

苗栗縣榮民服務處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	一、強化本處服務人員對涉及業務處理流程及相關法規之專業。	1. 每月定期召開處務會報及服務會報，針對業務處理流程及相關法規進行宣導，共計召開21場次會議。 2. 辦理年度職員工訓練，強化服務人員對涉及業務處理流程及相關法規之專業之能。
		二、建立(修訂)「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」，提升服務效能。	本處針對訪視服務作業等58項工作，建立標準作業程序，每年亦重新檢討工作規範及作業流程，並於112年12月27日完成修訂標準作業程序書，以達到作業之一致性，並縮短洽退除役官兵(眷屬)等候時間，以回應服務對象之需求。
		三、訂定年度幹部(同仁、組長)在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。	112年訂定年度幹部(同仁、組長)在職訓練計畫，日期與內容如下： 1. 2月2日訂定社區志願服務組長專業訓練案。 2. 2月20日訂定內部控制宣導及教育訓練計畫。
		四、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。	7月6日舉辦「遺孤相見歡、新竹榮家參訪活動」。
		五、落實外住退除役官兵暨遺眷訪查服務照顧工作，並依特需、較需及一般等照顧類別，提供服務。	1. 112 年度外住榮民暨遺眷訪查特需照顧 36 人次、較需照顧 2,916 人次、一般照顧 16,395 人次，合計 21,383 人次。於訪視問安關懷之餘，除校正地址、了解就業狀態等資料外，並主動發覺其他服務需求，適時轉介相關社福資源。 2. 112 年度計開案 13 案次(退除

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>役官兵 6 案次、遺眷 7 案次)，連結相關社福資源提供服務計 464 人次(退除役官兵 232 人次、遺眷 232 人次)。</p> <p>3. 運用縣內各宮廟、慈善團體及善心人士等資源，依據退除役官兵眷屬實際需求及運用各種訪視時機，轉發各項民生物資，均依規定公告於本處官網。</p> <p>4. 112年度計捐款人數514人，捐款收入77萬5,800元，計被認養人數199人，認養支出59萬7,000元。</p>
		<p>六、辦理退除役官兵及眷屬等參加就業訓練補助，提升職場競爭力。</p>	<p>112 年輔導退除役官兵及眷屬參加職業訓練課程，核准職業訓練補助 70 人次，計核發 123 萬 5,422 元整。</p>
		<p>七、配合會頒政策加強二類官兵訪視，確保退除役官兵權益。</p>	<p>本處獲知第二類退除役官兵退伍訊息後，當日即通知各區於 15 日內完成訪視(親訪本人或親友)並協助渠等就學就業及職訓，另每週定期檢視「新退官兵訪視人員名冊」，滾動追蹤管制服務工作執行情形。</p>
		<p>八、辦理年度員工及服務體系幹部教育訓練並配合輔導會舉辦教育訓練、講習，公務員人力發展中心開課派員參訓、提高人員本職學能。</p>	<p>112年辦理年度員工及服務體系幹部教育訓練計有17場次，日期與內容如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2月7日、14日「社區志願服務組長專業訓練」。 2. 3月17日「金融教育講習」。 3. 4月18日「兩公約宣導課程」 4. 5月2日至4日「112年榮欣志願服務領導幹部研習暨觀摩」。 5. 5月10日「路老師道路安全講習」。 6. 6月14日「防空疏散避難教育訓練」。 7. 6月27日「就養驗證講習」。

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>8. 7月12日「榮欣志工特殊訓練」。</p> <p>9. 7月20日「新進人員教育訓練」。</p> <p>10. 7月25日「下半年金融教育講習」。</p> <p>11. 8月8日「環境教育」。</p> <p>12. 8月29日「兩公約教育訓練」</p> <p>13. 10月6日「宗教與心靈提升」研習。</p> <p>14. 11月2日「性平三法教育訓練」。</p> <p>15. 11月14日「資訊安全暨個人資料保護及ODF應用軟體教育訓練」。</p> <p>16. 12月7日「內部控制教育訓練」。</p> <p>17. 12月25日「遠距照顧系統教育訓練」。</p> <p>112年參加輔導會舉辦教育訓練、講習計有26場次，日期與內容如下：</p> <p>1. 3月24、25日「112年度會計主管研習班」。</p> <p>2. 4月11日「資訊教育訓練」</p> <p>3. 4月27日「112年度新住民輔導事務工作研習」。</p> <p>4. 5月16、17日「國有財產管理視訊研習」。</p> <p>5. 6月8、9日「112年度退除給付發放業務幹部及作業人員訓練講習」。</p> <p>6. 6月15日「112年就養榮民驗證及法規講習訓練」。</p> <p>7. 6月30日「112年研考業務研習」。</p> <p>8. 7月5日「112年度新聞文宣研習視訊」。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>9. 7月12、13日「採購人員研習班」。</p> <p>10. 7月27日「112年度公務預算編製與執行實務研習班」。</p> <p>11. 8月4日「112年公職人員財產申報法及公職人員利益衝突迴避法宣導說明會」。</p> <p>12. 8月14日「服務機構退除役官兵及遺眷訪視服務系統」視訊教育訓練。</p> <p>13. 8月15、16日「資訊教育訓練(ODF)-文書處理軟體製作」。</p> <p>14. 8月16日「文書處理及檔案管理視訊研習」。</p> <p>15. 8月22日「資通安全設備使用技術訓練班(第2期)」。</p> <p>16. 8月28日至9月1日「第2梯次就業實務及法規訓練」。</p> <p>17. 8月29、30日「資訊教育訓練(ODF)-試算表計算軟體製作」。</p> <p>18. 9月14日「性別平等及性騷擾防治」課程。</p> <p>19. 9月22日「海外長居就養榮民視訊查驗教育訓練」。</p> <p>20. 9月26日「補繳健保費作業專案輔導計畫教育訓練」。</p> <p>21. 9月27日「榮服處新進服務人員視訊研習班」。</p> <p>22. 10月13日「國軍退除役官兵參加職業訓練補助辦法修正教育訓練」。</p> <p>23. 10月25日「全球資訊網無障礙網頁上稿訓練班」。</p> <p>24. 11月1至3日「就業服務工作研習」。</p> <p>25. 11月14日「北部地區安養機構服務幹部研習」。</p> <p>26. 12月1日「榮民體系醫療輔具</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>服務人員教育訓練」。</p> <p>112年派員參訓公務員人力發展中心開課計有12場次，日期與內容如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1月16、17日「新聞稿寫作實務研習班」。 2. 4月10、11日「公務活動主持人研習班」。 3. 5月22、23日「口語表達技巧研習班」。 4. 6月8、9日「行政法基礎能力研習班」。 5. 7月10、11日「談判與協商技巧研習班」。 6. 7月24日「高效工作時間管理研習班」。 7. 7月31日、8月1日「採購新手教戰實務班」。 8. 9月25、26日「民刑法實務講習」及「澄清新聞稿研習」。 9. 10月16、17日「新聞稿寫作實務研習班第7期研習」。 10. 10月23、24日「公務活動主持人研習班第5期」。 11. 11月20、21日「職場人際關係管理研習班第1期」。 12. 11月29、30日「行政法基礎能力研習班第2期」。
		<p>九、編印各式業務洽辦宣導DM，並運用各種時機發放宣導。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 編印有就學/就業/職訓宣導DM，置於就業站供洽公民眾領取，並利用就業媒合、學業訓說明會等場合發放宣導。 2. 複印各項服務照顧、就醫、就養、退除給與、退除役官兵權益一覽表、政府紓困方案相關資料、新式榮民證及數位榮福卡等資料，運用訪視時機分送宣導。

項次	實施要項	具體作法	執行成效
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合需求	一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	為有效處理人民陳情案件，加強為民服務，參照國軍退除役官兵輔導委員會人民陳情案件作業規定，頒定本處人民陳情案件作業規定及標準作業程序
		二、民眾意見反映後(陳情)續追蹤處理。	本處112年度陳情案件共計6件，均依本處人民陳情案件作業規定，於5日內辦理完畢，本處秉持服務有感之精神，提供關懷訪視服務。
		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。	1. 每月25日前排定次月輪值表，由正式職員值勤，非上班時間亦提供服務。 2. 另於大門口張貼明顯公告(聯絡電話)以利聯絡。
		四、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業；落實執行全功能櫃檯線上預約作業。	1. 本處於一樓設置單一窗口，提供就醫、就養、就學、就業、服務照顧、退除給付等服務，由服務人員協助導引洽公事宜，另櫃檯同仁亦能主動相互代理，以避免民眾長時間等候。 2. 執行全功能櫃檯線上預約作業，方便民眾在家先行線上預約，減少臨櫃申辦等候時間，提高服務品質及行政效率。
		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。	本處每月定期召開處務會報及服務會報，不定期召開業務研討會，針對民眾需求，規劃及檢討相關服務工作，落實本處提升政府服務效能執行計畫。
		六、辦理退除役官兵懇(座)談會、服務區座談會、退伍軍人社團聯繫會議等。	1. 112 年度計辦理退除役官兵代表懇談會 1 場次，計 90 人與會；服務區座談會 3 場次，計 180 人與會，藉由舉辦退除役官兵懇談會及服務區座談會，建構與退除役官兵面對溝通機制，發掘問題，解決困難，廣

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>七、運用本處官網功能，進行防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。</p>	<p>納建言。</p> <p>2. 112年度退伍軍人社團聯繫會議結合服務網座談會方式辦理，另配合社團活動主動派員出席參加，並由本處服務人員持續親訪聯繫拜會社團，共計拜會各社團120次。</p> <p>本處官網提供有關處長介紹、處長信箱、組織沿革、組織架構、職掌與電話、服務處導覽、服務區與服務站、交通與位置、最新消息、活動訊息、就業資訊、採購專區、便民措施、榮民代表懇談會、在地即時訊息、熱門景點導覽、當地優惠資訊、便民服務、線上申辦及查詢、下載專區、資訊公開、影音宣導影片、活動剪影、人瑞剪影、相關連結等檢索服務。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	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>1. 本處設有實體的意見反映箱、官網有「首長民意電子信箱」專區，另並建置有臉書粉絲專頁、通訊軟體Line群組等溝通管道，當遇有服務對象留言或建議事項能及時回應。</p> <p>2. 配合本會業務項目暨表格簡化政策、單一窗口作業，以提供退除役官兵眷屬專人全程服務</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢榮民眷。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 112年1月9日陳光輝捐贈春聯及炊粉100份，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。 2. 112年1月9日陳光輝捐贈素蠔油72瓶，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。 3. 112年1月9日竹南后厝龍鳳宮捐贈白米300斤，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。 4. 112年1月10日欣中天然氣股份有限公司捐贈家樂福禮券20張1000元，轉送弱勢榮民(眷)、遺孤。 5. 112年3月22日中華熱心發展協會捐贈麵條48箱，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。 6. 112年4月10日陸海空軍常備士官班相互關懷協會捐贈白米400斤，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。 7. 112年4月24日榮眷王慧芳捐贈外套9件，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。 8. 112年4月24日苗栗縣糕餅商業同業公會壽桃50顆，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。 9. 112年5月30日國軍軍眷住宅公用合作社捐贈食物箱30箱，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。 10. 112年5月31日慶福基金會捐贈涼感衣57件，轉贈轄內特、較需照顧及低收入戶榮民(眷)。 11. 112年6月20日順勢國際企業有限公司捐贈端午粽子禮盒30盒，轉贈轄內清寒榮民眷或

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		二、運用輔導會資源繼續推動就診專車服務，持續補強偏鄉與弱勢退除役官兵(含眷屬)便利之就醫服務，維護其健康照護。	1. 為持續對退役袍澤的照護，完善退伍軍人的就醫及服務照顧，提供本轄榮民及榮眷搭乘就醫專車至臺中榮總就診。 2. 本處112年度計有490人次搭乘，將秉持服務有感之精神，賡續服務照顧需要之榮民眷。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	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。	1. 112年度運用本處官網、臉書粉絲頁、公布欄等公共開放區域主動公開業務相關資訊645則，計有57萬9,246人次點閱。(官網415則、49萬3,920人次點閱；臉書230則、觸及率8萬5,326人次) 2. 112年度主動提供本處各項資訊予各大新聞媒體，供稿105則，計刊登報導105則。
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(如長照2.0、就業等)。 二、跨地方行政機關(如警政、消防、社政等單位)建立合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。	1. 運用各式集會活動宣導國家重要政策，例如每月定期召開之處務會報及服務會報；每季召開之榮欣志工聯繫會報、屆退官兵權益說明會；年度舉辦之退除役官兵懇談會及服務網座談會、企業廠商代表說明會、學業訓工作說明會等。 2. 此外亦藉由訪視退除役官兵、拜會退伍軍人社團、拜訪企業廠商等時機宣導國家重要政策 1. 自103年4月起本處與苗栗縣政府消防局、苗栗縣警察局等單位建立合作機制，俾利獲知榮民眷意外突發事件、及時辦理救助與慰問。 2. 112年度函請苗栗縣消防局與情傳真查詢計12件。

修訂日期：113年1月11日