

國軍退除役官兵輔導委員會澎湖縣榮民服務處
107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、 107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）年度與品誠電科技有限公司簽署合作備忘錄，提供職缺優先進用退除役官兵；另可協助</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>辦理弱電相關講習課程。</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60週年紀念活動。</p> <p>(三) 8月2日與澎湖縣後備指揮部簽訂「服務照顧支援協議書」；9月28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7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，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，使受訪者能感受到被服務的熱誠，及真正達到訪視的目的。107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：2,697人次。</p>
--	--	--	--

			<p>(二) 一般、較需照顧：16,487 人次。</p> <p>(三) 運用輔助人力電話訪問：1,264 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)181 人次，計新台幣 43 萬 5,000 元整。2. 遺眷急難救助金核發 44 人次，計新台幣 11 萬 1,000 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)121 人次。4. 就養遺眷重點慰問核發 8 人，計新台幣 24 萬元整。5. 代申辦榮民榮眷基金會意外救助 2 人，計新臺幣 4 萬元整。6. 春節、端節及秋節三節慰問：<ol style="list-style-type: none">(1)清寒榮民核發 41 人次，計新台幣 12 萬 3,000 元整。(2)823 未就養榮民核 45 人次，計新台幣 10 萬 5,000 元整。(3)榮民遺眷核發 270 人次，計新台幣 82 萬元 3,000 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 6 具，地方政府緊急救援系統 5 具。</p> <p>(六) 107 年祭祀在澎亡故榮民英靈：</p>
--	--	--	--

			<ol style="list-style-type: none">1. 3月28日清明祭祀計有榮民眷及士官兵代表100人參加。2. 8月24日中元節祭祀計有榮民眷及士官兵代表90人參加。 <p>(七) 單身亡故榮民遺產管理：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 發還繼承或遺贈計新臺幣935萬9,461元。2. 代管不動產標售1件，移交國有財產署1件。3. 代管動產品移交國有財產署，計人民幣749.6元等5項。 <p>(八) 就養服務：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 107年度榮民申請公費就養計7人、審核符合條件，核准就養5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. 107年度驗證14人，4人繼續就養，2人停止就養，8人審查中。4. 就養榮民喪葬補助21人，計新臺幣84萬元。 <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28人次。</p> <p>(十) 提供護送就醫服務15人次，協助掛號18人次。</p> <p>(十一) 榮欣志願服務：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 本處志工隊編成為3隊，計88
--	--	--	---

		<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。</p> <p>2. 年度訪視特較需榮民、遺眷及探視住院，出勤 2,171 人次，計 5,122 小時。</p> <p>(十二) 規劃陪同獨居年長榮民用餐，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>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」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>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：</p> <p>(一) 服務網座談2場次100人。</p> <p>(二) 年度榮民懇談會於9月5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、 不定期實施服務滿意度問卷調查，107年度計完成有效問卷80份，其中滿意份數72件。</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>

		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。	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。</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</p>	<p>一、107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8人。 3. 眼鏡88人。 4. 輪椅16人。 5. 助行器6人。 6. 圍腰護具49人。 7. 手杖25人。 8. 四腳手杖4人。 9. 便盆椅7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21人，計新台幣12萬5,000元整。 2. 榮民就學補助6人，計新台幣5萬8,220元整。 3. 國家考試補助5人，計新台幣11萬8,620元。 4. 轉發榮民榮眷基金會大學以上就學補助獎助學金38人，計新台幣24萬1,000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、 結合新版行政業務網，提供線上申</p>

		<p>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境。</p>	<p>辦、及查詢服務。</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>四</p>	<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25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1場次，另結合凌天航空股份有限公司辦理專案徵才活動，榮民眷計42人參與。</p> <p>（二）榮民（眷）就業輔導計151人。</p> <p>（三）榮民（眷）職職業適性評量128人參加、簡易諮詢30人參加、深度諮詢2人參加。</p> <p>（四）拜訪廠商81家，提供職缺數306件，推介僱用151人。</p> <p>（五）委託國立澎湖科技大學辦理「餐飲廚藝培訓班」，16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，參訓計12人次。</p> <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，並儘量排除工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>五</p>	<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，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府</p>	<p>一、 運用全球資訊網強化訊息宣導，貼文計231篇。</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>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</p>

		<p>服務效能執行計畫。</p>	<p>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、5月9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(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9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37人。</p> <p>(六) 年度協助榮民(眷)、遺眷申請辦理低收61人、中低收11人、中老人46人，合計118人。</p> <p>(七) 107年度獲衛生福利部澎湖醫院捐贈保暖發熱衣8件，轉送年長單身榮民及遺眷。</p> <p>(八) 107年度社團法人觀世音慈心會捐贈新臺幣7,680元，由陸軍澎湖防務指揮部協助春節期間送餐，嘉惠榮民12人，合計96餐。</p> <p>(九) 107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350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：</p> <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。 <p>(十一) 簽署榮光特約商店計天強旅行社等19家，包含交通船運、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。</p>
--	--	--	---