核所屬機構「提升政府服務品質執行計畫」執行情形。
- 二、輔導會各業管處審酌各機構執行成效，擇優推薦代表本會參選「政府服務品質獎」，入圍或獲獎者，將以「專案獎勵」績點方式議獎。
- 三、各會屬機構平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，本會秘書室及各相關業管處配合行政院研考會，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。