

# 臺東縣榮民服務處109年提升政府服務效能具體作法執行成效表

110年1月18表

| 項次 | 實施要項               | 具體作法   | 執行成效   |
|----|--------------------|--|--|
| 壹  | 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | <p>一、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>二、彙整編印業務工作簡表等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</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，每年辦理20場次。</p> | <p>一、強化本處服務人員處理流程及相關法規之專業：</p> <p>(一)每周召開業務協調會；每月召開處(服)務工作會報時向所有員工宣導及教育訓練。</p> <p>(二)自106年1月1日起，管制各級服務人員每人每年學習時數20小時：</p> <p>(1)10小時必須完成當前政府重大政策、法定訓練及民主治理價值等課程，並以數位學習為優先。</p> <p>(2)其餘10小時由公務人員自行選讀與業務相關之課程，各機關並得依施政重點、業務需要或同仁職能發展自行規劃辦理相關課程。</p> <p>(3)本處21位職員工，累計各類實體及數位學習，持續自我加強服務業務處理流程及相關法規之專業學習。</p> <p>二、配合輔導會編印相關輔導政令推行之宣傳手摺放置於服務櫃檯，供洽公民眾索閱，另藉訪視榮民或分區座談會、榮民節活動、外配聯誼等集會活動時機分發，藉以宣導政府施政措施與輔導政令之推行。</p> <p>三、辦理提升作業知能相關研討會或講習</p> <p>(一)每月召開處(服)務工作會報時向所有員工宣導及教育訓練，109計10次。</p> <p>(二)辦理相關法令宣導會議，計有：</p> |

消費者保護法、民法、公職人員利益衝突迴避法、採購法及行政中立法等共通遵循高風險法令。

四、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。

四、結合企業、社福團體辦理各項公益活動：

(一)募集社福資源關懷榮民/眷：

1. 結合臺東縣政府，向農委會農糧署東區分署爭取2,000公斤愛心白米，轉發送弱勢清寒榮民(眷)，計200人(戶)。
2. 結合臺東市佛光山日光寺辦理「寒冬送暖-發送臘八粥」500份，訪慰榮民(眷)250人。
3. 連結各界資源辦理109度春節前寒冬送暖圍爐活動，於1月14月至1月20日期間辦理分區圍爐活動4場次，參與榮民眷約計200餘人，除圍爐餐會外，另購置禦寒衣品及營養品等物資發放。
4. 109年9月17日臺東果菜市場公司準備各類愛心物資，由本處舉辦捐贈活動儀式，張國洲董事長親自送交本處，後續轉交給有需要的榮民眷。
5. 本處109年9月22於娜路彎飯店，辦理秋節關懷送暖餐敘活動，希望在中秋之際讓榮民眷感受到社會大眾的愛心及榮服處的關懷與溫暖。
6. 中秋節、重陽節期間獲中華佛教善緣慈善會贊助，由榮譽會長張騰龍先生代表致贈百歲榮民敬老慰問金。

(二)建構「社會服務窗口及安全連繫網絡」：

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  |  | <p>五、落實外住榮民暨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，提供多元服務功能。</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參與長照及老人福利推動組織：為強化地區社會資源關懷榮民眷，持續與「臺東縣政府長照推動小組」、「多元關懷移民協會」及「一粒麥仔基金會」保持聯繫，適時爭取社福資源與連結。</li> <li>2. 積極連繫拜會臺東縣政府社會處、警察局及各鄉鎮(市)公所機構首長，建構社政、民政、警政、消防等安全服務網路資源及通報機制，促使本縣榮民眷能得到更周全照顧。</li> </ol> <p>五、辦理外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，提供多元服務功能。</p> <p>(一)對於年長榮民/眷服務照顧工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建構特需、較需等高危險群名冊並運用通訊軟體強化通報機制、建立社政、民政、警政及消防聯絡窗口；與本處服務人員緊密鏈結之各鄉鎮市村(里)長及基層員警等偕同訪視個案，務求能以有限的人力，連結形成更周全服務照顧網絡。</li> <li>2. 連結轄內金融機構、郵局等建立防詐騙機制，如於領俸期間，遇有易受騙或提款高風險榮民(眷)異常提領，隨即通知本處協處或服務人員陪伴領款，以強化防詐騙(盜)安全網絡。</li> <li>3. 對於單身獨居榮民，加強榮民財務保管，或透過預立遺囑等防騙作為，或宣導財產交付信託等觀念，強化防騙作為。</li> <li>4. 連結緊急收容所，責任區深入調查居住於低窪、臨海及颱風災害潛勢區榮民/眷、遺眷計26戶(86人)，提供名冊供地區緊急收容</li> </ol> |
|--|--|---|---|

所，於必要時協助安置。

5. 聯結地方社福資源，計臺東縣長照中心等單位，適時更新相關資訊，並向臺東縣長期照顧管理中心索取長照社福資源手冊，提供榮民/眷參考轉介運用。
6. 簽訂就業合作備忘錄：年度簽署合作備忘錄計5家「金聯世紀酒店」、「那魯灣大酒店」、「大潤發股份有限公司」、「THE GAYA HOTEL 潮度假酒店」及「桂田璽悅酒店」，分別於6月至9月簽署完成。（自99年起迄今已簽訂就業合作備忘錄，廠商日暉池上股份有限公司等合計29家。）

#### 六、辦理志願服務聯繫會報：

六、聘請專家、學者擔任「服務老人的技巧」、「社會資源及志願服務」等講座，每年辦理2場次。

- (一) 召開榮欣志願服務聯繫會報暨專業訓練，各志工中隊長及志工伙伴參加聯繫會報，藉由專題講座、提案討論及經驗分享，俾使榮欣志工們提高服務品質及服務技巧。講座「服務老人的技巧」、「社會資源及志願服務」，鼓勵志工要有同理心、關懷心、將心比心，且瞭解對方的需求與理念，並說明退除役官兵相關就學就業及職訓權益，請其至輔導會或榮服處網站瀏覽，有相關補助或福利可申請。會報中，志工們彼此交換服務經驗及心得交流，分享訪視時的要領及甘苦談，透過經驗分享、交換心得，期使服務照顧更為精進，以提昇服務品質。
- (二) 為傾聽及了解退除役官兵心聲、精進服務照顧及促進新住民生活適應輔導，體現臺東境內多元文化族群色彩，特於7月在鹿野鄉原生植物園辦理新住民生活適應輔

|   |                               |   |  |
|---|-------------------------------|---|--|
|   |                               |   | <p>導及幸福家庭表揚暨遺孤相見歡活動，吸引榮民眷共100多人參加。本次活動，以結合社會資源與活力來聯結新住民活動，可摒除過去僵化室內開會方式，藉由體驗活動了解臺東地區多元文化及農村生活，亦可聚集偏鄉榮民眷人氣，透過新住民表揚，同時加強宣導除退役袍澤及新住民權益，使社會民眾及榮民眷均能了解政府政策，落實輔導會及榮服處之創新做法與建立及暢通雙向溝通管道。</p>  |
| 貳 | <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、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>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p> <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>一、建置民眾意見反映處理機制及標準作業程序。依「國軍退除役官兵輔導委員會臺東縣榮民服務處人民陳情案件作業規定」，102年陳情案件計2件全數依規定完成處理回覆。</p> <p>二、追蹤民眾意見反映後續處理。建立榮民(眷)及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率；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>三、提供全年無休24小時服務：<br/> (一)全年度非上班時間，均設置專人輪值服務，服務不打烊，全年無休24小時服務。<br/> (三)建立托咐照顧志工群機制：<br/> 本轄服務區地形狹長幅廣，特需榮民眷20人、較需榮民眷235人，運用志工落實綿密訪視頻次，投入訪視服務工作，實施認養志工群機制以補訪視人力不足。</p> |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | <p>四、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>五、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效能執行計畫。</p> <p>六、辦理榮民懇談會及服務區座談會代表座談。</p> | <p>(四)推行志工認養制度，先知快報、危安緊急時即時妥處。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 積極運用多元管道招募志工，本處職員工及眷屬加入榮欣志工參與訪視、家事協助及防騙宣導等，以防杜服務罅隙。</li> <li>2. 依志工特殊專長類別，建置志工人力資料庫，依專長規劃，提供多元完善服務照顧弱勢榮民眷之服務，拓展志願服務成效。</li> </ol> <p>四、設置全功能櫃台：</p> <p>(一)輔導會以輔導榮民眷之就學、就業、就醫、就養及服務照顧等工作為使命，藉由主動關懷、感動服務等作法，輔導退除役官兵達到「學有所用、壯有所業、病有所醫、老有所養、孤獨廢疾困苦者可獲得適當服務照顧」之目標，並成為安定社會與繁榮經濟的助力。</p> <p>(二)本處設置全功能櫃台，上班時段落實各項臨櫃服務工作；另設立6個責任區、15個服務網，採走動式及主動式前往退除役官兵/眷家中服務，以廣續推動「單一窗口」服務照顧工作。</p> <p>五、修訂提升政府服務效能執行計畫：訂定本處提升政府服務效能實施計畫，持續針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，以落實各項服務照顧工作。</p> <p>六、辦理榮民懇談會及服務區座談會(為傾聽榮民建言，關懷榮民(眷)生活與解決問題，自8月起於娜路彎酒店及各鄉鎮，辦理「109年度</p> |
|--|--|--|---|

|   |                              |   |  |
|---|------------------------------|---|--|
|   |                              |   | <p>服務網座談會」及「就學就業說明會」，計5場次，與會人員計350餘員。</p>  |
| 參 | <p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p> | <p>一、主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。</p> <p>二、設置網路平臺線上查詢服務便利榮民及民眾取得資訊。</p> <p>三、推動內部跨業務，服務流程整合及資源共享(如交流區)，提供完善整</p> | <p>一、主動檢討服務流程，突破單位隔閡，以跨業整合等方式服務：</p> <p>(一)戶籍跨機關通報便民服務合作，促使本處與地方單位等建構更綿密的合作平台，有效整合運用相關資源。</p> <p>(二)提供本處即時戶政資料新資訊，例如榮民與陸(外)配偶等姓名變更、身分證統號變更及結婚、離婚、亡故等登記，對本處服務區內榮民與陸(外)配偶戶籍資料快速正確掌握婚姻等資訊。</p> <p>(三)本處為輔導會會屬機構臺東縣各機構之聯絡平台，定期與會屬機構至立法委員服務處實施國會連絡及時溝通、協助處理委員關切事項。</p> <p>(四)於花東地區會屬機構資源整合聯繫會議保持綿密溝通、聯繫，資源共享，共同推動輔導會當前重要政策與要求。</p> <p>二、設置網路平臺線上查詢服務：積極透過「戶政電子閘門資訊系統」查調榮民/眷戶籍資料；查詢資料均依規定申請正常查詢，有效減化及便利榮民及民眾取得資訊。</p> <p>三、推動本處內部跨業務，服務流程整合及資源共享整合服務：</p> <p>(一)自107年起屆退第二類官兵訪視及相關輔導作為案，服務網綜合規</p> |

|   |                               |  |   |
|---|-------------------------------|--|---|
|   |                               | <p>合服務。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道，如意見箱、Fb、line 等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p> | <p>劃及管制各責任區(電訪)，服務組長(親訪)等綿密訪視作為，以落實就業及服務照顧作為。</p> <p>(二)建立「亡故榮民善後服務管制表」、「新進榮民服務事項說明簡介」、「榮民遺眷服務事項說明簡介」、及「第二類退除役官服務事項說明簡介」，以有效管制各項服務事項。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道：</p> <p>(一)本處服務體系及就業站設立就業訊息 line 群組「QRcode 碼」及「line@」，各責任區及服務網持續積極推動加入群組情形，俾便即時廣宣訊息。</p> <p>(二)依輔導會服務機構網路社群(FB)運用具體作法，以加強榮民服務照顧行銷及政策宣導，</p>      |
| 肆 | <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、因應外住退除役官兵/眷屬性差異，對特殊或弱勢住民提供適性服務，並結合地區資源，創造最佳服務品質。</p>                            | <p>一、因應外住退除役官兵/眷屬性差異，創造最佳服務品質：</p> <p>(一)協助(轉介)弱勢高齡之榮民/眷，申請低(中低)收、中低老人生活津貼及長期照護等社福資源提供相關服務。</p> <p>(二)勸進或協助弱勢高齡榮民入住榮家。</p> <p>(三)結合臺北榮總臺東分院辦理偏鄉就醫服務「醫療專車」，服務榮民(眷)便利就醫及領取慢性疾病處方藥品，同時廣為宣導自我保健、健康飲食及用藥安全等觀念。</p> <p>(四)連繫拜會臺東縣政府社會處、警察局及各鄉鎮(市)公所機構首長，建構社政、民政、警政、消防等安全服務網路資源及通報機制，促使本縣榮民眷及二類官兵眷能得到更周全照顧。提供特</p> |

需、較需等高危險群名冊、建構運用通訊軟體強化通報機制、建立社政、民政、警政及消防聯絡窗口；與本處服務人員緊密鏈結之各鄉鎮市村(里)長、幹事及基層員警等偕同訪視個案，務求本處能夠以有限的人力，連結形成更周全服務照顧網絡。

(五)輔具轉介媒合：

為協助榮民(眷)因資格不符無法申請輔具或有迫切需要，辦理舊有輔具轉介媒合，有效管理、回收輔具再利用。

(六)助聽器及眼鏡等輔具巡檢：

為加強主動輔具服務，持續辦理驗光配鏡服務及助聽器檢測服務，同時免費替榮民(眷)量測血壓，宣導相關用藥安全。

二、結合社區設置服務關懷據點，提高外住退除役官兵/眷的服務便利性。

二、結合社區設置服務(關懷)據點，提高外住退除役官兵眷的服務：

(一)為加強服務轄區16各鄉鎮市，除設置6個責任區及15個服務網，同時配合公私部門之服務關懷據點，以主動式、走動式到宅服務，提高外住退除役官兵/眷的服務便利性。

(二)運用服務體系及榮欣志工等聯結臺東縣轄各金融機構、郵局等建立防詐騙機制，如於領俸期間，遇有易受騙或提款高風險榮民(眷)異常提領，隨即通知本處協處或服務人員陪伴領款，以強化防詐騙(盜)安全網絡。

|   |                   |   |  |
|---|-------------------|---|--|
| 伍 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | <p>一、擴大運用本處之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利住民與眷屬共享創新互動場域。</p>                            | <p>(一)為加強廣宣退除役官兵可上網瀏覽輔導會各項業務資訊以及線上e化申辦作業，利用社群系統(揪科、臉書粉絲專頁等)，邀請退伍軍人社團、榮欣志工、榮民榮眷及所屬員工上網點閱，期能以便捷、迅速、有效率及互動傳遞方式，為全體退除役官兵及一般民眾服務，獲致最大服務效能。</p> <p>(二)鼓勵退除役官兵上網瀏覽輔導會及本處全球資訊網及便捷服務，利用社群系統(揪科、臉書等)邀請退伍軍人社團、榮欣志工、榮民榮眷及所屬員工上網瀏覽點閱。</p>   |
| 陸 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | <p>一、推動就學就業政策，加強退除役官兵就學就業及職介媒合，強化服務照顧。</p> <p>二、配合推動長照政策，結合馬蘭榮家及臺北榮總臺東分院推動籌設長照專區(據點)。</p> | <p>一、推動就學就業政策，加強退除役官兵就學就業及職介媒合，強化服務照顧。</p> <p>(一)積極連繫大專校院(國立臺東大學、臺東專校)洽商合作推動職業訓練。</p> <p>(二)就業媒合活動每季辦理1場次。</p> <p>(三)持續辦理創業貸款-利息補貼、促進穩定就業方案及就學補助等。</p> <p>二、擴大資源整合成效：</p> <p>(一)加強宣導榮民入住榮家：結合馬蘭榮家規劃及親訪偏鄉年長、單身或獨居榮民，加強宣導榮民入住榮家，以提供舒適生活環境、維護渠等安全。</p> <p>(二)加強宣導推廣榮民及一般民眾入住榮家：結合馬蘭榮家規劃及親訪偏鄉年長、單身或獨居榮民，加強宣導榮民入住榮家；同時邀請地方社政(社會處)、民政(村里長)參訪榮家，以發揮宣導實效。</p> <p>(五)服務區內榮民眷需送餐服務計，除委請臺東地區指揮部(太平營</p> |

|    |  |                                 |   |
|----|--|---------------------------------|---|
|    |  | <p>三、結合榮家規劃緊急安置床位，即時照顧需求個案。</p> | <p>區)協助營區周邊榮民眷送餐服務外，轉介一粒麥子基金會等社福單位協助送餐，目前送餐情形良好。另持續連結會屬機構就近訪視獨居榮民眷生活狀況，以協助關懷偏遠獨居榮民眷之服務照顧。</p> <p>三、結合榮家規劃緊急安置床位結合規劃緊急安置床位加強防災(颱)、防疫：</p> <p>(一)為加強防治季節性傳染疫病、注意防汛準備，結合「馬蘭健康快樂園區」會屬機構(馬蘭榮家及臺北榮總臺東分院)進行園區防疫工作，服務體系親訪外住榮民眷，加強防疫宣導，例如：登革熱、腸病毒及流感等疾病，確保身體健康及生活安全。</p> <p>(二)依「災害防救應變及特殊事故緊急通報處理作業規定」，繕造居住低窪、臨海、土石流區域之榮民眷、遺眷名冊，加強協處急難安置事宜。</p> <p>(三)拜訪地方機關村(里)長及辦公室，推行服務照顧及防災窗口聯結：連繫拜會計鄉鎮市、村里鄰，建立緊急聯繫網絡。</p> <p>(四)協調馬蘭榮家準備緊急安置床位，以備緊急安置。</p> |
| 備註 |  |                                 |   |

