

## 基隆市榮民服務處 109 年提升政府服務效能執行成效一覽表

實施要項	推 動 作 法	執 行 成 效	備 註
<p>壹、提升服務效能，深化服務績效</p>	<p>一、持續改善服務櫃台、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。</p>	<p>一、為增進洽公榮民(眷)安全，特別增設 AED 自動體外心臟去顫器設備，並辦理同仁使用 AED 教育訓練。</p> <p>二、劃設民眾洽公使用之汽機車停車格線，且設置無障礙標識。</p> <p>三、一樓各承辦人上方設置 LED 字幕機，將承辦業務、職稱、姓名，明顯呈現於 LED 字幕機上，洽公民眾一目了然，方便逕為洽公。</p> <p>四、配合各服務櫃檯提供之申辦作業流程或申辦書表範例傳單，提昇洽公民眾洽辦之便捷及知悉相關作業，縮短查詢作業時間。</p> <p>五、辦公處所規劃增設綠美化之小盆栽、貼心小語、美術插圖及雙語告示牌等，提昇公共環境優雅文化。</p> <p>六、設置臨櫃申辦等候區休息設施及書報、雜誌、電視、茶水、老花眼鏡、放大鏡、便條紙，服務等候暨洽公民眾。</p> <p>七、一樓門口設置志工服務台，由榮欣志工協助洽公民眾，立即接引提供服務。</p> <p>八、基隆市又稱「雨港」，本處辦公室大門加蓋遮雨棚及無障礙坡道，門口旁放置愛心傘，提供民眾借用，並於機車停車位旁，貼心加裝雨衣、機車帽掛勾，便利騎機車洽公民眾。</p>	

	<p>二、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。</p>	<p>一、訂定本處「電話訪問實施計畫」提昇服務效能，以因應榮民結構改變，服務對象需求轉變及未來服務照顧模式轉型，滿足不同年齡層榮民需求，擴大青壯榮民電話訪問聯繫及服務照顧工作，凝聚榮民對政府施政及輔導會服務工作內涵，電訪以青壯年為主。</p> <p>二、定期辦理「電訪志工教育訓練」，針對各種電訪狀況進行演練，提昇志工電話訪問品質。</p> <p>三、藉由本處全體同仁之電話接聽與臨櫃洽公服務之標準作業規範，建立第一線服務櫃台與值勤人員親切、優質之服務形象。</p> <p>四、服務人員提供適切溫馨服務，以促使榮民（眷）感動為目的，律訂第一線服務同仁加強服務態度及學習相關技巧外，並藉由「走動式」的外展服務，深入榮民眷之生活照顧中，進而感動渠等之內心。</p> <p>五、依輔導會對本處實施電話禮貌測試及每季發布考核結果，實施檢討，督促服務人員，養成良好的電話接聽禮貌習慣。</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、講習、薦報參加專業訓練等，提升人員專業水準。</p>	<p>辦理幹部在職專業訓練及員工終身學習，以培養業管同仁及服務人員之專業知能：</p> <p>一、每月召開服務工作會報，召集社區志願服務組長就近期服務工作執行期間，實施研討及座談會檢討與研擬策略。</p> <p>二、配合輔導會研習及公務人力發展中心教育訓練，薦報本處</p>	

		<p>相關同仁參加「新進人員講習及參加專業訓練」，以提昇公務人員專業水準。</p>	
	<p>四、與企業、社福團體結盟，辦理各項就業服務及公益活動，以增進政府服務功能。</p>	<p>一、招募民間志願服務人力、各公益團體及在學青年等投入志願服務工作，以擴大對榮民（眷）之服務照顧，並適時辦理志工基礎、專業訓練及由輔導會主導辦理志工幹部領導人員訓練，定期檢討志工服務成效。</p> <p>二、109年辦理公益活動：</p> <p>(一)本處於1月7日上午9時由處長高復隨率領總幹事彭致和暨榮欣信一區志工隊隊長賴志聖與志工夥伴並連結海軍後勤支援指揮部，前往暖暖區祥和山莊退舍為榮民眷進行環境大掃除暨居家義剪，讓榮民前輩能歡度春節。</p> <p>(二)本處於1月14日下午5時假基隆港海產樓辦理109年關懷榮民眷及遺孤寒冬送暖歲末聯誼活動，邀請本處服務轄區內榮民眷及遺孤等規劃聯誼餐會活動，表達政府及社會關懷照顧貧困弱勢榮民眷、遺孤之意，享受年節圍爐團圓之氣氛，備感溫馨。</p> <p>(三)本處於1月18日至1月23日連續五年辦理義賣春聯捐助遺孤活動，由青田書法、青溪新文藝和采慧珠寶銀樓協助活動進行，全數義賣所得捐助本處遺孤。</p> <p>(四)本處於2月15日上午10時於安樂區辦理101歲人瑞陳德友慶生活動，由高處長復隨率領相關人員一同為陳伯伯</p>	

		<p>慶生。</p> <p>(五) 本處於 2 月 20 日上午 10 時於北二區辦理 101 歲人瑞郭王雲慶生活動，由處長高復隨率領本處幹部許權寶輔導員、高綿龍組長暨榮欣志工一同為陳伯伯慶生。</p> <p>(六) 本處於 2 月 24 日下午 13 時 30 分在本處一樓會議室辦理 109 年第一季榮欣志工聯繫會報暨高齡志工專業教育訓練，邀請三軍總醫院正榮分院身心科醫師陳田育講授高齡長輩身心健康，增長志工對高齡長輩認知及疫病的預防知能。</p> <p>(七) 本處於 3 月 10 日下午 14 時在本處一樓會議室辦理 109 年度榮欣電訪志工訓練，邀請賴志聖組長親人實授櫃檯服務應有態度暨電訪技巧，強化電訪志工專業知能，落實提高專業服務態度。</p> <p>(八) 本處於 4 月 01 日上午 10 時假南港公墓舉辦北部地區 109 年祭悼在台亡故榮民春祭典禮活動。</p> <p>(九) 本處於 5 月 5 日完成代轉社團法人中華佛教善緣慈善協會關懷慰問本轄區內百歲人瑞榮民每位壹仟元共計 28 位。</p> <p>(十) 中華熱心發展協會於 5 月 11 日下午 13 時捐助本處白米 150 包致贈貧困弱勢榮民眷。</p> <p>(十一) 本處於 5 月 20 日上午 9 時由總幹事彭致和率領信義區服務組長賴志聖及信一區志工隊隊員等 12 人至信義區單身獨居低收入遺眷鍾玉清</p>	
--	--	---	--

居家打掃感動服務。

(十二)本處於5月29日下午13時30分在一樓會議室辦理109年第二季榮欣志工聯繫會報暨高齡志工專業教育訓練，邀請基隆市中正區衛生所護理長呂燕婷、護理師魏若涵、醫檢師鄭佳陽、基隆市立醫院護理長許婉茹、講授食品管理、煙害防治、安全用藥、認識失智及服務資源，以增長志工對高齡長輩認知及疫病的預防知能。

(十三)本處於6月2日上午獲邀參加基隆市身心障礙福利服務中心「109年度伊起幸福-時間銀行基隆第三家庭說明會」，職員及志工計10人參加。

(十四)本處於6月12日、15日兩天，在本處地下室交誼廳辦理基榮粽動員端午飄香關懷聯誼活動，由志工隊製作養生粽，配合訪視榮民眷時機致贈養生粽。

(十五)本處於6月13日上午9時至12日協助基隆市身心障礙福利服務中心辦理親職教育講座。

(十六)本處於6月17日上午假基隆市信義區仁義里里民會堂辦理「109年關懷榮民眷居家醫療」活動，本處連結三軍總醫院基隆正榮分院內科專科醫師等醫療團隊(括護理師、藥劑師、營養師、社工師等等)服務仁義社區榮民眷及社區民眾，當天由處長率領責任區輔導員、社區服

務組長賴志聖暨信一區志工隊、志工承辦等一起陪同關懷榮民眷。

- (十七)本處於6月24日下午在本處一樓會議室辦理109年度高齡榮欣志工成長專業訓練。本處邀請基隆長期照顧管理中心專員孫莉莉、台北榮總社工室主任陳寶民講授長照2.0、創新服務、經驗分享等課程。
- (十八)7月15日上午辦理109年度退徐役官兵代表懇談會，榮欣志工林麗結等3人支援活動、引導服務榮民。
- (十九)本處於7月15日辦理居家義剪活動，當天配合109年度退除役官兵代表懇談會議，本年因新冠狀病毒漸緩，列席參加之榮民代表均配戴口罩；另於本處二樓簡報室辦理居家義剪活動，修剪榮民伯伯頭髮，讓伯伯們有個輕涼舒適的夏天。
- (二十)本處於7月29日前往花蓮榮家辦理109年榮欣志工觀摩參訪研習活動。
- (廿一)本處連結外部社福團體社團法人基隆市祥和慈善推展服務協會，捐贈轉發基隆市信義區徐存孝、張添財貧困弱勢榮民，於8月25日上午當天由副處長率領相關人員轉發致贈每位伯伯貳仟元，為感謝該會熱心公益一併於年終寒冬送暖活動時致贈感謝狀。
- (廿二)基隆市身障福利中心於8月29日上午辦理早療親職講座

		<p>，本處派員協助活動辦理。</p> <p>(廿三)中華熱心發展協會於9月4日上午捐助白米150包請本處轉贈貧困弱勢榮民眷。</p> <p>(廿四)9月16日上午辦理第1責任區座談會。</p> <p>(廿五)本處於9月19日上午由副處長李建學率領相關人員陪同輔導會周副主委、服照處王凱珩視察、于培信秘書，出席北二區余連發上將先父余石松老先生公祭奠禮。</p> <p>(廿六)9月21日下午由副處長李建學率領相關人員陪同欣隆瓦斯股份有限公司董事長訪視祥和山莊慰問榮民並致贈月餅。</p> <p>(廿七)9月23日上午於本處一樓會議室由中華電信基隆營業處李俊傑總經理率隊贈送30箱文旦。</p> <p>(廿八)本處於9月29日下午在本處一樓會議室辦理109年第三季榮欣志工聯繫會報暨高齡志工專業教育訓練，邀請衛福部基隆醫院物理治療師組長吳秉耕、講授老人保護網絡合作實務、老人居家運動、提升活動力降低跌倒風險，以增長志工對高齡長輩認知及疫病的預防知能。</p> <p>(廿九)本處支援基隆市身障福利中心10月14日第一梯次秋季旅遊活動。</p> <p>(卅)本處支援基隆市身障福利中心10月16日第二梯次秋季旅遊活動。</p> <p>(卅一)本處協助基隆市身心障礙</p>	
--	--	--	--

		<p>福利服務中心於10月24日上午9時至12時辦理親職教育講座需求，本處派遣2位志工支援參加協助。</p> <p>(卅二)本處於10月27日下午由處長鄭源敏率領服務組長陳詩良等17員至安樂區單身獨居遺眷謝朝英辦理居家打掃服務。</p> <p>(卅三)本處於11月25日下午由鄭處長率領相關人員陪同祥和慈善推展服務協會，轉贈基隆市中正區貧困弱勢榮民每位貳仟元。</p> <p>(卅四)本處於12月1日至12月2日辦理兩天一夜榮欣志工參訪活動暨參加輔導會109年績優榮欣志願服務表揚活動。</p> <p>(卅五)本處於12月4日辦理榮欣志工研習觀摩宜蘭眷村文化活動。由副處長李建學率領40名志工至宜蘭九大眷村化龍一村研習觀摩。</p> <p>(卅六)伊甸基金會基隆市服務中心於12月5日假台北市青少年發展處6樓國際會議廳邀請本處出席志工感恩交流分享會。</p> <p>(卅七)本處由處長鄭源敏率領仁愛區志工隊獎助優秀榮民子女及家長代表合計11人參加109年榮民榮眷基金會北區頒發獎助學金典禮，由主任委員馮世寬頒贈獎助學金。</p> <p>(卅八)本處於12月19日早上9至12點參加基隆榮欣志工隊支援基隆市心蘭愛鄉生活</p>	
--	--	--	--

發展協會寒冬送暖暨居家義剪、春聯揮毫活動，由榮欣志工隊副大隊長率領榮欣志工隊關懷連結基隆市中正區建國里社區捐助本處高齡特需榮民遺眷愛心物資。

(卅九)本處於12月24日上午獲邀參加基隆市身障中心109年團體表揚大會。

(四十)本處於12月27日參加109年理想獅子會寒冬送暖聚餐聯歡晚會。

### 三、積極辦理輔導就學、就業暨職訓媒合活動

(一)109年度辦理7場次就業媒合活動，除設置服務台受理求職登記、推介就業、陪同面試外，並提供職訓、就學、進修補助、職業適性評量等諮詢服務，參加人數總計171人。

(二)舉辦109年「就學就業職訓工作說明會」，1場次計28人，協助退除役官兵瞭解個人重要權益，並提供，俾協助多元輔導穩定就業。

(三)109年辦理7場「適性測評量及職涯諮詢」服務，實施職業適性評量、職涯諮詢，參加職涯深度諮詢榮民/眷及屆退官兵人數318人。

(四)2月27日辦理「退除役軍人特種考試考前說明會」，針對特種考試退除役軍人轉任公務人員應試資格及就業考試補助說明，並由榮服處就業承辦人分析國家考試趨勢及國考準備要領，計有榮民

		<p>及屆退官兵 16 人參加。</p> <p>(五) 109 年度創業諮詢輔導服務計畫輔導人次目標數 12 人，實際達成 12 人次，年度達成率 100%。6 月 20 日辦理 1 場創業輔導講座，參加榮民/眷及屆退官兵人數 18 人。</p> <p>(六) 促進退除役官兵穩定就業，提供就業激勵措施，發給職業訓練訓後就業穩定津貼及推介就業穩定津貼以協助退除役官兵穩定就業，109 年度核發人次 220 人次，支出經費 500 萬 4,000 元。</p> <p>(七) 109 年職訓補助提供 45 人次申請，支出經費 267 萬 3,840 元。</p> <p>(八) 大專校院進修補助提供 29 人申請，支出經費 44 萬 1,250 元。</p> <p>(九) 就業考試補助提供 12 人申請，支出經費 52 萬 2,680 元。</p>	
	<p>五、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)對本處(會)之認同。</p>	<p>落實外住低收入戶榮民暨遺眷訪查服務照顧，運用服務體系、榮欣志工及結合政府機構、民間慈善團體等，主動關懷訪視、積極協助服務榮民(眷)。</p>	

<p>六、 依輔導會「安養機構失智榮民服務照顧作法要點」，做好失智（能）榮民之服務照顧。</p>	<p>藉由服務體系、榮欣志工等，於平時關懷訪視時主動發掘服務區單身年長榮民罹患失智（能）重症者，協助送醫或轉介長照中心，經由評估鑑定後，並協助轉送會屬安養、醫療及民間相關機構，予以適切之照顧與療護，賡續落實服務照顧工作。</p>	
<p>七、 蒐集就業人力需求狀況，建立電子檔案資料庫。</p>	<p>109年就業媒合7場次，辦理職涯講座7場次，並與廠商簽署合作備忘錄4家，建立就業輔導人力資料庫，積極媒合促進就業。</p>	
<p>八、 建立作業標準及工作手冊，提升服務效能。</p>	<p>一、有關民眾各項申請作業流程及要求事項，本處除依輔導會規定外，另依服務實際狀況簡化修訂本處「各項業務簡表」，藉由作業程序的建立，使相關人員有所依據，並可縮短工作時程，提升服務效能。 二、各業管承辦人均依預期效益落實執行。</p>	

<p>貳、 便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>一、 推動「一處收件、全程服務」服務作業。</p>	<p>落實「一處收件、全程服務」，達成簡政、便民之目標，完成各項申辦作業如次：</p> <p>一、109年急難救（慰）助計553人次，核發金額226萬元。</p> <p>二、109年三節慰問合計1,693人次，核發金額為480萬8,000元。</p> <p>三、109年醫療輔具申請，計眼鏡278人、助聽器申請31人次、鑲牙25人次、手杖28人次、其他醫療輔具75人次。</p> <p>四、109年度協助榮民辦理就養申請，核定50人。</p>	
	<p>二、 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>排訂值班（勤）人員實施24小時之服務。平日午休時間，由櫃檯服務人員實施輪值；夜間或假日均排訂值勤人員留守與接聽電話，提供緊急事件服務，以達「服務不中斷」之目標。</p>	
	<p>三、 普設服務據點，落實「榮民在哪裡，服務到那裡」及「傾聽榮（人）民聲音」之服務理念。</p>	<p>一、提供便民的「分店」服務： 本處於基隆市暖暖區、馬祖地區設置社區關懷據點-服務站(臺)，服務時間每星期一至星期五上午8時30分至11時30分，下午1時30分至4時30分，由服務組長安排榮欣志工值日，服務項目有各項收件、諮詢、意見反應、居家服務及其他。榮民可至附近服務站(臺)申請各項服務，可節省時間，深獲榮民(眷)好評。</p> <p>二、構建社區資源地圖： 依服務區分佈及服務對象狀況，與社政、軍警、金融機構及社福、宗教慈善團體等建立聯繫平台，構建社區資源地圖，提供榮民（眷）即時便捷之服務。</p>	

參、 探查民意趨勢，建立顧客關係	一、 設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。	每日由專人負責收（簽）辦「首長民意電子信箱」，各業務承辦人員均於處理時限內簽核回復，並對處理情形追蹤列管，落實服務成效。	
	二、 辦理榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會。	一、於7月15日辦理完成「與民有約：退除役官兵代表懇談會」，與會人員熱烈參與討論。 二、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109年7至8月間辦理完成服務網分區座談會，共計3場次，聆聽退除役官兵心聲，積極提升服務效能。	
	三、 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。	一、區分層級，透過親訪、懇（座）談會、協調等方式，加強與地方民意代表聯繫溝通。 二、為掌握輿情，除依輔導會規定專責收視固定新聞台外，指派專人每日閱讀早（晚）報、電視新聞報導，電子網路新聞等，即時瞭解有關榮民（眷）報導，並通知相關人員儘速處理及反映輔導會指導因應。 三、本處辦理各項活動，皆迅速發布新聞稿件，統計109年辦理活動獲電視與平面媒體、網路新聞登載計278則。	

	<p>四、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p>	<p>為瞭解民眾對本處各項服務滿意度情形，並作統計分析，及時改進服務相關缺失，本處全年預定辦理：</p> <p>一、服務滿意度問卷調查：由服務體系人員及本處各業管於榮民眷訪視或到處洽辦相關案件時訪問調查。</p> <p>二、服務品質滿意度問卷調查，定期每月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，以持續精進各項服務效能。</p>	
	<p>五、持續關懷會屬安養機構及私人安養中心內住榮民訪視，瞭解榮民適應狀況及實際需求，並即時協助處理。</p>	<p>每月要求服務體系人員均需訪視住私立安養中心之榮民(眷)，除加強勸導進住會屬安養機構外，並宣導防騙及財物妥慎保管等相關事宜。如民眾有相關之服務需求，服務人員即協助辦理。</p>	
<p>肆、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>一、充實更新網頁（包含無障礙）並且「增加基隆市榮民服務處 FB」配合提供最新且完整的服務資訊。</p>	<p>一、主動於官方網站暨本處臉書發布最新訊息、包含就業媒合、就業訓練、人事服務、座談會、榮民(眷)權益等相關資訊，並將各項服務資訊，有系統地於網頁公布，提供榮民眷最快速e化資訊。</p> <p>二、及時以活潑生動方式，更新本處活動情形，讓榮民(眷)有充分參與感，俾利持續關注本處網頁與臉書訊息。</p>	

	<p>二、落實「政府資訊公開法」以主動公開為原則，提供民眾知的權益。</p>	<p>結合輔導會並依「政府資訊公開法」條文規定，將法規與行政規則、組織與職掌、行政指導文書、施政計畫、業務統計、研究報告、預算及決算、公共工程及採購契約、支付或接受之補助、請願及訴願、國家賠償事件統計，依規定公告。</p>	
<p>伍、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>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效能執行計畫。</p>	<p>本處依輔導會施政計畫及要求目標，先期編組相關人員，集思廣益研擬服務工作執行作為；再經定期會議，以檢討、協調、修訂等程序，據以訂定本處年度執行為民服務之相關計畫與具體作為，以落實各項工作能如期如質達成。</p>	
	<p>二、辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務效能。</p>	<p>一、109年辦理12次書心得報告，藉由讀書心得報告，提供新穎、創意服務資訊，分享經驗心得，充實員工服務概念、知識，提升本處服務效能。 二、每季連結外部專業領域講師，如法律、衛政、社政、勞工行政等講師，蒞處辦理講座，俾提升同仁各專業領域知能，提升服務效能。</p>	
	<p>三、結合民間、機關或團體資源，建立機制，處理突發意外事件。</p>	<p>一、本處拜會服務區內各區區長與警察局（分局）長，加強與警政、社政等單位建立聯繫，期使弱勢榮民（眷）獲得服務照顧及安全保障，遇有突發意外得即時處理。 二、長期與地區消防隊建立互動關係，並依本處現有消防、救護器材進行實地操作，期使加強本處職員工對各類消防、救護器材之使用操作之熟稔，以應付突發狀況處理作業。</p>	

	<p>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。</p>	<p>建立本處與各服務網之社福機構服務年長榮民業務之協調機制，整合本處與社政單位、公私立安養、醫療及民間社福組織等社福照顧體系資源，並配合政府推動「長期照顧十年計畫 2.0」作為，充份運用「長期照顧管理中心」服務照顧轉介功能，俾能提供多元化之老人照顧服務措施，強化年長榮民生活照顧成效，建構完整之年長榮民照顧網絡。</p>	
	<p>五、鼓勵榮民(眷)參與志工服務工作。</p>	<p>鼓勵榮民(眷)加入榮欣志工行列，以增進服務照顧榮民(眷)能量，並持續宣導招募榮新志工。</p>	