

# 國軍退除役官兵輔導委員會臺東農場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」暨本會106年4月10日函送「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（含委營戶）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（含委營戶）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、提升產銷輔導及觀光推展之競爭力，增加農場收益。
- 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（含委營戶）知的權利。

## 參、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
  - (一)就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。
  - (二)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)強化服務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(含委營戶)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)建立顧客抱怨處理機制，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)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。

(二)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。

(三)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Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供顧客友善網路溝通環境。

#### 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

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)，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服务措施。

(二)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，擴大服务措施。

(三)權衡服务措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服务的制度化及持續性，持續強化優質服务作為。

#### 肆、推動作法：

一、本會計畫函頒後，於2個月內完成「提升政府服务效能執行計畫」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，並擬訂提升政府服务效能具體作法(範例格式，詳附件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「提升政府服务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，由場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（含委營戶）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；各項資料隨時蒐集彙整，活動照片應及時拍照存證，以專卷保存備查。

伍、辦理期程：

執行期間自110年1月1日至110年12月31日止。

## 提升政府服務效能具體作法 (範例)

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	<p>一、強化本場服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。</p> <p>二、強化人員服務態度及農場員工接聽電話禮貌，並確實執行。</p> <p>三、辦理員工教育訓練，以提升作業知能及專業水準。</p> <p>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。</p> <p>五、建立內部稽核制度及標準作業流程，並配合市場變化定期檢討作業規範，以符合實際需要。</p> <p>六、全面推動辦公廳四週環境整潔美化計畫，以維護整潔明亮之辦公廳環境。</p>	12月31日前
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、辦理顧客滿意度調查，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，供改進服務之參考。</p> <p>三、持續改善遊客服務櫃台、農場標示牌、停車空間、住宿區之環境，及維護農場綠(美)化工作。</p> <p>四、落實榮民服務照顧工作，辦理榮民(眷)訪查探視工作，給予必要關懷及協助。</p> <p>五、掌握委營戶各項意見，整體調整並作為改善各項農業設施之調整依據。</p>	12月31日前

三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、編印推廣農場觀光、優惠等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	12月31日前
		二、建置多元化資訊參與管道，如Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供顧客友善網路溝通環境。	
		三、改善網站環境，設置訂房作業系統，提供遊客立即訂房服務，提高服務品質。	
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、參與地方各項活動及事務，加強參與臺東池上、知本、東河，花蓮壽豐等地週邊之公共事務，促進地方和諧。	12月31日前
		二、持續與企業、社福團體合作，辦理各項活動，加強異業結盟，以增進服務功能，提升農場來客數及住房率。	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、建立作業標準及作業表單，提昇農場員工應變處理服務品質。	12月31日前
		二、辦理農場委託經營及相關業務推廣工作，並規劃活化低度利用空間之使用效率。	
		三、運用資訊科技整合相關資源，建立業務宣導知識管理平台，提高政府資訊透明度。	
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、蒐集涉及農場發展相關之輿情資訊，透過內部研究檢討未來工作重點，	12月31日前
		二、因應極端氣候問題，事前檢討並納入各項業務推動之參考。	

