

| | | | | |
|--|--|---|---|----------------------------------|
| | | <p>四、因應業務屬性及服務特性之差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。</p> | <p>一、結合地區退伍軍人協會共同服務照顧榮民(眷)及瞭解榮民(眷)之需求，111年度共計召開退伍軍人協會聯席會報 <u>1</u> 次。</p> <p>二、運用本處榮欣志工團隊，於衛生福利部金門醫院設置榮欣志工服務台，以服務就醫榮民(眷)掛號及就診服務，111年度共計出勤 <u>76</u> 人次、協助就醫 <u>1,453</u> 人次。</p> <p>三、本處設於金門本島，為便於服務居住在烈嶼鄉之榮民，本處洽商烈嶼鄉公所設置服務據點，以提供榮民(眷)諮詢及取件等，111年度共收 <u>57</u> 件。</p> | <p>蘇俊雄</p> <p>許中威</p> <p>葉育廷</p> |
| | | <p>五、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，提供服務照顧功能。</p> | <p>一、全面清查服務區內年滿80歲(含)以上獨老或雙老居住榮民(眷)，依實際照顧需要改列特需照顧或較需照顧榮民，111年度調整特需照顧榮民 <u>0</u> 人次、較需照顧榮民 <u>7</u> 人次。</p> <p>二、111年度本處服務照顧特需照顧榮民 <u>1,367</u> 人次、較需照顧榮民 <u>2,235</u> 人次、一般照顧榮民 <u> </u> 人次。</p> | <p>葉育廷</p> |

| | | | |
|--|--|--|-----|
| | | 32,567 人次。 | |
| | 六、聘請專家、學者擔任「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」等講座。 | <p>一、111年度辦理榮欣志工特殊訓練，聘請金門醫院社工室社工講授<u>社會福利概述</u>、<u>社會資源與志工服務</u>等課程。參加人數<u>38</u>人。</p> <p>二、111年度辦理榮欣志工專業教育<u>4</u>次。參加人數<u>122</u>人。</p> | 許中威 |
| | 七、協助退除役官兵有關就業媒合活動、職業適性評量諮詢、創業諮商及促進穩定就業津貼，轉職待業者多元服務，提升媒合成效。 | <p>一、111年度辦理退除役官兵職業適性評量諮詢活動<u>2</u>次、共計<u>32</u>人次。</p> <p>二、111年度辦理退除役官兵創業諮商活動<u>3</u>次、共計<u>7</u>人次。</p> <p>三、111年度辦理退除役官兵促進穩定就業津貼補助，共計<u>56</u>人。</p> <p>四、111年度辦理屆退官兵說明會<u>3</u>場次，計<u>60</u>人參加。</p> <p>五、111年度辦理就學就業職訓服務說明會，計<u>1</u>場次、<u>30</u>人參加。</p> <p>六、111年度辦理大專院校進修補助<u>10</u>人次。</p> <p>七、111年度辦理就業考試補助<u>1</u>人次。</p> <p>八、111年度辦理職業訓練補</p> | 楊錫興 |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| | | | 助 <u>20</u> 人次。 | |
| 二 | 重視全 程意見 回饋及 參與，力 求服務 切合民 眾需求 | 一、設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，並運用資訊網路促進機構內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間，達到「單一窗口、多元服務」之目標。 | <p>一、落實單一窗口服務，以「一處收件、全程服務」的服務宗旨，達成簡政、便民之目標，111年度內單一窗口換發榮民證 <u>1,142</u> 件、遺眷家戶代表證 <u>32</u> 件、申請醫療輔具及鑲牙 <u>1,208</u> 件、金馬自衛隊未就養榮民救（慰）助 <u>9,654</u> 人次等各項服務措施。</p> <p>二、111年度辦理就養申請案 <u>23</u> 件。</p> <p>三、運用網路及傳真機，提供榮民（眷）線上、傳真報名及申請職業訓練，計服務 <u>0</u> 人次。</p> <p>四、提供就醫門診服務榮民（眷） <u>1,483</u> 人次。</p> | 陳彥博 鄭國強 湯繼中 許中威 |
| | | 二、審酌簡化申辦案件應附之佐證資料；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。 | <p>為使服務便民化，申辦各項業務應附之佐證資料透過資訊系統，簡化榮民至各機關申請佐證資料，111年度協助榮民調閱電子謄本，計 <u>42</u> 件、查閱職業保險投保資料，計 <u>89</u> 件、申請就養財稅證明，計 <u>62</u> 件。</p> | 鄭國強 |

| | | | | |
|----------|------------------------------|--|--|----------------------------------|
| | | <p>三、建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供榮民(眷)瞭解案件處理流程及最新進度。</p> | <p>一、加強於懇談會、服務體系分區座談及各項會議宣導本處各項業務申辦流程，111年度本處共宣導 <u>4</u> 場次。</p> <p>二、結合本處全球資訊網，提供線上申辦及查詢服務，計 <u>13</u> 項業務。</p> <p>三、111年度利用線上申辦案件計 <u>34</u> 人次。</p> | <p>葉育廷</p> <p>呂秀蘭</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、建立榮民(眷)及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率，適予調整服務措施。</p> | <p>一、於本處一樓大門設置意見箱，本處全球資訊網頁亦設有處長電子信箱，提供榮民(眷)及第二類退除役官兵反應意見。111年度接獲榮民(眷)及第二類退除役官兵反應意見 <u>15</u> 件。</p> <p>二、每日由值日人員定時收看電視，如有新聞輿情，即時陳報或以 LINE 連繫，有效掌握地方狀況。</p> <p>三、每日由專人負責收(簽)辦「首長民意電子信箱」，各業務承辦人員於處理時限內簽核回復(3日內)，並對處理情形追蹤列管，落實服務成效，111年度「首長民意電子信箱」共收民眾反應事件 <u>15</u> 件。</p> | <p>呂秀蘭</p> <p>黃子欣</p> <p>呂秀蘭</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|-----|
| | | <p>二、廣開榮民(眷)及民眾建言管道，運用各類座談，廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供精進服務與合作契機。</p> | <p>聽取榮民(眷)建言，瞭解其生活實況、需求及興革建議，協助解決疑難：</p> <p>一、111年度由處長主持退除役官兵代表懇談<u>1</u>場次，計榮民(眷)<u>42</u>人次參加、另舉辦榮民服務網分區座談會<u>3</u>場次計榮民(眷)<u>115</u>人次參加；並於懇(座)談辦理完畢後立即彙整榮民(眷)關心問題以正式公文函報輔導會研議共計<u>6</u>人次，再由本處向提議榮民(眷)妥予說明處理情形。</p> <p>二、三長利用訪視榮民(眷)機會，聽取榮民(眷)意見及建言，並適時宣導輔導會各項服務政策，以使榮民(眷)認同本處服務工作。111年度本處三長訪視榮民(眷)共計<u>2,336</u>人次。</p> | 葉育廷 |
| | | <p>三、建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為施政辯或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> | <p>一、本處協請金門日報、金門時報、榮光雙周刊、青年日報及相關電子報，經常刊登相關資訊，俾利榮民眷週知。111年度新聞媒體共計刊登<u>935</u>則相關本處之資訊。</p> | 葉育廷 |

| | | | | |
|--|--|---|---|-----|
| | | | <p>二、透過親訪、座談、協調等方式，加強與地方民意代表聯繫溝通，並指派專人(值日人員)每日閱讀早(晚)報、電視新聞報導、及官方臉書，即時瞭解有關榮民(眷)狀況，通知相關人員儘速處理，並將處理情形，以「狀況反映表」陳報首長核閱、記錄備查。111年度本處接獲狀況反映事件共 <u>2</u> 件。</p> <p>三、本處設置全球資訊網首長信箱及一樓意見反映信箱，提供榮民(眷)意見反應，111年度榮民(眷)陳情案件計 <u>8</u> 件。</p> | |
| | | <p>四、定期(每月)辦理榮民(眷)意見調查(滿意度)，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，提供服務參考。</p> | <p>一、本處每月底針對當月服務人員服務態度、服務效率、辦公場所及接聽電話禮節等實施服務滿意度調查，111年度共計抽樣 <u>720</u>人，均對本處同仁服務態度表示滿意。</p> <p>二、111年度本處服務滿意度調查APH值平均為 <u>94.14%</u>。</p> | 湯繼中 |
| | | <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>本處依相關規定，主動檢討服務流程，或引進民間資源、應用資訊科技，推動具有創新、整合之方案措施，增進服務效率，並訂定符合榮民(眷)需</p> | 湯繼中 |

| | | | |
|-------------|---|--|-----|
| 治理，優化機關管理創新 | 調與整合性質重複或相近之服務工作，依榮民(眷)需求，重新規劃設計有創意之加值服務。 | 用資訊科技，推動具有創新、整合之方案措施，增進服務效率，並訂定符合榮民(眷)需求之執行計畫，期能周延服務工作內涵。 | |
| | 二、結合法令、簡化流程、引進民間資源及資訊科技應用等工具，規劃創新性、整合性的服務措施，以解決榮民(眷)問題。 | <p>一、接受慶福、田心緣、佛教會等公司及榮民常傳祿先生捐贈白米、食品等物資共計 <u>9</u> 次，分送給特需榮民、較需榮民、獨老榮民(眷)、雙老獨居、遺孤及遺族共計 <u>639</u> 人次。</p> <p>二、榮民榮眷基金會、欣屏瓦斯公司、中華慈善善緣基金會，為照顧本處服務區榮民特捐贈新台幣 <u>8萬1,000</u> 元，本處分別轉贈榮民(眷) <u>56</u> 人次。</p> <p>三、111年度本處辦理榮民遺孤認養工作，有張仁義處長、楊長政處長、王月蘭慈善基金會、欣湖瓦斯公司、欣雲瓦斯公司、欣桃瓦斯公司及本處三長，共計捐贈新台幣 <u>23萬2,000</u> 元，認養遺孤 <u>54</u> 人次。</p> | 葉育廷 |
| | 三、與地方政府結合，從服務資源整合、以資 | 一、本處經常由處長、副處長及總幹事率同相關業管 | 薛秀珍 |
| | | | 黃子欣 |

| | | | | |
|----------|--------------------------|--|--|------------|
| | | <p>源共享角度出發，將服務體系與業務體系完成水平垂直整合共同為民服務。</p> | <p>人員，拜訪立法委員及地方民意代表等計 <u>7</u> 次，建立水平垂直整合，共同為民服務。</p> <p>二、參加或邀請金門縣政府之活動及會議共計 <u>15</u> 人次，以增進共同服務及照顧榮民之工作。</p> | |
| | | <p>四、考量服務對象區域及數位資訊之落差，利用電訪、平板電腦、手機通訊軟體服務，並輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。</p> | <p>一、本處因人力配置因素，針對榮民婚娶新住民之家庭實施電訪服務，111年度電訪新住民家庭 <u>192</u> 人次。</p> <p>二、平日服務人員實施親訪時，運用配發之平板電腦，適時瞭解榮民(眷)之基本狀況，做出適切的服務。</p> | <p>許中威</p> |
| <p>六</p> | <p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> | <p>一、因應國家政策發展情勢(如長照政策推之動)，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服务措施。</p> | <p>一、運用本處行政業務網、字幕機(電子跑馬燈)及臉書等資訊設備，發布輔導會及本處各項最新訊息，提供榮民(眷)最快速最新的政府政策、法令及規定。</p> <p>二、協助中央及地方政府宣導各項政策，並將相關的服務資訊，系統性及迅速化公布連結至本處及輔導會網站。</p> | <p>葉育廷</p> |

| | | | | |
|--|--|---|---|-------------------------|
| | | <p>二、於法規授權範圍，適時規劃具體可行的執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。</p> | <p>同意參加職訓之榮民(眷)申請補助，111年度申請參訓計<u>32</u>人，申請補助<u>20</u>人次。</p> | <p>湯繼中</p> |
| | | <p>三、跨地方行政機關建立合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p> | <p>一、訂定「災害防救計畫」，配合地方警、消、衛生單位等辦理災害防救演練，111年度本處實施防震防火演練計<u>1</u>次，全體職員工<u>20</u>人參加。</p> <p>二、結合地區郵局、銀行、金融機構、警政系統等，建立「區域聯防(防騙)網絡」，設置緊急通報系統，防範詐騙情事發生，111年度防騙宣導計<u>4,225</u>人次。</p> | <p>汪成飛 葉育廷</p> |