

國軍退除役官兵輔導委員會澎湖縣榮民服務處
106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、設置宣導資料陳列架，方便洽公榮民眷取閱，以便利榮民眷取閱，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、106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</p> <p>四、與學校、民間企業、社福團體結盟： （一）年度與國立澎湖科技大學簽署合作備忘錄，除將共同辦理專業職業訓練課程外，更提供大學院校四年制進修部/在職</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>五、落實外住榮民暨遺眷訪查服務，並依不同需求類型提供個別化服務照顧工作。</p> | <p>專班，進修學士入學名額予退除役官兵推薦甄試，增加退除役官兵就學機會。</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59週年紀念活動。</p> <p>(三) 9月30日結合澎湖郵局，並與青溪澎湖總會理事長胡見壽先生，訪視年長獨居榮民15人，並致贈慰問品。</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，邀請偵察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，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)為獨居榮民修剪樹木，確保榮民房舍安全。</p> <p>五、106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：3,395人次。</p> <p>(二) 一般、較需照顧：16,081人次。</p> <p>(三) 運用輔助人力電話訪問：1,954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）186 人，計新台幣 43 萬 4,000 元整。 2. 遺眷急難救助金核發 79 人，計新台幣 22 萬 5,000 元整。 3. 澎湖縣政府急難救助金核發 83 人，計新台幣 20 萬元整。 4. 就養遺眷重點慰問核發 3 人，計新台幣 9 萬元整。 5. 三節慰問： <ol style="list-style-type: none"> (1)清寒榮民核發 51 人，計新台幣 15 萬 3,000 元整。 (2)823 未就養榮民核 48 人，計新台幣 11 萬 3,000 元整。 (3)榮民遺眷核發 240 人，計新台幣 72 萬元整。 (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 6 具，地方政府緊急救援系統 3 具。 (六) 106 年祭祀在澎亡故榮民英靈： <ol style="list-style-type: none"> 1. 3 月 30 日清明祭祀計有榮民眷及士官兵代表 100 人參加。 2. 9 月 1 日中元節祭祀計有榮民眷及士官兵代表 80 人參加。 (七) 單身亡故榮民遺款： <ol style="list-style-type: none"> 1. 發還繼承或遺贈計新臺幣 427 萬 6,128 元。 2. 就養榮民喪葬補助 17 人，計新臺幣 68 萬元。 (八) 就養服務： <ol style="list-style-type: none"> 1. 106 年度榮民申請公費就養計 9 |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|------------------------------------|--|
| | | <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>人、核准 7 人。</p> <p>2. 勸導進住榮家，4 人內住榮家。</p> <p>3. 106 年度驗證 18 人，1 人繼續就養，1 人停止就養，16 人審查中。</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 35 人次。</p> <p>(十) 提供護送就醫服務 18 人次，住院照顧 32 人次，出院照顧 9 人次，協助掛號 7 人次。</p> <p>(十一) 榮欣志願服務：</p> <p>1. 本處志工隊編成為 3 隊，計 88 人。</p> <p>2. 年度訪視特較需榮民、遺眷及探視住院，出勤 2,368 人次，計 6,470 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，以感謝渠等為國家之付出</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 style="text-align: center;">二</p> | <p style="text-align: center;">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」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回應機制。</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3場次108人。 （二） 年度榮民懇談會於11月22日辦理，邀請榮民(眷)、第二類退除役官兵及地方仕紳共計75人參加。</p> <p>三、 不定期實施服務滿意度問卷調查，106年度計完成有效問卷80份，其中滿意份數62件。</p> <p>四、 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。如有新聞輿情，即時陳報或以Juiker連繫，有效掌握地方狀況。年度掌握輿情案，即時慰問計旅澎意外亡故榮民(眷)陳甘鳳、陳弘文2件。</p> <p>五、 定期由長官拜會地方民意代表，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，快速回應輿論。</p> |
| <p style="text-align: center;">三</p> | <p style="text-align: center;">便捷 服務 遞送</p> | <p>一、 設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。</p> | <p>一、 106年度全功能櫃台辦理榮民（眷）服務成效如次： （一） 就醫補助申請：</p> |

| | | |
|------------------------|---|---|
| <p>過程與方式，提升民眾生活便利度</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），增加服務對象使用意願。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供友善網路溝通環</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 就養榮民鑲牙補助16人。 2. 助聽器17人。 3. 眼鏡83人。 4. 輪椅12人。 5. 助行器5人。 6. 圍腰護具42人。 7. 手杖27人。 8. 四腳手杖4人。 9. 便盆椅5人。 <p>(二) 榮民（眷）獎助學金：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 榮民遺眷子女獎助學金68人，計新台幣10萬4,000元整。 2. 榮民學分補助3人，計新台幣2萬8,460元整。 3. 國家考試補助4人，計新台幣2萬8,000元。 4. 轉發榮民榮眷基金會大學以上就學補助獎助學金36人，計新台幣8萬7,000元整。 <p>二、提供全年無休服務，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>三、結合新版行政業務網，提供線上申辦即查詢服務。</p> <p>四、建置澎湖縣榮民服務處臉書粉絲專頁，累計貼文共計848篇，累計觸及</p> |
|------------------------|---|---|

| | | | |
|---|------------------------|---|--|
| | | 境。 | 人數計16萬7,979人次；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，1對1專人即時回應。 |
| 四 | 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | <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15件。</p> <p>二、辦理榮民(眷)就業及訓練班次：</p> <p>(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179，榮民眷計83人參與。</p> <p>(二) 榮民(眷)就業輔導計92人。</p> <p>(三) 榮民(眷)職職業適性評量97人參加、簡易諮詢25人參加、深度諮詢5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「咖啡經營微型創業培訓班」，30人參訓；委託國立澎湖高級海事水產職業學校辦理「室內配線丙級照照班」，20人參訓。</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>(六) 受理職業訓練補助申請，營業用動力小船駕駛訓練班，核撥計12人次。</p> <p>(七) 每季至營區辦理屆退官兵權益說明會，並協請第一作戰區配合本處辦理屆退官兵權益說明會時，邀集三軍並配合排除公差勤務。</p> <p>(八) 7月26日與澎湖就業服務中心辦理遠東航空公司專案徵才活動；9月4日及11月14日與澎湖就業服務中心辦理昇恆昌股份有限公司專案徵才活動。</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公民眾點閱。</p> |
| 五 | <p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p> | <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，彙編文宣資料，善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。</p> <p>二、 落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。</p> <p>三、 針對民眾需求，規劃</p> | <p>一、 自105年11月1日新版網頁實施，貼文計420篇，累計瀏覽人數15萬1,550人次。</p> <p>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，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>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。</p> | <p>三、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，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。</p> |
| <p>六</p> | <p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> | <p>一、因應國家政策發展情勢，聘請專家、學者擔任講座，講授長照政策、就業促進政策等。</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、9月13日邀請澎湖縣政府社會處高志宏督導來處講授「澎湖縣長照2.0推動現況」，說明縣府長照資源及服務據點（澎湖縣為1B3C），並與財團法人平安基金會(B)、天主教惠民醫院(C)及社團法人澎湖縣照顧服務協會(C)，建立合作網絡，賡續與馬公市興仁社區發展協會建立合作，完善長照服務網絡。</p> <p>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> <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25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</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>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37人。</p> <p>(六) 協助申請辦理年度榮民（眷）、遺眷低、中殘、中老人員計121人。</p> <p>(七) 106年度獲衛生福利部澎湖醫院捐贈羽絨背心12件，轉送年長單身榮民及遺眷。</p> <p>(八) 106年度社團法人觀世音慈心會捐贈新臺幣7,680元，請陸軍澎湖防為指揮部春節期間送餐，嘉惠榮民12人，合計96餐。</p> <p>(九) 106年6月16日至20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325人次，獲縣長及受惠民眾肯定。</p> <p>(十) 榮民外籍配偶生活適應服務： 1. 參加地方政府專業會議3場次。 2. 辦理幸福家庭表揚1場次。 3. 辦理生活場長活動1場次。</p> <p>(十一) 簽署榮光特約商店，截至9月23日止，本處榮光特約商店自17家擴增為26家，包含交通船運、</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | 休閒餐飲、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。 |
|--|--|--|--|