

新北市榮民服務處提升政府服務效能

110 年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、建立（修訂）「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」，以提升服務效能。</p> <p>二、適時改善服務櫃台、服務標示與等候設施；服務動線及停車空間之調整、申辦須知等宣導資料及服務周遭環境規劃、綠(美)化工作等。</p>	<p>每年修訂「新北市榮民服務處各項工作標準作業程序」(95 項)、「新北市榮民服務處各項工作規範及作業流程」(35 項)、「新北市榮民服務處退除給付各項工作規範及作業流程」(17 項)三種，修訂後已提供予全體同仁和社區服務幹部於工作時說明運用。</p> <p>一樓大廳空間設置如下：</p> <p>(一) 設置「志工服務台」並安裝叫號系統，由輪值志工協助來處洽公榮民眷領取號碼牌及引導到正確櫃台。</p> <p>(二) 設置 12 個櫃台（單一窗口 3 個、退除給付 4 個、就養及進入榮家 2 個、就業站 3 個），採 OA 櫃台，櫃台上方以柔和溫馨顏色區分作為案件分流，以利明確標示。</p> <p>(三) 民眾等候區設置 26 個座位、2 個大書寫桌並提供榮民眷權益及宣導資料文件、2 台血壓計、飲水機、書報、老花眼鏡、公</p>

用電話及公布欄等。

(四)處停車空間配置如下：

本處大樓前圍牆內設有 6 個汽車停車位，圍牆外有 2 個汽車停車位；本處大樓後方圍牆內為機車停車棚，供本處員工與來處洽公榮民眷使用。

三、因應全球新冠肺炎 (COVID-19，武漢肺炎) 疫情，本處門口及服務櫃台防疫措施管制作為及調整等。

(一)確遵政府新冠肺炎防疫規定外，強化本處各項具體防疫措施，規劃在門口定期排班人員量測額溫，並要求來處申辦服務民眾都需佩帶口罩，以及完成動線規劃辦理人員分流分區署地辦公事宜。另為確保第一線臨櫃同仁安全，一樓大廳洽公櫃台架設壓克力隔板，同時管制洽公人員於一樓作業，持續做好防疫宣導及定期環境消毒清潔作業措施，以確保自己、家人及轄區榮民(眷)健康。

(二)截至 110 年 12 月 30 日工作人員(125 人)接種新冠肺炎疫苗執行情形：

第 1 劑：已完成接種 120 人 (96.00%)。

第 2 劑：已完成接種 109 人 (87.20%)。

四、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討

108 年 2 月 12 日修正「新北市榮民服務處員工訓練計畫」，110

		<p>會或工作服務講習，提升人員專業水準。</p> <p>五、落實外住退除役官兵與眷屬訪查服務照顧工作，並依不同需求類型提供服務照顧工作。</p> <p>六、賡續強化人員服務效能，</p>	<p>年辦理項目如下：</p> <p>(一) 110年2月17日「110年新聞稿寫作、活動照片攝影技巧課程」。</p> <p>(二) 110年4月20日「110年上半年消防講習」。</p> <p>(三) 110年8月25日「110年下半年兩公約教育訓練」。</p> <p>(四) 110年8月17日「110年懶人包及海報製作技巧課程」。</p> <p>(五) 110年9月2日「110年性別教育訓練」。</p> <p>(六) 110年9月2日「110年資訊安全教育訓練」。</p> <p>(七) 110年11月2日「110年值日人員在職講習」。</p> <p>(八) 110年11月25日「110年下半年消防講習」。</p> <p>(九) 110年3月19日、9月4日、9月29日、10月29日、11月4日完成「推動金融教育講習」。</p> <p>(一) 截至110年12月30日，列管特需照顧榮民54人、特需照顧遺眷4人、較需照顧榮民283人、較需照顧遺眷77人，均依律訂訪視期程執行訪視。</p> <p>(二) 年度辦理服務照顧類別異動計117人次。</p>
--	--	--	---

如：服務態度、電話禮貌等，並確實執行與管考。

七、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，以增進政府服務效能。

(一) 每月辦理服務品質問卷調查統計，採計外訪與臨櫃抽樣各 50 人，共計 100 人，110 年每月總平均分數均維持在 90 分以上。

(二) 持續要求同仁注意接聽電話禮貌，遇有民眾客訴事件，隨即瞭解全般狀況並邀集同仁檢討作業流程和教育訓練，避免類案再次發生。

(一) 公私企業、個人與慈善團體捐贈物資如下：

1. 財團法人榮民榮譽基金會、欣欣天然氣股份有限公司等會屬機構及昌鴻國際建設股份有限公司、軍友保險代理人股份有限公司等機構共捐贈 31 萬元，襄贊辦理春節、端節及秋節物資採購。
2. 「中華郵政板橋郵局」春節捐贈米、麵、堅果、豆乳等愛心物資各 69 份，嘉惠榮民(眷)69 人。
3. 「奕瑪國際行銷有限公司」自 1-5 月、9 月，每月捐贈紅牛全脂奶粉 40 包，共計 540 包；8、10 月每月各捐贈糖尿病配方營養素 10 罐、低電解質配方液狀營養素 1 箱，嘉惠有需求之榮民眷。
4. 「財團法人南屏基金會」於春節後，捐贈法會物資 97 份，嘉惠榮民眷 97 人。
5. 「社團法人中華熱心發展協

會」春節前捐贈大米、麥片各 100 份，嘉惠弱勢榮民眷 100 人。

6. 地區善心人士鮑女士端節前後，各捐贈大米 100 包，嘉惠弱勢榮民眷 200 人。

7. 「中華郵政板橋郵局」端午前夕捐贈大米、洗衣精、點心、痠痛滾珠瓶等愛心物資各 69 份，嘉惠弱勢榮民(眷)69 人。

8. 「社團法人中華熱心發展協會」於新冠肺炎疫情降為二級後，捐贈大米、麥片各 100 份，嘉惠弱勢榮民眷 100 人。

9. 「新北市第二類退役官兵相互關懷權益促進協會」因應疫情捐贈防護面罩 1200 個、漂白水 240 瓶，提供給有需求之民眷及本處服務照顧榮民眷之工作人員及本處環境清銷作業，維護榮民眷安全之辦事環境。

10. 「慶豐保全」因應疫情捐贈口罩 200 盒、消毒酒精 120 瓶，提供給有需求或弱勢之榮民眷。

11. 善心人士陳先生端節後，捐贈大米 86 包，嘉惠弱勢榮民眷 85 人。

12. 新店無極南靈宮捐贈大米 650 斤，嘉惠榮民(眷)65 人。

13. 「慶福基金會」捐贈排汗衣、大米各 407 件/包，及毛毯 814 件，嘉惠榮民眷 407 人。

14. 「台北市南屏基金會」淡水武聖宮捐贈普渡供品 130 組，嘉惠榮民(眷)130 人。
15. 南港仙聖宮捐贈白米 175 斤，嘉惠榮民(眷)35 人。
16. 「中華郵政板橋郵局」中秋前夕捐贈月餅禮盒 69 盒、生活用品組 69 組，嘉惠弱勢榮民(眷)69 人。
17. 善心人士吳鳳凌、馮先祺共捐贈大米 102 包。
18. 財團法人榮民榮眷基金會、欣泰石油氣股份有限公司等會屬機構捐贈 8 萬元代購泰山珍穀益 330 盒，於端節前轉贈弱勢榮民眷。
20. 財團法人榮民榮眷基金會、欣欣天然氣股份有限公司等會屬機構捐贈 9 萬元代購核桃燕麥粥 381 盒、紅牛愛基低電解質營養素 40 盒、紙尿褲及看護墊各 10 包，於秋節前轉贈弱勢榮民眷。
21. 安得烈慈善基金會自 10 月起，每月捐贈 20 箱食物箱子弱勢榮民眷。
- (二) 就業社會連結服務效能
1. 與辭修學校財團法人新北市私立辭修高級中學、銘傳大學、國軍軍眷住宅公用合作社、慶豐保全公司以及美麗華公寓大廈維護公司共計 5 家簽署合作備忘錄，透過與公司及學校等單位簽署合作備忘

			<p>錄，提供在地優質職缺、進修升學及職業訓練等方式，協助退除役官兵培養一技之長，順利就業。</p> <p>2. 為積極促進退除役官兵穩定就業，結合華夏物業管理協會辦理全日制「物業管理證照班」，協助退除役官兵考取公寓大廈事務管理人員、公寓大廈防火避難設施管理人員、公寓大廈設備安全管理人員、CPR及AED等證照，110年3月2日開訓，共計24人參訓，其中含榮民21人、二類2人及榮眷1人。</p> <p>3. 物業管理證照班結訓邀請美麗華物業、歐艾斯保全、五嶽保全、力山保全及水蓮物業等5家優質廠商進行現場徵才，就業媒合成效良好，有8成學員獲得正式錄用，落實訓用合一目標。</p>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會，廣邀服務對象參與意見表達。	<p>(一) 110年4月7日舉辦「110年退除役官兵代表懇(座)談會」，會議由處長主持，邀請退除役官兵代表、退伍軍人社團及轄區榮家、內政部移民署新北市服務站、新北市政府社會局、衛生局、民政局等單位，總計邀請80位退除役官兵代表參加。</p> <p>(二) 110年「服務區座談會」，共計辦理10場、邀請554位退除役官兵參加。</p> <p>(三) 本處110年辦理榮民懇</p>

		<p>二、設置「首長民意電子信箱」、「政風信箱」、「首長信箱」，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、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p> <p>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。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>(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會共 11 場次，各場次均依防疫相關措施，採實名制辦理，量測額溫、保持社交距離、全程佩戴口罩。</p> <p>年度計有 41 件首長電子信箱，均已依規定處理完畢。</p> <p>每月依據輔導會函頒規定實施服務品質滿意度問卷調查，每月 100 份，外訪及臨櫃抽樣各 50 份，全年度共實施 1200 份服務品質滿意度問卷調查，平均總分數均在 90 以上。今年為研究「榮喜專案」便民成效滿意度調查，在問卷表中增列意見回饋，經年度彙整後多持滿意結果，另榮民眷於問卷或首長電子信箱或臨櫃口頭或陳情信件反映意見或建言，隨即與榮民眷連絡或訪視瞭解，即時檢討策進本處各項服務工作。</p> <p>108 年修頒「人民陳情案件處理作業要點」及「新聞文宣工作標準作業程序」據以執行，110 年辦理項目如下：。</p> <p>(一)110 年度計 46 件民眾陳情案件及首長電子郵件，均已處理完畢。</p>
--	--	--	---

		<p>五、利用各就業媒合場次活動求職榮民(眷)服務滿意度問卷回饋、年度就學就業職訓說明會及社區服務組長訪視時機，施作本處就業站服務問卷滿意調查，作為就業站自身工作的改進依據。</p> <p>六、辦理就學就業職訓權益說明會，年度內辦理二場次，向新退榮民及二類退除役官兵說明本會就業、就學及職訓各項工作。</p>	<p>(二)110年度計138件新聞稿。</p> <p>110利用就業媒合等各項活動辦理時機發送，總計回收問卷395份，送輔導會交由委外就業情報公司統計分析，以瞭解本會就業就學職訓服務訊息輸送、使用等情形，對本處就業各項服務滿意以上佔比90%。</p> <p>(一)110年辦理就學就業職訓說明會一場次，總計參與參與人數為81人，現場除向新退榮民及第二類退除役官兵說明各項權益外，並請創業杰出榮民擔任講座，同時開放意見交換，針對就學就業職訓服務提出建言。</p> <p>(二)110年辦理就業媒合活動，年度總計辦理大小16場次，參與人數965人次，同時向參與新退榮民及二類官兵說明就學就業及職訓相關權益。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>二、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>110年度全功能櫃台收件1萬2,144件(包含單一案件4,606件、就養1,452件、退除給付3,510件)，均在15分鐘內完成作業，縮短民眾等候時間。</p> <p>(一)全功能櫃台中午休息時間排定同仁輪值提供服務。</p> <p>(二)夜間和假日均排有輪值人員，通報及協助處理榮民眷事務。</p> <p>(三)就業站窗口為促進就業穩</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>四、建置多元化資訊參與管道，如 FB、Line 等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p> <p>五、與新北市政府共同建立「除役軍人服務專區」，建立產官功能機制，提供不同行政機關服務功能。</p>	<p>定津貼案件申請，方便退除役官兵下班後仍可申請送件，延長服務時間至夜間。</p> <p>110 年度本處官網線上申辦計完成辦理「補發備除役軍人眷屬證」等 4 項計 287 人次，申辦人對整體處理情形滿意度達 90%。</p> <p>（一）臉書粉絲專頁業於 103 年 12 月成立，提供民眾多元接觸管道，110 年度專頁總追蹤人數計 2,280 人，觸及人次 17 萬 7 仟餘人次，有效宣達本處服務。</p> <p>（二）就業相關活動及職缺訊息運用本處 Line@好友數達約 3,500 人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年度內計 267 則，另另本處官網迄今(110 年)總點擊率 292 萬。</p> <p>110 年與新北市政府就業服務處，創新連結新北勞動雲/新北市人力網建立「退除役軍人」專區，便於退除役官兵獲知輔導委員會就學、就業、職訓等相關服務，提升學、業、訓成效。</p>
--	--	--	--

<p>四</p> <p>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>二、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>負責新北市 22 個行政區(瑞芳、雙溪、平溪、貢寮、金山、萬里、石門 7 個行政區屬基隆榮服處)，區分為 12 個責任區，50 個服務網，每區退除役官兵人數約 3 千餘人~8 千餘人不等，由 1 位輔導員及 3~5 位社區志願服務組長負責服務照顧。</p> <p>官方網站提供便民服務專頁，為方便榮民(眷)及第二類退除役官兵針對所需辦理事項提供業務查詢，資訊包含流程、所需文件表單及聯繫窗口等，方便申辦，另外還有提供簽署合作之優惠商家資訊。</p>
<p>五</p> <p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>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，彙編宣導資料及影片，善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。</p>	<p>(一) 運用臉書粉絲專頁除轉交輔導會及本處相關訊息，總計約 411 則，觸及總人次約 17 萬 7 仟人次。</p> <p>(二) 就業相關活動及職缺訊息運用本處 Line@好友數達約 3,500 人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年度內計 126 則，另加官網及 FB 宣傳估計服務達 14 萬人次。</p> <p>(三) 配合輔導會將相關就學就業職訓宣導影本 16 個置入本處官網及 FB 宣導，並於本處一樓大廳輪播，另就業媒合等活動時以平板公開播放廣為周知。</p> <p>(四) 就業相關活動及職缺訊息運用本處 Line@好友數達約</p>

		<p>二、落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權利。</p> <p>三、針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作內涵之廣度、深度及其範圍，檢討修訂提升政府服務效能執行計畫。</p>	<p>3,500 人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年度內計 126 則，另加官網及 FB 宣傳估計服務達 14 萬人次。</p> <p>110 年度透過官方網站公告資訊（含相關機關）計 641 餘則，並同步連結臉書粉絲專頁，擴大公告幅度，保障民眾知的權利。</p> <p>每年初依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解退除役官兵、眷屬與民眾之期望與需求，並廣納專家、學界及民間團體等各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法，修訂「新北市榮民服務處提升政府服務效能實施計畫」據以實施。</p>
六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<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、就業等）。</p> <p>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。</p>	<p>（一）辦理「退除役官兵代表懇談會」、「服務區座談會」共 11 場，邀請長照中心專員宣導長照政策及服務，並將長照服務資訊登載官網提供榮民眷即時取得資訊。</p> <p>（二）透過各類型就業媒合活動場次，加強宣導國家重要政策，並利用就業站 Line@、FB 服務群組等社團網站，廣為宣導周知。</p> <p>（一）110 年度汛期期間，主動與新北市政府消防局保持連繫，瞭解掌握轄區內災損情形。</p> <p>（二）平日與新北市政府社會</p>

			<p>局、衛生局、長照中心、民政局合作，協助榮民眷爭取相關福利及解決個案。</p> <p>(三) 110 弱勢榮民眷取得低收入戶、中低收入戶、中低收入老人生活津貼等社福身分計 3,023 人、4,565 人次接受長期照顧服務、1,994 人申請佩戴預防走失手鍊。</p>
備註			