

109年度自行研究成果報告

題目：公文簡化，表單減量，精進簡政便民之研究

年度：109年

編號：NTCVSD109-001

單位：新北市榮民服務處

研究人員：許智瑋

新北市榮民服務處 109 年度自行研究成果報告摘要表

研 究 題 目	公文簡化，表單減量，精進簡政便民之研究。
研究單位及人員	新北市榮民服務處 許智瑋
研 究 期 程	109 年 01 月至 109 年 12 月
內 容 摘 要	<p>一、研究緣起與目的</p> <p>輔導委員會主任委員馮世寬表示自他上任以來，即推動簡政便民工作「榮喜專案」，進行表格簡化與精進，提升榮民（眷）洽公便利性，簡化申辦流程與文書驗證並推動 e 化服務。開始一連串針對六大核心工作「就學、就業、就醫、就養、退除給與、服務照顧」召開研討各業管表格的互通性，規劃可再簡化之工作項目，同時也要求下屬單位共同集思廣益，請第一線的服務同仁也對於「簡化後的各項業務，再檢討與其他業務互通可減併項目」之建議事項，彙整完畢後回饋給輔導會修訂，本項工作輔導會由主任秘書吳志揚親自主導，所屬機關責由首長督導辦理下，在歷經逾二個月的時間努力，透過各個工作圈研討可以簡化之業務項目及表單彙整，終於核定簡化業務項目為 26 項、表單 22 種，簡併率達 50%。另外，為了讓全體同仁易於瞭解，以更淺顯方式表達，彙整製作簡化內容一覽表，要求同仁務必熟稔業務簡化流程，以提供更有效率、便捷的有感服務，朝向「一卡通」也就是只要攜帶一張個人證件就能完成各項服務申請的目標努力。</p>

二、研究方法與過程

本研究以問卷調查法及田野調查的非結構式訪談方法，針對新北市榮服處轄區退除役官兵及榮民（眷）臨櫃來處申辦服務及社區服務組長計（50）位 12 個責任區，平時於轄區所服務之退除役官兵及榮民（眷）為訪問調查對象，從中檢視、分析公文簡化，表單減量，是否真能達到精進簡政便民功效，並輔以實際田野調查，至現場了解受服務照顧者對政策落實的回饋看法。

三、研究發現與建議

公文簡化，表單減量，其目的是為了精進「簡政便民」，這也是「榮喜專案」的核心精神，經回收問卷及訪談後，研究統計發現確實有達到公文簡化，表單減量，簡政便民之成效，惟在執行過程中行政機關仍有網路頻寬遭受限制及資料系統本身設計上的根本問題等等，另外，因應目前全球 COVID-19 武漢肺炎疫情影響，建議逐漸採用線上申請作業 e 化系統，讓申請者不必到服務處，就能享有同樣的服務，這也是未來全球行政機關提供服務新的趨勢。

目次

第一章 緒論	4
第一節 研究緣起.....	4
第二節 研究目的及研究問題.....	6
第三節 名詞解釋.....	5
第四節 研究範圍與研究限制.....	7
第二章 研究方法	11
第一節 問卷調查法.....	11
第二節 田野調查法-觀察法及訪談法	13
第三章 研究成果	14
第一節 公文簡化成效.....	14
第二節 表單減量、雲端 e 化.....	14
第三節 公文簡化成效之精進作為.....	15
第四節 表單減量、雲端 e 化之精進作為.....	16
第四章 結論與建議	17
第一節 研究結論.....	17
第二節 研究建議.....	19

參考文獻.....	21
附錄一 1 月服務品質滿意度問卷調查	22
附錄二 2 月服務品質滿意度問卷調查	23
附錄三 3 月服務品質滿意度問卷調查	24
附錄四 4 月服務品質滿意度問卷調查	25
附錄五 5 月服務品質滿意度問卷調查	26
附錄六 6 月服務品質滿意度問卷調查	27
附錄七 7 月服務品質滿意度問卷調查	28
附錄八 8 月服務品質滿意度問卷調查	29
附錄九 9 月服務品質滿意度問卷調查	30
附錄十 10 月服務品質滿意度問卷調查.....	31
附錄十 11 月服務品質滿意度問卷調查.....	32
附錄十 12 月服務品質滿意度問卷調查.....	33
附錄十一 簡化之業務表格統機表.....	34

第一章 緒論

第一節 研究緣起

輔導會馮世寬主委曾在主持基層員工面對面座談會指出，他剛到輔導會時看到一位老榮民為了俸金問題，臨櫃填寫一大堆重複性表格，就要求改進，推動業務簡化以有效降低民怨，並多次以個人經驗及觀察與同仁分享，提醒老人家最需要的是有人來關心，物資需求層面較低，精神生活比較重視。接著，108年10月底，臺南市榮服處於櫃檯服務民眾申辦子女就學補助申辦作業時，因為辦理服務申請時需收繳必要相關文件，申請民眾在不瞭解相關準備文件情況下，於第一次臨櫃申請時無法完成辦理，櫃檯人員於第一時間向民眾解說並要求其補件，然民眾第二次前往時依舊遺漏攜帶必要文件，仍無法順利完成申辦，雖該處有採取

折衷辦法協助該民眾解決申請問題，但該民眾已心生不滿，在這樣民意高漲的時代，一個「非理性」的「投訴」就寄到了輔導委員會主任委員電子信箱。

綜上所述，藉由一個對於老榮民申請服務時遭遇不便滿是不捨的「發想」，以及對於辦理服務時一個心生不滿的「投訴」，因此，就催生了一系列簡政便民工作，並將此專案命名為「榮喜專案」，內容主要係對於民眾來單位申請服務時填寫表格之簡化與精進，提升榮民（眷）洽公便利性，並以簡化申辦流程與文書驗證為目的，俾求能順利推動所謂與時俱進的政府機關 e 化服務。

這項「榮喜專案」工作也從輔導委員會自身單位起，各處室依照主任委員的指示下，開始一連串針對六大核心工作「就學、就業、就醫、就養、退除給與、服務照顧」召開研討各業管表格的互通性，規劃可再簡化之工作項目，同時也要求下屬單位共同集思廣益，請第一線的服務同仁也對於「簡化後的各項業務，再檢討與其他業務互通可減併項目」之建議事項，彙整完畢後回饋給輔導委員會修訂。本項工作輔導委員會由主任秘書親自主導，所屬機關責由副首長統籌，在經逾二個月的時間努力下，本處終透過各項工作圈研討可以簡化之業務項目及表單陳核建議輔導委員會，並經輔導委員會彙整核定計簡化項目 19 項 表單 64 種。另為了讓全體同仁易於瞭解，以更淺顯方式表達，特彙整製作簡化內容一覽表，要求同仁務必熟稔業務簡化流程，以提供更有效率、便捷的有感服務，朝向所謂的「一卡通」服務，也就是申請人只要攜帶一張個人證件就能完成各項服務的終極便民服務之目標。

承上，專案自 109 年 1 月 1 日實施以來，新北市榮民服務處轄區統計已受惠退除役官兵、榮民(眷)計有 1 萬 4,421 人次(資料統計到 12 月 31 日止)，為求能真實反映此項措施真能發揮其功效外，簡化民眾臨櫃申請處理的作業時間，期能發掘更深層服務核心的問題。本文即在透過統計數據及問卷調查等方法，檢視、分析業務簡化、表單合併、透過 e 化程序，是否真正能使單位公文簡化，表單減量以達精進簡政便民，並進一步提出精進作為，以提供政策執行上之參考。

新北市榮民服務處臨櫃洽公人數	
資料日期：2020-01-01 ~ 2020-12-31 時間:08:00:00 ~ 18:00:00	
業務名稱	服務人數
全部業務	14421
單一	6719
就養	1857
退除給付	5845

第二節 研究目的及研究問題

本次研究目的主要是配合輔導委員會主任委員自上任以來，即推動簡政便民工作「榮喜專案」進行表格簡化與精進，提升榮民(眷)洽公便利性，簡化申辦

流程與文書驗證並推動 e 化服務, 據此, 想實地驗證並瞭解是否真有發揮其成效, 讓榮民 (眷) 是否有感及滿意, 故啟發這樣的研究目的, 設定研究公文簡化, 表單減量, 是否與精進簡政便民有正相關聯繫因子連結, 如果最後研究結論是具有正相關則建議應持續精進及推動; 反之, 如果是負相關或無相關者, 則應探究其原因, 在薄如蟬翼的關聯下, 還能有這樣廣受榮民 (眷) 好評的回饋, 是否有其他真正的主因, 如是, 就應研析探究端正其意, 把真的主要影響因子找出, 並給予輔導委員會若干服務照顧管理上, 精進工作上簡化的建議, 俾達真正符合簡政便民的理念。

研究假設問題則配合已經實施過後的政策執行面提出如下:

- 一、公文簡化, 簡併不需要函文報會的數據統計, 是否有效降低作業負荷, 增進工作效能。
- 二、簡併共通性業務, 將各項申請表單合併減少重複資料填寫, 執行單位是否執行順暢。
- 三、提倡「一卡通」, 只要民眾攜帶能證明自己身分的文件, 所需要申請的公務資料, 就能連結政府戶役政系統線上資料獲得, 榮民 (眷) 對此項服務是否有感受到滿意。
- 四、遇到年紀稍長完全無法自己準備申請資料的案主, 替代方案以單純書寫一紙委託書全權由行政機關代調相關申請資料, 榮民 (眷) 對此項「簡便」服務是否有感到便利。

綜上所述，藉由這已經正在執行的四項工作，研析討論政策執行面，是否真能達到榮民(眷)的有感服務，以供輔導委員會未來加強確認執行簡化業務的方向及動力，並加強擴大實質宣導，確立單位服務榮民(眷)本身不可取代的地位。

第三節 名詞解釋

本文為有關國軍退除役官兵輔導會體制服務照顧範圍下之研究，為使討論範圍及指涉內容明確，針對本研究之重要名詞解釋其概念與定義如下：

一、退除役官兵

本文所謂退除役官兵，係依據國軍退除役官兵輔導條例第二條所規定：(一) 志願服一定年限之現役軍官、士官、士兵，依法退伍除役者。(二) 服軍官、士官、士兵役，因作戰或因公致病、傷或身心障礙，於退伍除役後，生計艱難需長期醫療或就養者。(三) 服軍官、士官、士兵役，曾參加民國四十七年八二三臺海保衛戰役及其他經國防部核定之關係國家安全之重要戰役者。金門馬祖民防自衛隊，曾參加前項第三款之重要戰役者，視同退除役官兵，其生效日期由國軍退除役官兵輔導委員會報請行政院核定。但曾參加民國四十七年八二三臺海保衛戰役者，自中華民國九十年一月一日生效。

服義務役期間轉服志願役者，其義務役役期得併計第一項第一款服現役年限。第一項第一款人員所需服現役之年限，由輔導會擬訂，報請行政院核定之。

二、社區服務組長

依據國軍退除役官兵輔導委員會服務機構社區志願服務人員招募及運用計畫，社區服務組長資格如次，對象：(一)榮民。(二)榮民配偶或子女。(三)現任輔導委員會榮欣志工，近3年服務時數達720小時以上，且依志願服務法獲頒「志願服務榮譽卡」者。年齡：社區志願服務人員初任者須滿20足歲，初任組長不超過55足歲，續任不超過65足歲；服務員初任者不超過60足歲，續任不超過70足歲為原則，如身體健康，服務考核成績在75分以上，得延長至75足歲。

三、榮眷

依據國軍退除役官兵輔導委員會榮民榮眷遺眷急難救助及慰問作業要點定義，係指具中華民國國籍，且現居住於臺灣地區之榮民配偶、父母、未成年之子女、已成年未婚之身心障礙子女及未取得中華民國國民身分證前，居住於臺灣地區之榮民外籍（含大陸）配偶。

四、遺眷

依據國軍退除役官兵輔導委員會榮民榮眷遺眷急難救助及慰問作業要點定義，係指指現居住於臺灣地區亡故榮民之配偶、父母與未成年之子女，及已成年未婚之身心障礙子女。

第四節 研究範圍與研究限制

本次研究範圍對象，為國軍退除役官兵輔導委員會新北市榮服處之轄區退除役官兵及榮民（眷）臨櫃申辦服務人員，以及50位社區服務組長、12個服務責

任區，所服務之退除役官兵及榮民(眷)配合填寫問卷調查者。現依研究地區、研究對象及研究內容等三方面說明如下：

一、研究地區：

本研究地區就新北市榮民服務處服務範圍，新北市行政區域計劃分為 29 區，其中 7 個區域委由基隆市榮服處服務外，其 22 個行政區區分為 12 個責任服務區，50 個服務網社區服務組長服務的區域。

附註：1.94年3月1日起台北縣瑞芳、貢寮、雙溪、平溪等四鄉鎮之榮民(眷)服務照顧由基隆市榮服處接管。

2.95年5月1日起台北縣金山、萬里、石門等三鄉鎮之榮民(眷)服務照顧由基隆市榮服處接管。

二、研究對象：

109 年 1 月至 12 月臨櫃至新北市榮民服務處申請服務的對象，以及社區組長外訪曾接受新北市榮民服務處服務之榮民及遺眷，配合填寫問卷調查者為研究對象。

三、研究內容：

本次研究採問卷調查方式進行，以原每月新北市榮民服務處設計服務品質滿意度有效問卷調查 100 份中，再加上因應調查「榮喜專案」執行成效工作，增列第七題問題「自 109 年 1 月 1 日開始，可由申請人填具委託書，由本處代調申請人的戶籍、財稅等資料，請問您對此項服務是否滿意？」藉此意見回饋對比

研析公文簡化，表單減量，精進簡政便民之關聯，以瞭解比較分析政策施行前、施行後，被服務者事前認知期待及實際接受服務後認知層面的感受差距。綜前觀察「榮喜專案」政策是否真能有效填滿服務之缺口，並提出改善研究等相關建議。

新北市榮服處迄 109 年 12 月，計有 12 個責任區，50 位外訪服務人員(含責任區輔導員、社區服務組長)，人數如下表；

新 北 市 榮 民 服 務 處 服 務 體 系 人 員				
責任區 輔導員	輔導員	服務編號	服務區	社區 服務組長
板橋東區 1	胡家銘	2	江翠里	趙政和
		4	重慶里	許福生
		5	埔墘里	陳炎明
		48	後埔里	林李玉梅
板西樹林區 2	曹宗傑	1	大觀里	張立夫
		3	樹林北	于孟瑋
		49	樹林南	吳一正
中和東區 3	林展葳	6	秀山里	陸尚華
		7	景安里	李儼修
		8	瓦窰里	高國禎
		9	連城里	唐蕙芳
中和西區 4	陳學華	10	積穗里	陳欣華
		11	南勢角	吳承環
		12	員山里	陳慶祥
		13	華新里	潘江河
永和區 5	郭文智	14	潭墘里	陳啓中
		15	永貞里	楊林川
		16	竹林里	蘇朝雲
		17	頂溪里	王自勝
		18	智光里	沈金穎
新店北區 6	蕭堯則	22	中興里	張孝忠
		23	中央里	孔祥鈞
		24	張北里	卓旻瑤
		25	建國里	莊冠修
		26	大鵬里	張幼茵
新店南烏來 7	何中平	19	新和里	谷正文
		20	玫瑰里	李兆坤
		21	華城里	魯文杰
		47	屈尺里	謝兆璋
土三鶯區	王玉芳·苟布	27	土城	樓偉雄
		28	土城	歐陽國和
		29	土城	范駿逸

8		30	三峽	洪宗邑
		31	鶯歌	賴承宗
新莊泰山林口 9	鄒啓中	32	新莊	姜琳瑛
		33	新莊	徐龍飛
		34	泰山	黃稻增
		35	林口	陳碧芳
三重五股 10	戴俊任	36	三重	朱玉娟
		37	三重	陳振鉉
		39	五股	梁清閔
		40	五股	連柏欽
蘆洲八里淡水 11	周志遐	38	蘆洲	石佩芳
		41	淡水	王華萃
		42	淡水	劉啟旭
		43	淡水	胡美惠
汐止深石坪 12	邱光耀	46	深石坪	潘名德
		44	汐止	鄧正蘭
		45	汐止	劉崇明
		50	汐止	潘建宏

設籍或居住地在新北市之榮民 8 萬 3 千餘人，人數統計如下表

責任區	總計	退除役官兵					遺眷			
		小計	特需	較需	一般	二類官兵	小計	特需	較需	一般
合計	83,278	47,770	69	316	47,385	5,223	30,285	3	78	30,204
01	8,129	4,550	6	20	4,524	484	3,095	-	4	3,091
02	5,651	3,194	5	15	3,174	508	1,949	-	1	1,948
03	6,903	3,833	5	25	3,803	224	2,846	-	6	2,840
04	6,941	3,881	5	20	3,856	288	2,772	1	3	2,768
05	7,282	4,207	3	32	4,172	194	2,881	2	9	2,870
06	7,285	4,357	6	37	4,314	145	2,783	-	3	2,780
07	6,065	3,750	5	32	3,713	259	2,056	-	12	2,044
08	7,219	4,000	10	26	3,964	760	2,459	-	11	2,448
09	8,973	5,188	5	26	5,157	856	2,929	-	8	2,921
10	6,446	3,424	6	20	3,398	615	2,407	-	7	2,400

新北市榮民服務處各類照顧類別人數統計表

責任區	總計	退除役官兵					遺眷			
		小計	特需	較需	一般	二類官兵	小計	特需	較需	一般
11	6,830	4,045	3	32	4,010	549	2,236	-	5	2,231
12	5,554	3,341	10	31	3,300	341	1,872	-	9	1,863

在進行研究的過程中，產生了許多比預期更多的困難。這些困難主要為研究樣本的取得困難以及並無相關文獻可參考，連帶影響資料的運用與分析。茲就前述研究限制說明如下：

一、研究地區：

本研究區域涉及地緣限制，故問卷研究範圍只能限制於新北市榮服處回收的問卷調查，而由這樣侷限在新北市區域並不能代表各榮服處的成效態樣，藉此達到研究成果完全接近全部各榮服處現況有待商確，但還是有其研究代表性。

二、研究對象：

本研究對象受限於「有」接受新北市榮民服務處服務之退除役官兵、榮民及遺眷為研究對象，故有排他性而非完整面貌。

三、研究內容：

統計調查問卷資料以臨櫃填寫及訪視時由申請人填寫紀錄為主，另題目設計採直覺性增列問卷題目項目，自 109 年 1 月 1 日開始，可由申請人填具委託書，由本處代調申請人的戶籍、財稅等資料，請問您對此項服務是否滿意，由於問卷

採自由填寫又無強制力，另倘填寫問卷申請者，若無接受這項服務則免填，故難以取得每月完整 100 份之回收有效問卷。

且博碩士論文資訊網中的論文，較無與公文簡化、表單減量、精進簡政便民之研究面向的研究，絕大部分都是以教育為主的研究。因此，大部分的研究內容無前人經驗可參考，需要我們自行摸索。

另本研究所提之建議方案，係以新北市榮民服務體系為基礎，加以研究、分析其公文簡化，表單減量，也就是「榮喜專案」是否能達到精進簡政便民之研究。惟僅新北市榮民服務處 1-12 月份計 1200 份的有效問卷調查統計分析，歸納輔導委員會下轄服務機構以第一線之視角提出看法及建議，是否為政策面制定執行下產生出正面的結果，必須待後續從不同的研究機構、對象、途徑切入，擴大調查及研究時間，方能有更細緻且全面的研究成果。

第二章 研究方法

第一節 問卷調查法

問卷調查法代表一個普遍而具體的操作過程，必須透過客觀、有系統的科學發法，在應用上必須瞭解實施的過程與程序，才能蒐集到可靠的資料。優點讓實際來榮服處櫃檯申請完成服務後的民眾直接填寫，用最直覺及最快速的不假思索直覺性的回答，且因為本機關性質的問卷採實名制的留言，如有任何問題都能在每個月做最後的回復及調整精進的空間。

藉由單位於年初接獲本項任務工作時，由單位長官邀集各級主管先做任務討論後，再由各級主管邀其櫃檯第一線服務同仁及對外各項有申請服務相關工作性質同仁共同研究討論後，檢討及合併了許多工作表格流程，並簡化申請步驟結合電腦系統 e 化作業，並在本處既有的每月問卷基礎下，增列了對此服務問題的回饋，來瞭解到處申辦案件的民眾是否對此精進服務有感，以達到瞭解「簡政便民」是否真能獲得退除役官兵及眷屬滿意。

新北市榮服處服務品質滿意度問卷調查

親愛的榮民（眷）您好：

歡迎您蒞臨本處洽詢辦理業務，為瞭解您對本處提供服務看法，請您於☑中勾選選項，感謝您的意見，讓我們提供更優質的服務。

(本資料僅供統計使用，不移作它用，請撥冗填寫)

一、請問您來本處**辦理**(詢問)哪項**業務**?(可複選)

就學服務 就業服務 就醫服務 就養服務

服務照顧 退除給付 其他：_____

二、請問本處**服務人員**是否曾至貴府拜訪或電話訪視?

最近一年曾訪視 最近二年曾訪視 二年以上不曾訪視

三、本處**服務電話**是否經常忙線?

一撥即通 偶爾撥不通 經常撥不通 從沒撥過

四、請問您對**服務人員**的服務態度是否滿意?

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

五、請問您對本處的**辦事效率**是否滿意?

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

六、請問您對本處**洽公環境**是否滿意?

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

七、自 109 年 1 月 1 日開始，可由申請人填具委託書，由本處代調申請人的戶

籍、財稅等資料，請問您對此項服務是否滿意?(若無接受這項服務免填)

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

八、您認為**最不滿意服務**項目，尚需**改進之建議**為：

被訪問人姓名：_____ 性別：_____

身份：榮民 第二類退除役官兵 遺眷 其他_____

電話：_____ 填寫日期：_____

謝謝您寶貴的意見，祝您身體健康 萬事如意

第二節 田野調查法-觀察法及訪談法

一般民俗學的田野調查，採用觀察和訪談為主要蒐集資料的方法。田野調查著重實地進行「現場的調查、蒐集、採訪、紀錄」，取得第一手的原始資料，以做為研究主題的論證基礎，而不是一味在文獻當中找資料，以下就本研究所採用的參與觀察與訪談分述如下：。

參與觀察法：本次研究蒐集的問卷調查，其中一部份就是採用參與觀察法所獲得的，而此類資料來源則是透過責任區輔導員及社區服務組長平時於實際現地訪視照顧時所常用的方法，參與觀察的特徵主要是研究者也就是責任區輔導員及社區服務組長同時扮演觀察者和參與者的雙重角色。在此情形下，觀察者不被視為局外人，因此得以維持觀察情境的自然，可減低觀察者在情境中的干擾，並可

避免被觀察者不必要的防衛，以獲得比較真實的資料。

在本研究中主要參與觀察的部分，為服務退除役官兵、榮民（眷）的實際過程，和服務對象的平時互動情形。希望在自然的情境中能瞭解到被服務者真實對榮民服務處服務的觀點及感受，也能使問卷調查更貼近第一線被服務人員的現實反饋。

訪談法：Bernard, H.R.在《Research Methods in Cultural Anthropology》一文中談到非結構性與半結構訪談時，認為根據在訪談的過程中研究者對於情境的控制程度，由低而高可將訪談分為四種類型，而在此研究中本榮服處所設計的問卷調查採用的是為結構式訪談，藉由已經設計好的題目，由訪談者責任區輔導員或社區服務組長發問，而由受訪者逐一的回答，並於每月統一繳交回服務機構統計分析調查，藉由此類每月循環統計，瞭解其第一線服務人員的服務品質，是否真正符合受服務照顧者的期望值。

第三章 研究成果

第一節 公文簡化成效

新北市榮民服務處，在經輔導會的指導下，各項服務榮民（眷）工作業務概

況及申請表格，已簡化成效如下表。

「榮喜專案」執行成效統計表		資料時間：109.2.29	
類別	簡化前	簡化後	簡化比例
業務項目	84 項	65 項	22.62%
表單	128 件	64 件	50%

經檔案室統計去年資料 108 年 1 至 12 月公文收發文數量為 18,792 件；109 年 1 月至 12 月份公文收發文數量 16,022，減少比率為 14.74%，顯見公文簡化成效確實有減少數量趨勢。

「公文簡化 減量」執行成效統計表				資料統計時間：109.12.31	
年度	發文		收文		減量比率
	電子	紙本	電子	紙本	
108	2092	4641	9609	2450	14.74%
109	1657	3787	9170	1408	

第二節 表單減量、雲端 e 化

在 108 年 10 月底之前，以往臨櫃作業申請如俸金發放、子女教補費作業進度查詢及備除役軍人眷屬證、水電優待線上申辦服務，都需要檢附代表人員證件

並填寫眾多重複性表格申請，常常造成民眾的不諒解，為什麼同樣是行政機關，為何不能比照戶役政或區公所等作業模式，只要身上帶有一證件能證明自身身分，透過輔導委員會的行政業務網服務照顧查詢系統比對，並 e 化直接列印出申請表格後，由民眾確認簽署或蓋章申請即可，在經輔導委員會的指導，透過各榮服處第一線服務人員的建議業務表格簡併下，透過輔導會統計資料處的努力下，終將 e 化業務作業項目逐漸增加，以下為成果項目統計：

1 0 9 年 E 化 服 務 項 目 成 果	
項 目	件數
急難救助金發放	3555
榮民證申請發放	896
醫療輔具申請作業	575
領俸人員子女教育補助費申辦進度查詢	2982
俸金發放資料查詢	2027
申辦補發備除役軍人眷屬證	750
退休俸人員家屬水電優待線上申請	1854

第三節 公文簡化成效之精進作為

輔導會自推出「榮喜專案」後，雖於各項業務採簡併或簡化之作為，或陳報成效統計作業時間延長或減少陳核報會次數。惟在實務上，實際作業並沒有隨之

減少，改而變之的則時透過電子郵件、掃描文檔陳核作業來取代，或藉由繁雜的傳真通報方式如軍中的公務電話紀錄要求所屬機關配合辦理，簡而之就是只「便民」卻忽略了執行公務人員的真實感受，便民公文簡化作業主要面臨各項問題，以下分述並提出精進作為。

一、打破行政機關網路頻寬受限問題

在目前的輔導委員會體制下的各縣市榮服處，多數第一線服務人員都面臨到這樣的問題，就是所有服務照顧申請作業都要求線上化、e 化作業，但行政機關的網路頻寬卻無法跟上政策精進的腳步，導致常常有民眾在前台等待申請，服務人員卻因為電腦網路的斷線或速率不穩，導致無法線上查詢或從系統印製申請表的作業窘境，有時常常一整個上午或一整個下午的時間都是在等待網頁正常運作，向機關資訊人員反映，卻往往得到這樣的答覆：「問題癥結點不是在輔導委員會或中華電信網路連線異常」，為改善此類問題的精進作為，建議發函要求中華電信配合瞭解本會各機構的頻寬速率查詢是否符合現行的作業需求，或徹底檢視現行資訊設備是否過於老舊需要汰換，或委由外面專業廠商實施定期檢修維護。

二、減少變相公文通報數量

受限於「榮喜專案」執行後，很多上級業務承辦人員礙於公文需簡化又為求快速收得實質成效或資料時，往往變相使用通報方式傳真辦理(108 年: 281 件，109 年 : 299 件)，又或者是一通電話甚而是電子郵件就要所屬行政機關處理，

這種替代的方式只有在國防部體制或軍中常見，然而在這樣的特殊體質行政機關體制下，卻沿襲軍中這種陋習在行政機關體制，深究探討原因，會有這樣的問題產生就代表行政機關存在著下情不能上達，很多業務其實無法簡化卻硬要簡化公文的錯誤行為，才產生沒有公文的另類作業模式，其實電子公文就能解決這樣的問題，但礙於老一輩公務人員不諳使用，又或著受限電腦及網路速度導致這樣的情形產生，建議精進作為上及承辦人員應該勇於建言，不該受簡化之作業就不容簡化及提升公務人員的電腦操作水平，辦理職員工公文製作電子線上作業講習，另外該有的電腦文書軟體作業工具，就應該編列預算實施購買，以符合實際執行面公務人員的需求。

第四節 表單減量、雲端 e 化之精進作為

一、整合行政機關共享資源

現今榮服處前線的服務人員，已可接受臨櫃申請人員比照戶役政或區公所用委託書的申請代調個人基本資料，惟受限於個人資料保護法，惟政府行政機關要求公務人員讓民眾便利申請，雖廣開簡化申請作業流程的大門，實際執行上卻處處提防公務人員是否擅用所獲得的民眾基本資料做非法的事情，其實，相關懲處法律規定已經律定十分清楚，如有違法犯紀事實，就依相關規定實施懲處，何必又在多設些不必要的防範措施來浪費公務人員辦公的時間，另外橫向行政機關的資源共享，就有行政程序法第 19 條法律條文，為何各行政機關都堅持本位主義，

有的甚而調閱資料還要向其他的行政機關收取費用，這不何嘗都是人民的納稅錢，建議精進作為應由行政院邀集相關各部會共同研究共享平台，讓人民受惠也能友善公務人員的辦公作業環境。

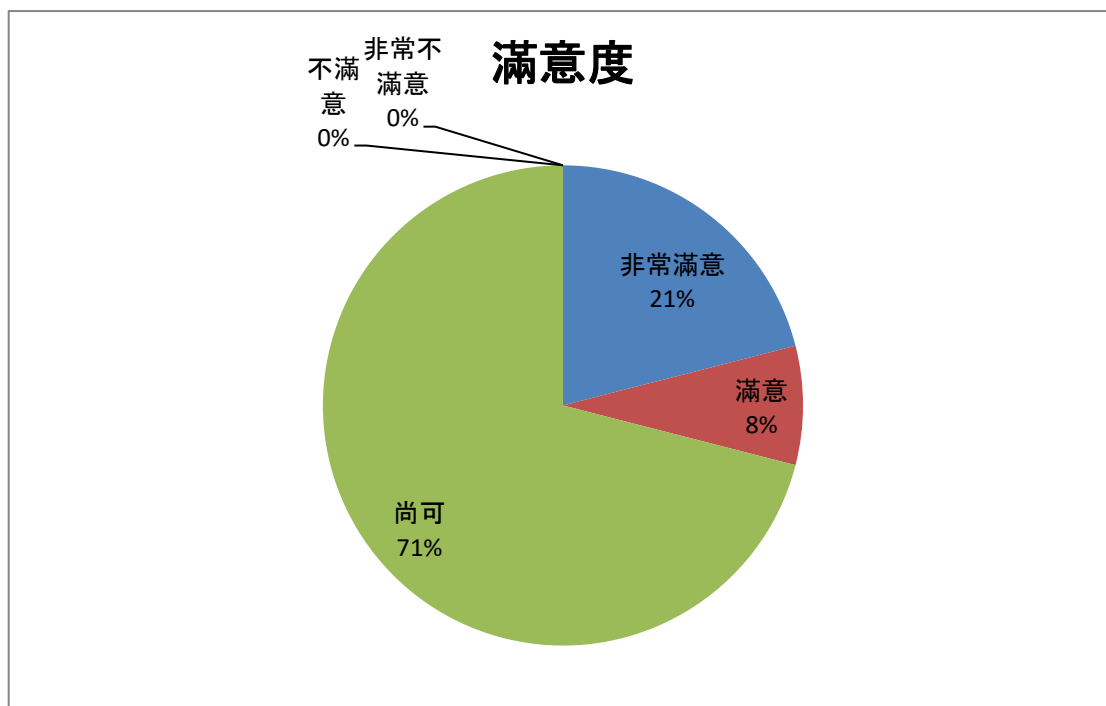
二、持續推動電子公文節能減紙作業，落實雲端儲存工作

為建立更具效率與節能減紙之行政運作機制，輔導委員會處應廣續推動以線上簽核方式辦理公文精進作為，並推廣以投影、提供電腦設備等方式召開會議，減少公文及會議紙張之使用，惟有線上簽核並輔以電子表格方式並設立一連串的防呆機制，這樣才能達到真正的 e 化作業流程，也惟有這樣才能加速人民的申請案件，而非由紙本寄送浪費不必要的公文往返時間。

第五章 結論與建議

第一節 研究結論

本次研究透過回收 1,200 份問卷統計來探討公文簡化、表單減量、精進簡政便民政策對榮民（眷）有感程度，統計結果有 255 員（21%）表示非常滿意、95 員（8%）表示滿意、850 員（71%）表示尚可，並無不滿意及非常不滿意人員，如下圖



從圖上顯示，100%的填寫問卷者對本項政策全數給予正向的回饋，確實有其成效。另從櫃檯線上叫號系統資料庫統計數據資料，本處 108 年服務總人數為 14,209 人次，各項業務單人平均處理服務時間 14 分 54 秒；109 年服務總人數為 14,421 人次，各項業務單人平均處理服務時間 11 分 24 秒，數據比較後，公文簡化、表單減量政策實施後，雖服務人數增加，但服務時間卻明顯減少，代表此政策便捷作業對簡政便民確實有效。如下圖

年度	108 年			109 年		
	服務 人數	總處理 時間	平均 處理時間	服務 人數	總處理 時間	平均 處理時間
全部業務	14209	3529:43:32	00:14:54	14421	2743:02:05	00:11:24
單一	7177	1521:00:05	00:12:42	6719	1283:09:24	00:11:27

就養	1537	443:27:14	00:17:18	1857	375:18:48	00:12:07
退除給付	5495	1565:16:13	00:17:05	5845	1084:33:53	00:11:07

因此，透過臨櫃人員對申請人的問卷調查填寫與責任區輔導員及社區組長服務照顧時的實地訪談，綜整退除官兵及眷屬、遺眷、社區組長，乃至第一線臨櫃人員的意見，探討公文簡化、表單減量、精進簡政便民實務上所面臨的問題，得出以下結論：

- 一、過於注重業務簡併，忽略主從身分審核機制：因各項共通性業務的簡併，忽略考量主從問題，致使業務簡併後，責任歸屬問題下授第一線服務人員負責，喪失上級機關審核機制，形成上級單位有其編制，卻無實質的審查責任。
- 二、一卡便利通，服務一條龍：為使表單減量，並且朝向「一卡通」申請各項服務的精神，榮民(眷)資料系統的更新維護及與戶役政系統資訊相互的活化聯結整併就很重要，責任區輔導員及社區組長藉由新退人員的服務及送達生日卡片的祝賀，落實回饋榮服處系統資料的校正，才能發揮其「一卡通」效能，俾使臨櫃申請人員提供任一代表身分的證件就能獲得服務。另外，如遇戶役政機關或行政機關來函查詢實際通訊地址，榮服處就能秉持著榮民在哪服務就在哪的精神，準確提供查詢行政機關目前榮民(眷)的居所地，這對於對輔導會的專業服務形象有正面幫助。
- 三、服務衡有別，資源不浪費：為了達成簡政便民的實質成效，現行榮服處除依

法行政外，惟有時需面對非理性的榮民（眷），不僅是無理取鬧，甚而不依規定提供相關申請所需檢附的資料，並劈頭指責服務人員服務態度不佳或刁難依法行政的公務員，對於這樣的人員是否仍提供其委託書代申請服務，實有賴各單位集思廣益研析方案處理，才不會造成第一線服務人員的困擾及行政資源的浪費。

第二節 研究建議

綜合本研究各項研究結果，針對公文簡化，表單減量，精進簡政便民提供相關建議如下：

一、釐清網路頻寬問題，確保服務上網品質：

針對行政機關網路頻寬受限問題，必須宏觀的界定是否為機器老舊或中華電信給予行政機關網路頻寬速率，亦或是系統資料庫本身設計的因素，這對於微觀處理解決方案需求息息相關。中華電信頻寬部分，建議可以發函要求其配合查詢改進，如果是機器老舊或網路頻寬問題，則對機器及設備的編列預算購置需求應有周延、細緻的預算編列，並從下而上通盤的檢討，另外如果是系統資料庫本身設計的問題，那就更應該更換系統或委由專業廠商來重新調整設計，亦即是使用者「付費」的觀念上，能隨時要求廠商盡力將系統維持在最佳狀態，系統不當機，前線服務人員才能提供受服務者真正的簡政便民。

二、重視實質簡化，減少形式工作：

目前本處各個工作項簡化後之業務項目及表單，核定計簡化項目 19 項、表單 64 種，這些都已經能從 e 化電腦中就能表單列印，惟有些統計表及上陳的作業流程還是存在，有的只是拉長時間或著換另一種方式繼續留存，並沒有達到真正的簡化，建議如果只是為了求得報表及數據，因配合 e 化作業，從資訊系統後台設計能統計讀取，進而提供下上級機關都能查詢，這樣才能減少諸如此類的繁文統計報告公文。

三、加強 e 化服務，多元服務選擇：

從問卷調查統計及訪談結果可知，退除役官兵及眷屬對本「榮喜專案」所提倡的公文簡化、表單減量、精進簡政便民之服務皆有正向的回饋，另也從服務叫號機系統處理的作業時間中，確實顯現每位服務人員都能在 15 分鐘內完成一組人員的服務，惟有時退除給付辦理較複雜型的支領半俸或一次遺屬年金外，顯見真有必要加快辦理速度的流程，在此建議輔導會能開發線上申請系統，比照縣市政府機關，不止「一卡通」，能在官方網站上直接辦理申請，遠端採取送達服務。可從簡易的醫療輔具申請先行試辦，慢慢的再擴大服務項目範圍，讓這些被服務的榮民（眷）能更有感，另也因應目前全球 COVID-19 武漢肺炎疫情影響，這應是未來全球行政機關提供服務新的趨勢，讓退除役官兵與眷屬發現榮服處不斷的在進步及領先全球各行政機關廣泛實施。

參考文獻：

一、國軍退除役官兵輔導條例

二、國軍退除役官兵輔導委員會服務機構社區志願服務人員招募及運用計畫

三、新北市榮民服務處處誌

附錄一 1 月服務品質滿意度問卷調查

國軍退除役官兵輔導委員會								
新北市榮服處 109 年 1 月服務品質滿意度問卷調查(回收有效問卷數 100 份)								
1.請問您來本處辦理(詢問)那項業務?								
2.請問本處服務人員是否曾至貴府拜訪或電話訪視?								
3.請問本處服務電話是否經常忙線?								
4.請問您對服務人員的服務態度是否滿意?								
5.請問您對本處的辦事效率是否滿意?								
6.請問您對本處洽公環境是否滿意?								
7.自 109 年 1 月 1 日開始,可由申請人填具委託書,由本處代調申請人的戶籍、財稅等資料,請問您對此項服務是否滿意?(若無接受這項服務免填):								
承辦人:專員藍瑞玲 聯絡電話(02)28530844-103 填報日期:109.02.07								
題號	就學服務 (件)	就業服務 (件)	就醫服務 (件)	就養服務 (件)	服務照顧 (件)	其他(件)		合計
1	5	6	4	10	48	27		100
題號	最近一年 曾訪視	最近二年 曾訪視	二年以上 不曾訪視					合計
2	70	9	21					100
題號	一撥即通 (100分)	偶爾撥不 通(75分)	經常撥不 通(50分)	從沒撥過 (25分)				合計
3	81	8	0	11				100
題號	非常滿意 (100分)	滿意(80 分)	尚可(60 分)	不滿意 (40分)	非常不滿 意(20分)			
4	74	25	1	0	0			100
5	69	30	1	0	0			100
6	74	24	2	0	0			100
7	0	0	100	0	0			100
合計	217	79	104	0	0			400
性別	男(人)	女(人)	身份	榮民	第二類退 除役官兵	遺眷	其他	合計

合計	65	35	合計	52	8	40	0	100
----	----	----	----	----	---	----	---	-----

附錄二 2 月服務品質滿意度問卷調查

國軍退除役官兵輔導委員會								
新北市榮服處 109 年 2 月服務品質滿意度問卷調查(回收有效問卷數 100 份)								
1.請問您來本處辦理(詢問)那項業務?								
2.請問本處服務人員是否曾至貴府拜訪或電話訪視?								
3.請問本處服務電話是否經常忙線?								
4.請問您對服務人員的服務態度是否滿意?								
5.請問您對本處的辦事效率是否滿意?								
6.請問您對本處洽公環境是否滿意?								
7.自 109 年 1 月 1 日開始,可由申請人填具委託書,由本處代調申請人的戶籍財稅等資料,請問您對此項服務是否滿意?(若無接受這項服務免填):								
承辦人:專員藍瑞玲 聯絡電話(02)28530844-103 填報日期:109.03.06								
題號	就學服務 (件)	就業服務 (件)	就醫服務 (件)	就養服務 (件)	服務照顧 (件)	其他(件)		合計
1	5	9	4	5	37	40		100
題號	最近一年 曾訪視	最近二年 曾訪視	二年以上 不曾訪視					合計
2	72	10	18					100
題號	一撥即通 (100分)	偶爾撥不 通(75分)	經常撥不 通(50分)	從沒撥過 (25分)				合計
3	86	10	0	4				100
題號	非常滿意 (100分)	滿意(80 分)	尚可(60 分)	不滿意 (40分)	非常不滿 意(20分)			合計
4	71	28	1	0	0			100
5	69	30	1	0	0			100
6	64	34	2	0	0			100
7	0	0	100	0	0			100
合計	204	92	204	0	0			400

性別	男(人)	女(人)	身份	榮民	第二類退 除役官兵	遺眷	其他	合計
合計	67	33	合計	53	6	41	0	100

附錄三 3 月服務品質滿意度問卷調查

<p>國軍退除役官兵輔導委員會 新北市榮服處 109 年 3 月服務品質滿意度問卷調查(回收有效問卷數 100 份)</p> <p>1.請問您來本處辦理(詢問)那項業務? 2.請問本處服務人員是否曾至貴府拜訪或電話訪視? 3.請問本處服務電話是否經常忙線? 4.請問您對服務人員的服務態度是否滿意? 5.請問您對本處的辦事效率是否滿意? 6.請問您對本處洽公環境是否滿意? 7.自 109 年 1 月 1 日開始,可由申請人填具委託書,由本處代調申請人的戶籍 財稅等資料,請問您對此項服務是否滿意?(若無接受這項服務免填):</p> <p>承辦人:專員藍瑞玲 聯絡電話(02)28530844-103 填報日期:109.04.07</p>								
題號	就學服務 (件)	就業服務 (件)	就醫服務 (件)	就養服務 (件)	服務照顧 (件)	其他(件)		合計
1	9	9	3	13	34	32		100
題號	最近一年 曾訪視	最近二年 曾訪視	二年以上 不曾訪視					合計
2	73	3	24					100
題號	一撥即通 (100分)	偶爾撥不 通(75分)	經常撥不 通(50分)	從沒撥過 (25分)				合計
3	81	4	1	14				100
題號	非常滿意 (100分)	滿意(80 分)	尚可(60 分)	不滿意 (40分)	非常不滿 意(20分)			合計
4	71	29	0	0	0			100
5	67	32	1	0	0			100
6	65	33	2	0	0			100

7	0	0	100	0	0			100
合計	203	94	103	0	0			400
性別	男(人)	女(人)	身份	榮民	第二類退 除役官兵	遺眷	其他	合計
合計	74	26	合計	64	5	31	0	100

附錄四 4 月服務品質滿意度問卷調查

國軍退除役官兵輔導委員會								
新北市榮服處 109 年 4 月服務品質滿意度問卷調查(回收有效問卷數 100 份)								
1.請問您來本處辦理(詢問)那項業務?								
2.請問本處服務人員是否曾至貴府拜訪或電話訪視?								
3.請問本處服務電話是否經常忙線?								
4.請問您對服務人員的服務態度是否滿意?								
5.請問您對本處的辦事效率是否滿意?								
6.請問您對本處洽公環境是否滿意?								
7.自 109 年 1 月 1 日開始,可由申請人填具委託書,由本處代調申請人的戶籍 財稅等資料,請問您對此項服務是否滿意?(若無接受這項服務免填):								
承辦人:專員藍瑞玲 聯絡電話(02)28530844-103 填報日期:109.05.01								
題號	就學服務 (件)	就業服務 (件)	就醫服務 (件)	就養服務 (件)	服務照顧 (件)	其他(件)		合計
1	5	13	6	7	41	28		100
題號	最近一年 曾訪視	最近二年 曾訪視	二年以上 不曾訪視					合計
2	81	9	10					100
題號	一撥即通 (100分)	偶爾撥不 通(75分)	經常撥不 通(50分)	從沒撥過 (25分)				合計
3	70	18	0	12				100
題號	非常滿意 (100分)	滿意(80 分)	尚可(60 分)	不滿意 (40分)	非常不滿 意(20分)			合計
4	71	28	1	0	0			100

5	70	29	1	0	0			100
6	65	33	1	1	0			100
7	0	0	100	0	0			100
合計	206	90	103	1	0			400
性別	男(人)	女(人)	身份	榮民	第二類退 除役官兵	遺眷	其他	合計
合計	68	32	合計	60	8	32	0	100

附錄五 5 月服務品質滿意度問卷調查

國軍退除役官兵輔導委員會								
新北市榮服處 109 年 5 月服務品質滿意度問卷調查(回收有效問卷數 100 份)								
1.請問您來本處辦理(詢問)那項業務?								
2.請問本處服務人員是否曾至貴府拜訪或電話訪視?								
3.請問本處服務電話是否經常忙線?								
4.請問您對服務人員的服務態度是否滿意?								
5.請問您對本處的辦事效率是否滿意?								
6.請問您對本處洽公環境是否滿意?								
7.自 109 年 1 月 1 日開始,可由申請人填具委託書,由本處代調申請人的戶籍 財稅等資料,請問您對此項服務是否滿意?(若無接受這項服務免填):								
承辦人:社工員許智璋 聯絡電話(02)28530844-103 填報日期:109.06.01								
題號	就學服務 (件)	就業服務 (件)	就醫服務 (件)	就養服務 (件)	服務照顧 (件)	其他(件)		合計
1	9	13	4	14	42	16	8	106
題號	最近一年 曾訪視	最近二年 曾訪視	二年以上 不曾訪視					合計
2	93	4	3					100
題號	一撥即通 (100分)	偶爾撥不 通(75分)	經常撥不 通(50分)	從沒撥過 (25分)				合計
3	90	5	0	5				100

題號	非常滿意 (100 分)	滿意 (80 分)	尚可 (60 分)	不滿意 (40 分)	非常不滿 意(20 分)			合計
4	71	29	0	0	0			100
5	69	29	2	0	0			100
6	64	34	2	0	0			100
7	27	0	73	0	0			100
合計	231	92	77	0	0			400
性別	男(人)	女(人)	身份	榮民	第二類退 除役官兵	遺眷	其他	合計
合計	73	27	合計	65	8	27	0	100

附錄六 6 月服務品質滿意度問卷調查

國軍退除役官兵輔導委員會								
新北市榮服處 109 年 6 月服務品質滿意度問卷調查(回收有效問卷數 100 份)								
1.請問您來本處辦理 (詢問) 那項業務 ?								
2.請問本處服務人員是否曾至貴府拜訪或電話訪視 ?								
3.請問本處服務電話是否經常忙線 ?								
4.請問您對服務人員的服務態度是否滿意 ?								
5.請問您對本處的辦事效率是否滿意 ?								
6.請問您對本處洽公環境是否滿意 ?								
7.自 109 年 1 月 1 日開始,可由申請人填具委託書,由本處代調申請人的戶籍 財稅等資料,請問您對此項服務是否滿意? (若無接受這項服務免填):								
承辦人: 社工員許智瑋 聯絡電話 (02) 28530844-103 填報日期: 109.07.01								
題號	就學服務 (件)	就業服務 (件)	就醫服務 (件)	就養服務 (件)	服務照顧 (件)	其他(件)		合計
1	7	12	1	13	36	21	12	102
題號	最近一年 曾訪視	最近二年 曾訪視	二年以上 不曾訪視					合計
2	89	4	7					100

題號	一撥即通 (100分)	偶爾撥不通 (75分)	經常撥不通 (50分)	從沒撥過 (25分)				合計
3	84	9	0	7				100
題號	非常滿意 (100分)	滿意(80分)	尚可(60分)	不滿意 (40分)	非常不滿意 (20分)			合計
4	66	33	1	0	0			100
5	65	34	1	0	0			100
6	58	39	3	0	0			100
7	28	0	72	0	0			100
合計	217	106	77	0	0			400
性別	男(人)	女(人)	身份	榮民	第二類退 除役官兵	遺眷	其他	合計
合計	67	33	合計	56	13	31	0	100

附錄七 7月服務品質滿意度問卷調查

國軍退除役官兵輔導委員會								
新北市榮服處 109 年 7 月服務品質滿意度問卷調查(回收有效問卷數 100 份)								
1.請問您來本處辦理(詢問)那項業務?								
2.請問本處服務人員是否曾至貴府拜訪或電話訪視?								
3.請問本處服務電話是否經常忙線?								
4.請問您對服務人員的服務態度是否滿意?								
5.請問您對本處的辦事效率是否滿意?								
6.請問您對本處洽公環境是否滿意?								
7.自 109 年 1 月 1 日開始,可由申請人填具委託書,由本處代調申請人的戶籍 財稅等資料,請問您對此項服務是否滿意?(若無接受這項服務免填):								
承辦人:輔導員許智瑋 聯絡電話(02)28530844-103 填報日期:109.08.03								
題號	就學服務 (件)	就業服務 (件)	就醫服務 (件)	就養服務 (件)	服務照顧 (件)	其他(件)		合計
1	9	12	3	13	32	15	19	103

題號	最近一年 曾訪視	最近二年 曾訪視	二年以上 不曾訪視					合計
2	88	3	9					100
題號	一撥即通 (100分)	偶爾撥不 通(75分)	經常撥不 通(50分)	從沒撥過 (25分)				合計
3	91	7	0	2				100
題號	非常滿意 (100分)	滿意(80 分)	尚可(60 分)	不滿意 (40分)	非常不滿 意(20分)			合計
4	71	29	0	0	0			100
5	71	29	0	0	0			100
6	67	33	0	0	0			100
7	16	7	77	0	0			100
合計	225	98	77	0	0			400
性別	男(人)	女(人)	身份	榮民	第二類退 除役官兵	遺眷	其他	合計
合計	68	32	合計	57	12	31	0	100

附錄八 8月服務品質滿意度問卷調查

國軍退除役官兵輔導委員會

新北市榮服處 109 年 8 月服務品質滿意度問卷調查(回收有效問卷數 100 份)

1. 請問您來本處辦理(詢問)那項業務?
2. 請問本處服務人員是否曾至貴府拜訪或電話訪視?
3. 請問本處服務電話是否經常忙線?
4. 請問您對服務人員的服務態度是否滿意?
5. 請問您對本處的辦事效率是否滿意?
6. 請問您對本處洽公環境是否滿意?
7. 自 109 年 1 月 1 日開始,可由申請人填具委託書,由本處代調申請人的戶籍財稅等資料,請問您對此項服務是否滿意?(若無接受這項服務免填):

承辦人:輔導員許智璋 聯絡電話(02)28530844-103 填報日期:109.09.01

題號	就學服務 (件)	就業服務 (件)	就醫服務 (件)	就養服務 (件)	服務照顧 (件)	其他(件)		合計
1	12	4	1	17	36	21	13	104
題號	最近一年 曾訪視	最近二年 曾訪視	二年以上 不曾訪視					合計
2	93	4	3					100
題號	一撥即通 (100分)	偶爾撥不 通(75分)	經常撥不 通(50分)	從沒撥過 (25分)				合計
3	90	9	0	1				100
題號	非常滿意 (100分)	滿意(80 分)	尚可(60 分)	不滿意 (40分)	非常不滿 意(20分)			合計
4	65	34	1	0	0			100
5	71	29	0	0	0			100
6	60	36	4	0	0			100
7	20	21	59	0	0			100
合計	216	120	64	0	0			400
性別	男(人)	女(人)	身份	榮民	第二類退 除役官兵	遺眷	其他	合計
合計	73	27	合計	58	11	31	0	100

附錄九 9月服務品質滿意度問卷調查

國軍退除役官兵輔導委員會

新北市榮服處 109 年 9 月服務品質滿意度問卷調查(回收有效問卷數 100 份)

- 1.請問您來本處辦理(詢問)那項業務?
- 2.請問本處服務人員是否曾至貴府拜訪或電話訪視?
- 3.請問本處服務電話是否經常忙線?
- 4.請問您對服務人員的服務態度是否滿意?
- 5.請問您對本處的辦事效率是否滿意?
- 6.請問您對本處洽公環境是否滿意?
- 7.自 109 年 1 月 1 日開始,可由申請人填具委託書,由本處代調申請人的戶籍

財稅等資料，請問您對此項服務是否滿意？（若無接受這項服務免填）：

承辦人：輔導員許智瑋 聯絡電話（02）28530844-103 填報日期：109.10.01

題號	就學服務 (件)	就業服務 (件)	就醫服務 (件)	就養服務 (件)	服務照顧 (件)	其他(件)		合計
1	14	6	1	17	33	22	9	102
題號	最近一年 曾訪視	最近二年 曾訪視	二年以上 不曾訪視					合計
2	91	3	6					100
題號	一撥即通 (100分)	偶爾撥不 通(75分)	經常撥不 通(50分)	從沒撥過 (25分)				合計
3	88	8	0	4				100
題號	非常滿意 (100分)	滿意(80 分)	尚可(60 分)	不滿意 (40分)	非常不滿 意(20分)			合計
4	73	27	0	0	0			100
5	70	30	0	0	0			100
6	62	35	3	0	0			100
7	40	22	38	0	0			100
合計	245	114	41	0	0			400
性別	男(人)	女(人)	身份	榮民	第二類退 除役官兵	遺眷	其他	合計
合計	77	23	合計	70	6	24	0	100

附錄十 10月服務品質滿意度問卷調查

國軍退除役官兵輔導委員會

新北市榮服處 109 年 10 月服務品質滿意度問卷調查(回收有效問卷數 100 份)

- 1.請問您來本處辦理(詢問)那項業務?
- 2.請問本處服務人員是否曾至貴府拜訪或電話訪視?
- 3.請問本處服務電話是否經常忙線?
- 4.請問您對服務人員的服務態度是否滿意?
- 5.請問您對本處的辦事效率是否滿意?
- 6.請問您對本處洽公環境是否滿意?
- 7.自 109 年 1 月 1 日開始,可由申請人填具委託書,由本處代調申請人的戶籍、財稅等資料,請問您對此項服務是否滿意?(若無接受這項服務免填):

承辦人:輔導員許智璋 聯絡電話(02)28530844-103 填報日期:109.11.04

題號	就學服務 (件)	就業服務 (件)	就醫服務 (件)	就養服務 (件)	服務照顧 (件)	其他(件)		合計
1	7	8	5	16	34	18	16	104
題號	最近一年 曾訪視	最近二年 曾訪視	二年以上 不曾訪視					合計
2	84	11	5					100
題號	一撥即通 (100分)	偶爾撥不 通(75分)	經常撥不 通(50分)	從沒撥過 (25分)				合計
3	87	11	0	2				100
題號	非常滿意 (100分)	滿意(80 分)	尚可(60 分)	不滿意 (40分)	非常不滿 意(20分)			合計
4	84	16	0	0	0			100
5	80	20	0	0	0			100
6	73	25	2	0	0			100
7	45	17	38	0	0			100
合計	282	78	40	0	0			400
性別	男(人)	女(人)	身份	榮民	第二類退 除役官兵	遺眷	其他	合計
合計	77	25	合計	62	8	30	0	100

附錄十一 11 月服務品質滿意度問卷調查

國軍退除役官兵輔導委員會								
新北市榮服處 109 年 11 月服務品質滿意度問卷調查(回收有效問卷數 100 份)								
1.請問您來本處辦理(詢問)那項業務?								
2.請問本處服務人員是否曾至貴府拜訪或電話訪視?								
3.請問本處服務電話是否經常忙線?								
4.請問您對服務人員的服務態度是否滿意?								
5.請問您對本處的辦事效率是否滿意?								
6.請問您對本處洽公環境是否滿意?								
7.自 109 年 1 月 1 日開始,可由申請人填具委託書,由本處代調申請人的戶籍、財稅等資料,請問您對此項服務是否滿意?(若無接受這項服務免填):								
承辦人:輔導員許智瑋 聯絡電話(02)28530844-103 填報日期:109.12.10								
題號	就學服務 (件)	就業服務 (件)	就醫服務 (件)	就養服務 (件)	服務照顧 (件)	其他(件)		合計
1	8	7	1	16	45	19	10	106
題號	最近一年 曾訪視	最近二年 曾訪視	二年以上 不曾訪視					合計
2	89	5	6					100
題號	一撥即通 (100分)	偶爾撥不 通(75分)	經常撥不 通(50分)	從沒撥過 (25分)				合計
3	91	4	0	5				100
題號	非常滿意 (100分)	滿意(80 分)	尚可(60 分)	不滿意 (40分)	非常不滿 意(20分)			合計
4	76	24	0	0	0			100
5	79	21	0	0	0			100
6	71	29	0	0	0			100
7	36	15	49	0	0			100
合計	262	89	49	0	0			400

性別	男(人)	女(人)	身份	榮民	第二類退 除役官兵	遺眷	其他	合計
合計	76	24	合計	69	4	27	0	100

附錄十二 12 月服務品質滿意度問卷調查

<p>國軍退除役官兵輔導委員會 新北市榮服處 109 年 12 月服務品質滿意度問卷調查(回收有效問卷數 100 份)</p> <p>1.請問您來本處辦理(詢問)那項業務? 2.請問本處服務人員是否曾至貴府拜訪或電話訪視? 3.請問本處服務電話是否經常忙線? 4.請問您對服務人員的服務態度是否滿意? 5.請問您對本處的辦事效率是否滿意? 6.請問您對本處洽公環境是否滿意? 7.自 109 年 1 月 1 日開始,可由申請人填具委託書,由本處代調申請人的戶籍 財稅等資料,請問您對此項服務是否滿意?(若無接受這項服務免填):</p> <p>承辦人:輔導員許智瑋 聯絡電話(02)28530844-103 填報日期:110.01.04</p>								
題號	就學服務 (件)	就業服務 (件)	就醫服務 (件)	就養服務 (件)	服務照顧 (件)	其他(件)		合計
1	6	8	1	18	42	20	10	105
題號	最近一年 曾訪視	最近二年 曾訪視	二年以上 不曾訪視					合計
2	90	6	4					100
題號	一撥即通 (100分)	偶爾撥不 通(75分)	經常撥不 通(50分)	從沒撥過 (25分)				合計
3	89	6	2	3				100
題號	非常滿意 (100分)	滿意(80 分)	尚可(60 分)	不滿意 (40分)	非常不滿 意(20分)			合計
4	86	14	0	0	0			100
5	80	19	1	0	0			100
6	75	24	1	0	0			100

7	43	13	44	0	0			100
合計	284	70	46	0	0			400
性別	男(人)	女(人)	身份	榮民	第二類退 除役官兵	遺眷	其他	合計
合計	73	27	合計	66	4	30	0	100

附錄十一 簡化之業務表格統計表

業務項目暨表單簡化內容一覽表		
一、服務照顧處 原業務項目 26 項，表單 44 張 簡化後業務項目仍為 26 項，表單 22 張 業務項目無簡化		
項次	業務項目	簡化內容
1	急難救助金	1.申請書表格原簽收人、具結書各 1 欄位，合併為 1 欄位。 2.申請書由系統產製，申辦人確認簽名。 3.急難救助 三節慰問及遺眷重點救助經費勻用調整，無須報會。
2	遺眷重點救助	1.申請書表格原簽收人、具結書各 1 欄位，合併為 1 欄位。 2.申請書由系統產製，申辦人確認簽名。 3.免附死亡證明、除戶謄本，經申請人同意，由本處透過戶役政系統代調。
3	喪葬慰問金 (服役 10 年以上 且具中低收社福 身份)	1.申請書由系統產製，申辦人確認簽名。 2.可免附戶籍謄本，經申請人同意，由本處透過戶役政系統代調。
4	遺眷家戶代表證	1.申請書由系統產製，申辦人確認簽名。 2.可免附戶籍謄本，經申請人同意，由本處透過戶役政系統代調。
5	榮民就學子女午餐補助金發放作	午餐補助系統顯示低收、中低收資料，可免附例假日及寒暑假未接受學校或機

	業	關午餐補助日數證明單。
6	就養喪葬補助費	1.申請書由系統產製，申辦人確認簽名。 2.可免附戶籍謄本，經申請人同意，由本處透過戶役政系統代調。
7	社區服務組長遴用核定作業	1.除 65 歲(含)以上滿 68 歲之社區志願服務人員須報會核定外，餘授權由各榮服處首長核定。 2.«遴用議定書»亦由一式三份減少為一式二份。
8	大事記要	原每「月」報會，簡化為每「年」報會。
9	遺眷家戶代表健保 6 類 1 目退保作業	榮服處無須辦理，改由就醫保健處辦理本案退保作業。
10	防騙月報表	取消每月報會，由各榮服處於本會訪視系統登錄。
11	特約商店	修正實施計畫，取消每年合約簽訂乙次，視各榮服處簽約特約商店期限自行決定續簽，惟各榮服處應主動維護，滾動式修正優惠專區資料。
12	服務品質滿意度問卷調查	原每「月」以函文報會，簡化為每「季」免備文以電子郵件報會。
13	每月遠距系統安裝統計	取消每月報會，由各榮服處於本會訪視系統登錄。
14	遺孤認養之規劃及執行	1.榮民遺孤認養申請書：將修正行政規則，刪除「認養申請書」規定，僅擬具「捐助意願表」並註明以榮民遺孤為認養對象。 2.可免附戶籍謄本，經申請人同意，由本處透過戶役政系統代調。
15	申請遺產繼承	1.保證繼承身分切結書刪除。 2.代理人得檢附匯款帳戶影本，改以匯款方式交付遺款。 3.領據 骨灰具領切結書及保證書合併為「遺產領據及切結書」、「骨灰領據及

		切結書」。
16	報會除名	單身榮民亡故報會除名作業，原為 1 人一卷方式，改為得以多人一卷方式辦理。
二、就養養護處 原業務項目 8 項，表單 31 張 簡化後業務項目為 7 項，表單 13 張 業務項目簡化 1 項：就養處分函不再副知輔導會		
1	就養申請作業	1.申請書由系統產生，申請人確認簽名。 2.委託書由申請人簽名，由本處代調財稅等相關資料
2	就養驗證申復作業	1.委託書由申請人簽名，由本處代調財稅等相關資料 2.其他相關證明文件依個案審核需要提供。
3	就養驗證三長訪視	修正為機構派員或電訪(登載於訪視紀錄)，申復通知書之送達書附卷查考即可。
4	就養處分函副知本會	不必再副知輔導會
5	就養榮民調整內住、外住及異動申請表作業	原需填寫「榮民(眷)異動單」經簡化: 1.由輔導會之「便民系統連線作業」，減紙本線上製作。 2.原臨櫃改線上申請
6	榮民證申請	申請書由系統產製，申辦人確認簽名。
7	退除役官兵停復權申請	輔導會每月依法務部資料主動查核辦理
三、就學就業處 原業務項目 9 項，表單 12 張 簡化後業務項目仍為 9 項，表單 8 張 業務項目無簡化		
1	促進退除役官兵穩定就業方案	「推介就業穩定津貼」、「職業訓練後就業穩定津貼」申請書，簡化由系統產製由申請人確認簽名。
2	志願役退除役軍	申請書及切結書簡化後整併為一張申請

	人創業貸款利息補貼	表。
3	大專校院修繕補助	二項業務簡化後整併為一張申請表，並由系統產製，申請人確認簽名。
4	就業考試修繕補助	
5	會外職訓補助	「志願役即余役軍人參加職業訓練申請表」及「志願役即余役軍人參加職業訓練經費補助申請表」，簡化由系統產製，申辦人確認簽名。
6	職訓機轉轉導就業獎勵	申請書(含切結書)，簡化整併為一張申請表。

四、就醫保健處

原業務項目 7 項，表單 6 張

簡化後業務項目為 6 項，表單 3 張

業務項目簡化 1 項：每月輔具申請統計表免送台北榮總身障中心

1	各種輔具申請	1.免附身分證件。 2.申請書由系統產製，申請人確認簽名。 (同時申請兩種輔具，申請人只要簽 1 份申請書即可)
2	特製輪椅申請	申請資料原需公函報會，簡化後掃描 MAIL 給臺北榮總身障中心，免再發函報會。
3	助聽器經費補助	申請資料原需公函報會，簡化後申請資料直接郵寄輔導會承辦人。
4	高診次	原需「函」報輔導會，簡化為「採線上系統登錄，免備文」。
5	輔具月報表	原需提供月報表予臺北榮總身障中心，簡化為無需提供。

五、退除給付處

原業務項目 34 項，表單 35 張

簡化後業務項目為 17 項，表單 18 張

業務項目簡化 17 項：改支改辦.水電眷補.俸金補發.短期授權等 17 項

1	改支改辦	1. 志願改支退伍金申請表由系統產製，
---	------	---------------------

		<p>申辦人簽名確認。</p> <p>2.戶籍謄本可由戶役政系統代為查詢</p>
2	水電眷補	<p>1.申請表由系統產製，申辦人簽名確認。</p> <p>2.戶籍謄本可由戶役政系統代為查詢。</p>
3	俸金補發	<p>1.專戶申請證明申請表由系統產製，申辦人簽名確認。</p> <p>2.俸金補發申請表由系統產製，申辦人簽名確認。</p>
4	短期授權	申請表由系統產製，申辦人簽名確認即可。
5	教補費	簡併部分申請表填寫欄位，並改採勾選方式辦理，郵局帳號由系統產生。