

金門縣榮民服務處 110年度提升政府服務效能具體作法執行成效

項次	實施要項	具體作法	執行成效	
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、檢討簡化申請書表、作業流程、辦理時限等，就各項業務範圍訂定作業標準流程及量化服務指標，以使服務作業之一致性。</p>	<p>推動輔導會榮喜專案，簡化申請案件之申請書表、作業流程及辦理時限等，本處修正 <u>19</u> 案標準作業流程及減少 <u>64</u> 項申請書表，以簡化服務流程、縮短案件處理時間。</p>	楊錫興
		<p>二、考量榮民(眷)及民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，適時充實更新服務設施。</p>	<p>一、本處每季檢查及改善辦公環境1次，為服務榮民(眷)設置一樓辦公室為全功能服務櫃台，並由專人服務。</p> <p>二、輔導會各業管處不定期考核本處服務場所，適時指導本處更新服務設施，以提供洽公榮民(眷)優質的服務環境及服務便捷性。</p> <p>三、110年度1月份本處一樓服務台加裝防疫隔板，改善民(眷)洽公環境。</p>	汪成飛
		<p>三、強化各項服務品質（如電話禮貌、臨櫃態度等），積極推展服務作為，爭取榮民(眷)及民眾之認</p>	<p>一、律定本處接聽電話與臨櫃洽公服務之作業規範，建立第一線服務人員親切、優質之服務態度與形象。</p> <p>二、輔導會每月對本處實施電</p>	許中威

		<p>同。</p>	<p>話禮貌測試至少 <u>1</u> 次以上，並每季發布考核結果，以督促本處服務人員，養成良好的電話接聽禮貌習慣，本處110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)及服務人員進行服務品質問卷調查60份，作為提升服務品質之參考依據。本年統計非常滿意<u>1,084</u>人次、滿意906人次、尚可 <u>46</u> 人次無不滿意或非常不滿意。</p> <p>四、為加強榮民(眷)之服務，本處持續辦理榮欣志工接聽電話訓練，俾能使渠等實施生日問安及電話訪問等工作，110年實施祝賀榮民(眷)生日電話計 <u>4,062</u> 人。</p>	
		<p>四、因應業務屬性及服務特性之差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。</p>	<p>一、 結合地區退伍軍人協會共同服務照顧榮民(眷)及瞭解榮民(眷)之需求，110年度共召開退伍軍人協會聯席會報 <u>2</u> 次。</p> <p>二、 運用本處榮欣志工團隊，於衛生福利部金門醫院設置榮欣志工服務</p>	<p>許加聲</p> <p>許中威</p> <p>葉育廷</p>

			<p>台，以服務就醫榮民(眷)掛號及就診服務，110年度共計出勤 <u>192</u> 人次、協助就醫 <u>1,152</u> 人次。</p> <p>三、本處設於金門本島，為便於服務居住在烈嶼鄉之榮民，本處洽商烈嶼鄉公所設置服務據點，以提供榮民(眷)諮詢及取件等，110年度共收 <u>63</u> 件。</p>	
		<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，提供服務照顧功能。</p>	<p>一、全面清查服務區內年滿80歲(含)以上獨老或雙老居住榮民(眷)，依實際照顧需要改列特需照顧或較需照顧榮民，110年度調整特需照顧榮民 <u>2</u> 人次、較需照顧榮民 <u>11</u> 人次。</p> <p>二、110年度本處服務照顧特需照顧榮民 <u>1,790</u> 人次、較需照顧榮民 <u>2,718</u> 人次、一般照顧榮民 <u>24245</u> 人次。</p>	<p>葉育廷</p>
		<p>六、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>一、110年度辦理榮欣志工特殊訓練，聘請國立金門大學教授童小珠講授 <u>社會福利概述</u>、<u>社會資源與志工服務</u>等課程。參加人數 <u>43</u> 人。</p> <p>二、110年度辦理榮欣志工成長教育 <u>2</u> 次。參加人數</p>	<p>許中威</p>

		<p>七、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><u>96</u> 人。</p> <p>一、110年辦理退除役官兵職業適性評量諮詢活動 <u>2</u> 次、共計 <u>32</u> 人次。</p> <p>二、110年辦理退除役官兵創業諮商活動 <u>2</u> 次、共計 <u>2</u> 人次。</p> <p>三、110年辦理退除役官兵促進穩定就業津貼補助，共計 <u>32</u> 人。</p> <p>四、110年辦理屆退官兵說明會 <u>1</u> 場次，計 <u>12</u> 人參加。</p> <p>五、110年辦理就學就業職訓服務說明會，計 <u>1</u> 場次、<u>30</u> 人參加。</p> <p>六、110年度辦理大專院校進修補助 <u>7</u> 人次。</p> <p>七、110年度辦理就業考試補助 <u>3</u> 人次。</p> <p>八、110年度辦理職業訓練補助 <u>31</u> 人次。</p>	<p>楊錫興</p>
<p>二</p>	<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、設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，並運用資訊網路促進機構內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間，達到「單一窗口、多</p>	<p>一、落實單一窗口服務，以「一處收件、全程服務」得服務宗旨，達成簡政、便民之目標，本(110)年度內單一窗口換發榮民證<u>534</u> 件、遺眷家戶代表證 <u>52</u> 件、申請醫療輔具及鑲牙 <u>1,333</u> 件、金</p>	<p>許中威 鄭國強</p>

		元服務」之目標。	<p>馬自衛隊未就養榮民救(慰)助 <u>1萬0,843</u> 人次等各項服務措施。</p> <p>二、110年辦理就養申請案 <u>20</u> 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 <u>0</u> 人次。</p> <p>四、提供就醫門診服務榮民(眷) <u>1,980</u> 人次。</p>	
		二、審酌簡化申辦案件應附之佐證資料；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	<p>為使服務便民化，申辦各項業務應附之佐證資料透過資訊系統，簡化榮民至各機關申請佐證資料，110年度協助榮民調閱電子謄本，計 <u>20</u> 件、查閱職業保險投保資料，計 <u>579</u> 件、申請就養財稅證明，計 <u>15</u> 件。</p>	蘇惠珍 鄭國強
		三、建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供榮民(眷)瞭解案件處理流程及最新進度。	<p>一、加強於懇談會、服務體系分區座談及各項會議宣導本處各項業務申辦流程，110年度本處共宣導 <u>5</u> 場次。</p> <p>二、結合本處全球資訊網，提供線上申辦及查詢服務，計 <u>11</u> 項業務。</p> <p>三、110年度利用線上申辦案件計 <u>0</u> 人次。</p>	許中威
三	便捷服務遞送	一、建立榮民(眷)及民眾抱怨處理機制，提供	一、於本處一樓大門設置意見箱，本處全球資訊網頁亦	鄭國強

<p>過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>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，適予調整服務措施。</p>	<p>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。110年度接獲榮民(眷)及第二類退除役官兵反應意見 <u>0</u> 件。</p> <p>二、每日由值日人員定時收看电视，如有新聞輿情，即時陳報或以Juiker連繫，有效掌握地方狀況。</p> <p>三、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，110年度「首長民意電子信箱」共收民眾反應事件 <u>0</u> 件。</p>	
	<p>二、廣開榮民(眷)及民眾建言管道，運用各類座談，廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供精進服務與合作契機。</p>	<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(110)年由處長主持退除役官兵代表懇談會 <u>1</u> 場次，計榮民(眷) <u>53</u> 人次參加、另舉辦榮民服務網分區座談會 <u>3</u> 場次計榮民(眷) <u>102</u> 人次參加；並於懇(座)談辦理完畢後立即彙整榮民(眷)關心問題已正式公</p>	<p>葉育廷</p>

			<p>文函報輔導會研議共計<u>8</u>人次，再由本處向提議榮民(眷)妥予說明處理情形。</p> <p>二、三長利用訪視榮民(眷)機會，聽取榮民(眷)意見及建言，並適時宣導輔導會各項服務政策，以使榮民(眷)認同本處服務工作。110年本處三長訪視榮民(眷)共計<u>1,398</u>人次。</p>	
		<p>三、建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為施政辯或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>一、本處協請金門日報、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。110年新聞媒體共計刊登<u>677</u>則相關本處之資訊。</p> <p>二、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(值日人員)每日閱讀早(晚)報、電視新聞報導、及官方臉書，即時瞭解有關榮民(眷)狀況，通知相關人員儘速處理，並將處理情形，以「狀況反映表」陳報首長核閱、記錄備查。110年度本處接獲狀況反映事件共<u>4</u>件。</p> <p>三、本處設置全球資訊網首長信箱及一樓意見反映</p>	<p>葉育廷</p>

			信箱，提供，亦可藉助溝通。 四、110年度榮民(眷)陳情案件計 <u>0</u> 件。	
		四、定期(每月)辦理榮民(眷)意見調查(滿意度)，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，提供服務參考。	一、本處每月底針對當月服務人員服務態度、服務效率、辦公場所及接聽電話禮節等實施服務滿意度調查，110年度共計抽樣720人，均對本處同仁服務態度表示滿意。 二、110年度本處服務滿意度調查APH值平均為92.4%。	湯繼中
		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。	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。	湯繼中
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、主動公開相關榮民(眷)服務訊息、核心政策、執行計畫、服務措施及預算執行等資訊。	建置金門縣榮民服務處臉書粉絲專頁，主動公開本處服務照顧榮民(眷)及輔導會服務政策相關訊息，110年度 <u>累計貼文共計 204 篇</u> ， <u>累計觸及人數計 8萬3,247 人次</u> 。	呂秀蘭

		<p>二、建置多元化資訊管道，如FB、Line@等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬，友善網路溝通環境。</p>	<p>一、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。110年度退伍軍人社團召開聯席會報計 <u>2</u> 次、本處服務網Line群組累計貼文(含就學、就業及職訓)共計 <u>145</u> 件。</p> <p>二、自110年1月至同年12月本處全球資訊網頁，張貼訊息計 <u>44</u> 篇，累計瀏覽人數 <u>892</u> 人次。</p>	<p>呂秀蘭 許加聲 楊錫興 許中威</p>
		<p>三、賡續推動及增加網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全認證，提高線上申辦使用率。</p>	<p>推動及增加本處行政業務網站線上申辦業務及服務項目，本處提供榮民(眷)申辦水電優惠等 <u>11</u> 項服務線上申辦及查詢。</p>	<p>呂秀蘭</p>
<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>一、檢討現行服務工作之廣度、深度，主動協調與整合性質重複或相近之服務工作，依榮民(眷)需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<p>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。</p>	<p>葉育廷</p>

		<p>二、結合法令、簡化流程、引進民間資源及資訊科技應用等工具，規劃創新性、整合性的服務措施，以解決榮民(眷)問題。</p>	<p>一、接受慶福、田心緣、向實等公司及榮民常傳祿先生捐贈背心、白米、排汗衫、紙尿褲等物資共計<u>6</u>次，分送給特需榮民、較需榮民、獨老榮民(眷)及雙老獨居榮民(眷)共計<u>401</u>人次。</p> <p>二、榮民榮眷基金會、欣屏瓦斯公司、中華慈善善緣基金會，為照顧本處服務區榮民特捐贈新台幣<u>8萬5,000</u>元，本處分別轉贈榮民(眷)<u>125</u>人次。</p> <p>三、110年度本處辦理榮民遺孤認養工作，有張伶妹、王月蘭、鄧文漢及本處三長，公祭捐贈新台幣17萬元，認養遺孤16人次。</p>	<p>葉育廷</p>
		<p>三、與地方政府結合，從服務資源整合、以資源共享角度出發，將服務體系與業務體系完成水平垂直整合共同為民服務。</p>	<p>一、本處經常由處長、副處長及總幹事率同相關業管人員，拜訪立法委員及地方民意代表等計<u>8</u>次，建立水平垂直整合，共同為民服務。</p> <p>二、參加或邀請金門縣政府之活動及會議共計<u>10</u>人次，以增進共同服務及照顧榮民之工作。</p>	<p>黃子欣</p>

		<p>四、考量服務對象區域及數位資訊之落差，利用電訪、平板電腦、手機通訊軟體服務，並輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。</p>	<p>一、本處因人力配置因素，針對榮民婚娶新住民之家庭實施電訪服務，110年度電訪新住民家庭764人次。</p> <p>二、平日服務人員實施親訪時，運用配發之平板電腦，適時瞭解榮民(眷)之基本狀況，做出適切的服務。</p>	湯繼中
六	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（如長照政策推之動），結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服务措施。</p>	<p>一、運用本處行政業務網、字幕機(電子跑馬燈)及臉書等資訊設備，發布輔導會及本處各項最新訊息，提供榮民(眷)最快速最新的政府政策、法令及規定。</p> <p>二、協助中央及地方政府宣導各項政策，並將相關的服务資訊，系統性及迅速化公布連結至本處及輔導會網站。</p>	
		<p>二、於法規授權範圍，適時規劃具體可行的執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。</p>	<p>因應疫情及防疫措施，在輔導會授權範圍內，同意參加職訓之榮民(眷)可延後受訓及申請補助，110年度延後受訓計<u>11</u>人、延後申請補助計<u>24</u>人。</p>	
		<p>三、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</p>	<p>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，</p>	

		安全網絡。	<p>110年本處實施防震防火演練計1次，全體職員工20人參加。</p> <p>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，110年度防騙宣導計<u>4229</u> 人次。</p> <p>三、結合金門紅十字會對因病滯留在大陸榮民，循小三通返金者均派員協助，計<u>1</u> 人。</p>	
--	--	-------	---	--