

**新北市榮民服務處提升政府服務效能
108 年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	<p>一、建立(修訂)「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」,以提升服務效能。</p> <p>二、適時改善服務櫃台、服務標示與等候設施;服務動線及停車空間之調整、申辦須知等宣導資料及服務周遭環境規劃、綠(美)化工作等。</p>	<p>每年修訂「新北市榮民服務處各項工作標準作業程序」(95項)、「新北市榮民服務處各項工作規範及作業流程」(35項)、「新北市榮民服務處退除給付各項工作規範及作業流程」(31項)三種,修訂後已提供予全體同仁和社區服務幹部於工作時說明運用。</p> <p>一樓大廳空間設置如下:</p> <p>(一)設置「志工服務台」並安裝叫號系統,由輪值志工協助來處洽公榮民眷領取號碼牌及引導到正確櫃台。</p> <p>(二)設置12個櫃台(單一窗口3個、退除給付4個、就養及進入榮家2個、榮民給與1個、就業站2個),採OA櫃台,櫃台上方以柔和溫馨顏色區分作為案件分流,以利明確標示。</p> <p>(三)民眾等候區設置26個座位、2個大書寫桌並提供榮民眷權益及宣導資料文件、2台血壓計、飲水機、書報、老花眼鏡、公用電話及公布欄等。</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研討會或工作服務講習，提升人員專業水準。</p>	<p>(二) 本處停車空間配置如下： 本處大樓前圍牆內設有 6 個汽車停車位，圍牆外有 2 個汽車停車位；本處大樓後方圍牆內為機車停車棚，供本處員工與來處洽公榮民眷使用。</p> <p>108 年 2 月 12 日修正「新北市榮民服務處員工訓練計畫」，辦理項目如下：</p> <p>(一) 108 年 3 月 19 日「108 年值日人員在職作業講習」。</p> <p>(二) 108 年 5 月 14 日「兩公約/兒童權利公約教育訓練」及「性別平等教育訓練-如何與孩子談情說愛」。</p> <p>(三) 108 年 7 月 24 日「性別與人權」教育訓練。</p> <p>(四) 109 年 9 月 16 日至 9 月 20 日「108 年退除役特考錄取人員教育訓練」。</p> <p>(五) 108 年 12 月 10 日「108 年下半年消防講習」。</p> <p>年度服務幹部講習併同服務工作會報每月辦理，108 年度召開 10 次會議，辦理課程如下：</p> <p>(一) 板橋郵局業務報告。</p> <p>(二) 108 年就養驗證及法規講習訓練。</p> <p>(三) 認識「認知障礙症候群」(失智症)。</p>
--	--	--	---

		<p>四、落實外住退除役官兵與眷屬訪查服務照顧工作，並依不同需求類型提供服務照顧工作。</p> <p>五、賡續強化人員服務效能，如：服務態度、電話禮貌等，並確實執行與管考。</p> <p>六、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，以增進政府服務效能。</p>	<p>(一)108年12月列管特需照顧榮民77人、特需照顧遺眷3人、較需照顧榮民354人、較需照顧遺眷82人，均依律訂訪視期程執行訪視。</p> <p>(二)年度辦理服務照顧類別異動計148人次。</p> <p>(一)每月辦理服務品質問卷調查統計，採計外訪與臨櫃抽樣各50人，共計100人，108年每月總平均分數均維持在90分以上。</p> <p>(二)持續要求同仁注意接聽電話禮貌，遇有民眾客訴事件，隨即瞭解全般狀況並邀集同仁檢討作業流程和訓練，避免類案再次發生。</p> <p>(一)公私企業、個人與慈善團體捐贈物資如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.春節前夕「欣泰石油氣公司」捐贈馬偕調理包203盒，嘉惠榮民(眷)60人。 2.「中華郵政板橋郵局」捐贈中興經典米150包，嘉惠榮民(眷)118人。 3.「欣泰石油氣」於端節前捐贈桂格麥片包，嘉惠榮民眷118人。 4.榮欣志工繆倍華捐贈中南糙米麩50包，嘉惠永和區榮民(眷)26人。 5.「中華郵政板橋郵局」於端節
--	--	--	--

前夕捐贈生活禮品組 69 組，
嘉惠弱勢榮民(眷)69 人。

6. 結合雙和醫院於在中和新莊
單身退員宿舍舉行「慶祝父親
節」表演及義剪活動，嘉惠榮
民眷約 60 人。

7. 板橋區公所捐贈農糧署白米
60 包，嘉惠弱勢榮民(眷)59
人。

8. 台灣都市更新推動協會捐贈
白蘭氏燕窩禮盒 1 盒，轉贈清
寒榮民 1 人。

9. 永和保福宮捐贈普渡供品 30
組，嘉惠榮民(眷)46 人。

10. 三重無極南靈宮捐贈大米 50
包，嘉惠榮民(眷)47 人。

11. 新北市土城清溪里辦公處捐
贈白米 20 包、普渡供品 20
組，嘉惠榮民(眷)30 人。

12. 南港仙靈宮捐贈白米 30 包，
嘉惠榮民(眷)24 人。

13. 「中華郵政板橋郵局」中秋
前夕捐贈月餅禮盒 69 盒、清
潔用品組 69 組，嘉惠弱勢榮
民(眷)69 人。

14. 「中華郵政板橋郵局」中秋
前夕捐贈月餅禮盒 69 盒、清
潔用品組 69 組，嘉惠弱勢榮
民(眷)69 人。

15. 淡水行天武聖宮捐贈生活物
資一批 30 組，嘉惠弱勢榮民
(眷)30 人。

16. 新北市菩提金剛慈善會捐贈
物資一批 100 組，嘉惠弱勢榮

			<p>民(眷)100人。</p> <p>17. 板橋區公所捐贈白米 90 包，嘉惠榮民眷 87 人。</p> <p>18. 善心人士吳鳳凌、張秀媛分別捐贈頂級壽司米 100 包及 200 包。</p> <p>19. 善心人士吳鳳凌、張秀媛分別捐贈頂級壽司米 100 包及 200 包。</p> <p>20. 聯安保全股份有限公司捐助榮眷鮑慶安就讀金門大學學雜費及生活費用 3 萬元整。</p> <p>21. 財團法人榮民榮眷基金會、欣欣天然氣股份有限公司等會屬機構捐贈 8 萬元代購桂格養氣人蔘滋補禮盒 200 盒，於秋節前轉贈弱勢榮民眷。</p> <p>(二) 108 年 4 月 2 日、9 月 4 日、10 日、17 日與 10 月 15 日分別與信實集團、致理科技大學、東南科技大學、車麗屋汽車百貨及匯豐保全共計 6 家簽署合作備忘錄，希冀透過與公司及學校等單位簽署合作備忘錄，提供在地優質職缺、進修升學及職業訓練等方式，協助退除役官兵培養一技之長，順利就業。</p>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會，廣邀服務對象參與意見表達。	(一) 108 年 4 月 2 日舉辦「108 年退除役官兵代表懇(座)談會」，會議由處長主持，邀請退除役官兵代

表、退伍軍人社團及地區各會屬機構、國防部軍眷服務處、內政部移民署新北市服務站、新北市政府社會局、衛生局、民政局等單位，約 200 人參加。

(二) 108 年 4 月~5 月間舉辦 9 場「服務網座談會」，總計邀請 600 位退除役官兵參加。

年度計有 19 件首長電子信箱，均已依規定處理完畢。

二、設置「首長民意電子信箱」、「政風信箱」、「首長信箱」，蒐集服務對象的需求或建議，即時、有效之處理，落實服務成效。

三、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。

(一) 每月依據輔導會函頒規定實施服務品質滿意度問卷調查，每月 100 份，外訪及臨櫃抽樣各 50 份，全年度共實施 1200 份服務品質滿意度問卷調查，平均總分數均在 90 以上。另榮民眷於問卷或首長電子信箱或臨櫃口頭或陳情信件反映意見或建言，隨即與榮民眷連絡或訪視瞭解，即時檢討策進本處各項服務工作。

修頒「人民陳情案件處理作業要點」及「新聞文宣工作標準作業程序」據以執行。

(一) 108 年度計 26 件民眾陳情案件及首長電子郵件，均已處理完畢。

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。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>五、利用各職訓班隊參訓學員問卷反饋，配合就學就業職訓說明會及社區服務組長訪視時機，施作職訓需求問卷調查，作為辦班規劃依據。</p> <p>六、辦理就學就業職訓權益說明會，年度內辦理二場次，向新退榮民及二類退除役官兵說明本會就業、就學及職訓各項工作。</p>	<p>(二) 108 年度計 147 件新聞稿及 20 部微電影。</p> <p>108 年辦理就業服務工作滿意度問卷調查利用就業媒合等各項活動辦理時機發送，總計回收問卷 608 份，送輔導會交由委外就業情報公司統計分析，以瞭解本會就業就學職訓服務訊息輸送、使用等情形，對本處就業各項服務滿意以上佔比 96%。</p> <p>(一) 年內辦理四場次屆退官兵權益說明會，總計參與人數 1,151 人，向屆退官兵說明退伍後就學就業及職訓等各項權益，並回收需求調查表瞭解就學就業職訓需求，協助輔導並作為辦班課程規劃。</p> <p>(二) 年內辦理就學就業職訓說明會二場次，總計參與參與人數為 191 人，現場除向新退榮民及第二類退除役官兵說明各項權益外，並請專家學者辦理講座，同時開意見交換，針對就學就業職訓服務提出建言。</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「單一窗口」服務作業。</p> <p>二、非上班時間設置專人輪值服務（服務不打烊），全年無</p>	<p>108 年度全功能櫃台收件 1 萬 4,209 件（包含單一案件 7,177 件、就養 1,537 件、退除給付 5,495 件），均在 15 分鐘內完成作業，縮短民眾等候時間。</p> <p>(一) 全功能櫃台中午休息時間排定同仁輪值提供服務。</p>

		<p>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FB、Line等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p>	<p>（二）夜間和假日均排有輪值人員，通報及協助處理榮民眷事務。</p> <p>（三）就業站窗口為促進就業穩定津貼案件申請，方便退除役官兵下班後仍可申請送件，延長服務時間至夜間。</p> <p>108年度本處官網線上申辦計完成辦理「補發備除役軍人眷屬證」等4項計13人次，申辦人對整體處理情形滿意度達94.2%。</p> <p>（一）臉書粉絲專頁業於103年成立，提供民眾多元接觸管道，108年度專頁總追蹤人數計1,741人，觸及人次15萬餘人次，有效宣達本處服務。</p> <p>（二）就業相關活動及職缺訊息運用本處Line@好友數達約4,000人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年度內計670則，另官網及FB宣傳估計服務達14萬人次。</p>
四	<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。</p>	<p>負責新北市22個行政區（瑞芳、雙溪、平溪、貢寮、金山、萬里、石門7個行政區屬基隆榮服處），區分為10個責任區，108年12月9日起區分為12個責任區，50個服務網，每區退除役官兵人數約6千餘人~1萬餘人不等，由1位輔導員及3~5位社</p>

		<p>二、依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性，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>三、依據服務對象不同需求，辦理退除役官兵及眷屬就業訓練班次，強化年輕退除役官兵就業輔導，提升職場競爭力。</p> <p>四、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>區志願服務組長負責服務照顧。在「汐止區江北里活動中心」及「永和區公所」設置外展服務台，提供偏遠地區榮民眷各項服務諮詢、意見反映、居家服務及各項支援活動。108年服務成果如下：</p> <p>(一) 各項收件：68 人次。</p> <p>(二) 諮詢及意見反映：296 人次。</p> <p>(三) 居家服務、協助訪視及支援活動：2,786 人次。</p> <p>108 年度辦理「銀髮友善服務人員證照班」等 7 個班隊，計有 203 人參訓(含榮民 146 人、二類 10 人、榮眷 40 人、陸外配 5 人、屆退官兵 2 人)，198 人合格結訓，合格率 97.5%，截至 12 月底止，平均考照率 88%，平均就業率 62%。</p> <p>官方網站提供便民服務專頁，為方便榮民眷及第二類退除役官兵針對所需辦理事項提供業務查詢，資訊包含流程、所需文件表單及聯繫窗口等，方便申辦。</p>
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，彙編宣導資料及影片，善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。</p>	<p>(一) 運用臉書粉絲專頁除轉交輔導會及本處相關訊息，總計約 270 則，觸及總人次約 29 萬人次。</p> <p>(二) 就業相關活動及職缺訊息運用本處 Line@好友數達約 4,000 人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年</p>

度內計 670 則，另加官網及 FB 宣傳估計服務達 14 萬人次。

(三) 配合輔導會將相關就學就業職訓宣導影片 16 個置入本處官網及 FB 宣導，並於本處一樓大廳輪播，另就業媒合等活動時以平板公開播放廣為周知。

(四) 年度製作 17 部微電影，剪輯紀錄本處各項活動花絮，宣揚各項服務照顧作為。

(五) 就業相關活動及職缺訊息運用本處 Line@好友數達約 4,000 人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年度內計 670 則、另加官網及 FB 宣傳估計服務達 14 萬人次。

二、落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權利。

三、針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作內涵之廣度、深度及其範圍，檢討修訂提升政府服務效能執行計畫。

108 年度透過官方網站公告資訊(含相關機關)計 870 餘則，並同步連結臉書粉絲專頁，擴大公告幅度，保障民眾知的權利。

每年初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，修訂「新北市榮民服務處提升政府服務效能實施計

			畫」據以實施。
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，適時宣導國家重要政策（如長照、就業等）。</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>(一) 辦理「退除役官兵代表懇談會」及 9 場「服務網座談會」，邀請長照中心專員宣導長照政策及服務，並將長照服務資訊登載官網提供榮民眷即時取得資訊。</p> <p>(二) 透過各類型就業媒合活動場次，加強宣導國家重要政策，並利用就業站 Line@、FB 服務群組等社團網站，廣為宣導周知。</p> <p>(三) 因應政府長照 2.0 政策，辦理「銀髮友善服務人員證照班」全日職訓班隊，鼓勵參訓學員訓後取得專業證照投入長照產業，共計 30 人參訓(榮民 14 人、二類 1 人、榮譽 10 人、陸配 3 人及屆退 2 人)訓後就業率 57%，另透過各類型就業媒合活動場次，加強宣導國家重要政策，並利用就業站 Line@、FB 服務群組等社團網站，廣為宣導周知。</p> <p>(一) 108 年度颱風季節期間，主動與新北市政府消防局保持連繫，瞭解掌握轄區內災損情形。</p> <p>(二) 平日與新北市政府社會局、衛生局、長照中心、民政局合作，協助榮民眷</p>

爭取相關福利及解決個案。

(三) 108 年協助弱勢榮民眷取得低收入戶、中低收入戶、中低收入老人生活津貼等社福身分計 2,872 人、1,966 人次接受長期照顧服務、2,065 人申請佩戴預防走失手鍊。

備註