

國軍退除役官兵輔導委員會澎湖縣榮民服務處
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>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>一、 為加強宣導政府施政政策及彰顯本會服務照顧榮民(眷)成效，於本處放置宣導專區，陳列相關資料；另為提供優雅服務場所，除增添綠色觀賞植物，加強柔和溫馨照明，以改善為優質的辦公場所。</p> <p>二、 利用各種集會、時機，加強機會教育，並以案例及實務方式，提醒職員工加強重視服務態度，面對顧客應以同理心及內容宣導的禮儀、委婉的語氣溝通說明，讓對方有被服務的感受。</p> <p>三、 108年度舉辦幹部在職訓練計有防災安全講習與實地演練課程各2場次。另辦理採購法修正教育訓練1場次，及內部控制自我評估教育訓練1場次。</p> <p>四、 與學校、民間企業、社福團體結盟： （一）年度與澎湖有線電視股份有限公司及泉鉸有限公司簽署合作備忘錄，提供職缺優先進</p>

		<p>五、落實外住榮民暨遺眷訪視服務，並依不同需求類型提供個別化服務照顧工作。</p>	<p>用退除役官兵。</p> <p>(二) 8月23日與縣府民政處，共同參加八二三戰役戰友協會舉辦慶祝抗戰勝利61週年紀念活動。</p> <p>(三) 1月17日、7月16日，及11月27日連結後備指揮部及其所屬後備軍人輔導中心，訪視獨居年長榮民25人，並致贈民生物品。</p> <p>(四) 與澎湖縣警察局、郵局及金融機構建立防騙通報機制，於辦理榮民及志工相關活動時，邀請偵查隊進行防騙案例宣導，並與郵局人員共同訪視年長獨居榮民計12人，進行防騙說明。</p> <p>(五) 結合離島鄉長、地方後備軍人中心，拓展訪視觸角。另安排親訪離島，關懷每一位榮民遺眷，落實感動服務。</p> <p>(六) 年度協請國軍(聯保廠)為獨居榮民整修屋舍天花板，確保榮民房舍安全。</p> <p>五、落實外住榮民暨遺眷訪視服務，主動發掘問題，解決困難，使受訪者能感受到服務的熱誠，及真正達到訪視的目的。108年度榮民(眷)暨遺眷訪視服務照顧成果如次：</p> <p>(一) 特需照顧：2,586人次。</p>
--	--	---	--

			<p>(二) 一般、較需照顧：17,587 人次。</p> <p>(三) 運用輔助人力電話訪問：1,004 人次。</p> <p>(四) 榮民(眷)急難救(慰)助金：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 榮民(眷)148 人次，計新台幣 38 萬元整。2. 遺眷急難救助金核發 61 人次，計新台幣 16 萬 5,000 元整。3. 澎湖縣政府急難救助金核撥款新臺幣 30 萬元，核發榮民(眷)130 人次。4. 就養遺眷重點慰問核發 4 人，計新台幣 12 萬元整。5. 春節、端節及秋節三節慰問：<ol style="list-style-type: none">(1)清寒榮民榮民遺眷核發 325 人次，計新台幣 103 萬元 8,000 元整。(2)823 未就養榮民核 42 人次，計新台幣 9 萬 8,000 元整。 <p>(五) 協助高風險榮民安裝遠距居家照護系統，防範自宅意外發生，安裝輔導會遠距照顧系統計 5 具，地方政府緊急救援系統 4 具。</p> <p>(六) 108 年祭祀在澎亡故榮民英靈：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 4 月 2 日清明祭祀，計有榮民眷及士官兵代表 80 人參加。2. 9 月 25 日中元節祭祀，計有榮
--	--	--	---

民眷及士官兵代表 90 人參加。

(七) 單身亡故榮民遺產管理：

1. 發還繼承或遺贈計新臺幣 1,171 萬 1,262 元。
2. 代管動產品移交國有財產署，計 6 人次，黃金 216.9 公克、白金 5.5 公克。

(八) 就養服務：

1. 108 年度榮民申請公費就養計 7 人、審核符合條件，核准就養 2 人。
2. 勸導進住榮家，因本縣轄內無設置榮家，無內住榮家數。
3. 108 年度驗證 14 人，4 人繼續就養，1 人停止就養，1 人免驗證，8 人審查中。
4. 就養榮民喪葬補助 15 人，計新臺幣 60 萬元。

(九) 榮民眷住院均由責任區輔導員、社區志願服務組長陪同處長代表輔導會主任委員轉達訪視問候，年度探視榮民（眷）住院計 28 人次。

(十) 提供護送就醫服務 21 人次，協助掛號 19 人次。

(十一) 榮欣志願服務：

1. 本處志工隊編成為 3 隊，計 101 人。
2. 年度訪視特較需榮民、遺眷及探視住院，出勤 2,331 人次，

		<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>服務 5,586 小時，服務榮民眷 13,833 人次。</p> <p>(十二) 規劃感動服務，購買蛋糕或壽桃為獨居年長榮民慶生。</p> <p>六、 配合輔導會政策編印「標準作業程序手冊」作為作業參考，俾業務移交及提升服務效能。</p>
<p>二</p>	<p>重視 全程 意見 回饋 及參 與， 力求 服務 切合 民眾 需求</p>	<p>一、 設置「首長民意電子信箱」，律訂3個工作天內完成回覆當事人，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>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</p>	<p>一、 每日由專責人員收辦「首長民意電子信箱」意見，各業務承辦人員於處理期限(3日內)內簽核回復，並對處理情形追蹤列管，落實服務成效。</p> <p>二、 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： (一) 服務網座談2場次100人。 (二) 年度榮民懇談會於8月21日辦理，邀請榮民(眷)、第二類退除役官兵及地方仕紳共計70人參加。</p> <p>三、 針對臨櫃洽公民眾實施服務滿意度問卷調查，108年度計完成有效問卷720份。</p> <p>四、 於正門設置意見箱，網頁亦設有處長電子信箱，供榮民眷反應意見。</p> <p>五、 定期拜會地方民意代表，並邀請參加各項座談；建立新聞媒體及社群網站專責管理人員，快速回</p>

		回應機制。	應輿論。
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。；另針對身障、年長行動不便者，提供「到府收件、專人送達」。</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），以及線上預約申請，增加服務對</p>	<p>應輿論。</p> <p>一、108年度全功能櫃台辦理榮民（眷）服務成效如次：</p> <p>（一）鑲牙補助及輔具核發：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 就養榮民鑲牙補助16人。 2. 助聽器7人。 3. 眼鏡105人。 4. 輪椅11人。 5. 助行器12人。 6. 圍腰護具31人。 7. 手杖20人。 8. 四腳手杖5人。 9. 便盆椅10人。 <p>（二）榮民（眷）獎助學金：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 榮民子女高中以下就學補助21人，計新台幣1萬500元整。 2. 榮民就學補助12人，計新台幣16萬5,000元整。 3. 國家考試補助7人，計新台幣24萬6,742元。 4. 轉發榮民榮眷基金會大學以上就學補助獎助學金41人，計新台幣37萬6,000元整。 <p>二、 提供全年無休服務，休假日及非上班時段，由本處職員24小時輪值，提供及時服務及緊急事件處理。</p> <p>三、 結合行政業務網，提供線上申辦及查詢服務。</p>

		<p>象使用意願。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p> <p>五、定期邀集志工於榮民集居地(龍行新城)提供量血壓、血糖及義剪服務，提供社會資源社區化。</p> <p>六、配合高雄榮總巡迴義診，服務離島榮民(眷)醫療服務。</p>	<p>四、建置澎湖縣榮民服務處臉書粉絲專頁；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，一對一專人即時回應。</p> <p>五、定期邀集志工於榮民集居地(龍行新城)提供量血壓、血糖及義剪服務，提供社會資源社區化。</p> <p>六、108年4月20日至24日由高雄榮總劉院長率隊抵澎，實施巡迴義診，服務偏鄉離島榮民與榮眷計293人次，看診1,093人次，獲縣長及受惠民眾肯定。</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，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>一、設置「榮民活動中心」及「龍行新城」2處外展服務據點，分由榮欣志工及社區志願服務組長駐點，全年度受理服務計18件。</p> <p>二、辦理榮民(眷)就業及訓練班次： (一) 年度配合澎湖就業服務站就業媒合3場次。 (二) 榮民(眷)就業輔導計161人。 (三) 榮民(眷)職職業適性評量126人參加、簡易諮詢32人參加、</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>四、 針對新住民提供生</p>	<p>深度諮詢1人參加。</p> <p>(四) 拜訪廠商80家，提供職缺數524個，推介僱用161人。</p> <p>(五) 委託國立澎湖科技大學辦理「西式料理廚藝班」，28人參訓。</p> <p>(六) 受理職業訓練補助申請，年度受理補助班別如次：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業用動力小船駕駛訓練班，參訓計14人次。 2. 聯結車駕駛訓練班，參訓計1人次。 3. 大客車駕駛訓練班，參訓計2人次。 4. 照顧服務員培訓班，參訓計1人次。 5. 公寓大廈管理服務人員訓練班，參訓計1人次。 <p>(七)每季函請第一作戰區(澎湖防衛指揮部)至配合本處營區辦理屆退官兵權益說明會，並儘量排除公差勤務及不影響軍務狀況下，邀集地區三軍官兵參加時，以增進強化年輕官兵業務輔導，提升職場競爭力。</p> <p>三、本處新版網頁，功能包含網頁e路通、分眾導覽、響應式設計、無障礙網頁，另提供在地優惠訊息供民眾點閱。</p> <p>四、榮民外籍配偶生活適應服務：</p>
--	---	--

		活適應輔導，強化家庭支持。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參加地方政府專業會議4場次。 2. 辦理「幸福家庭」表揚1場次。 3. 辦理生活成長活動1場次。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<ol style="list-style-type: none"> 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。 二、 落實政府資訊公開，以主動公開為原則，受贈物資及金額按季公告於官網，保障民眾知的權益。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 一、 運用全球資訊網強化訊息宣導，貼文計231篇。 二、 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，及受贈物資及金額按季公告於本處網頁，提供最快速訊息、政府政策宣導及正確之e化服務。 三、 定期檢視服務流程，連結社會資源、應用資訊，推動具有創新、整合之方案措施，以增進服務效率，將年度為民服務成效以數據方式呈現於「提升服務效能具體作法執行成效」，使榮民(眷)瞭解服務工作內涵。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<ol style="list-style-type: none"> 一、 因應國家政策發展情勢，聘請專家、學者擔任講座，講授社會福利政策、長照政策、就業促進政策等。 二、 跨地方行政機關建立合作機制，處理突 	<ol style="list-style-type: none"> 一、 8月21日邀請澎湖縣長期照顧管理中心高珮瑩專員講授「澎湖縣長照2.0推動現況及業務宣導」，並與財團法人平安基金會、天主教惠民醫院及社團法人澎湖縣照顧服務協會，建立合作網絡，完善長照服務網絡。 二、 結合機關或民間團體，建立互助機制，處理突發意外事件。

		<p>發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	<p>(一) 本處因應所轄榮民(眷)就醫需求，與澎湖地區三所醫療機構(三軍總醫院澎湖分院、署立澎湖醫院及天主教惠民醫院)簽定支援協定，維護榮民(眷)就醫權益。</p> <p>(二) 年度啟動上開機制緊急送醫/養計榮民1人次。</p> <p>(三) 結合地區郵局、銀行、金融機構、國軍同袍儲蓄會及警政系統等，建立「區域聯防(防騙)網絡」，設置緊急通報系統，防範詐騙情事發生，以維榮民(眷)權益。</p> <p>(四) 首長定期參加地方政府社會福利聯繫會報之協調機制，以結合地區機構服務資源之整合運用，落實服務照顧榮民(眷)、遺眷。</p> <p>(五) 協助辦理年度長期照顧個案、老人送餐申請計25人。</p> <p>(六) 年度協助榮民(眷)、遺眷申請辦理低收63人、中低收5人、中老年人46人，合計114人。</p> <p>(七) 108年度獲財團法人榮民榮眷基金會捐贈國旗圍巾54件，轉送年長單身榮民及遺眷。</p> <p>(八) 108年度社團法人觀世音慈心會捐贈新臺幣8,320元，由陸軍澎湖防務指揮部協助春節期間送餐，嘉惠榮民13人，合計104餐。</p> <p>(十一) 簽署榮光特約商店計天強旅行社等17家，包含交通船運、休</p>
--	--	------------------------	---

			閒餐飲、地方特產、生活用品及住宿業，並納入VA，強化服務成果，服務退除役官兵。
--	--	--	---