

**新北市榮民服務處提升政府服務效能
113年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、建立（修訂）「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」，以提升服務效能。</p> <p>二、適時改善服務櫃台、服務標示與等候設施；服務動線及停車空間之調整、申辦須知等宣導資料及服務周遭環境規劃、綠（美）化工作等。</p>	<p>每年修訂「新北市榮民服務處各項工作標準作業程序」（81項）、「新北市榮民服務處各項工作規範及作業流程」（36項）、「新北市榮民服務處退除給付各項工作規範及作業流程」（14項）三種，修訂後已提供予全體同仁和社區服務組長於工作時說明運用。</p> <p>一樓大廳空間設置如下：</p> <p>（一）設置「志工服務台」並安裝叫號系統，由輪值志工協助蒞處洽公榮民眷領取號碼牌及引導到正確櫃台。</p> <p>（二）設置12個櫃台（單一窗口3個、退除給付4個、就養及進入榮家2個、就業站3個），採OA櫃台，櫃台上方以柔和溫馨顏色區分作為案件分流，以利明確標示。</p> <p>（三）民眾等候區設置20個座位、2個大書寫桌並提供榮民眷權益及宣導資料文件、2臺血壓計、飲水機、書報、老花眼鏡及公布欄等。</p> <p>（四）本處停車空間配置如下：</p>

		<p>三、為防範流感疫情傳播，本處服務櫃台防疫措施管制作為及調整等。</p>	<p>本處大樓前圍牆內設有6個汽車停車位，圍牆外有2個汽車停車位(含1個身心障礙者專用停車位)；本處大樓後方圍牆內為機車停車棚，供同仁及洽公榮民(眷)使用。</p> <p>(五)本處於113年9月間粉刷一樓牆面，並設置「忠貞、團結、關懷、誠樸、開創」五大精神標語，期使同仁內化成真切的核心價值，共同服務榮民(眷)。</p> <p>(六)113年11月~12月間提供蒞處民眾薑茶熱飲以禦寒保暖，使退除役官兵感受本處關懷之意。</p> <p>(七)各業務申辦須知，除官網可查詢外，依民眾需求臨櫃提供紙本或郵寄至住所，供民眾參閱。</p> <p>(一)為防範流感或其它疫情傳播，若須其它樓層同仁服務時，仍由同仁至一樓大廳協助榮民(眷)，持續做好防疫宣導及環境清潔作業措施，以確保同仁及榮民(眷)健康。</p> <p>(二)為提升本處一線服務工作同仁的免疫力，特別與臺北榮總家醫科協商，免費提供同仁施打公費流感疫苗及新冠肺炎疫苗，以間</p>
--	--	--	---

		<p>四、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工作服務講習，提升人員專業水準。</p>	<p>接保護蒞處洽公民眾。</p> <p>108年2月12日修正「新北市榮民服務處員工訓練計畫」，113年辦理項目如下：</p> <p>(一) 113年4月1日「113年上半年兩公約混成教育課程-電影賞析:兒少保護課程:人權搜查客」。</p> <p>(二) 113年5月29日「113年上半年消防講習暨實況演練」。</p> <p>(三) 113年6月17日「勤休新制宣導數位課程」。</p> <p>(四) 113年6月17日「公務員廉政倫理規範講習-公務人員廉政倫理及公務機密維護重點工作」。</p> <p>(五) 113年6月19日「113年金融防騙宣導」。</p> <p>(六) 113年6月24日「113年度就養驗證會議暨法規講習」。</p> <p>(七) 113年6月26日「消保教育訓練-消保法面面觀」。</p> <p>(八) 113年8月7日「113年資訊安全教育訓練」。</p> <p>(九) 113年8月19日「113年性別平等教育訓練」。</p> <p>(十) 113年8月19日「113年值日人員講習」。</p> <p>(十一) 113年8月20、21日「113年「服務機構退除</p>
--	--	--	---

		<p>五、落實外住退除役官兵與眷屬訪查服務照顧工作，並依不同需求類型提供服務照顧工作。</p>	<p>役官兵及遺眷訪視服務系統」教育訓練。</p> <p>(十二) 113年8月26日「輔導會近期服務照顧工作講習」。</p> <p>(十三) 113年8月28日「113年下半年兩公約混成教育課程-電影賞析:兒少保護課程:人權搜查客」。</p> <p>(十四) 113年8月28日「113年兒童權利公約教育訓練-布拉姆的異想世界」。</p> <p>(十五) 113年8月30日「服務櫃檯一般作業暨狀況排除處理標準作業程序宣導」。</p> <p>(十六) 112年11月3日及11月10日「112年環境教育登山健行活動」。</p> <p>(十七) 113年9月23日「公職人員利衝法概念說明及第14條補助行為執行重點」</p> <p>(十八) 113年12月11日「113年下半年消防講習」。</p> <p>(一) 截至113年12月31日，列管特需照顧榮民15人、特需照顧遺眷2人、較需照顧榮民154人、較需照顧遺眷75人，均依律訂訪視期程執行訪視。</p> <p>(二) 年度辦理服務照顧類別異動計103人次。</p>
--	--	---	--

		<p>六、賡續強化人員服務效能，如：服務態度、電話禮貌等，並確實執行與管考。</p>	<p>(一)每月辦理服務品質問卷調查統計，採計外訪與臨櫃抽樣各50人，共計100人，113年每月總平均分數均維持在90分以上。</p> <p>(二)113年共計有19位蒞處辦理業務之榮民(眷)於問卷反映本處櫃台同仁熱心服務、態度親切。</p> <p>(三)自113年4月份起，將google評論納入每日檢視項目，已期隨時了解榮民(眷)感受。113年度21件評論中，有13件給予本處5顆星。</p> <p>(四)113年5月、6月及7月份共計4位榮民(眷)撰寫感謝函至處長信箱，感謝本處處長、副處長及社區服務組長陳炎明、陳欣華、陳慶祥及就業輔導員呂昇哲的服務照顧。</p> <p>(五)113年5月及7月份，有2位榮民(眷)分別寫信至本處及輔導會，感謝同仁孫瑞強、曲玫琳及社區服務組長謝兆璋熱心服務。</p> <p>(六)於服務體系工作會報表揚上述同仁，希同仁見賢思齊，於電話禮貌及服務態度賡續保持熱誠。</p> <p>(七)若遇民眾客訴事件，依規定查調電話錄音檔，釐清</p>
--	--	--	--

		<p>七、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，以增進政府服務效能。</p>	<p>事實真相，若為同仁態度問題，移請考績會議處。並邀集同仁檢討作業流程和辦理教育訓練，避免類案再次發生。</p> <p>(八)113年8月26日辦理輔導會近期重要工作宣導，提醒同仁加強服務態度；並制定服務櫃台一般作業暨狀況排除處理標準作業程序，於113年8月30日及9月間分批次針對櫃台同仁進行教育訓練。</p> <p>(一)公私企業、個人與慈善團體捐贈物資如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 財團法人榮民榮譽基金會、欣欣天然氣股份有限公司等會屬機構，及軍友保險代理人股份有限公司等企業共捐贈40萬元，襄贊辦理春節、端節及秋節物資採購及慰問救助榮民眷。 2. 「奕瑪國際行銷有限公司」自1-12月，合計捐贈紅牛愛基均衡配方營養素(液狀原味，237ml)11箱及紅牛脫脂高鈣奶粉1公斤10箱(20包/箱)，提供轄區內有需要之榮民眷。 3. 「財團法人新北市南屏基金會」於中元普渡後，捐贈法會物資164份，嘉惠榮民眷163人。
--	--	---	---

4. 「社團法人中華熱心發展協會」端午前及秋節捐贈大米等物資共200份，嘉惠弱勢榮民眷200人。
5. 龍巖集團菁華處普渡法會後捐贈大米810包，嘉惠榮民眷543人次。
6. 陸海空軍常備士官班相互關懷協會捐贈大米180公斤，嘉惠榮民眷63人次。
7. 退伍軍人社團聯合善心企業心蓮、仁泰生命事業捐贈大米1200斤，嘉惠榮民眷162人次。
8. 新北市二類官兵相互關懷權益促進協會捐贈4.5公斤大米152包，嘉惠榮民眷152人次，另冬季捐贈蠶絲被36件。
9. 地區善心人士鮑女士，各捐贈麵條60組，嘉惠榮民眷60人次。
10. 「中華郵政板橋郵局」端午前夕捐贈衛生紙、洗髮精、肥皂、乳液等愛心物資各89份，嘉惠弱勢榮民(眷)89人，秋節捐贈物資67組，嘉惠弱勢榮民(眷)67人。
11. 慶福基金會捐贈涼感衣265件及保暖衣248件，嘉惠特、較需榮民眷。
12. 永和保福宮捐贈普渡禮盒組80盒，嘉惠永和榮民眷80

人次。

13. 台北市道教玄靈協會捐贈普渡物資342項物資。
14. 無極南靈宮及南港仙聖宮共捐贈大米85包，嘉惠榮民眷82人次。
15. 地區善心人士鮑女士年末捐贈即食粥100組。
16. 陸海空軍常備士官班相互關懷協會總會捐贈小毛毯20件。
17. 陸軍第一士官學校領導士官班校友總會捐贈大毛毯15件。
18. 社團法人雪中送炭關懷協會捐贈白米20包(2斤)、尿布12包。

(二)就業社會連結服務效能：

與聚誠國際股份有限公司、忠正公寓大廈管理維護有限公司、國霖機電管理服務股份有限公司、詎詮科技驗證顧問有限公司、禾聯碩股份有限公司、百輝企業有限公司、輔康企業有限公司、保證責任中華民國國軍軍眷住宅公用合作社、瓦城泰統股份有限公司、通航國際股份有限公司等10家公司簽署就業合作備忘錄，提供在地優質職缺，共同輔導退除役官兵順利、穩定就業。

<p style="text-align: center;">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、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會，廣邀服務對象參與意見表達。</p> <p>二、設置「首長民意電子信箱」、「政風信箱」、「首長信箱」，蒐集服務對象的需求或建議，即時、有效之處理，落實服務成效。</p> <p>三、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p> <p>四、建置民眾意見反映(含新</p>	<p>(一) 113年5月16日舉辦「113年退除役官兵代表懇(座)談會」，會議由處長主持，邀請退除役官兵代表、退伍軍人社團及轄區榮家、內政部移民署新北市服務站、新北市政府社會局、衛生局、民政局等單位，總計邀請110位退除役官兵代表參加。</p> <p>(二) 113年「服務區座談會」，共計辦理8場、邀請500位退除役官兵參加。</p> <p>113年度計有90件首長民意電子信箱，1件首長信箱，均已依規定處理完畢。</p> <p>每月依據輔導會函頒規定實施服務品質滿意度問卷調查，每月100份，外訪及臨櫃抽樣各50份，全年度共實施1,200份服務品質滿意度問卷調查，平均總分數均在90分以上。另榮民眷於問卷或首長電子信箱或臨櫃口頭或陳情信件反映意見或建言，隨即與榮民眷連絡或訪視瞭解，即時檢討策進本處各項服務工作。</p> <p>108年修頒「人民陳情案件處理</p>
--------------------------------------	-------------------------------	---	--

		<p>聞輿情)處理機制及標準作業程序。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。</p> <p>五、利用各就業媒合場次活動求職榮民(眷)服務滿意度問卷回饋、年度就學就業職訓說明會及社區服務組長訪視時機，施作本處就業站服務問卷滿意調查，作為就業站自身工作的改進依據。</p> <p>六、辦理就學就業職訓權益說明會，向新退榮民及二類退除役官兵說明本會就業、就學及職訓各項工作。</p>	<p>作業要點」及「新聞文宣工作標準作業程序」據以執行，113年辦理項目如下：。</p> <p>113年度計有125件民眾陳情案件及處長信箱，均已處理完畢。</p> <p>113年利用就業媒合等各項活動辦理時機發送線上問卷，總計回收問卷300份，由社團法人中華民國全國中小企業總會統計分析，以瞭解本會就業就學職訓服務訊息輸送、使用等情形，對本處就業各項服務滿意以上佔比93%。</p> <p>(一) 113年辦理一場次就學就業職訓說明會，邀請台灣叮叮巴士股份有限公司丁群峰董事長分享創業奮鬥歷程，共計100人參加，除說明各項就學就業職訓權益運用規定，同時開放心意交換，與會各級長官與參加退除役官兵充分對話，直接回應退除役官兵各項問題與建議。</p> <p>(二) 113年辦理就業媒合活動，年度總計辦理大小場次共計15場，參與人數1,452人次，同時向參與新退榮民及二類官兵說明就學就業及職訓相關權益。</p>
--	--	---	---

<p style="text-align: center;">三</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、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>二、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>三、提供跨平臺線上通用服務（如：申辦、查詢等），增加服務對象使用意願。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管</p>	<p>(一)113年度櫃台收件1萬6,808件（包含單一案件6,403件、就養1,886件、退除給付4,264件、就業站4,255件），平均6分56秒完成作業。</p> <p>(二)藉由職務異動，讓櫃台同仁逐步熟悉其他業務，邁向「單一窗口」服務業務。</p> <p>(一)全功能櫃台中午休息時間排定同仁輪值提供服務。</p> <p>(二)夜間和假日均排有輪值人員，通報及協助處理榮民眷事務。</p> <p>(三)就業站窗口為促進就業穩定津貼案件申請，方便退除役官兵下班後仍可申請送件，可依預約時段，延長服務時間至晚上。</p> <p>113年度本處官網線上申辦計完成辦理榮民證23件、二類官兵權益卡6件、眷屬證7件、遺眷家戶代表證3件、水電優待10件、子女教補費6件、定期俸金3件、遺屬一次金或年金1件、勳獎章補發3件、輔具、鑲牙補助1件、就養喪補費1件及就業站櫃檯服務項目20人次，共計服務84人次。</p> <p>(一) 臉書粉絲專頁業於103年</p>
--------------------------------------	------------------------------	---	---

		<p>道，如 FB、Line 等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p> <p>五、與北基宜花金門銀髮人才資源中心建立鏈結，建立產官功能機制，提供多元就業機會。</p>	<p>12月成立，提供民眾多元接觸管道，113年度專頁總追蹤人數計2,915人，觸及人次13萬1仟餘人次，有效宣達本處服務。</p> <p>(二) 就業相關活動及職缺訊息運用本處 Line@好友數達4,798人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年度內計360則。</p> <p>與北基宜花金門銀髮人才資源中心合作設置「銀髮人才資源專區」，交換每周職缺訊息及提供單一職場體驗徵才活動。</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>一、依地域差異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，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性，落實「榮民在哪裡，服務到那裡」及「傾聽榮民聲音」之服務理念。</p> <p>二、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。</p>	<p>負責新北市22個行政區(瑞芳、雙溪、平溪、貢寮、金山、萬里、石門7個行政區屬基隆榮服處)，區分為12個責任區，50個服務網，每區退除役官兵人數約5千餘人~7千餘人不等，由1位輔導員及3~5位社區志願服務組長負責服務照顧。</p> <p>官方網站提供便民服務專頁，為方便榮民(眷)及第二類退除役官兵針對所需辦理事項提供業務查詢，資訊包含流程、所需文件表單及聯繫窗口等，方便申辦，另外還有提供簽署合作之優惠商家資訊。</p>

<p>五</p>	<p>開放政府 透明治 理，優化 機關管理 創新</p>	<p>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，彙編宣導資料及影片，善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。</p> <p>二、落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權利。</p> <p>三、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、深度及其範圍，檢討修訂提升政府服務效能執行計畫。</p>	<p>(一)運用臉書粉絲專頁除轉交輔導會及本處相關訊息，總計約500則，觸及總人次約13萬1仟人次。</p> <p>(二)就業相關活動及職缺訊息運用本處 Line@好友數達4,798人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年度內計360則。</p> <p>(三)配合輔導會將各大專校院就學相關資訊計53則、職訓推廣13則、就業相關資訊計100則，刊登本處官網及FB 宣傳，供退除役官兵知悉運用。</p> <p>113年度透過官方網站公告資訊（含相關機關）計810則，並同步連結臉書粉絲專頁，擴大公告幅度，保障民眾知的權利。</p> <p>每年年初依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解退除役官兵、眷屬與民眾之期望與需求，並廣納專家、學界及民間團體等各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法，修訂「新北市榮民服務處提升政府服務效能實施計畫」據以實施。</p>
----------	--	---	---

<p>六</p>	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>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> <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>(一)辦理「退除役官兵代表懇談會」、「服務區座談會」共9場，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榮民眷即時取得資訊。</p> <p>(二)透過各類型就業媒合活動場次，加強宣導國家重要政策，並利用就業站Line@、FB服務群組等社團網站，廣為宣導周知。</p> <p>(一)平日與新北市政府社會局、衛生局、長照中心、新住民家庭暨婦女服務中心、民政局合作，協助榮民眷爭取相關福利及緩解個案困境。</p> <p>(二)113年弱勢榮民眷取得低收入戶、中低收入戶、中低收入老人生活津貼及身心障礙者生活補助等社福身分計3,263人、2,081人次接受長期照顧服務、1,821人申請佩戴預防走失手鍊。</p>
<p>備註</p>			