

## 彰化縣榮民服務處 112 年度

### 「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」

項次	實施要領	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、持續修正標準作業程序，以維服務作業之一致性。</p> <p>二、提供清楚、明顯的服務標示與休憩設施，持續提供最新消息、維護線上申辦資訊及管制，提升服務流程便捷性。</p> <p>三、辦理服務幹部研習、服務態度與電話禮貌講習，提升作業知能相關講習，以及強化人員專業水準，每年辦理2場次；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，配合處務會報實施，辦理12場次。</p>	<p>一、本處配合輔導會法令規範，修正112年度業務標準作業程序，計有6類12項，據以推展各項業務事項。</p> <p>二、本處一樓大廳入口兩側建置公佈欄，提供服務資訊，左右備有休憩區、無障礙洗手間，設有業務「單一窗口」，專人引導及接待，提供諮詢，縮短作業時程。</p> <p>三、本處分別辦理服務幹部研習、消費者保護、電話禮節及服務台作業規定講習、防災應變教育訓練、法治教育、金融安全教育及風險管理等課程，藉以充實本處服務知能，參加人數合計：452人次。年度辦理</p>

		<p>四、落實退除役官兵、眷屬訪查服務照顧工作，並依「特需」、「較需」及「一般」退除役官兵等不同需求類型，提供遠距居家照顧、老人送餐等服務</p> <p>五、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，預定辦理3場次。</p>	<p>專業職能講座合計16場次。</p> <p>四、訂定本處訪視服務實施計畫，要求落實服務照顧工作，並按月召開說明，累計召開12次服務工作會報，社福資源連結運用如下：</p> <p>(一) 裝設有輔導會「遠距離居家照顧系統」計有5員，裝設彰化縣政府「緊急呼叫系統」計19員，合計24員。</p> <p>(二) 送餐服務合計15人，分由彰化榮家、切膚之愛基金會、老五老基金會、慈恩老人養護中心等4個機構協助分送膳食。</p> <p>五、本處結合企業、社福團體資源，辦理新春義剪/圍爐、端節送愛活動、新住民表揚、向學子女相</p>
--	--	---	---

		<p>六、規劃辦理退除役官兵及眷屬等就學、就業訓練說明會2場次，提升職場競爭力。</p> <p>七、聘請專家、學者擔任「榮欣志工特殊教育訓練」、「法治教育」等講座，預定辦理6場次。</p>	<p>見歡等公益活動，提升政府服務效能、促進社會參與，合計 13 場次。</p> <p>六、112 年配合彰化縣政府辦理就業博覽會 6 場次及勞動部員林就業中心 1 場次媒合活動、就學就業職訓說明會 1 場次、企業廠商代表說明會 1 場次，並與徠元工業股份有限公司、永鉅精科技股份有限公司及花東商業股份有限公司等 3 家廠商簽署合作備忘錄，提供職缺，協助退除役官兵就業。</p> <p>七、112 年度聘請專家、學者擔任講座，辦理長期照顧服務介紹、防災應變教育訓練、法治教育及榮欣志工特殊教育等，合計 12 場次，增進職員工、榮欣志工學</p>
--	--	--	--

			能，深化依法行政知能。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>一、辦理退除役官兵懇談會及服務區座談會，廣邀服務對象參與意見表達。</p> <p>二、全球資訊網設置「首長信箱」俾利有效處理問題，即時滿足服務對象需求。</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>四、辦理顧客滿意度調查，透過問卷內容及評價結果，精進服務品質。</p> <p>五、建置新聞輿情、意見反映(陳情)處理機</p>	<p>一、辦理112年度退除役官兵代表懇談會、座談會，傾聽退除役官兵、榮民眷意見與心聲，合計3場次、122人次參與。</p> <p>二、全球資訊網「處長信箱」112年度計有8件，收到民眾信函，即交由承辦人儘速處理與回覆，以回應民眾需求與疑問。</p> <p>三、非上班時間(假日、連續假期)排定職員輪值服務，服務不打烊，提供全年無休全天候服務。</p> <p>四、111年度協助民眾處理意見反映案次，均能迅速有效辦理及回覆；滿意度調查均達8成以上滿意，無不滿意或非常不滿意。</p> <p>五、本處設有新聞處理及聯繫窗口，</p>

		制及標準作業程序，強化快速回應機制。	配合會報、集會時機，持續辦理值日、職員工教育訓練，建立專人即時回應與澄清機制。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。</p> <p>二、非上班時間設置專人輪值，全年無休24小時服務。</p> <p>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。</p> <p>四、檢視業務簡化作業流程，持續提供便民服務，建立標準作業程序。</p> <p>五、建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line</p>	<p>一、112年度提供到府服務、郵寄申請、協助證件拍照，受惠退除役官兵、眷屬累計3千餘人，並增設延伸服務台2處，提供收件與諮詢服務。</p> <p>二、非上班時間（假日、連續假期）排定職員輪值服務，提供全年無休全天候服務。</p> <p>三、本處全球資訊網提供線上申辦及查詢服務，112年度線上服務計9人次。</p> <p>四、本處配合輔導會法令規範，修正112年度業務標準作業程序，計有6類12項，據以推展各項業務事項。</p> <p>五、本處建置臉書、Line@等多元社</p>

		等網路社群，提供友善網路溝通環境。	群網絡，提供最新訊息傳遞及友善溝通管道，112年度1-12月份協助刊登行政院政策溝通短片宣導周知。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、依地域差異設置服務據點11處(服務組長住家9處、彰化榮家、員榮醫院等2處)，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性，落實在地服務照顧之理念。</p> <p>二、各服務網配置在地志工人力，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>一、本處於服務組長居所、彰化榮家、員榮醫院等處所，設置共計11處服務據點，提供收件及諮詢服務，落實「榮民在哪裡，服務到哪裡」理念。</p> <p>二、本處按彰化縣26個鄉、鎮、市，劃分北、中、南3個責任區，各指派1員專責輔導員，其責任區下轄3個服務網(合計9服務網)，共同推展榮民(眷)服務照顧工作：</p> <p>(一)112年度連結慈濟慈善基金會、欣中天然氣股份有限公司、中華佛教善緣慈善會及榮民榮眷基金</p>

		<p>三、依據就業市場及服務對象不同需求，受理退除役官兵及眷屬就學、就業及職訓補助，強化就業輔導，提升職場競爭力。</p>	<p>會等提供榮民眷一次性給付累計 53 人次、7 萬 1,000 元整。</p> <p>(二) 112 年度連結慈濟慈善基金會提供榮民眷持續性給付 18 萬 6 千元整。</p> <p>(三) 協助榮民眷申辦：低收、中低收入戶資格，合計 6 人；申辦中低收入老人生活津貼合計 3 人；轉介個案服務，合計 7 人次。</p> <p>三、112 年辦理職涯講座 2 場次，參加諮詢人數累計 86 人，創業座談 1 場次、諮詢人數 20 人，協助退除役官兵創業職涯規劃，共計 96 人次。112 年結合彰化縣政府勞工處辦理就業博覽會 6 場次、勞動部員林就業中心 1 場次媒合活動、就學就業職</p>
--	--	---	--

		<p>四、網頁設計符合無障礙規範，依據使用介面提供多樣性檢索方式，提供各分類（眾）檢索服務。</p> <p>五、持續強化偏鄉與退除役官兵、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。</p>	<p>訓說明會 1 場次</p> <p>四、依輔導會指導本處全球資訊網，各項資料張貼均符合無障礙 2.0A 標章規範，並依政府各機關（構）宣導資料提供一般資料、URL 連結及檔案下載，方便民眾瀏覽。</p> <p>五、本處 112 年度與彰化地區員榮、員生醫療體系、簽訂就診費用減免合約，提供退除役官兵、眷屬在地、可近性就診服務。</p>
五	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>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。</p> <p>二、落實政府資訊公開，以主動公開揭露為原則，保障民眾知的權益。</p>	<p>一、本處建置臉書及 Line@ 等多元社群網絡，提供最新訊息傳遞及友善溝通管道，112 年度每月協助刊登行政院政策溝通短片宣導。</p> <p>二、本處每季（月）全球資訊網/資訊公開揭露：接受各界捐助款收支情形、各季「接受各界捐贈物資」辦理情形、</p>

		<p>三、針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，檢討策定提升政府服務效能執行計畫。</p>	<p>各季遺孤認養捐助款收支情形公告、內部控制聲明書等資訊。即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，保障民眾知的權益，累計69筆。</p> <p>三、依輔導會指導策訂本處執行計畫，並於全球資訊網「資訊公開」公告112年「提升政府服務效能」實施計畫。</p>
<p>六</p>	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>一、聘請專家、學者擔任講座，講授長期照顧、志願服務法、消保法及就業促進政策等專業知識。</p> <p>二、建立與地方行政機關連繫及合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	<p>一、112年度聘請專家、學者擔任講座，辦理防災應變教育訓練、消費者保護及法治教育等，合計12場次，增進職員工本職學能，深化依法行政知能</p> <p>二、積極推動跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，有效整合中彰榮家、彰化榮家、彰化縣政府社會處、警</p>

			消機構、社區心理衛生中心、長照中心、移民署及民間社福團體之資源，擴大照顧服務能量，轉介長照服務合計13人次。
備註			