

國軍退除役官兵輔導委員會花蓮縣榮民服務處
111 年提升政府服務效能推動作法執行成效表

實施要項	推動作法	執行成效	備註
完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、持續改善服務櫃台、服務標示、主動導引協助退除役官兵及眷屬諮詢、申辦等服務，並提供停車空間、服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。	1. 以花草植栽綠化庭園，並建置花草學名標識與物種簡介，佐以圖文，供民眾觀賞。 2. 實施路樹修剪，保障職員工及民眾用路安全。 3. 結合村里辦公室辦理環境清潔消毒，保障職員工及民眾健康。 4. 室外廣場設置身障及婦幼停車位、無障礙坡道與欄杆，方便年長、行動不便、婦幼等民眾洽公，營造便利與安全的友善環境。 5. 因應性別平權及多元性別潮流，一樓設置性別友善廁所。 6. 二樓設置哺集乳室，符合隱密、安全、採光好的設置標準，提供職員工及洽公民眾需求使用 7. 設置志工服務台，安排新住民、客語、台語等多元志工輪班，主動導引協助洽公民眾諮詢、申辦等服務。 8. 服務台設置清楚服務標示，並備有老花眼鏡、血壓計、飲水機等設備，俾利民眾洽公及需求使用。 9. 積極配合疫情指揮中心	

		設置紅外線體溫量測消毒機、隔板等相關防疫措施(實聯制、量測體溫、戴口罩、酒精乾洗手等)，保障職員工及民眾健康。 10. 增設多功能會議室，提供獨立諮詢空間，保障退除役官兵及眷屬個別諮詢需求與保密性。 11. 服務場所及周邊環境放置盆景，持恆綠化工作；春節、聖誕節等民俗節慶亦應景佈置春聯、聖誕樹等，營造溫暖柔性洽公空間環境。 12. 每月月初實施電梯安全檢查，保障職員工及洽公民眾安全，檢查結果均為「合格」。 13. 每年5月及11月依飲用水相關規定辦理水塔(池)清洗，每季進行飲水機保養維護及水質檢測等相關作業，確保飲水品質及職員工、民眾健康。 14. 每年實施消防安全檢查，保障職員工及洽公民眾安全，檢查結果為「合格」。	
	二、賡續強化人員服務態度及電話禮貌，建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，並確實執行與管考。	1. 每季辦理臨櫃服務品質滿意度問卷瞭解服務情形，對反映服務欠佳問題，檢討改善方式，以達到提升服務品質要求，統計表	

		均依規定每季報會備查，年度計完成 790 份問卷，平均服務滿意度達 99.57%。 2. 111 年上半年，本處接受輔導會服務機構電話禮貌測試受評為甲等單位。	
	三、辦理年度服務人員提升作業知能專業講習，提升人員專業水準，每年至少 20 小時；強化服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	1. 結合居家服務機構、國軍花蓮總醫院、老人暨家庭關懷協會、財團法人保險事業發展中心等單位，配合本處年度各項活動辦理 13 場次服務體系人員教育訓練，合計 30 小時。 2. 111 年 5 月 3 日辦理職員工消防、防震、防颱及緊急救護實地演練，計 33 人次參與；9 月 21 日配合國家防災日實施實地就地避難演練計 33 人參加。 3. 111 年 5 月 3 日辦理環境教育講習，計 32 人參與。 4. 年度本處職員工主動參加數位、實體、混成等輔導會就學、就業、就醫、就養、服務照顧、退除給付、善後、檔案管理、公務人員廉政倫理、兩公約、兒童權利公約、身心障礙者權利公約、性別平等、內部控制... 等研習課程終	

		身學習人數 28 人，學習時數登錄 1,871 小時，增進職場知能，開拓個人知識領域與積極、正向觀念的啟發，藉學習過程成就圓融的職場環境，並提升專業服務水準。	
	四、持續更新簡淺易懂之作業流程及宣導資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導，提升服務效能。	1. 配合輔導會編印彙整便民服務及有關措施、資訊，如編印「權益福利措施簡介」、「就學就業及職訓權益說明」、「退除役官兵及眷屬赴大陸地區貼心小叮嚀」等宣傳手摺。 2. 辦理退除役官兵及眷屬相關活動時，主動連結傳播媒體，如台灣新生報、中華日報、榮光雙周刊、青年日報、中廣新聞網、漢聲電臺、更生日報、東台灣新聞網及花蓮電子報等提供新聞稿件，適時置入輔導政令與服務內涵，並即時主動回應輿情及媒體相關報導，掌握社會脈動，促進民眾瞭解榮服處施政作為及服務內容績效，年度各平面新聞媒體刊登之新聞計 312 則。	
	五、落實退除役官兵及眷屬訪視服務照顧工作，並依「特	1. 本處成立 6 個「榮欣志工中隊」，招募志工 144 人，年度志工出勤	

	需」、「較需」及「一般」退除役官兵及眷屬等不同需求類型，提供遠距居家照顧系統、送餐、居家環境清潔等服務。	1 萬 2,281 人次，服務 2 萬 3,898 小時，提供退除役官兵及眷屬關懷訪視、運送物資、陪同就醫、居家環境清潔等服務計 3 萬 3,755 人次 2. 依訪視時隔與排程，對特需照顧、較需照顧及一般照顧退除役官兵及眷屬實施訪查，主動發掘服務對象需求並予以協處，年度訪視服務總計 3 萬 9,777 人次。	
	六、結合國軍花蓮總醫院、臺北榮民總醫院鳳林及玉里分院醫師、護理師、心理師、社工師等人員，辦理防疫、正確用藥、安寧緩和醫療及預立醫療照護諮商等宣導講座至少 2 場次，增進退除役官兵及眷屬健康與醫療知能。	1. 協請臺北榮民總醫院玉里分院針對本縣偏遠（富里及竹田）地區之退除役官兵及眷屬，提供 12 場次巡迴醫療服務，富里地區計 69 人次；竹田地區計 17 人次，合計 86 人次受惠 2. 連結臺北榮民總醫院身障重建中心至本處，針對花蓮地區民眾提供身障輔具檢測巡迴服務 1 場次，計 5 人受惠。 3. 結合分區座談及懇談會辦理助聽器及配鏡聯合巡迴服務、榮民醫療輔具申辦，並向退除役官兵及眷屬實施安寧緩和醫療及預立醫療照護諮商宣導，總計 319 人次參與。 4. 結合本處處務暨服務網工作會報時機，邀請國軍花蓮總醫院臨床心理	

		師、藥劑師等講師，辦理用藥安全及預防失智症社區預防保健講座計2場次，81人次參與。	
重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及眷屬需求	一、非上班時間設置專人輪值服務，全年無休，24小時服務不打烊。	服務不打烊，午休時間實施櫃檯輪值，非上班時間亦設置專人留守與接聽電話，全年無休24小時服務，提供各項服務諮詢與退除役官兵及眷屬危安事件、意外事故之即時處理。	
	二、建置民眾意見反映(陳情)處理機制及標準作業程序，並於本處全球資訊網設置「首長信箱」，俾即時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求。	依輔導會人民陳情案件作業規定辦理，並於本處全球資訊網設置「處長信箱」，年度陳情信件計7件，均由各業管即時查證處理及回復當事人說明，保障退除役官兵及眷屬需求，並增進服務效能。	
	三、辦理服務滿意度調查問卷，藉以增進服務品質。	服務滿意問卷調查區分就學、就業、就醫、就養、服務照顧、退除給付、其他等7種問卷屬性，每季辦理乙次，每季至少180位洽公之退除役官兵及眷屬，依各有效問卷做成各項目百分比統計，作為欠佳事項改善之檢討，年度計完成790份問卷，平均服務滿意度達99.57%，賡續達成提升服務品質目標。	

	四、辦理退除役官兵代表懇談會及服務區座談會，與退除役官兵及眷屬面對面溝通，發掘問題，解決困難，廣納建言。	1. 本處處長、副處長及總幹事每月親訪退除役官兵及遺眷，俾面對面瞭解及回應問題需求，年度合計訪視 744 人次。 2. 於花蓮市、鳳林鎮、玉里鎮舉辦服務區座談會 3 場次，並於花蓮市辦理退除役官兵代表懇談會 1 場次。處長親予主持，退除役官兵及眷屬計 183 人次參加，與會人員分別針對權益維護、醫療服務等提出相關問題及改進建議計 22 件次。	
	五、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，及時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	值日人員每日觀看電視新聞報導，並進行網路新聞搜尋；即時瞭解有關退除役官兵及眷屬報導，遇重大案件，即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。年度執行 9 月 18 日臺東縣池上鄉 6.8 級強震致本縣玉里鎮重大災害事故等輿情處理回報總計 22 件次，及時扶助退除役官兵及眷屬需求，提升服務效能。	
便捷服務遞送過程與方式，提升退除役官兵及眷屬生活	一、設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。	本處「單一窗口」服務作業提供五大服務業務資訊內容，達「一處收件、全程服務」之簡政、便民目標，受理退除役官兵及眷屬申辦作業等各項服務合	

便利度		計 1 萬 192 人次如下： 榮民證 1,222 人次 1. 榮福卡 4,320 人次。 2. 二類官兵權益卡 85 人次。 3. 遺眷家戶代表證 230 人次。 4. 眷屬證 616 人次。 5. 榮民子女就學補助 137 人次(高中以下 48 人次、大學以上 89 人次)、獎助學金申請 23 人次(獲選 17 人次)、午餐補助 35 人次。 6. 急難救助 531 人次。 7. 三節慰問 2,308 人次。 8. 就養榮民喪葬補助 76 人次。 9. 就養遺眷重點救助 34 人次。 10. 鑲牙補助 15 人次。 11. 輔具申請 560 人次。	
	二、 提供跨平臺線上通用服務（如申辦、查詢等），增加退除役官兵及眷屬使用意願與效益。	1. 新式榮民證線上申辦：新式榮民證自 111 年 4 月 1 日起增加線上申辦服務，年度協助偏遠、交通不便等榮民 15 人完成線上申辦及發證作業。 2. 數位榮福卡線上申辦：輔導會自 110 年 11 月起推展於手機申辦數位榮福卡，結合數位身分功能，方便退除役官兵及眷屬查詢輔導會服務照顧措施及使用特約商店優惠，年度推廣申辦	

		計 4,320 人次。 3. 退俸子女教育補助線上申辦：自 111 學年度第 1 學期增加退俸子女教育補助線上申辦服務，計受理 24 件核發 26 人次。	
	三、建置多元化電子參與管道，簡化互動及操作方式，以提供退除役官兵及眷屬友善網路溝通環境；充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。	1. 利用網際網路資訊傳遞之便，於本處官網首頁隨時更新最新服務消息，如獎助學金申請、就養業務、政策宣導等，俾利退除役官兵及眷屬取得最新即時訊息；另針對就業訊息、志工活動、防疫資訊等均有資料上傳或連結網站提供相關最新資訊。年度全站累計點閱次數總計 122 萬 1,953 次，刊登資料合計 748 則。 2. 設置中華電信 Wi-Fi 提供洽公民眾免費無線上網服務。	
	四、結合醫院等單位設置服務台；各服務網配置在地志工人力，透過社區志願服務組長連結在地資源，即時提供收件、諮詢、住院訪問、居家環境清潔，或執行三節慰問金、急難救助金、獎助學金核發等訪視服務，強化服務照顧之可近性	1. 於國軍花蓮總醫院、臺北榮民總醫院鳳林分院及玉里分院設置 3 個服務據點，連結醫院提供退除役官兵及眷屬就近便捷服務，年度服務計 116 人次。 2. 於花蓮縣各鄉鎮市共配置社區志願服務組長 17 人，就近進行訪視關懷及提供各項服務照顧工作，避免因花蓮縣地域南北狹長退除役官	

	及可及性。	兵及眷屬難以取得福利服務資訊及協助，年度提供訪視及協助服務總計 3 萬 3,765 人次。	
創新服務方式，整合服務資源	一、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。	1. 建立複合式災難預防機制、榮民善後服務、防詐騙作為、退除役官兵及眷屬健康血壓、額溫量測、酒精乾洗手消毒、發送防疫口罩及酒精物資等服務。 2. 訂定本處災害防救應變及特殊事故緊急通報處理作業規定，據以執行及預作防範。 3. 於 111 年 5 月 3 日辦理年度自衛消防演練，課程邀請臺灣安全保護協會教官講授指導防火、防震、防颱及緊急災害防治救護，職員工計 33 人參加。 4. 與陸軍花東防衛指揮部完成簽署防災支援協定，對危險區域退除役官兵及眷屬進行預防性疏散、遷離作業。 5. 年度與花蓮縣後備指揮部、海巡署東部分署第一二岸巡隊、花蓮榮譽國民之家、臺東農場、臺北榮民總醫院玉里分院、鳳林分院、花蓮郵局、花蓮縣警察局及花蓮縣消防局等 9 個單位簽訂支援協定，俾建構更完善之支援照顧網	

		絡，保障退除役官兵及眷屬生命財產安全。	
	二、與地方政府、國軍、學校、民間企業、社福團體等公私部門結盟，辦理各項就學、就業、職訓等就業服務與公益活動至少 4 場次，以增進政府服務效能。	1. 與地方政府、國軍、學校、民間企業、社福團體等公私部門結盟，辦理各項就學、就業、職訓等就業服務與公益活動 17 場次，計 420 人次參與。 2. 大專學分補助：年度補助 66 人次(榮民 43 人次、二類官兵 23 人次)。 3. 就業考試補助：年度補助 21 人次(榮民 4 人次、二類官兵 17 人次)。 4. 會外職訓補助：年度補助 132 人次(榮民 93 人次、二類官兵 27 人次、眷屬 12 人次)。 5. 輔導就業：年度輔導 305 人次(榮民 203 人次、二類官兵 95 人次、眷屬 7 人次)。 6. 穩定就業津貼：年度補助 162 人次(榮民 119 人次、二類官兵 43 人次)。 7. 開發職缺：年度拜會 38 家廠商，開發 414 個職缺。 8. 創業諮商輔導：年度完成 34 人次。 9. 輔導申請創業貸款利息補貼及創業貸款補助：年度輔導榮民 2 人。	

		10. 設立就業站 LINE@認證帳號，協助退除役官兵及眷屬就業：運用本處就業站 LINE@認證帳號，即時掌握輔導會各項最新消息或服務資訊，有效推展本處就學、就業及職訓工作，計有成員 4,049 人。	
	三、政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	1. 協助服務對象緊急安置或一般性入住花蓮榮譽國民之家年度計 36 人 2. 針對服務對象有需其他社政單位協助之福利需求，連結花蓮縣長期照顧管理中心、縣府社會處、鄉鎮公所及衛生所等社福單位資源，進行開案、轉介及追蹤服務，年度計 14 人次。	