

金門縣榮民服務處提升政府服務效能執行成效

項次	實施要項	具體作法	具體成效	
1	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>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>賡續強化各項服務效能，如電話禮貌、臨櫃態度等，並確實執行與管考。</p>	<p>一、本處每半年檢查及改善辦公環境 1 次，為服務榮民（眷）設一樓為全功能服務櫃台。</p> <p>二、輔導會業管處並配合不定期考核，以提供臨櫃洽公榮民（眷）優質的服務環境及服務便捷性。</p> <p>一、律定本處電話接聽與臨櫃洽公服務之作業規範，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>二、輔導會每月對本處實施電話禮貌測試至少 1 次以上，並每季發布考核結果，以督促各機構服務人員，養成良好的電話接聽禮貌習慣，本處 109 年上半年度獲輔導會評定甲等。</p> <p>三、本處每月針對臨櫃洽公榮民眷進行服務品質問卷調查 60 份，作為提升服務品質之參據。本年統計非常滿意 1,231 人次、滿意 946 人次、尚可 3 人次、無不滿意。</p> <p>四、為加強榮民(眷)之電話訪問禮貌，本處辦理志工電話訓練，俾能使渠等電話訪問時，能以懇切委婉的態度與榮民(眷)對話，109</p>	

1	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化		年實施祝賀榮民(眷)生日 電話計 7,654 元。	
		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。	參加輔導會幹部在職專業訓練及公務人員終生學習，以提升人員專業水準全年派員參加服務照顧訪視系統講習 2 場次參訓人數 6 人、善後服務暨遺產管理研習 1 場次，參加人數 2 人。就養服務研習班 2 場次，參加人數 4 人，財務管理研習 2 場次、參加人數 2 人，新住民輔導事務研習 1 場次、參加人數 1 人，性別主流化專班各 1 場次 1 人次、新聞媒體文宣 2 次 2 人次，及公務人員終生學習，合計參加相關講習計 565 人次。	
		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>一、與民間社福團體合作，建立社會安全網絡推動社區長者關懷訪視、電話問安諮詢及轉介、餐飲服務、健康促進活動等多元服務，強化服務成效，有效服務照顧榮民(眷)計 2 萬 4,224 人次。</p> <p>二、招募民間志願服務人力，強化金門榮欣志工隊以協助榮民(眷)服務照顧工作，每年參加輔導會領導幹部訓練，另本處自行辦理志工相關訓練及服務 5 場次，計參與榮欣志工計 256 人次，並定期檢討志工服務成效，目前本處志願服務人員計 146 人，協助本處訪視照顧榮民(眷)6,698 人次。</p> <p>三、主動協調村里長及社區發展協會等民間社團，於機</p>	

1	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化		構內規劃社區照顧關懷服務工作，提供社區民眾電話問安、關懷訪視、餐飲服務、健康保健等。	
		落實外住榮民暨遺眷訪查服務，並依不同需求類型提供個別化服務照顧工作。	<p>一、為補足本處職員人力短絀，運用榮欣志工對每日生日之榮民實施電話祝賀，計 7,654 人次、出勤志工 315 人次，關懷訪視 6,698 人次、出勤志工 6,698 人次。</p> <p>二、本處運用服務體系，主動關懷訪視、協助服務榮民（眷）計 9,872 人次。</p>	
		建立簡淺易懂的作業標準及工作手冊，提升服務效能。	依單位特性及需求，編列預算，縮短作業流程及處理時限、簡化各申請書表等，建立標準化服務工作流程，與持續改善的檢討機制。	
2	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	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。	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，109 年度「首長民意電子信箱」共收民眾反應事件 1 件。	
		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>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、本(109)年由處長主持退除役官兵代表懇談會 1 場次計榮民(眷)52 人次參加、另舉辦榮民服務區座談 3 場次計榮民(眷)138 人次參加；並於所有懇（座）談會辦理完畢後，彙整榮民眷關心問題及解答(共計 10 人次)，陳報輔</p>	

2	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求		<p>導會研處後，再由本處向提議榮民妥予說明處理情形。</p> <p>二、另協請金門日報、金門時報、榮光雙周刊、青年日報及相關電子報，經常刊登相關資訊，俾利榮民眷週知。</p>	
		依據服務特性辦理滿意度調查，俾利精進服務效能。	<p>配合輔導會業管處不定期辦理「榮民對本會施政滿意度調查」，瞭解服務滿意度情形，改進服務缺失：</p> <p>一、每月對至本處申辦業務之鄉親實施「施政滿意度調查」60份，全年至少720份服務滿意度問卷調查，每季彙整陳報輔導會，並作統計分析，本年統計非常滿意1,017人次、滿意791人次、尚可3人次、無不滿意。</p> <p>二、依統計分析結果作為本處施政工作之參據。</p>	
		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>一、於本處一樓大門設置意見箱，本處全球資訊網頁亦設有處長電子信箱，提供榮民(眷)及第二類退除役官兵反應意見。</p> <p>二、每日由值日人員定時收看電視，如有新聞輿情，即時陳報或以Juiker連繫，有效掌握地方狀況。</p>	
		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。	<p>一、透過親訪、座談、協調等方式，加強與地方民意代表聯繫溝通，並指派專人每日閱讀早（晚）報、電視新聞報導，即時瞭解有關榮民（眷）狀況，通知</p>	

2	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求		<p>相關人員儘速處理，並將處理情形，以「狀況反映表」陳報首長核閱、記錄備查。</p> <p>二、本處除設置官方臉書，並於全球資訊網提供首長信箱亦可藉助溝通。</p> <p>三、平常本處均將辦理各項活動及相關政策之宣導等，協請透過金門日報等協助宣導，建立新聞媒體及報張輿論快速回應機制。</p> <p>四、本處經常由處長或副處長、總幹事率同相關業管等拜訪縣籍立法委員及地方民意代表等計6次，關係良好。</p>	
		親發生日賀卡、求職陪同面試，並規劃辦理年長獨居榮民慶生活動，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮(人)民聲音」之服務理念。	<p>一、應國家經費拮据，原規劃親發生日賀卡，改為榮欣志工以電訪問候及祝賀，計祝賀榮民(眷)7,654人次。</p> <p>二、由處長親至百歲榮民家中，表達總統、院長及本處祝賀計7人次。</p>	

3	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。	<p>落實「一處收件、全程服務」，達成簡政、便民之目標：</p> <p>一、本(109)年度內單一窗口換發榮民證 97 件、遺眷家戶代表證 23 件、醫療輔具及鑲牙 1,281 件、金馬自衛隊未就養榮民救(慰)助 11,723 人次等各項服務措施。</p> <p>二、辦理就養申請案 49 件。</p> <p>三、運用網路及傳真機，提供榮民(眷)線上、傳真報名及申請職業訓練，計服務 3 人次。</p> <p>四、提供就醫門診服務 628 人次。</p>	
		非上班時間設置專人輪值，全年無休 24 小時服務。	<p>一、本處於午休時間由值日人員實施電話諮詢服務，並設專人 24 小時輪值留守與接聽電話，提供榮民(眷)各項服務。</p> <p>二、假日及國定例假日本處均由值日人員接聽電話，俾利榮民(眷)之洽公諮詢。</p>	
		提供跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)，增加服務對象使用意願。	結合本處全球資訊網，提供線上申辦及查詢服務，計 11 項業務。申請使用民眾計 10 人次。	
		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。	建置金門縣榮民服務處臉書粉絲專頁，累計貼文共計 108 篇，累計觸及人數計 87,120 人次；建置退伍軍人社團、本處服務網 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，1 對 1 專人即時回應。	
		於社區服務網配	一、假衛福部金門醫院設置榮	

4	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>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>欣志工服務台，以服務榮民(眷)病患看診及就醫，計 6,120 人次。</p> <p>二、於烈嶼鄉公所設置服務據點，以提供服務諮詢及取件等，共收取 85 件。</p> <p>三、鑑於縣民很多均屬金馬自衛隊榮民，本處除辦理服務區座談三場次，並由三長受邀參加各鄉鎮里民座談多場次，以提昇服務品質。</p>	
		<p>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>結合產官學界職場相關資訊及對退除役官兵及眷屬實施職技訓練需求問卷調查，以瞭解渠等職技訓練需求，本年度(109 年度)同意榮民(眷)30 人申請參加會外職業訓練，核准補助職業訓練計 18 人、金額 35 萬 4,450 元。</p>	
		<p>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>一、主動於網站發布最新的訊息、及地區旅遊資訊等，並將相關的服務資訊，有系統地於網頁上公布，提供最快速及正確之 e 化服務，並制訂網站檢視方式及檢視紀錄表。</p> <p>二、藉由無障礙網頁的建置，讓身心障礙人士也能透過網路獲得資訊，並取得無障礙標章及維持標章有效。</p>	
5	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>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</p>	<p>一、自 109 年 1 月 1 日本處全球資訊網頁，張貼訊息計 476 篇，累計瀏覽人數 39 萬 5,966 人次。</p> <p>二、「榮民服務照顧手摺」、「榮民職技進修訓練招生簡章」等文宣資料，置於</p>	

		資訊。	臨櫃或利用相關座談活動、服務體系外訪時，分送各榮民（眷）適時妥切運用。	
		落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。	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。	
		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。	本處依相關規定，主動檢討服務流程，或引進民間資源、應用資訊科技，推動具有創新、整合之方案措施，增進服務效率，並訂定符合榮民（眷）需求之執行計畫，期能周延服務工作內涵。	
6	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	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。	本處藉由懇談會、服務區座談會、志工訓練等相關活動，邀請專家、學者講授宣導長照、就業促進等當前政策，共計 4 次。	
		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。	一、訂定「災害防救計畫」，配合地方警消、衛生單位等辦理災害防救演練至少 1 次。 二、結合地區郵局、銀行、金融機構、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，本年度(109)實施防騙宣導計 5,581 人次。	