

雲林縣榮民服務處 112 年度提升政府服務效能

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>一、112 年依輔導會相關規定持續修訂本處標準作業程序書，共計 44 項標準作業程序，以達便民及縮短洽公民眾等候時間。</p> <p>二、112 年度持續針對退除役官兵(眷)各權益申辦作業程序，修訂服務工作手冊，提供服務體系人員宣導協處使用，以維持各項權益申請作業一致性。</p> <p>112 年度依輔導會各項政策及規定，適時修訂作業程序，並制作簡易說明及各項最新訊息，計上傳官網 444 則及臉書 346 則，另使用 LINE@群組即時向退除役官兵及家屬進行政策宣導計群發 232,209 則，使其瞭解各項最新訊息，深受退役官兵讚許。</p> <p>112 年度服務台由專人引導，等候區設有茶水、報章雜誌供民眾取閱，提供民眾於洽公時更為優質環境。</p> <p>(一) 為保障個人隱私及權益，設置諮商室及哺乳室，供民眾使用。</p> <p>(二) 設置血壓機，供洽公民眾使用。</p> <p>(三) 各項作業申請流程，均</p>

	<p>製作流程圖，張貼於服務櫃台，供洽公民眾參考使用。</p> <p>(四)提供不同度數老花眼鏡，供年長者洽公使用。</p> <p>(五)設置退除役官兵就業(學)會談區以提供諮詢會談及媒合就業。</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>112 年度辦理電話禮貌教訓練 2 場、就學就業職訓未結個案研討暨服務知能研習 12 場、服務體系專業訓練 4 場，透過教育訓練及案例分享，以提升服務人員服務品質。</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>每月 5 日前於本處官網置轄區辦訓機(關)構訓練資訊彙整一覽表，並不定期公告本地符合輔導會頒定「國軍退除役官兵參加職業訓練補助班次明細表」之辦訓機構。</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>112 年度協助申請安裝輔導會遠距居家照顧系統及轉介縣政府安裝緊急救援系統，計申裝 3 具，累計現使用中共計 17 具；另轉介外部服務資源案件共計 21 人次。</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。

112 年度針對第二類退除役官兵服務照顧：

(一)實施親訪及電訪，調查就學、就業及職訓等各項需求計 2,825 人。

(二)辦理大專院進修補助 29 人，補助金額 46 萬 3,320 元，就業考試進修補助 18 人，補助金額 72 萬 7,114 元。

(三)辦理退除役官兵參加職訓補助 93 人次，以協助退除役官兵提升職業技能。

(四)屆退官兵前推服務：為加強輔導退除役官兵就業，於志願役官兵退伍前即進入營區提供就學、就業及職訓服務並實施職業適性評量，另邀請其加入本處 Line@群組，以掌握最新就學、就業及職訓權益訊息，112 年度辦理 7 場次，雲林縣屆退官兵共計 111 人參加；另在官士兵退伍後 14 日內，即以親訪或電訪方式進行聯繫，掌握需求，以協助其職涯無縫接軌。

(五)提供穩定就業津貼補助：112 年度計核發 549 人次，補助金額 1,055 萬 6,000 元，以協助退除役官兵穩定就業。

(六)連結企業爭取職缺：112 年度拜會地區廠商 49

			<p>家，開發 <u>1,141</u> 個職缺。</p> <p>(七) 112 年度依退除役官兵需求，媒合適性職缺，登記求職共有 <u>332</u> 人，媒合就業成功 <u>328</u> 人。</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><u>112 年度新退退除役官兵共 350 人，皆於退伍後 15 日內及時訪視關懷。</u></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>	<p>112 年度與國秀食品有限公司、彰源企業股份有限公司及八斗子開發海鮮有限公司等 3 家簽署合作備忘錄，共提供 20 個職缺，媒合 7 人就業，3 家均有進用實績。</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、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。</p>	<p>112 年度辦理退除役官懇談會及服務區座談會 <u>2</u> 場，退除役官兵(眷)共 <u>87</u> 人參加；就學就業職訓服務工作說明會 <u>1</u> 場，計 <u>41</u> 人參加。另嘉義榮院、雲林榮家、雲林縣政府勞動暨青年事務發展處、警察局、長照中心、移民署雲林縣服務站及退伍軍人團體等單位亦派員參與，並說明各項學業訓及<u>相關福利</u>措施。</p>
		<p>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。</p>	<p>112 年度回收滿意度調查問卷統計如下：</p> <p>(一)臨櫃洽公滿意度調查：有效問卷回收 <u>720</u> 份，均為滿意。</p> <p>(二)志工訪視對象滿意度調查：志工訪視年度有效問卷回收 <u>200</u> 份(服務滿意度均為滿意)，滿意度</p>

			<u>99.82%</u> 。
		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。	112 年度將各項服務措施上傳至官網及臉書，提供退除役官兵參考， 官網瀏覽累計人數 <u>149,560</u> 人次、臉書觸及人數 <u>166,346</u> 人次、line@瀏覽人數 <u>103,988</u> 人次，同時以 line 群組即時與退役官兵進行雙向溝通。
		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。	112 年度首長民意電子信箱收件 <u>1</u> 件(權益維護)，由專責人員協助處理，及即有效解決反應事項。
		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。	112 年度不定期將各項最新服務政策及照顧事實以新聞稿發佈各家媒體，由值日人員查詢報章及網路新聞，有關本處負面消息 <u>0</u> 件，另投稿 <u>162</u> 篇，由媒體刊登 <u>237</u> 篇，均為正面報導。
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。	一、112 年度服務櫃台，協助臨櫃洽公計 <u>1,425</u> 人次，避免民眾長時間等候。 二、112 年度服務照顧年長、單身及行動不便之榮民(眷)，提供至府收(送)件服務計 <u>197</u> 件，將服務親送至府。
		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。	112 年度官網提供線上申請收件及辦理進度查詢服務計線上申辦通訊地地址變更計 <u>17</u> 人，申辦榮民證 <u>9</u> 件。

<p>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。</p>	<p>112 年度服務退役官兵及眷屬，加強與各機關聯繫，實施資源整合：</p> <p>(一)配合輔導會辦理服務工作會報計 <u>2</u> 場次，提出所需協助資源，以協助退除役官兵。</p> <p>(二)跨機關資源整合：與雲林縣政府及地區性社福團體保持密切聯繫，112 年度轉介外部資源總計 <u>21</u> 人次，藉由外部資源有效挹注服務照顧能量，協助解決退除役官兵及眷屬各類問題。</p> <p>(三)結合雲林科技大學、勞動部勞動力發展署雲嘉南分署斗六、虎尾就業中心及雲林縣政府勞動暨青年事務發展處共同辦理就業媒合活動 <u>4</u> 場次，另本處辦理職場體驗活動 <u>1</u> 場次，參加 <u>189</u> 人次，加強橫向聯繫，提供退除役官兵妥適就業服務。</p>
<p>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。</p>	<p>112 年度辦理法治教育訓練 <u>2</u> 場次，計 <u>43</u> 人參加、另辦理就學就業職訓未結個案研討暨服務知能研習 <u>12</u> 場次，計 <u>204</u> 人次參加，服務體系專業訓練 <u>4</u> 場，計 <u>45</u> 人次參加。</p>
<p>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</p>	<p>112 年度建置退除役官兵 Line 群組，即時回覆退役官兵及眷屬等問題，另設置 Line@ 群組宣導就學就業職訓各項資訊並即時</p>

<p>行服務。</p>	<p>互動，加入好友數 <u>2478</u> 人；亦另設置榮服處職員工及榮欣志工 Line 群組，隨時進行聯繫，以解決各項問題。</p>
<p>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。</p>	<p>112 年度配合輔導會榮喜專案協助符合申請資格之榮民申辦就養，申請人數共計 <u>25</u> 位榮民；本處已運用電子化政府服務平臺協助 <u>25</u> 位榮民查調財稅、勞保、健保、出入境及戶政等資料，減輕榮民自行申請資料的辛勞。</p>
<p>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。</p>	<p>112 年度對甫退伍榮民主動協助辦理健保六類一目身分變更計 <u>61</u> 人。</p>
<p>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。</p>	<p>每月轉傳輔導會暨本處宣導就學、就業、就養、職訓及服務照顧等事項於各退伍軍人社團及參與各退伍軍人社團所舉辦會員大會或理監事會，總計拜會聯繫 <u>202</u> 人次，以達有效雙向溝通、聯繫。</p>
<p>九、廣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 年起輔導會將開約商店納入服務照顧關鍵績效，本處目標為 <u>29</u> 間)。</p>	<p>針對本處轄內優良特約商店強化聯繫作為後，並與其簽約特約商店，希能給予榮民(眷)較優惠的措施。</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>二、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>	<p>(一)持續由責任區輔導員、社區志願服務組長及榮欣志工實施居家訪視及電訪，如發現問題須連結地區資源者，及時提供轉介服務，以個案管理方式開案追蹤。112年度針對高風險家庭開立個案管理總計 <u>9</u> 人次。</p> <p>(二)針對有就業就學職訓需求者均開案個管服務，112年度總計開案 <u>598</u> 人次，運用勞動部、雲林縣政府、公私立學校及民間辦訓單位、公司行號資源協助開案者獲得妥適服務，已結案歸檔 <u>562</u> 人次。</p>
		<p>三、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 <u>及遺眷</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 <u>及遺眷</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>112年度將高風險或較為弱勢退除役官兵及 <u>遺眷</u> 自一般照顧調升為特較需照顧類別者計 <u>3</u> 人，總計列冊之特需照顧類別計 <u>2</u> 人，較需照顧類別則有 <u>65</u> 人，並持續滾動更新管制名冊，藉以加強弱勢服務對象訪視密度。</p>

		<p>四、 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>五、 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>六、 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>七、 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>八、 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>九、 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>	<p>於本處 112 辦理懇談會及座談會時邀請嘉義分院團隊宣導預立醫療服務。</p> <p>因疫情關係 112 年停辦成人健檢。</p> <p>112 年公告高就診人員計 10 人，均已訪視並將輔導紀錄上傳。</p> <p>112 年度轄區住出院榮民，安排責任區前往關懷計有 54 人。</p> <p>112 年提供 690 人次退除役官兵就學就業職訓補助，協助退除役官兵提升職業技能以順利就創業。</p> <p>112 年總計提供退除役官兵職業適性評量 174 人次、職涯諮詢 83 人次、創業諮詢 21 人次；並辦理 2 場職涯講座，60 人參加及 1 場創業座談 17 人參加，透過專業顧問陪伴服務，協助退除役官兵釐清職涯方向，成功就創業。</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</p>	<p>一、112 年度接受善心捐款辦理三節公益活動運用明細，全主動公告於本處官網。</p> <p>二、112 年度王月蘭基金會、欣雲天然氣公司及各界善心人士捐款共獲得遺孤認養金 <u>41 萬 4,900 元</u>。接受捐</p>

		<p>入服務照顧關鍵績效，本處目標為 61 萬 2,000 元)。</p>	<p>贈物資共 25 批，市值達 <u>125 萬 9,745 元</u>，受益 1432 戶。</p> <p>三、有關退役官兵各項權益及相關事宜，公布於本處官網供查詢，以維護退役官兵權益。</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 次服務工作會報，檢討服務缺失，藉以改善作業流程及作業規範。</p>	<p>112 年度定期召開業務協調會進行工作相互協調及重要政策宣導，另召開服務工作會報 <u>11</u> 場次，藉由各項會議提報工作成效及協調工作。</p>
		<p>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。</p>	<p>本處於收發櫃台設置檔案目錄查詢專區，專區內提供檔案申請應用須知、檔案應用申請流程圖及檔案應用申請書供民眾檔案應用申請。</p>
<p>六</p>	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>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。</p>	<p>112 年度整合資源推動執行成效如下：</p> <p>(一)轉介長照服務等外部資源總計 <u>21</u> 人次。</p> <p>(二)截至 112 年 12 月為止，計有 <u>104</u> 位榮民(眷)持續由本處連結長照中心提供長照相關服務。</p>
		<p>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、屆退官兵說明會、就業媒合、職涯講座及創業座談等，提升職場競爭力。</p>	<p>112 年度加強輔導退除役官兵就學及就業，辦理就學就業職訓工作說明會 <u>1</u> 場次、屆退官兵說明會 <u>7</u> 場次、職涯講座 <u>2</u> 場次及創業座談 <u>1</u> 場次，計 <u>229</u> 人次參加；另提供創業輔導、會外職訓補助、就業考試及推廣教育進修補助 <u>161</u> 人次。</p>

<p>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。</p>	<p>一、112 年度爭取各家企業之職缺提供予退除役官兵進行媒合，年度拜訪廠商及經濟部工業區服務中心 <u>49</u> 家，爭取 <u>1141</u> 職缺；並拜訪雲林科技大學及虎尾科技大學加強就學合作連結。</p> <p>二、112 年度與國秀食品有限公司、彰源企業股份有限公司及八斗子開發海鮮有限公司簽署就業合作備忘錄，強化雙方合作機制，以促進退除役官兵就業。</p>
<p>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等</p>	<p>一、112 年度連結地方社福團體、善心人士等，共同辦理各項公益活動如下：</p> <p>(一)春節貼春聯、除舊佈新打掃圍爐活動 <u>15</u> 場次，計有榮民(眷) <u>70</u> 人參加。</p> <p>(二)端節辦理發放端節防疫養生包致贈榮民(眷)計 <u>120</u> 人受惠。</p> <p>(三)秋節愛無限烤肉傳榮情活動與榮家合辦榮民(眷)計 <u>200</u> 人受惠。</p> <p>二、112 年度實施假日送餐服務，計 <u>960</u> 人次受惠。</p>
<p>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。</p>	<p>提供一般民眾借用：手杖 <u>1</u> 支、助行器 <u>2</u> 座、四腳拐 <u>4</u> 支、輪椅 <u>4</u> 台、共計 <u>11</u> 件。</p>
<p>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</p>	<p><u>截至 112 年度，已協助符合申請資格之榮民(眷)及第二類退除役官兵申辦數位榮福卡人數，共</u></p>

		<p>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。</p>	<p><u>計 3,702 人。</u></p>
備註			