

新北市榮民服務處提升政府服務效能

112 年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	<p>一、建立（修訂）「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」，以提升服務效能。</p> <p>二、適時改善服務櫃台、服務標示與等候設施；服務動線及停車空間之調整、申辦須知等宣導資料及服務周遭環境規劃、綠（美）化工作等。</p>	<p>每年修訂「新北市榮民服務處各項工作標準作業程序」（82 項）、「新北市榮民服務處各項工作規範及作業流程」（36 項）、「新北市榮民服務處退除給付各項工作規範及作業流程」（15 項）三種，修訂後已提供予全體同仁和社區服務組長於工作時說明運用。</p> <p>一樓大廳空間設置如下：</p> <p>（一）設置「志工服務台」並安裝叫號系統，由輪值志工協助蒞處洽公榮民眷領取號碼牌及引導到正確櫃台。</p> <p>（二）設置 12 個櫃台（單一窗口 3 個、退除給付 4 個、就養及進入榮家 2 個、就業站 3 個），採 OA 櫃台，櫃台上方以柔和溫馨顏色區分作為案件分流，以利明確標示。</p> <p>（三）民眾等候區設置 20 個座位、2 個大書寫桌並提供榮民眷權益及宣導資料文件、2 臺血壓計、飲水機、書報、老花眼鏡、公</p>

用電話及公布欄等。

- (四)本處停車空間配置如下：
本處大樓前圍牆內設有 6 個汽車停車位，圍牆外有 2 個汽車停車位(含1個身心障礙者專用停車位)；本處大樓後方圍牆內為機車停車棚，供同仁及洽公榮民(眷)使用。
- (五)本處於 112 年 8 月間陸續替換 8 把舊式座椅，以提供更舒適座位，供洽公榮民(眷)使用。
- (六)本處於 112 年 9 月 18 日於服務大廳更新全數天花板循環節能扇，增加大廳通風效果。
- (七)112 年 12 月 11 日完成服務大廳天花板汰舊換新工程，辦公場域光線明亮，提供民眾舒適的洽公環境。

三、因應全球新冠肺炎 (COVID-19，武漢肺炎) 及流感疫情，本處門口及服務櫃台防疫措施管制作為及調整等。

- (一)為確保第一線臨櫃同仁及民眾健康，一樓大廳洽公櫃台架設壓克力隔板，同時管制洽公人員於一樓作業，持續做好防疫宣導及定期環境消毒清潔作業措施，以確保自己、家人及轄區榮民(眷)健康。
- (二)為提升本處一線服務工作同仁的免疫力，特別與臺北榮總家醫科協商，免費

		<p>四、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或工作服務講習，提升人員專業水準。</p>	<p>提供同仁施打公費流感疫苗，以間接保護蒞處洽公民眾。</p> <p>108年2月12日修正「新北市榮民服務處員工訓練計畫」，111年辦理項目如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> (一) 112年2月16日「112年值日人員講習」。 (二) 112年4月19日「112年認識身心障礙者特質與需求教育影片賞析」。 (三) 112年5月24日「112年上半年消防講習」。 (四) 112年6月1日「112年度上半年兩公約混成教育課程」。 (五) 112年6月26日「112年度就養驗證會議暨法規講習」。 (六) 112年7月4日「112年性別平等教育訓練-解謎性騷擾」。 (七) 112年8月7日「112年內部控制暨風險管理作業討論會」。 (八) 112年8月8日「112年資訊安全教育訓練」。 (九) 112年10月25日「112年下半年值日人員講習」。 (十) 112年11月2日「112年性平三法修正重點及性騷擾零容忍」。
--	--	--	---

		<p>五、落實外住退除役官兵與眷屬訪查服務照顧工作，並依不同需求類型提供服務照顧工作。</p> <p>六、賡續強化人員服務效能，如：服務態度、電話禮貌等，並確實執行與管考。</p>	<p>(十一) 112 年 11 月 3 日及 11 月 10 日「112 年環境教育登山健行活動」。</p> <p>(十二) 112 年 11 月 30 日「112 年度下半年兩公約混成教育課程」。</p> <p>(十三) 112 年 11 月 15 日「112 年下半年消防講習」。</p> <p>(一) 截至 112 年 12 月 31 日，列管特需照顧榮民 24 人、特需照顧遺眷 3 人、較需照顧榮民 177 人、較需照顧遺眷 76 人，均依律訂訪視期程執行訪視。</p> <p>(二) 年度辦理服務照顧類別異動計 86 人次。</p> <p>(一) 每月辦理服務品質問卷調查統計，採計外訪與臨櫃抽樣各 50 人，共計 100 人，112 年每月總平均分數均維持在 90 分以上。</p> <p>(二) 112 年共計有 12 位蒞處辦理業務之榮民(眷)於問卷反映本處櫃台同仁熱心服務、態度親切。</p> <p>(三) 112 年 8 月份及 12 月份分別有遺眷及榮民撰寫感謝函至處長信箱，感謝同仁平時的服務照顧。</p> <p>(四) 於處務會議或服務體系工作會報表揚上述同仁，希同仁見賢思齊，於電話禮</p>
--	--	--	--

		<p>七、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，以增進政府服務效能。</p>	<p>貌及服務態度賡續保持熱誠。</p> <p>(五) 若遇民眾客訴事件，依規定查調電話錄音檔，釐清事實真相，若為同仁態度問題，移請考績會議處。並邀集同仁檢討作業流程和教育訓練，避免類案再次發生。</p> <p>(六) 112年9月28日日辦理「服務體系服務人員暨榮欣志工專業訓練課程」，針對第一線服務同仁訪視技巧、紀錄應注意事項、個案處遇等服務技巧，進行專業訓練。</p> <p>(一) 公私企業、個人與慈善團體捐贈物資如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 財團法人榮民榮眷基金會、欣欣天然氣股份有限公司等會屬機構，及軍友保險代理人股份有限公司等企業共捐贈 40 萬元，襄贊辦理春節、端節及秋節物資採購及慰問救助榮民眷。 2. 「奕瑪國際行銷有限公司」自 1-10 月，每月捐贈各類物資共計均衡營養素 38 罐、洗腎後適用營養素 5 箱、糖尿病適用營養素 170 罐及膠原蛋白奶粉 24 包，嘉惠有需求之榮民眷。 3. 「財團法人新北市南屏基金
--	--	---	---

			<p>會」於中元普渡後，捐贈法會物資 164 份，嘉惠榮民眷 163 人。</p> <p>4. 「社團法人中華熱心發展協會」端午前捐贈大米等物資各 100 份，嘉惠弱勢榮民眷 101 人。</p> <p>5. 龍巖集團菁華處普渡法會後捐贈大米 810 包，嘉惠榮民眷 543 人次。</p> <p>6. 陸海空軍常備士官班相互關懷協會捐贈大米 180 公斤，嘉惠榮民眷 63 人次。</p> <p>7. 退伍軍人社團聯合善心企業心蓮、仁泰生命事業捐贈大米 1200 斤，嘉惠榮民眷 162 人次。</p> <p>8. 新北市二類官兵相互關懷權益促進協會捐贈 4.5 公斤大米 152 包，嘉惠榮民眷 152 人次。</p> <p>9. 地區善心人士鮑女士，各捐贈麵條 60 組，嘉惠榮民眷 60 人次。</p> <p>10. 「中華郵政板橋郵局」端午前夕捐贈衛生紙、洗髮精、肥皂、乳液等愛心物資各 89 份，嘉惠弱勢榮民(眷)89 人。</p> <p>11. 慶福基金會捐贈涼感衣 265 件及保暖衣 248 件，嘉惠特、較需榮民眷。</p> <p>12. 永和保福宮捐贈普渡禮盒組 80 盒，嘉惠永和榮民眷</p>
--	--	--	--

			<p>80 人次。</p> <p>13. 台北市道教玄靈協會捐贈普渡物資 342 項物資。</p> <p>14. 無極南靈宮及南港仙聖宮共捐贈大米 85 包，嘉惠榮民眷 82 人次。</p> <p>15. 地區善心人士鮑女士年末捐贈即食粥 100 組。</p> <p>(二) 就業社會連結服務效能：</p> <p>1. 與欣安公寓大廈管理維護股份有限公司、三方人力資源股份有限公司、捷利合人力資源管理顧問股份有限公司、均利科技股份有限公司、頻波科技有限公司、軍友保險代理人股份有限公司、大豐有線電視股份有限公司、欣儀有限公司及竣為國際貿易有限公司，透過與 9 家公司簽署合作備忘錄，提供在地優質職缺、進修升學及職業訓練等方式，協助退除役官兵培養一技之長，順利就業。</p> <p>2. 為積極促進退除役官兵穩定就業，結合華夏物業管理協會辦理全日制「物業管理證照班」，協助退除役官兵考取公寓大廈事務管理人員、公寓大廈防火避難設施管理人員、公寓大廈設備安全管理人員、CPR 及 AED 等證照，112 年 3 月 6 日物業管理證照班開訓，共計 25</p>
--	--	--	---

			<p>員參訓。</p> <p>3. 為促進退除役官兵穩定就業，本處與致理科技大學共同辦理全日制「照顧服務員專班(112年4月12日開訓，共計39員參加)」、「無人機飛手證照班(112年3月4日、7月8日開訓，共計45員參訓)」、「義式咖啡實戰班(112年11月5日開訓，共計10員參訓)」，以上均於訓後成功就業。</p>
二	<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、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會，廣邀服務對象參與意見表達。</p> <p>二、設置「首長民意電子信箱」、「政風信箱」、「首長信箱」，蒐集服務對象的需求或建議，即時、有效之處理，落實服務成效。</p> <p>三、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱</p>	<p>(一) 112年6月28日舉辦「112年退除役官兵代表懇(座)談會」，會議由處長主持，邀請退除役官兵代表、退伍軍人社團及轄區榮家、內政部移民署新北市服務站、新北市政府社會局、衛生局、民政局等單位，總計邀請110位退除役官兵代表參加。</p> <p>(二) 112年「服務區座談會」，共計辦理4場、邀請500位退除役官兵參加。</p> <p>112年度計有30件首長信箱，均已依規定處理完畢。</p> <p>每月依據輔導會函頒規定實施服務品質滿意度問卷調查，每月</p>

		<p>怨處理機制。</p> <p>四、建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。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>五、利用各就業媒合場次活動求職榮民（眷）服務滿意度問卷回饋、年度就學就業職訓說明會及社區服務組長訪視時機，施作本處就業站服務問卷滿意調查，作為就業站自身工作的改進依據。</p> <p>六、辦理就學就業職訓權益說明會，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>	<p>100份，外訪及臨櫃抽樣各50份，全年度共實施1,200份服務品質滿意度問卷調查，平均總分數均在90分以上。另榮民眷於問卷或首長電子信箱或臨櫃口頭或陳情信件反映意見或建言，隨即與榮民眷連絡或訪視瞭解，即時檢討策進本處各項服務工作。</p> <p>108年修頒「人民陳情案件處理作業要點」及「新聞文宣工作標準作業程序」據以執行，112年辦理項目如下：</p> <p>（一）112年度計有74件民眾陳情案件及處長信箱，均已處理完畢。</p> <p>（二）112年度計發布146件新聞稿。</p> <p>112利用就業媒合等各項活動辦理時機發送線上問卷，總計回收問卷435份，由社團法人中華民國全國中小企業總會統計分析，以瞭解本會就業就學職訓服務訊息輸送、使用等情形，對本處就業各項服務滿意以上佔比93%。</p> <p>（一）112年辦理一場次就學就業職訓說明會，邀請轉業有成榮民杏一醫療股份有限公司總經理特助王寶華進行「斜槓人生/逆</p>
--	--	--	--

			<p>轉勝」講座，共計 110 人參加。現場除向新退榮民及第二類退除役官兵說明各項權益外，並同時開故意見交換，針對就學就業職訓服務提出建言。</p> <p>(二) 112 年辦理就業媒合活動，年度總計辦理大小場次共計 17 場，參與人數 1,770 人次，同時向參與新退榮民及二類官兵說明就學就業及職訓相關權益。</p>
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「單一窗口」服務作業。</p> <p>二、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>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>112 年度全功能櫃台收件 2 萬 452 件（包含單一案件 7,868 件、就養 2,320 件、退除給付 5,540 件、就業站 4,730 件），平均 4 分 42 秒完成作業，縮短民眾等候時間。</p> <p>(一) 全功能櫃台中午休息時間排定同仁輪值提供服務。</p> <p>(二) 夜間和假日均排有輪值人員，通報及協助處理榮民眷事務。</p> <p>(三) 就業站窗口為促進就業穩定津貼案件申請，方便退除役官兵下班後仍可申請送件，延長服務時間至夜間。</p> <p>112 年度本處官網線上申辦計完成辦理補發眷屬證 17 件、遺眷家戶代表證 35 件、單一櫃台及</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>五、與北基宜花金門銀髮人才資源中心建立鏈結，建立產官功能機制，提供多元就業機會。</p>	<p>就業站櫃檯服務項目 68 人次，共計服務 120 人次。</p> <p>(一) 臉書粉絲專頁業於 103 年 12 月成立，提供民眾多元接觸管道，112 年度專頁總追蹤人數計 2,728 人，觸及人次 9 萬 9 仟餘人次，有效宣達本處服務。</p> <p>(二) 就業相關活動及職缺訊息運用本處 Line@好友數達 4,394 人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年度內計 504 則。</p> <p>與北基宜花金門銀髮人才資源中心合作設置「銀髮人才資源專區」，交換每周職缺訊息及提供單一職場體驗徵才活動。</p>
四	<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、依地域差異於社區服務網配置在地人力，透過社區服務組長連結在地資源，即時提供服務照顧工作，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性，落實「榮民在哪裡，服務到那裡」及「傾聽榮民聲音」之服務理念。</p> <p>二、網頁設計符合使用者需求，依據使用介面提供多樣性檢索方式，提供分類(眾)檢索服務。</p>	<p>負責新北市 22 個行政區(瑞芳、雙溪、平溪、貢寮、金山、萬里、石門 7 個行政區屬基隆榮服處)，區分為 12 個責任區，50 個服務網，每區退除役官兵人數約 3 千餘人~8 千餘人不等，由 1 位輔導員及 3~5 位社區志願服務組長負責服務照顧。</p> <p>官方網站提供便民服務專頁，為方便榮民(眷)及第二類退除役官兵針對所需辦理事項提供業務查詢，資訊包含流程、所需文件表單及聯繫窗口等，方便申</p>

			辦，另外還有提供簽署合作之優惠商家資訊。
五	開放政府 透明治 理，優化機 關管理創 新	<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，彙編宣導資料及影片，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，以主動公開為原則，保障民眾知的權利。</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內涵之廣度、深度及其範圍，檢討修訂提升政府服務效能執行計畫。</p>	<p>(一) 運用臉書粉絲專頁除轉交輔導會及本處相關訊息，總計約 375 則，觸及總人次約 9 萬 9 仟人次。</p> <p>(二) 就業相關活動及職缺訊息運用本處 Line@好友數達 4,394 人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年度內計 504 則。</p> <p>(三) 配合輔導會將各大專校院就學相關招生資訊計 56 則、職訓推廣 13 則、就業相關資訊計 100 則，刊登本處官網及 FB 宣傳，供退除役官兵知悉運用。</p> <p>112 年度透過官方網站公告資訊(含相關機關)計 650 餘則，並同步連結臉書粉絲專頁，擴大公告幅度，保障民眾知的權利。</p> <p>每年年初依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解退除役官兵、眷屬與民眾之期望與需求，並廣納專家、學界及民間團體等各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法，修訂「新北市榮民服務處提升政府服務效能實施計畫」據以實施。</p>

<p>六</p> <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>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>(一) 辦理「退除役官兵代表懇談會」、「服務區座談會」共 8 場，邀請長照中心專員宣導長照政策及服務，並將長照服務資訊登載官網提供榮民眷即時取得資訊。</p> <p>(二) 透過各類型就業媒合活動場次，加強宣導國家重要政策，並利用就業站 Line@、FB 服務群組等社團網站，廣為宣導周知。</p> <p>(一) 平日與新北市政府社會局、衛生局、長照中心、民政局合作，協助榮民眷爭取相關福利及緩解個案困境。</p> <p>(二) 112 年弱勢榮民眷取得低收入戶、中低收入戶、中低收入老人生活津貼及身心障礙者生活補助等社福身分計 2,971 人、4,434 人次接受長期照顧服務、1,846 人申請佩戴預防走失手鍊。</p>
<p>備註</p>		