

屏東縣榮服處 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	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)在業務範圍內建立標準作業流程，並定期依服務現況修訂各項作業實施計畫，以提升服務作業之一致性及遵循性。</p> <p>(二)因應業務屬性及服務特性差異，掌握社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務，如建立LINE及揪科聯絡群組，即時傳達重要訊息，傳達各項服務重點，落實服務工作</p> <p>(三)對於新進人員先行辦理職前訓練，並於任職後不定時依業務需要辦理在職訓練，增進其本職學能、作業知能與經驗傳授，提升服務人員提升服務品質。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)定期依服務現況修訂「外住榮民及遺眷訪視服務實施計畫」，以提升訪視服務一致性。</p> <p>(二)設立服務體系LINE及揪科聯絡群組，即時傳達重要訊息，並提醒各項服務重點，以利遂行訪視服務。</p> <p>(三)定期加強「服務態度」教育訓練，促進服務民眾申辦效率。</p>	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)服務體系業務概有 14 大項，函括財物保管、照顧訪視、新住民生活適應輔導、遠距居家照顧系統、緊急安置等具體作業規定，以提升服務作業之一致性及遵循性。</p> <p>(二)設立 LINE「遺孤、新住民、退伍軍人社團、榮欣志工等」等群組，靈活運用現代科技，便利及有效率遂行訪視服務。</p> <p>(三)辦理並實施 1 場次「遠距照顧系統」課程，及 4 場次新進社區志願服務組長職前訓練，以增進其本職學能、作業知能與經驗傳授提升服務品質。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)分於 112 年 6 月 30 日、7 月 14 日簽奉核准修訂本處「訪視服務作業實施計畫」，以提升訪視服務一致性。</p> <p>(二)設立 LINE「榮欣志工」群組，靈活運用現代科技，便利及有效率遂行訪視服務。</p> <p>(三)配合 112 年 2 月份處務會報辦理 1 場次「服務態度及電話禮貌」教育訓練，以強化禮貌及服務效率，使來洽公民眾賓至如歸。</p>

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>三、急難救助：針對服務區年齡大或行動不便者，由責任區輔導員及社區服務組長到府服務協助申請親送急難救助金，注重特殊族群服務差異。</p> <p>四、子女就學補助：編製榮民子女就學補助宣導資料，於申辦期間放置公告立牌，多管道宣導重要申請資訊。</p> <p>五、榮欣志工：</p> <p>(一)定期依服務現況修訂「屏東縣榮民服處榮欣志願服務作業規定」，以提升志工服務一致性。</p> <p>(二)活化志工動能倍增，透過集會聯誼凝聚志工向心力，激勵志工「施比受更為有福，予比取更快樂」的理念，發揮「助人最樂、服務最榮」之精神。</p> <p>(三)設立榮欣志工隊LINE群組，隨時交換重要訊息，並提醒服務重點，以利志工隨時掌握新知。</p> <p>(四)每年辦理榮欣志工新進人員特殊訓練及幹部專業訓練，提供志工「老人保護」相關課程，以增進志工與榮民互動之品質與服務</p>	<p>三、急難救助：本處為服務廣大之榮民(遺)眷，設置4責任區、18位社區服務組長、1位社區服務員，年度受理申請榮民661人核發273萬4,000元，遺眷246人核發95萬5,000元，共計907人次核發368萬9,000元。</p> <p>四、子女就學補助：遵照輔導會及榮民榮眷金會針對榮民及遺眷子女就學補助宣導資料，至本處官網查詢榮民子女就學補助相關資訊，本年度網頁點閱率200多人次。</p> <p>五、榮欣志工：</p> <p>(一)本處依據志工隊實際狀況修正「榮欣志願服務實施計畫」，112年度延用111年實施計畫，若輔導會有修頒要點，即行修頒。</p> <p>(二)每月召開榮欣志工協調會，以活化志工動能，透過集會聯誼凝聚志工向心力，檢討隊務、協調業務、反映問題、交換工作心得、研究創新作法。</p> <p>(三)已成立榮欣志工隊Line群組，目前群組志工人數為77人，可強化志工動員、訊息快速傳達之效能。</p> <p>(四)本處依據會頒「榮欣志願服務實施要點」，每年辦理志工成長訓練，依據服務區常見問題，設計老人保護、環境教育相關課程，112年度辦理74小時計56人次</p>

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>之成效。</p> <p>六、遺孤認養：</p> <p>(一)定期依業務現況修訂「推動榮民遺孤認養實施計畫」。</p> <p>(二)遺孤認養相關規定或標準適時宣達同仁及社區組長知悉，以達服務齊一及標準化之目的。</p> <p>(三)接受各界遺孤捐款後，擬定榮民遺孤捐助款運用計畫，簽奉首長核定後捐助款以匯款方式入遺孤或監護人帳戶，捐款金額按時登載善心捐款系統。</p> <p>七、善後服務：</p> <p>(一)針對大陸來臺單身榮民亡故後，大陸地區親屬欲申請領回顧榮民骨灰返鄉安厝時，所須注意事項，已在本處網站編製「應備文件及相關說明」，提供其上網參閱。</p> <p>(二)為使民眾了解本處標售單身榮民遺留不動產前置作業，已在本處網站編製「辦理單身亡故榮民不動產標售常見問題說明」，提供其上網參閱。</p> <p>八、就養服務：</p> <p>(一)依輔導會頒發修訂「國軍退除役官兵就養安置辦法</p>	<p>完訓。</p> <p>六、遺孤認養：</p> <p>(一)依據會頒遺孤認養活動實施計劃於112年2月23日配合修訂。</p> <p>(二)每月配合處(服)務工作會報，提報遺孤認養金收支情形及配合三節慰問金發放時機，實施清寒榮民遺孤節前訪視。</p> <p>(三)捐助人填具捐助意願書，由專責承辦人受理後，採專款專用，擬定捐助款運用計畫及登載善心捐款系統、按季公告，以達誠信112年遺孤捐助款收入142萬8,400元；支出145萬2,000元，餘款尚有201萬1,551元。</p> <p>七、善後服務：</p> <p>(一)協助故榮民大陸親屬向高雄市兵役處申請領回故員骨灰遷厝大陸，計1人，網頁相關權益須知點閱下載計366人次。</p> <p>(二)提供民眾便民服務，於本處全球資訊網公開相關資訊，年度網頁相關權益須知點閱下載計386人次。</p> <p>八、就養服務：</p> <p>(一)審理就養申請案件計158件，就養驗證案件39件，</p>

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>」及「國軍退除役官兵全部供給制安置就養作業規定」，以提升就養安置服務一致性。</p> <p>(二)每年辦理就養訓練講習，以增進責任區輔導員及社區服務組長與榮民互動之品質與服務之成效。</p> <p>(三)加強責任區輔導員及社區服務組長「專業知能」及「服務引導」訓練，促進民眾申辦效率。</p> <p>(四)制定「本處就養給與溢領款追繳及註銷作業要點」，以提升追繳程序一致性。</p> <p>九、就業服務：</p> <p>(一)強化就業站服務人員（含委外服務人員）對涉及就業業務處理流程及相關法規之專業。</p> <p>(二)彙整編印業務文宣手冊，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p> <p>(三)利用各項免費通訊軟體，適時將最新職缺消息，傳達待(轉)業者。</p> <p>(四)積極拓展優質職缺，適時推介合適人力，快速媒合。</p> <p>(五)辦理職涯發展講座及職涯適性評量，提升職場競爭智能。</p> <p>(六)聘請專家、學者擔任「創業業師」，提供一條龍之創業輔導。</p>	<p>依就養安置辦法及作業規定辦理。</p> <p>(二)於112年7月6日由處長主持，召集本處主管、業務承辦人、責任區輔導員，辦理年度就養訓練講習。</p> <p>(三)不定期藉由集會場合及Line群組、電子信箱…等管道宣達就養相關指導事項。</p> <p>(四)辦理追繳溢領就養給與案件計9件。</p> <p>九、就業服務：</p> <p>(一)就業站服務人員（含委外服務人員），完成就業實務及法規訓練計6人次。</p> <p>(二)編製「就學就業職訓權益文宣」於置於6樓就業站洽公榮民眷取用參考。</p> <p>(三)本處Line@生活圈版面，以多元活潑實用的方式，提供訊息服務，目前群組計9,631人。</p> <p>(四)年度拜訪54家廠商，開發299個職缺，運用各類職缺開案93人，適時媒合。</p> <p>(五)年度辦理「職涯發展講座」2場次，職涯適性評量312人。</p> <p>(六)年度「創業諮詢」輔導31人。</p>

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>(七)相關補助權益措施宣傳DM內容設計簡明、易懂便於運用，減少臨櫃諮詢及電話解說時間。</p> <p>十、退除給付：</p> <p>(一)鼓勵員工積極參加各類教育訓練機會，提昇員工對流程及相關法規專業度。</p> <p>(二)落實全功能櫃台，推動「單一窗口」服務作業，提昇服務效率。</p> <p>(三)統一規劃動線並適時精進服務流程，以更人性化態度提供優質服務。</p> <p>十一、法律諮詢：</p> <p>(一)依輔導會頒發修訂「國軍退除役官兵輔導委員會辦理退除役官兵法律服務實施要點」及「屏東縣榮民服務處榮民榮眷法律諮詢服務要點」，提供法律服務並為建立服務流程及提升服務品質。</p> <p>(二)定期宣導法律常識及公務人員廉政論理，以增進職員工及社區服務組長執行公務時，秉持守法廉潔之操守。</p>	<p>(七)相關補助權益措施設計成簡易八宮格供民眾索取，並於各項活動時宣導。</p> <p>十、退除給付：</p> <p>(一)112年本處同仁參與退除給付業務相關研習共計1場2人次，並因應政策、法規及作業流程修訂，不定期辦理教育訓練，俾利提升服務人員專業度。</p> <p>(二)本處3位臨櫃人員均熟稔退除給付各項業務，並依會撥預算，適時更新櫃檯軟硬體設施，滿足作業需求。</p> <p>十一、法律諮詢：</p> <p>(一)依輔導會法律服務實施要點及本處榮民榮眷法律諮詢服務要點規定辦理提供服務法律諮詢服務人次，計97人次。</p> <p>(二)持續利用每月處務暨服務工作會報時機，宣導法律常識，年度計宣導12場次。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)透過服務體系蒐集服務對象的意見反映，建立處理機制及標準作業程序，回應民眾意見，並提供後續追蹤處理的管制措施。</p> <p>(二)廣納服務對象的興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機，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>(三)透過榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會反映狀況，了解退除役官兵現況及需求，以利提供立即性協助。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)配合服務類別對象每月進行訪視服務，適時了解民眾需求，並進行立即性轉介修正。</p> <p>(二)配合受訪視服務處民眾意見反映處理機制及標準作業程序，立即回應意見，並提供後續追蹤處理。</p> <p>(三)專人承辦訪視業務，並設有專線，針對民眾對訪視服務狀況的反應，設立處理窗口。</p>	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)透過 18 位社區組長、1 位服務員及 4 位責任區輔導員的訪視，蒐集榮民眷意見，即時處理。若非本處全責，每月陳報輔導會協處。</p> <p>(二)透過首長信箱及問卷調查表，蒐集服務對象的需求及建議，適時調整服務措施。</p> <p>(三)年度辦理服務網座談會 5 場次，邀請榮民眷 192 人參加，退除役官兵懇談會 1 場次，邀請榮民代表、社區組長、相關單位計 78 人參加。榮民眷提案計 18 案，均立即回應或轉知相關單位，並以公函回覆提案人。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)依服務對象分為特需、較需及一般 3 類別，全年計訪視 5 萬 1,610 人次，以瞭解其需求。開案暨問題管理計 16 案。</p> <p>(二)訪視業務由服務組綜合承辦，專線 08-7522717#610，遇有狀況立即協處。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>三、急難救助：榮民(遺)眷因生活有困難，於電子媒體信箱留言，本處即派責任區輔導員訪視重視其意見、了解實情，適時協助申請救助以切合民眾需求。</p> <p>四、子女就學補助：於「榮民子女就學補助」申請開辦前辦理單一櫃台人員作業講習，強化第一線同仁對於申請資格及收件資料之專業度，並進行經驗分享及特殊案例研討。</p> <p>五、榮欣志工：專人承辦志工業務，並設有專線，針對民眾對志工服務狀況的反應，設立單一窗口積極處理。</p> <p>六、遺孤認養： (一)專人承辦遺孤認養業務，並設有專線，針對民眾申請疑慮及相關諮詢，設有單一窗口積極處理。 (二)每年透過遺孤認養資料查核作業，了解遺孤現況及需求，以利提供立即性協助。</p> <p>七、善後服務：辦理單身亡故榮民治喪會議時皆邀請當地鄰里長或熱心鄰居參與討論故榮民後續殯葬事務，並將其意見納入討論。</p>	<p>三、急難救助：本年度協助申請救助；榮民(遺)眷如生活陷困於電子信箱留言，本處亦即時派責任區輔導員前往了解實情適時協助申請救助，年度共計申請907人次。</p> <p>四、子女就學補助：於每學期開辦申請前一週，集合櫃檯同仁辦理「榮民子女就學補助」作業講習，加強同仁們之專業度。本年度未有溢、誤領之情事，或陳情、抱怨等情。</p> <p>五、榮欣志工：本處志工室設立於服務處六樓，專責分機為622，受理志工相關業務，並遴選具熱誠同仁專責是項業務。</p> <p>六、遺孤認養： (一)由蕭美娟輔導員專責辦理遺孤認養業務，設有616分機專線，提供民眾諮詢。 (二)定期辦理清寒榮民遺孤資料查核，重新檢視遺孤就學狀況及認養需求。</p> <p>七、善後服務：年度召開單身亡故治喪會議4件，邀請當地鄰里長、親友、鄰居到場參與，重視意見回饋。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>八、就養服務：</p> <p>(一)每月進行就養安置服務滿意度調查，適時了解民眾需求並進行立即性修正。</p> <p>(二)配合民眾意見反映處理機制及標準作業程序，立即回應民眾意見，並提供後續追蹤處理。</p> <p>(三)專人承辦就養安置業務，並設有專線，針對民眾對就養安置服務狀況的反應，積極處理。</p> <p>(四)由專業人員受理民眾陳情並及時處理。</p> <p>九、就業服務：</p> <p>(一)於免費通訊軟體平台，開放留言專區，適時掌握服務需求，快速回饋反映。</p> <p>(二)主動詢問臨櫃洽公者，發掘渠等需求，立即回應解答。</p> <p>(三)辦理現場徵才活動，求才及應徵者面對面，立即媒合，並將求職者所遇問題，現場答覆。</p> <p>十、退除給付：</p> <p>(一)多元利用榮民座談會、網路、平面媒體等管道，不定期分享相關文宣，加強宣導相關權益資訊，有效強化宣傳效果，提昇資訊傳達普及率。</p> <p>(二)建置民眾意見反映處理機制及標準作業程序，提供民眾反映管道及追蹤後續處理進度，提供覽閱，寬</p>	<p>八、就養服務：</p> <p>(一)擇1位承辦人專責辦理就養安置業務及就養相關陳情之處理。</p> <p>(二)有關就養案件均依民眾個別諮詢之需求，當下予以立即說明及協處，倘收案受理後即依程序審理並管制追蹤，全年諮詢約500人次。</p> <p>九、就業服務：</p> <p>(一)年度於二類官兵 LINE 群組，回復民眾留言就業、就學、職訓疑義。</p> <p>(二)主動放置服務品質滿意度問卷調查表供臨櫃洽公者提供意見，並立即回應解答，重視意見回饋。</p> <p>(三)年度辦理現場徵才活動 15 場次，180 人參加。</p> <p>十、退除給付：</p> <p>(一)本處於 112 年度共辦理 1 場懇談會及 5 場服務區座談會，共計 280 人次參與，活動中將「退除給與專戶」納入宣導說明。</p> <p>(二)112 年處理陳情案件計 1 件，均依指導事項辦理，適時連繫陳情人並再予說明。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>闊互動管道，多元電子參與途徑，廣納民意。</p> <p>十一、法律諮詢： (一)每周每次進行服務滿意度調查，適時了解榮民眷需求並進行立即性溝通。 (二)配合榮民眷意見反映需求及標準作業程序，如有不滿意案件立即回應榮民眷意見，並請服務體系派員訪視瞭解精進做法。</p>	<p>十一、法律諮詢： (一)由蕭美娟輔導員專責辦理法律諮詢服務業務。 (二)每位榮民眷諮詢後均配合辦理服務滿意度問卷調查，全年度總計 97 件。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、服務組綜合： (一)推動各組、室間溝通平台及外部機構資源共享，使服務訊息及資源進行完善整合，提供優質服務。 (二)簡化各項作業流程及辦理時限等規定，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業流程與規範。</p> <p>二、訪視服務：配合弱勢民眾需求，派員「到府服務」，包括「各式收件、協助送醫」等工作，提昇民眾便利，避免舟車勞頓。</p> <p>三、急難救助： (一)責任區輔導員及社區服務組長於平日訪視榮民(遺)眷時，如發現生活困苦者，則主動幫助渠等申請救助。</p>	<p>一、服務組綜合： (一)每週定期召開組內會議，各組、室需推動之事項，即可透過會議討論、溝通。另透過地區資源整合聯繫會議及聯繫會報，使服務訊息及資源進行完善整合，提供優質服務。 (二)對服務體系業務 14 大項，訂定 SOP 以簡化及標準化各項作業。</p> <p>二、訪視服務：到府服務計 5 萬 1,610 人次，外展收件及陪同就醫計 78 人次。</p> <p>三、急難救助： (一)本處設置 4 責任區、18 位社區服務組長、1 位服務員，平日定期排程訪視榮民(遺)眷，主動協助生活陷困者申請救助。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>(二)針對轄區年齡大或行動不便者，由責任區輔導員及社區服務組長到府服務親送急難救助金，以免榮民(遺)眷來回奔波。</p> <p>(三)每遇三節或年終時期，責任區輔導員及社區服務組長主動訪視未領到三節慰問生活陷困之特殊個案，協助其申請急難救助。</p> <p>四、子女就學補助：榮民子女就學補助申請人若因路程遙遠而送交申請資料不易，可委請本處責任區輔導員及社區服務組長代送，藉服務觸角深入在地，避免民眾奔波勞頓之苦。</p> <p>五、榮欣志工：於本處官網及臉書刊登報名表及招募訊息，民眾透過線上報名志工，避免舟車勞頓，並主動協助統整各單位辦理之基礎及特殊訓練課程供民眾查閱，提供有興趣加入志工之民眾完整訊息。</p> <p>六、遺孤認養：</p> <p>(一)遺孤認養申請人填寫申請表並備齊相關文件後，由專人(社區組長)協助送件，提升民眾申請便利性。</p>	<p>(二)本處為服務廣大之榮民(遺)眷，設置4責任區、18位社區服務組長、1位服務員，主動協助生活陷困者申請救助。</p> <p>四、子女就學補助：本年度偏遠地區榮民子女就學補助案件交責任區輔導員及社區服務組長代送者計有18件，另郵寄申請者計有12件，均於期限內完成匯撥入帳事宜。</p> <p>五、榮欣志工：</p> <p>本處透過多元管道招募志工，訊息分佈於本處官網、臉書及屏東縣政府志願服務資源中心官網，112年度新進志工計有3人。透過線上學習管道完成基礎及特殊訓練，時間彈性、不受疫情影響並能解決遠途志工，交通往返的不便利性。112年度透過線上教學完成基礎及特殊訓練志工總計3人。</p> <p>六、遺孤認養：</p> <p>(一)遺孤認養活動，受案方式可案家主動求助或責任區轉介，受理後責任區輔導員訪視，並登載訪視紀錄。應備文件可透過掛號</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>(二)跨業務性質水平整合，透過申請資料簡化，降低民眾多單位奔波，例如：凡由政府核定為低收入及中低收入戶者，則免附動產及不動產資料。</p> <p>七、善後服務：對於單身亡故榮民所立遺囑中之受遺贈人皆主動於公示催告期滿前即發函受遺贈人，請渠表示是否願接受此項遺贈。</p> <p>八、就養服務：</p> <p>(一)檢討民眾應附繳書證謄本之必要性及推動減量，配合推動線上查詢政策，縮短民眾申辦時間。</p> <p>(二)本處大樓設有電梯供行動不便年長者及身心障礙者使用，免除其上下樓層之不便。</p> <p>(三)落實職務代理人制度，確保民眾服務不中斷。</p> <p>九、就業服務：</p> <p>(一)主動發送簡訊，提供各項符合渠等就學、就業及職訓之重要訊息，俾利即時獲得最新消息。</p> <p>(二)更新及強化電腦與網路設備，避免民眾申辦中因當機拖延辦理時間致生怨懟</p>	<p>郵件或社區組長代送審核後，長官核定次月起匯入遺孤或監護人帳戶。</p> <p>(二)本處審查應備文件，若有低收或中低收證明者已無須在附任何所得或財產清單。</p> <p>七、善後服務：年度單身亡故榮民受遺贈人表示願受遺贈計1人，於審核或報會複審後交付，服務便捷。</p> <p>八、就養服務：</p> <p>(一)除檢附之申請書、切結書等需本人簽章資料外，其餘視榮民實際狀況協助申請戶政、勞保、健保、財稅等資料。</p> <p>(二)本處大樓設有電梯供行動不便年長者及身心障礙者使用；另服務櫃台均採低高度及對話式設計，拉近與洽公民眾之距離。</p> <p>(三)落實代理人制度，確保民眾服務不中斷。</p> <p>九、就業服務：</p> <p>(一)年度開創 LINE@群組，每日主動發送「學、業、訓」相關簡訊，提供即時獲得最新消息，便捷服務群組9,631人。</p> <p>(二)年度公務電腦均更新至Win10版本作業系統，大幅提升資料運算及網路作業</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>。</p> <p>(三)本處官網提供申辦案件表單，並減除案件申辦表格以提高申請服務便捷度。</p> <p>(四)本處官網公開各項服務訊息，並建立 LINE@群組，便利學員即時反映問題。</p> <p>十、退除給付：</p> <p>(一)運用歷史資料（如教補費前期發放資料），交叉比對以評估需求可能性，列冊管制，並適時通知。</p> <p>(二)除法規明定需本人親辦外，提供多樣性之申辦方式，除可臨櫃親辦，亦可郵寄或委託代辦等方式申辦；另針對老殘而行動不便者，評估個案狀況，確實無法親自臨櫃，視需求提供到府驗證服務。</p> <p>(三)主動提供本處之金融機構帳戶，免除繳還溢領款者來回奔波。</p> <p>(四)配合輔導會開發運用線上申請及查詢系統。</p> <p>十一、法律諮詢：為方便榮民眷無法至現場諮詢，提供電話諮詢。</p>	<p>效率。</p> <p>(三)官網便民服務區提供「就業考試」「大專校院」「會外職訓」及「就業穩定津貼」申請表單下載，便利申請人運用。</p> <p>(四)年度於 LINE 群組，回復民眾留言就業、就學、職訓疑義。</p> <p>十、退除給付：</p> <p>(一)112 年臨櫃受理申辦數為俸金發放 167 人次、眷屬證 1,777 人、水電優惠 1,190 人、家戶代表證 412 人。</p> <p>(二)112 年本處到府服務，針對申請遺囑年金之行動不便臥床的遺眷則予訪視，由本處承辦人到府驗證，輔以視訊等創新作為與服務共計 2 件。</p> <p>(三)本處 112 年俸金溢領催收繳報繳輔導會計 21 件，繳回金額新臺幣 40 萬 185 元。</p> <p>(四)112 年本處線上服務計辦理眷屬證 6 件。</p> <p>十一、法律諮詢：榮民眷因故無法至本處現場諮詢時，請渠致電本處專線以提供法律諮詢。</p>
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)因應服務對象屬性差異，結合公私部門社會資源的利用，對特殊或弱勢榮民提供適性服務，達到運用低廉合理成本創造最佳服</p>	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)連結並建置公私立部門資料計 739 筆，以提供榮民多元性及適切性服務。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>務品質。</p> <p>(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。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)推廣「在地多元服務理念」，依據服務地域性及特殊性建置訪視服務能量，提供適切性服務，讓偏鄉榮民亦能接受服務與關懷，確保社會資源公平使用。</p> <p>(二)服務體系人員，強化當地公私部門社會資源利用，提供各鄉市弱勢榮民物資及必要性服務。</p> <p>三、急難救助：偏鄉地區之榮民(遺)眷，由責任區輔導員定期訪視，視需求提供適切救助。</p> <p>四、子女就學補助：於榮民子女就學補助開辦前，在本處全球資訊網及 FB 專頁公告相關申請資訊，並轉知同仁，俾利向榮民眷宣導自身權益。</p> <p>五、榮欣志工：</p> <p>(一)推廣「在地服務在地理念」，依據服務地域性及特殊性編制榮欣志工中隊，以當地志工提供適切性服</p>	<p>(二)本處 18 位社區服務組長、1 位服務員，居住於屏東各鄉鎮，平日電話保持暢通隨時接受榮民眷諮詢，故偏鄉榮民亦能接受服務與關懷。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)本處 18 位社區服務組長、1 位服務員，居住於屏東各鄉鎮，平日電話保持暢通隨時接受榮民眷諮詢，故偏鄉榮民亦能接受服務與關懷。</p> <p>(二)連結並建置公私立部門資料計 739 筆，以提供榮民多元性及適切性服務。</p> <p>三、急難救助：本處針對特較需榮民(遺)眷，均定期排定行程訪視，並主動協助生活困苦者申請救助。</p> <p>四、子女就學補助：宣導榮民眷儘量利用本處官網查詢榮民子女就學補助相關資訊，俾利快速資料之準備及縮短申請時間，本年度本處官網有關子女就學補助資訊點閱率 258 多人次。</p> <p>五、榮欣志工：</p> <p>(一)本處積極推動關懷訪視志工，秉持在地服務理念，運用厝邊巷尾認養照顧特較需榮民眷長者共計 94</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>務，讓偏鄉榮民亦能接受當地志工提供的服務與關懷。</p> <p>(二)偏鄉志工(社區組長)運用當地人脈，協助連結社會資源，提供當地經濟困難榮民物資及必要性服務。</p> <p>六、遺孤認養：加強對偏鄉社區組長或志工福利宣導，於訪視過程中主動發現遺孤認養個案，並協助申請。</p> <p>七、善後服務：針對大陸來臺榮民亡故後，在臺繼承人僅有大陸籍配偶時，關於辦理繼承時，所須注意事項，已在本處網站編製「權益須知」，提供其上網參閱。</p> <p>八、就養服務：</p> <p>(一)依據民眾居住地區，申辦就養所需資料除親送外，另以郵件寄送或專人取件等方式，提供適切服務，讓偏鄉榮民感受關懷。</p> <p>(二)運用偏鄉地區自願服務人員，擔任社區服務組長，提升及時性服務，縮短城鄉差距。</p>	<p>人。</p> <p>(二)萬巒、瑪家、南州及牡丹鄉等高山偏鄉地區，連結當地社服團體及 15 員志工投入服務偏鄉榮民眷，讓服務無縫隙、照顧能永續。</p> <p>六、遺孤認養：112 年度新增清寒榮民遺孤總計 8 案，核定每月領用認養金。另除提供本處資源，亦鼓勵責任區主動協助清寒榮民遺孤家庭連結地方政府或社福機構之資源，以提升遺孤之生活品質。</p> <p>七、善後服務：本年度由大陸來台故榮民遺眷繼承案計 0 人，於本處全球資訊網公開相關資訊，年度網頁相關權益須知點閱下載 310 人次。</p> <p>八、就養服務：</p> <p>(一)親蒞或郵寄均予等同受理。</p> <p>(二)各服務區均遴聘有社區服務組長，可就近提供諮詢或代為送件。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>九、就業服務：</p> <p>(一)全面關懷城鄉地區二類退除役官兵、榮民及眷屬，開放辦理志願役退除役軍人及眷屬參加職業訓練，運用社會各界機關團體職業訓練能量，促進資源擴大使用。</p> <p>(二)關懷退除役官兵，培養專業技能，促進長期就業，充份運用就業資源，試辦就業激勵措施，發給職業訓練訓後就業穩定津貼及推介就業穩定津貼。</p> <p>十、退除給付：於辦公室均提供受理申辦服務，如居處偏遠而不便親辦者，結合服務體系代收代辦減短城鄉差距。</p> <p>十一、法律諮詢：對於不符本處法律諮詢服務對象，即協助引導推薦地方民間團體免費諮詢資源。</p>	<p>九、就業服務：</p> <p>(一)年度內第二類退除役官兵、榮民及眷屬申辦中央與地方各級機關、財團法人、依法立案及通過勞動部人才發展品質管理系統評核之民間辦訓機構，各項職訓班隊，合計 328 人次，有效促進職訓資源充份使用。</p> <p>(二)年度內退除役官兵申辦職業訓練訓後就業穩定津貼及推介就業穩定津貼計 1,180 人次，有效促進就業資源充份使用。</p> <p>十、退除給付：民眾可依居住地或交通方便性選擇親至辦公室申辦，另各服務區均遴聘有社區服務組長，可就近提供諮詢或代為送件，以提升服務便利性。</p> <p>十一、法律諮詢：積極連結地方民間團體免費諮詢資源，如縣市政府、地方法院及法律扶助基金會等機構團體。</p>
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、服務組綜合：於本處「全球資訊網」網頁公告各項服務措施，並鼓勵退除役官兵、眷屬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>一、服務組綜合：本處「全球資訊網」網頁公告懇(座)談會線上報名、活動花絮、會議紀錄及即時答覆等。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>二、急難救助：急難救助按會頒作業規定辦理，榮民(遺)眷均能由輔導會網站查詢相關規定，資訊公開。</p> <p>三、子女就學補助：依實務需要修正榮民子女就學補助申辦作法，隨時與櫃台同仁溝通最新辦理情形及處置措施。</p> <p>四、榮欣志工：於本處官網及各大志工網站公開本處志工活動訊息，並於本處facebook刊登志工服務成果，與民眾分享志工服務及管理成效。</p> <p>五、遺孤認養：</p> <p>(一)依規定定期登入善心捐款系統，並定期公告捐款使用情形於本處官網，以達捐款資訊公開透明之目的。</p> <p>(二)製作遺孤認養活動海報，由服務體系同仁於服務過程中協助宣導，讓有愛心民眾了解遺孤認養目的，並一同參與。</p>	<p>二、急難救助：榮民(遺)眷如對急難救助規定有疑慮，均能於輔導會網站查詢到資訊，或來電詢問由承辦人解說釋疑。</p> <p>三、子女就學補助：對於不符申請資格之榮民均詳細解說，本年度無陳情事件。本年度申請案：</p> <p>(一)退伍金榮民、遺眷部分，共申請433人次，金額總計153萬1千元整。</p> <p>(二)中校退休俸以下榮民部分，共申請3,037人次，金額總計3,152萬5千元。</p> <p>四、榮欣志工：本處榮欣志工隊，設有榮欣志工隊專屬LINE群組人數計有77人，由志工承辦人管理，定期分享志工服務成果及近期服務內容。</p> <p>五、遺孤認養：</p> <p>(一)善心捐款系統由郭加美專員及蕭美娟輔導員專責管理，物資或捐助款入帳後3天內登載善心捐款系統及每季於本處官網，公告捐款(物)情形以達資訊公開及公信。</p> <p>(二)撰擬捐款人之新聞稿，主動向媒體發稿，表彰其善行，並獲拋磚引玉之效，112年度本處遺孤認養運動成果捐款人數總計537人次、受理捐款金額142萬8,400元、認養支出145萬</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>六、善後服務：為使民眾了解本處執行單身亡故榮民遺產管理工作內容，於本處網站編製「執行法定遺產管理人工作常見問題說明」，提供上網參閱。</p> <p>七、就養服務： (一)於本處網站提供業務辦理資訊查詢、承辦人員電話、應帶證件及注意事項等。 (二)設置首長電子信箱，提供民眾建言及陳情管道，審慎、迅速處理並回覆。</p> <p>八、就業服務： (一)機關辦理就學、就業及職訓服務成效，每月統計並公告官網，落實政府透明治理及機關管理。</p>	<p>2,000元，認養遺孤人數42人次。</p> <p>六、善後服務：本處臨櫃及電話詢問有關遺囑、繼承、拍賣等問題皆會轉至善後小組由承辦人接聽答詢；另遺產管理人常見問題說明公告本處網頁，年度點閱下載計1014人次。</p> <p>七、就養服務： (一)本處網站有提供就養業務承辦人員電話及辦理就養相關申辦資訊供民眾查詢，並不定期配合刊登新資訊。 (二)年度首長電子信箱建言及陳情計1件，均責由專人處理並及時回覆。</p> <p>八、就業服務： (一)成效： 1. 創業諮詢輔導計辦理9場，輔導共31人次。 2. 職業適性評量、職涯諮詢：評量測驗312人、職涯諮商150人。 3. 促進退除役官兵穩定就業津貼：核定1180人次，核發3,353萬4,000元整。 4. 會外職業訓練328人次，核定補助752萬5,113元 5. 退除役官兵大專校院進修補助65人次，補助金80萬8,875元。 6. 退除役官兵就業考試進修補助43人次，補助金</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>九、退除給付：</p> <p>(一)主動於本處「全球資訊網」網頁公開公告民眾常處遇或詢問之各項退除給付業務相關說明及使用表格，配合相關規定異動而適時更新。</p> <p>(二)配合輔導會辦理各類「問卷調查」，廣泛蒐整興革看法，作為興利弭弊，調整服務需求及相關法規準則之酌參。</p> <p>十、法律諮詢：為使榮民知悉每季每周輪值之法律顧問名單及服務時間，公佈於本處網站。</p>	<p>額 170 萬 3,450 元，各項治理成效公開透明。</p> <p>九、退除給付：</p> <p>(一)經統計本處官網公告資訊計 3 筆，瀏覽 343 人次。</p> <p>(二)每位承辦人均配合辦理服務滿意度問卷調查，112 年總計 884 件。</p> <p>十、法律諮詢：本處網站於每年每季開始前即提供法律顧問輪值表，以利榮民眷得提前預約諮詢。</p>
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、服務組綜合：依社會發展趨勢，評估服務人力及服務能量，與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施，提供榮民多元性及適切性服務。</p> <p>二、訪視服務：依社會脈動，連結地方社福團體訪視，促進訪視服務互動，且運用各項慈善團體社福資源，提供榮民多元性及適切性服務。</p> <p>三、急難救助：依輔導會年度下授預算經費，製訂急難救助核發標準表，並依發放</p>	<p>一、服務組綜合：藉由運用科技提升服務項目及品質，例如線上(預約)申辦，臉書經營等，以順應社會發展趨勢。另結合榮欣志工、退伍軍人社團、後備輔導中心人力等共同訪視。</p> <p>二、訪視服務：協助運用各項社福資源 343 人次。</p> <p>三、急難救助：修訂本處急難救助核發標準表，為核發參考依據；臨櫃設服務度</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>進度情形，適時修訂以掌握進度。</p> <p>四、子女就學補助：積極引導已申領其他政府補助之榮民眷申辦「非政府補助」之榮民眷子女獎助學金，藉主動公告或答覆詢問等辦法宣導周知，以維護榮民眷權益。</p> <p>五、榮欣志工：</p> <p>(一)連結外部社福團體志工，促進志工間彼此的交流及互動，且運用外部社福團體資源，提供榮民多元性及適切性服務。</p> <p>(二)建構本處榮欣志工專長人力資料庫名冊，並自組榮欣志工專長編組，編成房屋修繕、水電、土木、家電修護、園藝、護理、美工、理髮、餐飲等小組，讓志工服務精緻專業化。</p> <p>六、遺孤認養：於每半年遺孤資格查核通知單中，附上社會福利資訊，包括：地方政府相關福利、民間團體資源等，協助遺孤家庭資訊整合，藉以提升其資源使用率。</p>	<p>滿意調查，隨時彙集民眾意見。</p> <p>四、子女就學補助：對於成績優異之榮民子女，推薦可申請榮民榮眷基金會獎學金，本年度獲選榮民榮眷基金會獎學金計 24 人。</p> <p>五、榮欣志工：</p> <p>(一)112 年度與本處密切互動交流的社福團體計有張金鑾文化藝術基金會、陸軍第一士校校友總會、安得烈食物銀行、中華佛教善緣慈善會等社福機構、提供多元化服務。本處代收代發轄區弱勢榮民(眷)受惠者計達 362 人次。</p> <p>(二)建立志工專長人力資料庫，依據分類統計水電 1 組、家電修護 1 組、護理 1 組、園藝 1 組、心理諮詢 1 組。</p> <p>六、遺孤認養：112 年度本處連結單位如下：</p> <p>(一)屏東家扶中心 18 位。</p> <p>(二)世界展望會 27 人</p> <p>協助遺孤家庭資訊整合，藉以提升其資源使用率。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>七、善後服務：針對現代殯葬事務需求，規劃合於現代社會觀念之單身亡故榮民殯葬合約，並要求得標之禮儀公司，確實按合約內容執行殯葬事務。</p> <p>八、就業服務：</p> <p>(一)結合勞動部、地方政府之產業趨勢，具以專案規劃培訓人才專案，俾符產業所需人才。</p> <p>(二)與高雄市榮服處合作於大寮訓練就業中心，辦理「屆退官兵權益說明會」，俾利屆退官兵掌握社會職場脈動及發展趨勢。</p> <p>九、退除給付：自108年1月25日起辦理「全功能櫃臺線上預約系統」，俾利減少服務對象奔波，避免民怨，並縮短作業流程。</p> <p>十、法律諮詢：依社會發展趨勢，法律糾紛事件遽增，因應</p>	<p>七、善後服務：</p> <p>(一)110-111年度內完成「亡故榮民殯葬事務採購」契約簽訂，區分4級，符合社會趨勢需求。</p> <p>(二)112-113年度由屏東榮家負責招標，本處配合辦理，另114-115年度由本處負責採購業務。</p> <p>(三)本處依殯葬契約嚴格督察合約廠商執行，合約廠商交付費用結報單據後15工作天內辦理善後費全數完成喪葬費用結報並支付予合約廠商。</p> <p>八、就業服務：</p> <p>(一)結合勞動部高屏澎東分署、原住民族委員會及金融管理局等單位共同服務辦理活動，宣導產業所需職能，提升轉介成效。</p> <p>(二)年度配合高雄市榮服處於高雄市勞工局訓練就業中心，辦理3場次「屆退官兵權益說明會」，與會官兵642人次，參訪職業訓練21班次，有效協助屆退官兵掌握職場趨勢，落實職涯轉銜。</p> <p>九、退除給付：自108年1月25日起辦理「全功能櫃臺線上預約系統」，112年度線上預約申辦總件數計6件。</p> <p>十、法律諮詢：每月定時提供鈞會2則法律專題公開張貼</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		時事變化，每月定期於網站張貼法律專題資訊。	於全球資訊網站，以利大眾自由閱覽，增加法律知識及常識，積極關心自身權利與義務。
	備註		