

## 國軍退除役官兵輔導委員會澎湖縣榮民服務處

### 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	執行成果
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>(一)適時充實更新服務設施，持續改善辦公設備、服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、環境規劃、綠(美)化工作等，建置合宜的服務環境。</p> <p>(二)賡續強化各項服務效能，如電話禮貌、臨櫃態度、志工電訪等，並確實執行與管考。</p> <p>(三)訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關講習，提升人員專業水準，強化本處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>1. 為加強宣導政府施政政策及彰顯服務照顧榮民(眷)成效，於本處放置宣導專區，陳列相關資料；另為提供優雅服務場所，除增添綠色觀賞植物，加強柔和溫馨照明，更新空調設備，以改善為優質的辦公場所。</p> <p>2. 因應澎湖地區夏季期間高溫炎熱天氣，於 112 年 6 月完成將辦公大樓一、二樓冷氣設備，於 112 年 6 月份完成汰換，有效提升辦公室同仁與洽公民眾舒適度及好感。</p> <p>在各種會議或集會時機，加強教育，並以案例及實務方式，提醒職員工加強重視服務態度，面對洽公民眾應以同理心及內容宣導的禮儀、委婉的語氣溝通說明，讓對方有被服務的感受。</p> <p>1. 本處「112 年度自衛消防編組演練計畫」於 6 月 8 日經簽奉核定，並已於 6 月 26 日召集全體員工舉行自衛消防安全講習暨消防編組演練，藉以提升同仁防災意識及消防滅火能力。</p> <p>2. 112 年 10-11 月辦理本處內部控制稽核作業，提升同仁對各業務內部控制及內部稽核之精進。</p> <p>3. 本處 112 年度薦派總幹事參加 112 年度薦任公務人員晉升簡任官等訓練及警正警察人員晉升警監人員晉升警監官等訓練。</p> <p>4. 本處社區志願服務組長計陳明雄等 3</p>

		<p>員，年度內參加輔導會辦理「就業實務與法規訓練」及「照顧服務員」等訓練，取得相關認證時數，充實專業知識，成效卓著。</p>
		<p>(四)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，以增進政府服務功能。</p>
		<p>1. 年度與港都保全股份有限公司、佳朋開發股份有限公司簽署合作備忘錄，提供職缺優先進用退除役官兵，拓展就業渠道。</p> <p>2. 與民間企業佳朋開發股份有限公司、勝國大飯店股份有限公司、澎湖海悅飯店(續約)簽署特約商店，爭取各項優惠，為榮民(眷)提供具體有感服務。</p> <p>3. 拜訪澎湖縣警察局、郵局等機構，建立防騙通報機制。並藉由辦理服務網座談會、榮民代表懇談會等及志工相關活動時，邀請警政單位進行防騙案例宣導，保護消費者權益，計4場次。</p> <p>4. 安排首長親訪七美、望安、吉貝、烏嶼等離島，結合離島鄉公所，拓展訪視觸角，關懷每一位榮民(眷)，落實感動服務。</p>
		<p>(五)落實外住榮民暨遺眷訪視服務，並依不同需求類型提供個別化服務照顧工作。</p>
		<p>落實外住榮民暨遺眷訪視服務，主動發掘問題，解決困難，使受訪者能感受到服務的熱誠，及真正達到訪視的目的。112年度榮民(眷)暨遺眷訪視服務照顧成果如次：</p> <p>1. 特需照顧774人次。</p> <p>2. 較需照顧:3,878人次。</p> <p>3. 一般:9,420人次。</p> <p>4. 運用輔助人力電話訪問:1,896人次。</p> <p>5. 112年7月4日辦理「向學子女相見歡」活動，計榮民遺孤及眷屬、榮欣志工等40餘人，實地參訪離島國軍駐地營區，實施國防知性之旅，培養</p>

			<p>學子們愛鄉愛國情操，強化全民國防的共識，探訪離島社區榮民眷長輩，鼓勵敬老尊賢及培養見苦知福的觀念，成效良好。</p> <p>6. 112年8月7日辦理新住民生活適應輔導及幸福家庭表揚活動，表揚新住民幸福家庭2個家庭，藉由專題講座、在地自然生態景觀探訪(含趣味DIY活動)等輕鬆洋溢方式，活動順利圓滿。</p> <p>7. 年度內春節、端午、中秋等三節前夕安排七美、望安、將軍及吉貝、烏嶼等離島榮民(眷)慰問，轉發社會善心物資及應節禮品，'表達榮服處對有限資源的離島榮民袍澤及眷屬的關懷之意。</p> <p>8. 鏈結安得烈慈善協會提供「長青食物箱」及「膳糧食物箱」等民生物資，主動協助申請，改善年長獨(寡)居榮民遺眷的生活需求，深獲各界肯定。</p> <p>9. 榮民(眷)急難救(慰)助金：  (1) 榮民(眷) 114人次合計新臺幣38萬元整。(輔導會經費)。  (2) 遺眷急難救助金核發49人次，計新臺幣10萬4,000元整。(輔導會經費)  (3) 澎湖縣政府急難救助金核撥款新臺幣30萬元，核發榮民(眷)99人次。  (4) 就養遺眷喪葬補助費核發23人次。計新臺幣92萬元；就養遺眷重點救助金核發9人次，計27萬元。合計核發32人次，共新臺幣119萬元整。  (5) 春節、端節及秋節三節慰問：  a. 清寒榮民(眷)、遺孤核發351人</p>
--	--	--	--

			<p>次，計新臺幣 107 萬元 4,000 元整。</p> <p>b. 八二三戰役未就養榮民核 33 人次，計新臺幣 7 萬 7,000 元整。</p> <p>10. 協助高風險榮民安裝遠距居家照護系統，防範自宅意外發生，協助榮民(眷)聶○等 2 員，申設澎湖縣政府緊急呼叫鈴設備，確保榮民(眷)居家照護安全，防範維安瑕隙。</p> <p>11. 112 年祭祀在澎亡故榮民英靈：  (1) 3 月 29 日清明祭祀，計有退伍軍人團體代表、本處員工及榮民眷 24 人參加。  (2) 9 月 7 日中元節祭祀，計有退伍軍人團體代表、本處員工等 23 人參加。</p> <p>12. 單身亡故榮民遺產管理：  移交國庫單身亡故榮民。遺款 3 人次，合計金額 497 萬 5525 元。</p> <p>13. 榮民(眷)住院均由責任區輔導員、社區志願服務組長陪同處長代表輔導會主任委員轉達訪視問候，年度探視榮民(眷)住院計 51 人次。</p> <p>14. 榮欣志願服務：  (1) 本處志工隊編組計 3 隊，計 82 人。  (2) 112 年度訪視特較需榮民、遺眷及探視住院，出勤 521 次，服務榮民眷 8,236 人次，服務 5,407 小時。</p>
		(六) 建立簡淺易懂的作業標準及工作手冊，提升服務效能。	配合輔導會政策編列本處年度工作期程管制表，作為各項業務執行參考，俾利提升服務效能。
二	重視 全程 意見 回饋	(一) 設置「首長民意電子信箱」，律訂 3 個工作天內完成回覆當事人，俾利有效處理問	本年度處長信箱收件 12 件，12 件已回覆寄件人。

	及參與，力求服務切合民眾需求	題，即時滿足服務對象需求。	
		(二)辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會，廣邀服務對象參與意見表達。	聽取榮民(眷)建言，瞭解其生活實況、需求及興革建議，協助解決疑難： 1. 112年4月20日辦理榮民懇談會1場次，榮民及第二類退除役官兵60人參加，並邀請地方首長、民意代表、退伍軍人社團及警政、社政、衛生等政府機構派員，聽取榮民袍澤意見，適(即)時解答疑惑，建立共識，創造雙贏。 2. 112年8月30日辦理年度服務區座談1場次，邀集榮民代表45人參加，會中邀請澎湖縣警察局實施防騙宣導、金融教育，廣泛蒐集榮民前輩指導意見。 3. 各次懇(座)談會議中榮民建議事項均依規定陳報輔導會各業管處(室)協助解答並即時回復提問榮民，爭取袍澤信賴。
		(三)依據服務特性辦理滿意度調查，俾利精進服務效能。	針對臨櫃洽公民眾實施服務滿意度問卷調查，112年度計完成有效問卷442份。
		(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。	於正門設置意見箱，網頁亦設有處長電子信箱，供民眾反應意見。
		(五)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。	安排拜會縣籍立法委員及澎湖縣正副議長、並邀請參加各項活動及座談。建立新聞媒體及社群網站專責管理人員，宣導本處施政成效，並能快速回應輿論。
三	便捷服務遞送過程與方	(一)設置全功能櫃台，廣續推動「一處收件、全程服務」作業；另針對身障、年長行動不便者，提供「到府	112年度全功能櫃台辦理榮民(眷)服務成效如次： 1. 鑲牙補助及輔具核發： (1)就養榮民鑲牙補助9人。 (2)助聽器9人。

式， 提升 民生 便利 度	收件、專人送達」。	<p>(3)眼鏡116人。 (4)輪椅9人。 (5)助行器3人。 (6)圍腰護具41人。 (7)手杖14人。 (8)四腳手杖3人。 (9)便盆椅10人。</p> <p>2. 榮民(眷)獎助學金： (1)榮民子女高中以下就學補助20人，計新臺幣1萬元整。 (2)榮民大專院校進修補助27人，計新臺幣27萬4,072元整。 (3)國家考試補助5人，計新臺幣17萬3,720元。 (4)轉發榮民榮眷基金會大學以上就學補助獎助學金40人，計新臺幣17萬2,000元整。</p>
	<p>(二)非上班時間設置專人輪值，全年無休24小時服務。</p> <p>(三)提供跨平台線上通用服務(如申辦、查詢等)，以及線上預約申請，增加服務對象使用意願。</p> <p>(四)建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p> <p>(五)定期邀集志工於榮民集居地，社會資源社區化。</p> <p>(六)配合高雄榮總巡迴義</p>	<p>提供全年無休服務，休假日及非上班時段，由本處職員24小時輪值，提供及時服務及緊急事件處理。</p> <p>結合輔導會行政業務網，提供線上申辦及查詢服務。</p> <p>建置澎湖縣榮民服務處臉書粉絲專頁；建置退伍軍人社團、各服務網Line群組，交流各項訊息；另運用Line@提供就學、就業及職訓各項訊息，專人即時回應。</p> <p>定期於每週六下午於榮民(眷)集居地(龍行新城)辦理義剪及測量血壓及血糖活動，另每月輪流於偏遠地區活動中心或日照中心辦理義剪及測量血壓、血糖，為榮民眷服務，使社會資源社區化。</p> <p>112年4月21日(五)至4月25日</p>

		診，服務離島榮民 (眷)醫療服務。	(二) 由高雄榮總林院長率隊抵澎，實施巡迴義診，服務偏鄉離島榮民與榮眷逾300人，看診逾1,000人次，獲縣長及縣民肯定。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一)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，提升服務可近性，落實「榮民在哪裡，服務到那裡」及「傾聽榮民聲音」之服務理念。	設置「榮民活動中心」及「龍行新城」2處外展服務據點，分由榮欣志工及社區志願服務組長駐點，全年度受理服務計68件。
		(二)辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次，強化年輕官兵就業輔導，提升職場競爭力。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年度配合澎湖就業服務站就業媒合4場次。</li> <li>2. 榮民(眷)就業輔導計153人。</li> <li>3. 榮民(眷)職職業適性評量87人參加、專業職涯諮詢32人參加。</li> <li>4. 拜訪廠商20家，提供職缺數73個，推介僱用32人。</li> <li>5. 受理職業訓練輔助申請，年度受理輔助班別人次： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)營業用動力小船駕駛訓練，參訓計7人次。</li> <li>(2)乙級船員訓練班計2人次。</li> <li>(3)中餐丙級實務推廣參訓計3人次。</li> <li>(4)PADI進階開放水域潛水員，參訓計2人次。</li> <li>(5)職業大客車，參訓計2人次。</li> <li>(6)吊升荷重三公噸以上移動式起重機操作人員訓練，參訓計1人次。</li> <li>(7)托育人員職前假日訓練班，參訓計2人次。</li> <li>(8)美容丙級證照班，參訓計1人次。</li> <li>(9)職業安全衛生管理師，參訓計1人</li> </ol> </li> </ol>

			<p>次。</p> <p>(10)開放性海域救生員，參訓計2人次。</p> <p>(11)建築物室內裝修繪圖班，參訓計1人次。</p> <p>(12)甲級廢污水處理專業人員訓練，參訓計1人次。</p> <p>(13)滅火進階，參訓計1人次。</p> <p>(14)烘焙點心班，參訓計1人次。</p> <p>(15)坐月子服務照顧人員，參訓計1人次。</p> <p>(16)室內設計與3D繪圖班，參訓計1人次。</p> <p>(17)限用級GMDSS值機員訓練，參訓計1人次。</p> <p>6. 每季配合第一作戰區(澎湖防衛指揮部)辦理屆退官兵權益說明會，邀集地區屆退三軍官兵參加，以增進強化年輕官兵業務輔導，提升職場競爭力。112年度計辦理第1、第3及第4季三場次，計82位屆退官兵參加，本處並向其詳細說明退伍後就學、就業及職訓各項權益。</p>
		(三)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。	本處新版網頁，功能包含網頁e路通、分眾導覽、響應式設計、無障礙網頁，另提供在地優惠訊息供民眾點閱。
		(四)針對新住民提供生活適應輔導，強化家庭支持。	<p>榮民外籍配偶生活適應服務：</p> <p>1. 參加中央及地方政府專業會議7場次。</p> <p>2. 辦理「幸福家庭表揚」1場次。</p> <p>3. 辦理「生活成長活動」1場次。</p>
五	開放政府透明治	(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，彙編文宣資料，	112年度官方網站公告489件，臉書220則。

	理， 優 化 機 關 管 理 創 新	善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。	
		(二)落實政府資訊公開，以主動公開為原則，受贈物資及金額按季公告於官網，保障民眾知的權益。	連結至輔導會網站發布本處各項最新訊息，並將相關的服務資訊，及受贈物資及金額按季公告於本處網頁，提供最快速訊息、政府政策宣導及正確之e化服務。
		(三)針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。	定期檢視服務流程，連結社會資源、應用資訊，推動具有創新、整合之方案措施，以增進服務效率，將年度為民服務成效以數據方式呈現於「提升服務效能具體作法執行成效」，使榮民(眷)瞭解服務工作內涵。
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，聘請專家、學者擔任講座，講授社會福利政策、長照政策、就業促進政策等。	<p>結合機關或民間團體，進行資源整合，照顧榮民(眷)。</p> <p>1. 善心捐款： 112年度內計有財團法人榮民榮眷基金會、欣桃天然氣股份有限公司、欣雲天然氣股份有限公司、社團法人中華佛教善緣慈善基金會、媽宮食品廠、欣屏天然氣股份有限公司、社團法人陸海空常備士官班相互關懷協會、儷雅營造有限公司、富立業工程顧問有限公司、理勻法律事務所及南臺灣環境科技股份有限公司等機構、榮民扈○中先生、吳○福先生、民眾張○周、鄭○華等人捐助款項共計新臺幣40萬9,160元整，贊助本處辦理各項榮民(眷)慰問活動，挹注善的力量，嘉惠榮民袍澤及眷屬，受益匪淺。</p> <p>2. 物資捐贈： (1)澎湖企業-佳期旅行社捐贈養生飲品(白木耳湯)50包(約值6,000元整)，轉發服務區年長榮民(眷)，表達對榮民前輩的敬意。</p>

			<p>(2)民眾張○周先生捐贈水果乙批(約值1,500元),贊助本處辦理第1季榮欣志工聯繫會報,犒賞志工夥伴,表達敬意。</p> <p>(3)財團法人慶福社會福利慈善基金會捐贈保暖衣43件(約值6,773元)、保暖衣48件(約值7,561元),轉發服務區特、較需照顧榮民及遺眷、一般榮民(眷)等。</p> <p>(4)馬公市東衛天后宮管理委員會捐贈愛心米42包(約值5,250元),嘉惠經濟弱勢榮民(眷)。</p>
--	--	--	---