彰化縣榮民服務處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	一、持續修正標準作業程序，以維服務作業之一致性。	一、本處配合輔導會法令規範，修正111年度業務標準作業程序，計有6類14項，據以推展各項業務事項。
		二、提供清楚、明顯的服務標示與休憩設施，持續提供最新消息、維護線上申辦資訊及管制，提升服務流程便捷性。	二、本處一樓大廳入口兩側建置公佈欄，提供服務資訊，左右備有休憩區、無障礙洗手間，設有業務「單一窗口」，專人引導及接待，提供諮詢，縮短作業時程。
		三、辦理服務幹部研習、服務態度與電話禮貌講習，提升作業知能相關講習，以及強化人員專業水準，每年辦理2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，配合處務會報實施，辦理12場次。	三、本處分別辦理服務幹部研習、消費者保護、電話禮節及服務台作業規定講習、志願服務分享、法治教育、金融安全教育等課程，藉以充實本處服務知能，參加人數合計：487人次。年度辦理專業職能講座及處

			務會報合計 25 場次。
		四、落實退除役官兵、眷屬訪查服務照顧工作，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	四、訂定本處訪視服務實施計畫，要求落實服務照顧工作，並按月召開說明，累計召開 12 次服務工作會報，社福資源連結運用如下： （一）裝設有輔導會「遠距離居家照顧系統」計有 10 員，裝設彰化縣政府「緊急呼叫系統」計 22 員，合計 32 員。 （二）送餐服務合計 19 人，分由愛加倍社區服務協會、切膚之愛基金會、珍瑩基金會、老五老基金會、慈恩老人養護中心、彰化榮家等 6 個機構協助分送。
		五、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	五、本處結合企業、社福團體資源，辦理新春義剪、端節送愛活動、

		務功能，預定辦理3場次。	新住民表揚、向學子女相見歡等公益活動，提升政府服務效能、促進社會參與，合計 8 場次。
		六、規劃辦理退除役官兵及眷屬等就學、就業訓練說明會2場次，提升職場競爭力。	六、111 年配合彰化縣政府辦理就業博覽會 5 場次及彰化就業中心 1 場次媒合活動、就學就業職訓說明會 1 場次、企業廠商代表說明會 1 場次，並與宜新實業股份有限公司、銀泰科技股份有限公司、幸康電子股份有限公司等 3 家廠商簽署合作備忘錄，提供職缺，協助退除役官兵就業。
		七、聘請專家、學者擔任「榮欣志工特殊教育訓練」、「法治教育」等講座，預定辦理6場次。	七、111 年度聘請專家、學者擔任講座，辦理長期照顧服務介紹、防災應變教育訓練、法治教育及榮欣志工特殊教育等，合計 15 場次，增進職員工、榮欣志工學

			能，深化依法行政知能。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、辦理退除役官兵懇談會及服務區座談會，廣邀服務對象參與意見表達。	一、辦理111年度退除役官兵代表懇談會、座談會，傾聽退除役官兵、榮民眷意見與心聲，合計3場次、115人次參與。
		二、全球資訊網設置「首長信箱」俾利有效處理問題，即時滿足服務對象需求。	二、全球資訊網「處長信箱」111年度計有14件，收到民眾信函，即交由承辦人儘速處理與回覆，以回應民眾需求與疑問。
		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。	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。
		四、辦理顧客滿意度調查，透過問卷內容及評價結果，精進服務品質。	四、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15件；滿意度調查均達9成以上滿意，無不滿意或非常不滿意。
		五、建置新聞輿情、意見	五、本處設有新聞處

		反映（陳情）處理機制及標準作業程序，強化快速回應機制。	理及聯繫窗口，配合會報、集會時機，持續辦理值日、職員工教育訓練，建立專人即時回應與澄清機制。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。	一、111 年度提供到府服務、郵寄申請、協助證件拍照，受惠退除役官兵、眷屬累計 4 千餘人，並增設延伸服務台 2 處，提供收件與諮詢服務。
		二、非上班時間設置專人輪值，全年無休24小時服務。	二、非上班時間（假日、連續假期）排定職員輪值服務，提供全年無休全天候服務。
		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。	三、本處全球資訊網提供線上申辦及查詢服務，111 年度線上服務計 16 人次。
		四、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。	四、本處建置臉書、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宣導。

四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、依地域差異設置服務據點11處(服務組長住家9處、彰化榮家、員榮醫院等2處)，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性，落實在地服務照顧之理念。 二、各服務網配置在地志工人力，透過社區服務組長連結在地資源，即時提供服務照顧工作，提升服務可近性。	一、本處於服務組長居住所、彰化榮家、員榮醫院等處所，設置共計11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、本處按彰化縣26個鄉、鎮、市，劃分北、中、南3個責任區，各指派1員專責輔導員，其責任區下轄3個服務網(合計9服務網)，共同推展榮民（眷）服務照顧工作： （一）111年度連結慈濟慈善基金會、欣中天然氣股份有限公司、中華佛教善緣慈善會及榮民榮眷基金會提供榮民眷一次性給付累計52人次、8萬6,000元整。 （二）111年度連結慈濟慈善基金會提供榮民眷

			持續性給付18萬6千元整。 （三）協助榮民眷申辦：低收、中低收入戶資格，合計6人；申辦中低收入老人生活津貼合計1人；轉介個案服務，合計8人次。
		三、依據就業市場及服務對象不同需求，受理退除役官兵及眷屬就學、就業及職訓補助，強化就業輔導，提升職場競爭力。	三、111年辦理職涯講座2場次、參加諮詢人數累計93人，創業座談1場次，諮詢人數8人，協助退除役官兵創業職涯規劃，共計102人次。111年結合彰化縣政府勞工處辦理就業博覽會4場次、勞動部彰化就業中心1場次媒合活動、就學就業職訓說明會1場次
		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，提供各分類（眾）檢索服務。	四、依輔導會指導本處全球資訊網，各項資料張貼均符合無障礙2.0A標章規範，並依政府各機關（構）宣導資料提供一

		五、持續強化偏鄉與退除役官兵、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。	般資料、URL連結及檔案下載，方便民眾瀏覽。 五、本處111年度與彰化地區員榮、員生醫療體系、彰化秀傳紀念醫院簽訂就診費用減免合約，提供在地、可近性就診服務。
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場域，主動揭露業務資訊。 二、落實政府資訊公開，以主動公開揭露為原則，保障民眾知的權益。	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年度每月協助刊登行政院政策溝通短片宣導。 二、本處每季(月)全球資訊網/資訊公開揭露：接受各界捐助款收支情形、各季「接受各界捐贈物資」辦理情形、各季遺孤認養捐助款收支情形公告、內部控制聲明書等資訊。即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

		三、針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，檢討策定提升政府服務效能執行計畫。	查詢，保障民眾知的權益，累計75筆。 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。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、聘請專家、學者擔任講座，講授長期照顧、志願服務法、消保法及就業促進政策等專業知識。 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。	一、111年度聘請專家、學者擔任講座，辦理防災應變教育訓練、消費者保護及法治教育等，合計14場次，增進職員工本職學能，深化依法行政知能 二、積極推動跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，有效整合中彰榮家、彰化榮家、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			