

屏東縣榮民服務處 108 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、賡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。 二、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。 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、每月提報 4 名員工芬芳錄，將其照片及優良事蹟公告於 1 樓電梯入口處，除讓洽公民眾知悉外，更可提高工作士氣，多次入選者列入平時考核參考。 五、午休時間，排定輪值人員，服務洽公榮民眷。 六、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) 消費者保護法：35 人次。 (二) 行政中立宣導：54 人次。 (三) 兩公約：24 人次。 (四) 性別主流化：75 人次。 (五) 法律與健康講座(消費者保護法令與案例，國安法法律修正及廉政倫理暨營養免疫長壽)：30 人次。 (六) 廉政三護,阻斷圖利：26 人次。 (七) 公務倫理紀律規範：15 人次。 (八) 「廉政細工」專案深化-基層扎根論壇：2 人次。 (九) 「杏林廉心·誠信透明」廉政論壇：4 人次。 (十) 公職人員利益衝突迴避法暨公職人員財產申報法宣導講習：4 人次。 (十一) 長照 2.0 宣教育訓練：20 人次。 (十二) 環境教育研習：130 人次。 (十三) 內部控制監督作業：3 人次。 六、108 年年初舉辦單一櫃台模擬演練，透過角色扮演，模擬突發狀況，考驗臨櫃人員的反應機智，期能改善自我設限，以同理設身處地為人著想。 七、與企業、社福團體結盟，辦理各項活動成效： (一)賡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</p>	

		<p>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1602公斤，嘉惠榮民眷計267人，另向屏東佛光講堂及萬巒宗天宮募集寒冬送暖物資243箱，分贈給清寒榮民眷243人次。</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10人，年度轉介社福資源計502次。</p> <p>(四)108年志工服務計15294人次，服務時數11475小時，志工們平日默默付出，不求回報。</p> <p>(五)與富光大旅社、富門大飯店、紅館企業行、富盈喜宴會館等簽署榮光特約商店，嘉惠榮民眷。</p> <p>(六)與永宏蘭業股份有限公司、恆昌精密科技股份有限公司、屏東農產股份有限公司、中華警安保全股份有限公司、力屬企業股份有限公司等簽署合作備忘錄，加強有關屆退官兵就業合作。</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65188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)重新招聘社區組長曾國同。</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，賡續推動「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>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>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、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，以提升服務品質。</p> <p>二、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業暨業務項目及表格簡畫作業，提升服務效能，有效改善民眾等候時間。</p> <p>(一)服務照顧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 榮民證申請案件401件。 2. 遺眷家戶代表證345件。 3. 子女就學補助512件。 4. 榮基會子女就學補助245件。 	

		<p>5. 子女獎學金 10 件。</p> <p>6. 榮民就學子女營養午餐 334 件。</p> <p>7. 急難救助申請 791 件。</p> <p>8. 喪葬慰問申請 0 件。</p> <p>9. 就養喪葬補助費 100 件。</p> <p>10. 重點慰助 37 件。</p> <p>(二)就學服務</p> <p>1. 學分補助 70 件。</p> <p>2. 公職輔導考試補助 82 件。</p> <p>(三)就業服務</p> <p>1. 推介就業媒合 431 人。</p> <p>2. 就業職業訓練 29 人。</p> <p>(四)就醫服務</p> <p>1. 鑲牙申請 39 件。</p> <p>2. 眼鏡申請 790 件。</p> <p>3. 助聽器申請 95 件。</p> <p>4. 手杖申請 48 件。</p> <p>5. 其他輔具申請 178 件。</p> <p>(五)就養服務</p> <p>1. 辦理榮民就養申請 111 件。</p> <p>2. 辦理內住榮家 49 件。</p> <p>(六)退除給付：</p> <p>1. 遺眷改支餘額退伍金、改支半俸暨註銷半俸計 199 人。</p> <p>2. 退俸榮民子女教育補助費 1751 人。</p> <p>3. 遺眷證初次申請 425 人次、遺失補證 92 人次、損毀換證 1 人次、資料更正 516 人次、期滿換證 41 人次、退役後眷屬 19 人次。</p> <p>4. 勳獎章獎金補發 82 人。</p> <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設置「服務台」1 個，提供就近便捷的服務，年度服務收件計 780 小時，4833 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>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</p>	<p>一、自 108 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 24 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，由處長親臨主持，另以服務網為單位辦理榮民座談會 5 場次、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 420 人建言。</p>	

	<p>團辦理休閒、公益活動使用。</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58次。邀請參加本處懇談會、座談會等相關活動計243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781則，按讚9119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。</p> <p>二、排定時程辦理相關服務專業訓練課程：</p> <p>(一)辦理就養安置辦法及相關規定講習。</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。

(二)法律與健康講座(消費者保護法令與案例，國安法法律修正及廉政倫理暨營養免疫長壽)：30 人次。

(三)消費者保護法：35 人次。

(四)廉政三護.阻斷圖利：26 人次。

(五)行政中立宣導：54 人次。

(六)性別主流化：75 人次。

(七)新住民幸福家庭表揚 60 人次。

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 15432 人次，防範詐騙 1 件，金額計 100 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)開辦堆農產品加工行銷班，開訓人數 30 人，退訓 1 人，結訓 29 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)參加進修大專院校學分班補助 70 人暨參加公職考試補習共補助 82 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 130 人參加。

(二)108 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，互利互惠，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

		<p>地區、等現場徵才活動共 19 場；擴大服務區域，嘉惠服務對象。</p> <p>(三)108 年媒合就業人數 226，達成率 83.7%。</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 108 年 12 月 20 日與李華森律師事務所團隊(李華森、江沛錦、張錦昌等律師)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 4-6 員，一人諮詢時間 20 分鐘。</p>	
--	--	--	--