

基隆市榮民服務處 111 年提升政府服務效能執行成效一覽表

實施要項	具體作法	執行成效	備註
<p>壹、提升服務效能，深化服務績效</p>	<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、為增進洽公榮民(眷)安全，特別增設 AED 自動體外心臟去顫器設備，並辦理同仁使用 AED 教育訓練。</p> <p>二、劃設民眾洽公使用之汽機車停車格線，且設置無障礙標識。</p> <p>三、一樓各承辦人上方設置 LED 字幕機，將承辦業務、職稱、姓名，明顯呈現於 LED 字幕機上，洽公民眾一目了然，方便逕為洽公。</p> <p>四、配合各服務櫃檯提供之申辦作業流程或申辦書表範例傳單，提昇洽公民眾洽辦之便捷及知悉相關作業，縮短查詢作業時間。</p> <p>五、辦公處所規劃增設綠美化之小盆栽、貼心小語、美術插圖及雙語告示牌等，提昇公共環境優雅文化。</p> <p>六、設置臨櫃申辦等候區休息設施及書報、雜誌、電視、茶水、老花眼鏡、放大鏡、便條紙，服務等候暨洽公民眾。</p> <p>七、一樓門口設置志工服務台，由榮欣志工協助洽公民眾，立即接引提供服務。</p> <p>八、基隆市又稱「雨港」，本處辦公室大門加蓋遮雨棚及無障礙坡道，門口旁放置愛心傘，提供民眾借用，並於機車停車位旁，貼心加裝雨衣、機車帽掛勾，便利騎機車洽公民眾。</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>一、訂定本處「電話訪問實施計畫」提昇服務效能，以因應榮民結構改變，服務對象需求轉變及未來服務照顧模式轉型，滿足不同年齡層榮民需求，擴大青壯榮民電話訪問聯繫及服務照顧工作，凝聚榮民對政府施政及輔導會服務工作內涵，電訪以青壯年為主。</p> <p>二、藉由本處全體同仁之電話接聽與臨櫃洽公服務之標準作業規範，建立第一線服務櫃台與值勤人員親切、優質之服務形象。</p> <p>三、服務人員提供適切溫馨服務，以促使榮民（眷）感動為目的，律訂第一線服務同仁加強服務態度及學習相關技巧外，並藉由「走動式」的外展服務，深入榮民眷之生活照顧中，進而感動渠等之內心。</p> <p>四、依輔導會對本處實施電話禮貌測試及每季發布考核結果，實施檢討，督促服務人員，養成良好的電話接聽禮貌習慣。</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>辦理幹部在職專業訓練及員工終身學習，以培養業管同仁及服務人員之專業知能：</p> <p>一、每月召開服務工作會報，召集社區志願服務組長就近期服務工作執行期間，實施研討及座談會檢討與研擬策略。</p> <p>二、配合輔導會研習及公務人力發展中心教育訓練，薦報本處相關同仁參加「新進人員講習及參加專業訓練」，以提昇公務人員專業水準。</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>一、招募民間志願服務人力、各公益團體及在學青年等投入志願服務工作，以擴大對榮民（眷）之服務照顧，並適時辦理志工基礎、專業訓練及由輔導會主導辦理志工幹部領導人員訓練，定期檢討志工服務成效。</p> <p>二、111年辦理公益活動：</p> <p>(一)於111年1月20日辦理關懷榮民歲末寒冬送暖暨遺孤相見歡溫馨活動。</p> <p>(二)本處榮欣志工於110年1月21日至祥和山莊居家打掃及義剪、新春揮毫等活動服務，改善居家環境使榮民能在更舒適環境中生活，讓榮民前輩能歡度春節。</p> <p>(三)欣隆天然氣股份有限公司於111年1月25日致贈本處桂格全天然五麥-松子核桃、山藥白芝、黑芝麻糊、杏仁核桃共520袋，轉贈本處清寒榮民眷。</p> <p>(四)本處於111年1月25日至1月31日一連七日結合青田書學會、青溪學會及采慧珠寶銀樓聯合發起春聯義賣公益活動，所得善款24萬2,094元全數捐助給遺孤小朋友及寒冬送暖活動。</p> <p>(五)本處於111年1月25日至31日一連七日結合青田書學會、青溪學會及采慧珠寶銀樓聯合發起春聯義賣公益活動，所得善款捐助給榮民眷及遺孤。</p> <p>(六)本處於111年3月8日至新北市行天淡水武聖宮領取愛心物</p>	
--	---	--	--

		<p>資 60 份;111 年 8 月 23 日領取 愛心物資 45 份轉發送本處清寒 榮民眷。</p> <p>(七)中華熱心發展協會於 111 年 05 月 20 日捐助白米 100 包、營養 手工餅乾 200 盒，致贈貧困弱 勢榮民眷，由方處長暨七暖區 隊志工等代表感謝該會回贈感 謝狀。</p> <p>(八)本處於 111 年 5 月 25 日辦理 「111 年度隆粽飄香關懷榮民 榮眷活動」，由各區服務組長陪 同三長訪視轄內 80 位弱勢榮民 遺眷並致贈養生粽、水果等端 節禮品，歡度端午佳節，該項 活動由財團法人榮民榮眷基金 會贊助。</p> <p>(九)本處於春節、端午、秋節前夕， 由處長率同仁前往台北榮總員 山分院和蘇澳分院及基隆地區 衛生福利部基隆醫院等醫療院 所探視住院榮民(眷)，讓住院 榮民在節慶期間能感受到榮服 處帶來的溫暖關心。</p> <p>(十)111 年 7 月 22 日財團法人王月 蘭慈善基金會捐贈本處遺孤郭 婞淳自傳《舉重若輕的婞念》 書籍 8 本，由榮欣志工協助發 送本處 8 位遺孤、並鼓勵其積 累實力，奮發向上，堅持理想， 永不放棄。</p> <p>(十一)111 年 8 月 18 日財團法人慶福 社會福利慈善事業基金會本處 特(較)需、低收入戶、中低收入 戶等弱勢榮民(眷)白米 266 包。</p> <p>(十二)中華熱心發展協會於 111 年 08</p>	
--	--	--	--

		<p>月19日捐贈本處榮民(眷)白米100包。</p> <p>(十三)111年9月2日青田書學會學員徐玉玲女士贈送本處清寒榮民遺孤中秋月餅10盒。</p> <p>(十四)111年9月6日基隆市信義區明山宮致贈本處清寒榮民眷愛心米50包。</p> <p>(十五)111年9月6日中華電信公司基隆營運處於秋節前夕致贈30箱知名花蓮鶴岡文旦嘉惠基隆地區榮民(眷)。</p> <p>(十六)本處於111年9月7日連結社團法人中華佛教善緣慈善會、中華民國雜誌事業協會、高雄市投資協會等團體致贈本處服務區內百歲人瑞助壽金22位，感謝榮民前輩戎馬一生，為臺灣做出的犧牲與貢獻。</p> <p>(十七)喜憨兒社會福利基金會募集社會善心人士認捐愛心物資，於12月15日捐贈本處37份愛心物資-義式香烤豬肋，由本處協助轉送清寒獨居榮民眷。</p> <p>(十八)中華熱心發展協會於111年12月20日捐贈本處(中)低收入或獨居、清寒榮民(眷)人參糯米雞禮盒20盒、桂格全天然五麥200盒。</p> <p>(十九)本處連結外部社福資源社團法人中華安得烈慈善協會安得烈慈善協會捐贈每月20份(一年)長青食物箱愛心物資給轄內高齡清寒，於111年10月份起由該會寄送到宅。</p> <p>(二十)本處連結基隆市祥和慈善推展</p>	
--	--	---	--

		<p>服務協會捐捐助 10 位基隆市貧困弱勢榮民眷，每位 2 千元共計 2 萬元整，由本處陪同發放貧困弱勢榮民眷。</p> <p>(二十一)本處與國際獅子會基隆理想會合作，於 12 月 18 日舉辦歲末送暖聯歡晚會，邀請 36 位弱勢榮民眷及遺孤提前圍爐過節。</p> <p>(二十二)本處積極連結外部資源，慈濟信義和氣中正協力於 111 年 12 月 28 日捐贈本處貧困榮民眷五穀粉 30 份。</p> <p>三、積極辦理輔導就學、就業暨職訓媒合活動</p> <p>(一)111 年度辦理 3 場就業媒合活動暨企業參訪，除設置服務台受理求職登記、推介就業外，並提供職訓、就學、進修補助、職業適性評量等諮詢服務，參加人數總計 147 人。</p> <p>(二)舉辦 111 年「就學就業職訓服務工作說明會」，1 場次計 47 人，協助退除役官兵瞭解個人重要權益，俾協助多元輔導穩定就業。</p> <p>(三)111 年辦理 10 場「適性評量及職涯諮詢」服務，實施職業適性評量、職涯諮詢，參加職涯諮詢榮民/眷及屆退官兵人數 93 人、適性評量 217 人。</p> <p>(四)111 年度創業諮詢輔導服務計畫輔導 31 人次，111 年 3 月 2 日辦理 1 場創業輔導講座，參加榮民及二類官兵人數 16 人。</p> <p>(五)就業站未來首要目標為促進退除役官兵穩定就業，提供就業激勵措施，發給職業訓練訓後</p>	
--	--	--	--

就業穩定津貼及推介就業穩定津貼以協助退除役官兵穩定就業。

(六)就業站 111 年 6 月 28 日與馬祖防衛指揮部合作，邀請連江就業中心、連江縣政府民政處、國立空中大學馬祖服務處、國立臺灣海洋大學馬祖校區及臺北榮總身障重建中心，前往馬祖南竿辦理 111 年馬祖地區國軍屆退官兵就業資源整合權益說明會、拜會當地政府部門討論合作模式，並現場提供馬祖地區榮民眷及二類官兵就學、就業、職訓及就醫諮詢輔導服務。

(七)依輔導會 110 年 12 月 28 日輔學字第 1100091290 號函送 111 年「退除役官兵就學及進修輔導綱要計畫」辦理拜訪本服務區內之 1 所大專院校。因疫情關係，校院人員管制，6 月 21 日(二)14:00-15:00 本處特邀請國立空中大學基隆學習指導中心江啟先主任及同仁，於本處會議室，就雙方產學合作事宜，進行意見交流與資源分享，暨簽署促進國軍退除役官兵就業合作備忘錄。

(八)為提供具乙級船員資格及有志從事海勤工作之退除役官兵取得甲級高等船員資格，拓展未來多元出路。本處與陽明海運(股)公司合作，並結合國立臺灣海洋大學 111 年學士後多元專長培力方案，辦理「甲級船員(幹部)培訓專業班」，訓後考取證書可擔任三副或三管管理幹部，歷練後可逐步晉升到船長及輪機長乙職；培育成為國籍

		<p>海事專業人才，續為國家社會所用。1年半訓練期間除陽明海運提供生活津貼等補助外，亦可申請輔導會就學補助。本次陽明海運共錄取退除役官兵(眷)共計 11 人。</p>	
	<p>五、落實外住榮民暨遺眷訪查服務，並依不同需求類型提供服務照顧工作。</p>	<p>落實外住低收入戶榮民暨遺眷訪查服務照顧，運用服務體系、榮欣志工及結合政府機構、民間慈善團體等，主動關懷訪視、積極協助服務榮民(眷)。</p>	
	<p>六、建立簡淺易懂的作業標準及工作手冊，提升服務效能。</p>	<p>一、有關民眾各項申請作業流程及要求事項，本處除依輔導會規定外，另依服務實際狀況簡化修訂本處「各項業務簡表」，藉由作業程序的建立，使相關人員有所依據，並可縮短工作時程，提升服務效能。</p> <p>二、各業管承辦人均依預期效益落實執行。</p>	
<p>貳、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」俾利有效處理問題，即時滿足服務對象需求。</p>	<p>每日由專人負責收(簽)辦「首長民意電子信箱」，各業務承辦人員均於處理時限內簽核回復，並對處理情形追蹤列管，落實服務成效。</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>一、於 111 年 9 月 7 日辦理完成「與民有約:退除役官兵代表懇談會」,與會人員熱烈參與討論。 二、為聽取榮民建言,瞭解其生活實況、需求及興革建議,協助解決疑難,本處分別於 111 年 5 月 29 日(馬祖)、8 月 13 日、8 月 17 日及 8 月 31 日辦理服務區分區座談會計 4 場次,聆聽退除役官兵心聲,積極提升服務效能。</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>111 年度服務品質滿意度問卷調查共回收 798 份,總平均分為 98.83 分。本處依「服務電話是否經常忙線?」、「服務人員的服務態度是否滿意?」、「辦事效率是否滿意?」、「洽公環境是否滿意?」等四大項作為評分項目,並每月統計,進而量化服務滿意度績效指標,並依此指標賡續精進本處服務效能。</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>111 年本處接獲陳情案計 18 案,均依本處『人民陳情案件及非理性陳情行為處理作法』妥善處理,並回復陳情人,告知處理情形,取得陳情人認同。</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、區分層級,透過親訪、懇(座)談會、協調等方式,加強與地方民意代表聯繫溝通。 二、為掌握輿情,除依輔導會規定專責收視固定新聞台外,指派專人每日閱讀早(晚)報、電視新聞報導,電子網路新聞等,即時瞭解有關榮民(眷)報導,並通知相關人員儘速處理及反映輔導會指導因應。 三、本處辦理各項活動,皆迅速發布新聞稿件,統計 111 年辦理活動獲電視與平面媒體、網路新聞登載計 151 則。</p>	

參、 便捷服務程序，確保流程透明	一、 設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。	落實「一處收件、全程服務」，達成簡政、便民之目標，完成各項申辦作業如次： 一、111年急難救助計384人次，核發金額133萬5,000元。 二、111年三節慰問合計1,602人次，核發金額為456萬9,000元。 三、111年醫療輔具申請，計眼鏡281人、助聽器申請16人次、鑲牙20人次、手杖28人次、其他醫療輔具49人次。 四、111年度協助榮民辦理就養申請66件，核定42人，就養驗證32案。	
	二、 非上班時間設置專人輪值，全年無休24小時服務。	排訂值班（勤）人員實施24小時之服務。平日午休時間，由日班執勤人員實施輪值；夜間或假日均排訂值勤人員留守與接聽電話，提供緊急事件服務，以達「服務不中斷」之目標。	
	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。	一、提供便民的「分店」服務： 本處於基隆市暖暖區、馬祖地區設置社區關懷據點-服務站(臺)，服務時間每星期一至星期五上午8時30分至11時30分，下午1時30分至4時30分，由服務組長安排榮欣志工值日，服務項目有各項收件、諮詢、意見反應、居家服務及其他。榮民可至附近服務站(臺)申請各項服務，可節省時間，深獲榮民(眷)好評 二、構建社區資源地圖： 依服務區分佈及服務對象狀況，與社政、軍警、金融機構及社福、宗教慈善團體等建立聯繫平台，構建社區資源地圖，提供榮民(眷)即時便捷之服務。	

	<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境。</p>	<p>本處臉書 111 年執行成效，臉書按讚數累積 1,295 人次，相較去年增長 150%；臉書互動數為 10,601 人次，相較去年增長-21%；貼文觸及數為 147,874 人次，較去年增長 7.3%。</p>	
<p>肆、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>一、依地域差異設置服務據點，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>本處於基隆市暖暖區、馬祖地區設置社區關懷據點-服務站(臺)，服務時間每星期一至星期五上午 8 時 30 分至 11 時 30 分，下午 1 時 30 分至 4 時 30 分，由服務組長安排榮欣志工值日，服務項目有各項收件、諮詢、意見反應、居家服務及其他。榮民可至附近服務站(臺)申請各項服務，可節省時間，深獲榮民(眷)好評。</p>	
	<p>二、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。</p>	<p>本處依行政區域及榮民、遺眷服務照顧人數，區分 3 個責任區 14 個服務網，由 11 位社區志願服務組長及 3 位社區志願服務員，平時與社區鄰里長及社區公私立社福機構建立聯結，即時服務照顧居住於各社區之榮民或遺眷。</p>	
	<p>三、依據服務對象不同需求，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、輔導會自 108 年開始，各榮服處不自行辦理委外職訓班隊，本處每月更新提供有就業需求的退除役官兵(眷)參加職訓中心、勞動部勞動力發展署及財團法人中華航業人員訓練中心等訓練機構所辦理之課程。</p> <p>二、結合財團法人中華航業人員訓練中心每年兩次乙級船員養成班招生，協助宣導推廣，鼓勵退除役官兵踴躍報名參訓，訓後順利取得船員證，輔導就業。111 年參加 91、92 期乙級船員班之退除役官兵(眷)約 50 人，均能順利輔導至各大船公司服務。</p>	

		<p>三、為配合輔導會結合企業用人需求，調查本服務區有產訓(學)合作意願之企業公司，以利後續整合推動參考，特聯繫裕民航運股份有限公司船務部陳志平襄理，於 111 年 9 月 27 日(二)上午 10:00 時至 11:00 時由方正處長、李建學副處長率就業站同仁進行拜會活動，財團法人中華航業人員訓練中心江宏榮組長共同與會討論、交流。</p>	
	<p>四、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>為瞭解民眾對本處各項服務滿意度情形，並作統計分析，及時改進服務相關缺失，本處全年預定辦理：</p> <p>一、服務滿意度問卷調查：由服務體系人員及本處各業管於榮民眷訪視或到處洽辦相關案件時訪問調查。</p> <p>二、服務品質滿意度問卷調查，定期每月 5 日前回收統計分析陳核，傳會相關業管人員參考精進服務措施，並按時報會核備，並於本處處務會議及服務工作檢討會等集會時機，報告當月份調查統計分析，提供相關業管人員參考，以持續精進各項服務效能。</p>	

伍、 開放政府透明治理，優化機關管理創新	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。	一、主動於官方網站暨本處臉書發布最新訊息、包含就業媒合、就業訓練、人事服務、座談會、榮民(眷)權益等相關資訊，並將各項服務資訊，有系統地於網頁公布，提供榮民眷最快速e化資訊。 二、及時以活潑生動方式，更新本處活動情形，讓榮民(眷)有充分參與感，俾利持續關注本處網頁與臉書訊息。	
	二、 落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。	結合輔導會並依「政府資訊公開法」條文規定，將法規與行政規則、組織與職掌、行政指導文書、施政計畫、業務統計、研究報告、預算及決算、公共工程及採購契約、支付或接受之補助、請願及訴願、國家賠償事件統計，依規定公告。	
	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。	本處依輔導會施政計畫及要求目標，先期編組相關人員，集思廣益研擬服務工作執行作為；再經定期會議，以檢討、協調、修訂等程序，據以訂定本處年度執行為民服務之相關計畫與具體作為，以落實各項工作能如期如質達成。	
陸、 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、 因應國家政策發展情勢，聘請專家、學者擔任講座，講授長照政策、就業促進政策等。	利用年度退除役官兵代表座談會召開時，邀請地方長照服務機構專業人員，宣導長照服務相關資訊，促使國家長照服務政策得以落實滿足榮民、遺眷的需求。	

	<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>依據相關社福法規規定之既有制 度及地方政府現有服務窗口，進行 連結形成合作機制，對於影響安全 之突發事件，即時掌握處理，消彌 問題於無形，自然形成維護安全之 社會網絡。</p>	
--	--	---	--