

澎湖縣榮民服務處 105 年度提升政府服務品質執行成效表

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、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、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。</p> <p>二、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。</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講習，提升人員專業水準。</p> <p>四、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。</p>	<p>一、設置宣導資料陳列架，方便洽公榮民眷取閱，以便榮民眷取閱，及播放輔導會及新聞局等機關電子影音政策宣導資料，為提供優質服務場所，與能維護員工健康，改善辦公環境規劃與照明。</p> <p>二、運用集會及案例提醒職員工於接聽電話或受理榮民(眷)各項服務業務申請時，秉持愛心及耐心，以委婉口語、態度及同理心提供說明與服務。</p> <p>三、105 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 1 場次。</p> <p>四、配合輔導會及政府各機關編印「為民服務手冊」等資料，於榮民(眷)至處申辦各項服務時、集會(如榮民懇談會、分區座談會)或於訪視時提供，便利榮民(眷)瞭解各項權益及辦理方式。受理各項獎助學金申請前，刊登地方報及利用電視跑馬燈宣導，以利榮民(眷)於截止日前提出申請，以維個人權益。</p>	

五、落實外住榮民暨遺眷訪視服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對本會之認同。

五、105 年度榮民(眷)暨遺眷訪視服務照顧成果如下：

- (一)特需照顧:3,879 人次。
- (二)一般、較需照顧:15,933 人次。
- (三)運用輔助人力電話訪問:4,268 人次。
- (四)榮民(眷)急難救(慰)助金
 1. 榮民(眷)286 人，計新台幣 729,000 元整。
 2. 遺眷急難救助金核發 89 人，計新台幣 234,000 元整。
 3. 澎湖縣政府急難救助金核發 79 人，計新台幣 20 萬元整。
 4. 就養遺眷重點慰問核發 7 人，計新台幣 21 萬元整。
 5. 就養遺眷喪葬補助費核發 19 人，計新台幣 76 萬元整。
 6. 三節慰問：
 - ①清寒榮民核發 60 人，計新台幣 162,000 元整。
 - ②823 未就養榮民核發 54 人，計新台幣 126,000 元整。
 - ③榮民遺眷核發 134 人，計新台幣 795,000 元整。
 7. 遺孤認養 40 人次，全年核發計新台幣 10 萬元整。
- (五)協助高風險榮民安裝遠距居家照護系統，計有單身就養榮民 7 人，以維護渠等居家安全。
- (六)105 年祭祀在澎亡故榮民英靈：
 1. 3 月 31 日清明祭祀計有榮民眷及士官兵代表 100 人參加。
 2. 8 月 17 日中元節祭

	<p>六、辦理榮民(眷)就業訓練班次，提升職場競爭力。</p>	<p>祀計有榮民眷及士官代表80人參加。</p> <p>(七)單身亡故榮民遺款： 1.發還繼承或遺贈計新臺幣145萬5,999元。 2.解繳國庫計新臺幣2,157萬6,894元。</p> <p>(八)就養服務： 1.勸導進住榮家3人。 2.105年度榮民申請公費安養計5人、核准5人。 3.年度驗證：105年辦理就養驗證14人，2人不符，1人繼續就養，11人申復中。</p> <p>(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11人次。</p> <p>(十)提供護送就醫服務2人次，住院照顧32人次，出院照顧7人次，協助掛號7人次。</p> <p>(十一)榮欣志願服務： 1.本處志工隊編成為3隊，計81人。 2.年度訪視特較需榮民、遺眷及探視住院，出勤2,860人次，計5,383小時。</p> <p>(十二)規劃陪同年長獨居榮民用餐，購買蛋糕或壽桃為渠等慶生。</p> <p>(十三)協助亡故榮民家屬申請旌忠狀1員，以感謝渠等為國家之付出。</p> <p>六、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2場次，參加廠商49家，提供職缺數</p>
--	---------------------------------	--

	<p>七、退除給付經費編列及發放作業，擴大服務榮民面向。</p>	<p>179，榮民眷計 90 人參與。</p> <p>(二) 榮民(眷)就業輔導計 54 人。</p> <p>(三) 榮民(眷)職職業適性評量計 97 人參加，職涯諮詢 45 人參加。</p> <p>(四) 拜訪廠商 76 家，提供職缺數 121，推介僱用 53 人。</p> <p>(五) 委託國立澎湖科技大學辦理「華語領隊導遊證照班」，29 人參訓。</p> <p>(六) 年度與「澎湖第一酒廠股份有限公司」、「滿天星航運股份有限公司」簽署促進就業合作備忘錄，提供退除役官兵就業機會。</p> <p>(七) 受理職業訓練補助申請，計有 1 人申請公共工程品質管理訓練班，21 人申請營業用動力小船駕駛訓練班。</p> <p>一、教補費發放作業： 105 年度合計 475 人申請(子女數 670 人次)，發放金額 680 萬 2,640 元整。</p> <p>二、眷屬證發放作業： (一) 停止補發 571 件 (二) 遺失補證 29 件，初次申請 164 件，資料更正 1 件，期滿換 12 件，總計 207 件。</p> <p>三、退除給付業務： (一) 遺族改支(辦)半俸 23 人遺族申辦。 (二) 死亡註銷退休俸(半俸)16 人申辦。 (三) 支領俸金單身退員在臺亡故申請喪葬補助費 4 人。 (四) 領俸官兵改支一次退</p>
--	----------------------------------	---

		<p>伍金 9 人申請。</p> <p>(伍)勳獎金補發作業 13 人次。</p> <p>(六)補發俸金(退除給與)3 人次。</p> <p>(七) 俸金櫃檯發放(含 105 年第 2 期俸金及 103 年終慰問金)25 人次。</p> <p>四、榮民證申請：</p> <p>(一) 初次申請 62 員。</p> <p>(二) 遺失補發 20 員。</p> <p>(三) 毀損換證 4 件。</p> <p>(四) 榮民遺眷服務事項說明簡介 67 件。</p> <p>(五) 榮民遺眷家戶代表證初次申請 44 員，期滿換證 98 件，遺失補發 8 件，毀損換證 1 件，期滿換證 252 件。</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；推動「ISO 國際品質認證」制度。</p> <p>二、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>一、縮短作業流程及處理時限、簡化各類申請書表，建立標準化服務工作流程與持續改善，以提升服務品質。</p> <p>二、105 年度全功能櫃台辦理榮民（眷）服務成效如下：</p> <p>(一) 就醫補助申請：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 就養榮民鑲牙補助 26 人，計新台幣 497,000 元整。 2. 助聽器 14 人。 3. 眼鏡 85 人。 4. 輪椅 24 人。 5. 助行器 8 人。 6. 圍腰護具 47 人。 7. 手杖 37 人。 8. 四腳手杖 5 人。 9. 便盆椅 12 人。 <p>(二) 榮民（眷）獎助學金</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 榮民子女獎助學金 45 人，計新台幣 22 萬 5,000 元整。 2. 榮民學分補助 44 人，計新台幣 154,863 萬 2,000 元整。 	

	<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、普設服務據點，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、建立作業標準及工作手冊，提升服務品質。</p>	<p>(四) 轉發榮民榮眷基金會專案就學補助金 6 人，計新台幣 6 萬元整。</p> <p>三、提供榮民(眷)全年無休服務，休假日及非上班時段，均由本處職員 24 小時輪值，提供及時服務及緊急事件處理。</p> <p>四、設置「榮民活動中心」及「龍行新城」2 處服務據點，分由社區志願服務組長駐點，全年度受理服務計 6 件。</p> <p>五、受理榮民（眷）各項服務業務申請時，均依會頒服務機構作業標準程序規定，以親和服務態度，使榮民（眷）感受本處對其申辦事項或意見之重視與關心。</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、辦理年度榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會。</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）服務區分區榮民座談 3 場次 98 人。</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，瞭解榮民需求，而服務應秉持「榮民在那裡，服務到那裡」及「感動服務」的服務理念。</p>	<p>(二)年度榮民懇談會於，參加人數計有榮民眷、地方仕紳 78 員。</p> <p>(三)榮民節慶祝大會於 10 月 29 日辦理，參加榮民眷計有 145 員。</p> <p>三、本處透過親訪、座談、協調等方式，與地方民意代表聯繫溝通，並指派專人每日閱讀早(晚)報、收看固定電視新聞報導，即時瞭解有關榮民(眷)報導，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，105 年計 7 件。</p> <p>四、顧客滿意度調查</p> <p>(一)不定期實施服務滿意度問卷調查，105 年度計完成有效問卷 40 份，其中滿意份數 40 件，不滿意 0 件。本處精進服務如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於正門設有意見箱，網頁亦設有處長電子信箱，供榮民眷反應意見。 2. 服務照顧是經緯萬端永無止境的以「顧客」為中心為出發點，使受服務者感受到友善、溫馨、週到與貼心的接待服務，才是好的服務態
--	--	---

		<p>度。</p> <p>3. 請全體同仁共同維護辦公室內外整潔，以提供創造舒適，以提升整體服務品質。</p> <p>4. 秉持將心比心的「同理心」精神及「用心、細心、貼心」之熱誠主動服務態度，有效提升辦事效率。</p> <p>(二) 依輔導會指示每季 5 日前陳報上月服務滿意度調查統計表及服務缺失檢討作為。</p>	
肆、 豐富服務 資訊，促進 網路溝通	充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。	<p>一、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>二、依輔導會指示於 105 年 11 月 1 日新版網頁實施，本處已多次宣導，並要求同仁上網操作，瞭解網頁 e 路通、分眾導覽、響應式設計、無障礙網頁等功能，期間已輔導第二類退除役官兵辦理職業訓練課程線上報名申請；另臉書累計貼文共計 641 篇，累計觸及人數計 10 萬 7,753 人次。</p>	
伍、 創新服務 方式，整合 服務資源	一、針對榮民（眷）需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，並訂定年度提升政府服務品質執行計畫。	一、依會頒規定，主動檢討服務流程，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，本處函頒「外住榮民及遺眷訪視服務服務作業要點」，同	

	<p>二、辦理相關專題研究或心得報告，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，建立機制，處理</p>	<p>時將年度為民服務成效以數據方式呈現於「提升政府服務品質執行成效」，使榮民(眷)瞭解服務工作內涵。</p> <p>二、辦理相關專題或心得報告，創新服務措施，提升服務品質。</p> <p>(一) 專書心得寫作：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 函頒本處年度「公務人員專書閱讀推廣活動計畫」。 2. 年度辦理專書閱讀推廣活動計 11 場次（含參加澎湖縣政府公務人力中心讀書會寫作研習）。 3. 陳報本處辦理年度「公務人員專書閱讀推廣活動」心得寫作及活動成果表，其中經初選總幹事林玉彩及輔導員李錫全撰寫閱讀書目心得寫作薦送報會評選。 <p>(二) 鼓勵全體職員參加各項實體研習、數位或混成學習課程，年度全處學習時數計 234 小時（數位時數 61 小時、實體時數 173 小時），藉由吸收新知，以提升更優質服務，鼓勵同仁在職進修。</p> <p>三、結合機關或民間團體，建立互助機制，處理突發意外事件。</p>
--	---	---

	<p>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體系垂直整合服務。</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計榮民0人。</p> <p>四、服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務：</p> <p>(一) 策頒本處年度照顧年長榮民與服務資源整合計畫。</p> <p>(二) 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>(三) 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>(四) 協助辦理年度長期照顧個案、老人送餐申請計37人。</p> <p>(五) 協助申請辦理年度榮民(眷)、遺眷低、中殘、中老人員計</p>
--	---	--

		<p>120 人。</p> <p>(六) 105 年度獲衛生福利部澎湖醫院及捐贈枕頭 12 個，轉送年長單身榮民及遺眷。</p> <p>(七) 105 年度社團法人觀世音慈心會捐贈新臺幣 1 萬 1,520 元，請陸軍澎湖防務指揮部春節期間送餐，嘉惠榮民 18 人，合計 144 餐。</p> <p>(八) 4 月 29 日至 5 月 4 日由高雄榮總劉院長率隊 39 人抵澎，實施巡迴義診，由本處協辦服務偏鄉離島榮民與榮眷服務計 258 人次，獲縣長及議長及受惠民眾肯定。</p> <p>(九) 榮民外籍配偶生活適應服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 參加地方政府專業會議 1 場次。 2. 生活關懷訪視 2,685 人次。 3. 防制人口販運宣導 160 人次。 4. 榮民外籍配偶子女營養午餐補助 0 人。 	
--	--	--	--