

臺南市榮民服務處提升政府服務品質執行成效一覽表

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
壹、 提升服務 品質，深 化服務績 效	<p>一、 考量榮民(眷)洽公 之便利性，持續改 善服務櫃台、服務 標示、等候設施、 申辦動線及環境綠 (美)化工作等。</p> <p>二、 強化同仁服務態度 ，落實電話禮貌作 法相關規定，並確實 執行與管考，建立 優質服務形象。</p>	<p>每半年</p> <p>每 月</p>	<p>處 綜 合 總 務</p> <p>總 幹 事 處 綜 合</p>	<p>1.改善本處第一線辦公環境 增加標示(含無障礙設施) 及，提供臨櫃洽公榮民(眷) 寬敞、舒適、便捷性之服務 場所。</p> <p>2.總務每月辦理辦公室周邊 庭園「打掃環境活動，全年 計 12 次，職員工計 257 人次投入作環境規劃整理。</p> <p>1.已專人專線接聽本處電話 與臨櫃洽公之服務作業，每 月定時完成仁應對禮貌周 到、態度和藹可親、辦事熱 忱認真，樂於接受批評之講 習，落實熱心服務理念，提 升本處整體服務形象</p> <p>2.榮民眷來處，配合門首志工 引導同仁能主動詢問服務 需求，做到快速導引、協助 申辦，給予立即及時之服 務。</p> <p>3.門首引導值班同仁提供紙 本問卷或電子問卷方式，凡 榮民眷來處申辦相關業 務，瞭解渠等對本處服務態 度及工作效率之意見，作為 本處改善服務之參考依據。</p>

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
	<p>三、 訂定年度服務幹部訓練講習計畫，另鼓勵同仁送訓或參與社會團體各項公益事務，提升作業水準。</p>	全 年	<p>總幹事 服務體系 (承辦人) 人事 榮欣志工 (承辦人) 大陸事務 (承辦人)</p>	<p>4.每月處務會報持續要求電話禮貌，建立同仁良好的禮貌習性全年計 10 次。 5.由總幹事以上長官抽查(測試)共計 12 次，將執行成效列入員工考核；另輔導會每月對本處電話禮貌測試成果，於處務會報中列報，以公開方式獎優懲劣。</p> <p>1.年度舉辦服務人員講習計 1 次，針對就業、就學、就醫、就養、退除給付、服務照顧等工作之相關規定及執行作法建立共識，使服務幹部對工作範圍及考管規定，能有充分瞭解，以期順利執行服務照顧工作。 2.同仁參加年度公務人員訓練相關課程(講習)或參與地方政府及社會團體各項公益事務，共計 47 人次擴大(交流)服務訊息，提升作業水準。 3.全體服務同仁，參加志工人員年度各項訓練課程(講座)，提升專業知能，長照 LIVEI 課程已計 42 人通過，講習共 202 人次參加。</p>

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
	<p>四、 與社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能，爭取榮民眷及民眾之認同。</p>	<p>全 年</p>	<p>服務體系 (承辦人) 社會資源 (承辦人) 就業服務 (承辦人) 榮欣志工 (承辦人) 大陸事務 (承辦人)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 市政府社會局密切聯繫，獲取相關社福資訊，轉各服務區廣為宣導；另主動掌握轄區弱勢榮民(眷)需求，適切給予諮詢及協助轉介，共計轉介 134 人次。 2. 協助單身就養榮民申辦市府 65 歲以上中低收入老人生活津貼資格，爭取地方政府福利資源，共計協助 127 人次。 3. 與轄區社福機構、公益(慈善)或義(志)工團體之橫向連繫，提供多重社會資源，照顧弱勢榮民(眷)，服務，共計 24,836 人次。 4. 與「台南市勞工局」及「勞動部勞動力發展署雲嘉南分署」聯繫協調，掌握年度就業媒合及職能訓練等訊息，提供(宣導)轄區榮民(眷)並鼓勵參與，提升就業機會，共計辦理 14 場次，計 1,120 人次。 5. 每月處務會報播放新聞局公共服務宣導短片，供同仁及來處榮民眷收視，推廣政府各項服務訊息，共計 10 次。 6. 與榮民(眷)集居地之「社區關懷據點」簽訂支援協定，對社區內年長榮民提供關

				懷訪視、電話問安、諮詢及轉介、送餐等多元服務，預定託付照顧榮民(眷) 60 人。
--	--	--	--	------------------------------------------

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效
	<p>五、 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>全 年</p>	<p>服務體系 (承辦人) 榮欣志工 (承辦人)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.年度外訪實施計畫明確律定訪視區域、對象、時隔，另適切檢討特(較)需照顧人員，形成服務重點，採深度訪視方式，落實外訪工作。 2.單身(獨居)年長榮民，及弱勢(貧困)家庭，定期訪視關懷，瞭解渠等需求，適時給予協助共計 21,175 人次。 3.連續假日，召開安全維護協調會，針對特(較)需照顧榮民分配認養及值日人員實施電話問安，以防範危安事件共計實施 14 場次 1,437 人次參加。 4.志願服務協助榮民(眷)服務照顧工作，置重點於居家服務，另配合居住地，認養周邊(鄰近)之單身(獨居)年長榮民，以達就近照顧、及時服務之效果共計 374 人次。 5.與台南榮家簽訂支援協定，委請協助訪視照顧其周邊之外住榮民，遇榮民緊急事故立即通報本處協處 120 人次。

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
	<p>三、 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>	全 年	服務體系 (承辦人) 榮欣志工 (承辦人)	<p>3.要求服務體系人員隨時保持通聯，遇榮民(眷)緊急事件，經值勤人員通報可於第一時間趕赴現場協助處理，並將狀況回報掌握。</p> <p>1.於溪北地區設置新營辦公室，偏遠(安南區)地區、榮民集居社區、退員宿舍、及醫院(永康、市立)設置服務據點，採定時、定點輪班，提供收件及諮詢服務，避免榮民(眷)來處洽辦之舟車勞頓。</p> <p>2.運用(聯繫)社區關懷據點功能，對社區內年長榮民實施居家(送餐)服務，並執行代理收件服務，轉交本處處理。</p> <p>3.強化高雄榮總台南分院服務台功能，上午對就診榮民(眷)實施諮詢服務，下午至各病房探視住院榮民，適切給予關懷及協助申請救助，提供及時便捷的服務。</p> <p>4.利用年度訪視、分區座談會、與民有約懇談會、廠商聯誼、轉業座談等活動，蒐集榮民(民眾)建議事項及具建設性之意見參考運用；或轉交相關權責單位處理。</p>

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
<p>參、 探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>一、 設置「首長民意電子信箱」及陳情申訴信箱，即時、有效處理民眾反映或抱怨事件，落實服務成效。</p> <p>二、 辦理與民有約懇談會、服務區座談會，建立與民眾溝通管道，對相關建議及陳情案件，正確處理回應。</p>	<p>每 月</p> <p>全 年</p>	<p>資 訊 (承辦人)</p> <p>服 務 體 系 (承辦人) 就 業 服 務 (承辦人) 大 陸 事 務 (承辦人)</p>	<p>1.由專人負責每日開啟「首長電子服務信箱」，蒐集反映信件均簽請首長核判後，儘速(3日內)回復。</p> <p>2.對電子信箱服務(陳情)案件，分由各業管承辦人書面或電子信件答覆，經奉核可後，由資訊人員鍵入電腦系統函復並對處理情形追蹤列管，以落實服務成效。</p> <p>1.年度辦理「與民有約榮民代表懇談會」1場次(80人)、「服務區座談會」7場次(450人)，聽取各方建言，藉以瞭解渠等生活實況，協助解決疑難問題。</p> <p>2.年度辦理就業廠商聯誼座談會1場次、轉業榮民聯誼座談會1場次、就學說明會1場次，新住民配偶聯誼講座等，邀請就業榮民及相關業(學)界進行意見交換，提供市場新資訊，做為精進職業訓練及職介媒合參考。</p>

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
	<p>三、 加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體、報章輿論回應機制，及時主動更正不實報導。</p>	每 月	總 幹 事 處 綜 合 值 日 人 員	<p>1. 遵行「國會聯絡業務運作」執行作法，透過平日連繫、拜訪請益，與地方民意代表保持良好互動；舉凡交付案件均快速處理函(電)覆；並適時說明輔導會政策，爭取各界對榮民服務照顧工作之認同。</p> <p>2. 值日人員每日晨間 0700 時前，完成閱報(電子報)及收視電視，凡有轄區榮民眷重大意外事件報導，均依本處「狀況處理作業流程」審慎查證處理，並按初報、續報、結報之程序，將處理狀況反映輔導會</p> <p>3. 上班時間依輔導會分配，收視「新聞台」，遇有關榮民(眷)輿情報導，立即掌握、瞭解，適切查證反映回報，並將執行情形紀錄備查。</p>
	<p>四、 定期辦理服務品質問卷調查，分析結果並蒐整反映意見，藉以改進服務缺失。</p>	每 月	處 綜 合	<p>1. 將「服務品質問卷調查表」放置於服務櫃台、就業站及分配各責任(服務)區，供來處洽公人員或外訪時填寫，每月至少回收 30 份並實施分析統計，俾利本處改進服務照顧工作之參考。</p> <p>2. 榮民眷來處申辦相關業，現場紙本問卷或以電子問卷調查於 15 日內以電話抽訪</p>

實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦人	執行成效及預期效益
肆、 豐富服務 資訊，促 進網路溝 通	一、 充實更新網頁(包含 無障礙)提供最新且 完整的服務資訊。 二、 設置 FACEBOOK 官 網粉絲專頁網站內 設置「服務留言 區」，提供意見表達 管道，提升服務成 效。	全 年	資 訊 (承辦人) 就業服務 (承辦人)	方式，瞭解渠等對本處人員 服務態度或工作效率之意 見，讓榮民眷感受到本處對 其意見之重視。 1.主動將年度重要活動訊息 (如就業媒合、專班訓練、 各類救助申請等)及將相關 的服務資訊，有系統地公布 於網頁上，提供榮民(眷)快 速之諮詢服務。 2.提供年度就業訓練專班網 路報名服務，以達公開、便 民目的。 3.«無障礙網頁»及«服務留 言區»之建置，本處配合輔 導會統計處統籌規劃辦理。 4.依輔導會規定建置相關網 頁資訊，提升民眾資源共享 及使用效率。
伍、 創新服務 方式，整合 服務資源	一、 針對民眾需求，規 劃調整為民服務工 作廣度、深度及範 圍，並訂定年度提 升政府服務品質執 行計畫。	全 年	處 綜 合 服 務 體 系 (承辦人)	依會頒實施計畫，結合本處工 作特性，及轄區榮民(眷)服務 需求，策訂本處«提升服務品 質執行計畫或感動服務執行 作法»，於本處官網公告，並 落實貫徹，以求全面、務實提 升服務品質與內涵。

實 要 施 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
	<p>二、 辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質。</p> <p>三、 結合民間、機關或團體，建立機制，處理突發意外事件。</p>	<p>每 月</p> <p>全 年</p>	<p>人 事</p> <p>處 綜 合 服 務 體 系 (承 辦 人) 總 務 值 日 人 員</p>	<p>利用每月處務會報辦理專書研讀心得報告，藉心得分享，擴大同仁知識領域，培養閱讀風氣，提升服務品質。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.訂頒年度「災害防治及突發事件應變處置計畫」，成立「緊急處理小組」，遇榮民突發危安(意外)狀況，能能在第一時間派員赴現場瞭解協處。 2.隨時收看電視新聞頻道，掌握新聞資訊，採『邊處理、邊回報』要領，以達先知快報要求。 3.由值日人員負責『緊急公務通報』之接受處理，凡接獲通報訊息，立即依程序處理(反映)傳送。 4.訂定本處「中規模場所消防防護計畫」、「滅火避難訓練計畫」，委商定期實施消防設備檢查，每半年邀請消防局派員至本處實施消防安全講習(含演練)。 5.結合地區郵局、金融機構、警政系統等，建立「區域聯防(防騙)網絡」，防範榮民遭詐騙、冒領情事發生。

實 要 施 項	推 動 作 法	完 成 限	承 辦 人	執 行 成 效 及 預 期 效 益
	<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>	全 年	<p>處 綜 合 服 務 體 系 (承辦人) 就 養 業 務 (承辦人) 社 會 資 源 (承辦人) 就 業 服 務 (承辦人) 大 陸 事 務 (承辦人)</p>	<p>1.與台南榮家簽訂支援協定，委請就近照顧周邊榮民及遇災害(風、水災)之緊急收容措施。</p> <p>2.配合台南榮家推動「落實入住榮家政策」，將單身或獨居榮民及早納入榮家照護體系。</p> <p>3.於高雄榮總台南分院設置服務台，延伸服務觸角；並協調定期對榮民集居社區實施醫療巡迴義診，落實服務成效。</p> <p>4.年度辦理「與民有約懇談會」、「榮民分區座談會」均主動邀請榮院、榮家代表出席，現場宣導相關服務訊息及回答榮民問題與建議，發揮服務平台整合功能。</p> <p>5.與市政府社會局、勞工局、移民署服務站、就業服務中心等機構定期連繫，掌握相關服務(福利)訊息，使機構資源共享，嘉惠轄區榮民(眷)。</p>