

苗栗縣榮民服務處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	<p>一、強化本處服務人員對涉及業務處理流程及相關法規之專業。</p> <p>二、建立(修訂)「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」，提升服務效能。</p> <p>三、訂定年度幹部(同仁、組長)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>	<p>1. 每月定期召開處務會報及服務會報，針對業務處理流程及相關法規進行宣導，共計召開24場次會議。</p> <p>2. 辦理年度職員工訓練，強化服務人員對涉及業務處理流程及相關法規之專業之能。</p> <p>本處針對訪視服務作業等58項工作，建立標準作業程序，每年亦重新檢討工作規範及作業流程，並於111年12月14日完成修訂標準作業程序書，以達到作業之一致性，並縮短洽退除役官兵(眷屬)等候時間，以回應服務對象之需求。</p> <p>111年度共計辦理17場次教育訓練及講習，提升人員專業水準，辦理日期與內容如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 111年4月21日辦理「111年度新進職員工訓練」。 2. 111年5月10日辦理「111年第1場金融教育講習」。 3. 111年6月9日辦理「111年上半年兩公約宣導課程」。 4. 111年6月22日辦理「就養驗證講習」。 5. 111年7月12日辦理「111年度環境教育」。 6. 111年7月12日辦理「111年性別平等教育」。 7. 111年7月29日辦理「111年消防安全教育暨消防編組演練」 8. 111年8月9日辦理「社區志願服務人員專業訓練」。 9. 111年8月9日辦理「榮欣志工

		<p>專業訓練」。</p> <p>10. 111年8月9日辦理「111年度路老師道路安全講習」。</p> <p>11. 111年9月14日辦理「111年第2場金融教育講習」。</p> <p>12. 111年9月21日辦理「訪視系統新增擴充功能教育訓練」。</p> <p>13. 111年10月3日辦理「111年度新進服務組長訓練」。</p> <p>14. 111年12月13日辦理「111年下半年兩公約宣導課程」。</p> <p>15. 111年12月20日辦理「榮欣志工專業訓練」。</p> <p>16. 111年12月22日辦理「榮欣志工專業訓練」。</p> <p>17. 111年12月23日辦理「榮欣志工專業訓練」。</p>	<p>專業訓練」。</p> <p>10. 111年8月9日辦理「111年度路老師道路安全講習」。</p> <p>11. 111年9月14日辦理「111年第2場金融教育講習」。</p> <p>12. 111年9月21日辦理「訪視系統新增擴充功能教育訓練」。</p> <p>13. 111年10月3日辦理「111年度新進服務組長訓練」。</p> <p>14. 111年12月13日辦理「111年下半年兩公約宣導課程」。</p> <p>15. 111年12月20日辦理「榮欣志工專業訓練」。</p> <p>16. 111年12月22日辦理「榮欣志工專業訓練」。</p> <p>17. 111年12月23日辦理「榮欣志工專業訓練」。</p>
	<p>四、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>111年度與企業、社福團體結盟，共計辦理4場次公益活動，增進政府服務功能，辦理日期與內容如下：</p> <p>1. 111年8月19日舉辦「感恩心惜福情」向學子女相見歡活動。</p> <p>2. 111年12月20日舉辦「寒冬送暖歲末祝福活動」(苗北場)。</p> <p>3. 111年12月22日舉辦「寒冬送暖歲末祝福活動」(苗南場)。</p> <p>4. 111年12月23日舉辦「寒冬送暖歲末祝福活動」(苗栗場)。</p>	<p>111年度與企業、社福團體結盟，共計辦理4場次公益活動，增進政府服務功能，辦理日期與內容如下：</p> <p>1. 111年8月19日舉辦「感恩心惜福情」向學子女相見歡活動。</p> <p>2. 111年12月20日舉辦「寒冬送暖歲末祝福活動」(苗北場)。</p> <p>3. 111年12月22日舉辦「寒冬送暖歲末祝福活動」(苗南場)。</p> <p>4. 111年12月23日舉辦「寒冬送暖歲末祝福活動」(苗栗場)。</p>
	<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、較需及一般等照顧類別，提供服務。</p>	<p>1. 111年度外住榮民暨遺眷訪查特需照顧164人次、較需照顧2,429人次、一般照顧16,395人次，合計18,988人次。於訪視問安關懷之餘，除校正地址、了解就業狀態等資料外，並主動發覺其他服務需求，適時轉介相關社福資源。</p> <p>2. 111年度計開案8案次(退除役官兵6案次、遺眷2案次)，連</p>	<p>1. 111年度外住榮民暨遺眷訪查特需照顧164人次、較需照顧2,429人次、一般照顧16,395人次，合計18,988人次。於訪視問安關懷之餘，除校正地址、了解就業狀態等資料外，並主動發覺其他服務需求，適時轉介相關社福資源。</p> <p>2. 111年度計開案8案次(退除役官兵6案次、遺眷2案次)，連</p>

		<p>結相關社福資源提供服務計880人次(退除役官兵613人次、遺眷267人次)。</p> <p>3. 運用縣內各宮廟、慈善團體及善心人士等資源，依據退除役官兵眷屬實際需求及運用各種訪視時機，轉發各項民生物資，均依規定公告於本處官網。</p> <p>4. 111年度計捐款人數323人，捐款收入93萬7,300元，計被認養人數204人，認養支出61萬2,000元。</p>
	<p>六、辦理退除役官兵及眷屬等參加就業訓練補助，提升職場競爭力。</p>	<p>111年輔導退除役官兵及眷屬參加職業訓練課程，核准職業訓練補助39人次，計核發60萬8,355元整。</p>
	<p>七、配合會頒政策加強二類官兵訪視，確保退除役官兵權益。</p>	<p>本處獲知第二類退除役官兵退伍訊息後，當日即通知各區於15日內完成訪視(親訪本人或親友)並協助渠等就學就業及職訓，另每週定期檢視「新退官兵訪視人員名冊」，滾動追蹤管制服務工作執行情形。</p>
	<p>八、辦理年度員工及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>111年配合輔導會舉辦教育訓練、講習計有25場次，日期與內容如下：</p> <p>1. 111年1月20日「110年服務機構退除役官兵及遺眷訪視服務系統訪視問項擴充訓練」。</p> <p>2. 111年3月7日至4月1日「110年退除役特考基礎訓練」。</p> <p>3. 111年3月14日、17日、21日、25日「111年輔導會就業服務工作教育訓練」。</p> <p>4. 111年4月12日至13日「111年防火管理人講習班」。</p> <p>5. 111年4月14日「依法行政與公款法用視訊教育」。</p> <p>6. 111年4月20日「新住民輔導事務工作視訊研習」。</p>

			<p>7. 111年5月3日「輔導會111年職業訓練補助教育訓練(視訊)」</p> <p>8. 111年5月25日「111年公職人員利益衝突迴避法第14條研討會」。</p> <p>9. 111年6月9日「薦任公務人員晉升簡任官等訓練經驗分享會」。</p> <p>10. 111年6月13日「111年就養驗證及法規講習」。</p> <p>11. 111年6月24日「111年度研考業務研習」。</p> <p>12. 111年6月27日至29日「就業服務人員研習」。</p> <p>13. 111年7月12日「建置軍職專長作業系統說明會」。</p> <p>14. 111年7月13日至14日「111年度採購人員研習」。</p> <p>15. 111年7月20日至21日「111年度國有財產管理視訊研習」。</p> <p>16. 111年8月2日「新式榮民證線上申辦暨管理系統後臺上線輔導視訊講習」。</p> <p>17. 111年8月10日及11日「111年服務機構退除役官兵及遺眷訪視服務系統視訊教育訓練」。</p> <p>18. 111年8月17日「111年度新聞文宣研習」。</p> <p>19. 111年8月17日「111年中部政風工作責任區人員專業講習」</p> <p>20. 111年9月13日至14日「111年榮欣志願服務領導幹部研習暨觀摩」。</p> <p>21. 111年9月13日「111年公職人員財產申報法及公職人員利益衝突迴避法宣導說明會」。</p> <p>22. 111年10月4日「服務機構資通安全設備使用技術訓練班」</p> <p>23. 111年10月17日至19日「就業</p>
--	--	--	--

		<p>服務工作研習」。</p> <p>24. 111年10月26日「全球資訊網無障礙網頁上稿訓練班」。</p> <p>25. 111年11月25日「歲計會計管理系統Bacs2.0系統教育訓練」。</p> <p>111年派員參訓公務員人力發展中心開課計有4場次，日期與內容如下：</p> <p>1. 111年3月7日至8日「領導力發展」。</p> <p>2. 111年4月11日至12日「自我成長及其他」。</p> <p>3. 111年6月9日至10日「國家賠償事件實務研習」。</p> <p>4. 111年10月3日至4日「訴願法實務案例研習班」。</p>	<p>服務工作研習」。</p> <p>24. 111年10月26日「全球資訊網無障礙網頁上稿訓練班」。</p> <p>25. 111年11月25日「歲計會計管理系統Bacs2.0系統教育訓練」。</p> <p>111年派員參訓公務員人力發展中心開課計有4場次，日期與內容如下：</p> <p>1. 111年3月7日至8日「領導力發展」。</p> <p>2. 111年4月11日至12日「自我成長及其他」。</p> <p>3. 111年6月9日至10日「國家賠償事件實務研習」。</p> <p>4. 111年10月3日至4日「訴願法實務案例研習班」。</p>
		<p>九、編印各式業務洽辦宣導DM，並運用各種時機發放宣導。</p>	<p>1. 編印有就學/就業/職訓宣導DM，置於就業站洽洽公民眾領取，並利用就業媒合、學業訓說明會等場合發放宣導。</p> <p>2. 複印各項服務照顧、就醫、就養、退除給與、退除役官兵權益一覽表、政府紓困方案相關資料、新式榮民證及數位榮福卡等資料，運用訪視時機分送宣導。</p>
<p>二</p>	<p>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合需求</p>	<p>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>	<p>為有效處理人民陳情案件，加強為民服務，參照國軍退除役官兵輔導委員會人民陳情案件作業規定，頒定本處人民陳情案件作業規定及標準作業程序</p>
		<p>二、民眾意見反映後(陳情)續追蹤處理。</p>	<p>本處111年度陳情案件共計12件，均依本處人民陳情案件作業規定，於5日內辦理完畢，本處秉持服務有感之精神，提供關懷訪視服務。</p>
		<p>三、非上班時間設置專人輪值服務(服務不打</p>	<p>1. 每月25日前排定次月輪值表，由正式職員值勤，非上班時間</p>

	<p>烱)，全年無休24小時服務。</p>	<p>亦提供服務。</p> <p>2. 另於大門口張貼明顯公告(聯絡電話)以利聯絡。</p>
	<p>四、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業；落實執行全功能櫃檯線上預約作業。</p>	<p>1. 本處於一樓設置單一窗口，提供就醫、就養、就學、就業、服務照顧、退除給付等服務，由服務人員協助導引洽公事宜，另櫃檯同仁亦能主動相互代理，以避免民眾長時間等候。</p> <p>2. 執行全功能櫃檯線上預約作業，方便民眾在家先行線上預約，減少臨櫃申辦等候時間，提高服務品質及行政效率。</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>本處每月定期召開處務會報及服務會報，不定期召開業務研討會，針對民眾需求，規劃及檢討相關服務工作，落實本處提升政府服務效能執行計畫。</p>
	<p>六、辦理退除役官兵懇(座)談會、服務區座談會、退伍軍人社團聯係會議等。</p>	<p>1. 111年度計辦理退除役官兵代表懇談會1場次，計90人與會；服務區座談會3場次，計193人與會，藉由舉辦退除役官兵懇談會及服務區座談會，建構與退除役官兵面對溝通機制，發掘問題，解決困難，廣納建言。</p> <p>2. 111年度退伍軍人社團聯繫會議結合服務網座談會方式辦理，另配合社團活動主動派員出席參加，並由本處服務人員持續親訪聯繫拜會社團，共計拜會各社團97次。</p>
	<p>七、運用本會官網功能，進行防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。</p>	<p>本處官網提供有關處長介紹、處長信箱、組織沿革、組織架構、職掌與電話、服務處導覽、服務區與服務站、交通與位置、最新消息、活動訊息、就業資訊、採購專區、便民措施、榮民代表懇談會、在地即時訊息、熱門景點</p>

			導覽、當地優惠資訊、便民服務、線上申辦及查詢、下載專區、資訊公開、影音宣導影片、活動剪影、人瑞剪影、相關連結等檢索服務。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處設有實體的意見反映箱、官網有「首長民意電子信箱」專區，另並建置有臉書粉絲專頁、通訊軟體Line群組等溝通管道，當遇有服務對象留言或建議事項能及時回應。 2. 配合本會業務項目暨表格簡化政策、單一窗口作業，以提供退除役官兵眷屬專人全程服務
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、於3間醫院設立志工服務台，落實「榮民在哪裡，服務到哪裡」之服務理念。</p> <p>二、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢榮民眷。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處榮欣志工大隊於大千醫院、為恭醫院、苗栗醫院等3間醫院設立志工服務台，惟因應疫情關係，醫療院所皆有病房探訪之限制，3間醫院志工服務台目前暫停排班，住院榮民慰問服務俟榮民出院後親訪慰問。 2. 於本處1樓增設志工服務台，為洽公民眾提供服務。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 111年1月12日優視眼鏡捐贈春聯100付，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。 2. 111年1月12日民眾陳雅郁捐贈炊粉100包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭 3. 111年1月24日欣中天然氣股份有限公司捐贈全聯禮券60張，轉送弱勢榮民(眷)、遺孤。 4. 111年7月27日王月蘭慈善基金會捐贈書籍「舉重若輕的婁念」6本，轉贈榮民遺孤6位。 5. 111年8月11日頭份石觀音寺捐贈食物禮盒98盒、餅乾禮盒75盒、香Q拉麵42袋、刀削

		<p>麵20袋、關廟麵8袋、三灣米20包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>6. 111年8月15日竹南后厝龍鳳宮捐贈山城米6包、普渡供桌12份，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>7. 111年8月16日竹南代天殿靈雲宮捐贈水晶米60包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>8. 111年8月17日陸海空軍常備士官班相互關懷協會捐贈大米2包、密封白米50包、食物禮盒10盒，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>9. 111年8月25日慶福社會福利慈善事業基金會捐贈白米222包，轉贈轄內特、較需照顧及低收入戶榮民(眷)。</p> <p>10. 111年9月1日退除役官兵黎日欽捐贈文旦柚245顆，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>11. 111年11月21日慶福社會福利慈善事業基金會捐贈進口毛毯1件，轉贈轄內特需照顧榮民</p>	<p>麵20袋、關廟麵8袋、三灣米20包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>6. 111年8月15日竹南后厝龍鳳宮捐贈山城米6包、普渡供桌12份，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>7. 111年8月16日竹南代天殿靈雲宮捐贈水晶米60包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>8. 111年8月17日陸海空軍常備士官班相互關懷協會捐贈大米2包、密封白米50包、食物禮盒10盒，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>9. 111年8月25日慶福社會福利慈善事業基金會捐贈白米222包，轉贈轄內特、較需照顧及低收入戶榮民(眷)。</p> <p>10. 111年9月1日退除役官兵黎日欽捐贈文旦柚245顆，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>11. 111年11月21日慶福社會福利慈善事業基金會捐贈進口毛毯1件，轉贈轄內特需照顧榮民</p>
		<p>三、運用本會資源繼續推動就診專車服務，持續補強本服務區偏鄉與弱勢退除役官兵(含眷屬)便利之就醫服務，維護其健康照顧。</p>	<p>1. 為持續對退役袍澤的照護，完善退伍軍人的就醫及服務照顧，提供本轄榮民及榮眷搭乘就醫專車至臺中榮總就診。</p> <p>2. 本處111年度計有504人次搭乘，將秉持服務有感之精神，廣續服務照顧需要之榮民眷。</p>
<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>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</p>	<p>1. 111年度運用本處官網、臉書粉絲頁、公布欄等公共開放區域主動公開業務相關資訊432則，計有62萬6,703人次點閱。(官網151則、53萬5,848人</p>

		露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。	<p>次點閱；臉書281則、觸及率9萬855人次)</p> <p>2. 111年度主動提供本處各項資訊予各大新聞媒體，供稿53則，計刊登報導72則。</p>
六	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2.0、就業等)。</p>	<p>1. 運用各式集會活動宣導國家重要政策，例如每月定期召開之處務會報及服務會報；每季召開之榮欣志工聯繫會報、屆退官兵權益說明會；年度舉辦之退除役官兵懇談會及服務網座談會、企業廠商代表說明會、學業訓工作說明會等。</p> <p>2. 此外亦藉由訪視退除役官兵、拜會退伍軍人社團、拜訪企業廠商等時機宣導國家重要政策</p>
		<p>二、跨地方行政機關(如警政、消防、社政等單位)建立合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	<p>1. 自103年4月起本處與苗栗縣政府消防局、苗栗縣警察局等單位建立合作機制，俾利獲知榮民眷意外突發事件、及時辦理救助與慰問。</p> <p>2. 111年度函請苗栗縣消防局輿情傳真查詢計11件。</p> <p>3. 111年度函請苗栗縣警察局輿情傳真查詢計2件。</p>

修訂日期：112年1月6日