

基隆市榮民服務處 110 年提升政府服務效能執行成效一覽表

實施要項	具體作法	執行成效	備註
<p>壹、提升服務效能，深化服務績效</p>	<p>一、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>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>九、本處配合輔導會推動數位轉型精進服務，於 11 月 1 日起辦理新式榮民證及數位榮福卡申</p>	

		<p>辦，本處為提升服務品質增加了以下服務:專門讓主動臨櫃辦理進而讓換目前辦理情形如下:</p> <p>(一)提供照相服務:本處特別組成拍攝小組，為忘記帶大頭照的榮民作即時服務，不必再多跑一趟，免於舟車勞頓。</p> <p>(二)致贈精美小禮物:本處準備250份精美小禮物，致贈給臨櫃辦理新式榮民證者(自己抽出禮物)，讓榮民感到溫馨及開心。</p> <p>截至12月22日止，本處共計受理新式榮民證申請173員，數位榮福卡52員。</p> <p>十、提升馬祖地區服務照顧精進作法執行成效</p> <p>(一)加強致贈關懷物資，提升照顧能量：110年計寄送桂格穀珍75袋、防疫口罩196個、寒冬送暖物資法蘭被5件、毛毯6件、毛帽60頂、防護衣4件、防疫口罩4盒(每盒50個)、防疫面罩16個、防疫筆16支、秋節柚子3箱、保暖禮盒48盒及棉帽48頂、會徽毛帽24頂、3M居家型舒適背心24件、國旗口罩75盒、排汗衫及白米等物資，並協調台馬之星交通船愛心運送，致贈馬祖區較需照顧榮民(眷)。</p> <p>(二)提升行政服務：主動、精簡、便利服務，馬祖榮民換發新式榮民證不便，主動協助換發寄達，110年12月8日辦理連江縣榮民郭鎮輝等15員申請換發新式榮民證，後</p>	
--	--	--	--

		<p>續廣續協助辦理，並於各離島服務區運用 Line 社交軟體，建立服務群組，邀請榮民眷加入，提供輔導會及榮服處各項服務資訊宣導周知，提供榮民榮眷基金會拍攝之微電影就學就業職訓、榮民眷第二類官兵權益、防疫等資訊，口碑良好，廣續上傳相關資訊宣導。</p> <p>(三)強化就醫需求協助：規劃馬祖區服務網納入就醫服務，每年視馬祖地區榮民眷需求，配合各項服務活動，實施助聽器等輔具巡迴維修、申請諮詢及協助門診掛號等服務，並配合 110 年度馬祖地區之服務區座談會辦理相關醫療輔具及其他就醫權益的宣導、現場提供榮民助聽器之維修與維護，結合地方資源就醫協助，由東引林德建鄉長、張永江議長、林光東秘書長、東引部隊及本處服務人員共同協助至南竿連江縣立醫院緊急就醫，解決醫療及看護人力需求。</p>	
--	--	---	--

	<p>二、 廣續強化各項服務效能，如電話禮貌、臨櫃態度、志工電訪等，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。</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>	<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、110年辦理公益活動：</p> <p>(一)中華熱心發展協會於110年1月19日、7月9日、9月7日慷慨致贈基隆榮服處愛心米各100包、沖泡飲100盒，共計300包、沖泡飲200盒轉贈中低收入及清寒榮民眷。</p> <p>(二)欣隆天然氣股份有限公司於110年2月1日致贈本處桂格養氣人參禮盒60盒、桂格超級穀珍300包，轉贈弱勢榮民眷及遺眷。</p> <p>(三)本處於110年2月4日至2月10日一連七日結合青田書學會、青溪學會及采慧珠寶銀樓聯合發起春聯義賣公益活動，所得善款30萬8,329元全數捐助給遺孤小朋友。</p> <p>(四)於110年春節期間辦理「關懷榮民歲末寒冬送暖溫馨活動」，因疫情關係改送年菜祝福。</p> <p>(五)本處榮欣志工於110年1月29日至祥和山莊居家打掃及義剪、新春揮毫等活動服務，改善居家環境使榮民能在更舒適環境中生活，讓榮民前輩能歡度春節。</p>	
--	---	--	--

		<p>(六)本處於春節、端午、秋節前夕，由處長率同仁前往台北榮總員山分院和蘇澳分院及基隆地區衛生福利部基隆醫院等醫療院所探視住院榮民(眷)，讓住院榮民在節慶期間能感受到榮服處帶來的溫暖關心。</p> <p>(七)本處榮欣志工隊於3月13日、4月12日及4月19日協助伊甸身障福利中心辦理身障者旅遊活動，並連結當地志工共同為身障者提供愛心服務，對外連結深化服務效能。</p> <p>(八)本處於6月9日辦理關懷榮民眷110年隆粽飄香關懷榮民榮眷活動活動，致贈榮民眷養生粽等端節禮品60位，與弱勢共度榮民眷節慶。</p> <p>(九)本處於10月20日連結社團法人中華佛教善緣慈善會、中華民國雜誌事業協會、高雄市投資協會等團體致贈本處服務區內百歲人瑞助壽金19位，感謝榮民前輩戎馬一生，為臺灣做出的犧牲與貢獻。</p> <p>(十)本處於3月12日至新北市行天淡水武聖宮領取愛心物資90份轉發送本處弱勢榮民遺眷。捐贈發放計畫，並於端午節前夕發放完畢。</p> <p>(十一)基隆市心蘭愛鄉生活發展協會於110年01月13日上午11時愛心捐贈貧困弱勢榮民</p>	
--	--	--	--

		<p>眷毛毯 20 份、牙膏、牙刷等物資，由本處李建學副處長接待並邀請李天晴、王瑞志二位榮民代表及林秀英、曾王鴛麗二位志工和同仁見證捐贈儀式，場面溫馨和悅。</p> <p>(十二) 本處於 7 月 15 日發送喜憨兒社會福利基金會電話通知，將捐贈本處 30 份愛心物資，協助轉送弱勢榮民眷，每份物資包含水晶芝麻粽 60 克 8 顆及銀耳湯 350 克 1 包。</p> <p>(十三) 本處於 8 月 13 日發送安得烈慈善協會捐贈轄內年滿 65 歲弱勢需求長者，每月 20 份(一年 12 次)長青食物箱愛心物資，長青食物箱內容物如下：銀髮族奶粉或營養品、麵條、沖泡盒、即時粥品、罐頭、麥片、沖泡袋、餅乾。寄送到宅。</p> <p>(十四) 國際傳統整復推拿協會於 110 年 8 月 26 日上午 11 時捐贈精油香皂 400 個及毛毯 100 床，致贈貧困弱勢榮民眷，由鄭處長率領全體同仁、七暖區隊志工等代表感謝該會致贈感謝狀儀式。</p> <p>(十五) 本處積極連結外部資源，於 110 年 1 月 20 日陪同社團法人基隆市祥和慈善推展服務協會捐助 10 位基隆市貧困弱勢榮民眷，每位 2 千元共計 2 萬元，並由處長回贈感謝狀表達謝忱。</p> <p>(十六) 本處與國際獅子會基隆理想</p>	
--	--	--	--

		<p>會合作，於 12 月 19 日舉辦歲末送暖聯歡晚會，邀請 46 位弱勢榮民眷及遺孤提前圍爐過節。</p> <p>三、積極辦理輔導就學、就業暨職訓媒合活動</p> <p>(一)110 年度辦理 3 場就業媒合活動暨企業參訪，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 80 人。</p> <p>(二)舉辦 110 年「就學就業職訓工作說明會」，1 場次計 35 人，協助退除役官兵瞭解個人重要權益，俾協助多元輔導穩定就業。</p> <p>(三)110 年辦理 12 場「適性評量及職涯諮詢」服務，實施職業適性評量、職涯諮詢，參加職涯諮詢榮民/眷及屆退官兵人數 93 人、適性評量 196 人。</p> <p>(四)110 年度創業諮詢輔導服務計畫輔導人次目標數 21 人，實際達成 22 人次，年度達成率 105%。110 年 8 月 31 日辦理 1 場創業輔導講座，參加榮民及二類官兵人數 20 人。</p> <p>(五)就業站未來首要目標為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。</p> <p>(六)依輔導會 109 年 01 月 21 日輔學字第 1090004789 號函送 110 年「退除役官兵就學及進</p>	
--	--	---	--

		修輔導綱要計畫」辦理拜訪本服務區內之兩所大專院校，排定拜訪行程：於 110 年 4 月 27 日 09:00~09:40 由處長率領本處就學站同仁拜訪「國立臺灣海洋大學」，推廣、鼓勵退除役官兵進修學習課程。另於 110 年 10 月 13 日 15:00~16:00 由處長率領本處就學站業同仁拜訪「崇右影藝科技大學」，推廣、鼓勵退除役官兵進修學習課程暨簽署合作備忘錄。	
	五、落實外住榮民暨遺眷訪查服務，並依不同需求類型提供服務照顧工作。	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）。	
	六、建立簡淺易懂的作業標準及工作手冊，提升服務效能。	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。	
貳、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、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。	

	<p>二、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>	<p>一、於 110 年 9 月 29 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。</p> <p>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，本處分別於 110 年 4 月份、8 月份、9 月份、10 月份辦理服務區分區座談會計 4 場次，聆聽退除役官兵心聲，積極提升服務效能。</p>	
	<p>三、依據服務特性辦理滿意度調查，俾利精進服務效能。</p>	<p>110 年度服務品質滿意度問卷調查共回收 769 份，總平均分為 98 分。本處依「服務電話是否經常忙線？」、「服務人員的服務態度是否滿意？」、「辦事效率是否滿意？」、「洽公環境是否滿意？」等四大項作為評分項目，並每月統計，進而量化服務滿意度績效指標，並依此指標廣續精進本處服務效能。</p>	
	<p>四、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>110 年本處接獲陳情案計 7 案，均依本處『人民陳情案件及非理性陳情行為處理作法』妥善處理，並回復陳情人，告知處理情形，取得陳情人認同。</p>	
	<p>五、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>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>三、本處辦理各項活動，皆迅速發布新聞稿件，統計 110 年辦理活動獲電視與平面媒體、網路新聞登載計 139 則。</p>	

<p>參、 便捷服務程序 ·確保流程透明</p>	<p>一、 設置全功能櫃台，廣續推動「一處收件、全程服務」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： 一、110年急難救助計434人次，核發金額185萬7,000元。 二、110年三節慰問合計1,636人次，核發金額為490萬8,000元。 三、110年醫療輔具申請，計眼鏡258人、助聽器申請24人次、鑲牙16人次、手杖21人次、其他醫療輔具39人次。 四、110年度協助榮民辦理就養申請，核定47人，就養驗證31案。</p>	
	<p>二、 非上班時間設置專人輪值，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、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。</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>	
	<p>四、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。</p>	<p>本處臉書 110 年執行成效，臉書按讚數累積 1,125 人次，相較去年增長 142%，臉書互動數為 13,509 人次，較去年增長 50%，貼文觸及數為 137,728 人次，較去年增長 76%。</p>	
<p>肆、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>一、依地域差異設置服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性，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>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、 於社區服務網配置在地人力，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。</p>	<p>本處依行政區域及榮民、遺眷服務照顧人數，區分 3 個責任區 14 個服務網，由 11 位社區志願服務組長及 3 位社區志願服務員，平時與社區鄰里長及社區公私立社福機構建立聯結，即時服務照顧居住於各社區之榮民或遺眷。</p>	
	<p>三、 依據服務對象不同需求，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>一、輔導會自 108 年開始，各榮服處不自行辦理委外職訓班隊，本處協助有就業需求的退除役官兵(眷)參加職訓中心、勞動部勞動力發展署及中華航業人員訓練中心等訓練機構所辦理之課程，今(110)年度共輔導 14 人參加全日制職訓班隊，並協助完成訓後就業穩定津貼申請。</p> <p>二、</p> <p>(一)為配合輔導會結合企業用人需求，調查本服務區有產訓(學)合作意願之企業公司，以利後續整合推動參考，特聯繫陽明海運(股)公司陳祖望經理，訂於 110 年 3 月 25 日(四)下午 3:00 時至 5:00 時由鄭源敏處長、李建學副處長率就業站同仁進行拜會活動，輔導會就學就業處黃瑞文科長與財團法人中華航業人員訓練中心江宏榮組長、許修豪組長亦共同與會討論，本次活動順利完成，刊登新聞稿。</p> <p>(二)本案規畫 110 年退除役官兵(榮眷)乙級船員培訓專班於 5 月 4 日提供陽明海運及航訓中心，相關招募計畫書等資料，迄 5 月 19 日獲陽明海運等 2 家審查同意，招募對象以符合船員服務規則第 7 條第 1 項第 6 款</p>	

		<p>：海軍退除役士官兵及其他國軍所屬海上艇隊具有艙面或輪機部門服務資歷 2 年以上。本處於 5 月 20 日簽核核准，並於 5 月 26 日函文輔導會核備獲准辦理。</p> <p>(三)本處 9 月 8 日函文各縣市榮服處協助宣導本專班招生，本次共計招募到航海科 15 人、輪機科 6 人，訓期 110 年 11 月 30 日至 111 年 1 月 10 日，已於 11 月 30 日順利完成開訓典禮，並登載新聞稿。</p>	
	<p>四、 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>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>	

伍、 開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、 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，主動揭露業務資訊。	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。 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。	
	二、 落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。	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。	
	三、 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。	
陸、 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、 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。	一、利用年度退除役官兵代表座談會召開時，邀請地方長照服務機構專業人員，宣導長照服務相關資訊，促使國家長照服務政策得以落實滿足榮民、遺眷的需求。	

	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。	依據相關社福法規規定之既有制 度及地方政府現有服務窗口，進行 連結形成合作機制，對於影響安全 之突發事件，即時掌握處理，消彌 問題於無形，自然形成維護安全之 社會網絡。	
--	--	---	--