

臺北市退除役官兵服務處 109 年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
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>年度內適時辦理各項教育訓練、服務態度講習、資訊安全講習，於連續假期前辦理安全講習計 6 場次，針對在職人員辦理相關訓練，俾強化在職人員職能；針對新進人員部分，辦理相關職務訓練，強化本職學能，熟練服務流程。</p>
		<p>二、建立（修訂）「工作標準作業程序」及簡化「工作規範及作業流程」，提升服務效能。</p>	<p>1. 109 年辦理本處各項業務工作標準作業流程修訂（沿用）53 項、新增 6 項共計 59 項，確立各項業務作業流程，並將作業標準流程於業務異動時列入交接，提升服務效能。</p> <p>2. 依據輔導會核定對各項業務項目暨表單簡化簡併作業，作業項目數由 84 項減為 65 項（減併比例 22.62%）、表單由 128 項減為 64 項（減併比例 50%），以落實簡政便民政策。</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。</p>	<p>1. 109 年辦理 4 次個案管理研討會，提升個案服務品質及服務效能，並於本處每月服務會報宣導社福資源連結相關知能，由各責任區輔導員及社區志願服務組長共 769 人次參加。</p>

			<p>2. 109年4月13日、6月9日及10月27日辦理上下年度服務體系人員教育訓練與新進人員訓練3次，計有164人次參加。</p> <p>3. 為使退除役官兵(眷屬)及職員工樹立正確金錢觀及提升金融、保險知識水準，以達樂齡生活之目標，金管會銀行局網頁設立「走入校園與社區辦理金融知識宣導」專區，共辦理5場次，參加人數529人。</p>
		<p>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。</p>	<p>1. 109年結合社會各界善心資源，辦理春節、端節、秋節、重陽節各項關懷活動，透過團體參訪、愛心餐會、春節圍爐等，共嘉惠本市4,418位單身、弱勢退除役官兵(眷)。</p> <p>2. 本處結合社會各界善心捐款，於109年8月21日假桃園龍潭特戰指揮部、馬祖新村眷村文創園區，辦理「109年相見歡活動」，邀請榮民遺孤遺眷及善心認養人參加，透過溫馨活動增進彼此情誼交流互動、表彰善行義舉，活動共計93人參加。</p> <p>3. 109年10月30日與輔導會北部地區轉投資事業及財團法人榮民榮譽基金會辦理</p>

			「慶祝輔導會成立 66 週年暨第 42 屆退除役官兵節暨廠商進用獎勵」活動，共有 74 位退除役官兵代表參加。
		五、落實外住退除役官兵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型態，提供服務照顧功能。	本服務區退除役官兵數 38,790 人（含第一類 36,797 人及第二類退除役官兵 1,993 人）、榮譽 82,090 人，合計 120,531 人。其中含特需照顧 53 人、較需照顧 393 人，109 年度辦理訪視計 14 萬餘人次。
		六、辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次，提升職場競爭力。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因輔導會政策已取消 109 年度就業訓練，本處因應退除役官兵需求，增辦「公寓大廈總幹事證照班」，全年度參訓人數 23 人，全年度就業人數為 22 人，全年度考照率 100%，全年度就業率 95.66%。 2. 辦理退除役官兵會外職訓補助 267 人，計 1,145 萬 7,914 元。
		七、辦理大專校院暨就業考試進修補助，鼓勵退除役官兵參加國內大專校院所辦理之就業導向推廣教育班、學分班、空大、空專，以及進修參加就業考試(考試院辦理之	<ol style="list-style-type: none"> 1. 109 年度退除役官兵參加大專校院進修共補助 255 人，計 407 萬 5,150 元。 2. 109 年度退除役官兵參加就業考試進修共補助 33 人，計 97 萬 9,312 元。 3. 為增加退除役官兵專業能力，協城市科技大學提供優良師資及場地，增加辦理咖啡及烘焙班共補助 34 人，

		<p>國家考試、公營事業人員進用甄試)，以強化退除役官兵學能及創造就業優勢。</p>	<p>計補助退除役官兵學費 43 萬 1,000 元，以增加渠等就業能力及優勢。</p>
		<p>八、聘請專家、學者擔任「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」等講座。</p>	<p>1. 辦理高齡志工(含一般志工)專家學者講座： (1) 為增加志工團隊專業智能，邀請李昌萬先生講授「志工服務倫理與經案分享」、「志工團隊激勵管理」等課程，增加團隊向心力及凝聚力。 (2) 為增加志工團隊服務智能及問題解決能力，邀請丁復興先生講授「理解溝通重要與衝突化解」、「衝突化解方程式、增進情緒掌控關鍵力」、「改善關係取得合作」，以解決服務階段各種溝通及處理問題的能力。 2. 辦理端午節志工服務關懷退除役官兵眷戶外活動。 3. 辦理志工機構參訪(彰化榮服處)，相互觀摩學習志工服務型態，精增進服務品質。 4. 辦理志工參與全民國防教育(臺中空軍清泉崗基地)，認識國防安全對國土安全的重要性。</p>

			<p>5. 辦理志工參與環境教育，認識環境教育對水土保持、生活環境的相關重要性。</p> <p>6. 榮獲輔導會 109 年績優榮欣志工運用單位、績優志工隊(艋舺隊)、新進志工、績優志工等獎項。</p>
		<p>九、配合會頒政策加強二類官兵核認及訪視，確保退除役官兵權益。</p>	<p>配合會頒政策，109 年辦理第二類官兵核認計 223 人，並於退伍後 7 日內完成訪視，說明相關就學、就業、職訓權益及第二類退除役官兵社團等資訊，落實本會二類官兵服務與照顧措施。</p>
		<p>十、辦理退除役官兵退除給付業務。</p>	<p>1. 109 年辦理各項退除給付業務(含月退俸金、改支改辦、眷屬證、水電優待、教補費等)計 7,466 件，均依規定完成申請暨結報事宜。</p> <p>2. 自 108 年改支改辦作業管制系統上線後，配合會頒政策，推動改支改辦作業全面電腦化，避免漏發影響領受人權益，並透過簡化申請及發文作業程序，以提升辦理效率。109 年系統申請案計 799 件。</p>
		<p>十一、辦理退除役官兵就養業務，照顧弱勢退除役官兵。</p>	<p>1. 109 年就養申請人數計 3,533 人次，核准 156 人，駁回 237 人。</p> <p>2. 驗證人數計 136 人，申復合格繼續就養計 122 人，停止</p>

			<p>就養計 6 人，申復中 8 人。</p> <p>3. 海外長居報備(含驗證)計 93 人、戶籍遷出停止就養 41 人、出境逾 1 年 9 個月雙掛號通知返國案 129 人。</p>
		<p>十二、辦理退除役官兵就醫業務。</p>	<p>受理申請案件總計 3,375 人次，各項申請分述如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配鏡：2,103 人次。 2. 義眼：1 人次。 3. 助聽器：406 人次，金額：4 萬 1,440 元。 4. 輔具：694 人次。 5. 鑲牙補助報會資料 171 件，金額：279 萬 5,623 元整。 <p>業務推動：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配鏡巡迴：計 8 場次。 2. 助聽器巡迴：計 8 場次。 3. 醫療巡迴總計 2 場次。 4. 高診次輔訪：高就診次輔導計畫，完成率 100%。
		<p>十三、協助退除役官兵有關就業媒合活動、職業適性評量諮詢、創業諮商及促進穩定就業津貼，轉職待業者多元服務，提升媒合成效。</p>	<p>109 年度協助退除役官兵有關就業服務分述如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 結合臺北市就業服務處辦理就業媒合活動計 11 場，服務退除役官兵達 1,271 人，年度多元就業媒合計 325 人。 2. 委託專業機構提供職業適性評量共服務 302 人、簡易諮商 81 人、深度諮商 9 人。 3. 集中創業輔導資源，委託專業機構提供創業諮詢輔導 91 人。 4. 為激勵退除役官兵就業意願，培養專業技能，強化訓用合一，促進長期就業，試辦就業激勵措施，發給「職

			<p>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，計 471 人提出申請。</p>
		<p>十四、辦理年度服務體系幹部教育訓練並配合輔導會舉辦教育訓練、講習，公務員人力發展中心開課派員參訓、提高人員本職學能。</p>	<p>109 年高普考及初等考試新進人員 4 人來處報到後，均指定專人辦理實務訓練。另於年度內配合公務人力發展學院各項訓練，擇優派訓 35 人次，強化人員本職學能。</p>
<p>貳</p>	<p>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮(遺)眷需求</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>1. 修訂本處一樓櫃檯爭議事件標準處理程序，張貼值日室公布欄，供全體值勤人員遵循辦理。 2. 每月由櫃檯(含就業站)蒐集「服務品質滿意度問卷調查」100 份統計分析來處洽公之民眾意見。109 年每月滿意度均達 90% 以上。</p>
		<p>二、民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>接獲退除役官兵眷意見反映，均按本處陳情作業規定辦理，依來文內容區分「興革建議、法令查詢、違失舉發、權益維護、肯定本處及其他」等 6 大類，再由權責承辦人簽辦，並限期收文次日起 3 個工作日內辦畢；查本處 109 年度共管辦 80 案(興革建議 3 案【4%】、法令查詢 5 案【6%】、違失舉發 2 案【3%】、權益維護 29 案【36%】、肯定本處 2 案</p>

			【3%】及其他39案【48%】），均有回覆提案當事人。
		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。	本處平日上班午休期間由值日人員擔任櫃檯服務及總機值勤工作，假日期間由職員擔任執勤工作，處理退除役官兵眷洽公、電話詢問等相關工作，落實本會服務不打烊政策。
		四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	對於退除役官兵臨櫃洽辦退除役官兵證、第二類退除役官兵權益卡、營養午餐及子女教育補助費等申辦業務，賡續推動以單一窗口方式辦理，以縮短民眾洽公等待時間。
		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。	針對服務退除役官兵眷需求，訂定109年度提升政府服務效能執行計畫乙種。
		六、辦理退除役官兵懇(座)談會及服務區座談會。	109年度內辦理退除役官兵懇談會計1場次，參加人數132人；服務區座談會7場，參加人數計768人。
		七、運用本會官網功能，有效防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。	109年度運用本處全球資訊網將各項退除役官兵權益、就職(業)資訊、防騙宣導等最新資訊即時通知民眾共張貼620則文章，官方臉書FB計張貼1,304則貼文。
參	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利	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	每月召開處務會報、服務會報及每季透過地區資源整合會議研討，解決跨業務性質問題水

	度	式，提供專人全程服務。	平整合。
		二、運用市政資源，建立退除役官兵健、勞保辦理、戶役及出入境資料查詢平臺，省時又便利，避免退除役官兵眷洽公往返奔波。	109 年度本處運用戶役政電子閘門查詢紀錄計 1,166 筆，避免退除役官兵（眷）洽公往返奔波。
		三、建立 LINE@ 群組將就學、就業及職訓等服務，透過即時資訊遞送，服務有需求退除役官兵服務效能。	目前本處 line@ 加入好友數達 7,157 人，109 年度瀏覽數 5,465 人次，傳遞就學就業及職訓等訊息 2,091 則，持續利用 line@ 傳遞就學、就業及職訓等服務訊息，讓退除役官兵即時收到相關訊息。
肆	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、普設服務據點，落實「榮民在哪裡，服務到哪裡」之服務理念。	本處為關懷多元對象及城鄉差距，落實「退除役官兵在哪裡，服務到哪裡」之服務理念，在轄區各行政區之鄰里設有社區志願服務組長（總計 53 名），服務退除役官兵眷，並設有以下等 4 處服務據點，協助有需要服務的退除役官兵（眷）： 1. 臺北榮民總醫院。 2. 輔導會。 3. 大我退舍。 4. 國軍門診中心。
		二、結合廠商、企業及社福團體辦理公辦理公益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢退除役官兵眷。	1. 向會屬事業機構、財團法人榮民榮眷基金會、國防部福利事業管理處、民間企業、慈善基金會、宗教團體、宮廟等募得民生物資協助照顧弱勢退除役官兵眷，共計嘉

			<p>惠 4,418 人次。</p> <p>2. 利用 108 年保證責任中華民國國軍軍眷住宅公用合作社、齊家保全股份有限公司、軍友保險代理人股份有限公司、精鉅富建設股份有限公司、台北府城隍廟等等結餘善心資源，辦理清寒退除役官兵遺孤就學用品補助計畫，共計嘉惠 30 人次。</p>
伍	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。提供安全友善資料開放空間，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。</p>	<p>1. 於就業站等待區及全功能櫃台提供本處官網、FB、社區組長 Line 及就業服務 Line@ 群組等 QR code，方便退除役官兵(眷)登入及加入群組，俾快速獲取最新訊息。</p> <p>2. 重大政策貼文置頂，俾免洗版，俾利民眾瀏覽，提升宣導成效。</p>
陸	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、因應國家政策發展情勢，適時宣導國家重要政策(如長照、就業等)。</p> <p>二、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。</p>	<p>1. 分別於「退除役官兵代表懇談會」及 7 場「服務區座談會」邀請長照中心專員宣導長照政策及服務，並將長照服務資訊登載官網，提供退除役官兵(眷)即時資訊。</p> <p>2. 透過各類型就業媒合活動場次，加強宣導國家重要政策，並利用 LINE@、FB 等社群網站，廣為宣傳周知。</p> <p>109 年度颱風期間主動與臺北市後備軍人輔導中心保持聯繫，如遇颱風警報發布，促請協助退除役官兵(眷)避難，以維生命財產安全。</p>