

## 臺中市榮民服務處「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
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(一)依業務範圍建立標準作業流程(SOP)，以維服務作業之一致性，依實況所需採滾動式修正。</p>	<p>對民眾服務項目之作業流程及要求事項，本處除依會頒規定外，並確遵輔導會業務暨表格簡化作業原則，落實簡政便民工作，提供更有效率服務。</p>
	<p>(二)全功能櫃檯採隨到隨辦，提升洽公民眾申辦案件效率。</p>	<p>112 年度全功能櫃檯完成各項申辦作業統計如次：</p> <p>1、服務照顧：</p> <p>(1)換發遺眷家戶代表證 1,102 件、辦理榮民證申請及換發 1,548 件，合計 2,650 件。</p> <p>(2)辦理急難救助及重點慰助計 1,890 件，三節慰問計 8,433 件，合計 10,323 件。</p> <p>(3)受理榮民子女獎助學金申辦作業計 935 件(含大專、高中職、國中、國小等)。</p> <p>(4)醫療輔具申請計眼鏡 1,624 人次、助聽器 184 人次、鑲牙補助 111 人次、輪椅及其他輔具 706 人次，合計 2,625 人次。</p> <p>2、退除給付：</p> <p>(1)教補費發放 3,615 人次。</p> <p>(2)臨櫃俸金發放 343 人。</p> <p>(3)臨櫃綜合業務 4,710 人。</p> <p>3、就學就業：</p> <p>(1)輔導就業 1,032 人。</p>

## 臺中市榮民服務處「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
	<p>(三)持續更新及維護辦公處所軟、硬體設備，提供民眾舒適、方便洽公環境。</p>	<p>(2)穩定就業 593 人。            (3)會外職訓補助 320 人。            (4)大專院校進修補助 177 人。            (5)就業考試進修補助 71 人。            (6)適性評量 512 人。            (7)創業諮詢 111 人。            (8)職涯諮詢 198 人。            4、就養申請：                112 年全年度協助榮民辦理就養申請 35 案。</p> <p>1、本處全面汰換老舊燈管為 LED 燈管，擺設綠美化之小盆栽提供民眾舒適、明亮、整潔洽公環境。            2、服務櫃檯由榮欣志工或替代役男引導洽公民眾辦理各項業務，並提供奉茶服務，提供民眾有感及貼心服務。            3、本處無障礙措施及哺(集)乳室設施經地方主管機關檢查合格，每日由專人進行清潔及檢查。            4、本處各樓層飲水機每季定期委商實施水質檢驗及更換濾心，維護飲水安全。            5、於服務櫃檯前設置不同度數之老花眼鏡，提供到處洽公年長民眾貼心服務。</p>

## 臺中市榮民服務處「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
	<p>(四)全球資訊網站以使用者為導向設計，推廣線上申辦及線上預約服務，節省民眾洽公時間，定期維護及更新網站內容，吸引民眾瀏覽，以增加網站建置效果。</p>	<p>1、本處全球資訊網首頁依類別分為關於本處、訊息公告、在地生活、優惠專區、便民服務、資訊公開及影音專區等六大專區，使用者可依需求迅速瀏覽網頁。</p> <p>2、持續推廣善用官網線上預約系統洽辦各項業務29件，榮民眷洽辦滿意度回應良好。</p> <p>3、112年度本處上傳官網公告之行政宣導影片、就業資訊及最新活動訊息計306則。彙集本處榮民眷服務照顧事蹟及本會重點宣導內容上傳官網，以微電影方式呈現吸引榮民眷點閱。</p> <p>4、112年網頁服務主要項目累計瀏覽次數統計：                      (1)官網瀏覽 1,797,663次。                      (2)最新消息 613,439次。                      (3)宣導影片 77,353次。                      (4)就業資訊 246,720次。                      (5)活動剪影 115,488次。                      (6)活動訊息 80,584次。                      (7)人瑞剪影 40,513次。                      (8)便民措施 51,713次。</p>
	<p>(五)實施防騙宣導，避免榮民(眷)遭詐騙，友善告知近日詐騙技倆，防止財物損失。</p>	<p>1、責任區輔導員及社區服務組長於訪視榮民(眷)關懷問安時，利用平板電腦、手機等媒體播放各式反詐騙影片及近日社會發生案例，向榮民(眷)說明各類詐騙模式，</p>

## 臺中市榮民服務處「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
		<p>請榮民(眷)提高警覺加強防範。</p> <p>2、112 年防騙宣導 51,415 人次，無遭詐騙案件發生。</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮(遺)眷需求</p>	<p>(一)設立首長電子民意信箱傾聽民意並即時回覆陳情意見及辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會，聽取建言後精進服務照顧作為。</p> <p>(二)定期實施滿意度問卷調查並作統計分析，及時改進相關缺失。</p>	<p>1、每日由專人負責收(簽)辦「首長民意電子信箱」，112 年計辦理 24 案，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>2、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，本處辦理全年 4 場次「榮民(眷)座談會」、112 年「退除役官兵代表懇談會」榮民眷代表計 245 人與會，邀請臺中榮總等會屬機構、內政部移民署及退伍軍人協會等外單位參加座談並回答相關問題，透過面對面溝通座談，瞭解地區榮民眷需求與心聲，逐項說明所提建言並宣達本會政策與作為。</p> <p>1、服務品質滿意度問卷調查，定期於每月 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</p>

## 臺中市榮民服務處「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
		<p>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，持續精進各項服務品質。</p> <p>2、112 年度回收問卷計 1,716 份滿意度 96.3%。</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>利用戶役政、財稅、勞保、健保及國民年金系統，協助減除申辦案件需檢附之書表謄本。</p>	<p>1、專人專責辦理各項電子系統，協助減除申辦案件需檢附之書表謄本，提供便民服務措施。</p> <p>2、112 年查詢情形：</p> <p>(1)戶政系統 1,693 人次。</p> <p>(2)勞保系統 769 人次。</p> <p>(3)健保系統 779 人次。</p> <p>(4)入出境系統 2,770 人次。</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>連結及協助轉介社福資源與社福慈善團體結盟，辦理各項公益活動。</p>	<p>112 年計協助轉介長照服務 167 人次、榮民遺孤認養 40 人，協助申請民間社福團體弘化同濟會急難救助金 51 人，金額 81 萬元，並結合台灣電力公司及中華郵政辦理弱勢榮民(眷)關懷活動。</p>
	<p>成立外展服務台，協助退除役官兵(或遺眷)諮詢及各項申請案收件，減少舟車勞頓的時間。</p>	<p>1、於臺中榮民總醫院、國軍臺中總醫院，服務項目計有申辦案件收件、各項服務福利作業諮詢、轉介服務等，以提供就近便捷的服務。</p> <p>2、112 年度計提供臨櫃諮詢服務 21,603 人次、代辦申請輔具 367 人次。</p>

## 臺中市榮民服務處「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
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	依政府資訊公開法規定，保障人民知的權利，增進人民對公共事務之瞭解。	112 年度本處全球資訊網資訊公開上網資訊計有 356 則，內容包含政府重要政策、本處招標、拍賣、各界捐款、物資支用情形。
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，適時宣導國家重要政策(長照、就業…等)。	1、辦理「退除役官兵代表懇談會」、「服務區座談會」共 5 場，邀請長照中心專員宣導長照政策及服務，並將長照服務資訊登載官網提供榮民眷即時取得資訊。 2、透過各類型就業媒合活動場次，加強宣導國家重要政策，並利用就業站 Line@、FB 服務群組等社團網站，廣為宣導周知。
	(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。	1、112 年度汛期期間主動與臺中市政府消防局保持連繫，瞭解掌握轄區內災損情形。 2、平日與新北市政府社會局、衛生局、長照中心、民政局合作，協助榮民眷爭取相關福利及解決個案。 3、112 年弱勢榮民眷取得低收、中低收、中低老人生活津貼計 354 人，協助連結社福資源達 2,948 人次。