

屏東縣榮民服務處

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
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、強化服務人員對業務流程、相關法規之專業及電話、臨櫃服務禮貌。</p> <p>二、改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠（美）化工作等，建置合宜服務環境，提供榮民、眷屬臨櫃洽公或網站使用的便利性。</p> <p>三、落實榮民及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，提供相關服務功能。</p> <p>四、辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次，提升職場競爭力。</p> <p>五、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>六、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動、職業訓練，以增進政府服務功能。</p> <p>七、落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對輔導會之認同。</p>	<p>一、持續辦理所屬職員工電話服務禮貌講習，有效提升公務電話禮貌及整體服務品質。</p> <p>二、加強服務櫃台洽公民眾引導，持續簡化申辦流程及便民服務，局部更新辦公室OA設備，更新植栽綠化工作環境，洽公民眾服務滿意度達98.3%以上。</p> <p>三、持續落實榮民及遺眷訪查服務照顧工作，並針對並「特需」、「較需」退除役官兵問題，加強訪視、慰問服務。</p> <p>四、110年輔導會核定職業訓練補助目標184人次，實際補助194人次(支用經費662萬1,782元整)，達成率105.43%。</p> <p>五、訓後穩定津貼核發171人次，支用經費562萬6,000元整。</p> <p>六、辦理職員工在職訓練講習8場次，持續提升員工專業技能訓練。</p> <p>七、加強與地方團體等社會資源鏈結，強化榮民(眷)服務效能。</p> <p>八、針對「特需」、「較需」及「遺眷」照顧服務需求，要求社區服務組長加強</p>

			<p>訪視服務工作。</p> <p>九、遵照中央流行疫情指揮中心相關防疫工作指引，除三級警戒開設期間辦公區域採「分區、分層辦公規劃」外，防疫期間落實榮民(眷)洽公「量測體溫、酒精消毒及實名登錄」等防疫措施，服務櫃台並加裝壓克力透明隔板，降低榮民(眷)、職員工接觸感染風險。</p>
二	<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、建置民眾意見反映(含新聞)處理機制及標準作業程序。</p> <p>二、設置「首長電子信箱」、「政風信箱」，蒐集服務對象的需求或建議，即時、有效之處理，落實服務成效。</p> <p>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。</p> <p>四、設置全功能櫃台，推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>五、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會。</p> <p>六、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>七、實施滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p> <p>八、實施榮民晤談，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。</p>	<p>一、針對民眾各類意見反映，責由專人深入瞭解及妥慎回應，處理情形並紀錄備查。</p> <p>二、設置專人管理「首長電子信箱」、「政風信箱」，掌握榮民(眷)、遺眷等服務對象需求，即時回應及處置，落實服務成效。</p> <p>三、下班時間及例假日設置值日人員及服務專線，提供24小時緊急服務。</p> <p>四、已完成「單一窗口」服務作業，提供退除役官兵一站式專業服務。</p> <p>五、110年共計辦理1場榮民懇(座)談會(首長與民有約)及6場服務網座談會。</p> <p>六、與地方民意代表保持常態性互動與聯繫，另與地區新聞媒體記者建立網路社群群組，能快速回應、查證榮服處各類信息。</p> <p>七、持續辦理滿意度調查，收回有效問卷1,079件，整體服務滿意度達98.3%。</p>

			八、針對榮民(眷)各類照顧服務需求，持續透由第一線櫃檯服務人員、責任區輔導員及社區服務組長提供適時、適切及即時服務。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、主動檢討服務流程與單位間的隔閡，以跨業務性質聯繫提供服務內容。</p> <p>二、多元化資訊參與管道，建置機關網頁、臉書、line等網路社群，簡化互動及操作方式，提供榮民、眷屬友善網路溝通訊息環境。</p> <p>三、開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。</p> <p>四、檢討內部控制機制，適時簡化不必要的審核及行政作業。</p>	<p>一、配合「榮喜專案」持續簡化、檢討服務及申辦流程，提供榮民(眷)便捷、快速之優質服務為目標賡續努力。</p> <p>二、定期更新榮服處機關網頁、臉書及line等網路社群，提供榮民(眷)及時、便捷資訊及服務。</p> <p>三、定期檢討內部作業流程，適時簡化不必要的審核及程序，提升行政效能。</p> <p>四、迄111年1月10日止，本處協助榮民辦理卡式榮民證計445案次，協助安裝登錄數位榮福卡APP計238案次，將持續加強宣導蒞處榮民申辦卡式榮民證，並協助榮民登錄數位榮福卡APP，提高榮福卡整體運用附加價值。</p>
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、促進退除役官兵、眷屬及民眾運用社區服務資源或網路等多方管道，強化政策溝通及資源運用。</p> <p>二、鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志工服務工作。</p> <p>三、實施偏鄉收件辦理相關服務。</p> <p>四、透過社區服務網配置在地</p>	<p>一、110年辦理1場榮民懇談會及6場服務網座談會，強化最新政策溝通。</p> <p>二、志工服務工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強志工招募工作，招募對象以榮民、榮眷、或大專院校以上學生及社會人士為主。 2. 志工服務專業化，志工服務除一般性關懷訪視、陪

		人力，即時提供服務照顧工作，提升服務即時性。	伴聊天、環境清潔外，積極發掘具有美髮、木作、電工、泥作等專長者，參與服務。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、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品質執行計畫。</p> <p>二、辦理服務專業訓練，研討創新服務措施，提升服務品質。</p> <p>三、結合民間、機關及團體合作機制，處理突發意外事件。</p> <p>四、政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p> <p>五、鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志工服務工作。</p>	<p>一、於111年1月13日召開年終工作檢討會，瞭解各業參工作執行成果，並提出精進作為，策訂年度工作目標，持續提升政府服務品質與計畫目標。</p> <p>二、110年辦理善後服務暨遺產管理實務訓練、內部稽核教育訓練研習等，持續提升服務項目及品質。</p> <p>三、志工教育訓練，配合臺北市政府「臺北e大學習網」參加網路基礎訓練、110年10月13日完成志工特殊訓練及成長訓練等，111年將推動志工參加社福單位舉辦之「志工成長訓練」活動，如電話應對技巧與禮儀、溝通技巧、老人心理、志願服務精神與態度等增進專業知識課程。</p>
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、順應政府政策方向，適時宣導國家推行政策。</p> <p>二、掌握社經發展趨勢，與企業結盟，促進榮民眷就學、就業機會，以增進服務功能。</p>	<p>一、持續落實政府長照2.0政策，提供具需求的榮民(眷)接受長照服務，並配合宣導推動「醫養合一」服務銜接，協助失能榮民(眷)接受多元及有尊嚴的在地老化服務。</p> <p>二、結合「社團法人中華安得烈慈善協會」等慈善團體、企業、民眾及志工，加強社會資源聯結，有效發</p>

			<p>揮公私立部門協力夥伴關係，秉持「退除役官兵在那裡、服務在那裡」的精神，做好榮民眷的服務照顧工作。</p> <p>三、因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）對國內就業市場之影響，本處透過「安心即時上工計畫」，協助受疫情影響之勞工，參與由政府提供符合公共利益之計時工作，並核給工作津貼及防疫津貼，降低薪資減損對其生活造成之影響，自去(110)年1月起積極配合政府相關政策，進用安心上工人員8位，協助本處防疫工作及辦公環境清潔消毒。</p>
	備註		