

## 臺中市榮民服務處 108 年提升政府服務效能執行成效一覽表

實 施 要 項	具 體 作 法	執 行 成 效
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>依業務範圍建立標準作業流程（SOP），以維服務作業之一致性，依實況所需採滾動式修正。</p> <p>全功能櫃檯採隨到隨辦，提升洽公民眾申辦案件效率。</p>	<p>1. 對民眾服務項目之作業流程及要求事項，本處除依輔導會規定外，另依服務實際狀況簡化修正「標準作業程序及工作手冊」，藉由作業程序的建立，使相關人員有所依據，並可縮短工作時程，提升服務品質。</p> <p>2. 本處已建置各項服務業務標準作業程序計 15 類 123 項，每項業務均包含作業程序說明、流程圖及檢查表，以維服務作業之一致性，並確保榮服處各項業務推展順遂。</p> <p>108 年度全功能櫃檯完成各項申辦作業統計如次： 服務照顧：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 換發遺眷家戶代表證 1,098 件、辦理榮民證申請 736，合計 1,834 件</li> <li>2. 辦理急難救助計 1,850 件，三節慰問計 8,836 件，合計 10,686 件。</li> <li>3. 受理榮民子女獎助學金申辦作業計 1,377 件（含大專、高中職、國中、國小等）。</li> <li>4. 醫療輔具申請計眼鏡 1,815 人次、助聽器 338 人次、鑲牙補助 117 人次、輪椅及其他輔具 1011 人次。</li> </ol> <p>退除給付：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教補費發放：3,673 人。</li> <li>2. 臨櫃俸金發放：779 人。</li> <li>3. 臨櫃綜合業務：605 人。</li> </ol> <p>就學就業：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 輔導就業：937 人。</li> <li>2. 穩定就業：517 人。</li> </ol>

		<p>3. 會外職訓補助:159 人。</p> <p>4. 大專院校進修補助:184 人。</p> <p>5. 就業考試進修補助:109 人。</p> <p>6. 適性評量:620 人，創業諮詢:104 人，職涯諮詢:183 人。</p> <p>就養申請: 108 年全年度協助榮民辦理就養申請 145 案。</p>
	<p>持續更新及維護辦公處所軟、硬體設備，提供民眾舒適、方便洽公環境。</p>	<p>1. 108 年本處全面汰換老舊燈管為 LED 燈管，擺設綠美化之小盆栽提供民眾舒適、明亮、整潔洽公環境。</p> <p>2. 服務櫃檯由榮欣志工或替代役男引導洽公民眾辦理各項業務，並提供奉茶服務，提供民眾有感及貼心服務。</p> <p>3. 本處無障礙措施及哺（集）乳室設施經地方主管機關檢查合格，每日由專人進行清潔及檢查。</p> <p>4. 本處各樓層飲水機每季定期委商實施水質檢驗及更換濾心，維護飲水安全。</p> <p>5. 於服務櫃檯前設置不同度數之老花眼鏡，提供到處洽公年長民眾貼心服務。</p>

<p>全球資訊網站以使用者為導向設計，推廣線上申辦及線上預約服務，節省民眾洽公時間，定期維護及更新網站內容，吸引民眾瀏覽，以增加網站建置效果。</p>	<p>1. 本處全球資訊網首頁依類別分為關於本處、訊息公告、在地生活、優惠專區、便民服務、資訊公開及影音專區等六大專區，使用者可依需求迅速瀏覽網頁。</p> <p>2. 持續推廣善用官網線上申辦功能，已辦理補發備除役軍人眷屬身分證 23 件、申辦/換發榮民遺眷家戶代表證 25 件，及年度榮民代表懇(座)談會線上報名 25 件，線上預約 36 件等，榮民眷洽辦滿意度回應良好。</p> <p>3. 108 年度本處上傳官網公告之行政宣導影片、就業資訊及最新活動訊息計 1,263 則。彙集本處榮民眷服務照顧事蹟及本會重點宣導內容上傳官網，以微電影方式呈現吸引榮民眷點閱，108 年網頁服務主要項目瀏覽次數統計：官網瀏覽點閱 975,418 次；最新消息點閱 229,572 次；宣導影片(微電影)點閱 36,095 次；就業資訊點閱 140,707 次；活動剪影點閱 37,925 次；活動訊息點閱 26,934 次；人瑞剪影點閱 6,257 次；便民措施點閱 10,494 次。</p>
<p>實施防騙宣導，避免榮民(眷)遭詐騙，友善告知近日詐騙技倆，防止財物損失。</p>	<p>責任區輔導員及社區服務組長於訪視榮民(眷)關懷問安時，利用平板電腦、手機等媒體播放各式反詐騙影片及近日社會發生案例，向榮民(眷)說明各類詐騙模式，請榮民(眷)提高警覺加強防範。108 年計防騙宣導：9,857 人次，無遭詐騙案件發生。</p>

<p>二、重視全程意見回饋及參與，服務照顧切合退除役官兵及榮(遺)眷需求</p>	<p>設立首長電子民意信箱傾聽民意並即時回覆陳情意見及辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會，聽取建言後精進服務照顧作為。</p>	<p>1. 每日由專人負責收(簽)辦「首長民意電子信箱」，108年計辦理19案，各業務承辦人員均於處理時限內簽核回復(3日內)，並對處理情形追蹤列管，落實服務成效。</p> <p>2. 為聽取榮民建言，瞭解其生活實況、需求及興革建議，協助解決疑難，本處辦理全年10場次「榮民(眷)座談會」，計邀集榮民眷740人次參與，於6月26日辦理108年「退除役官兵代表懇談會」榮民眷代表計180人與會，邀請臺中榮總等會屬機構、內政部移民署及退伍軍人協會等外單位參加座談並回答相關問題。透過面對面溝通座談，瞭解地區榮民眷需求與心聲，逐項說明所提建言並宣達本會政策與作為。</p>
	<p>定期實施滿意度問卷調查並作統計分析，及時改進相關缺失。</p>	<p>服務品質滿意度問卷調查，定期於每月5日前回收統計分析陳核，傳會相關業管人員參考精進服務措施，並按時報會核備，並於本處處務會議及服務工作檢討會等集會時機，報告當月份調查統計分析，提供相關業管人員參考，持續精進各項服務品質。</p> <p>108年度回收問卷計1,629份滿意度91.59%。</p>
<p>三、提供跨平臺服務，提升民眾洽公便利度。</p>	<p>利用戶役政系統，協助減除申辦案件需檢附之書表謄本。</p>	<p>專人專責辦理戶政電子閘門系統，108年計查詢292人次，協助減除申辦案件需檢附之書表謄本，提供便民服務措施。</p>

<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>連結及協助轉介社福資源與社福慈善團體結盟，辦理各項公益活動。</p>	<p>108 年計協助轉介長照服務、辦理低收、中低收、中低老人生活津貼等 74 人，協助連結慈善資源達 343 人次，協助申請民間社福團體弘化同濟會急難救助金 28 人，金額 53 萬 5000 元，並結合台灣電力公司及中華郵政辦理弱勢榮民(眷)關懷活動。</p>
	<p>成立外展服務台，協助退除役官兵(或遺眷)諮詢及各項申請案收件，減少舟車勞頓的時間。</p>	<p>於臺中榮民總醫院、國軍臺中總醫院，設置「外展服務台」2 處，於各偏遠地區設置「服務站」計 6 處，服務項目計有申辦案件收件、各項服務福利作業諮詢、轉介服務等，以提供就近便捷的服務。108 年度計提供臨櫃諮詢服務 12,807 人次，探視慰問住院榮民 3,318 人次，代辦申請輔具 536 人次。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>依政府資訊公開法規定，保障人民知的權利，增進人民對公共事務之瞭解。</p>	<p>108 年度本處全球資訊網資訊公開上網資訊計有 1263 則，內容包含政府重要政策、本處招標、拍賣、各界捐款、物資支用情形。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>內、外部作業流程修正與簡化，擴大跨平臺服務措施，提升服務成效。</p>	<p>依輔導會業務項目暨表單簡化，將原有 84 類業務、128 項表單，簡化為 65 類業務、64 項表單，其 22 項表單由系統產製，減除申辦人填寫時間，另申辦人可委託本處調查戶政、財稅、勞健保資料，免除申辦人舟車勞頓，有效提昇服務效能。</p>