

嘉義榮民服務處

112 年提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

| 實施要項 | 具 體 作 法 | 完 成 期 限 |
|----------------------|--|---|
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | 強化本處服務人員，依業務範圍建立標準作業流程（SOP），以維服務作業之一致性，並每年採滾動式予以適時修正簡化或延用。 | <p>一、有關民眾各項申請作業流程及要求事項，本處除依輔導會規定外另依服務實際狀況簡化修正「標準作業程序」，藉由作業程序的建立，使相關人員有所依據，並可縮短工作時程，提升服務品質，112 年度計檢視修正 48 項業務標準作業程序，相關申請作業，除建置於服務處明顯位置外，並公布於網站上，供退除役官兵(眷)參考運用。</p> <p>二、112 年度持續推動簡政便民措施，將原已合併簡化 58 項業務、61 種表單，持續滾動式檢討，以加快各項申請作業流程，提高行政效率。</p> |
| | 製作各項業務服務手冊及洽詢專線，提供第一、二類退除役官兵申辦及查詢進度使用。 | 本處將服務照顧、就醫、就養及就學就業等業務申請簡表、各業務承辦人聯絡電話及 Q&A 問答集蒐集彙整成冊，提供洽公退除役官兵(眷)索取，以利瞭解本處相關服務照顧業務及查詢進度使用。 |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>實施臨櫃問卷調查及電話禮貌測試，以強化同仁服務禮節。</p> | <p>一、為有效掌握第一線人員服務情況，針對臨櫃洽公退除役官兵(眷)進行問卷調查及指派專人實施電話禮貌測試，112年回收問卷計720份，調查結果有關洽公引導、服務人員辦事效率及辦公環境等滿意度介於滿意與非常滿意之間。電話禮貌112年上半年經輔導會測試評定為甲等。</p> <p>二、為持續提升本處服務態度及電話禮貌，本處於112年1月12日辦理服務品質教育訓練，計36人參訓。</p> |
| | <p>落實第一、二類退除役官兵訪查服務照顧工作，第一類官兵依「特需」、「較需」及「一般」等不同需求類型，提供遠距居家照顧等服務，第二類官兵依「就業」、「就學」及「職訓」需求提供不同之服務。</p> | <p>本服務區榮民(眷)計25,918人，其中特需照顧計2人、較需照顧計83人、一般計6,819人，榮眷(含遺眷)16,766人及第二類退除役官兵2,248人，年度實施訪視服務計32,345人次，提供各項服務如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助安裝測試遠距照顧系統11人。 2. 轉介長照中心2人。 3. 送餐服務23人 4. 微型保險195人 5. 推介就業安置計348人。 |

| | | |
|--|---|---|
| | | <p>6. 適性評量 190 人。 7. 專業諮詢 91 人。 8. 穩定就業首次申請 224 人。 9. 大專校院及就業考試進修補助 32 人次。 10. 職訓補助：126 人次。 11. 就業媒合活動：3 場次。</p> |
| | <p>建置舒適、明亮的臨櫃洽公服務環境，檢視各項設施（如飲水機、無障礙設施等）是否妥適安全並定期檢測維護。</p> | <p>一、1、4、7、10 月實施飲水機濾心更換，以維護飲用水品質。 二、2、5、8、11 月實施飲水機水質檢測，以提供安全之飲用水。 三、2、7 月施行辦公室電氣設備安全檢測，維護安全的洽公環境。 四、3、6、9、12 月實施消防設備定期安全檢查，以維護設備功能正常及單位安全。</p> |
| | <p>提供各種申辦書表、填寫範例、設置老花眼鏡提供退除役官兵及眷屬使用。</p> | <p>一、不定期更新作業標準及工作手冊，並將訊息上傳至臉書及本處官網，讓榮民(眷)瞭解申辦各項業務之最新規定。 二、完成檢視修正 48 項業務申辦標準作業流程及相關規定彙整成冊，並完成嘉義縣(市)社會福利資源手冊，分送各業管據以服務榮民(眷)，提升服務品質。</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | | <p>三、於本處官網開辦懇談會等 13 項業務線上申辦及查詢；另就學、就養、服務照顧、退除給付業務等各式表單亦可線上下載，讓身心障礙人士或無法前來本處索取資料之退除役官兵及其眷屬，亦可透過網路辦理，112 年度表單下載累計 4,938 次。(累計 36,804 次)</p> <p>四、本處於辦公櫃檯亦提供就學(業)及職訓、就養、退除給付、輔具申請等相關申請表格及填寫範例，並提供老花眼鏡供使用，自 109 年起相關申請表格均由系統產製，減少民眾填寫時間。</p> |
| | <p>辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準，每年辦理1至2場次。</p> | <p>辦理幹部在職專業訓練及員工終身學習，以培養業管同仁及服務人員之專業知能：</p> <p>一、每星期召開業務協調會，研討各項業務辦理進度，年度計召開 42 次，有效管制各項業務辦理進度。</p> <p>二、每月召開服務工作研(檢)討會乙次，召集社區志願服務組長以上幹部，就近期重要工作實施研討及座談，年度計召開 12 次，有效提昇各項服務品質。</p> |

| | | |
|---|------------------------------------|--|
| | | <p>三、每月召開處務會報，年終並辦理檢討會，以策勵精進各項服務作為，年度計召開 12 次。</p> <p>四、針對服務照顧所需各項專業知能實施教育訓練，112 年度計自辦提升服務品質等相關課程計 15 場、累計 329 人次參訓。</p> <p>五、配合輔導會、公務人力發展中心教育訓練，薦報本處相關同仁參加，以提昇公務人員專業水準，年度計薦派 19 人前往參訓，累計受訓時數計 396 小時。</p> |
| <p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退役官兵及榮（遺）眷需求</p> | <p>建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p> | <p>一、針對民眾陳情案件，指派專人專責辦理，112 年度計處理 7 件。</p> <p>二、與縣(市)記者公會建立聯繫管道並與地方媒體保持友好互動關係，平日以新聞稿方式，針對本處施政作為與服務績效加以宣導，112 年度提供新聞稿計 157 則，計刊登 651 次。</p> <p>三、成立「重大輿情處理小組」，並指派專人每日收視輿情，如有新聞媒體及報章輿論登載與事實不符之消息，立即回應處理，以正視聽。</p> |

| | |
|--|--|
| <p>辦理退除役官兵代表懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會，以廣蒐意見。</p> | <p>一、為妥善服務散居榮民(眷)，建構直接與榮民面對面溝通機制，112年6月16日辦理「退除役官兵代表懇談會」邀請相關機構、地方仕紳、社團領袖及榮民代表計52人參加，相關紀錄置放於本處網站供民眾瀏覽，以瞭解榮民之需，作為未來服務工作努力之方向。</p> <p>二、112年於各服務區舉辦退除役官兵座談會計4場次，參加退除役官兵代表計93人，並印製「座談會資料」分送與會人員攜回參考運用。</p> |
| <p>辦理臨櫃問卷調查，分析結果作為改進服務措施之參據。</p> | <p>為有效掌握第一線人員服務情況，針對臨櫃洽公榮民(眷)進行問卷調查，112年度計回收問卷720份，調查結果有關洽公引導、服務人員辦事效率及辦公環境等滿意度介於滿意至非常滿意之間。</p> |
| <p>設置首長信箱並由專人負責管理即時回覆，有效處理以降低顧客抱怨。</p> | <p>設置「首長民意電子信箱」，每日由資訊人員負責接收信件，並簽辦列管轉分各業務承辦人員於處理時限內簽核回復(5日內)，112年度計處理3案，均依限完成簽辦核覆作業。</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>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>秉持全年無休、服務不打烊之精神，排定職員 365 天，24 小時替換輪值，非經核可，不得任意更換，並安排撥打電話向退除役官兵及眷屬問安及詢問需求，112 年度計實施電話訪問 3,987 人次，確實落實便民服務措施。</p> |
| <p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升退除役官兵及榮(遺)眷生活便利度</p> | <p>整合各業務服務，設置全功能櫃台，推動「單一窗口」服務作業，以達到臨櫃服務一次ok之目標。</p> | <p>落實「一處收件、全程服務」之全功能櫃檯，達成簡政、便民之目標，112 年度單一窗口辦理案件如下：</p> <p>一、服務照顧：</p> <p>(一)榮民證申請案件 385 件。</p> <p>(二)遺眷家戶代表證 253 件</p> <p>(三)第二類退除役官兵權益卡申請 19 人。</p> <p>(四)高中職以下榮民就學補助 64 人次</p> <p>(五)榮基會大學以上就學補助 123 人次</p> <p>(六)榮民就學子女午餐補助 44 人。</p> <p>(七)急難救助金申請 651 人次。</p> <p>(八)就養喪葬補助申請 48 件。</p> <p>二、就學服務：</p> <p>(一)大專進修補助 32 人次。</p> <p>(二)就業考試補助 29 人次。</p> <p>三、就業服務：</p> <p>(一)推介就業 348 人。</p> <p>(二)職訓補助 126 人次。</p> <p>四、輔具申請：</p> <p>(一)鑲牙申請 19 人。</p> <p>(二)眼鏡申請 415 人。</p> <p>(三)助聽器申請 40 人。</p> <p>(四)其他申請 110 人。</p> <p>五、就養服務：</p> <p>辦理榮民就養申請 45 人。</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>六、退除給付： (一)申請遺囑年金 72 人 (二)眷屬證換發 444 人。 (三)退除役官兵子女教育補助費 960 人。</p> <p>七、實施簡政便民措施： 109 年度計檢討 83 項業務、127 種各類表單，合併簡化為 58 項業務、61 種表單，112 年持續推動簡政便民措施，減少紙本附件文件並加快各項申請作業流程，以提高行政效率。</p> |
| | <p>設置「補發備除役軍人眷屬身分證」、「申辦/換發榮民遺眷家戶代表證」、「定期俸金及年終慰問金通知單查詢」、「退俸人員子女教育補助費申辦進度查詢」、「年度榮民代表懇(座)談會線上報名」、「退除役兵就學/進修補助」、「退休俸人員家屬水電優待申請」、「職業訓練補助審查結果查詢」、「退除役官兵職業訓練線上報名系統」等線上申辦作業，提供退除役官兵及其眷屬便捷服務。</p> | <p>為提供榮民(眷)多元便捷服務，持續擴充線上申辦業務，111 年於官網設置「補發備除役軍人眷屬身分證」等 18 項業務，112 年新增「大專校院進修補助」線上申辦，累計 19 項業務。</p> |
| | <p>設置專人每日收視輿情及社經發展趨勢，並運用各種通訊軟體即時提供退除役官兵及眷屬所需資訊。</p> | <p>本處因應業務需求不同，分別設置第一類退除役官兵-就業等 4 個 line 群組，累計加入人數 6,026 人，每日由專人提供各項服務照顧、就學就業等資訊，使榮民(眷)可即時瞭解本處各項服務照顧措施及資訊。</p> |

建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供便利的溝通管道。

設置 FB、官網及網路 line 群組，提供全面、多元及快捷的政府資訊服務，拉近與榮民之距離，促使榮民(眷)能主動參與本處活動，設置情形如下：

一、FB：

112 年貼文計 744 則，總瀏覽數計 123,426 人次，按讚數、留言及分享數共計 9,045 次(均無負面留言)，與退除役官兵及眷屬溝通管道暢通。

二、官網：

持續加強充實發布「訪慰榮民」、「慶賀百歲」、「就業資訊」、「活動花絮」、「榮民分區座談會及懇談會」及「年金改革」等各項重大政策宣導資訊，以利民眾瞭解相關訊息，112 年計發布 297 則，官網總瀏覽數累計 1,979,746 人次。

三、line 群組設置：

針對不同群組分門別類設置群組，以提供不同需求資訊，目前計設立 4 個群組，累計加入人數 6,026 人。

| | | |
|---------------------------------|--|---|
| <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>持續設置服務組長及榮欣志工外展服務台（榮民醫院及社區），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>一、分於臺中榮總嘉義、灣橋分院設置 2 個聯合服務台，由本處社區服務組長輪流駐點，使住院退除役官兵亦可獲得相同之服務，112 年度計服務 5,144 人次。</p> <p>二、結合水上鄉中庄新興園餐廳在地資源，設置幸福小棧關懷據點，提供榮民眷服務照顧與關懷，因疫情影響暫停開放，於 112 年 3 月重新開啟，提供各項服務。</p> <p>(一)每週四、五提供午餐。</p> <p>(二)每月辦理慶生活動。</p> <p>(三)免費血壓、血糖量測。</p> <p>(四)辦理歲末祝福活動</p> <p>三、分於竹崎、新港、中埔、大林、布袋、水上等 6 個鄉鎮市成立外展服務檯，就近提供就學(業)、就醫、就養、服務照顧等各項工作諮詢及收件，獲得退除役官兵廣大好評，112 年度計服務 41 人次。</p> <p>四、依服務區分布狀況及服務對象情況，與社政、軍警、金融機構及社福、宗教慈善團體及退伍軍人社團等，建立聯繫平台，構建社區資源地圖並簽訂支援協定，提供榮民(眷)即時及便捷之服務，年度計與臺中榮總嘉義分院等 7 個單位簽訂協定，協助訪視榮民(眷)30 人。</p> |
|---------------------------------|--|---|

| | | |
|--|---|---|
| | <p>網頁設計區分「訊息公告」、「在地生活」、「資訊公開」、「影音專區」及「便民服務」等多樣性檢索，提供分類導覽服務。</p> | <p>為服務第一、二類退除役官兵，網頁設計原區分「訊息公告」、「在地生活」、「資訊公開」、「影音專區」及「便民服務」等5大類，另設「優惠專區」提供輔導會相關機構簽訂優惠之廠商計820家，提供退除役官兵及眷屬各項消費優惠，另於訊息公告下新增「就學(業)職訓」提供有需要之榮民(眷)最新資訊，112年計發布43則相關訊息。</p> |
| | <p>結合水上鄉中庄新興園餐廳在地資源，設置幸福小棧關懷據點，提供在地年長第一類退除役官兵及眷屬服務照顧與關懷。</p> | <p>結合水上鄉中庄新興園餐廳在地資源，設置幸福小棧關懷據點，提供榮民眷服務照顧與關懷，因疫情影響暫停開放，於112年3月重新開啟，提供各項服務。</p> <p>(一)每週四、五提供午餐。</p> <p>(二)每月辦理慶生活動。</p> <p>(三)免費血壓、血糖量測。</p> <p>(四)辦理歲末祝福活動，計350人圍爐歡慶新年。</p> |
| | <p>結合嘉義後備指揮部並運用其各地區輔導中心人力協助訪視服務區內弱勢第一類退除役官兵及眷屬，以擴大服務量能。</p> | <p>112年除與嘉義後備指揮部簽訂支援協定外，並加強連結其各地區20個輔導中心，請其協助訪視退除役官兵4人，後續仍將持續加強連結，委請協助訪視重點個案。</p> |
| | <p>聯結嘉義縣(市)退伍軍社團、救國團、嘉義市婦女會等私部門社團及公益團體資源，共同辦理活動或協助訪視慰問工作，以嘉惠更多退除役官兵及眷屬。</p> | <p>一、連結福添福基金會、城隍廟等公益團體慰問榮民眷，112年計訪慰12人，頒發慰問金計13萬9,000元。</p> <p>二、運用民間公益團體捐贈白米1,000包(2900公斤)等資源嘉惠榮民(眷)計1,456人次。</p> |

| | | |
|---------------------|---|--|
| | 於嘉義縣各鄉鎮市評估適合地點成立外展服務櫃檯，以就近提供各項諮詢及收件服務。 | 分於竹崎、新港、中埔、大林、布袋、水上等6個鄉鎮市成立外展服務櫃檯，就近提供就學(業)、就醫、就養、服務照顧等各項工作諮詢及收件，獲得退除役官兵廣大好評，112年度計服務41人次。 |
| 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。 | 持續加強充實發布「訪慰榮民」、「慶賀百歲」、「就業資訊」、「活動花絮」、「榮民分區座談會及懇談會」及「年金改革」等各項重大政策宣導資訊，以利民眾瞭解相關訊息，112年計發布297則，官網總瀏覽數累計1,979,746人次。 |
| | 依第一、二類退除役官兵屬性及需求建立不同通訊軟體群組，適時發布相關政策資訊，做為溝通及對話之平台。 | 本處針對不同屬性服務需求設立不同通訊軟體群組，以提供客製化資訊，目前計設立嘉義退除役官兵服務資訊-就業站第一、二群組、嘉義榮服處第一、二、三、四服務區、榮欣志工及嘉義榮服處line@等6個群組，累計加入人數6,026人。 |
| | 每周召開業務會報提報相關作業重點，適時檢討相關作業流程，以達到有感服務之目標。 | 1.112年度計召開48次業務會報(含處務及服務工作會報)，有效管制各項業務辦理進度。 |
| 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 積極參與地方政府召開之相關會議，爭取相關福利並尋求合作契機。 | 為有效運用及結合地方資源，本處除處長擔任嘉義市新住民委員會委員外，並由各相關業參與嘉義縣(市)政府有關新住民、志願服務工作人員、身心障礙及遊民等相關業務協調聯繫會議，以爭取相關福利並尋求合作契機，112年度計出席相關會議8場次。 |

於法規授權範圍內，尋求地方各項資源，擴大服務措施。

一、為嘉惠本服務區清寒退除役官兵及遺眷，本處積極與各慈善團體保持密切互動，以籌措各項資源分送有需要之退除役官兵及其眷屬，112年度計募得白米 2,900 公斤、全聯禮券 500 元 40 張、薄毯 30 件、養生羊肉爐 56 罐、吉祥如意套餐 100 份、懷舊燒肉粽 30 盒、五方寶 30 份、贊普品 75 份、300 元禮券 60 份、黃豆奶 40 箱、中秋節溫暖送 55 份、4D 立體口罩 3000 個、保暖衣 110 件，嘉惠退除役官兵眷計 1,456 人。

二、結合公私部門資源，於春節前假水上中庄新興園餐廳辦理給長輩的歲末祝福活動，計有退除役官兵眷 350 餘人參加。

三、結合水上中庄新興園餐廳辦理愛心年菜送到府活動，計嘉惠 120 人。

運用各項座談會，廣邀不同領域之第一、二類退除役官兵參與，以蒐集各項建議，適時陳報輔導會尋求解決之道。

為廣納建言以作為未來服務照顧工作精進方向之參據，爰辦理各項座談會：

- 一、退除役官兵代表懇談會
112年6月16日辦理懇談會，邀請相關機構、地方仕紳、社團領袖及退除役官兵代表計52人參加，蒐集建言計7則，相關紀錄置放於本處網站供民眾瀏覽。
- 二、退除役官兵代表座談會
112年度分區辦理4場次座談會，計有退除役官兵代表93人與會，蒐集建言計27則。