

臺北市榮民服務處 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	執行成效
壹	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、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>總計 20 場次及全處同仁每人需線上學習資訊安全至少 3 小時，加強在職人員(含新進人員)職能訓練，熟練服務流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每月召開服務會報(12 場次) 宣導輔導會通報及相關法規並於上下半年舉辦各區輔導員及社區志願服務組長在職教育訓練(2 場次) 2. 連續假期前辦理勤前講習 6 場。
		<p>二、按「工作標準作業程序」維持服務標準，簡化「工作規範及作業流程」，提升服務效能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各項業務工作標準作業流程計 60 項，確立各項業務作業流程，並於業務異動時列入交代，維持服務標準及滾進修正。 2. 年度修訂(調整) 3 項【07-標準作業程序-榮民遺眷家戶代表證、11--職業進修訓練標準作業程序(職訓)、12 大專校院就業考試進修補助作業程序(就學)】
		<p>三、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理 4 次個案管理研討會，提升個案服務品質及服務效能，並於本處每月服務會報宣導社福資源連結相關知能，由各責任區輔導員及社區志願服務組長共 769 人次參加。 2. 112 年 8 月 24 日及 12 月 21

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>四、與公部門、企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。</p>	<p>日辦理年度服務體系人員教育訓練與新進人員訓練 1 次，計有 148 人次參加。</p> <p>3. 為使退除役官兵(眷屬)及職員工樹立正確金錢觀及提升金融、保險知識水準，以達樂齡生活之目標，金管會銀行局網頁設立「走入校園與社區辦理金融知識宣導」專區，共辦理 5 場次，參加人數 320 人。</p> <p>4. 持續於處務會議宣導行政院消費者保護會消費資(警)訊，防止金融詐騙。 (https://cpc.ey.gov.tw/Page/E414CC218269CCE8)</p> <p>1. 結合臺北市兵役局於三節前夕辦理各項關懷活動，嘉惠國防部單身退員宿舍，計服務榮民 348 人次、榮眷 228 人次及遺眷 1,002 人次。</p> <p>2. 年度內結合社會各界善心資源，辦理春節、端節、秋節、重陽節各項關懷活動，透過團體參訪、愛心餐會、春節圍爐等，共嘉惠 4,418 位單身、弱勢退除役官兵(眷)。</p> <p>3. 與企業辦理簽署合作備忘錄 9 家，並提供 182 職缺，成功媒合 47 人。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>五、落實外住退除役官兵暨遺眷訪查服務照顧工作，並依「特需」、「較需」及「一般」退除役官兵等不同需求型態，提供服務照顧功能。</p>	<p>1. 本服務區退除役官兵數 30,901 人、遺眷 27,319 人、榮眷 70,923 人，合計 132,079 人，其中含特需照顧 35 人、較需照顧 271 人，112 年度辦理訪視計 121,779 人次。</p> <p>(1) 單身就養榮民：272 人 (2) 有眷就養榮民：2,022 人 (3) 特需照顧遺眷：3 人 (4) 較需照顧遺眷：51 人 (5) 遺眷中低收入戶：270 戶 (6) 遺眷低收入戶：1,238 戶</p>
		<p>六、辦理退除役官兵兵參加會外職業訓練助，提升職場競爭力。</p>	<p>1. 年度內退除役官兵(眷)申請會外職業訓練補助共 234 人，計 490 萬 959 元。</p> <p>2. 因應退除役官兵需求，協同社團法人中華民國華夏物業管理協會增辦「物業管理證照班」2 班次，全年度參訓人數 30 人，全年度就業人數為 29 人，全年度考照率 100%，全年度就業率 96.66%。</p>
		<p>七、辦理大專校院暨就業考試進修補助，鼓勵退除役官兵參加國內大專校院所辦理之就業導向推廣教育班、學分班、空大、空專，以及進修參加</p>	<p>1. 年度內退除役官兵參加大專校院進修共補助 400 人，計 796 萬 7,406 元。</p> <p>2. 年度內退除役官兵參加就業考試進修共補助 41 人，計 130 萬 8,292 元。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>就業考試(考試院辦理之國家考試、公營事業人員進用甄試)，以強化退除役官兵學能及創造就業優勢。</p>	
		<p>八、聘請專家、學者擔任「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」等講座及榮欣志工服務。</p>	<p>1. 按「臺北市榮民服務處榮欣志願服務實施計畫」，運用單位下轄 9 個志工隊，由處長擔任召集人兼指導委員，組成執行督導體系，由責任區輔導員專責行政、教育、支持業務，志工隊協助執行服務任務與隊員平時考核。</p> <p>2. 志工相關服務：到府親訪、電話關懷、防騙宣導、高診次關懷、輔具申請、送醫服務、就養服務、勸進榮家、就業服務、就學服務、職業訓練、協助申請三節慰問金等多項具體有感服務：</p> <p>(1) 到府親訪：10,147 人次、 (2) 電話關懷：3,570 人次、 (3) 防騙宣導：9,832 人次、 (4) 高診次關懷：24 人次、 (5) 輔具申請：11 人次、 (6) 就養服務：120 人次 (7) 勸進榮家：46 人次、 (8) 就業服務：383 人次、 (9) 就學服務：74 人次、 (10) 職業訓練：5 人次、 (11) 協助申請三節慰問金：</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>834 人次。</p> <p>3. 辦理志工參與環境教育(輔導會清境農場)，認識環境教育對水土保持、生活環境的相關重要性。</p> <p>4. 榮獲衛福部績優志工團隊、志工個人(銀、銅牌)獎勵。</p> <p>5. 輔導會績優志工隊(團體)、績優志工(個人)獎勵。</p>
		<p>九、配合會頒政策加強二類官兵核認及訪視，確保退除役官兵權益。</p>	<p>配合會頒政策，112 年辦理第二類官兵核認計 260 人，於退伍後 7 日內完成訪視，說明相關就學、就業、職訓權益及第二類退除役官兵社團等資訊，落實本會二類官兵服務與照顧措施。</p>
		<p>十、辦理退除役官兵退除給付業務。</p>	<p>1. 辦理各項退除給付業務(含月退俸金、改支改辦、眷屬證、水電優待、教補費等)計 6,958 件，完成申請暨結報事宜。</p> <p>2. 辦理改支改辦作業管制系統，避免漏發，影響領受人權益，並透過簡化申請及發文作業程序，提升辦理效率，計申請案 1,464 件。</p>
		<p>十一、辦理退除役官兵就養業務，照顧弱勢退除役官兵。</p>	<p>1. 年度內就養申請(含諮詢)計 2,479 人次，核准 98 人，駁回 212 人。</p> <p>2. 驗證計 150 人(申復合格繼續</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>就養及停止就養須至 113 年 3 月匯出)。</p> <p>3. 海外長居報備(含驗證)計 91 人、戶籍遷出停止就養 15 人、出境逾 1 年 9 個月雙掛號通知返國案 128 人。</p>
		<p>十二、辦理退除役官兵就醫業務</p>	<p>1. 申請案件總計 3,048 人次： (1) 配鏡：1,908 人次 (2) 義眼：0 人次 (3) 助聽器：422 人次(金額：19 萬 7,820 元) (4) 輔具：603 人次。 (5) 鑲牙補助報會資料 115 件(金額：202 萬 6,100 元)</p> <p>2. 業務推動： (1) 配鏡巡迴：計 6 場次。 (2) 助聽器巡迴：計 6 場次。 (3) 高診次輔訪：高就診次輔導計畫，完成率 100 %。</p>
		<p>十三、協助退除役官兵有關就業媒合活動、職業適性評量諮詢、創業諮商及促進穩定就業津貼，轉職待業者多元服務，提升媒合成效。</p>	<p>年度內協助退除役官兵有關就業服務分述如下：</p> <p>1. 結合臺北市就業服務處辦理就業媒合活動計 24 場，服務退除役官兵達 1,585 人，年度多元就業媒合計 474 人。</p> <p>2. 委託專業機構提供職業適性評量共服務 182 人。</p> <p>3. 集中創業輔導資源，委託專業機構提供創業諮詢輔導 62 人。</p> <p>4. 為激勵退除役官兵就業意願，培養專業技能，強化訓用合一，促進長期就業，試</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			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」，以協助退除役官兵穩定就業，計 582 人提出申請。
		十四、辦理年度服務體系幹部教育訓練並配合輔導會舉辦教育訓練、講習，公務員人力發展中心開課派員參訓、提高人員本職學能。	高普考及初等考試新進人員 2 人來處報到後，均指定專人辦理實務訓練，另於年度內配合公務人力發展學院各項訓練，擇優派訓 44 人，強化人員本職學能。
貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮(遺)眷需求	一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	1. 輿情狀況反映處理標準，張貼值日室公佈欄，供全體值勤人員遵循辦理。 2. 每月由櫃檯(含就業站)蒐集「服務品質滿意度問卷調查」100 份統計分析來處洽公之民眾意見，112 年每月滿意度均達 90% 以上。
貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮(遺)眷需求	二、民眾意見反映後續追蹤處理。	接獲榮民眷意見反映，按陳情作業規定辦理，依來文內容區分「興革建議、法令查詢、違失舉發、權益維護、肯定本處及其他」等 6 大類，再由權責承辦人簽辦，並限期收文次日起 3 個工作日內辦畢；112 年度共管辦 40 案(計有興革建議 6 案、權益維護 17 案、肯定本處 2 案及其他 13 案)，均回覆提案當事人。

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>三、非上班時間設置專人輪值服務(服務不打烊)，全年無休 24 小時服務。</p>	<p>平日上班午休期間由值日人員擔任櫃檯服務及總機值勤工作，假日期間由職員擔任執勤工作，處理退除役官兵眷洽公、電話詢問等相關工作，落實本會服務不打烊政策。</p>
		<p>四、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>臨櫃洽辦退除役官兵證、第二類退除役官兵權益卡、營養午餐及子女教育補助費等申辦業務，廣續推動以單一窗口方式辦理，以縮短洽公等待時間。</p>
		<p>五、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。</p>	<p>針對服務退除役官兵眷需求，訂定 113 年度提升政府服務效能執行計畫。</p>
		<p>六、辦理退除役官兵懇(座)談會及服務區座談會。</p>	<p>辦理退除役官兵懇談會計 1 場次，參加人數 74 人；服務區座談會 5 場，參加人數計 467 人。</p>
		<p>七、運用本會官網功能，有效防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。</p>	<p>112 年度內運用本處全球資訊網將各項退除役官兵權益、就職(業)資訊、防騙宣導等最新資訊即時通知民眾共張貼 641 則文章，官方臉書 FB 計張貼 1,056 則貼文。</p>
<p>參</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>一、主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。</p>	<p>每月召開處務會報，資源整合，解決跨業務問題。</p>
		<p>二、運用市政資源，建</p>	<p>112 年度內本處運用戶役政電</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		立榮民健、勞保辦理、戶役及出入境資料查詢平臺，省時又便利，避免榮民眷洽公往返奔波。	子閘門查詢紀錄計 361 筆，避免退除役官兵（眷）洽公往返奔波。
		三、建立 LINE@群組將就學、就業及職訓等服務，透過即時資訊遞送，提升有需求退除役官兵服務效能。	目前本處 line@加入好友數達 8,864 人，112 年度瀏覽數 6,470 人次，傳遞就學就業及職訓等訊息 120 則，持續利用 line@傳遞就學、就業及職訓等服務訊息，讓退除役官兵即時收到相關訊息。
肆	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	四、普設服務據點，落實「榮民在哪裡，服務到哪裡」。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為多元對象及城鄉差距關懷，落實「退除役官兵在哪裡，服務到哪裡」之服務理念，各行政區之鄰里設有社區志願服務組長(總計 53 名)，服務退除役官兵眷。 2. 設有 5 處服務據點，協助有需要服務的退除役官兵（眷）： <ol style="list-style-type: none"> (1) 臺北榮民總醫院 (2) 輔導會 (3) 大我退舍 (4) 國軍門診中心 (5) 三軍總醫院(內湖)
		五、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢退除役官兵(眷)及持續辦理遺孤認養計畫。	1. 向會屬事業機構、退除役官兵榮眷基金會、國防部福利事業管理處、民間企業、慈善基金會、宗教團體、宮廟等募得民生物資協助照顧弱勢退除役官兵眷，共計嘉惠

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>1,577 人次。</p> <p>2. 年度內結合社會各界善心資源，辦理春節、端節、秋節、重陽節各項關懷活動，透過團體參訪、愛心餐會、春節圍爐等，共嘉惠本市 2,439 位單身、弱勢退除役官兵（眷）。</p> <p>3. 年度內結合臺北市社會局春節冷凍年菜 12 份。</p>
伍	開放政府透明治理，優化機關管理創新	主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。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。	<p>1. 於就業站等待區及全功能櫃台提供本處網站、FB、社區組長 Line 及就業服務 Line@ 群組等 QR code，方便退除役官兵(眷)登入及加入群組，快速獲取最新訊息。</p> <p>2. 網站、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。</p>
陸	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，適時宣導國家重要政策(如長照、就業等)。	<p>1. 分別於「退除役官兵代表懇談會」及 5 場「服務區座談會」邀請長照中心專員宣導長照政策及服務，並將長照服務資訊登載官網，提供退除役官兵(眷)即時資訊。</p> <p>2. 透過各類型就業媒合活動場次，加強宣導國家重要政策，並利用 LINE@、FB 等社群網站，廣為宣傳周知。</p> <p>3. 行政院全球資訊網-政策櫥窗</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>二、跨地方行政機關建立合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	<p>(https://www.ey.gov.tw/Page/D4EE9698E2D8FC64)、衛生福利部長期照顧</p> <p>(https://1966.gov.tw/LTC/mp-207.html)宣導國家發展、長照政策及服務，並將長照服務資訊登載官網，提供退除役官兵(眷)即時資訊。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 颱風汛期，主動與臺北市後備軍人輔導中心及臺北市防颱指揮中心、臺北市消防局等保持連繫，掌握各地災情，提供退除役官兵(眷)避難資訊，維護生命、財產安全； 2. 轄內發生重大意外事故時，連繫臺北市消防局勤務中心協助提供傷亡名單，確認是否具榮民身分，以利後續慰問協處事宜。 3. 藉由臺北市消防局提供民眾傷患後送資訊予輔導會進行比對，俾利本處能確實掌握榮民、遺眷及二類退除後官兵傷患後送情形，使本處能於第一時間主動慰問並協助急難救助之申請，為妥善照顧榮民、榮眷及遺眷之生活，受榮民眷好評，113年賡續執行。

項次	實施要項	具體作法	執行成效				
			項次	通報 人次		急難 救助 件數	協助 申請 急難 救助
			榮民	3,362		1,159	406
			遺眷	3,521		695	202
			二類	35		9	2