

屏東縣榮民服務處 107 年提升政府服務品質執行成效一覽表

實施要項	推 動 作 法	執 行 成 效	備 註
<p>壹、 提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>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 二、服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。 三、廣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。 四、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準 五、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。 六、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。 七、落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作。</p>	<p>一、全體職員工針對左述項目逐一檢查改善相關軟硬體設施，調整單一櫃檯座位順序，全方位達到便民利民之服務功能；並召集相關人員作流程演練，使同仁們熟悉服務便民 sop 流程。今年所完成各項軟硬體設施，民眾至處洽公均有良好的評價服務滿意度問卷調查優評為九成以上。 二、107 年完成本處 6 樓服務體系與就業站打通合併成同一空間，建置就業、職訓及就學一條龍櫃檯，結合對榮民眷各項服務為一體，強化榮民眷洽公便利性並兼具美化環境。 三、每日排班請女性同仁擔任第一線總機提供優質電話來電答詢及轉接服務。 四、午休時間，排定輪值人員，服務洽公榮民眷。 五、汰換值班室盥洗用具，使夜間辛苦值班同仁，能有整潔及舒服的沐浴空間，以洗去白天上班的辛勞，續繼夜間值勤達到 24 小時服務不間斷。 六、配合環保署節能政策，汰換 2、3、4 及 6 樓，長時間使用之 T5 照明燈具為節能之 LED 燈具，達到節能省電目標。 七、依輔導會年度幹部在職訓練計畫，辦理相關服務專業訓練： (一)107 年 8 月 29 日本處辦理榮欣志工幹部專業訓練。 (二)107 年 2 月 13 日本處辦理就養安置辦法及相關規定講習。 (三)107 年 9 月 29、30 日辦理榮欣志工特殊教育訓練。 (三)5 位員工參加輔導會 107 年就業服務工作研習。 (四)1 位員工參加輔導會精進就醫榮民服務照顧工作座談會。 (五)2 位員工參加輔導會服務安養機構資訊系統研討會。 (六)3 位員工參加「細節力—運用細節，創造績效」線上學習課程。 (七)5 位員工參加「顧客服務（創新服務篇）」線上學習課程。 (八)5 位員工參加「化抱怨為滿意—如何處理民眾抱怨」線上學習課程。 (九)107 年 8 月 17 日本處 3 位員工至高雄長照中心參加長照保險政策說明。</p>	

		<p>(十)107年9月29、30日本處辦理107年榮欣志願服務特殊訓練課程。</p> <p>(十一)人事管理員參加銓敘部辦理人事法規宣導座談會，地點於高雄市政府公務人力中心。</p> <p>(十二)1位員工參加公務人力中心辦理訴願法及行政訴訟法研習。</p> <p>(十三)1位員工參加公務人力中心辦理國家賠償法研習。</p> <p>(十四)1位員工參加公務人力中心辦理行政程序法研習。</p> <p>六、107年年初依輔導會規定結合本處實際需求完成手冊印製，並利用各項集會及外訪時機分送榮民眷參考運用。</p> <p>七、與企業、社福團體結盟，辦理各項活動成效：</p> <p>(一)廣續加強拜訪轄內企業廠商，發掘多元職缺，俾提供榮民眷多樣性工作選擇，針對長期合作表現績優之企業結盟，建立公益服務平台，擴大榮民眷服務照顧面向。</p> <p>(二)本處結合普濟門慈善會年度發贈白米達1500公斤，嘉惠榮民眷計250人。</p> <p>(三)運用屏東縣志工協會、躍愛全人關懷協會、長照中心協助送餐，嘉惠榮民眷20人，年度轉介社福資源計1104次。</p> <p>(四)107年志工服務計20901人次，服務時數15867小時，志工們平日默默付出，不求回報，107年度獲本會績優榮欣志工隊表揚。</p> <p>七、落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作：</p> <p>(一)編組6個責任區18個服務網絡，每月排定次月預訪人員及時程表，要求服務體系人員依預訪計畫訪視一般、較需及特需照顧榮民(眷)，訪視情形詳實記錄並鍵入訪視系統備查，年度關懷訪視計60052人次。</p> <p>(二)本處與屏東榮家、榮院簽定支援協定，服務照顧其週邊年長榮民，支援協訪計百餘人次。</p> <p>(三)每月辦理服務體系人員考核評比一次，激勵社區服務人員工作熱忱，提昇服務品質。</p> <p>(四)全體職員工納入電訪志工，每日實施電訪，關懷問候，電訪關懷問候計471人次。</p>	
<p>貳、 便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>一、訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p> <p>二、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。</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>一、本處依輔導會各項作業程序，檢討縮短作業流程及處理時限、於107年3月9日屏縣處字第1040001637號函策頒107年內部稽核作業實施計畫訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範簡化各申請書表等，建立標準化服務工作流程，以</p>	

	<p>四、設立服務據點，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮（人）民聲音」之服務理念。</p> <p>五、建立作業工作手冊，提升服務品質。</p>	<p>提升服務品質。</p> <p>二、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業；</p> <p>(一)服務照顧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 榮民證申請案件 414 件。 2. 遺眷家戶代表證 354 件。 3. 子女就學補助 279 件。 4. 榮基會子女就學補助 228 件。 5. 子女獎學金 13 件。 6. 榮民就學子女營養午餐 225 件。 7. 急難救助申請 745 件。 8. 喪葬慰問申請 4 件。 9. 就養喪葬補助費 102 件。 <p>(二)就學服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學分補助 100 件。 2. 公職輔導考試補助 71 件。 <p>(三)就業服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推介就業媒合 339 人。 2. 就業職業訓練 299 人。 <p>(四)就醫服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鑲牙申請 42 件。 2. 眼鏡申請 792 件。 3. 助聽器申請 169 件。 4. 手杖申請 130 件。 5. 其他輔具申請 403 件。 <p>(五)就養服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理榮民就養申請 145 件。 2. 辦理內住榮家 62 件。 <p>(六)退除給付：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遺眷改支餘額退伍金、改支半俸暨註銷半俸計 210 人。 2. 退俸榮民子女教育補助費 2298 人。 3. 眷屬證換發(新辦)換證 463 人、新退 302 人。 4. 眷屬證繳回 89 人。 5. 勳獎章獎金補發 73 人。 <p>三、本處於非上班時間排定值班人員，接聽電話並即時予以處理。</p> <p>四、本處分別於高雄榮總屏東分院、崇大新城及崇仁國宅設置「服務台」1 個，並於偏遠地區配合服務網設置「服務點」計 7 個，提供就近便捷的服務，年度服務收件計 1556 人次。</p> <p>五、每年依服務實際狀況修正「標準作業程序及工作手冊」，藉由作業程序的建立，使員工有所依據，並可縮短工作時程，提升服務品質。</p>	
<p>參、 探查民意趨勢， 建立顧客關係</p>	<p>一、設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。</p> <p>二、辦理榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務網座談會。</p> <p>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。</p>	<p>一、自 107 年 01 月 01 日起迄今，榮民(眷)致本處「首長民意電子信箱」案件計 27 件，除由責任區輔導員及社區服務組長親赴說明外，並以電子郵件回覆，以落實服務榮民(眷)之多元溝通管道。</p> <p>二、年度辦理「榮民代表懇談會」1 場次，由主任委員親臨主持，另以服務網為單位辦理榮民座談會 6 場次、</p>	

	<p>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。</p> <p>五、實施榮民晤談，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。</p> <p>六、開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。</p>	<p>由處長親自主持，聽取榮民建言，瞭解其生活實況、需求及興革建議，協助解決疑難，年度合計聽取榮民眷計500人建言。</p> <p>三、每月安排五長拜訪民意代表、退伍軍人社團，參加其會員大會、社團活動或邀請參加本處懇談會、座談會等相關活動，並持續加強與社團幹部聯繫、溝通，藉以爭取對榮民服務工作之認同，年度參加退伍軍人社團會員大會、社團活動、拜訪聯繫等計76次。邀請參加本處懇談會、座談會等相關活動計347人次。</p> <p>四、運用服務網及第一線櫃檯，針對各榮民眷實施服務品質問卷調查，藉由榮民眷真實反應，瞭解需求與工作缺失，精進服務作法，預計每月問卷70餘人次，全年800餘人次。</p> <p>五、每月安排五長訪視轄區榮民眷，至家中晤談，並實施電話拜訪，瞭解榮民需求；年度五長訪視轄區榮民眷(含電訪)計471人。</p> <p>六、本處已開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用：</p> <p>(一)提供就業情報(Carrer)至本處辦理榮民眷及屆退官兵職業適性諮商評量活動計1場次，參加榮民暨二類官兵黃韋豪等30人與會，達分配目標人數。</p> <p>(二)提供磐石保全、帝國保全及先鋒保全等公司至本處辦理榮民眷及社會人士徵才活動各1次。</p>	
<p>肆、 豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>一、充實更新網頁(包含無障礙)提供最新且完整的服務資訊</p> <p>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。</p> <p>三、建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。</p>	<p>一、本處隨時重新檢視本處相關連結及內容，是否逾期失效，並重新更改上下架時間，以確保服務內容及資料說明之完整性。</p> <p>二、全球資訊網頁係由輔導會統一委外廠商設計，本處有提供首長信箱，陳情民眾可透過電子信箱傳達意見，每日均有人員查察有無新增郵件，避免有疏漏情形。</p> <p>三、本處建立資訊臉書，提供多元服務，年度貼文、轉貼文或分享等928則，按讚7446次。本處將持續提供資訊服務及互動交流，有效掌握民眾需求，提升民眾服務滿意度。</p>	
<p>伍、 創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>一、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品質執行計畫。</p> <p>二、辦理相關服務專業訓練，研討創新服務措施，提升服務品質。</p> <p>三、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。</p> <p>四、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</p>	<p>一、本處依相關規定，與工作實際狀況，多方面蒐集資訊，訂定符合服務榮民(眷)需求之工作執行計畫，綜整完成本處「提升服務品質計畫」，期能週延服務工作內涵，滿足民眾需求；本處業於107年3月23日頒行107年度提升政府服務品質執行計畫(1040323屏縣處字第10400002063號函)。</p> <p>二、排定時程辦理相關服務專業訓練</p>	

體系垂直整合服務。
五、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。

課程：
(一)107年1月29日辦理榮欣志工幹部專業訓練。
(二)107年2月13日辦理就養安置辦法及相關規定講習。
(三)107年10月29、30日辦理榮欣志工特殊教育訓練，社區組長及榮欣志工等70餘人參加。特邀請高市府勞工局楊茹憶科長、高雄醫學大學曾祈全博士及衛福部南區老人之家許培溫科長擔任講座，內容精彩、實用。

三、本處與地區郵局、銀行等金融機構緊密聯繫，並編有「服務體系防騙編組」，若有榮民眷高額提款即通知本處協處，防範詐騙情事發生，維護榮民榮眷財產安全，年度實施防騙宣導計38917人次，防範詐騙2件，金額計170萬。

四、服務體系承辦人為社福資源窗口，與地方政府部門、民間社福團體、企業、協調資源共享，整合及運用，共同服務照顧榮民眷，強化服務工作成效，年度轉介社福資源計1104次；本處與屏東榮家、榮院簽定支援協定，服務照顧其週邊年長榮民，支援協訪計百餘人次。

五、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：
(一)依據榮民(眷)職訓需求，及地方發展特色，開辦各項證照班。
(二)請學員於報名時填具同意書並繳納保證金2000元，結訓後未報名考照者，即沒入保證金。
(三)開辦堆高機操作證照班等10個班次，參訓人數299人，取得結業證書287人，取得證照148人。
(四)請委訓廠商加強輔導考取證照，平均考取證照率應達65%以上，未達者扣繳廠商履約保證金50%，且加強其訓後就業輔導，提升職訓功能。
(五)補助進修大專院校學分班100人暨參加公職考試補習共補助71人。

六、辦理就業媒合，促進就業機會：
(一)年度辦理就業座談會職訓溝通說明會2場，榮民眷及屆退官兵125人參加。
(二)107年連結屏東縣政府暨勞動部勞動力發展署高屏澎東分署屏

		<p>東、潮州就業中心及經濟部加工出口區管理處現場就業徵才，資源共享，互惠互惠，另參加屏東加工出口區、里港地區、春日地區、萬丹地區、恆春地區、里港地區、等現場徵才活動共 7 場；擴大服務區域，嘉惠服務對象。</p> <p>(三)107 年媒合就業人數:390，達成率 151%。</p> <p>(四)積極拜訪廠商企業，爭取多元職缺機會，透過網路、FB 暨櫃台服務提供職缺資訊，提升就業工作機會。</p> <p>七、為提升服務品質，本處於 107 年 11 月 20 日與李華森律師事務所團隊(李華森、江沛錦、張錦昌)簽署合作，並於 108 年度一月起每月開放兩次免費法律諮詢，於每月一、三週(星期五下午 14 時至 16 時)一次名額 6 員，一人諮詢時間 20 分鐘。</p>	
--	--	---	--