

臺東縣榮民服務處 113 年提升政府服務效能具體作法執行成效表

114 年 1 月 2 日

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>1、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>二、彙整編印業務工作簡表等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</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研討會或講習，提升人員專業水準，每年辦理 12 場次。</p>	<p>一、強化本處服務人員處理流程及相關法規之專業：</p> <p>(一)每週召開業務協調會；每月召開處(服)務工作會報時向所有員工宣導及教育訓練。</p> <p>(二)自 106 年 1 月 1 日起，管制各級服務人員每人每年學習時數 20 小時：</p> <p>(1)10 小時必須完成當前政府重大政策、法定訓練及民主治理價值等課程，並以數位學習為優先。</p> <p>(2)其餘 10 小時由公務人員自行選讀與業務相關之課程，各機關並得依施政重點、業務需要或同仁職能發展自行規劃辦理相關課程。</p> <p>(3)本處 28 位職員工，累計各類實體及數位學習，持續自我加強服務業務處理流程及相關法規之專業學習。</p> <p>二、配合輔導會編印相關權益政令推行之宣傳手摺放置於服務櫃檯，供洽公民眾索閱，另藉訪視榮民或分區座談會、榮民節活動、新住民生活適應輔導等集會活動時機分發，藉以宣導政府施政措施與輔導政令之</p>

		<p>四、與企業、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>推行。</p> <p>三、辦理提升作業知能相關研討會或講習。</p> <p>(一)召開處(服)務工作會報時向所有員工宣導及教育訓練，113年計12次。</p> <p>(二)辦理相關法令宣導會議，計有：消費者保護法、民法、公職人員利益衝突迴避法、政府採購法、個人資料保護法及行政中立法等共通遵循高風險法令。</p> <p>四、結合企業、社福團體辦理各項公益活動。</p> <p>(一)募集社福資源關懷榮民眷：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 獲得欣泰石油氣、欣欣天然氣、欣桃天然氣、欣欣水泥、榮民榮眷基金會經費贊助14萬5,000元，舉辦113年4場次偏鄉春節圍爐活動。 2. 與慈濟基金會合作共善，結合馬蘭榮家浴佛大典辦理志工教育訓練課程1場次共2小時，65人參加，另建立聯繫機制進行個案轉介，年度迄今已轉介15個案22人次。 3. 結合臺東縣政府社會處，向農委會農糧署東區分署爭取114包愛心白米，轉發送弱勢清寒榮民(眷)，計68人次(戶)。 4. 結合安德烈慈善協會發放愛心食物箱，嘉惠榮民(眷)54人次。 5. 善用原住民地區在地優勢，鏈結原住民族委員會共同訪慰關懷弱勢榮民(眷)12人次。 6. 獲中華佛教善緣慈善會贊助，由葉顧問及方矩特助代表致贈榮民
--	--	---	---

		<p>五、落實外住榮民眷訪查服務照顧工作，並依「特需」、「較需」及「一般」等照顧類別，以及年齡區分不同需求類型，提供多元服務功能。</p>	<p>百歲人瑞敬老金 2 萬 8,000 元。</p> <p>7. 賞霖創藝股份有限公司捐贈本處包大人紙尿布共 76 箱，由本處轉交有需求之弱勢榮民眷 96 人次。</p> <p>8. 臺東玄武觀捐贈愛心物資民生物資 29 包及白米 24 包，由本處轉交有需求之弱勢榮民眷 34 人次。</p> <p>(二) 建構「社會服務窗口及安全連繫網絡」：</p> <p>1. 參與長照及老人福利推動組織：為強化地區社會資源關懷榮民眷，持續與「臺東縣政府長照推動小組」、「多元關懷移民協會」及「一粒麥子基金會」保持聯繫，適時爭取社福資源與連結。</p> <p>2. 於既有合作基礎下，積極連繫拜會臺東縣政府社會處、警察局及各鄉鎮(市)公所機構首長，建構社政、民政、警政、消防等安全服務網路資源及通報機制，整合災害防救資源，促使本縣榮民眷能得到更周全照顧。</p> <p>五、辦理外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，提供多元服務功能。</p> <p>(一) 對於年長榮民眷服務照顧工作：</p> <p>1. 建構特需、較需等高危險群名冊並運用通訊軟體強化通報機制、建立社政、民政、警政及消防聯絡窗口；完備臨托人制度，緊密鏈結各鄉鎮市村(里)長及基層員警等偕同訪視個案，務求能以有限的人力，連結形成更周全服務照顧網絡。</p> <p>2. 聯結轄內金融機構、郵局等建立防詐騙機制，如於領俸期間，遇有易受騙或提款高風險榮民(眷)異</p>
--	--	---	---

		<p>六、聘請專家、學者擔任「服務老人的技巧」、「社會資源及志願服務」等講座，每年辦理2場</p>	<p>常提領，隨即通知本處協處或服務人員陪伴領款，以強化防詐騙(盜)安全網絡。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 對於單身獨居榮民，加強榮民財務保管，或透過預立遺囑等防騙作為，或宣導財產交付信託等觀念，強化防騙作為。 4. 連結緊急收容所，責任區深入調查居住於低窪、臨海及颱風災害潛勢區榮民眷、遺眷計83戶(314人)，提供名冊供地區緊急收容所，於必要時協助安置。 5. 聯結地方社福資源，適時更新相關資訊，並向臺東縣長期照顧管理中心索取長照社福資源手冊，提供榮民眷參考轉介運用。 <p>(二)對於青壯榮民眷就業輔導工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 年度迄今與安捷航空股份有限公司、一粒麥子社會慈善福利基金會、如意休閒事業股份有限公司等3間簽署合作備忘錄。拓展多元職缺共17個，成功媒合官兵11人次。 2. 年度自辦或與台東就業中心合辦就業媒合活動11場次，315人次參加，邀請108間廠商，包括家樂福、娜路彎大酒店等知名公司，提供946個職缺。 3. 拜會國立臺東大學等60間廠商學校，開發55個職缺，洽談推動產學、產訓合作，並爭取就業機會。 4. 辦理就學就業職訓服務工作說明會、企業廠商代表合作說明會共2場，參加77人次，宣導產學及產訓合作方案、職訓及就穩津貼等。 5. 每季將就業輔導前推服務，與國立臺東大學合辦「臺東地區國軍志願役屆退官兵權益與進修資源
--	--	---	---

		<p>次。</p>	<p>說明會」共4場，參加共152人，說明身分權益及就學、就業與職訓輔導措施，適才適所，長留久任。</p> <p>六、辦理志願服務聯繫會報：</p> <p>(一)召開榮欣志願服務聯繫會報暨專業訓練，各志工中隊長及志工伙伴參加聯繫會報，藉由專題講座、提案討論及經驗分享，俾使榮欣志工們提高服務品質及服務技巧。講座「服務老人的技巧」、「社會資源及志願服務」，鼓勵志工要有同理心、關懷心，且瞭解對方的需求與理念，並說明退除役官兵相關就學就業及職訓權益，志工們彼此交換服務經驗及心得交流，期使服務照顧更為精進，以提昇服務品質。</p> <p>(二)為精進服務照顧及促進新住民生活適應輔導，體現臺東境內多元文化族群色彩，8月於鸞山森林博物館辦理新住民生活適應輔導及幸福家庭表揚暨遺孤相見歡活動，榮民眷共73人參加。本次活動擴大邀請臺東縣臺東縣議會議長及多位民意代表、臺東縣政府社會處、馬蘭榮譽國民之家及臺東縣多元移民關懷協會等，透過公開表揚及宣導，增進各項社會資源連結。</p>
貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	1、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準	一、建置民眾意見反映處理機制及標準作業程序。依「國軍退除役官兵輔導委員會臺東縣榮民服務處人民陳情案件作業規定」，年度陳情案件9件皆依規定完成處理回覆。

		<p>作業程序。</p> <p>2、 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p> <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>二、追蹤民眾意見反映後續處理。建立榮民(眷)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；設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。</p> <p>3、 提供全年無休24小時服務： (1) 全年度非上班時間，均設置專人輪值服務，服務不打烊，全年無休24小時服務。 (三)建立托咐照顧志工群機制： 本轄服務區地形狹長幅廣，特需榮民眷14人、較需榮民眷146人，運用志工落實綿密訪視頻次，投入訪視服務工作，實施認養志工群機制以補訪視人力不足。 (四)推行志工認養制度，危安緊急時即時妥處。 1. 積極運用多元管道招募志工，本處職員工及眷屬加入榮欣志工參與訪視、家事協助及防騙宣導等，以防杜服務罅隙。 2. 依志工特殊專長類別，建置志工人力資料庫，依專長規劃，提供多元完善服務照顧弱勢榮民眷之服務，拓展志願服務成效。</p> <p>四、設置全功能櫃台： (一)輔導會以輔導榮民眷之就學、就業、就醫、就養及服務照顧等工作為使命，藉由主動關懷、感動服務等作法，輔導退除役官兵達到「學有所用、壯有所業、病有所醫、老有所養、孤獨廢疾困苦者可獲得適當服務照顧」之目標，並成為安定社會的助力。 (二)本處設置全功能櫃台，上班時段</p>
--	--	--	--

		<p>四、設置全功能櫃台， 賡續推動單一窗口 服務作業。</p>	<p>落實各項臨櫃服務工作；轄下區分6個責任區包含15個服務網，採走動式及主動式前往退除役官兵及眷屬家中服務，以賡續推動「單一窗口」服務照顧工作。</p> <p>五、修訂提升政府服務效能執行計畫：訂定本處提升政府服務效能實施計畫，持續針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，以落實各項服務照顧工作。</p> <p>六、辦理榮民懇談會及服務區座談會（為傾聽榮民建言，關懷榮民(眷)生活與解決問題，自6月起於馬蘭榮家中正堂及各鄉鎮，辦理「服務網座談會」及「就學就業說明會」，計5場次，與會人員計243餘員。</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>六、辦理榮民懇談會及服務區座談會代表座談。</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>1、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</p>	<p>一、主動檢討服務流程，突破單位隔閡，以跨業整合等方式服務：</p> <p>(一)戶籍跨機關通報便民服務合作，促使本處與地方單位等建構更綿密的合作平台，有效整合運用相關資源。</p>

		<p>務。</p> <p>二、設置網路平臺線上查詢服務便利榮民及民眾取得資訊。</p>	<p>(二)提供本處即時戶政資料新資訊，例如榮民與陸（外）籍配偶等姓名變更、身分證統號變更及結婚、離婚、亡故等登記，對本處服務區內榮民與陸（外）配偶戶籍資料快速正確掌握婚姻等資訊。</p> <p>(三)本處為輔導會會屬機構臺東縣各機構之聯絡平台，定期與會屬機構至立法委員服務處實施國會連絡及時溝通、協助處理關切事項。</p> <p>(四)與會屬機構保持綿密溝通、聯繫，資源共享，共同推動輔導會當前重要政策與要求。</p> <p>(五)積極宣導新式榮民證及數位榮福卡申辦方式，主動至馬蘭榮家及臺東榮院協助榮民眷辦理新式榮民證及榮福卡。</p> <p>二、設置網路平臺線上查詢服務：積極透過「戶政電子閘門資訊系統」查調榮民眷戶籍資料；查詢</p>
--	--	---	---

		<p>三、推動內部跨業務，服務流程整合及資源共享(如交流區)，提供完善整合服務。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道，如意見箱、Fb、line 等網路社群，簡化相</p>	<p>資料均依規定申請正常查詢，有效減化及便利榮民及民眾取得資訊。</p> <p>三、推動本處內部跨業務，服務流程整合及資源共享整合服務：</p> <p>(一)自 107 年起屆退第二類官兵訪視及相關輔導作為案，服務網綜合規劃及管制各責任區(電訪)，服務組長(親訪)等綿密訪視作為，以落實就業及服務照顧作為。</p> <p>(二)建立「亡故榮民善後服務管制表」、「新進榮民服務事項說明簡介」、「榮民遺眷服務事項說明簡介」、及「第二類退除役官服務事項說明簡介」，以有效管制各項服務事項。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道：</p> <p>(一)本處服務體系及就業站設立就業訊息 line 群組「QRcode 碼」及「line@」，各責任區及服務網持</p>
--	--	--	---

		<p>關互動及操作方式，以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>續積極推動加入群組情形，俾便即時廣宣訊息。</p> <p>(二)依輔導會服務機構網路社群(FB)運用具體作法，以加強榮民服務照顧行銷及政策宣導，</p>
肆	<p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>1、因應外住退除役官兵及眷屬屬性差異，對特殊或弱勢住民提供適性服務，並結合地區資源，創造最佳服務品質。</p>	<p>一、因應外住退除役官兵眷屬性差異，創造最佳服務品質：</p> <p>(一)協助轉介弱勢高齡之榮民眷，申請低(中低)收、中低老人生活津貼及長期照護等社福資源提供相關服務，同時申辦本會微型保險。</p> <p>(二)勸進或協助弱勢高齡榮民入住榮家。</p> <p>(三)聯繫拜會臺東縣政府社會處、警察局及各鄉鎮(市)公所機構首長，建構社政、民政、警政、消防等安全服務網路資源及通報機制，促使本縣榮民眷及二類官兵眷能得到更周全照顧。提供特需、較需等高危險群名冊、建構運用通訊軟體強化通報機制、建</p>

		<p>立社政、民政、警政及消防聯絡窗口；與本處服務人員緊密鏈結之各鄉鎮市村(里)長、幹事及基層員警等偕同訪視個案，務求本處能夠以有限的人力，連結形成更周全服務照顧網絡。</p> <p>(四)輔具轉介媒合：</p> <p>為協助榮民(眷)因資格不符無法申請輔具或有迫切需要，辦理舊有輔具轉介媒合，有效管理、回收輔具再利用。</p> <p>(五)助聽器及眼鏡等輔具巡檢：</p> <p>為加強主動輔具服務，持續辦理驗光配鏡服務及助聽器檢測服務，同時免費替榮民(眷)量測血壓，宣導相關用藥安全。</p> <p>二、結合社區設置服務關懷據點，提高外住退除役官兵及眷屬的服務便利性。</p>	<p>立社政、民政、警政及消防聯絡窗口；與本處服務人員緊密鏈結之各鄉鎮市村(里)長、幹事及基層員警等偕同訪視個案，務求本處能夠以有限的人力，連結形成更周全服務照顧網絡。</p> <p>(四)輔具轉介媒合：</p> <p>為協助榮民(眷)因資格不符無法申請輔具或有迫切需要，辦理舊有輔具轉介媒合，有效管理、回收輔具再利用。</p> <p>(五)助聽器及眼鏡等輔具巡檢：</p> <p>為加強主動輔具服務，持續辦理驗光配鏡服務及助聽器檢測服務，同時免費替榮民(眷)量測血壓，宣導相關用藥安全。</p> <p>二、結合社區設置服務(關懷)據點，提高外住退除役官兵眷的服務：</p> <p>(一)為加強服務轄區 16 個鄉鎮市，除設置 6 個責任區包含 15 個服務網</p>
--	--	--	--

			<p>外，同時配合公私部門之服務關懷據點，以主動式、走動式到宅服務，提高外住退除役官兵及眷屬之服務便利性。</p> <p>(二)運用服務體系及榮欣志工等聯結臺東縣轄各金融機構、郵局等建立防詐騙機制，如於領俸期間，遇有易受騙或提款高風險榮民(眷)異常提領，隨即通知本處協處或服務人員陪伴領款，以強化防詐騙(盜)安全網絡。</p>
伍	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、擴大運用本處之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利住民與眷屬共享創新互動場域。</p>	<p>(一)為加強廣宣退除役官兵可上網瀏覽輔導會各項業務資訊以及線上e化申辦作業，利用社群系統(臉書粉絲專頁等)，邀請退伍軍人社團、榮欣志工、榮民榮眷及所屬員工上網點閱，期能以便捷、迅速、有效率及互動傳遞方式，為全體退除役官兵及一般民眾服務，獲致最大服務效能。</p>
陸	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>1、推動就學就業政策，加強退除役官兵就學就業及職介媒合，強化服務照顧。</p>	<p>一、推動就學就業政策，加強退除役官兵就學就業及職介媒合，強化服務照顧。</p> <p>(一)積極連繫大專校院(國立臺東大學、臺東專校)洽商合作推動職業訓練。</p> <p>(二)就業媒合活動每季辦理1場次。</p> <p>(三)持續辦理創業貸款-利息補貼、促</p>

		<p>進穩定就業方案及就學補助等。</p> <p>二、配合推動長照政策，結合馬蘭榮家及臺北榮總臺東分院推動籌設長照專區（據點）。</p> <p>三、結合榮家規劃緊急安置床位，即時照顧需求個案。</p>	<p>二、擴大資源整合成效：</p> <p>(一)加強宣導榮民入住榮家：結合馬蘭榮家規劃及親訪偏鄉年長、單身或獨居榮民，加強宣導榮民入住榮家，以提供舒適生活環境、維護渠等安全。</p> <p>(二)加強宣導推廣榮民及一般民眾入住榮家：結合馬蘭榮家規劃及親訪偏鄉年長、單身或獨居榮民，加強宣導榮民入住榮家；同時邀請地方社政(社會處)、民政(村里長)參訪榮家，以發揮宣導實效。</p> <p>(五)服務區內榮民眷需送餐服務轉介一粒麥子基金會等社福單位協助送餐。另持續連結會屬機構就近訪視獨居榮民眷生活狀況，以協助關懷偏遠獨居榮民眷之服務照顧。</p> <p>三、結合榮家規劃緊急安置床位結合規劃緊急安置床位加強防災(颱)、防疫：</p> <p>(一)為加強防治季節性傳染疫病備，結合「馬蘭健康快樂園區」會屬機構(馬蘭榮家及臺北榮總臺東分院)進行園區防疫工作，服務體系親訪外住榮民眷，加強防疫宣導，例如:新冠肺炎、登革熱、腸病毒及流感等疾病，確保身體健康及生活安全。</p> <p>(二)依「災害防救應變及特殊事故緊急通報處理作業規定」，繕造居住低窪、臨海、土石流區域之榮民眷、遺眷名冊，加強協處急難安置事宜。</p> <p>(三)拜訪地方機關村(里)長及辦公室，推行服務照顧及防災窗口聯</p>
--	--	--	---

			<p>結：連繫拜會計鄉鎮市、村里鄰，建立緊急聯繫網絡。</p> <p>(四)協調馬蘭榮家準備緊急安置床位，以備緊急安置。</p>
備註			