

新北市榮民服務處提升政府服務效能

111 年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、建立（修訂）「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」，以提升服務效能。</p> <p>二、適時改善服務櫃台、服務標示與等候設施；服務動線及停車空間之調整、申辦須知等宣導資料及服務周遭環境規劃、綠（美）化工作等。</p>	<p>每年修訂「新北市榮民服務處各項工作標準作業程序」（96 項）、「新北市榮民服務處各項工作規範及作業流程」（36 項）、「新北市榮民服務處退除給付各項工作規範及作業流程」（17 項）三種，修訂後已提供予全體同仁和社區服務幹部於工作時說明運用。</p> <p>一樓大廳空間設置如下：</p> <p>（一）設置「志工服務台」並安裝叫號系統，由輪值志工協助蒞處洽公榮民眷領取號碼牌及引導到正確櫃台。</p> <p>（二）設置 12 個櫃台（單一窗口 3 個、退除給付 4 個、就養及進入榮家 2 個、就業站 3 個），採 OA 櫃台，櫃台上方以柔和溫馨顏色區分作為案件分流，以利明確標示。</p> <p>（三）民眾等候區設置 20 個座位、2 個大書寫桌並提供榮民眷權益及宣導資料文件、2 臺血壓計、飲水機、書報、老花眼鏡、公</p>

用電話及公布欄等。

(四)本處停車空間配置如下：

本處大樓前圍牆內設有 6 個汽車停車位，圍牆外有 2 個汽車停車位(含1個身心障礙者專用停車位)；本處大樓後方圍牆內為機車停車棚，於 111 年 12 月重新規劃停車格，俾利更多員工與蒞處洽公榮民眷使用。

三、因應全球新冠肺炎

(COVID-19，武漢肺炎)疫情，本處門口及服務櫃台防疫措施管制作為及調整等。

(一)確遵政府新冠肺炎防疫規定外，強化本處各項具體防疫措施，規劃在門口定期排班人員量測額溫及使用酒精消毒，並要求來處申辦服務民眾都需佩帶口罩，以及完成規劃本處同仁居家辦公及分區辦公事宜。另為確保第一線臨櫃同仁安全，一樓大廳洽公櫃台架設壓克力隔板，同時管制洽公人員於一樓作業，持續做好防疫宣導及定期環境消毒清潔作業措施，以確保自己、家人及轄區榮民(眷)健康。

(二)截至 111 年 12 月 30 日工作人員(120 人)接種新冠肺炎疫苗執行情形：

第 1 劑：已完成接種 119 人(99.17%)。

第 2 劑：已完成接種 118 人(98.33%)。

		<p>四、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或工作服務講習，提升人員專業水準。</p>	<p>第3劑：已完成接種109人(90.83%)。</p> <p>108年2月12日修正「新北市榮民服務處員工訓練計畫」，111年辦理項目如下：</p> <p>(一) 111年4月7日「111年新聞稿寫作、活動照片攝影技巧課程」。</p> <p>(二) 111年4月8日「111年值日人員在職作業講習」。</p> <p>(三) 111年5月27日「111年上半年兩公約教育訓練」。</p> <p>(四) 111年6月23日「111年上半年消防講習」。</p> <p>(五) 111年8月2日「111年下半年兩公約教育訓練」。</p> <p>(六) 111年8月2日「111年性平微電影賞析」。</p> <p>(七) 111年8月23日「111年資訊安全教育訓練」。</p> <p>(八) 111年9月2日辦理「111年榮欣志工特殊訓練」。</p> <p>(九) 111年11月29日「111年下半年消防講習」。</p> <p>(十) 111年3月30日、8月19日、9月13日、9月21日、9月23日、9月28日、9月30日、10月4日完成「推動金融教育講習」。</p>
--	--	--	---

		<p>五、落實外住退除役官兵與眷屬訪查服務照顧工作，並依不同需求類型提供服務照顧工作。</p> <p>六、賡續強化人員服務效能，如：服務態度、電話禮貌等，並確實執行與管考。</p>	<p>(一) 截至 111 年 12 月 16 日，列管特需照顧榮民 42 人、特需照顧遺眷 5 人、較需照顧榮民 209 人、較需照顧遺眷 68 人，均依律訂訪視期程執行訪視。</p> <p>(二) 年度辦理服務照顧類別異動計 86 人次。</p> <p>(一) 每月辦理服務品質問卷調查統計，採計外訪與臨櫃抽樣各 50 人，共計 100 人，110 年每月總平均分數均維持在 90 分以上。</p> <p>(二) 於處務會議持續要求同仁注意電話接聽禮貌，並於 111 年 3 月將公務電話全面裝設錄音系統，遇有民眾客訴事件，易查調相關音檔，釐清事實真相。</p> <p>(三) 111 年 10 月份有兩位榮民蒞處撰寫感謝函，於處務會議表揚相關同仁，並請同仁見賢思齊，於電話禮貌及服務態度賡續保持熱誠。</p> <p>(四) 遇陳情案件，邀集同仁檢討作業流程和教育訓練，避免類案再次發生。</p> <p>(五) 111 年 11 月 9 日、16 日及 24 日辦理「服務體系服務人員暨榮欣志工專業訓練課程」，針對第一線服務同仁訪視技巧、紀錄應注意事項、個案處遇等服務技巧，</p>
--	--	--	---

進行專業訓練。

七、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，以增進政府服務效能。

(一) 公私企業、個人與慈善團體捐贈物資如下：

1. 財團法人榮民榮眷基金會、欣欣天然氣股份有限公司等會屬機構及昌鴻國際建設股份有限公司、軍友保險代理人股份有限公司等機購共捐贈 63 萬元，襄贊辦理春節、端節及秋節物資採購。
2. 「中華郵政板橋郵局」春節捐贈大米 208 包，嘉惠榮民(眷)147 人。
3. 「奕瑪國際行銷有限公司」自 1-11 月，每月捐贈各類物資-共計紅牛全脂奶粉 240 包、營養素 70 罐、低電解質配方液狀營養素 7 箱，嘉惠有需求之榮民眷。
4. 「財團法人新北市南屏基金會」於春節後，捐贈法會物資 115 份，嘉惠榮民眷 115 人。
5. 「社團法人中華熱心發展協會」春節前捐贈大米、麵線各 100 份，嘉惠弱勢榮民眷 100 人。
6. 龍巖集團菁華處普渡法會後捐贈大米 500 包，嘉惠榮民眷 479 人次。
7. 陸海空軍常備士官班相互關懷協會捐贈大米 60 包，嘉惠榮民眷 57 人次。
8. 退伍軍人社團聯合善心企業

			<p>心蓮、仁泰生命事業捐贈大米 144 包，嘉惠榮民眷 138 人次。</p> <p>9. 新北市二類官兵相互關懷權益促進協會捐贈鳳梨 200 斤，嘉惠榮民眷 91 人次。</p> <p>10. 地區善心人士鮑女士端節前後，各捐贈麵條 100 包，嘉惠弱勢榮民眷 83 人。</p> <p>11. 「中華郵政板橋郵局」端午前夕捐贈麵條、洗髮精、沐浴乳等愛心物資各 83 份，嘉惠弱勢榮民(眷)83 人。</p> <p>12. 「社團法人中華熱心發展協會」於秋節前，捐贈大米 100 份，嘉惠弱勢榮民眷 100 人。</p> <p>13. 王月蘭基金會於暑假開學前捐贈郭婞淳自傳 22 本，嘉惠遺孤學子 22 人。</p> <p>14. 永憶生命禮儀公司捐贈普渡綜合物資 19 盒，嘉惠榮民眷 19 人。</p> <p>15. 永和保福宮捐贈普渡禮盒組 35 盒，嘉惠永和榮民眷 35 人。</p> <p>16. 台北市道教玄靈協會捐贈普渡物資 23 項共計 237 包物資。</p> <p>17. 慶福基金會於暑假期間，捐贈大米 193 包，嘉惠特較需榮民眷 193 人。</p> <p>18. 慶福基金會年末捐贈進口毛毯 80 件，嘉惠特需榮民眷及弱勢榮民眷共計 80 人。</p> <p>19. 新店無極南靈宮捐贈大米 50 包，嘉惠榮民(眷)50 人。</p> <p>20. 「財團法人新北市南屏基金</p>
--	--	--	--

會」淡水武聖宮捐贈普渡供品 135 組，嘉惠榮民(眷)135 人。

21. 南港仙聖宮捐贈白米 30 包，嘉惠榮民(眷)30 人。

22. 「中華郵政板橋郵局」中秋前夕捐贈麵線、米、衛生紙各 83 份，嘉惠弱勢榮民(眷)83 人。

23. 地區善心人士鮑女士年末捐贈即食粥 3 箱。

(二) 就業社會連結服務效能：

1. 與勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署、永慶房屋仲介股份有限公司、中華搜救協會、聯安中榮保全股份有限公司、麗池保全股份有限公司、良福公寓大廈管理維護股份有限公司、聯準科技服務有限公司、杜風工程服務股份有限公司、康克工程股份有限公司、捷利國際餐飲股份有限公司、社團法人中華居家服務員福利協會，透過與 11 家公司及學校等單位簽署合作備忘錄，提供在地優質職缺、進修升學及職業訓練等方式，協助退除役官兵培養一技之長，順利就業。

2. 為積極促進退除役官兵穩定就業，結合華夏物業管理協會辦理全日制「物業管理證照班」，協助退除役官兵考取公寓大廈事務管理人員、公寓大廈防火避難設施管理人員、公寓

			<p>大廈設備安全管理人員、CPR 及 AED 等證照，111 年 3 月 1 日物業 1 班開訓，共計 29 員榮民參訓；111 年 7 月 25 日物業 2 班開訓，共計 23 員參訓，其中榮民 20 員、二類官兵 3 員。</p> <p>3. 為促進退除役官兵穩定就業，本處與致理科技大學共同辦理全日制「咖啡證照班」，協助退除役官兵取得 TQUK 英國咖啡師證照，於 111 年 8 月 13 日開訓，共計 25 員參訓，其中榮民 20 員、二類官兵 2 員、榮眷 3 員，並於訓後成功就業。</p> <p>4. 物業管理證照班結訓邀請美麗華物業、安橋保全、良福保全、慶豐保全等 4 家優質廠商進行現場徵才，就業媒合成效良好，有 8 成學員獲得正式錄用，落實訓用合一目標。</p>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會，廣邀服務對象參與意見表達。	<p>(一) 111 年 9 月 28 日舉辦「111 年退除役官兵代表懇(座)談會」，會議由處長主持，邀請退除役官兵代表、退伍軍人社團及轄區榮家、內政部移民署新北市服務站、新北市政府社會局、衛生局、民政局等單位，總計邀請 60 位退除役官兵代表參加。</p> <p>(二) 111 年「服務區座談會」，共計辦理 6 場、邀請 450 位退除役官兵參加。</p>

		<p>二、設置「首長民意電子信箱」、「政風信箱」、「首長信箱」，蒐集服務對象的需求或建議，即時、有效之處理，落實服務成效。</p> <p>三、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p> <p>四、建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制。</p> <p>五、利用各就業媒合場次活動求</p>	<p>(三)本處 111 年辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會共 7 場次，各場次均依防疫相關措施，採實名制辦理，量測額溫、保持社交距離、全程佩戴口罩。</p> <p>年度計有 39 件首長電子信箱，均已依規定處理完畢。</p> <p>每月依據輔導會函頒規定實施服務品質滿意度問卷調查，每月 100 份，外訪及臨櫃抽樣各 50 份，全年度共實施 1200 份服務品質滿意度問卷調查，平均總分數均在 90 以上。另榮民眷於問卷或首長電子信箱或臨櫃口頭或陳情信件反映意見或建言，隨即與榮民眷連絡或訪視瞭解，即時檢討策進本處各項服務工作。</p> <p>108 年修頒「人民陳情案件處理作業要點」及「新聞文宣工作標準作業程序」據以執行，111 年辦理項目如下：。</p> <p>(一)111 年度計有 63 件民眾陳情案件及首長電子郵件，均已處理完畢。</p> <p>(二)111 年度計 93 件新聞稿。</p> <p>111 利用就業媒合等各項活動辦</p>
--	--	--	--

		<p>職榮民（眷）服務滿意度問卷回饋、年度就學就業職訓說明會及社區服務組長訪視時機，施作本處就業站服務問卷滿意調查，作為就業站自身工作的改進依據。</p> <p>六、辦理就學就業職訓權益說明會，年度內辦理二場次，向新退榮民及二類退除役官兵說明本會就業、就學及職訓各項工作。</p>	<p>理時機發送，總計回收問卷 385 份，送輔導會交由委外就業情報公司統計分析，以瞭解本會就業就學職訓服務訊息輸送、使用等情形，對本處就業各項服務滿意以上佔比 90%。</p> <p>（一）111 年辦理就學就業職訓說明會一場次，總計參與參與人數為 100 人，現場除向新退榮民及第二類退除役官兵說明各項權益外，並請轉業傑出榮民永慶房屋股份有限公司謝明峰區協理擔任講座，同時開意見交換，針對就學就業職訓服務提出建言。</p> <p>（二）111 年辦理就業媒合活動，年度總計辦理大小 21 場次，參與人數 1346 人次，同時向參與新退榮民及二類官兵說明就學就業及職訓相關權益。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>二、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>111 年度全功能櫃台收件 2 萬 2,571 件（包含單一案件 9,105 件、就養 2,393 件、退除給付 5,932 件、就業站 5,141 件），平均 5 分 47 秒完成作業，縮短民眾等候時間。</p> <p>（一）全功能櫃台中午休息時間排定同仁輪值提供服務。</p> <p>（二）夜間和假日均排有輪值人</p>

		<p>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。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道，如 FB、Line 等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p> <p>五、與北基宜花金門銀髮人才資源中心建立鏈結，建立產官功能機制，提供多元就業機會。</p>	<p>員，通報及協助處理榮民眷事務。</p> <p>(三) 就業站窗口為促進就業穩定津貼案件申請，方便退除役官兵下班後仍可申請送件，延長服務時間至夜間。</p> <p>111 年度本處官網線上申辦計完成辦理補發備眷屬證、遺眷家戶代表證、單一櫃台及就業站櫃檯服務項目共計 118 人次。</p> <p>(一) 臉書粉絲專頁業於 103 年 12 月成立，提供民眾多元接觸管道，111 年度專頁總追蹤人數計 2,477 人，觸及人次 14 萬 1 仟餘人次，有效宣達本處服務。</p> <p>(二) 就業相關活動及職缺訊息運用本處 Line@好友數達約 3,720 人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年度內計 550 則，另另本處官網迄今(111 年)總點擊率 344 萬。</p> <p>111 年與北基宜花金門銀髮人才資源中心設置「銀髮人才資源專區」，交換職缺訊息及提供單一職場體驗徵才活動。</p>
--	--	--	--

<p>四</p> <p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>		<p>一、依地域差異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源，即時提供服務照顧工作，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。</p> <p>二、網頁設計符合使用者需求，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>負責新北市 22 個行政區(瑞芳、雙溪、平溪、貢寮、金山、萬里、石門 7 個行政區屬基隆榮服處)，區分為 12 個責任區，50 個服務網，每區退除役官兵人數約 3 千餘人~8 千餘人不等，由 1 位輔導員及 3~5 位社區志願服務組長負責服務照顧。</p> <p>官方網站提供便民服務專頁，為方便榮民(眷)及第二類退除役官兵針對所需辦理事項提供業務查詢，資訊包含流程、所需文件表單及聯繫窗口等，方便申辦，另外還有提供簽署合作之優惠商家資訊。</p>
<p>五</p> <p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>		<p>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，彙編宣導資料及影片，善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。</p>	<p>(一) 運用臉書粉絲專頁除轉交輔導會及本處相關訊息，總計約 396 則，觸及總人次約 14 萬 1 仟人次。</p> <p>(二) 就業相關活動及職缺訊息運用本處 Line@好友數達約 3,720 人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年度內計 550 則，另本處官網迄今(111 年)總點擊率 344 萬。</p> <p>(三) 配合輔導會將各大專校院就學相關招生資訊計 46 則、職訓推廣 14 則、就業相關資訊計 240 則，刊登本處官網及 FB 宣傳，供退除役官兵知悉運用。</p>

		<p>二、落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權利。</p> <p>三、針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作內涵之廣度、深度及其範圍，檢討修訂提升政府服務效能執行計畫。</p>	<p>111 年度透過官方網站公告資訊（含相關機關）計 802 餘則，並同步連結臉書粉絲專頁，擴大公告幅度，保障民眾知的權利。</p> <p>每年年初依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解退除役官兵、眷屬與民眾之期望與需求，並廣納專家、學界及民間團體等各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法，修訂「新北市榮民服務處提升政府服務效能實施計畫」據以實施。</p>
六	<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，適時宣導國家重要政策（如長照、就業等）。</p> <p>二、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）辦理「退除役官兵代表懇談會」、「服務區座談會」共 7 場，邀請長照中心專員宣導長照政策及服務，並將長照服務資訊登載官網提供榮民眷即時取得資訊。</p> <p>（二）透過各類型就業媒合活動場次，加強宣導國家重要政策，並利用就業站 Line@、FB 服務群組等社團網站，廣為宣導周知。</p> <p>（一）111 年度汛期期間，主動與新北市政府消防局保持連繫，瞭解掌握轄區內災損情形。</p> <p>（二）平日與新北市政府社會局、衛生局、長照中心、</p>

			<p>民政局合作，協助榮民眷爭取相關福利及解決個案。</p> <p>(三) 111 年弱勢榮民眷取得低收入戶、中低收入戶、中低收入老人生活津貼及身心障礙者生活補助等社福身分計 3,082 人、4,341 人次接受長期照顧服務、1,912 人申請佩戴預防走失手鍊。</p>
備註			