

雲林縣榮民服務處

113 年提升政府服務效能實施計畫

壹、依據：

- 一、輔導會 106 年 4 月 10 日輔綜字第 1060029726 號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」辦理。
- 二、本處服務照顧轄區內榮民（眷）工作實需。

貳、目標：

- 一、貫徹政府「以民為本」、「傾聽民意」政策，期使退除役官兵、眷屬及民眾感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「真誠、效率、同理心」的態度，持續推動更優質作為，並以良善治理、結合地方資源，創造最佳之服務價值。
- 三、持續推動退除役官兵、眷屬及民眾滿意服務，簡化工作流程，型塑高效率服務形象，提供有感的優質服務。
- 四、整合運用輔導會所屬機構管理面「水平連結」、資訊面「整合平台」之統合服務功能，開發「創新」與「精進」服務措施，以提升卓越服務品質。
- 五、建立公開透明的服務環境，擴大社會參與，確保退除役官兵、眷屬及民眾知的權利。

參、實施對象：

本處及榮欣志工全體同仁。

肆、實施要項：

依輔導會訂頒之六項實施要項，按本處特性，結合同年度施政重點，研訂實施要項及預期效益，再據以訂定本執行計畫。六項實施要項如次：

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。
- (二)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。

- (三)強化人員的各項服務品質(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手機充電使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。
- (四)因應業務屬性及服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。
- (五)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助榮民(眷)及民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求：

- (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。
- (二)善用各類座談會與訪視時機，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。
- (三)依據服務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。
- (四)建立退除役官兵、眷屬及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。
- (五)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，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。
- (六)審酌簡化申辦案件應附之佐證資料；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用方便性。
- (七)廣開榮民(眷)及民眾建言管道，重視興革建議及投訴案件，並確依有關規定，審慎、迅速、正確回應與處理。
- (八)有系統地建立「常見問題集」，將榮民(眷)及民眾意見，內化為服務政策或措施。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度：

- (一)運用資訊網路促進機構內部橫向連繫，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。
- (二)衡酌服務工作實需，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。
- (三)推動機構內部跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。
- (四)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，提升所屬機構服務效能。
- (五)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。
- (六)建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或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。
- (七)改善辦公環境：年度將持續加強服務櫃台人員禮儀，並由專人引導洽公、簡化申辦須知、改善等候設施及周遭環境等，使洽公民眾能在洽公中感到更為舒適。
- (八)加強訓練人員服務人員禮儀：於年度將定期舉辦2場以上人員服務態度及接聽電話技巧教育訓練，促使服務人員都能以同理心去傾聽榮民(眷)之需求。
- (九)每年定期辦理業務研討及交流，另規劃同仁參加輔導會或其他機構研習在職訓練，籍以提升人員專業水準。
- (十)加強與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動：年度除定期拜訪企業廠商釋放職缺提供榮民(眷)就業機會外，另邀請各企業及退伍軍人團體參與本處各項活動。
- (十一)單身榮民發現疑似失智生活無法自理，即實施緊急安

置，另針對年長獨居等高風險榮民(眷)，依服務需求協助轉介長期照顧等服務資源，並加強親訪或電訪服務。

- (十二)到府收(送)件服務，落實「榮民在那裡，服務到那裡」：由服務人員針對不方便臨櫃洽公服務對象，提供溫馨到府收(送)件服務。
- (十三)辦理顧客滿意度調查：單一櫃台設有問卷調查，凡來處洽公退除役官兵及眷屬，請其協助填寫回卷調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制，並將問卷調查結果回報輔導會。
- (十四)針對民眾需求，調整為民服務工作廣度、深度及範圍，並訂定年度提升政府服務品質執行計畫。
- (十五)持續加強勸導年長榮民(眷)進住榮家：運用各類訪視時機，加強勸導年長榮民(眷)進住榮家，或依榮民(眷)需求，轉介長期照顧中心之各項服務，以解決年長榮民(眷)無人照顧問題。

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，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。
- (二)推動年長榮民(眷)到府收(送)件服務，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。
- (三)考量服務對象區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。
- (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
- (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、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新：

- (一)提供安全友善資料開放空間，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。
- (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。
- (三)檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦機構核心業務，推動創新、有感的服務照顧工作。
- (四)從服務資源整合、共享角度出發，將服務體系與業務體系完成水平垂直整合共同為民服務。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務：

- (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。
- (二)依據法規授權範圍，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。
- (三)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。
- (四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。
- (五)因應服務數位轉型，積極推動數位榮福卡福利政策，協助符合申請資格之榮民(眷)及第二類退除役官兵申辦，享受數位科技帶來之服務便利。

伍、推動作法及辦理期程：

- 一、執行計畫內容至少應包括：依據、目標、實施要項、推動作

法及辦理期程等，並擬訂提升政府服務效能具體作法(範例格式，詳附件 1)。

- 二、每年 1 月底前，檢討年度工作計畫、任務、特性及上一年度執行成效，填妥「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」(詳附件 2)，公開於機構網站。
- 三、每年 1 月底前，由首長帶領全體同仁參與，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。
- 四、為民服務工作應持續性的融入日常作業中，並適度運用管考作為，方見成效，各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片應及時拍照存證，以專卷保存備查。

陸、管制考核：

- 一、本處服務人員如因執行成效良好，具明確事證者，即辦理議獎。
- 二、如因服務態度不佳，或執行工作不力者，依情節輕重議處。
- 三、各業管執行本專案工作之成效，列為年度考績評核之重要依據。

柒、本計畫如有未盡事宜，得另函補充修正之。

附件 1

雲林縣榮服處 提升政府服務效能具體作法

項次	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	一、修訂明確作業程序，建立標準作業規範：年度依輔導會相關規定由各業參修訂本處標準作業程序，以維持作業一致性。	持續辦理
		二、政策及作業規定宣導：運用官網及社群媒體，加強宣導各項最新政策及作業規定。	持續辦理
		三、改善辦公環境：為使民眾感受友善洽公環境，將辦公室佈置成溫馨洽公商談區、等候區、提供手機充電區，使洽公民眾能於洽公中感到舒適便捷。	持續辦理
		四、加強訓練服務人員禮儀及專業知能：於年度舉辦2場以上人員服務態度及接聽電話技巧教育訓練，以及辦理20小時以上之服務體系同仁專業訓練，促使服務人員都能更具同理心及專業性，去傾聽與協處退除役官兵之需求。	持續辦理
		五、依在地產業需求，輔導退除役官兵參加職業訓練，並提供職訓補助，以提升職業技能。	持續辦理
		六、協助獨居、雙老年長榮民(眷)申裝遠距居家照顧系統、縣政府緊急救援系統及轉介長照、社福等服務資源，積極維護渠等居家安全。	持續辦理
		七、加強輔導第二類退除役官兵(志願服役4-9年退役官兵)就學、就業及職訓服務，以提升退役官兵職場競爭力。	持續辦理
		八、新退退除役官兵皆於退伍後15日內訪視關懷，及時提供就學、就業及職訓各項權益資訊與問題協處。	持續辦理
		九、持續拜會企業開發職缺，並與有進用實績企業簽署就業合作備忘錄，以媒合退除役官兵就業。	持續辦理
二	重視全程意見回饋及參與，力	一、辦理懇談會及座談會：辦理退除役官兵懇談會及服務區座談會各1場，邀請各機構人員(榮家、榮院、警政單位、勞	持續辦理

	求服務切合民眾需求	動暨青年事務發展處、社會處及退伍軍人社團等)共同與會，聽取退除役官兵各項建議，以提升服務品質。	
		二、辦理服務滿意度調查：服務櫃台及榮欣志工外訪服務均設有問卷調查，提供洽公民眾填寫回卷調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制，並將問卷調查結果依規定回報輔導會。	持續辦理
		三、運用官網、臉書及Line群組與退役官兵交流聽取意見及需求，以達成雙向溝通及說明，聽取需求及建議。	持續辦理
		四、設置「首長民意電子信箱」：即時、有效之處理民眾反應事項，設置首長信箱，並有專人每日查看聯繫並回應，以解決榮民(眷)提問相關問題。	持續辦理
		五、每日由值日人員查看網絡及報章雜誌等各家媒體刊登有關輔導會及退役官兵及眷屬相關訊息，如有錯誤或不實指控部份，立即由副處長以上長官對外發言更正不實指控。	持續辦理
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、賡續推動便捷服務櫃台作業及至府收(送)件：設置服務櫃台並由專人引導洽公。另針對年長、單身或行動不便民眾，不便臨櫃洽公，提供至府收件及親送服務，以提升民眾洽公便利性。	持續辦理
		二、提供網絡平台收件、查詢服務：運用輔導會全球資訊網(便民服務)，提供民眾於線上申辦業務。	持續辦理
		三、政府服務資源整合及共享，跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務：年度首長依規定參加服務工作會報，另與縣政府建立良好溝通管道，並善用長期照顧中心等轉介服務，以解決退役官兵及眷屬各項問題。	持續辦理
		四、辦理專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質：年度定期舉辦專書閱讀心得報告，並邀請法律、社福專家辦理研討會，藉以研究創新服務措施。	持續辦理

		五、設置臉書及Line群組：專人管制臉書及Line群組，每日查看留言並回應，以最即時有效之方式進行服務。	持續辦
		六、因應輔導會榮喜專案，積極推動國軍退除役官兵全部供給制安置就養政策，協助符合申請資格之榮民申辦就養，並運用電子化政府服務平臺協助榮民查調財稅、勞保、健保、出入境及戶政資料，減輕榮民自行申請資料的辛勞，使榮民享受數位資訊服務帶來之便利。	持續辦理
		七、簡政便民服務：對甫退伍榮民主動協助辦理健保六類一目身分變更。	持續辦理
		八、落實「精進國內退伍軍人社團聯繫飛躍方案」，強化與退伍軍人社會團體之聯繫及溝通，並保持良好互動關係，達到服務資源整合及共享。	持續辦理
		九、賡續辦理特約商店簽約，提升特約商店質與量，增進退除役官兵(眷屬)福利(112年起輔導會將開約約商店納入服務照顧關鍵績效，本處目標為29間)。	
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、開案列管特殊或弱勢退除役官兵，提供適性服務：訪視系統開立個案管理管制高風險家庭問題，協助連結地區資源，提供轉介服務，並實施追蹤。	持續辦理
		二、加強弱勢退除役官兵及遺眷訪視服務：藉由各類訪視時機，持續滾動修正退除役官兵及遺眷服務照顧類別，區分為特需照顧(每3天訪視1次)、較需照顧(每14天訪視1次)及一般照顧(每1-2年訪視1次)，針對高風險退除役官兵及遺眷提升為特需或較需照顧類別，藉以加強訪視密度(112年度起輔導會將特、較需榮民眷建立鄰托人協訪機制納入服務照顧關鍵績效，本處目標為28人)。	持續辦理
		三、辦理預立醫療推廣：運用辦理活動邀請嘉義分院團隊宣導預立醫療服務。	持續辦理
		四、安排轄區榮民眷辦理成人健檢：於年初宣導榮民眷前往醫院實施成人健檢，並由醫院派車接送前往。	持續辦理

		五、輔導高就診榮民眷:由輔導公告高就診人員，安排各責任區輔導員前往輔導，並上傳紀錄。	持續辦理
		六、訪視住出院榮民:定期查詢轄區住出院榮民，安排責任區前往關懷。	持續辦理
		七、運用政府各項補助如穩定就業方案、職訓補助、大專校院進修補助、就業考試進修補助、創業貸款利息補貼等，協助退除役官兵提升職業技能，順利進入職場。	持續辦理
		八、運用諮詢輔導提供退除役官兵職涯方向：邀請專家學者提供有需求退除役官兵職業適性評量、職涯諮詢及創業諮詢等陪伴服務，以明確職涯方向。	持續辦理
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、資料公開透明：定期將輔導會各項政策實施辦理及遺孤捐款收支情形等公開於全球資訊網、臉書及公布欄等，主動揭露相關資訊，供民眾查詢(112年度起輔導會將遺孤認養金納入服務照顧關鍵績效，本處目標為61萬2,000元)。	持續辦理
		二、適時檢討各項業務作業規範：定期召開業務協調會，討論各項作業程序及工作相互協調，另每月定期召開1次服務工作會報，檢討服務缺失，藉以改善作業流程及作業規範。	持續辦理
		三、檔案資訊公開：訂定檔案申請應用須知及檔案應用申請流程圖，以供民眾申請閱覽、抄錄或複製檔案及本機關提供應用與服務推廣之相關作業及程序。	持續辦理
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、積極連結長照及社福資源：因應高齡化社會及貧富差距跨大等社經趨勢，持續協助有長照及各類社福需求之弱勢榮民(眷)，轉介長照及社福資源單位，提升渠等生活品質。	持續辦理
		二、配合募兵制退輔政策：強化退役官兵之就學與就業措施，辦理退除役官兵就學就業職訓工作說明會1場次、屆退官兵說明會4場次、就業媒合2場次、職涯講座2場次及創業座談1場次等，提升	持續辦理

		職場競爭力。	
		三、跨域協調與整合：積極連結公部門、企業、學校及民間社福團體等，為退役官兵爭取優質職缺及優先進用，厚植國家勞動力資源。	持續辦理
		四、建立地方社會資源服務平台：連結企業、地方宮廟、社區資源及慈善會，共同辦理三節慰問活動(春節圍爐、端節包粽、秋節手作月餅等活動)及愛心物資轉送嘉惠榮民眷等	持續辦理
		五、輔具回收再運用：回收可用輔具(輪椅、便盆椅、四腳拐、手杖等)提供一般民眾借用服務。	持續辦理
		六、因應服務數位轉型，積極推動數位榮福卡福利政策，協助符合申請資格之榮民(眷)及第二類退除役官兵申辦，享受數位科技帶來之服務便利。	持續辦理

雲林縣榮服處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、修訂明確作業程序，建立標準作業規範：年度依輔導會相關規定由各業參修訂本處標準作業程序，以維持作業一致性。</p> <p>二、政策及作業規定宣導：運用官網及社群媒體，加強宣導各項最新政策及作業規定。</p> <p>三、改善辦公環境：為使民眾感受友善洽公環境，將辦公室佈置成溫馨洽公商談區、等候區、提供手機充電區，使洽公民眾能於洽公中感到舒適便捷。</p> <p>四、加強訓練服務人員禮儀及專業知能：於年度舉辦2場以上人員服務態度及接聽電話技巧教育訓練，以及辦理20小時以上之服務體系同仁專業訓練，促使服務人員都能更具同理心及專業性，去傾聽與協處退除役官兵之需求。</p> <p>五、依在地產業需求，輔導退除役官兵參加職業訓練，並提供職訓補助，以提升職業技能。</p> <p>六、協助獨居、雙老年長榮民(眷)申裝遠距居家照顧系統、縣政府緊急救援系統及轉介長照、社福等服務資源，積極維護渠等居家安全。</p> <p>七、加強輔導第二類退除役官兵(志願服役4-9年退除役官兵)就學、就業及職訓服務，以提升退除役官兵職場競爭力。</p> <p>八、新退退除役官兵皆於退伍後15日內訪視關懷，及時提供就學、就業及職訓各項權益資訊與問題協處。</p> <p>九、持續拜會企業開發職缺，並與有進用實績企業簽署就業合作備忘錄，以媒合退除役官兵就業。</p>	
二	重視全程意	一、辦理懇談會及座談會：辦理退除役官兵	

	見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	懇談會及服務區座談會各1場，邀請各機構人員(榮家、榮院、警政單位、勞動暨青年事務發展處、社會處及退伍軍人社團等)共同與會，聽取退除役官兵各項建議，以提升服務品質。	
		二、辦理服務滿意度調查：服務櫃台及榮欣志工外訪服務均設有問卷調查，提供洽公民眾填寫回卷調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制，並將問卷調查結果依規定回報輔導會。	
		三、運用官網、臉書及Line群組與退役官兵交流聽取意見及需求，以達成雙向溝通及說明，聽取需求及建議。	
		四、設置「首長民意電子信箱」：即時、有效之處理民眾反應事項，設置首長信箱，並有專人每日查看聯繫並回應，以解決榮民(眷)提問相關問題。	
		五、每日由值日人員查看網絡及報章雜誌等各家媒體刊登有關輔導會及退役官兵及眷屬相關訊息，如有錯誤或不實指控部份，立即由副處長以上長官對外發言更正不實指控。	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、賡續推動便捷服務櫃台作業及至府收(送)件：設置服務櫃台並由專人引導洽公。另針對年長、單身或行動不便民眾，不便臨櫃洽公，提供至府收件及親送服務，以提升民眾洽公便利性。	
		二、提供網絡平台收件、查詢服務：運用輔導會全球資訊網(便民服務)，提供民眾於線上申辦業務。	
		三、政府服務資源整合及共享，跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務：年度首長依規定參加服務工作會報，另與縣政府建立良好溝通管道，並善用長期照顧中心等轉介服務，以解決退役官兵及眷屬各項問題。	

		四、辦理專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質：年度定期舉辦專書閱讀心得報告，並邀請法律、社福專家辦理研討會，藉以研究創新服務措施。	
		五、設置臉書及Line群組：專人管制臉書及Line群組，每日查看留言並回應，以最即時有效之方式進行服務。	
		六、因應輔導會榮喜專案，積極推動國軍退除役官兵全部供給制安置就養政策，協助符合申請資格之榮民申辦就養，並運用電子化政府服務平臺協助榮民查調財稅、勞保、健保、出入境及戶政資料，減輕榮民自行申請資料的辛勞，使榮民享受數位資訊服務帶來之便利。	
		七、簡政便民服務：對甫退伍榮民主動協助辦理健保六類一目身分變更。	
		八、落實「精進國內退伍軍人社團聯繫飛躍方案」，強化與退伍軍人社會團體之聯繫及溝通，並保持良好互動關係，達到服務資源整合及共享。	
		九、賡續辦理特約商店簽約，提升特約商店質與量，增進退除役官兵(眷屬)福利(112年起輔導會將開約約商店納入服務照顧關鍵績效，本處目標為29間)。	
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、開案列管特殊或弱勢退除役官兵，提供適性服務：訪視系統開立個案管理管制高風險家庭問題，協助連結地區資源，提供轉介服務，並實施追蹤。	

		<p>二、加強弱勢退除役官兵及<u>遺眷</u>訪視服務：藉由各類訪視時機，持續滾動修正退除役官兵及<u>遺眷</u>服務照顧類別，區分為特需照顧(每3天訪視1次)、較需照顧(每14天訪視1次)及一般照顧(每1-2年訪視1次)，針對高風險退除役官兵及<u>遺眷</u>提升為特需或較需照顧類別，藉以加強訪視密度(112年度起輔導會將特、較需榮民眷建立鄰托人協訪機制納入服務照顧關鍵績效，本處目標為28人)。</p>	
		<p>三、辦理預立醫療推廣：運用辦理活動邀請嘉義分院團隊宣導預立醫療服務。</p>	
		<p>四、安排轄區榮民眷辦理成人健檢：於年初宣導榮民眷前往醫院實施成人健檢，並由醫院派車接送前往。</p>	
		<p>五、輔導高就診榮民眷：由輔導公告高就診人員，安排各責任區輔導員前往輔導，並上傳紀錄。</p>	
		<p>六、訪視住出院榮民：定期查詢轄區住出院榮民，安排責任區前往關懷。</p>	
		<p>七、運用政府各項補助如穩定就業方案、職訓補助、大專校院進修補助、就業考試進修補助、創業貸款利息補貼等，協助退除役官兵提升職業技能，順利進入職場。</p>	
		<p>八、運用諮詢輔導提供退除役官兵職涯方向：邀請專家學者提供有需求退除役官兵職業適性評量、職涯諮詢及創業諮詢等陪伴服務，以明確職涯方向。</p>	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、資料公開透明：定期將輔導會各項政策實施辦理及遺孤捐款收支情形等公開於全球資訊網、臉書及公布欄等，主動揭露相關資訊，供民眾查詢(112年度起輔導會將遺孤認養金納入服務照顧關鍵績效，本處目標為61萬2,000元)。</p>	
		<p>二、適時檢討各項業務作業規範：定期召開業務協調會，討論各項作業程序及工作相互協調，另每月定期召開1次服</p>	

		務工作會報，檢討服務缺失，藉以改善作業流程及作業規範。	
		三、檔案資訊公開：訂定檔案申請應用須知及檔案應用申請流程圖，以供民眾申請閱覽、抄錄或複製檔案及本機關提供應用與服務推廣之相關作業及程序。	
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、積極連結長照及社福資源：因應高齡化社會及貧富差距跨大等社經趨勢，持續協助有長照及各類社福需求之弱勢榮民(眷)，轉介長照及社福資源單位，提升渠等生活品質。	
		二、配合募兵制退輔政策：強化退役官兵之就學與就業措施，辦理退除役官兵就學就業職訓工作說明會1場次、屆退官兵說明會4場次、就業媒合2場次、職涯講座2場次及創業座談1場次等，提升職場競爭力。	
		三、跨域協調與整合：積極連結公部門、企業、學校及民間社福團體等，為退役官兵爭取優質職缺及優先進用，厚植國家勞動力資源。	
		四、建立地方社會資源服務平台：連結企業、地方宮廟、社區資源及慈善會，共同辦理三節慰問活動(春節圍爐、端節包粽、秋節手作月餅等活動)及愛心物資轉送嘉惠榮民眷等	
		五、輔具回收再運用：回收可用輔具(輪椅、便盆椅、四腳拐、手杖等)提供一般民眾借用服務。	
		六、因應服務數位轉型，積極推動數位榮福卡福利政策，協助符合申請資格之榮民(眷)及第二類退除役官兵申辦，享受數位科技帶來之服務便利。	