臺中市榮民服務處109年提升政府服務效能執行成效一覽表		
實施要項	具體作法	執行成效
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	依業務範圍建立標準作業流程（SOP），以維服務作業之一致性，依實況所需採滾動式修正。	對民眾服務項目之作業流程及要求事項，本處除依會頒規定外，並確遵輔導會業務暨表格簡化作業原則，落實簡政便民工作，提供更有效率服務。
	全功能櫃檯採隨到隨辦，提升洽公民眾申辦案件效率。	109 年度全功能櫃檯完成各項申辦作業統計如次： 服務照顧: 1.換發遺眷家戶代表證 949 件、辦理榮民證申請 854，合計 1,803 件 2.辦理急難救助計 1,944 件，三節慰問計 8,673 件，合計 10,617 件。 3.受理榮民子女獎助學金申辦作業計 1,284 件（含大專、高中職、國中、國小等）。 4.醫療輔具申請計眼鏡 1,628 人次、助聽器 211 人次、鑲牙補助 116 人次、輪椅及其他輔具 851 人次。 退除給付: 1.教補費發放:4,853 人次。 2.臨櫃俸金發放:752 人。 3.臨櫃綜合業務:4055 人。 就學就業: 1.輔導就業:1058 人。 2.穩定就業:593 人。 3.會外職訓補助:237 人。 4.大專院校進修補助:230 人。 5.就業考試進修補助:113 人。 6.適性評量:604 人，創業諮詢:105 人，職涯諮詢:184 人。 就養申請: 109 年全年度協助榮民辦理就養申請 227 案。

	持續更新及維護辦公處所軟、硬體設備，提供民眾舒適、方便洽公環境。	1.109 年本處全面汰換老舊燈管為 LED 燈管，擺設綠美化之小盆栽提供民眾舒適、明亮、整潔洽公環境。 2.服務櫃檯由榮欣志工或替代役男引導洽公民眾辦理各項業務，並提供奉茶服務，提供民眾有感及貼心服務。 3.本處無障礙措施及哺（集）乳室設施經地方主管機關檢查合格，每日由專人進行清潔及檢查。 4.本處各樓層飲水機每季定期委商實施水質檢驗及更換濾心，維護飲水安全。 5.於服務櫃檯前設置不同度數之老花眼鏡，提供到處洽公年長民眾貼心服務。

	全球資訊網站以使用者為導向設計，推廣線上申辦及線上預約服務，節省民眾洽公時間，定期維護及更新網站內容，吸引民眾瀏覽，以增加網站建置效果。	1.本處全球資訊網首頁依類別分為關於本處、訊息公告、在地生活、優惠專區、便民服務、資訊公開及影音專區等六大專區，使用者可依需求迅速瀏覽網頁。 2.持續推廣善用官網線上申辦功能，已辦理補發備除役軍人眷屬身分證28件、申辦/換發榮民遺眷家戶代表證26 件，及年度榮民代表懇(座)談會線上報名30件，線上預約 58 件等，榮民眷洽辦滿意度回應良好。 3.109 年度本處上傳官網公告之行政宣導影片、就業資訊及最新活動訊息計450則。彙集本處榮民眷服務照顧事蹟及本會重點宣導內容上傳官網，以微電影方式呈現吸引榮民眷點閱，109 年網頁服務主要項目瀏覽次數統計：官網瀏覽點閱13,087,788次；最新消息點閱 331,384次；宣導影片（微電影）點閱 46,363 次；就業資訊點閱180,216次；活動剪影點閱37,925次;活動訊息點閱50,207 次；人瑞剪影點閱9,782 次；便民措施點閱13,821次。
	實施防騙宣導，避免榮民(眷)遭詐騙，友善告知近日詐騙技倆，防止財物損失。	責任區輔導員及社區服務組長於訪視榮民（眷）關懷問安時，利用平板電腦、手機等媒體播放各式反詐騙影片及近日社會發生案例，向榮民（眷）說明各類詐騙模式，請榮民（眷）提高警覺加強防範。109年計防騙宣導：26,235人，無遭詐騙案件發生。

二、重視全程意見回饋及參與，服務照顧切合退除役官兵及榮（遺）眷需求	設立首長電子民意信箱傾聽民意並即時回覆陳情意見及辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會，聽取建言後精進服務照顧作為。	1.每日由專人負責收（簽）辦「首長民意電子信箱」，109年計辦理 17 案，各業務承辦人員均於處理時限內簽核回復(3日內)，並對處理情形追蹤列管，落實服務成效。 2.為聽取榮民建言，瞭解其生活實況、需求及興革建議，協助解決疑難，本處辦理全年10場次「榮民（眷）座談會」，計邀集榮民眷1006人次參與，辦理109年「退除役官兵代表懇談會」榮民眷代表計175人與會，邀請臺中榮總等會屬機構、內政部移民署及退伍軍人協會等外單位參加座談並回答相關問題。，透過面對面溝通座談，瞭解地區榮民眷需求與心聲，逐項說明所提建言並宣達本會政策與作為。
	定期實施滿意度問卷調查並作統計分析，及時改進相關缺失。	服務品質滿意度問卷調查，定期於每月5日前回收統計分析陳核，傳會相關業管人員參考精進服務措施，並按時報會核備，並於本處處務會議及服務工作檢討會等集會時機，報告當月份調查統計分析，提供相關業管人員參考，持續精進各項服務品質。 109年度回收問卷計1,629份滿意度95.59%。
三、提供跨平臺服務，提升民眾洽公便利度。	利用戶役政、財稅、勞保、健保及國民年金系統，協助減除申辦案件需檢附之書表謄本。	專人專責辦理戶政電子閘門系統，109年計查詢120人次、財稅系統 60 人次、勞保系統126人次、健保系統135人次及國民年金221人次，協助減除申辦案件需檢附之書表謄本，提供便民服務措施。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	連結及協助轉介社福資源與社福慈善團體結盟，辦理各項公益活動。	109 年計協助轉介長照服務 134 人次、辦理低收、中低收、中低老人生活津貼等 436 人，協助連結社福資源達 2,392 人次，榮民遺孤認養 37 人，協助申請民間社福團體弘化同濟會急難救助金 42 人，金額 84 萬元，並結合台灣電力公司及中華郵政辦理弱勢榮民(眷)關懷活動。
	成立外展服務台，協助退除役官兵（或遺眷）諮詢及各項申請案收件，減少舟車勞頓的時間。	於臺中榮民總醫院、國軍臺中總醫院，服務項目計有申辦案件收件、各項服務福利作業諮詢、轉介服務等，以提供就近便捷的服務。109 年度計提供臨櫃諮詢服務 21,326 人次，探視慰問住院榮民 1,863 人次，代辦申請輔具 378 人次。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	依政府資訊公開法規定，保障人民知的權利，增進人民對公共事務之瞭解。	109 年度本處全球資訊網資訊公開上網資訊計有 450 則，內容包含政府重要政策、本處招標、拍賣、各界捐款、物資支用情形。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	內、外部作業流程修正與簡化，擴大跨平臺服務措施，提升服務成效。	依輔導會業務項目暨表單簡化，將原有 84 類業務、128 項表單，簡化為 65 類業務、64 項表單，其 22 項表單由系統產製，減除申辦人填寫時間，另申辦人可委託本處調查戶政、財稅、勞健保資料，免除申辦人舟車勞頓，有效提昇服務效能。