

國軍退除役官兵輔導委員會澎湖縣榮民服務處
111年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	執行成果
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、適時充實更新服務設施，持續改善辦公設備、服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、環境規劃、綠(美)化工作等，建置合宜的服務環境。</p>	<p>一、</p> <p>(一)為加強宣導政府施政政策及彰顯服務照顧榮民(眷)成效，於本處放置宣導專區，陳列相關資料；另為提供優雅服務場所，除增添綠色觀賞植物，加強柔和溫馨照明，更新空調設備，以改善為優質的辦公場所。</p> <p>(二)因應澎湖地區夏季期間高溫炎熱天氣，於 111 年度將辦公大樓一、二樓已逾使用期限，且冷房效能不佳之冷氣設備完成汰換，有效提升辦公室同仁與洽公民眾舒適度及好感。</p> <p>(三)汰換二樓禮堂故障且已逾使用期限之投影機 1 部，以提升本處志工研習會議或榮民榮眷集會活動時，投放影設備水準與維護機關良好形象。</p> <p>(四)依輔導會 110 年 12 月 30 日第 196 通報指示，於 111 年 2 月完成電話語音提示設定與錄音設備安裝，有效提升本處電話服務品質與錄音通話雙方權益保障。</p> <p>(五)依輔導會 111 年 11 月 15 日第 145 通報指示，於 111 年 12 月 9 日完成台灣廠製大門電子看板汰換安裝，以保障跑馬燈文字宣導與資訊傳輸安全維護所需。</p>

	<p>二、 賡續強化各項服務效能，如電話禮貌、臨櫃態度、志工電訪等，並確實執行與管考。</p> <p>三、 訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關講習，提升人員專業水準，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。</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>二、 利用各種集會、時機，加強機會教育，並以案例及實務方式，提醒職員工加強重視服務態度，面對顧客應以同理心及內容宣導的禮儀、委婉的語氣溝通說明，讓對方有被服務的感受。</p> <p>三、</p> <p>(一)本處「111 年度自衛消防編組演練計畫」於 5 月 9 日經簽奉核定，並已於 6 月 1 日召集全體員工舉行自衛消防安全講習暨消防編組演練，藉以提升同仁防災意識及消防滅火能力。</p> <p>(二)111 年 12 月 28 日辦理本處內部控制訓練課程「內部控制與政府內部稽核之推動」，提升同仁對內部控制及內部稽核之專業智能。</p> <p>(三)本處 111 年薦派楊總幹事參加桃園訓練中心「防火管理人員講習訓練」，並訓合格，而於同年 7 月 1 日起接替任本處防火管理員職責。薦派副處長、就業承辦人及社區志願服務組長參加輔導會就業服務工作研習、就業實務及法規訓練等訓練計畫。</p> <p>四、</p> <p>(一)年度與澎湖有線電視公司、媽宮食品廠簽署合作備忘錄，提供職缺優先進用退除役官兵，拓展就業渠道。</p> <p>(二)與民間企業海悅飯店、雅霖飯店簽署特約商店，爭取各項優惠，為榮民(眷)提供具體有感服務。</p>
--	--	---

		<p>五、落實外住榮民暨遺眷訪視服務，並依不同需求類型提供個別化服務照顧工作。</p>	<p>(三)拜訪澎湖縣警察局、郵局等機構，建立防騙通報機制。並藉由辦理服務網座談會、榮民代表懇談會等及志工相關活動時，邀請警政單位進行防騙案例宣導，保護消費者權益，計4場次。</p> <p>(四)安排首長親訪七美、望安、吉貝、烏嶼等離島，結合離島鄉公所，拓展訪視觸角，關懷每一位榮民(眷)，落實感動服務。</p> <p>伍、落實外住榮民暨遺眷訪視服務，主動發掘問題，解決困難，使受訪者能感受到服務的熱誠，及真正達到訪視的目的。111年度榮民(眷)暨遺眷訪視服務照顧成果如次：</p> <p>(一)特需照顧597人次</p> <p>(二)一般:9,838人次、較需照顧:3,076人次。</p> <p>(三)運用輔助人力電話訪問:2,060人次。</p> <p>(四)榮民(眷)急難救(慰)助金：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 榮民(眷)122 人次及第二類退除役官兵(眷)1人次合計新台幣37萬6,000元整。(輔導會資金)。 2. 遺眷急難救助金核發45人次，計新台幣12萬9,000元整。(輔導會資金) 3. 澎湖縣政府急難救助金核撥款新臺幣30萬元，核發榮民(眷)91人次。 4. 就養榮民、遺眷重點救助核發17人，計新台幣51萬元整。
--	--	---	--

			<p>5. 春節、端節及秋節三節慰問：</p> <p>(1)清寒榮民榮民遺眷、遺孤核351人次，計新台幣107萬4,000元整。</p> <p>(2)823未就養榮民核33人次，計新台幣7萬7,000元整。</p> <p>(五)協助高風險榮民安裝遠距居家照護系統，防範自宅意外發生，安裝輔導會(遠距照顧系統)計2具。</p> <p>(六)111年祭祀在澎亡故榮民英靈：</p> <p>1.3月30日清明祭祀，計有退伍軍人團體代表、本處員工及榮民眷36人參加。</p> <p>2.9月5日中元節祭祀，計有退伍軍人團體代表、本處員工等27人參加。</p> <p>(七)單身亡故榮民遺產管理：</p> <p>1.移交國庫單身亡故榮民。遺款3人次，合計金額48萬7108元。</p> <p>2.調解處置單身亡故榮民遺留不動產(有稅籍違建屋)占用民地案1件，圓滿完成，獲補償金6萬6000元，移交國庫。</p> <p>(九)榮民眷住院均由責任區輔導員、社區志願服務組長陪同處長代表輔導會主任委員轉達訪視問候，年度探視榮民(眷)住院計51人次。</p> <p>(十)榮欣志願服務：</p> <p>1.本處志工隊編組計3隊，計82人。</p> <p>2.111年度訪視特教需榮民、遺眷及探視住院，出勤406次，服務榮民眷8,005人次，服務4,791小時。</p>
--	--	--	---

		六、 建立簡淺易懂的作業標準及工作手冊，提升服務效能。	六、 配合輔導會政策編列本處年度工作期程管制表，作為各項業務執行參考，俾利提升服務效能。
二	重視 全程 意見 回饋 及參 與，力 求服 務切 合民 眾需 求	<p>一、 設置「首長民意電子信箱」，律訂3個工作天內完成回覆當事人，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、 依據服務特性辦理滿意度調查，俾利精進服務效能。</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。</p> <p>五、 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>一、 本年度處長信箱收件16件，13件已回覆寄件人(10件同一事由)，3件與本處無關不回覆結案。</p> <p>二、 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： (一)111年4月20日辦理榮民懇談會1場次，邀請榮民(眷)、第二類退除役官兵及地方仕紳共計45人參加。 (二)111年8月30日辦理服務網座談1場次55人參加。</p> <p>三、 針對臨櫃洽公民眾實施服務滿意度問卷調查，111年度計完成有效問卷442份。</p> <p>四、 於正門設置意見箱，網頁亦設有處長電子信箱，供榮民眷反應意見。</p> <p>五、 安排拜會縣籍立法委員及澎湖縣正副議長、並邀請參加各項活動及座談。建立新聞媒體及社群網站專責管理人員，宣導本處施政成效，並能快速回應輿論。</p>
		一、 設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業；另	一、 111年度全功能櫃台辦理榮民（眷）服務成效如次： (一)鑲牙補助及輔具核發：

<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>針對身障、年長行動不便者，提供「到府收件、專人送達」。</p> <p>二、非上班時間設置專人輪值，全年無休24小時服務。</p> <p>三、提供跨平臺線上通用服務（如申辦、查詢等），以及線上預約申請，增加服務對象使用意願。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供友善網路溝通環</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就養榮民鑲牙補助11人。 2. 助聽器5人。 3. 眼鏡92人。 4. 輪椅13人。 5. 助行器4人。 6. 圍腰護具45人。 7. 手杖19人。 8. 四腳手杖4人。 9. 便盆椅5人。 <p>(二)榮民（眷）獎助學金：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 榮民子女高中以下就學補助29人，計新台幣1萬4,500元整。 2. 榮民大專院校進修補助16人，計新台幣14萬0,815元整。 3. 國家考試補助6人，計新台幣15萬7,418元。 4. 轉發榮民榮眷基金會大學以上就學補助獎助學金30人，計新台幣25萬4,000元整。 <p>二、提供全年無休服務，休假日及非上班時段，由本處職員24小時輪值，提供及時服務及緊急事件處理。</p> <p>三、結合輔導會行政業務網，提供線上申辦及查詢服務。</p> <p>四、建置澎湖縣榮民服務處臉書粉絲專頁；建置退伍軍人社團、各服務網Line群組，交流各項訊息；另運用Line@提供就學、就業及職訓各項訊</p>
----------	------------------------------	---	---

		<p>境。</p> <p>五、定期邀集志工於榮民集居地，社會資源社區化。</p> <p>六、配合高雄榮總巡迴義診，服務離島榮民(眷)醫療服務。</p>	<p>息，一對一專人即時回應。</p> <p>五、定期於每週六下午於榮民及居地(龍行新城)辦理義剪及測量血壓及血糖活動，另每月輪流於偏遠地區活動中心或日照中心辦理義剪及測量血壓、血糖，為榮民眷服務，使社會資源社區化。</p> <p>六、111年4月22日(五)至4月26日(二)由高雄榮總林院長率隊抵澎，實施巡迴義診，服務偏鄉離島榮民與榮眷逾300人，看診逾1,000人次，獲縣長及受惠民眾肯定。</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、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，提升服務可近性，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、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>一、設置「榮民活動中心」及「龍行新城」2處外展服務據點，分由榮欣志工及社區志願服務組長駐點，全年度受理服務紀68件</p> <p>二、</p> <p>(一)年度配合澎湖就業服務站就業媒合4場次。</p> <p>(二)榮民(眷)就業輔導計153人。</p> <p>(三)榮民(眷)職職業適性評量87人參加、專業職涯諮詢32人參加。</p> <p>(四)拜訪廠商20家，提供職缺數73個，推介僱用32人。</p> <p>(五)受理職業訓練輔助申請，年度受理輔助班別如次：</p> <p>1. 營業用動力小船駕駛訓練，參訓計13人次。</p>

		<p>三、 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>四、 針對新住民提供生活適應輔導，強化家庭支持。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. 中餐丙級實務推廣參訓計1人次。 3. PADI 進階開放水域潛水員，參訓計1人次。 4. 職業大客車，參訓計2人次。 5. 吊升荷重三公噸以上移動式起重機操作人員訓練，參訓計1人次。 6. 進階滅火重新生效訓練，參訓計1人次。 7. 服務照顧員訓練，參訓計1人次。 8. 營造業工地主任220小時職能訓練，參訓計1人次。 9. 蛋糕烘焙實務推廣班，參訓計1人次。 <p>(六)每季配合第一作戰區(澎湖防衛指揮部)辦理屆退官兵權益說明會，邀集地區屆退三軍官兵參加，以增進強化年輕官兵業務輔導，提升職場競爭力。111年度計辦理第1、第3及第4季三場次，計82位屆退官兵參加，本處並向其詳細說明退伍後就學、就業及職訓各項權益。</p> <p>三、本處新版網頁，功能包含網頁e路通、分眾導覽、響應式設計、無障礙網頁，另提供在地優惠訊息供民眾點閱。</p> <p>四、榮民外籍配偶生活適應服務： (一)參加中央及地方政府專業會議7場次。</p>
--	--	--	---

			<p>(二)辦理「幸福家庭」表揚1場次。</p> <p>(三)辦理生活成長活動1場次。</p>
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<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，彙編文宣資料，善用傳播媒體及公眾場域，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，受贈物資及金額按季公告於官網，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>一、111年度官方網站公告508件，臉書125則。</p> <p>二、連結至輔導會網站發布本處各項最新訊息，並將相關的服務資訊，及受贈物資及金額按季公告於本處網頁，提供最快速訊息、政府政策宣導及正確之e化服務。</p> <p>三、定期檢視服務流程，連結社會資源、應用資訊，推動具有創新、整合之方案措施，以增進服務效率，將年度為民服務成效以數據方式呈現於「提升服務效能具體作法執行成效」，使榮民(眷)瞭解服務工作內涵。</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，聘請專家、學者擔任講座，講授社會福利政策、長照政策、就業促進政策等。</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、結合機關或民間團體，進行資源整合，照顧榮民(眷)。</p> <p>(一)111年度社團法人觀世音慈心會捐贈新臺幣6,400元，由陸軍澎湖防為指揮部協助春節期間送餐，嘉惠榮民10人，合計80餐。</p> <p>(二)11年1月3日接受榮眷陽小姐捐贈愛心物資計毛毯加圍巾共計70組，全數轉贈服區內弱勢或清寒榮民(眷)，並轉達捐贈者</p>

			<p>善心，落實本處服務照顧之宗旨。</p> <p>(三)111年1月17日接受榮眷陽小姐捐贈愛心物資計四腳拐杖35支、R型助行器15具及輪椅15台，本項物資得來不易，轉贈對象以榮眷及遺眷為主，並轉達捐贈者善心。</p> <p>(四)111年4月19日接受伊森義剪團隊捐贈肉粽150顆，委請各責任區服務同仁於端午節前夕全數轉贈服務區內高齡獨居、雙老同住或經濟弱勢之榮民(眷)，並轉達捐贈者善心。</p> <p>(五)111年8月16日接受慶福社會福利慈善事業基金會捐贈白米100包，轉送特、較需照顧榮民(遺眷)及經濟弱勢民眷，並轉達捐贈者善心，落實本處服務照顧之宗旨。</p> <p>(六)111年8月25日接受伊森義剪團隊捐贈蛋黃酥禮盒50份，委請各責任區服務同仁於中秋節前夕全數轉贈服務區內高齡獨居、雙老同住或經濟弱勢之榮民(眷)，並轉達捐贈者善心。</p> <p>(七)111年9月8日接受民主進步黨澎湖縣黨部捐贈中秋月餅禮盒30份，委請各責任區服務同仁於中秋節前夕全數轉贈服務區內高齡獨居、雙老同住或經濟弱勢之榮民(眷)，並轉達捐贈者善心。</p>
--	--	--	--

			<p>(八)111年11月24日接受慶福社會福利慈善事業基金會捐贈毛毯10件，轉送特、較需照顧榮民(遺眷)及經濟弱勢民眷，並轉達捐贈者善心。</p>
--	--	--	--