

高雄榮民總醫院屏東分院提升政府服務效能執行計畫

102年11月28日高總屏秘1020006393號函頒訂

104年04月16日高總屏秘字第1049900157號第1次修訂

105年02月04日高總屏秘字第1051400076號第2次修訂

106年05月09日高總屏秘字第1069901584號第3次修訂

壹、依據：

輔導會106年04月10日輔綜字第1060029726號函頒「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：

本院各單位。

肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
 - (一)各單位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)各單位應全面檢視，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)強化各單位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)推動內部跨單位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、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，務實解決就醫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、秘書室參照本計畫提升政府服務效能具體作法（詳附件1），結合年度施政計畫、任務、特性及執行績效，滾進檢討修正「提升政府服務效能執行計畫」，並請資訊室主動公開於本院網站。
- 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。
- 三、執行計畫之修正，請社工室透過各種管道探查並確認榮民（眷）及民眾之期望與需求，由醫務企管室廣納專家、學界、民間團體等各方意見，由機構首長帶領全體同仁參與，發揮集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進方案。
- 四、本院各單位於次年1月16日前，逐項檢討上年度執行成效，並填妥「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」（詳附件2），協請資訊室公開於本院網站；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。
- 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、管制考核：

- 一、本院應將「提升政府服務效能執行計畫」主動公開於院外網站或服務場所，輔導會綜合規劃處每年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「提升政府服務效能執行計畫」執行情形。

- 二、輔導會擇優推薦代表本會參選「政府服務獎」，入圍或獲獎者，將以「專案獎勵」績點方式議獎。
- 三、本院各單位平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，輔導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。

高雄榮民總醫院屏東分院提升政府服務效能具體作法

實施要項	實 施 策 略	完 成 期 限	備 註
完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠（美）化工作等。（醫企室、秘書室） 二、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。（秘書室） 三、訂定在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。（人事室、教研組） 四、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。（社工室） 五、強化對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。（醫企室）	持續辦理	
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及後續追蹤處理。（社工室） 二、設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。（社工室） 三、加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制。（社工室） 四、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。（社工室）	持續辦理	
便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。（秘書室） 二、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。（醫企室） 三、彙整編印「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。（醫企室）	持續辦理	
關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。（資訊室） 二、網站內設置「貼心服務留言板」，提供意見表達管道，提升服務成效。（資訊室） 三、建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。（資訊室） 四、規劃建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統	持續辦理	

	(HIS) 整合服務。(資訊室) 五、聘請專家、學者擔任「社區關懷據點」、「長照服務介紹」等講座。(家醫科)		
開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質。(教研組) 二、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。(醫企室) 三、鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志工服務工作。(社工室)	持續辦理	
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。(醫企室) 二、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。(急診室) 三、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。(秘書室)	持續辦理	

高雄榮民總醫院屏東分院

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		