

新竹榮民服務處

112 年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、持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠（美）化工作等。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於 112 年改善服務櫃台標示，並於子女就學補助、教育補助費、獎助學金、遺眷證換發及俸金櫃檯發放等密集申辦期間，縝密規劃等候動線及流程，縮短民眾申辦時間。 2. 停車場及戶外空間進行綠美化及植栽修整，提供安全的停車空間及建構優美洽公環境。 3. 設置 7 個櫃台(就學就業職訓窗口 2 個、全功能櫃台 5 個)。 4. 民眾等候區域設置公佈欄、2 處書寫桌、1 臺血壓計、書報，另於櫃檯放置老花眼鏡，提升民眾洽公舒適度。

			<p>5. 本處運用停車場管制措施，使洽公民眾均可方便停車，提升洽公品質及滿意度。</p>
		<p>二、因應全球新冠肺炎(Covid-19)疫情，滾動調整本處門口及服務櫃台防疫管制措施。</p>	<p>本處配合衛福部疾管署新冠肺炎(Covid-19)疫情相關指引，於門口備有酒精，供有需求之民眾於洽公後使用。</p>
		<p>三、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處每年辦理電話禮貌及服務品質教育訓練，提升全體人員服務態度及電話禮貌。 2. 本處已將公務電話全面裝設錄音系統，遇有民眾陳情事件，可調查相關音檔，釐清事實真相。 3. 遇陳情案件，均邀集同仁檢討作業流程並適時安排教育訓練，避免類案再次發生。 4. 每月辦理服務品質問卷調查統計，臨櫃抽樣至少 80 人，112 年每月總平均分數均維持在 90 分以上。

		<p>四、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關講習，提升人員專業水準。</p>	<p>1. 運用處務及服務會報時機辦理同仁在職及新進同仁教育訓練，包含文書處理教育訓練、值班人員教育訓練、兩公約講習、災防講習、性平相關課程等，有效提升同仁專業能力。</p> <p>2. 112 年辦理項目如下：</p> <p>(1) 112 年 1 月 5 日至 1 月 6 日辦理「新進員工職前講習」。</p> <p>(2) 112 年 1 月 10 日辦理「文書處理教育訓練」。</p> <p>(3) 112 年 1 月 17 日「值班人員教育訓練」。</p> <p>(4) 112 年 2 月 21 日「採購法重點提示課程」。</p> <p>(5) 112 年 5 月 16 日「112 年上半年兩公約講習」。</p> <p>(6) 112 年 6 月 13 日「112 年上半年消</p>
--	--	--	---

		<p>防演習、防空避難疏散暨防颱教育訓練」。</p> <p>(7)112 年 6 月 27 日「112 年上半年度文書處理教育訓練」。</p> <p>(8) 112 年 6 月 28 日「預立醫療諮商教育訓練」。</p> <p>(9)112 年 7 月 25 日「新竹市輔具中心輔具教育訓練」。</p> <p>(10)112 年 8 月 22 日「本處 112 年資安教育」。</p> <p>(11)112 年 11 月 29 日辦理「兩公約暨性平三法修正法治教育」。</p> <p>(12)112 年 11 月 30 日辦理「112 年下半年度消防及防災應變能力講習」。</p>	
		<p>五、精進本處公文書處理流程，提升人員行政效率。</p>	<p>1. 本處每年辦理文書處理教育訓練，以建立同仁們正確的公文處理流程，提昇整體檔案管理</p>

		<p>作業品質與效能。</p> <p>2. 本處每月發文平均使用天數排名均在全榮處前五名之內，亦於處務會報中加強檢討公文處理流程，以提升公文處理時效。</p>
	<p>六、持續修正本處服務簡介，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p>	<p>本處依輔導會最新之政策，滾動修正服務簡介，並適時運用本處官網及社群網站宣導。</p>
	<p>七、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。</p>	<p>1. 善款</p> <p>(1)財團法人民榮眷基金會、欣桃天然氣股份有限公司、前鋒塑膠工業股份有限公司共捐贈 10 萬元，襄贊辦理 112 年春節相見歡活動及慰問關懷物資採購，慰問高齡、獨居榮民(眷)長輩、偏鄉長輩、榮眷學子等約計 300 戶。</p> <p>(2)財團法人榮民榮眷基金會、欣桃天然氣股份有限公司及新竹市權慧文理補習班共捐贈 9 萬 3,600 元，襄贊辦理端節、秋節關懷物資採購。</p> <p>(3)富廣開發股限公司等 8</p>

團體，共捐贈 8 萬 4,000 元，襄贊辦理青年褶子祝福茶會活動。

2. 物資

(1)新竹中央軍事院校校友會春節捐贈薄毯、白米，提供辦理 112 年春節相見歡活動。

(2)社團法人中華安得烈慈善協會每月固定捐贈長青食物箱(內含各類營養食品)，112 年度共計 240 箱，另贈 42 罐黑穀寶，嘉惠有需求之榮民眷。

(3)順勢國際企業有限公司捐贈肉粽 35 顆端節慰問特照榮民。

(4)新竹縣田心緣生態園區負責人榮民范文芳及新竹天后宮年度捐贈白米 1240 公斤，嘉惠榮民(眷)及遺孤家庭 220 人。

(5)財團法人台北市福智佛教基金會新竹分苑食品一批價值 8 萬元，慰問清寒弱勢家庭。

(6)慶福基金會捐贈涼感衣及保暖衣共 274 件送暖清

			<p>寒弱勢榮民眷。</p> <p>(7)榮民詹益雄捐贈麵條 72 包及毛毯 10 件，寒冬送暖榮民眷。</p> <p>(8)無油無慮低卡弁當(新竹光復店)捐贈價值 160 元餐券 90 份慰問榮民(眷)。</p>
		<p>八、落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對本會之認同。</p>	<p>1. 截至 112 年 12 月 31 日，列管特需照顧榮民 9 人、較需照顧榮民 77 人、較需照顧遺眷 27 人，均依律定訪視期程執行訪視。</p> <p>2. 年度辦理服務照顧類別異動計 28 人次。</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、設置「首長民意電子信箱」等管道，即時、有效之處理，落實服務成效。</p>	<p>112 年首長電子信箱收辦計有 15 件，立即交由承辦人依本處「人民陳情作業規定」儘速處理與回覆，回應民眾需求與疑問。</p>
		<p>二、辦理退除役官兵代表懇談會及服務網分區座談會。</p>	<p>辦理 1 場次退除役官兵代表懇談會，計邀請退除役官兵代表 108 人參加；巡迴各地區辦理 3 場次服務網座談會，計有 90 人參加，傾聽榮民眷意見與心聲。</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 非上班時間排定職員輪值服務，接聽諮詢電話及按鈴服務不打烊，提供全年無休 24 小時服務。 2. 假日及夜間均安排輪值人員，及時辦理通報、處理榮民眷事務。
		<p>四、辦理就學就業職訓權益說明會，針對業務宣導內容，邀請合適對象參加向新退榮民及二類退除役官兵說明本會就業、就學及職訓各項工作。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 今年度說明會於112年3月18日辦理，輔導會就學就業處派員宣導產學產訓方案，本處說明就學就業職訓權益資訊。與會退除役官兵現場意見交流並獲即時回應。 2. 計55位新退或有就學就業職訓需求之退除役官兵參加。
		<p>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。</p>	<p>每年年終處務會報，依據上一年度本處各項業務執行情況，檢討改進，並透過各種管道瞭解民眾需求，廣納各方意見，策訂具體可行精進作法，修訂本處提升政府服務效能實施計畫</p>

		<p>六、加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制。</p> <p>七、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p>	<p>據以實施。</p> <p>與地方民意代表及新聞媒體正向互動經常聯繫，爭取認同與活動報導機會，並建立輿論快速回應機制。112 年 1 月至 12 月媒體刊登報導計 1,475 則。</p> <p>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，建立民眾陳情處理機制。</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、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮民(眷)聲音」之服務理念。</p>	<p>1. 於台北榮總新竹分院設置志工關懷服務據點，提供收件及諮詢服務，落實「榮民在那裡，服務到那裡」之服務理念。</p> <p>2. 依新竹縣市地區劃分為 4 個責任區，16 個服務網，每個服務網由 1 位志願服務組長協助就近提供服務照顧。</p>

		<p>二、精進全功能櫃台服務流程及服務廣度，賡續推動「單一窗口」服務作業，縮短洽公民眾等候時間。(偉翔)</p>	<p>112 年本處設置 5 處全功能櫃台窗口，賡續推動「單一窗口」服務作業，簡化民眾作業時間。</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。(炬顯)</p>	<p>目前輔導會已開發各項線上申請及查詢服務，可增加服務對象使用意願。</p>
		<p>四、建置多元化資訊參與管道，如FB、LINE等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p>	<p>本處於網路社群平台建立官方社群，將本處辦理之各項榮民眷感動服務活動，例如感恩祝福茶會、圍爐餐敘、榮民慰問等，製作感動服務微電影，於本處臉書及官方網站播放宣導，宣導服務績效，並提升榮民正面形象。本處官網瀏覽數年度累計達 212 萬 6,242 人次、臉書粉絲專頁貼文宣導次數 600 次、宣導人次 14 萬 5,874 人次。</p>
		<p>五、積極推動數位榮福卡，提供榮民眷多樣化的溝通服務管道，e化業務宣導，保障榮民眷需求。</p>	<p>持續運用網站、通訊群組、網路社群、宣傳單、看板立牌等方式宣導加入榮福卡；主動利</p>

			<p>用訪視及臨櫃洽公時機協助榮民眷申辦，並說明可透過平台獲知輔導會各項政策服務資訊及福利措施，截至 112 年 12 月 31 日止計協助榮民眷申請 6,303 件，達總體績效目標 117.05%。</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、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。</p> <p>二、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>本處與地方政府、鄉鎮區公所、會屬機構(榮民醫院及榮民之家)及民間團體，建立合作機制，以因應處理榮民眷突發意外事件。</p> <p>1. 藉由榮民眷訪視，針對民眾需求，隨時調整為民服務工作廣度、深度及範圍。</p> <p>2. 平日與新竹縣、市政府社會局、衛生局、長照中心、輔具資源中心合作，協助榮民眷爭取相關福利及解決個案問題。</p>

		<p>三、於社區服務往配置在地人力，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>本處將新竹縣、市劃分 17 個區域，各區域均配置 1 位社區服務組長，與當地村、里長及後備輔導中心等單位連結，即時提供榮民眷服務照顧。</p>
五	<p>開放政府 透明治理， 優化機關 管理創新</p>	<p>一、充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。</p>	<p>本處定期更新網頁資訊，並轉載政府各項政令宣導，以提供最新且完整的服務資訊。</p>
		<p>二、落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權利。</p>	<p>本處滾動將輔導會及各政府機關最新政策置放於本處官網，保障民眾知的權益。</p>
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，適時宣導國家重要政策(如長照、就業等)。</p>	<p>1. 本處配合政府最新政策，主動於本處各項會議(如處務會報、志工會等)、活動(如分區座談會、懇談會等)適時宣導國家政策。 2. 本處運用官方網站、社群網站及通訊軟體協助宣導國家重要政策，保障榮民眷權益。</p>

		<p>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。</p>	<p>與新竹縣市政府社會處、衛生局等單位建立良好轉介模式及聯繫管道，運用長照及獨居資源，掌握並即時處理突發狀況，並將里長、鄰託及醫療院所等社福資源納入，建構更綿密社會安全網絡。</p>
<p>備註</p>			