

核 判	處長	副處長	總幹事	主管		
區 分	V					

檔 號：020403

保存年限：3

總 頁 數：

簽 於 處本部

111年12月19日

主旨：陳本處111年度提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表，如附件，請核示。

說明：

- 一、本處111年度「提升政府服務效能具體作法執行成效研討」，業於12月20日(星期二)上午08時40分於二樓會議室由副處長主持召開。
- 二、「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」，將依規定刊登於官網、公文電子表單系統與LINE方式傳送各同仁(含服務組長)知照。

擬辦：陳核閱後，持續管制辦理。

承辦單位	會辦單位	決行
專 員 陳俊源 1220 0957		
副 處 長 陳靖儒 1220 1315		
		閱 處 長 曹東發 1220 1708

裝

訂

線



南投縣榮民服務處 111 年度

「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」

項次	實施要領	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、訂定年度服務幹部講習計畫，辦理提升作業知能相關講習，提升人員專業水準，每年辦理1場次；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，配合處務會報教育訓練，預定辦理12場次。</p> <p>二、持續修正簡淺易懂的標準作業程序及服務手冊，提升服務效能。</p> <p>三、落實外住榮民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類型，提供遠距居家照顧、老人送餐等服務。</p> <p>四、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，以增進政府服務功能。</p> <p>五、辦理退除役官兵及眷屬等就學、就業職訓服務工作說明會1場次，提升職場競爭</p>	<p>一、年度辦理服務幹部講習、專業職能講座及處務會報合計 12 場次。</p> <p>二、持續修正簡淺易懂的標準作業程序及服務手冊，提升服務效能。</p> <p>三、訂定訪視服務實施計畫，要求落實服務照顧工作，並按月召開服務工作檢討。</p> <p>四、本處結合企業、社福團體資源，辦理遺孤認養相見歡、新住民生活適應輔導、年度三節、榮民節…等公益關懷活動，提升政府服務效能，合計 6 場次。</p> <p>五、111 年度辦理推介就業人數 307 人、退除役官兵就學學分補助 33 人、會外職訓補助 68 人、促穩就業津貼補助 191</p>

		<p>力。</p> <p>六、聘請專家、學者擔任「榮欣志工聯席會議」、「榮欣志工特殊教育訓練」、「法治教育」等講座，每年預定辦理3場次。</p> <p>七、定期召開「高危險因子榮民眷個案研討會」關懷具高危險因子之榮民遺眷。</p>	<p>人、就業考試補助21人、職涯諮詢座談會2場次、就業媒合活動6場次、開發優質職缺企業廠商代表合作說明會1場次、就學就業職訓服務工作說明會1場次。</p> <p>六、111年度聘請專家、學者擔任講座，辦理防災應變教育訓練、榮欣志工聯席會議、特殊教育及法治教育等，增進職員工本職學能，深化依法行政知能。</p> <p>七、每季召開「高危險因子榮民眷個案研討會」，共同維護具高危險因子之榮民遺眷生活安全與生活品質，並視榮民眷生活狀況，提供轉介社福單位，協力服務照顧事宜。</p>
--	--	---	--

<p>二</p>	<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、設置「首長民意電子信箱」俾利有效處理問題，即時滿足服務對象需求。</p> <p>二、辦理榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會，廣邀服務對象參與意見表達。</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、建置民眾意見反映（陳情）處理機制及標準作業程序。</p> <p>五、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>一、全球資訊網「處長信箱」111年度計有7件，收到民眾信函，即交由承辦人儘速處理與回覆，回應民眾需求與疑問。</p> <p>二、辦理111年度退除役官兵代表懇談會、分區座談會，傾聽退除役官兵、榮民眷意見與心聲，合計8場次、280人次參與。</p> <p>三、非上班時間（假日、連續假期）排定職員輪值服務，服務不打烊，提供全年無休全天候服務。</p> <p>四、本處111年度協助民眾處理意見反映（陳情）案次，均能迅速有效辦理及回覆，合計7人次。</p> <p>五、本處一樓大廳設置「單一窗口」，提供就學就業、急難救助及申辦各類證件，簡化民眾作業時間。</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>一、設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。 二、非上班時間設置專人輪值，全年無休24小時服務。 三、建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p>	<p>一、設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。 二、非上班時間（假日、連續假期）排定職員輪值服務，服務不打烊，提供全年無休全天候服務。 三、本處建置臉書及Line@等多元社群網絡，提供最新訊息傳遞及友善溝通管道，111年度每月協助刊登行政院政策溝通短片加強宣導。</p>
<p>四</p>	<p>關懷多元城鄉對象及差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>一、依地域差異設置服務據點4處（臺中榮民總醫院埔里分院、竹山延和里活動中心、水里鄉公所、仁愛鄉公所等4處），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。 二、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</p>	<p>一、本處於臺中榮民總醫院埔里分院、竹山延和里活動中心、水里鄉公所、仁愛鄉公所等4處服務據點，提供收件及諮詢服務，落實「榮民在哪裡，服務到哪裡」理念。 二、本處按依行政區劃分為10個責任區，分別由8位輔導員、10位</p>

		<p>源，即時提供服務照顧工作，提升服務可近性。</p> <p>三、依據服務對象不同需求，辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次，強化年輕官兵就業輔導，提升職場競爭力。</p> <p>四、網頁設計符合無障礙規範，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>社區志願服務網組長並配合榮欣志工等採取走動式便民服務，共同推展榮民（眷）服務照顧工作。</p> <p>三、111年辦理職涯諮詢座談會1場次、就業媒合活動6場次、開發優質職缺企業廠商代表合作說明會1場次、就學就業職訓服務工作說明會1場次，協助退除役官兵考取證照，提升職場競爭力。</p> <p>四、本處全球資訊網依輔導會指導，各項資料張貼均符合無障礙A+規範，並依政府各機關（構）宣導資料提供一般資料、URL連結及檔案下載，方便民眾瀏覽。</p>
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	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，彙編文宣資料，善用傳播媒體及公眾	一、本處建置臉書及Line@等多元社群網絡，提供最新訊息傳遞及友善溝通管道，111

		<p>場域，主動揭露業務資訊。</p> <p>二、落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。</p> <p>三、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>年度每月協助刊登行政院政策溝通短片加強宣導</p> <p>二、隨時提供本處活動最新資訊及相關網站連結於本處網頁，方便民眾查詢，保障民眾知的權益。</p> <p>三、依輔導會指導策訂本處執行計畫，並於全球資訊網「資訊公開」公告 111 年「提升政府服務效能」實施計畫。</p> <p>四、本處全球資訊網/資訊公開揭露遺孤認養金額、受贈物資品項數量、廉政及消費者保護等宣導。</p>
六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>一、聘請專家、學者擔任講座，講授志願服務法、消保法及就業促進政策等專業知識；並薦報適任職員受訓，充實自我本職學能。</p> <p>二、建立與地方行政機關連繫及合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	<p>一、111 年度聘請專家、學者擔任講座，辦理防災應變教育訓練、榮欣志工聯席會議、特殊教育及法治教育等，增進職員工本職學能，深化依法行政知能。</p> <p>二、積極推動跨機關水平整合服務或</p>

			業務體系垂直整合服務，有效整合彰化縣政府社會處、警消機構、社區心理衛生中心、長照中心、移民署及民間社福團體之資源，擴大照顧服務能量。
備註			