

臺北市退除役官兵服務處 110 年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
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服務業務處理流程及相關法規之專業。</p>	<p>年度內適時辦理各輔導員及社區志願服務組長再職教育訓練 2 場、資訊安全講習 1 場，連續假期前辦理勤前講習 7 場總計 10 場次，針對在職人員辦理相關訓練，俾強化在職人員職能，並於新進人員來處，辦理相關職務訓練，強化本職學能，熟練服務流程。</p>
		<p>二、建立（修訂）「工作標準作業程序」及簡化「工作規範及作業流程」，提升服務效能。</p>	<p>1. 年度內辦理本處各項業務工作標準作業流程修訂（沿用）59 項、新增 2 項共計 61 項，確立各項業務作業流程，將作業標準於業務異動時列入交待，提升服務效能。</p> <p>2. 依據輔導會核定對各項業務項目暨表單簡化簡併作業，作業項目數由 84 項減為 65 項（減併比例 22.62%）、表單由 128 項減為 64 項（減併比例 50%），以落實簡政便民政策。</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研討會或講習，提升人員專業水準。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年度內辦理 4 次個案管理研討會，提升個案服務品質及服務效能，並於本處每月服務會報宣導社福資源連結相關知能，由各責任區輔導員及社區志願服務組長共 764 人次參加。 2. 110 年 3 月 30 日、11 月 25 日辦理上下年度服務體系人員教育訓練與新進人員訓練 2 次，計有 162 人次參加。 3. 為使退除役官兵(眷屬)及職員工樹立正確金錢觀及提升金融、保險知識水準，以達樂齡生活之目標，金管會銀行局網頁設立「走入校園與社區辦理金融知識宣導」專區，共辦理 5 場次，參加人數 529 人。
		<p>四、與公部門、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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年度內結合臺北市兵役局於三節前夕辦理各項關懷活動，共嘉惠本市國防部單身退員宿舍，計 472 位榮民。 2. 年度內結合地方政府及社會各界善心資源，辦理春節、端節、秋節、重陽節各項關懷活動，共嘉惠本市 6,524 位退除役官兵(眷)。 3. 年度內與企業辦理簽署合作備忘錄 6 家，6 家企業共進用本處退除役官兵 30 人。

		<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」退除役官兵等不同需求型態，提供服務照顧功能。</p>	<p>本服務區退除役官兵數 35,750 人、遺眷 22,642 人、榮譽 52,477 人，合計 110,869 人。其中含特需照顧 64 人、較需照顧 371 人，110 年度辦理訪視計 132288 人次。</p>
		<p>六、辦理退除役官兵參加會外職業訓練補助，提升職場競爭力。</p>	<p>配合輔導會政策，停止辦理委外職業訓練，本處因應退除役官兵需求，推廣輔導會核定公告之會外職訓補助職類，110 年度參訓申請人數共 332 人，年度內完成訓練並於 4 個月內就業人數共 236 人。</p>
		<p>七、辦理大專校院暨就業考試進修補助，鼓勵退除役官兵參加國內大專校院所辦理之就業導向推廣教育班、學分班、空大、空專，以及進修參加就業考試(考試院辦理之國家考試、公營事業人員進用甄試)，以強化退除役官兵學能及創造就業優勢。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年度內退除役官兵參加大專校院進修共補助 238 人，計 462 萬 2,795 元。 2. 年度內退除役官兵參加就業考試進修共補助 53 人，計 176 萬 1,549 元。 3. 為增加退除役官兵專業能力，協城市科技大學提供優良師資及場地，增加辦理中餐丙級及中式麵食丙級證照輔導課程，共補助 34 人，計補助退除役官兵學費 60 萬 2,000 元，以增加渠等就業能力及優勢。

		<p>八、聘請專家、學者擔任「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」等講座及榮欣志工服務。</p>	<p>1. 辦理高齡志工(含一般志工)精進研討會及榮欣志工成長教育訓練：</p> <p>(1) 本處由總幹事主持「中山內湖榮欣志工隊」精進志願服務研討會，探討「服務」與「學習」相互結合以增進志工知能，增強服務動機與熱忱，從「做中學」對所有服務與被服務的人達到「互惠」、「平等」、「尊重」的有效溝通才能理解他人的立場和感受，並站在他人的角度思考和處理問題，視退除役官兵(眷)如親人，以將心比心的態度打造一個有愛的榮欣志工服務團隊，使退除役官兵(眷)的生活更幸福、快樂、圓滿。</p> <p>(2) 榮欣志工成長教育訓練：由池處長親自主持，為了讓榮欣志工夥伴們持續不斷「充實自我」、「培養自我」，特別邀請長期投入社會工作講師溫文傑，講授志願服務態度與志工倫理的重要性與意義，讓志工夥伴們再次體認當初選擇擔任志工的初衷及動機與使命，學習如何用正面積極的態度從事志工服務，尊重他人的立場和感受，從他人的角度思考和</p>
--	--	--	--

			<p>處理問題，俾達成雙贏的結果，進而提升服務的效益，讓被服務者有感。</p> <p>2. 由文山區輔導員偕文山榮欣志工隊、中山內湖榮欣隊志工等一行人，前往文山區較需榮民曹○生伯伯之住處，協助居家環境清理打掃，曹伯伯因年事已高行動及體力大不如前，故無餘力整理平日居家環境，榮服處志工團隊得知上開消息後，分別由文山、中山內湖等兩隊榮欣志工主動前往伯伯府上協助清理住家環境，讓伯伯有一個舒適乾淨的「家」。</p> <p>3. 本處由代理處長沈立忠偕文山區輔導員、榮欣志工等一行人，於八八父親節前夕，親往單身較需榮民吳○林伯伯與徐○清伯伯及特需榮民曹○福伯伯的府上，於父親節前夕代表榮服處全體同仁及兩百餘位榮欣志工夥伴祝賀伯伯們身體健康、平安喜樂，並贈送父親節的祝福蛋糕與防疫物資醫療用口罩、面罩。</p> <p>4. 辦理志工機構參訪(南投榮服處)，為了讓榮欣志工能相互成長，交換寶貴經驗，兩處的榮欣志工夥伴分享志願服務期間所遇到的「甘、</p>
--	--	--	---

			<p>心、用心」服務照顧榮民眷心得，也讓大家再一次感受到施比受是更有福氣的，精增進服務品質。</p> <p>5. 為了增進地震防災意識，特地安排志工們至霧峰 921 地震教育園區參觀，園區是利用當年受災的光復國中現址規劃改建，提醒大眾重視防震及救災觀念，充實防災知識，如何在地震災害來臨時保護自己也保護家人，實為兼具知性與防災教育意義。</p> <p>6. 本處新進榮欣志工葉○隴、績優榮欣志工邵○泉等 7 人、績優社區組長崔○秀、資深社區組長劉○灣、「中山內湖榮欣志工隊」表現優異，以上均獲得輔導會績優獎項，因應個案多樣性的服務需求，充分連結社會資源加上「創新求變」的自我期許，更是志工夥伴們未來所要努力的目標。</p>
		<p>九、配合會頒政策加強二類官兵核認及訪視，確保退除役官兵權益。</p>	<p>配合會頒政策，110 年辦理第二類官兵核認計 219 人，並於退伍後 7 日內完成訪視，說明相關就學、就業、職訓權益及第二類退除役官兵社團等資訊，落實本會二類官兵服務與照顧措施。</p>

		<p>十、辦理退除役官兵退除給付業務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年度內辦理各項退除給付業務(含月退俸金、改支改辦、眷屬證、水電優待、教補費等)計 7,667 件，均依規定完成申請暨結報事宜。 2. 年度內辦理改支改辦作業管制系統，配合會頒政策全面電腦化，避免漏發影響領受
		<p>十一、辦理退除役官兵就養業務，照顧弱勢退除役官兵。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年度內就養申請及咨詢人數計 3,038 人次，核准 127 人，駁回 248 人。 2. 驗證人數計 205 人，申復合格繼續就養計 125 人，停止就養計 37 人，申復中 43 人。 3. 海外長居報備(含驗證)計 127 人、戶籍遷出停止就養 50 人、出境逾 1 年 9 個月通知返國案 155 人。
		<p>十二、辦理退除役官兵就醫業務。</p>	<p>年度內受理申請案件總計 2,695 人次，各項申請分述如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配鏡：1,741 人次。 2. 義眼：2 人次。 3. 助聽器：313 人次，金額：3 萬 2,560 元。 4. 輔具：521 人次。 5. 鑲牙補助報會資料 118 件，金額：196 萬 2,280 元整。 <p>業務推動：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配鏡巡迴：計 6 場次。 2. 助聽器巡迴：計 8 場次。 3. 高診次輔訪：高就診次輔導計畫，完成率 100%。 4. 榮民座談會安排安寧緩和醫療及 ACP 宣導 6 場。

		<p>十三、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>年度內協助退除役官兵有關就業服務分述如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 結合臺北市就業服務處辦理就業媒合活動計 9 場，服務退除役官兵達 956 人，年度多元就業媒合計 156 人。 2. 委託專業機構提供職業適性評量共服務 381 人、專業職涯諮詢 183 人。 3. 集中創業輔導資源，委託專業機構提供創業諮詢輔導 90 人。 4. 為激勵退除役官兵就業意願，培養專業技能，強化訓用合一，促進長期就業，試辦就業激勵措施，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，計 449 人提出申請。
		<p>十四、辦理年度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>	<p>年度內退除役特考新進人員 4 人來處報到後，均指定專人辦理實務訓練。另於年度內配合公務人力發展學院各項訓練，擇優派訓 11 人次，強化人員本職學能。</p>

貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮(遺)眷需求	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。	<p>1. 修訂本處輿情狀況反映處理標準一種，張貼值日室公佈欄，供全體值勤人員遵循辦理。</p> <p>2. 每月由櫃檯(含就業站)蒐集「服務品質滿意度問卷調查」100份統計分析來處洽公之民眾意見。110年每月KPI值均達85分以上。</p>
		二、民眾意見反映後續追蹤處理。	<p>接獲退除役官兵眷意見反映，均按本處陳情作業規定辦理，依來文內容區分「興革建議、法令查詢、違失舉發、權益維護、肯定本處及其他」等6大類，再由權責承辦人簽辦，並限期收文次日起3個工作日內辦畢；查本處110年度共管辦70案(興革建議5案【7%】、法令查詢1案【1.5%】、違失舉發5案【7%】、權益維護24案【34.5%】、肯定本處及輔導會5案【7%】及其他30案【43%】)，均有回覆提案當事人。</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>本處平日上班午休期間由值日人員擔任櫃檯服務及總機值勤工作，假日期間由職員擔任執勤工作，處理退除役官兵眷洽公、電話詢問等相關工作，落實本會服務不打烊政策。</p>

		<p>四、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>對於退除役官兵臨櫃洽辦退除役官兵證、第二類退除役官兵權益卡、數位榮福卡、營養午餐及子女教育補助費等申辦業務，廣續推動以單一窗口方式辦理，以縮短民眾洽公等待時間。</p>
		<p>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。</p>	<p>針對服務退除役官兵眷需求，訂定 110 年度提升政府服務效能執行計畫乙種。</p>
		<p>六、辦理退除役官兵懇(座)談會及服務區座談會。</p>	<p>年度內辦理退除役官兵懇談會計 1 場次，參加人數 56 人；服務區座談會 6 場，參加人數計 386 人。</p>
		<p>七、運用本會官網功能，有效防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。</p>	<p>年度內運用本處全球資訊網將各項退除役官兵權益、就職(業)資訊、防騙宣導等最新資訊即時通知民眾共張貼 311 則文章，官方臉書 FB 計張貼 845 則貼文。</p>
<p>參</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>一、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>年度內每月召開處務會報、服務會報及每季透過地區資源整合會議研討，解決跨業務性質問題水平整合。</p>

		<p>二、運用市政資源，建立退除役官兵健、勞保辦理、戶役及出入境資料查詢平臺，省時又便利，避免退除役官兵眷洽公往返奔波。</p>	<p>年度內本處運用戶役政電子閘門查詢紀錄計746筆，避免退除役官兵（眷）洽公往返奔波。</p>
		<p>三、建立LINE@群組將就學、就業及職訓等服務，透過即時資訊遞送，服務有需求退除役官兵服務效能。</p>	<p>目前本處 line@加入好友數達8,415人，110年度瀏覽數286,945人次，傳遞就學就業及職訓等訊息1,877則，持續利用 line@傳遞就學、就業及職訓等服務訊息，讓退除役官兵即時收到相關訊息。</p>
肆	<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、普設服務據點，落實「榮民在哪裡，服務到哪裡」之服務理念。</p>	<p>本處為關懷多元對象及城鄉差距，落實「退除役官兵在哪裡，服務到哪裡」之服務理念，在轄區各行政區之鄰里設有社區志願服務組長(總計53名)，服務退除役官兵眷，並設有以下等4處服務據點，協助有需要服務的退除役官兵（眷）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 臺北榮民總醫院。 2. 輔導會一樓服務櫃臺。 3. 大我退舍。 4. 國軍門診中心。

		<p>二、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢退除役官兵(眷)及持續辦理遺孤認養計畫。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 向會屬事業機構、退除役官兵榮眷基金會、國防部福利事業管理處、民間企業、慈善基金會、宗教團體、宮廟等募得民生物資協助照顧弱勢退除役官兵眷，共計嘉惠 6,524 人次。 2. 依據 110 年推動榮民遺孤認養計畫，運用欣欣大眾市場股份有限公司等事業團體及財團法人王月蘭慈善基金會暨個人等共計 425 次捐款資源，辦理清寒退除役官兵遺孤認養金，共計嘉惠 444 人次。
伍	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於就業站等待區及全功能櫃台提供本處官網、FB、社區組長 Line 及就業服務 Line@ 群組等 QR code，方便退除役官兵(眷)登入及加入群組，俾快速獲取最新訊息。 2. 重大政策貼文置頂，俾免洗版，俾利民眾瀏覽，提升宣導成效。

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、就業等)。</p>	<p>1. 分別於「退除役官兵代表懇談會」及6場「服務區座談會」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，提供退除役官兵(眷)即時資訊。</p> <p>2. 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 LINE@、FB 等社群網站，廣為宣傳周知。</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>年度內颱風防汛期間，主動與臺北市後備軍人輔導中心及臺北市防颱指揮中心、臺北市消防局等保持連繫，掌握各地災情，提供退除役官兵(眷)避難資訊，俾維生命財產安全；另轄內發生重大意外事故時，連繫臺北市消防局勤務中心協助提供傷亡名單，俾便確認是否具榮民身分，以利後續慰問協處事宜。</p>