

國軍退除役官兵輔導委員會花蓮縣榮民服務處
112年提升政府服務效能推動作法執行成效表

實施要項	推動作法	執行成效
完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、依業務範圍建立標準作業流程(SOP)，以維服務作業之一致性，並依實況採滾動式修正。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依業務範圍建立標準作業流程(SOP)，並於人事更迭時製作移交清冊，以維服務作業一致性。 2. 每年進行業務風險評估，針對風險影響程度高或容易產生風險之業務，建立標準作業程序及作業流程圖，並召開內部控制與稽核小組會議，擇定年度內部控制項目，進一步辦理自評與稽核作業，後根據實況及興革建議滾動式修正業務作業流程。 3. 輔導會定期舉辦教育訓練提升服務效能。
	二、因應新型冠狀肺炎(COVID-19)等疫情，持續改善服務櫃台、服務標示、主動導引協助退除役官兵及眷屬諮詢、申辦等服務，並提供停車空間、服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以花草植栽綠化庭園，並建置花草學名標識與物種簡介，佐以圖文，供民眾觀賞。 2. 實施路樹修剪，保障職員工及民眾用路安全。 3. 結合村里辦公室辦理環境清潔消毒，保障職員工及民眾健康。 4. 室外廣場設置身障及婦幼停車位、無障礙坡道與欄杆，方便年長、行動不便、婦幼等民眾洽公，營造便利與安全的友善環境 5. 因應性別平權及多元性別潮流，一樓設置性別友善廁所。 6. 二樓設置哺集乳室，符合隱密、安全、採光好的設置標準，提供職員工及洽公民眾需求使用。 7. 設置志工服務台，安排新住民、客語、台語等多元志工輪班，主

動導引協助洽公民眾諮詢、申辦等服務。

8. 服務台設置清楚服務標示，並備有老花眼鏡、血壓計、飲水機等設備，俾利民眾洽公及需求使用
9. 疫情期間，積極配合疫情指揮中心設置紅外線體溫量測消毒機、隔板等相關防疫措施(實聯制、量測體溫、戴口罩、酒精乾洗手等)，保障職員工及民眾健康。
10. 設置多功能會議室，提供獨立諮詢空間，保障退除役官兵及眷屬個別諮詢需求與保密性。
11. 設置史蹟館接待區，提供貴賓、訪客及職員工舒適之參訪與休閒空間。
12. 服務場所及周邊環境放置盆景，持恆綠化工作；春節、聖誕節等民俗節慶亦應景佈置春聯、聖誕樹等，營造溫暖柔性洽公空間環境。
13. 每月月初實施電梯安全檢查，保障職員工及洽公民眾安全，檢查結果均為「合格」。
14. 每年5月及11月依飲用水相關規定辦理水塔(池)清洗，每季進行飲水機保養維護及水質檢測等相關作業，確保飲水品質及職員工、民眾健康。
15. 每季實施水質檢驗，確保職員工及洽公民眾飲用水品質。
16. 每年實施消防安全檢查，保障職員工及洽公民眾安全，檢查結果為「合格」。

	17. 於春節、鄰里活動等期間配合開放廣場作為臨時停車場，除敦親睦鄰外，亦共同促進地方永續發展。
<p>三、持續更新簡淺易懂之作業流程及宣導資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導，提升服務效能</p>	<p>1. 配合輔導會編印彙整便民服務及有關措施、資訊，如編印「權益福利措施簡介」、「就學就業及職訓權益說明」、「退除役官兵及眷屬赴大陸地區貼心小叮嚀」等宣傳手摺，透過臨櫃、訪視、活動等服務時機廣為宣導周知。</p> <p>2. 透過官網、臉書粉絲專頁、LINE@等社群媒體及通訊軟體平台，不時分享權益、福利、活動等新知資訊，推展服務之可近性與可及性。</p> <p>3. 辦理退除役官兵及眷屬相關活動時，主動連結傳播媒體，如榮光雙周刊、青年日報、台灣新生報、中華日報、中廣新聞網、漢聲電臺、更生日報、東台灣新聞網及花蓮電子報等提供新聞稿件，適時置入輔導政令與服務內涵，並即時主動回應輿情及媒體相關報導，掌握社會脈動，促進民眾瞭解榮服處施政作為及服務內容績效，年度各平面新聞媒體刊登之新聞計255則。</p>
<p>四、賡續強化人員服務態度及電話禮貌，建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，並確實執行與管考。</p>	<p>1. 每季辦理臨櫃服務品質滿意度問卷瞭解服務情形，對反映服務欠佳問題，檢討改善方式，以達到提升服務品質要求，統計表均依規定每季報會備查，年度計完成808份問卷，平均服務滿意度達</p>

		<p>99.11%。</p> <p>2. 112年度本處接受輔導會服務機構電話禮貌測試上半年受評為甲等；下半年受評為優等單位，賡續提升人員電話服務態度。</p>
<p>五、落實退除役官兵及眷屬訪視服務照顧工作，滾動式調整照顧類別，並依不同需求類型提供照顧服務。</p>		<p>1. 將13鄉鎮市劃分成4個責任區，17個服務網，依訪視時隔與排程，對特需照顧、較需照顧及一般照顧退除役官兵及眷屬實施訪查，主動發掘服務對象需求並予以協處，年度調整照顧類別33人次；訪視服務總計4萬3,118人次；協助申請低收入戶3人次；中低收入老人生活津貼7人次；長期照顧服務5人次；其他單位資源12人次。</p> <p>2. 成立6個「榮欣志工中隊」，招募志工137人，年度志工出勤1萬5,680人次，服務1萬5,966小時，提供退除役官兵及眷屬關懷訪視、運送物資、陪同就醫、居家環境清潔、百歲慶生、關懷據點義剪等感動服務總計1萬858人次。</p> <p>3. 集結認養愛心，針對家境清寒且在學中之亡故榮民遺孤，每月給予3,000元認養金鼓勵向學，112年度認養426人次，發放認養金126萬8,000元，並於112年8月12日辦理相見歡活動1場次，讓認養人與受認養榮民遺孤見面互動，相互表達勉勵與感恩之情。</p>
<p>六、辦理年度服務人員提升作業知能專業</p>		<p>1. 結合國軍花蓮總醫院、慈濟大學等單位，配合本處年度各項活動</p>

	<p>講習，增進人員專業水準，每年至少20小時；強化服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。</p>	<p>辦理19場次服務體系人員教育訓練，合計40小時。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 112年5月3日辦理職員工消防、防震、防颱、緊急救護及防空避難實地演練，計32人參與；9月21日配合國家防災日實施就地避難演練計33人參加。 3. 112年3月30日辦理環境教育講習，計30人參與。 4. 112年3月26-27日辦理全民國防教育-參訪敦睦艦隊活動，計44人參加。 5. 年度本處職員工主動參加數位、實體、混成等輔導會就學、就業、就醫、就養、服務照顧、退除給付、善後、檔案管理、公務人員廉政倫理、兩公約、兒童權利公約、身心障礙者權利公約、性別平等、內部控制、全民國防教育…等研習課程終身學習人數29人，學習時數登錄2,194小時，增進職場知能，開拓個人知識領域與積極、正向觀念的啟發，藉學習過程成就圓融的職場環境，並提升專業服務水準。
<p>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及眷屬需求</p>	<p>一、建置民眾意見反映(陳情)處理機制及標準作業程序，並於本處全球資訊網設置「處長信箱」，俾即時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求。</p>	<p>依輔導會人民陳情案件作業規定辦理，並於本處全球資訊網設置「處長信箱」，年度陳情信件計12件，均由各業管即時查證處理及回復當事人說明，保障退除役官兵及眷屬需求，並增進服務效能。</p>

	<p>二、辦理服務滿意度調查問卷，藉以增進服務品質。</p>	<p>服務滿意問卷調查區分就學、就業、就醫、就養、服務照顧、退除給付、其他等7種問卷屬性，每季辦理乙次，每季至少180位洽公之退除役官兵及眷屬，依各有效問卷做成各項目百分比統計，作為欠佳事項改善之檢討，年度計完成808份問卷，平均服務滿意度達99.11%，賡續達成提升服務品質目標。</p>
	<p>三、辦理退除役官兵代表懇談會及服務區座談會，與退除役官兵及眷屬面對面溝通，發掘問題，解決困難，廣納建言。</p>	<p>1. 處長、副處長及總幹事每月親訪退除役官兵及眷屬，俾面對面瞭解及回應問題需求，年度合計訪視725人次。 2. 於花蓮市、壽豐鄉、玉里鎮舉辦服務區座談會3場次，並於花蓮市辦理退除役官兵懇談會1場次。處長親予主持，退除役官兵及眷屬計257人次參加，與會人員分別針對權益維護、醫療服務等提出相關問題及改進建議計32件次。</p>
	<p>四、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，及時、有效處理退除役官兵及眷屬問題需求，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>值日人員每日觀看電視新聞報導，並進行網路新聞搜尋；即時瞭解有關退除役官兵及眷屬報導，遇重大案件，即通知相關人員儘速處理，並將處理情形以「狀況反映表」陳報首長核閱、記錄備查。年度執行車禍、落海、溺水、工安、失蹤、山難、火災、地震等輿情處理回報總計95件次，及時扶助退除役官兵及眷屬需求，提升服務效能。</p>
<p>便捷服務遞送過程</p>	<p>一、設置全功能櫃台，賡續推動「一處收</p>	<p>本處「單一窗口」服務作業提供五大服務業務資訊內容，達「一處收</p>

與方式，提升退除役官兵及眷屬生活便利度	<p>件、全程服務」作業。</p>	<p>件、全程服務」之簡政、便民目標，受理退除役官兵及眷屬申辦作業等各項服務合計5,945人次如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 榮民證790人次 2. 榮福卡408人次。 3. 二類官兵權益卡116人次。 4. 遺眷家戶代表證233人次。 5. 眷屬證658人次。 6. 榮民子女就學補助138人次(高中以下55人次、大學以上83人次)、獎助學金申請24人次(獲選17人次)、午餐補助36人次 7. 急難救助346人次。 8. 財團法人榮民榮眷基金會重大意外事故救助10人次。 9. 三節慰問2,429人次。 10. 就養榮民喪葬補助62人次。 11. 就養遺眷重點救助31人次。 12. 鑲牙補助15人次。 13. 助聽器補助21人次。 14. 配鏡服務452人次。 15. 醫療輔具服務174人次。
	<p>二、非上班時間設置專人輪值服務，全年無休，24小時服務不打烊。</p>	<p>服務不打烊，每日08時至20時及20時至08時安排二人輪值服務，全年無休，提供各項服務諮詢與退除役官兵及眷屬危安事件、意外事故之即時處理。</p>
	<p>三、提供跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)，增加退除役官兵及眷屬使用意願與效益。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新式榮民證及遺眷家戶代表證線上申辦：新式榮民證及遺眷家戶代表證自111年4月1日起增加線上申辦服務，年度協助偏遠、交通不便等榮民7人；遺眷1人完成線上申辦及發證作業。 2. 數位榮福卡線上申辦：輔導會自

		<p>110年11月起推展於手機申辦數位榮福卡，結合數位身分功能，方便退除役官兵及眷屬查詢輔導會服務照顧措施及使用特約商店優惠，年度推廣申辦計408人次。</p> <p>3. 退俸子女教育補助線上申辦：自111學年度第1學期起新增退俸子女教育補助線上申辦服務，112年度計受理83件，核發123人次。</p>
	<p>四、建置多元化電子參與管道，簡化互動及操作方式，以提供退除役官兵及眷屬友善網路溝通環境；充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。</p>	<p>1. 利用網際網路資訊傳遞之便，於本處官網及臉書粉絲專頁隨時更新最新服務消息，如就養、獎助學金、職訓補助申請等政策宣導；求職、志工、防疫、消費者保護等資訊，俾利退除役官兵及眷屬取得最新即時訊息。年度全站累計點閱次數總計111萬6,207次，刊登資料合計818則。</p> <p>2. 設置中華電信 Wi-Fi 提供洽公民眾免費無線上網服務。</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>一、結合醫院等單位設置服務台；各服務網配置在地志工人力，透過社區志願服務組長連結在地資源，即時提供收件、諮詢、住院慰問、居家環境清潔，或執行三節慰問金、急難救助金、獎助學金核發等訪視服務，強化</p>	<p>1. 於國軍花蓮總醫院、臺北榮民總醫院鳳林分院及玉里分院設置3個服務據點，協助住院慰問、諮詢及意見反映、各項榮服處業務收件等服務，年度服務計483人次。</p> <p>2. 於花蓮縣各鄉鎮市共配置社區志願服務組長17人，就近進行訪視關懷及提供各項服務照顧工作，避免因花蓮縣地域南北狹長退除役官兵及眷屬難以取得福利服務資訊及協助，年度提供訪視及協</p>

<p>服務照顧之可近性及可及性。</p>	<p>助服務總計3萬5,331人次。</p>
<p>二、連結國軍花蓮總醫院、臺北榮民總醫院鳳林及玉里分院等單位專業人員，分區辦理防疫、正確用藥、安寧緩和醫療及預立醫療照護諮商等宣導講座至少2場次，增進退除役官兵及眷屬健康與醫療知能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協請臺北榮民總醫院玉里分院針對本縣偏遠（富里及竹田）地區之退除役官兵及眷屬，提供12場次巡迴醫療服務，富里地區計47人次；竹田地區計30人次，合計77人次受惠。 2. 連結臺北榮民總醫院身障重建中心至本轄，針對花蓮地區民眾提供身障輔具檢測巡迴服務3場次（花蓮榮譽國民之家、臺北榮民總醫院玉里及鳳林分院），計221人次受惠。 3. 結合分區座談及懇談會辦理助聽器及配鏡聯合巡迴服務、榮民醫療輔具申辦，並向退除役官兵及眷屬實施安寧緩和醫療及預立醫療照護諮商宣導，總計327人次參與。 4. 結合本處處務暨服務網工作會報時機，邀請國軍花蓮總醫院臨床心理師、護理師等講師，辦理「認識憂鬱症及自殺防治」及「更年期保健」社區預防保健講座計2場次，總計78人次參與。
<p>三、轉介社福資源，並與社福慈善團體結盟辦理各項公益關懷活動。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助服務對象緊急安置或一般性入住花蓮榮譽國民之家年度計23人；臺北榮民總醫院鳳林分院護理之家7人。 2. 針對服務對象有需其他社政單位協助之福利需求，連結花蓮縣長期照顧管理中心、縣府社會處、鄉鎮公所及衛生所等社福單位資

		<p>源，進行開案、轉介及追蹤服務，年度計12人次。</p> <p>3. 連結農糧署、華洲食品行、吳媽媽包子專賣店、北玄宮、東龍宮、玄聖堂…等公私部門資源捐助麵包、包子、米、油等民生物資，年度換算捐助金額總計140萬5,527元，清寒退除役官兵、遺眷及遺孤家庭總計5,306人次受惠。</p>
開放政府 透明治理， 優化機關 管理創新	一、落實政府資訊公開，保障民眾知的權利，增進民眾對公共事務之瞭解。	於本處官網設置「資訊公開」專區，每季公告接受各界捐助榮民遺孤認養款收支」及「物資捐贈」情形；每月公告防騙、防疫、消保資警訊等消費者保護宣導知能；每年公告提升政府服務效能執行計畫、推動作法執行成效表、內部控制聲明書等資訊，保障民眾知的權利，增進民眾對公共事務之瞭解，並強化機關管理效能。
	二、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、深度及範圍，檢討修訂提升政府服務效能執行計畫。	每年1月根據前一年度執行成效檢討精進，透過各種管道瞭解退除役官兵、眷屬及民眾之期望與需求，並廣納專家學者、民間團體等各方建言，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法，訂定當年度本處提升政府服務效能執行計畫據以推行。
掌握社經 發展趨勢， 專案規劃 前瞻服務	一、政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，處理突發意外事件，建構社會	<p>1. 建立複合式災難預防機制、榮民善後服務、防詐騙作為、退除役官兵及眷屬健康血壓、額溫量測、酒精乾洗手消毒、發送防疫口罩、酒精及防寒物資等服務。</p> <p>2. 訂定本處災害防救應變及特殊事</p>

安全網絡。

故緊急通報處理作業規定，據以執行及預作防範。

3. 於112年5月3日辦理年度自衛消防演練，邀請臺灣安全保護協會教官講授防火、防震、防颱及緊急災害防治救護等課程，職員工計33人參加。
4. 與陸軍花東防衛指揮部完成簽署防災支援協定，對危險區域退除役官兵及眷屬進行預防性疏散、遷離作業。
5. 年度與花蓮縣後備指揮部、海巡署東部分署第一二岸巡隊、花蓮榮譽國民之家、臺東農場、臺北榮民總醫院玉里分院、鳳林分院、花蓮郵局、花蓮縣警察局、花蓮縣消防局等9個單位簽訂支援協定，俾建構更完善之支援助顧網絡，保障退除役官兵及眷屬生命財產安全。
6. 112年12月5日與花蓮慈濟醫院共同簽署「促進國軍退除役官兵醫療照顧合作備忘錄」後，緊接著雙方立即簽訂「健康管理醫院合約書」，約定榮民、第二類退除役官兵及領有遺眷家戶代表證之遺眷本人，自113年1月1日起，前往花蓮慈濟醫院將享有就醫掛號費半價(急診除外)優惠。此外，進行成人預防保健、癌症篩檢時，亦可享有當日免費停車優待等，未來雙方將持續就偏遠地區遠距及後送醫療、社區衛教巡迴醫療，以及急、重症患者優先

		<p>醫療服務等事項進一步研擬合作方式與內容，提供花蓮地區退除役官兵及眷屬更優質之醫療照護。</p>
	<p>二、為提升退除役官兵及眷屬轉銜與穩定就業，推行各項就學、就業及職訓措施，並與地方政府、國軍、學校、民間企業、社福團體等公私部門結盟，辦理各項就業服務與公益活動至少4場次，增進政府服務效能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與地方政府、國軍、學校、民間企業、社福團體等公私部門結盟，辦理各項就學、就業、職訓等就業服務與公益活動9場次，計353人次參與。 2. 大專學分補助68人次。 3. 就業考試補助27人次。 4. 會外職訓補助139人次 5. 輔導就業401人次。 6. 穩定就業津貼補助231人次。 7. 開發職缺：拜會37家廠商，開發668個職缺。 8. 創業諮商輔導25人次。 9. 輔導申請創業貸款利息補貼及創業貸款補助1人。 10. 設立就業站 LINE@認證帳號，協助退除役官兵及眷屬就業：運用本處就業站 LINE@認證帳號，即時掌握輔導會各項最新消息或服務資訊，有效推展本處就學、就業及職訓工作，計有成員4,345人。