國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵職業訓練中心
115年提升政府服務效能執行計畫

壹、依據：

行政院106年1月9日函頒「政府服務躍升方案」、輔導會106年4月10日訂定「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」暨114年12月4日輔綜字第1141000554號函辦理。

貳、目標：

一、貫徹政府「以民為本」、「傾聽民意」政策，期使榮民(眷)、第二類退除役官兵及屆退官兵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、持續推動榮民(眷)、第二類退除役官兵及屆退官兵滿意服務，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，確保榮民(眷)、第二類退除役官兵及屆退官兵知的權利。

參、實施對象：

本中心各組室全體同仁。

肆、實施要項：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

(一)本中心就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。

(二)全面檢視有無提供服務對象易讀、易懂、易用的職訓服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。

(三)強化本中心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，提高服務對象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。

(五)依據輔導會「就學、職訓、就業需求個案服務實施計畫」辦理服務對象之個案管理，達有效列管及輔導。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合職訓需求

(一)運用各類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)建置多元化資訊參與意見調查管道，如意見留言板或Fb、line@生活圈等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以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)建立服務對象抱怨處理機制，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，提升參訓便利度

(一)運用資訊網路促進本中心各組室橫向連繫，推動各組室服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。

(二)運用多元招生宣傳管道，鼓勵服務對象參訓取得技能證照，促進就業。

(三)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。

(四)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。

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，針對退除役官兵及榮民不同特質提供適性服務。

(二)考量服務對象地域差異及數位資訊落差，利用網路服務或委外訓練方式，提供可替代的職訓管道。

(三)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、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，擴大運用本中心之全球資訊網、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)促進服務對象運用實體或網路等多方管道參與訓練規劃制定，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

，聚焦本中心核心業務，推動創新、有感的職訓服務工作。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

(一)配合產業發展及企業轉型趨勢，規劃職訓開設班別、課程及師資等，期達訓用合一目標。

(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，結合業界產訓合作、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決本中心職訓、就業等窒礙問題。

(三)權衡各項職訓服務措施的必要性，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、推動作法及辦理期程：

一、115 年 1 月至 115 年 12 月底：

訂定本中心「提升政府服務效能執行計畫」，內容包括：依據、目標、實施要項、推動作法及辦理期程等，並擬訂本中心提升政府服務效能具體作法(如附件1)。

二、計畫訂定後：

(一)持續依本中心所訂定之「提升政府服務效能執行計畫」，推動各項提升政府服務效能之作為

(二)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。

三、次年度 1 月底前：

(一)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)，公開於本中心網

站。

(二)由本中心首長帶領全體同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解榮民(眷)、第二類退除役官兵及屆退官兵之期望與需求，並廣納專家、學界及民間團體等各方意見，集思廣益，滾動修正執行計畫，策訂具體可行之精進作法。

國軍退除役官兵輔導委員會
退除役官兵職業訓練中心 提升政府服務效能具體作法

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本中心服務人員對職訓、就服業務處理流程及相關法規之專業。	各組室	
		二、彙整編印招生海報等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	教務組	
		三、訂定年度員工在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。	教務組	
		四、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	各組室	
		五、持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、停車空間、宣導資料、環境規劃、綠（美）化工作等。	教務組 秘書室	
		六、辦理服務對象就業訓練自辦及委外班別，提升職場競爭力。	教務組	
		七、聘請專家、學者擔任學員職涯講座，每年辦理3-4場次。	輔導組	
		八、加強現有教學設施維護及汰換，提供良好的學習環境。	教務組 秘書室	
		九、個案管理除將參訓學員訓後就業納入輔導追蹤外，另將前端需求(權益說明會)所掌握之屆退官兵及臨櫃表達需求者納入個案管理。	輔導組	
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合職訓需求	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。	教務組 輔導組 秘書室	
		二、設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。	秘書室	
		三、定期辦理學員班會。	輔導組	

		四、加強與學員聯繫、建立快速回應機制。	教務組 輔導組 秘書室	
		五、辦理學員滿意度調查，建立學員抱怨處理機制，藉以改進服務缺失。	教務組 輔導組 秘書室	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升參訓便利度	一、主動檢討服務流程，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供全程服務。	各組室	
		二、訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範；推動「TTQS訓練品質評核系統認證」制度，提升服務品質。	教務組 輔導組 秘書室	
		三、利用屆退官兵權益說明會、莒光日電視教學及軍中刊物、電話訪問等多元管道向服務對象說明中心訓練課程及訓後就業優勢，鼓勵其參訓。	教務組	
		四、設置全職訓功能櫃台，賡續推動便民服務作業。	教務組	
		五、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。	人事室	
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，針對退除役官兵及榮民不同特質辦理適合就業之職類班次。	教務組	
		二、依地域差異結合民間專業訓練資源，委外辦理短期職類班次，以利偏遠或交通不便地區服務對象可就近接受訓練。	教務組	
		三、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。	秘書室	
五	開放政府透明治理，優化機關管理	一、擴大運用本中心之全球資訊網、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	教務組 輔導組 秘書室	

	創新	。		
		二、促進服務對象運用說明會或網路等多方管道參與開班職類、課程規劃制定，強化政策溝通及對話交流。	教務組 輔導組	
		三、定期檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦本中心核心業務。	各組室	
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、配合產業發展及企業轉型趨勢，籌建所需服務、企業管理職類班隊，增強專業技能、培訓符合產業所需人力，達成即訓即用之職訓發展目標。	教務組	
		二、與國內指標性工商團體暨各地區優質企業，建立徵才合作關係，多元拓展就業管道，爭取就業機會。	輔導組	
		三、遴聘具有相關課程專業者擔任講師，提升訓練素質。	教務組	
		四、提供輔導措施，提升服務對象創業知能，增加創、就業機會。	輔導組	

國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵職業訓練中心
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	一、強化本中心服務人員對職訓、就服業務處理流程及相關法規之專業。	
		二、彙整編印招生海報等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	
		三、訂定年度員工在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。	
		四、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	
		五、持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、停車空間、宣導資料、環境規劃、綠（美）化工作等。	
		六、辦理服務對象就業訓練自辦及委外班別，提升職場競爭力。	
		七、聘請專家、學者擔任學員職涯講座，每年辦理3-4場次	
		八、加強現有教學設施維護及汰換，提供良好的學習環境。	
		九、個案管理除將參訓學員訓後就業納入輔導追蹤外，另將前端需求(權益說明會)所掌握之屆退官兵及臨櫃表達需求者納入個案管理。	
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合職訓需求	一、建置學員意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	
		二、設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。	

		三、定期辦理學員班會。	
		四、加強與學員聯繫、建立快速回應機制。	
		五、辦理學員滿意度調查，建立學員抱怨處理機制，藉以改進服務缺失。	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升參訓便利度	一、主動檢討服務流程，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供全程服務。	
		二、訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範；推動「TTQS訓練品質評核系統認證」制度，提升服務品質。	
		三、利用屆退官兵權益說明會說明會、莒光日電視教學及軍中刊物、電話訪問等多元管道向服務對象說明中心訓練課程及訓後就業優勢，鼓勵其參訓。	
		四、設置全職訓功能櫃台，賡續推動便民服務作業	
		五、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。	
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，針對退除役官兵及榮民不同特質辦理適合就業之職類班次	
		二、依地域差異結合民間專業訓練資源，委外辦理短期職類班次，以利偏遠或交通不便地區服務對象可就近接受訓練。	
		三、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	開放政府透	一、擴大運用本中心之全球資訊網、網路社群或公布欄等公	

	明治理，優化機關管理創新	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、促進服務對象運用說明會或網路等多方管道參與開班職類、課程規劃制定，強化政策溝通及對話交流。	
		三、定期檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦本中心核心業務。	
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、配合產業發展及企業轉型趨勢，籌建所需服務、企業管理職類班隊，增強專業技能、培訓符合產業所需人力，達成即訓即用之職訓發展目標。	
		二、與國內指標性工商團體暨各地區優質企業，建立徵才合作關係，多元拓展就業管道，爭取就業機會。	
		三、遴聘具有相關課程專業者擔任講師，提升訓練素質	
		四、提供輔導措施，提升服務對象創業知能，增加創、就業機會。	
備註			