

## 金門縣榮民服務處 112年度提升政府服務效能具體作法執行成效

項次	實施要項	具體作法	執行成效	承辦人
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。	簡化申請案件之申請書表、作業流程及辦理時限等，本處年度修正 <u>1</u> 項標準作業流程及申請書表，以簡化服務流程、縮短案件處理時間。	湯繼中
		二、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。	持續推動輔導會榮喜專案，簡化申請案件之作業流程、申請表單、及辦理時限等，本處年度修正 <u>1</u> 案標準作業流程及減少 <u>5</u> 項申請書表，以簡化服務流程、縮短案件處理時間。	湯繼中
		三、強化各項服務品質（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。	<p>一、律定本處接聽電話與臨櫃洽公服務之作業規範，建立第一線服務人員親切、優質之服務態度與形象。</p> <p>二、本處每月實施電話禮貌測試 <u>1</u> 次，並每季發布考核結果，以督促本處服務人員，養成良好的電話接聽禮貌習慣，本處112年度上半年度獲輔導會評定 <u>甲</u> 等。</p> <p>三、本處每月針對臨櫃洽公榮民(眷)及服務人員進行服務品質滿意度問卷調</p>	湯繼中

			<p>查 <u>60</u> 份，作為提升服務品質之參考依據。本年統計非常滿意 <u>1,401</u> 人次、滿意 <u>754</u> 人次、尚可 <u>5</u> 人次、無不滿意或非常不滿意。</p> <p>四、輔導會各業管處不定期考核本處服務場所，適時指導本處更新服務設施，以提供洽公榮民(眷)優質的服務環境及服務便捷性。</p> <p>五、本處每季檢查及改善辦公環境 <u>1</u> 次，為服務榮民(眷)設置一樓辦公室為全功能服務櫃台，並由專人服務。</p> <p>六、本處一樓設置自動檢測體溫及消毒機 <u>1</u> 台，供洽公榮民(眷)自行檢測消毒共同防疫。</p> <p>七、優化本處全球資訊網功能，減少榮民(眷)洽公時間及交通往返，建置線上申請項目 <u>12</u> 項、線上查詢項目 <u>11</u> 項。以便榮民(眷)申辦及查詢。</p> <p>八、為使服務便民化，申辦各項業務應附之佐證資料透過資訊系統，簡化榮民至各機關申請佐證資料，</p>	<p>汪成飛</p> <p>呂秀蘭</p>
--	--	--	---	-----------------------

			<p>112年度協助榮民調閱電子謄本，計 <u>42</u> 件、查閱職業保險投保資料，計 <u>89</u> 件、申請就養財稅證明，計 <u>62</u> 件。</p>	
		<p>四、因應業務屬性及服務特性之差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。</p>	<p>一、結合地區退伍軍人協會共同服務照顧榮民(眷)及瞭解榮民(眷)之需求，112年度共計召開退伍軍人協會聯席會報 <u>1</u> 次。</p> <p>二、本處設於金門本島，為便於服務居住在烈嶼鄉之榮民，本處洽商烈嶼鄉公所設置服務據點，以提供榮民(眷)諮詢及取件等，112年度共收 <u>46</u> 件。</p>	<p>蘇俊雄</p> <p>葉育廷</p>
<p>二</p>	<p>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>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。</p>	<p>聽取榮民(眷)建言，瞭解其生活實況、需求及興革建議，協助解決疑難：</p> <p>一、112年度由處長主持退除役官兵代表懇談 <u>1</u> 場次，計榮民(眷) <u>40</u> 人次參加、另舉辦榮民服務網分區座談會 <u>2</u> 場次計榮民(眷) <u>48</u> 人次參加；並於懇(座)談辦理完畢後立即彙整榮民(眷)關心問題以正式公文函報輔導會研議共計 <u>8</u> 人次，再由本處向提議榮民(眷)妥予說明處理情形。</p>	<p>葉育廷</p>

	<p>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。</p>	<p>一、三長利用訪視榮民(眷)機會，聽取榮民(眷)意見及建言，並適時宣導輔導會各項服務政策，以使榮民(眷)認同本處服務工作。112年度本處三長訪視榮民(眷)共計 <u>2,235</u> 人次。</p> <p>二、本處於一樓設置榮民意見箱，分別提供(蒐集)榮民(眷)及民眾反映需求或建議，112年度共獲反映需求或建議 <u>0</u> 件。</p> <p>三、每日由值日人員定時收看電視，如有新聞輿情，即時陳報或以 LINE 連繫，有效掌握地方狀況。</p> <p>四、每日由專人負責收(簽)辦「首長民意電子信箱」，各業務承辦人員於處理時限內簽核回復(3日內)，並對處理情形追蹤列管，落實服務成效，112年度「首長民意電子信箱」共收民眾反應事件 <u>5</u> 件。</p>	<p>葉育廷</p> <p>呂秀蘭</p> <p>呂秀蘭</p>
	<p>三、依據服務特性辦理滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失；研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。</p>	<p>本處每月針對臨櫃洽公榮民(眷)及服務人員進行服務品質滿意度問卷調查 60 份，作為提升服務品質之參考依據。本年統計非常滿意 <u>1,401</u></p>	<p>湯繼中</p>

			人次、滿意 <u>754</u> 人次、尚可 <u>5</u> 人次、無不滿意或非常不滿意。	
		四、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，主動辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	本處由副處長，召集各業務承辦人，組成緊急應變小組，對突發事件快速回應主動辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。112年本處未發生任何事件。	葉育廷
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、運用資訊網路促進本處內部橫向連繫，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。	落實單一窗口服務，以「一處收件、全程服務」的服務宗旨，達成簡政、便民之目標，112年度內單一窗口換發榮民證 <u>232</u> 件、遺眷家戶代表證 <u>77</u> 件、申請醫療輔具及鑲牙 <u>1,358</u> 件、金馬自衛隊未就養榮民救(慰)助 <u>8,612</u> 人次等各項服務措施。	陳彥博
		二、推動本處內部服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。	本處年度內部服務流程修正 <u>1</u> 項標準作業，以整合服務流程、縮短案件處理時間，並為落實服務榮民(眷)及民眾，結合下列單位： 一、地區郵局、銀行、金融機構、警政系統等，建立「區域聯防(防騙)網絡」，設置緊急通報系統，防範詐騙情事發生，112年度防騙宣導計 <u>4,225</u> 人次。 二、戶役政系統協助榮民(眷)	湯繼中  葉育廷  鄭國強

		<p>辦理就養戶籍資料查證 <u>25</u> 筆。</p> <p>三、結合我的e政府協助申請就學、就業、職訓補助、就養之榮民申辦上述補助共計 <u>27</u> 件。</p>	
	<p>三、衡酌服務工作實際需求，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。</p>	<p>本處於全球資訊網建立服務申請及查詢平臺，112年度共提供線上申請 <u>5</u> 項服務。</p>	呂秀蘭
	<p>四、建置多元化資訊參與管道，如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。</p>	<p>一、建置金門縣榮民服務處臉書粉絲專頁，主動公開本處服務照顧榮民(眷)及輔導會服務政策相關訊息，112年度累計貼文共計 <u>250</u> 篇，累計觸及人數計 <u>7萬5,937</u> 人次。</p> <p>二、本處服務網LINE群組，交流各項訊息；另運用LINE@提供就學、就業及職訓各項訊息，1對1專人即時回應。本處服務網LINE群組累計貼文(含就學、就業及職訓)共計 <u>1,172</u> 件。</p>	呂秀蘭 楊錫興
	<p>五、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，提升服務效能。</p>	<p>為提升本處服務效能及傳遞訊息，本處協請金門日報、金門時報、榮光雙周刊、青年日報及相關電子報，經常刊登本處相關資訊，俾利榮民眷週</p>	葉育廷

			知。112年度新聞媒體共計刊登 <u>1,263</u> 則相關本處之資訊。	
		六、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。	為方便榮民(眷)申請各項業務，簡化申請案件之作業流程及辦理時限等，本處年度修正 <u>1</u> 項標準作業流程及簡化服務流程、縮短案件處理時間。	湯繼中
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，運用合理成本創造最佳服務效能。	一、全面清查服務區內年滿80歲(含)以上獨老或雙老居住榮民(眷)，依實際照顧需要改列特需照顧或較需照顧榮民，112年度調整特需照顧榮民 <u>1</u> 人次、較需照顧榮民 <u>6</u> 人次。 二、112年度本處服務照顧特需照顧榮民 <u>8</u> 人次、較需照顧榮民 <u>35</u> 人次、一般照顧榮民 <u>5,450</u> 人次。	葉育廷  葉育廷
		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。	本處位於金門本島，為便於服務居住於烈嶼鄉之榮民(眷)，本處洽商烈嶼鄉公所設置服務據點，以提供榮民(眷)諮詢及取件等，112年度共收 <u>46</u> 件。	葉育廷
		三、考量服務對象區域及數位資訊落差，利用電訪、或以平板電腦、手機通訊軟體(如Line@)服務，並輔以實地訪視方	一、平日服務人員實施親訪時，運用配發之平板電腦，適時瞭解榮民(眷)之基本狀況，做出適切的服務。112年度本處服務照	葉育廷

		<p>式，提供可替代的服務照顧管道。</p>	<p>顧特需照顧榮民 <u>1,563</u> 人次、較需照顧榮民 <u>2,869</u> 人次、一般照顧榮民 <u>3萬0,859</u> 人次。</p> <p>二、運用本處LINE@提供就學、就業及職訓各項訊息，專人即時回應。112年度累計貼文(含就學、就業及職訓)共計 <u>1,172</u> 件。</p>	<p>楊錫興</p>
		<p>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。</p>	<p>運用本處行政業務網、字幕機(電子跑馬燈)及臉書等資訊設備，發布輔導會及本處各項最新訊息，提供榮民(眷)最快速最新的政府政策、法令及規定。</p>	<p>呂秀蘭</p>
		<p>五、運用輔導會三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、眷屬及民眾醫療。</p>	<p>一、本處為於離島醫療環境較差，為服務榮民(眷)良好醫療服務，於金門醫院設置志工服務台，提供就醫門診服務。</p> <p>二、協助榮民緊急後送返台，計榮民(眷) <u>5</u> 人次。</p>	<p>許中威  葉育廷</p>
<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>一、提供安全、友善資料開放空間，擴大運用全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域，並主動揭露相關訊息，提供便利服務共享創新互動的場域。</p>	<p>本處為服務榮民(眷)及民眾建置全球資訊網頁、就學就業網LINE@群組，提供本處相關施政計畫、預算執行、就學、就業及職訓各項訊息。</p> <p>一、112年本處服務網LINE@群組累計貼文(含就學、就業及職訓)共計 <u>1,172</u> 件。</p>	<p>楊錫興</p>

			<p>二、自112年1月至同年12月本處全球資訊網頁，張貼訊息計 <u>213</u> 篇，累計瀏覽人數 <u>7,668</u> 人次。</p>	呂秀蘭
		<p>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。</p>	<p>透過親訪、座談、協調等方式，加強與地方政府及民意代表聯繫溝通，並指派專人(值日人員)每日閱讀早(晚)報、電視新聞報導及官方臉書，即時瞭解有關榮民(眷)狀況，通知相關人員儘速處理，並將處理情形，以「狀況反映表」陳報首長核閱、記錄備查。112年度參加本處分區座談本處接獲狀況反映事件共 <u>8</u> 件。</p>	呂秀蘭
		<p>三、檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動創新、有感服務照顧工作。</p>	<p>本處不定時檢討內部作業服務流程，簡化申請審核作業，結合戶政、勞工及入出境等系統，協助榮民(眷)及民眾取得相關資料，減少申請程序，112年共運用戶政系統 <u>25</u> 件、勞工系統 <u>27</u> 件、入出境系統 <u>296</u> 件。</p>	鄭國強
六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>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。</p>	<p>一、本處經常由處長、副處長及總幹事率同相關業管人員，拜訪金門地區社福機構、立法委員及地方民意代表等計 <u>14</u> 次，建立水平垂直整合，共同為民服務。</p> <p>二、參加或邀請金門縣政府之</p>	<p>黃子欣</p> <p>黃子欣</p>

		活動及會議共計 <u>14</u> 人次，以增進共同服務及照顧榮民之工作。	
	二、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、就養與服務照顧等窒礙問題。	<p>引進民間資源、應用資訊科技，推動具有創新、整合之方案措施，增進服務效率，</p> <p>一、接受榮民榮眷基金會、欣屏瓦斯公司、中華慈善善緣基金會，為照顧本處服務區榮民特捐贈新台幣 <u>5萬5,000</u> 元，本處分別轉贈榮民(眷) <u>45</u> 人次。</p> <p>二、112年度辦理退除役官兵創業諮商活動 <u>3</u> 次、共計 <u>5</u> 人次。</p> <p>三、112年度辦理退除役官兵促進穩定就業津貼補助，共計 <u>52</u> 人。辦理屆退官兵說明會 <u>4</u> 場次，計 <u>83</u> 人參加。辦理就學就業職訓服務說明會，計 <u>1</u> 場次、<u>30</u> 人參加。辦理大專院校進修補助 <u>9</u> 人次。辦理就業考試補助 <u>2</u> 人次。辦理職業訓練補助 <u>27</u> 人次。</p> <p>四、112年度辦理就養申請案 <u>24</u> 件。</p>	<p>葉育廷</p> <p>楊錫興</p> <p>楊錫興</p>
	三、與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行之執行方案與彈性運用	本處依據現行法規之規範，對弱勢榮民(眷)或獨居榮民加強服務照顧，並結合社會資源	葉育廷

	各項資源，擴大服務措施。	擴大服務措施，112年計辦理寒冬送暖等活動計 <u>5</u> 場次。	
--	--------------	-------------------------------------	--