

## 宜蘭縣榮民服務處 113 年提升政府服務效能執行計畫

### 壹、依據：

行政院106年1月9日函頒「政府服務躍升方案」暨輔導會106年4月10日輔綜字第1060029726號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」(下稱實施計畫)辦理。

### 貳、目標：

- 一、貫徹政府「以民為本」、「傾聽民意」政策，期使退除役官兵、眷屬及民眾感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「真誠、效率、同理心」的態度，持續推動更優質作為，並以良善治理、結合地方資源，創造最佳之服務價值。
- 三、持續推動退除役官兵、眷屬及民眾滿意服務，簡化工作流程，型塑高效率服務形象，提供有感的優質服務。
- 四、整合運用單位管理面「水平連結」、資訊面「整合平台」之統合服務功能，開發「創新」與「精進」服務措施，以提升卓越服務品質。
- 五、建立公開透明的服務環境，擴大社會參與，確保退除役官兵、眷屬及民眾知的權利。

### 參、實施對象：

宜蘭縣榮民服務處

### 肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
  - (一)應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。
  - (二)應全面檢視，提供服務對象易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
  - (三)強化人員的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高退除役官兵、眷屬及民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。
  - (四)因應業務屬性與服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。

## 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

- (一)運用各類座談時機廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。
- (二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。
- (三)依據服務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。
- (四)建立退除役官兵、眷屬及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。
- (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，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

## 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- (一)運用資訊網路促進機構內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標，避免申請人多次往返補件。
- (二)衡酌服務工作實需，開發及運用跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)並廣為宣傳，增加服務對象使用意願。
- (三)推動機構內部跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。
- (四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升所屬機構服務效能。
- (五)檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
- (六)建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或FB、Line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。

#### 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一)因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。
- (二)依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。
- (三)考量服務對象區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。
- (四)相關網站或網頁設計應符合使用者需求，並規劃提供多樣性檢索方式，及遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。
- (五)運用輔導會醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。

#### 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (一)提供安全友善資料開放空間，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。
- (二)促進退除役官兵、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。
- (三)檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦各所屬機構核心業務，推動創新、有感的服務照顧工作。

#### 六、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(如長照政策推動)，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服務措施。
- (二)應與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。
- (三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決就學、就業、就醫、就養、退除給付與服務照顧等窒礙問題。
- (四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間

的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。

#### 伍、權責分工：

- 一、綜合規劃承辦人：依據行政院「政府服務躍升方案」，訂定本處實施計畫函頒各業管承辦人遵循，並依推動情形及績效成果滾動檢討及修正本計畫。
- 二、相關業管承辦人：配合綜合規劃承辦人訂定執行計畫，並將本計畫之實施要項納入各計畫要項中，督促執行。
- 三、參照本計畫內容並結合組織目標、服務對象需求、業務特性、量能與資源配置等實況，及輔導會「政府服務獎輔導計畫」，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定或修正「提升政府服務效能執行計畫」，並主動公開於單位網站，據以推動落實。

#### 陸、推動作法：

- 一、依據實施計畫函頒後，應於2個月內完成本處「提升政府服務效能執行計畫」訂定。
- 二、執行計畫內容至少應包括：依據、目標、實施要項、推動作法及辦理期程等，並擬訂提升政府服務效能具體作法。
- 三、每年1月底前，應檢討年度工作計畫、任務、特性及上一年度執行成效，填妥「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」，公開於單位網站。
- 四、每年1月底前，由單位首長帶領全體同仁參與，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。
- 五、為民服務工作應持續性的融入日常作業中，並適度運用管考作為，方見成效，各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片應及時拍照存證，以專卷保存備查。

#### 柒、管考：

- 一、應將「提升政府服務品質執行計畫」主動公開於單位網站，配合輔導會綜合規劃處每年2月1日起，將不定期上

網抽查，未依規定上載之承辦人，應檢討相關行政責任並於本處處務會報提報。

- 二、平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，本於「例外管理」原則，視實際需要不定期查訪各業務，瞭解本計畫推動及執行情形外，針對服務績效不彰個人或特定服務事項，得進行實地考核及診斷。
- 三、審酌執行成效，積極爭取代表輔導會參選「政府服務獎」。
- 四、應結合輔導會當年度督考計畫，查核「提升政府服務效能執行計畫」執行情形。

## 宜蘭縣榮民服務處 113 年提升政府服務效能具體作法

項次	實施要項	具 體 作 法	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、修正本處年度工作計畫、標準作業程序、服務工作手冊、社福資源手冊(113年度版)等訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。作為服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之準據。	113 年 1 月 31 日前
		二、檢視印製致榮民春節賀年摺頁(配合政策宣導)及生日賀卡等文宣資料，善用臨櫃、外訪及座談會宣導。	113 年 1 月 1 日前
		三、配合輔導會訂定年度幹部在職訓練計畫，派訓並辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升服務人員專業度。	113 年 12 月 31 日前
		四、與宜蘭縣政府協調完成獨居老人資源盤點調查透過地區社政、衛政及非營利組織福利網絡連結，以增進政府服務功能。	113 年 3 月 31 日前
		五、落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，每月並依「特需」、「較需」及「一般」退除役官兵等不同需求類型個案檢討，提供需求服務功能。另主動與宜蘭縣政府建立長者服務資源聯結平台，將本處特(較)需榮民(眷)納入縣內照顧個案，共同實施到宅訪視及適時提供服務。	113 年 12 月 31 日前
		六、因應志願役退除役軍人就業訓練多元化需求，對辦班成本高、機具設備投資不易、參訓人數不多，且民間已有專業職訓班隊，配合輔導會政策修正，以補助受訓費用方式，鼓勵志願役退除役軍人參訓，以提升職場競爭及就業率。	113 年 12 月 31 日前

		七、聘請專家、學者擔任「結合公私部門資源共同推動高齡教育相關活動」、「長照服務介紹」、「推動社會工作人員執業安全」..等講座，每年各辦理1場次。	113年12月31日前
		八、持續辦理新住民生活適應輔導，促進社會融合。年度預計辦理「新住民生活適應輔導及幸福家庭表揚活動」，提昇彼等對相關法令及權益瞭解，傾聽意見作為施政及服務照顧參考。	113年12月31日前
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、建置「首長民意電子信箱」，即時、有效處理，民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	113年12月31日前
		二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。	113年12月31日前
		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。	113年12月31日前
		四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	113年12月31日前
		五、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。	113年12月31日前
		六、辦理年度退除役官兵代表懇談會(首長與民有約)及各服務網榮民代表座談會，蒐整民意，有效回應民眾需求，傾聽榮民眷意見與心聲。	113年12月31日前
		七、辦理顧客滿意度調查，即時回饋民眾需求。	113年12月31日前
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如利用網路申辦在服務遞送構面，參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務，配合內部控制作業，主動檢討服務流程，突破單位間的	113年12月31日前

		隔闕，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。	
		二、持續關懷會屬安養機構及私人安養中心內住榮民訪視，瞭解榮民適應狀況及實際需求，並即時協助處理。	113 年 12 月 31 日前
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、為縮小城鄉差距，規劃於偏遠鄉鎮辦理眼鏡、助聽器、醫療輔具巡迴服務促進社會資源公平使用。	113 年 12 月 31 日前
		二、加強聯繫推動服務網絡資源整合，以網路替代馬路，降低城鄉差距，促進社會資源公平使用。	113 年 12 月 31 日前
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、戮力落實官網、LINE 群組經營，提供最新且完整的服務資訊適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創單位與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求或邀集民眾共同參與。	113 年 12 月 31 日前
		二、設置「facebook 粉絲專頁」、「榮親民 facebook 粉絲專頁」、「Line@」、「宜蘭榮欣志工隊 LINE 群組」等群組，提供意見表達管道及最新且完整的服務資訊隨時更新網頁，提升服務品質成效。	113 年 12 月 31 日前
		三、落實「政府資訊公開法」於官網設置資訊公開專區，資訊以主動公開為原則，提供民眾知的權益。	113 年 12 月 31 日前
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質。	113 年 12 月 31 日前
		二、結合民間、機關或團體，建立機制，處理突發意外事件。	113 年 12 月 31 日前

		<p>三、透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；賡續拜會優良廠商，簽署「合作備忘錄」導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務與公共問題，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。</p>	<p>113 年 12 月 31 日前</p>
--	--	--	-----------------------------

## 宜蘭縣榮民服務處 112 年度提升政府服務效能 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、修正本處年度工作計畫、標準作業程序、服務工作手冊、社福資源手冊(112年度版)等訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。作為服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之準據。</p> <p>二、檢視彙整輔導會編印業務工作手冊(如「為民服務手冊」)等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p> <p>三、配合輔導會訂定年度幹部在職訓練計畫，派訓並辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升服務人員專業度。</p>	<p>滾動修正本處 112 年度工作計畫、標準作業程序、服務工作手冊、社福資源手冊(112 年度版)等訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。標準作業程序(簡稱為 SOP)，111 年版依主要業務擇定 10 大類 67 項工作推動，積極建立各項業務標準作業程序，於 112 年 1 月 31 日核定頒布實施，作為服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之準據。</p> <p>檢視彙整輔導會編印業務工作手冊(如「為民服務手冊」)等文宣資料，置於單一服務櫃台供洽公民眾參考並擴大運用官網及社群媒體宣導。</p> <p>一、鼓勵並派遣所屬員工參加輔導會暨衛福部等單位開辦之各類訓練，112 年度積極推動提升社區組長獲得長照、輔導就業專業證照(書)比率，計有 7 員服務組長完成實體課程結訓在案，另有 6 員已至衛生福利部「長期照顧專業人員數位學習平臺」完成「長期照護專業人力共同課程」18 小時(Level I)訓練，並取得學習證明。</p> <p>二、利用員工教育訓練及要求前往 e 等公務人員學習網</p>

		<p>站點選內部控制、行政透 明措施及廉能政府..等線 上課程提升作業知能及服 務人員專業度。</p> <p>三、主動派員參加以下會議加 強聯繫互動「宜蘭縣老人 保護責任通報人訓練」、 「宜蘭縣長期照顧推動小 組委員會會議」、「宜蘭縣 老人保護責任通報人訓練 」、「宜蘭縣社會救助總 清查業務研習會」加強協 調連繫，提昇個案處遇能 力。</p>
	<p>四、與宜蘭縣政府協調完成獨居 老人資源盤點調查透過地區 社政、衛政及非營利組織福 利網絡連結，以增進政府服 務功能。</p>	<p>一、主動與宜蘭縣政府協調， 完成獨居老人資源盤點調 查，將本處特(較)需照顧 對象 85 員轉介宜蘭縣政 府社會處及各鄉、鎮、市 公所列入關懷服務對象。</p> <p>二、112 年榮民(眷)社會救助 總清查案轉介及新申請， 獲得補助身分計低收入戶 15 戶，中低收入戶 18 戶、遺眷低收入戶 78 戶、遺眷中低收入戶 22 戶，合計 113 戶。</p> <p>三、賡續拜會宜蘭縣社會處、 勞動處、宜蘭市公所..等 單位，歷年來對服務照顧 榮民(眷)工作提供全方位 協助外，以資源共享，共 創榮民(眷)最大福祉，體 現無差別服務，攜手合作 推動長期照護、就業媒 合、獨老扶持等工作。</p> <p>四、本處既有志願服務組長組 織及人力結合宜蘭縣後備 指揮部與地區後備軍人輔 導中心聯結及協訪退除役</p>

			<p>官兵共同推動服務工作，服務體系同仁於每季主動前往宜蘭縣後備指揮部拜會輔導中心人員，雙方就業務性質及榮民(眷)訪視服務照顧交換意見，並將服務區內單身年長獨居、有眷獨單居、經濟弱勢、特殊個案等榮民名冊提供整合運用，希結合社區志願服務組長與後備部門共同協助訪視及關懷建立全面性防護網，俾提升榮民眷服務質量之照護面，藉此結合相互協力，將可精進榮民眷訪視工作。</p>
		<p>五、落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，每月並依「特需」、「較需」及「一般」退除役官兵等不同需求類型個案檢討，提供需求服務功能。另主動與宜蘭縣政府建立長者服務資源聯結平台，將特(較)需榮民(眷)納入縣內照顧個案，共同實施到宅訪視及適時提供服務。</p>	<p>一、辦理獨居老人資源盤點調查，將本處特(較)需照顧對象轉介宜蘭縣政府社會處及各鄉、鎮、市公所列入關懷服務對象。透過地區社政、衛政及非營利組織福利網絡連結，對榮民(眷)執行福利服務，並於發生重大事件時，優先通報本處協處。</p> <p>二、滾動式調整 90 歲以上榮民照顧類別，另外訪時針對特殊個案如有轉介外部社福資源需求，即積極連結(轉介、通報)並納入「個案管理」及調整服務照顧類別，相關清查情形及訪視服務過程，並登載訪視紀錄備查，以防止疏於照護致憾事等類案發生。</p>
		<p>六、年度計畫辦理退除役官兵「</p>	<p>一、針對國軍退除役官兵照</p>

職訓業務」、「創業輔導」、「就業媒合活動」及「就業就學職訓說明會」..等活動，提升職場競爭力，每日蒐整就業快報職缺訊息，並公告於本處官網、臉書、LINE@及社團群組週知，另外，針對有實際就業需求之退除役官兵進行就業開案；對於已開案有窒礙難行或無實際需求之個案，檢討後予以結案。對於逾期未結或無實際就業需求未結個案，建立個案管理名冊，落實追蹤管制開、結案。

顧對象，提供就業、就學及職業訓練輔導等受務成效（或達成率）如下：

- (一)職業適性評量：目標人數 175 人，成果 175 人，達成率 100.0%。
- (二)職涯諮詢：目標人數 84 人，成果 84 人，達成率 100.0%。
- (三)職涯講座：目標場次 2 場，成果 2 場，達成率 100.0%。
- (四)就業媒合活動：年度辦理 4 場次，計有榮民 82 人、榮譽 48 人、二類官兵 17 人及屆退官兵 4 人，共計 151 人次參加。
- (五)結合輕車悠遊股份有限公司（礁溪森林風呂）辦理企業職場體驗活動 1 場次，計有榮民 15 人、二類官兵 2 人，共計 17 人次參加。
- (六)推介就業：目標人數 177 人，成果 222 人，達成率 119.77 %。
- (七)年度拜訪機關團體組織，計歐盛國際珠寶股份有限公司等合計 25 家，爭取輔導就業機會。
- (八)辦理「企業廠商代表合作說明會」1 場

次，邀請邀請蘭陽烏石港大飯店有限公司等 16 家機構，實施「促進退除役官兵就業資源連結」活動。

(九)簽署合作備忘錄：目標家數 3 家，達成數 3 家，達成率 100.0 %。

(十)創業諮詢：目標人次 19 人，成果 19 人，達成率 100%。

(十一)辦理創業座談會 1 場次，計有退除役官兵 8 人參加，邀請創業顧問李秉儒實施「面對經濟通膨下的創業機會」講座。

(十二)辦理創業貸款利息補貼：目標人次 1 人，成果 3 人，達成率 300%。

(十三)企業團體進用獎勵：年度應申請企業團體機構 3 家，提送評核計歐盛珠寶股份有限公司、星宇企業社、世華機械有限公司等 3 家。

(十四)辦理就學就業職訓服務座談會 1 場次，計有榮民 37 人、二類官兵 3 人、屆退官兵 1 人，共計 41 人參加。

(十五)配合新北市榮服處、蘭陽地區指揮部辦理屆退官兵權益說明會活動 4 場次。

(十六)就學就業職訓工作人員獎勵：目標人數 52 人，成果 50 人，達成率 96.15 %。

(十七)穩定就業方案：目標人數 92 人，成果 119 人，達成率 129.35%。

(十八)會外職訓補助：年度目標人數 65 人，達成數 67 人，達成率 103.07%。

(十九)輔導退除役官兵參加產訓合作班：年度目標人數 5 人，達成數已推薦 7 人報名，3 人完成錄訓，並登錄服務歷程，達成率 140%。

(二十)輔導退除役官兵參加桃園職訓中心「自辦及委外訓練」：年度目標人數 10 人，已推薦 14 人報名 10 人完成錄訓，並登錄服務歷程，達成率 120%。

(二十一)大專院校進修補助：年度目標人數 20 人，達成數 29 人，達成

		<p>率 145%。</p> <p>(二十二)輔導退除役官兵推甄入學：年度目標人數 20 人，達成數 20 人，達成率 100%。</p> <p>(二十三)就業考試進修補助：年度目標人數 20 人，達成數 20 人，達成率 100%。</p> <p>二、定期派員參加輔導會「促進就業整合工作圈會議」。</p> <p>三、配合輔導會辦理軍職專長轉銜輔導實務演練。</p> <p>四、112 年 10 月 1-3 日派員參加 112 年就業服務工作研習，俾凝聚共識及提升專業。</p> <p>五、每月由副首長召集相關工作同仁，召開就學就業職訓需求個管專案會議</p>	<p>率 145%。</p> <p>(二十二)輔導退除役官兵推甄入學：年度目標人數 20 人，達成數 20 人，達成率 100%。</p> <p>(二十三)就業考試進修補助：年度目標人數 20 人，達成數 20 人，達成率 100%。</p> <p>二、定期派員參加輔導會「促進就業整合工作圈會議」。</p> <p>三、配合輔導會辦理軍職專長轉銜輔導實務演練。</p> <p>四、112 年 10 月 1-3 日派員參加 112 年就業服務工作研習，俾凝聚共識及提升專業。</p> <p>五、每月由副首長召集相關工作同仁，召開就學就業職訓需求個管專案會議</p>
		<p>七、聘請專家、學者擔任「社區關懷據點」、「長照服務介紹」、「推動社會工作人員執業安全」等講座，提昇服務品質。</p>	<p>一、112 年積極推動提升社區服務組長獲得長照、輔導就業專業證照(書)比率，計有 7 員服務組長完成實體課程結訓在案，另有 6 員完成衛生福利部「長期照顧專業人員數位學習平臺」完成「長期照護專業人力共同課程」18 小時 (Level I) 訓練，並取得學習證明。</p> <p>二、112 年利用召開榮欣志工專業訓練時機以「新興及再浮現傳染病防治」及</p>

「安寧緩和照護醫療」為題辦理教育訓導。

三、112年度結合公私部門資源共同推動高齡教育相關活動，利用召開「退除役官兵代表懇談會」、「服務網座談會」、「幸福家庭表揚暨向學子女感恩相見歡活動」時機，辦理路老師交通安全、金融教育、認識失智症、長照2.0宣導計6場次361人次。

八、持續辦理新住民生活適應輔導，促進社會融合。

一、112年9月21日辦理年度新住民生活適應輔導及幸福家庭表揚暨感恩相見歡活動，邀請約八十餘人參加，活動內容包括移民法令專題演講、健康諮詢課程、座談交流，以及幸福家庭表揚、感恩相見歡等，活動內容豐富多元，場面溫馨感人並請內政部移民署北區事務大隊宜蘭縣服務站辦理移民法令宣導，提昇彼等對相關法令及權益瞭解，傾聽意見作為施政及服務照顧參考。

二、邀請具新住民配偶身份之榮譽、加入「新住民培力發展資訊網」Line@，增加互動及溝通管道。

三、針對榮民與新住民結婚列管婚姻異常之家庭，視其婚姻狀況由每季改為每月訪視關懷一次並

			紀錄輔導作為，輔導會並利用工作績效輔訪時機進行查驗。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、建置「首長民意電子信箱」，即時、有效處理，民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	<p>一、本處訂頒宜蘭縣榮民服務處新聞處理注意事項、官網便民服務暨社群群組回應檢視表要求值日人員及承辦人，每日早上9時前，檢視社群媒體、FB、LINE@生活圈、揪科等社群群組中如有提問留言應即時回覆。</p> <p>二、要求值日人員及承辦人，每日下午15時30分前，檢視新聞媒體、FB社群於本處及輔導會LINE新聞處置群組中反映回報有無負面新聞參酌研處。</p> <p>三、網站內設置「處長信箱」，提供榮民眷意見表達管道，112年計受理3案，均及時處理回覆，有效回應民眾需求與疑問。</p>
		二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。	本處訂頒宜蘭縣榮民服務處人民陳情案件作業規定一種，處理陳情案件，除依本作業規定外，應依據行政程序法及行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點辦理。112年度計受理有眷榮民邱00陳情案等，均依規定於五日內辦結，未能依限辦結者，應依規定辦理展期，並將延長之事由通知陳情人，針對民眾意見反映後續追蹤處理。
		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。	一、本處訂頒宜蘭縣榮民服務處值勤要點一種，除受理服務申請外，為掌握重要

			<p>輿情，並利突發事件處理，值勤人員於非辦公時間及假日時間，應收看電視新聞及網路新聞，以掌握最新狀況。值勤時間，每日自上午八時起至翌日上午八時止，概分平日、假日上午 8 時、下午 20 時兩時段，準時辦理交接。</p> <p>二、本(112)年因應公務員服務法第 12 條及公務人員保障法第 23 條修正案，值勤制度作彈性調整，除辦公時間外，服務不打烊，全年無休 24 小時提供服務。</p>
		<p>四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>一、為落實貫徹「榮民在那裡、用心在那裡、服務到那裡」之服務理念，設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業，另於臺北榮總蘇澳分院員山院區宜蘭市門診中心設置榮民榮眷服務台延伸服務觸角，以即時快捷之服務協助解決相關問題，使榮民眷就近即能同時獲得多重服務，期以周全之服務網絡提昇服務之效能與品質，以符合輔導會服務照顧榮民榮眷之宗旨。</p> <p>二、配合輔導會全球資訊網提升功能，提供便民功能服務，榮民榮眷可直接線上申辦各業務，簡便手續作業。</p>
		<p>五、針對民眾需求，規劃調整為</p>	<p>一、針對民眾需求，規劃調整</p>

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。

為民服務工作廣度、深度及範圍，滾動修正本處年度工作計畫、社福資源手冊、重大工作預定規劃表俾管制各項工作進度。

二、為使服務處各項業務推展順遂及傳承，訂出本處標準作業程序（簡稱為 SOP），112 年擇定 10 大類 67 項工作推動，積極建立各項業務標準作業程序，於 112 年 1 月 31 日核定頒布實施。

三、依據國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫每年 1 月 31 日前，檢討年度工作計畫、任務、特性及上一年度執行成效，填具「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」公開於機構網站；另首長帶領全體同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。

六、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會、辦理新住民生活適應輔導及幸福家庭表揚活動、退伍軍人社團聯繫，蒐整民意，有效回應民眾需求，傾聽榮民眷意見與心聲。

一、為落實貫徹服務照顧榮民(眷)理念，延續照顧機制，於 4 月 26 日辦理 112 年「與民有約-退除役官兵代表懇談會」，邀請榮民代表 120 人，參與座談，除報告推動服務照顧、就養、就醫、就學、就業、退除給付等工作成效外，傾聽意見作為施政及服務照顧參考，並對未來重點工作提供建言將以

持續照顧榮民眷為職志、傳承「忠貞、團結、誠樸、開創」的榮民精神、團結力量凝聚榮民眷向心為重點，在輔導會政策指導下，賡續推動榮民服務工作。

二、辦理年度各服務網「榮民座談會」計4場次，預計邀請各退伍軍人社團榮民(眷)代表約156人參加，傾聽榮民意見作為本處施政及服務照顧參考。

三、112年1月22日邀請宜蘭縣16個退伍軍人社團、縣內各企業、慈善團體，假本處廣場及米爾餐廳，共同辦理「112年春節寒冬送暖公益活動」；邀請服務區內獨居清寒榮民(眷)、榮欣志工及工作幹部，合計約260人參加活動。

四、112年連繫宜蘭縣16所退伍軍人社團合計103次，平日藉由邀請參加本處各項活動及相關會議，以保持良好互動關係，並持續協助本處服務照顧榮民眷，提昇本處服務功能。。

五、112年9月21日辦理112年「新住民生活適應輔導及幸福家庭表揚活動」，提昇彼等對相關法令及權益瞭解，傾聽意見作為施政及服務照顧參考。

			<p>六、邀請具新住民配偶身份之榮眷、加入「新住民培力發展資訊網」Line@，增加互動及溝通管道。</p>
		<p>七、辦理顧客滿意度調查。</p>	<p>一、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。</p> <p>二、112年辦理顧客滿意度調查120份，統計分析後報會參考運用。</p> <p>三、每半年接受輔導會電話禮貌測試並記錄上陳，不定期自行實施電話禮貌測試及配合人員增補實施教育訓練。</p>
<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>一、提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如：在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務，配合內部控制作業，主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。</p>	<p>一、配合全球資訊網改版，新網站正式啟用，新增便民功能服務，榮民榮眷可直接線上申辦各業務，簡便手續作業，同時指派專責工作人員負責與社群媒體經營與新聞發布、聯繫及重大新聞議題之處理等工作，加強與媒體互動，經營媒體關係，行銷工作成效，讓社會大眾瞭解本處服務照顧榮民之政策與成效本處積極與新聞媒體友好接觸，適時提供正面新聞報導，112年度迄今主動發布活動新聞稿116則，獲致新聞媒體刊登248則新聞，另資訊網站經營及宣傳總貼文482則以上有效提昇單位形象。</p> <p>二、為加強官網便民服務暨社</p>

			<p>群群組經營，指定專人每日回應檢視便民服務線上申辦事項、FB、LINE@生活圈、揪科等社群群組系統中是否有提問留言，並做即時性回覆，同時加強媒體經營，建立聯繫窗口，擴大政策宣導與互動。</p>
		<p>二、持續關懷會屬安養機構及私人安養中心內住榮民訪視，瞭解榮民適應狀況及實際需求，並即時協助處理。</p>	<p>112 年度受疫情影響，辦理勸導內住榮家 27 人，公私立安養機構進住 49 家 140 人，定期關懷入住會屬安養機構及私人安養中心內住榮民訪視，瞭解並協助榮民適應狀況。</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、為縮小城鄉差距，規劃於偏遠鄉鎮辦理眼鏡、助聽器、醫療輔具巡迴服務促進社會資源公平使用。</p>	<p>一、每季辦理眼鏡、助聽器、醫療輔具巡迴服務，為縮小城鄉差距，規劃利用服務網座談會時機於偏遠鄉鎮提供眼鏡、助聽器、醫療輔具巡迴服務促進社會資源公平使用。</p> <p>二、年度受理就養鑲牙申請 28 人次核准 547,000 元。眼鏡申請 216 人次、助聽器申請 21 人次、醫療輔具(含手杖)申請 104 人次。</p>
		<p>二、加強聯繫推動服務網絡資源整合，以網路替代馬路，降低城鄉差距，促進社會資源公平使用。</p>	<p>一、配合政府長期照護政策推為降低城鄉差距，促進社會資源公平使用，年度主動前往宜蘭市公所、宜蘭縣後備指揮部、蘭陽指揮部、宜蘭憲兵隊、森林保育處、台北榮總蘇澳分院、宜蘭郵局、臺灣銀行宜蘭分行、宜蘭縣社會處..等單位含括社政、警政、</p>

衛政、郵務、金融等單位首長，聯繫結合推動服務網絡資源整合，結合政府部門相互協力，精進榮民眷訪視工作，在良性溝通互動中取得共識，共同推動榮民(眷)服務工作。服務照顧榮民(眷)工作經緯萬端，面對多元需求，服務照顧作法更需精進，秉持「走動、互動、感動」的有感服務，採「勤快、勤跑、勤訪」方式照顧榮民眷，精進服務品質，具體滿足榮民(眷)與社會之期待，全力為榮民、眷解決生活上各種難題，以創新的服務思維、達成高品質服務成果，並建立全方位服務理念為本處之願景，112年度計榮民(眷)訪視次數：**25,311**人次主動提供並輸送服務資源。

二、年度依風險程度調整特較需個案 28 人次轉介長期照顧中心 6 案，如有需求外部社福資源，即積極連結（轉介、通報），並納入訪視系統「個案管理」，及檢討調整服務照顧類別，相關清查情形及訪視服務過程，並登載訪視紀錄備查，對於特殊個案，除積極連結（轉介）外部社福資源，並納入訪視系統「個案管理」，

			<p>以防止疏於照護致憾事等類案發生，相關服務過程，登載訪視紀錄備查，執行績效卓著。</p> <p>三、配合全球資訊網改版，新網站正式啟用，新增便民功能服務，榮民榮眷可直接線上申辦各業務，簡便手續作業，同時指派專責工作人員負責與社群媒體經營，主動輸送服務資源。</p>
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、戮力落實官網經營，提供最新且完整的服務資訊適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創單位與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求或邀集民眾共同參與。</p>	<p>一、配合全球資訊網改版，新網站正式啟用，新增便民功能服務，隨時提供本處活動最新資訊及相關網站連結於本處網頁，方便民眾查詢，榮民榮眷可直接線上申辦各業務，簡便手續作業，同時指派專責工作人員負責與社群媒體經營與新聞發布、聯繫及重大新聞議題之處理等工作，加強與媒體互動，經營媒體關係，行銷工作成效，讓社會大眾瞭解本處服務照顧榮民之政策與成效。</p> <p>二、為加強官網便民服務暨社群群組經營，指定專人回應檢視便民服務線上申辦事項、FB、LINE@生活圈、揪科等社群群組系統中是否有提問留言，並做即時性回覆，同時加強媒體經營，建立聯繫窗口，擴大政策宣導與互動。</p>

		<p>二、設置「facebook 粉絲專頁」，提供意見表達管道，提升服務品質成效充實更新網頁提供最新且完整的服務資訊。</p>	<p>本處自 104 年起陸續建置宜蘭縣榮民服務處「facebook 粉絲專頁」、LINE@生活圈、揪科等社群群組指派專人管制、回應、更新網頁提供最新且完整的服務資訊，目前臉書榮民好友數 <b>1,956</b> 人。</p>
		<p>三、落實「政府資訊公開法」以主動公開為原則，提供民眾知的權益。</p>	<p>本處配合輔導會要求，落實「政府資訊公開法」以主動公開為原則，提供各類統計資料及最新訊息滿足民眾知的權益。</p>
<p>六</p>	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>一、辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質。</p>	<p>一、本處 106 年度依輔導會 106 年 12 月 6 日輔綜字第 1060098461 號函要求，以「：落實退伍軍人社團聯繫服務，鼓勵從事社會公益活動，塑造社會正面形象為研究範圍（專題）撰寫自行研究報告。</p> <p>二、鼓勵同仁報考社會服務工作相關學程，配合輔導會要求，專人撰寫公務人員專書研讀，並於處務會報中提出報告與同仁分享讀書心得，提昇同仁研究創新能力。</p>
		<p>二、結合民間、機關或團體，建立機制，處理突發意外事件。</p>	<p>一、透過地區社政、衛政及非營利組織福利網絡連結，對榮民(眷)執行福利服務，並於發生重大事件時，優先通報本處協處。</p> <p>二、為照顧單身獨居(含有眷獨居)、家庭照顧支持力薄弱或身障具有慢性病之 65 歲以上就養榮民，申裝遠距系統計 11 具，有效彌補訪視人力。</p>

- 三、協助向宜蘭縣政府申裝緊急生命連線系統計榮民(遺)眷計 4 人，落實擴大弱勢榮民之照顧與服務。
- 四、與消防局等單位建立聯繫窗口，協助服務區榮民(眷)遭遇重大災害或意外時，提供即時查詢、通報以及身分比對行政協助，值勤人員接獲回饋資料後，於群組完成初報後由總幹事以上長官核定後，再於輔導會輿情群組回報，並要求同仁注意個資保密，年度無自殺防治轉介通報案件。
- 五、擴大榮欣志工招募運用，落實志工服務多元化，主動與服務區內各退伍軍人社團、大專院校學生加入照顧獨居年長榮民及遺眷行列，共同前往醫院訪慰住院榮民(眷)、居家打掃等服務，為提升志工服務效能，主動規劃本處「榮欣志工工作躍階方案」，主動拜會宜蘭縣登記有案之志工團體，建立夥伴關係，統籌與協調運用其志願服務人力，彌補本處榮欣志工訪視服務罅隙。年度計有榮欣志工 2 個隊 121 人，出勤 3,220 人次 8,889 小時，服務榮民眷 10,584 人次，認養獨居榮民(眷)計 89 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。

一、112年配合宜蘭縣政府共同辦理縣民終點(宜蘭圓滿式計畫)服務方案通報機關，提供跨機關諮詢轉介服務便民措施，年度通報36案。

二、派員參加宜蘭縣政府各類研習或會議，首長參加宜蘭縣政府長照推動小組會議、派員參加「宜蘭縣輔具資源整合暨身心障礙福利服務聯繫會議」、參加「宜蘭縣政府年度遊民輔導聯繫會議」、「宜蘭縣新住民關懷網絡會議」等。

三、主動聯繫社團法人「好心人慈善基金會」外部資源，提供獨居榮民慰問金、重陽敬老金等，近年來該基金會捐助本處約達新台幣115萬餘元作各類慰問用。另外積極結合民間資源，結合慈善團體中華佛教善緣慈善會、陸海空軍常備士官班相互關懷協會等退除役官兵社團辦理個案關懷訪慰。

四、112年轉介宜蘭縣政府辦理榮民(眷)春節、端午、中秋節社會救助糧之申請發放，共計792戶、3,960公斤白米，嘉惠弱勢榮民(眷)。

五、訂頒本處受贈物資運用作業規定，成立物資庫接受各界捐贈物資，112年度物資平台計獲各界捐款新

			<p>台幣33萬9仟餘元，嘉惠414人次；持續利用春節、端午節、中秋節等傳統節慶期間，積極爭取各宮廟、道場等慈善團體，慨捐白米、食用油、罐頭、愛心被毯等生活用品，作為本處辦理弱勢關懷及獨居榮民(眷)慰問活動，嘉惠弱勢及邊緣的榮民(眷)，發揮「老吾老以及人之老」的尊老精神。</p> <p>六、自107年12月起每月結合臺北榮總蘇澳榮院員山院區社區網絡護理師辦理愛心雞湯溫馨獨老心年度合計辦理56批次(224人次)，希望配合政府推動各項老人福利工作，提供長輩們晚年生活照護，讓長者活得更健康、快樂。</p>
	備註		

宜蘭縣縣榮民服務處 112 年為民服務執行成效  
本處隸屬於國軍退除役官兵輔導委員會，為中央四級  
機構，茲就 112 年 1 至 12 月為民服務成效詳述如後：

榮民眷數							
榮民 總數	4,699 人	榮眷 總數	11,031 人	第二 類退 除役 官兵	1,573 人	合 計	17,303 人
服務照顧業務成效							
1. 112 年度退除役官兵及遺眷訪視次數：25,311 人次。							
2. 112 年度參與退伍軍人社團連繫活動 103 次。							
3. 急難 救助	567 人次	喪葬 補助	67 案	金額	4,417,000 元		
4. 三節慰問遺眷：827 人，金額：2,481,000 元							
5. 三節慰問清寒榮民：184 人，金額：552,000 元							
6. 三節 823、619 戰役未就養榮民慰問：314 人，金額：834,000 元							
7. 高中(職)以下榮民子女就學補助：40 人，金額：20,000 元							
8. 榮民榮眷基金會大學以上榮民子女就學補助：47 人，金額 438,000 元							
9. 榮民榮眷基金會大學以上榮民子女獎學金 5 人，金額：69,000 元							
10. 被認養遺孤：17 人，認養人：20 人							
11. 榮欣志工出勤 3,220 人次，9,889 小時，服務榮民(眷)10,584 人次							

12. 第二類退除官兵，其中已核認者計有 1,573 人。(系統於 112 年 12 月 31 日止，在輔導期限內者)。

#### 就學業務服務成效

1. 大專院校進修補助：29 人，補助金額：507,505 元

2. 就業輔導考試補助：20 人，補助金額：636,725 元

3. 會外職業訓練補助：67 人，補助金額：1,401,616 元

#### 就業業務成效

1. 推介就業輔導：222 人次

2. 促進穩定就業方案：119 人，補助金額：928,000 元

#### 就醫業務服務成效

1. 榮民住院訪視：135 人次

2. 榮民出院訪視：179 人次

3. 就養鑲牙申請：28 人次，金額：547,000 元

4. 老花眼鏡配鏡申請：216 人次

5. 助聽器申請 21 人次

6. 醫療輔具手杖(含四腳手杖)申請：104 人次

7. 輪椅申請：21 人次

8. 助行器申請：7 人次

9. 洗澡(便盆)兩用椅申請：6 人次

善後遺管業務服務成效

1. 殯葬個案 1 案(含 0 件失蹤宣告死亡，外縣市委辦案件 0 案，大陸地區亡故案件 0 案)，舊案重建 0 案

2. 公示催告案件 1 案

3. 遺產稅申報 1 案

4. 遺屋勘查 28 案次

就養業務服務成效

1. 榮民就養申請：27 人(核准 21 人、駁回 5 人、撤回 1 人)

2. 勸導榮民內住榮家：16 人

退除給付業務服務成效

1. 臨櫃俸金申請發放：56 件 1,040,864 元。郵撥俸金申請：176,182 人次。

2. 退俸人員子女教育補助費申請：711 人次，核發 8,545,800 元。

3. 備除役軍人眷屬證申請 371 件。

4. 遺族改支遺族年金 39 人次 5,693,137 元、半俸死亡註銷 10 件。

5. 溢領收繳作業：16 件 209,541 元。

6. 備役軍眷用水用電優惠申請 453 件