

國軍退除役官兵輔導委員會金門縣榮民服務處  
108年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	執行成果
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、適時充實更新服務設施，持續改善辦公設備、服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、環境規劃、綠（美）化工作等，建置合宜的服務環境。</p> <p>二、賡續強化各項服務效能，如電話禮貌、臨櫃態度、志工電訪等，並確實執行與管考。</p>	<p>一、結合金門縣政府之要求，改善本處無障礙設施及職員（工）辦公設施，營造優質工作環境。</p> <p>二、本處均協調地區環境景觀特色與生態資源，規劃具主題特色的旅遊區塊，吸引貴賓到訪之興趣與增加旅遊時間，以促進國民外交。</p> <p>三、本處每半年至少1次檢查及改善辦公環境，為服務榮民除一樓為全功能服務櫃台，輔導會業管處並配合不定期考核時機，驗證執行成效每半年1次以上，以提供臨櫃洽公榮民（眷）優質的服務環境及服務便捷性。</p> <p>一、律定本處電話接聽與臨櫃洽公服務之作業規範，建立第一線服務櫃台與值勤人員親切、優質之服務形象。</p> <p>二、輔導會每月對本處實施電話禮貌測試至少1次以上，並每季發布考核結果，以督促各機構服務人員，養成良好的電話接聽禮貌習慣。</p> <p>三、本處每季針對臨櫃洽公榮民眷進行服務品質問卷調查60份，作為提升服務品質之參據。</p> <p>四、為加強榮民眷之電話訪問禮貌，本處特邀請志工電話訓練，俾能</p>

		<p>三、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關講習，提升人員專業水準，強化本處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>四、與學校、民間企業、社福團體結盟，辦理各項就業服務與公益活動，以增進政府服務功能。</p>	<p>使渠等電話訪問時，能以懇切委婉的態度與榮民眷對話。</p> <p>參加輔導會幹部在職專業訓練，以提升人員專業水準。</p> <p>一、全年派員參加服務幹部講習1場次、善後服務暨遺產管理研習1場次。</p> <p>二、下半年派員參加安養機構服務幹部研習班1場次、財務管理研習1場次、研考業務工作研習、國庫支付研習、採購實務行政透明、性別主流化專班各1場次。</p> <p>一、與民間社福團體合作，建立社會安全網絡推動社區長者關懷訪視、電話問安諮詢及轉介、部隊(地方政府)供餐服務、健康促進活動等多元服務，強化服務成效，有效服務照顧榮民(眷)。</p> <p>二、招募民間志願服務人力，強化金門榮欣志工隊以協助榮民(眷)服務照顧工作，每年參加輔導會領導幹部訓練，另本處自行辦理志工相關訓練4場次，計參訓榮欣志工計120人次，並定期檢討志工服務成效。</p> <p>三、主動協調村里長及社區發展協會等民間社團於機構內規劃社區照顧關懷服務工作，提供社區民眾電話問安、關懷訪視、餐飲服務、健康保健等。</p>
--	--	--	--

		<p>五、落實外住榮民暨遺眷訪查服務，並依不同需求類型提供個別化服務照顧工作。</p> <p>六、建立簡淺易懂的作業標準及工作手冊，提升服務效能。</p>	<p>四、結合社區資源、強化醫療服務、辦理衛教宣導及社區居家訪視等。</p> <p>五、動員榮欣志工結合社服機構服務關懷單身獨居榮民。</p> <p>六、配合榮欣志工年度表揚參訪、三節慰問關懷服務工作，藉觀摩及策辦關懷服務活動，提昇服務知能。</p> <p>本處運用服務體系，主動關懷訪視、協助服務榮民（眷）25,923人次。</p> <p>配合輔導會業務簡化便民服務工作及單位特性及需求，計簡化業務19項、作業表單64項，確實縮短作業流程及處理時限、簡化各申請書表等，建立標準化服務工作流程，與持續改善的檢討機制。</p>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>一、設置「首長民意電子信箱」俾利有效處理問題，即時滿足服務對象需求。</p> <p>二、辦理榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會，廣邀服務對象參與意見表達。</p>	<p>每日由專人負責收（簽）辦「首長民意電子信箱」，各業務承辦人員於處理時限內簽核回復（3日內），並對處理情形追蹤列管，108年計接受陳情6件次，均依反映是項具體回復，俾落實服務成效。</p> <p>聽取榮民（眷）建言，瞭解其生活實況、需求及興革建議，協助解決疑難：</p> <p>一、本(108)年由處長主持退除役官兵代表懇談會1場次、另舉辦榮民服務區座談3場次；並於所有懇（座）談會辦理完畢後，彙整榮民眷關心問題及解答，陳報輔導會研處</p>

		<p>三、 依據服務特性辦理滿意度調查，俾利精進服務效能。</p> <p>四、 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>五、 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>後，再由本處向提議之榮民妥予說明處理情形</p> <p>二、 另協請金門日報、榮光雙周刊經常刊登相關資訊，俾利榮民眷週知。</p> <p>配合業管處不定期辦理「榮民對本會施政滿意度調查」，瞭解服務滿意度情形，改進服務缺失：</p> <p>一、 本處每月60份，全年至少720份服務滿意度問卷調查，每月彙整陳報輔導會乙次並作統計分析。</p> <p>二、 依統計分析結果作為本處施政工作之參據。</p> <p>於榮服處大門設有意見箱，網頁亦設有處長電子信箱，供榮民眷反應意見。如有新聞輿情，即時陳報或以Juiker連繫，有效掌握地方狀況。</p> <p>一、 透過親訪、座談、協調等方式，加強與地方民意代表聯繫溝通，及指派專人每日掌握蒐集早(晚)報、電視新聞報導，即時瞭解有關榮民(眷)狀況，通知相關人員儘速處理，並將處理情形，以「狀況反映表」陳報首長核閱、記錄備查。</p> <p>二、 本處除設置臉書，並於行政網提供相關意見亦可藉助溝通。</p> <p>三、 平常本處均將辦理各項活動及相關政策之宣導等，協請透過金門日報協助宣導，建立新聞媒體及報章輿</p>
--	--	--	---

			<p>論快速回應機制。</p> <p>四、本處平常均由處長不定期率同副處長、總幹事及相關業管等拜訪縣籍中央及地方民意代表等，建立良性互動管道。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。</p> <p>二、非上班時間設置專人輪值，全年無休24小時服務。</p> <p>三、提供跨平臺線上通用服務（如申辦、查詢等），增加服務對象使用意願。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道，如臉書、</p>	<p>落實「一處收件、全程服務」，達成簡政、便民之目標：</p> <p>一、本(108)年度內單一窗口換發榮民證128件、遺眷家戶代表證44件、醫療輔具及鑲牙1,119件、金馬自衛隊未就養榮民救(慰)助11,346人次等各項服務措施。</p> <p>二、辦理就養申請26件。</p> <p>三、運用網路及傳真機，提供榮民(眷)線上、傳真報名及申請職業訓練，計服務5人次。</p> <p>四、提供就醫門診服務25人次。</p> <p>一、本處於午休時間實施櫃檯輪值，並設專人24小時輪值留守與接聽電話，提供各項服務。</p> <p>二、例假日及國定假日等本處均大門開放，俾利榮民眷之洽公諮詢。</p> <p>結合新版行政業務網，提供線上申辦即查詢服務。</p> <p>四、建置金門縣榮民服務處臉書粉絲專頁，累計貼文共計9,633篇，累計</p>

		<p>Line等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p>	<p>觸及人數計21萬7,231人次；建置退伍軍人社團、各服務網Line群組，交流各項訊息；另運用Line@提供就學、就業及職訓各項訊息，1對1專人即時回應。</p>
<p>四</p>	<p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>一、於社區服務網配置在地人力，透過社區服務組長連結在地資源，即時提供服務照顧工作，提升服務可近性，落實「榮民在哪裡，服務到那裡」及「傾聽榮民聲音」之服務理念。</p> <p>二、辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次，強化年輕官兵就業輔導，提升職場競爭力。</p> <p>三、網頁設計符合使用者需求，依據使用介面提供多樣性檢索方式，提供分類(眾)檢索服務。</p>	<p>一、假衛福部金門醫院設榮欣志工服務台，以服務榮民病患。</p> <p>二、規劃109年協調烈嶼鄉公所於烈嶼鄉公所設服務據點以提供服務諮詢及取件等。</p> <p>三、鑑於縣民年長長輩多屬金馬自衛隊隊員，本處除辦理服務區座談三場次，並由三長受邀參加各鄉鎮里民座談多場次，另年度辦理榮民懇談會傾聽榮民(眷)聲音，以提昇服務品質。</p> <p>結合產官學界職場相關資訊及對退除役官兵及眷屬實施職技訓練需求問卷調查，以瞭解渠等職技訓練需求，提供開辦班次參考或協送赴台職訓。</p> <p>一、主動於網站發布最新的訊息、及地區旅遊資訊等，並將相關的服務資訊，有系統地於網頁上公布，提供最快速及正確之 e 化服務，並制訂網站檢視方式及檢視紀錄表。</p> <p>二、藉由無障礙網頁的建置，讓身心障礙人士也能透過網路獲得資訊，並取得無障礙標章及維持標章有</p>

			效。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、 擴大運用全球資訊網、臉書、Line等網路社群等公共開放區域，彙編文宣資料，善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。</p> <p>二、 落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。</p> <p>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。</p>	<p>一、 自105年11月1日新版網頁實施，貼文計4,123篇，累計瀏覽人數69萬373人次。</p> <p>二、「榮民服務照顧手摺」、「榮民職技進修訓練招生簡章」等文宣資料，置於臨櫃或利用相關座談活動、服務體系外訪時，分送各榮民（眷）適時妥切運用。</p> <p>連結至輔導會網站發布本處各項最新訊息，並將相關的服務資訊，系統性公布於本處網頁，及設置電子看牌，提供最快速訊息、政府政策宣導及正確之e化服務。</p> <p>本處依相關規定，主動檢討服務流程，或引進民間資源、應用資訊科技，推動具有創新、整合之方案措施，增進服務效率，並訂定符合榮民（眷）需求之執行計畫，期能周延服務工作內涵。</p>
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、 因應國家政策發展情勢，聘請專家、學者擔任講座，講授長照政策、就業促進政策等。</p> <p>二、 跨地方行政機關建立合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	<p>本處藉由懇談會、服務區座談會、志工訓練等相關活動，邀請專家、學者講授宣導長照、就業促進等當前政策。</p> <p>一、訂定「災害防救計畫」，年度配合國家防災日辦理災害防救演練至少1次。</p> <p>二、結合地區郵局、銀行、金融機構、警政系統等，建立「區域聯防（防</p>

			<p>騙)網絡」，設置緊急通報系統，防範詐騙情事發生。</p> <p>三、每年舉行年度災害防救演習，全體職員工20人參加。</p> <p>四、結合金門紅十字會對因病滯留在大陸榮民，循小三通返金者均派員協助。</p>
--	--	--	---