

苗栗縣榮民服務處 110 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業務處理流程及相關法規之專業。</p>	<p>1. 每月定期召開處務會報及服務會報，針對業務處理流程及相關法規進行宣導，共計召開24場次會議。</p> <p>2. 不定期召開業務研討會，藉以檢討及精進各項業務處理流程及相關法規之專業。</p> <p>3. 辦理年度職員工訓練，強化服務人員對涉及業務處理流程及相關法規之專業之能。</p>
		<p>二、建立(修訂)「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」，提升服務效能。</p>	<p>本處針對訪視服務作業等57項工作，建立標準作業程序，每年亦重新檢討工作規範及作業流程，並於110年4月7日完成修訂標準作業程序書，以達到作業之一致性，並縮短洽退除役官兵(眷屬)等候時間，以回應服務對象之需求。</p>
		<p>三、訂定年度幹部(同仁、組長)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>110年度共計辦理15場次教育訓練及講習，提升人員專業水準，辦理日期與內容如下：</p> <p>1. 110年1月5日辦理「新進服務組長及職員工訓練」。</p> <p>2. 110年3月16日辦理「社區服務組長及輔導員專業訓練」。</p> <p>3. 110年3月31日辦理「榮欣志工成長訓練」。</p> <p>4. 110年4月22日辦理「金融教育講習」。</p> <p>5. 110年5月12日辦理「內部控制監督作業範例及持續性監控工具介紹」。</p> <p>6. 110年5月12日辦理「兩公約及兒童權利公約介紹」。</p> <p>7. 110年6月8日辦理「內部控制</p>

		<p>監督作業範例介紹」。</p> <p>8.110年6月24日辦理「就養驗證講習」。</p> <p>9.110年9月7日辦理「環境教育講習」。</p> <p>10.110年9月7日辦理「性別平等教育」。</p> <p>11.110年9月16日辦理「榮欣志工特殊訓練」。</p> <p>12.110年9月30日辦理「金融教育講習」。</p> <p>13.110年10月19日辦理「榮欣志工成長訓練」。</p> <p>14.110年12月10日辦理「榮欣志工成長訓練」。</p> <p>15.110年12月21日辦理「新進職員工訓練」。</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>1.110年度本處結合榮民榮眷基金會、喜憨兒社會福利基金會、台中市私立惠康社會福利基金會、慶福社會福利慈善事業基金會、華山社會福利慈善事業基金會、苗栗縣榮欣志工協會、苗栗縣社會福利促進協會、陸軍第一士官學校領導士官班校友協會、陸海空軍常備士官班相互關懷協會、苗栗玉清宮、竹南龍鳳宮、頭份石觀音寺、中華佛教善緣慈善會、天恩診所、歐香烘焙房、欣中天然氣公司、向實貿易股份有限公司及善心人士力量共同辦理寒冬送暖活動、端節關懷活動、秋節慰問活動、義剪活動、百歲人瑞慰訪等活動。</p> <p>2.110年度本處與大千綜合醫院、為恭紀念醫院、弘大醫院、天恩診所等4家苗栗地區醫療院所，簽訂支援合作協定書，</p>

			<p>就掛號費、診斷書開立費，為增進苗栗地區榮民眷醫療品質、及時提供照護及協助，並減輕榮民眷醫療負擔。</p>
		<p>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、較需及一般等照顧類別，提供服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 110年度外住榮民暨遺眷訪查特需照顧216人次、較需照顧3,461人次、一般照顧16,418人次，合計20,095人次。於訪視問安關懷之餘，除校正地址、了解就業狀態等資料外，並主動發覺其他服務需求，適時轉介相關社福資源。</li> <li>2. 110年度計開案14案次(退除役官兵6案次、遺眷8案次)，連結相關社福資源提供服務計994人次(退除役官兵541人次、遺眷448人次)。</li> <li>3. 運用縣內各宮廟、慈善團體及善心人士等資源，依據退除役官兵眷屬實際需求及運用各種訪視時機，轉發各項民生物資，110度計發送民生物資292次。</li> <li>4. 110年度計捐款人數260人，捐款收入83萬2,250元，計被認養人數223人，認養支出64萬9,000元。</li> </ol>
		<p>六、辦理退除役官兵及眷屬等參加就業訓練補助，提升職場競爭力。</p>	<p>110年輔導志願役退除役官兵及眷屬參加職業訓練課程，核准職業訓練補助23人次，計核發33萬9,500元整。</p>
		<p>七、聘請專家、學者擔任「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」等講座，每年辦理各1場次。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處於110年9月16日辦理榮欣志工特殊訓練，邀請大學教授及講師擔任講座。</li> <li>2. 另於110年3月31日、10月19日、12月10日辦理榮欣志工特殊訓練，邀請實務工作者及學界研究者擔任講座。</li> <li>3. 110年度本處榮欣志工計出勤</li> </ol>

			<p>人次計3,085人次，服務時數計3,732小時，服務人次6,193人次。</p>
		<p>八、配合會頒政策加強二類官兵訪視，確保退除役官兵權益。</p>	<p>本處獲知第二類退除役官兵退伍訊息後，當日即通知各區於15日內完成訪視(親訪本人或親友)並協助渠等就學就業及職訓，另每週定期檢視「新退官兵訪視人員名冊」，滾動追蹤管制服務工作執行情形。</p>
		<p>九、辦理年度員工及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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處於110年1月5日、3月16日及12月21日自行辦理年度員工及服務體系幹部教育訓練。</li> <li>2. 派員參加輔導會舉辦之就養驗證及法規講習、財產管理系統實作講習、政府文件標準格式研習、年度採購人員研習、退休法令與實務研習、公務預算編制與執行實務研習、就業服務工作研習、研考業務研習、新聞文宣研習、人事業務人員研習等。</li> <li>3. 派員參加公務人力發展學院、苗栗縣政府等輔導會以外其他機關舉辦之文書流程管理研習、國家文化記憶庫收存系統擴充暨資料導入教育訓練、環境教育人員增能培訓、全國志願服務資訊整合系統教育訓練等</li> </ol>
		<p>十、編印各式業務洽辦宣導DM，並運用各種時機發放宣導。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 編印有就學/就業/職訓宣導DM，置於就業站供洽公民眾領取，並利用就業媒合、學業訓說明會等場合發放宣導。</li> <li>2. 複印各項服務照顧、就醫、就養、退除給與、退除役官兵權益一覽表、政府紓困方案相關資料、新式榮民證及數位榮福卡等資料，運用訪視時機分送宣導。</li> </ol>

貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合需求	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。	為有效處理人民陳情案件，加強為民服務，參照國軍退除役官兵輔導委員會人民陳情案件作業規定，頒定本處人民陳情案件作業規定及標準作業程序
		二、民眾意見反映後(陳情)續追蹤處理。	本處110年度陳情案件共計9件，均依本處人民陳情案件作業規定，於5日內辦理完畢，本處秉持服務有感之精神，提供關懷訪視服務。
		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。	1. 每月25日前排定次月輪值表，由正式職員值勤，非上班時間亦提供服務。 2. 另於大門口張貼明顯公告(聯絡電話)以利聯絡。
		四、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業；落實執行全功能櫃檯線上預約作業。	1. 本處於一樓設置單一窗口，提供就醫、就養、就學、就業、服務照顧、退除給付等服務，由服務人員協助導引洽公事宜，另櫃檯同仁亦能主動相互代理，以避免民眾長時間等候。 2. 執行全功能櫃檯線上預約作業，方便民眾在家先行線上預約，減少臨櫃申辦等候時間，提高服務品質及行政效率。
		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。	本處每月定期召開處務會報及服務會報，不定期召開業務研討會，針對民眾需求，規劃及檢討相關服務工作，落實本處提升政府服務效能執行計畫。
		六、辦理退除役官兵懇(座)談會、服務區座談會、退伍軍人社團聯誼會等。	1. 110年度計辦理退除役官兵代表懇談會1場次，計105人與會；服務區座談會5場次，計211人與會，藉由舉辦退除役官兵懇談會及服務區座談會，建構與退除役官兵面對溝通機制，發掘問題，解決困難，廣納建言。 2. 110年度退伍軍人社團聯繫會

			<p>議結合服務網座談會方式辦理，另配合社團活動主動派員出席參加，並由本處服務人員持續親訪聯繫拜會社團，共計拜會各社團97次。</p>
		<p>七、運用本會官網功能，進行防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。</p>	<p>1. 本處官網提供有關處長介紹、處長信箱、組織沿革、組織架構、職掌與電話、服務處導覽、服務區與服務站、交通與位置、最新消息、活動訊息、就業資訊、採購專區、便民措施、榮民代表懇談會、在地即時訊息、熱門景點導覽、當地優惠資訊、便民服務、線上申辦及查詢、下載專區、資訊公開、影音宣導影片、活動剪影、人瑞剪影、相關連結等檢索服務，110年度計公開業務相關資訊187則，年度累計點閱人次計有82萬6,563次。</p> <p>2. 本處臉書粉絲專頁不定期轉貼官網資訊及張貼有關防騙、退除役官兵權益等宣導資訊，110年度計張貼308則次、年度累計按讚人次計有5,652次。</p>
參	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>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式，提供專人全程服務。</p>	<p>1. 本處設有實體的意見反映箱、官網有「首長民意電子信箱」專區，另並建置有臉書粉絲專頁、通訊軟體Line群組等溝通管道，當遇有服務對象留言或建議事項能及時回應。</p> <p>2. 配合本會業務項目暨表格簡化政策、單一窗口作業，以提供退除役官兵眷屬專人全程服務。</p>
肆	<p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平</p>	<p>一、於三家醫院設立志工服務台，落實「榮民在哪裡，服務到哪裡」之服務理念。</p>	<p>1. 本處榮欣志工大隊於大千醫院、為恭醫院、苗栗醫院等三家醫院設立志工服務台，惟因應疫情關係，醫療院所皆有病房</p>

	使用	<p>探訪之限制，三家醫院志工服務台目前暫停排班，住院榮民慰問服務俟榮民出院後親訪慰問。</p> <p>2. 於本處一樓增設志工服務台，為洽公民眾提供服務，落實實聯制、手部消毒、量體溫及配戴口罩等措施。</p>
	<p>二、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢榮民眷。</p>	<p>1. 110年01月18日退除役官兵陳光輝捐贈印刷春聯100幅及炊粉100包，轉送服務區內若是清寒退除役官兵(眷屬)。</p> <p>2. 110年01月21日苗栗縣榮欣志工協會捐贈手套100雙，轉贈轄區內有需要之榮民眷。</p> <p>3. 110年01月26日竹南后厝龍鳳宮捐贈白米600斤，轉贈轄區內清寒或有需要之榮民眷食用。</p> <p>4. 110年02月01日欣中天然氣股份有限公司捐贈禮券120張，關懷轄區內清寒榮民眷及遺孤。</p> <p>5. 110年08月23日頭份石觀音寺捐贈普渡物資20桌及白米120斤，轉送轄區內清寒或弱勢有需要之榮民眷食用。</p> <p>6. 110年09月01日竹南后厝龍鳳宮捐贈普渡物資15桌及白米30斤，轉送轄區內清寒或弱勢有需要之榮民眷食用。</p> <p>7. 110年08月16日及31日財團法人慶福社會福利慈善事業基金會捐贈排汗衫76件及白米76包，轉送轄內特較需榮民及遺眷使用。</p> <p>8. 110年09月13日退除役官兵王秀玲捐贈西湖文旦160顆，轉送轄區內清寒或弱勢有需要之</p>

		<p>榮民眷食用。</p> <p>9. 110年11月17日國軍軍眷住宅公用合作社捐贈食物箱18箱，轉送轄區內清寒或弱勢有需要之榮民眷食用。</p> <p>10. 110年11月18日向實貿易股份有限公司捐贈保暖背心117件及寶寶被10件，轉送清寒榮民眷、獨居榮民眷及需關懷之榮民眷。</p> <p>11. 110年11月25日財團法人慶福社會福利慈善事業基金會捐贈毛毯76件，轉送轄內特較需榮民及遺眷使用。</p> <p>12. 110年12月02日苗栗縣榮欣志工協會捐贈緒熱毯20件，轉送清寒榮民眷、獨居榮民眷及需關懷之榮民眷。</p> <p>13. 110年12月02日苗栗玉清宮捐贈白米100包，轉送清寒榮民眷、獨居榮民眷及需關懷之榮民眷。</p>	<p>榮民眷食用。</p> <p>9. 110年11月17日國軍軍眷住宅公用合作社捐贈食物箱18箱，轉送轄區內清寒或弱勢有需要之榮民眷食用。</p> <p>10. 110年11月18日向實貿易股份有限公司捐贈保暖背心117件及寶寶被10件，轉送清寒榮民眷、獨居榮民眷及需關懷之榮民眷。</p> <p>11. 110年11月25日財團法人慶福社會福利慈善事業基金會捐贈毛毯76件，轉送轄內特較需榮民及遺眷使用。</p> <p>12. 110年12月02日苗栗縣榮欣志工協會捐贈緒熱毯20件，轉送清寒榮民眷、獨居榮民眷及需關懷之榮民眷。</p> <p>13. 110年12月02日苗栗玉清宮捐贈白米100包，轉送清寒榮民眷、獨居榮民眷及需關懷之榮民眷。</p>
		<p>三、運用本會資源繼續推動就診專車服務，持續補強本服務區偏鄉與弱勢退除役官兵(含眷屬)便利之就醫服務，維護其健康照護。</p>	<p>1. 為持續對退役袍澤的照護，完善退伍軍人的就醫及服務照顧，提供本轄榮民、遺眷搭乘就醫專車至臺中榮總就診。</p> <p>2. 本處110年度計有480人次搭乘，將秉持服務有感之精神，賡續服務照顧需要之榮民眷。</p>
<p>伍</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>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. 110年度運用本處官網、臉書粉絲頁、公布欄等公共開放區域主動公開業務相關資訊495則，計有83萬2,215人次點閱。(官網187則、82萬6,563人次點閱；臉書308則、5,652人次按讚)</p> <p>2. 110年度主動提供本處各項資訊予各大新聞媒體，供稿44則，計刊登報導283則。</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2.0、就業等)。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用各式集會活動宣導國家重要政策，例如每月定期召開之處務會報及服務會報；每季召開之榮欣志工聯繫會報、屆退官兵權益說明會；年度舉辦之退除役官兵懇談會及服務網座談會、企業廠商代表說明會、學業訓工作說明會等。</li> <li>2. 此外亦藉由訪視退除役官兵、拜會退伍軍人社團、拜訪企業廠商等時機宣導國家重要政策。</li> </ol>
		<p>二、跨地方行政機關(如警政、消防、社政等單位)建立合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自103年4月起本處與苗栗縣政府消防局、苗栗縣警察局等單位建立合作機制，俾利獲知榮民眷意外突發事件、及時辦理救助與慰問。</li> <li>2. 110年度函請苗栗縣消防局輿情傳真查詢計13件。</li> </ol>