

屏東縣榮民服務處

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 效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化服務人員對業務流程、相關法規之專業及電話、臨櫃服務禮貌。 二、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，建置合宜服務環境，提供榮民、眷屬臨櫃洽公或網站使用的便利性。 三、落實榮民及遺眷訪查服務照顧工作，並依「特需」、「較需」及「一般」退除役官兵等不同需求類型，提供相關服務功能。 四、辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次，提升職場競爭力。 五、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。 六、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動、職業訓練，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，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對輔導會之認同。	一、109年辦理職員工電話服務禮貌講習，109年上半年度電話禮貌測試成績評列為優等。 二、加強服務櫃台洽公民眾引導，持續簡化申辦流程及便民服務，局部更新辦公室OA設備，更新植栽綠化工作環境，洽公民眾服務滿意度達98.3%以上。 三、持續落實榮民及遺眷訪查服務照顧工作，並針對並「特需」、「較需」退除役官兵問題，加強訪視、慰問服務。 四、109年度申請會外職訓計184人，使用經費新臺幣601萬8,591元。 五、辦理職員工在職訓練講習8場次，持續提升員工專業技能訓練。 六、加強與地方團體等社會資源鏈結，強化榮民(眷)服務效能。 七、針對「特需」、「較需」及「遺眷」照顧服務需求，要求社區服務組長加強訪視服務工作。

二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、建置民眾意見反映(含新聞)處理機制及標準作業程序。 二、設置「首長電子信箱」、「政風信箱」，蒐集服務對象的需求或建議，即時、有效之處理，落實服務成效。 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。 四、設置全功能櫃台，推動「單一窗口」服務作業。 五、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會。 六、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。 七、實施滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。 八、實施榮民晤談，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。	一、針對民眾各類意見反映，責由專人深入瞭解及妥慎回應，處理情形並紀錄備查。 二、設置專人管理「首長電子信箱」、「政風信箱」，掌握榮民(眷)、遺眷等服務對象需求，即時回應及處置，落實服務成效。 三、下班時間及例假日設置值日人員及服務專線，提供24小時緊急服務。 四、已完成「單一窗口」服務作業，提供退除役官兵一站式專業服務。 五、109年共計辦理1場榮民懇(座)談會(首長與民有約)及6場服務網座談會。 六、與地方民意代表保持常態性互動與聯繫，另與地區新聞媒體記者建立網路社群群組，能快速回應、查證榮服處各類信息。 七、持續辦理滿意度調查，收回有效問卷1,087件，整體服務滿意度達98.3%。 八、針對榮民(眷)各類照顧服務需求，持續透由第一線櫃檯服務人員、責任區輔導員及社區服務組長提供適時、適切及即時服務。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、主動檢討服務流程與單位間的隔閡，以跨業務性質聯繫提供服務內容。 二、多元化資訊參與管道，建置機關網頁、臉書、line等網路社群，簡化互動及操作方式，提供榮民、眷	一、配合「榮喜專案」持續簡化、檢討服務及申辦流程，提供榮民(眷)便捷、快速之優質服務為目標賡續努力。 二、定期更新榮服處機關網頁、臉書、line等網路社群

		屬友善網路溝通訊息環境。 三、開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。 四、檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業。	，提供榮民(眷)及時、便捷資訊及服務。 三、定期檢討內部作業流程，適時簡化不必要的審核及程序，提升行政效能。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、促進退除役官兵、眷屬及民眾運用社區服務資源或網路等多方管道，強化政策溝通及資源運用。 二、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。 三、實施偏鄉收件辦理相關服務。 四、透過社區服務網配置在地人力，即時提供服務照顧工作，提升服務即時性。	一、109年辦理1場榮民懇談會及6場服務網座談會，強化最新政策溝通。 二、志工服務工作： 1. 加強志工招募工作，招募對象以榮民、榮眷、或大專院校以上學生及社會人士為主。 2. 志工服務專業化，志工服務除一般性關懷訪視、陪伴聊天、環境清潔外，積極發掘具有美髮、木作、電工、泥作等專長者，參與服務。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	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。 二、辦理服務專業訓練，研討創新服務措施，提升服務品質。 三、結合民間、機關及團體合作機制，處理突發意外事件。 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。 五、鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志	一、已於109年12月30日召開年終工作檢討會，瞭解各業參工作執行成果，並提出精進作為，策訂年度工作目標，持續提升政府服務品質與計畫目標。 二、109年辦理善後服務暨遺產管理實務訓練、老人保護概念講座及內部稽核教育訓練研習等，持續提升服務項目及品質。 三、志工教育訓練，配合臺北市政府「臺北e大學習網」參加網路基礎訓練、109年11月13日完成志工特殊訓練及成長訓練等，110年將

		工服務工作。	推動志工參加社福單位舉辦之「志工成長訓練」活動，如電話應對技巧與禮儀、溝通技巧、老人心理、志願服務精神與態度等增進專業知識課程。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、順應政府政策方向，適時宣導國家推行政策。 二、掌握社經發展趨勢，與企業結盟，促進榮民眷就學、就業機會，以增進服務功能。	一、持續落實政府長照2.0政策，提供具需求的榮民(眷)接受長照服務，並配合宣導推動「醫養合一」服務銜接，協助失能榮民(眷)接受多元及有尊嚴的在地老化服務。 二、結合「社團法人中華安得烈慈善協會」等慈善團體、企業、民眾及志工，加強社會資源聯結，有效發揮公私立部門協力夥伴關係，秉持「退除役官兵在那裡、服務在那裡」的精神，做好榮民眷的服務照顧工作。
	備註		