

新竹榮民服務處

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	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠（美）化工作等。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於 111 年改善服務櫃台標示，並於子女就學補助、教育補助費、獎助學金、遺眷證換發及俸金櫃檯發放等密集申辦期間，縝密規劃等候動線及流程，縮短民眾申辦時間。 2. 停車場及戶外空間進行綠美化及植栽修整，提供安全的停車空間及建構優美洽公環境。 3. 設置 7 個櫃台(就學就業職訓窗口 2 個、全功能櫃台 5 個)。 4. 民眾等候區域設置公佈欄、2 處書寫桌、1 臺血壓計、書報，另於櫃檯放置老花眼鏡，提升民眾洽公舒適度。 5. 本處運用停車場管制措施，使洽公民眾均可方便停車，提升洽公品質及滿意度。

			<p>6. 每日進行辦公處所環境消毒，持續做好防疫宣導，另為確保第一線臨櫃同仁安全，架設壓克力隔板，以確保同仁及轄區洽公榮民眷健康。</p>
		<p>二、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。</p>	<p>1. 本處利用處務會報及週報等開會時機，強化全體人員服務態度、電話禮貌作法及相關規定。</p> <p>2. 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，易調查相關音檔，釐清事實真相。</p> <p>3. 遇陳情案件，邀集同仁檢討作業流程並適時安排教育訓練，避免類案再次發生。</p> <p>4. 每月辦理服務品質問卷調查統計，臨櫃抽樣 80 人，111 年每月總平均分數均維持在 90 分以上。</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。</p>	<p>一、運用處務及服務會報時機辦理同仁在職及新進同仁教育訓練，包含身心障礙者權益保障法、兒童權益公約、兩公約、消費者保護措施、</p>

社會工作專業課程、個案管理及法治教育等，有效提升同仁專業能力。

二、111年辦理項目如次：

- (1)111年4月14日「依法行政與公款法用」專題法紀教育。
- (2)111年4月15日「依法行政與公款法用」專題法紀教育。
- (3)111年4月20日「資訊安全教育」。
- (4)111年5月31日「111年上半年消防講習」。
- (5)111年5月23日「上半年兩公約專題講習」。
- (6)111年12月15日「兩公約專題講習」(下半年法治教育)。
- (7)111年12月14日「下半年度消防安全講習」。
- (8)111年3月3日、111年9月28日、111年11月23日辦理榮欣志

			<p>工特殊訓練。</p> <p>(9)111 年 3 月 23 日及 111 年 3 月 30 日「推動金融教育講習」。</p>
		<p>四、持續修正本處服務簡介，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p>	<p>滾動修正本處編製之「服務照顧」宣導單張簡介，於官網、臉書及訪視時說明，推展簡政便民服務，供民眾參考使用。</p>
		<p>五、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>1. 善款</p> <p>(1)財團法人民榮眷基金會、欣桃天然氣股份有限公司、啟德機械起重公司、張瑞秋等 9 人共捐贈 10 萬 7 千元,襄贊辦理 111 年春節團圓賀新春相見歡年菜慰問活動，慰問高齡、獨居榮民(眷)長輩、偏鄉長輩、榮眷學子等約計 400 戶。</p> <p>(2)財團法人榮民榮眷基金會及欣桃天然氣股份有限公司共捐贈 5 萬 5 千元,襄贊辦理端節、秋節關懷物資採購。</p>

2. 物資

- (1) 喜憨兒台南庇護工場春節捐贈富貴香菇燜雞 57 盒，提供辦理 111 年春節團圓賀新春相見歡年菜慰問活動。
- (2) 社團法人中華安得烈慈善協會每月固定捐贈長青食物箱(內含各類營養食品)，111 年度共計 162 箱，嘉惠有需求之榮民眷。
- (3) 東南、愛華獅子會捐贈愛心傘 50 支；關東、光輝、玉山獅子會捐贈保潔墊及尿布共 31 箱，嘉惠有需求之榮民眷。
- (4) 新竹縣田心緣生態園區負責人榮民范文芳年度捐贈白米 3880 斤，嘉惠榮民(眷)388 人。
- (5) 新竹市政府、新竹市議會及榮民朱漢城捐贈新型冠狀病毒抗原檢測試劑共計 500 支

			<p>及 TN95 口罩 1000 枚，防疫物資納入第一線工作人員及榮民眷使用。</p> <p>(6)慶福基金會捐贈白米 3 公斤裝 68 包、毛毯 30 件，寒冬送暖榮民眷。</p> <p>(7)善心人士崔台鳳等 9 人及社團法人新竹縣視障福利協進會捐贈白米合計 1000 斤，嘉惠清寒榮民眷及遺孤家庭。</p> <p>(8)財團法人王月蘭慈善基金會捐贈郭婞淳自傳《舉重若輕的婞念》2 本，贈予遺孤家庭。</p> <p>(9)無油無慮低卡弁當(新竹光復店)捐贈餐券 180 份慰問榮民眷、辦理各項會議活動、獎勵職員工、社區組長及榮欣志工使用。</p>
		<p>六、落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取</p>	<p>1. 截至 111 年 12 月 31 日，列管特需照顧榮民 17 人、較需照顧榮民 85</p>

		<p>榮民(眷)對本會之認同。</p>	<p>人、較需照顧遺眷 29 人，均依律定訪視期程執行訪視。</p> <p>2. 年度辦理服務照顧類別異動計 28 人次。</p>
<p>二</p> <p>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>一、設置「首長民意電子信箱」等管道，即時、有效之處理，落實服務成效。</p>	<p>111 年首長電子信箱收辦計有 10 件，立即交由承辦人依本處「人民陳情作業規定」儘速處理與回覆，回應民眾需求與疑問。</p>	
	<p>二、辦理退除役官兵代表懇談會及服務網分區座談會。</p>	<p>辦理 1 場次退除役官兵代表懇談會，計邀請退除役官兵代表 105 人參加；巡迴各地區辦理 4 場次服務網座談會，計有 88 人參加，傾聽榮民眷意見與心聲。</p>	
	<p>三、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>1. 非上班時間排定職員輪值服務，接聽諮詢電話及按鈴服務不打烊，提供全年無休 24 小時服務。</p> <p>2. 假日及夜間均排有輪值人員，通報及協助處理榮民眷事務。</p>	
	<p>四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>111 年本處增加設置 3 處全功能櫃台窗口，賡續推動「單一窗口」服務作業，簡化民眾作業時間。</p>	
	<p>五、針對民眾需求，規劃</p>	<p>每年年終處務會報，依據上</p>	

		<p>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>一年度本處各項業務執行情況，檢討改進，並透過各種管道瞭解民眾需求，廣納各方意見，策訂具體可行精進作法，修訂本處提升政府服務效能實施計畫據以實施。</p>
		<p>六、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>與地方民意代表及新聞媒體正向互動經常聯繫，爭取認同與活動報導機會，並建立輿論快速回應機制。111 年度媒體刊登報導計 1,285 則。</p>
		<p>七、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>隨時進行臨櫃顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失；並由專人管制民眾陳情案件，建立民眾抱怨處理機制。111 年度無服務投訴案件。</p>
<p>三</p>	<p>推行簡政便民服務</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮民(眷)聲音」之服務理念。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於台北榮總新竹分院設置志工關懷服務據點，提供收件及諮詢服務，落實「榮民在那裡，服務到那裡」之服務理念。 2. 依新竹縣市地區劃分為 4 個責任區，16 個服務網，每個服務網由 1 位志願服務組長協助就近提供服務照顧。

四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。	有效整合各政府部門(長照中心、移民署等)、社福團體及長照機構(老五老基金會、華光教養院、香園、寧園等養護中心)之資源，擴大照顧服務能量。
		二、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. 藉由榮民眷訪視，針對民眾需求，隨時調整為民服務工作廣度、深度及範圍。 2. 平日與新竹縣、市政府社會局、衛生局、長照中心、輔具資源中心合作，協助榮民眷爭取相關福利及解決個案問題。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、充實更新網頁(包含無障礙)提供最新且完整的服務資訊。	為加強重要政策宣導，宣揚施政績效，本處積極運用網站、通訊群組、網路社群及新聞媒體宣導施政成效，塑造自身優良形象，增進榮民眷及社會大眾對輔導會的凝聚和向心。
		二、網站內設置「首長民意電子信箱」，提供意見表達管道，提升服務成效。	111 年首長電子信箱收辦計有 10 件，立即交由承辦人依本處「人民陳情作業規定」儘速處理與回覆，回應民眾需求與疑問。

六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、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品質執行計畫。</p>	<p>辦理各項榮民眷感動服務活動，例如清掃家園、圍爐餐敘、退舍慰問等，製作感動服務微電影，於本處臉書、網站及 line 群組播放宣導，宣導服務績效，並提升榮民正面形象。本處官網瀏覽數年度累計達 181 萬 3,710 人次、臉書粉絲專頁瀏覽觸及數 25 萬 9,412 人次。</p>
		<p>二、建置雙語環境，提供快速明確的瀏覽機制。</p>	<p>本處於 111 年度將櫃檯服務指示牌以雙語方式標註，以便捷英語系洽公民眾，能夠快速明確的瀏覽。</p>
		<p>三、鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志工服務工作。</p>	<p>本處 111 年度鼓勵本處 14 位社區服務組長(志願服務性質)參加照顧服務人員訓練，完訓通過獲證書 14 人，培養服務照顧專業知能，有效運用於服務照顧工作。</p>
	備註		