

## 新竹榮民服務處

### 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
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、持續改善服務櫃台、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。	於子女獎助學金、遺眷證換發及俸金櫃檯發放等密集申辦期間，續密規劃等候動線及流程，縮短民眾申辦時間。停車場及戶外空間重新進行綠（美）化，建構優美洽公環境。
二、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。		利用處務會報及週報等開會時機，強化全體人員服務態度、電話禮貌作法及相關規定。	
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。 <span style="color: red;">（自111年起變更為20小時）</span>		運用處務及服務會報時機辦理同仁在職及新進同仁教育訓練，包含社工專業課程、個案管理及法治教育等，共計 10 小時，有效提升同仁專業能力。	
四、持續修正本處服務簡介，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。		滾動修正本處編製之「服務照顧」宣導單張簡介，於官網、臉書及訪視時說明，推展簡政便民服務，供民眾參考使用。	

		<p>五、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>結合企業、社福團體資源，辦理寒冬送暖、遺孤認養及新住民等各項公益活動等共計 34 場次，擴大政府服務效能。</p>
	承上	<p>六、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)對本會之認同。</p>	<p>訂定外住榮民暨遺眷訪查執行計畫，要求落實服務照顧工作，並按月檢討重點訪視關懷對象及稽核。</p>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>一、設置「首長民意電子信箱」等管道，即時、有效之處理，落實服務成效。</p>	<p>110 年首長電子信箱收辦計有 8 件，立即交由承辦人依本處「人民陳情作業規定」儘速處理與回覆，回應民眾需求與疑問。</p>
		<p>二、辦理退除役官兵代表懇談會及服務網分網座談會。</p>	<p>辦理 1 場次退除役官兵代表懇談會，計邀請退除役官兵代表 70 人參加；巡迴各地區辦理 16 場次服務網座談會，計有 282 人參加，傾聽榮民眷意見與心聲。</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>非上班時間排定職員輪值服務，接聽諮詢電話及按鈴服務不打烊，提供全年無休 24 小時服務。</p>
		<p>四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業，簡化民眾作業時間。</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>與地方民意代表及新聞媒體密取聯繫，爭取認同與活動報導機會，並建立輿論快速回應機制。110 年度媒體刊登報導計 <b>1153</b> 則。</p>
		<p>六、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>隨時進行臨櫃顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失；並由專人管制民眾陳情案件，建立民眾抱怨處理機制。110 年度無服務投訴案件。</p>
<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>普設服務據點，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮（人）民聲音」之服務理念。</p>	<p>於台北榮總新竹分院設置志工關懷服務據點，提供收件及諮詢服務，落實「榮民在那裡，服務到那裡」之服務理念。</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、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。</p>	<p>有效整合各政府部門(長照中心、移民署等)、社福團體及<b>長照機構(老五老基金會、華光教養院、香園、寧園等養護中心)</b>之資源，擴大照顧服務能量。</p>

		二、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。	藉由榮民眷訪視，針對民眾需求，隨時調整為民服務工作廣度、深度及範圍，並策訂修正年度提升政府服務品質執行計畫。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。	為加強重要政策宣導，宣揚施政績效，本處積極運用網站、通訊群組、網路社群及新聞媒體宣導施政成效，塑造自身優良形象，增進榮民眷及社會大眾對輔導會的凝聚和向心。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	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。	辦理各項榮民眷感動服務活動，例如清掃家園、圍爐餐敘、退舍慰問等，製作感動服務微電影，於本處臉書、網站及 line 群組播放宣導，宣導服務績效，並提升榮民正面形象。本處官網瀏覽數年度累計達 141 萬 2,362 人次、臉書粉絲專頁瀏覽觸及數 22 萬 5,389 人次。
	備註		