

金門縣榮民服務處

113 年度提升政府服務效能具體作法執行成效

項次	實施要項	具體作法	執行成效	承辦人
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本處服務人員(含榮欣志工)對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	為強化同仁及榮欣志工對服務業務處理流程之熟悉度及相關法規之專業知識，113 年度分別辦理榮欣志工特殊訓練及專長訓練，共計 <u>59</u> 人次。	葉社工員 許辦事員
		二、彙整編印業務工作手冊等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	年度編印榮民服務工作手冊及榮民各項福利手冊，透過本處 LINE@、全球資訊網頁、臉書等社群宣導，113 年度共計宣導 <u>15</u> 次。	湯社工員
		三、訂定年度職員在職訓練計畫、辦理提升作業知能相關課程、提升人員專業水準。	依輔導會年度訓練計畫薦派本處職員參加訓練共計 <u>27</u> 人次。	黃輔導員
		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。	本處與榮民榮眷基金會、欣屏天然氣股份有限公司、中華佛教善緣慈善會、欣林天然氣股份有限公司、欣桃天然氣股份有限公司、新源寬	葉社工員 楊社工員

			<p>利國際貿易有限公司、財團法人雪中送炭關懷協會及善心人士吳恆先生等，辦理各項公益活動，113年共辦理公益活動計<u>7</u>次。</p>	
		<p>五、落實外住榮民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類型，提供服務功能。</p>	<p>一、全面清查服務區內年滿80歲(含)以上獨老或雙老居住榮民(眷)，依實際照顧需要改列特需照顧榮民或較需照顧榮民，113年度調整特需照顧榮民<u>0</u>人次、較需照顧榮民<u>7</u>人次。</p> <p>二、113年度本處訪視服務照顧特需照顧榮民<u>582</u>人次、較需照顧榮民<u>3,541</u>人次、一般照顧榮民<u>41,868</u>人次。</p>	<p>葉社工員</p>
		<p>六、協助退除役官兵及眷屬等職業訓練，提升職場競爭力。</p>	<p>為提升職場競爭力，本處除配合輔導會職訓中心宣導開班資訊外，更與在地學校及職業訓練機構合作，補助參訓榮民眷訓練費用，期能有一技之長，提升職場競爭力。113年度本處輔導參加</p>	<p>湯社工員</p>

			<p>職業訓練之榮民眷共計 <u>36</u> 人次，辦理職業訓練補助 <u>26</u> 人次。</p>	
		<p>七、聘請專家、學者擔任志工基礎訓練、特殊訓練、長照服務介紹。</p>	<p>為增進本處榮欣志工專業知識與技能，養成以服務為目的，以照顧榮民眷為宗旨。</p> <p>一、113 年度辦理榮欣志工特殊訓練，聘請金門醫院社工室社工講授<u>社會福利概述</u>、<u>社會資源與志工服務</u>等課程。</p> <p>參加人數 <u>29</u> 人。</p> <p>二、113 年度辦理榮欣志工專業教育 <u>1</u> 次。參加人數 <u>30</u> 人。</p>	<p>許辦事員</p>
		<p>八、強化各項服務品質（如電話禮貌、臨櫃態度等），積極推展服務作為，爭取榮民(眷)及民眾之認同。</p>	<p>一、律定本處接聽電話與臨櫃洽公服務之作業規範，建立第一線服務人員親切、優質之服務態度與形象。</p> <p>二、本處 113 年度每月實施電話禮貌測試 <u>1</u> 次，並每季發布考核結果，以督促本處服務人員，養成良好的電話接聽禮貌習慣，本處 113 年度上半年度獲輔導會評定</p>	<p>湯社工員</p>

			<p>優等。</p> <p>三、本處每月針對臨櫃洽公榮民(眷)及服務人員進行服務品質滿意度問卷調查<u>60</u>份，作為提升服務品質之參考依據。</p> <p>本年度統計非常滿意<u>1,322</u>人次、滿意<u>531</u>人次、尚可<u>7</u>人次、無不滿意或非常不滿意。</p>	
		<p>九、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>本處為協助退除役官兵退伍後或待業中，能順利就業，於113年分別辦理就業媒合活動共<u>6</u>場、職業適性評量<u>66</u>人次、創業諮商人及促進穩定就業津貼<u>48</u>人。</p>	楊社工員
		<p>十、推動輔導會五福專案，積極宣導五福專案內容及辦理五福專案各項業務。</p>	<p>持續推動輔導會榮喜專案，簡化申請案件之作業流程、申請表單、及辦理時限等，本處年度修正<u>1</u>案標準作業流程及減少<u>1</u>項申請書表，以簡化服務流程、縮短案件處理時間。</p>	陳社工員
二	重視全	一、建置民眾意見反	一、本處於一樓設置榮民意	汪輔導員

程意見 回饋及 參與， 力求服 務切合 民眾需 求	映(含新聞輿情) 處理機制及標準 作業流程，並提 供民眾意見反映 後續追蹤處理。	見箱，分別提供(蒐集) 榮民(眷)及民眾反映需 求或建議，113年度共 獲反映需求或建議 <u>0</u> 件。 二、每日由值日人員定時收 看電視，如有新聞輿 情，即時陳報或以 LINE 連繫，有效掌握 地方狀況。 三、每日由專人負責收 (簽)辦「首長民意電 子信箱」，各業務承辦 人員於處理時限內簽核 回復(3日內)，並對 處理情形追蹤列管，落 實服務成效，113年度 「首長民意電子信箱」 共收民眾反應事件 <u>3</u> 件。	
	二、非上班時間設置 專人輪值服務， 全年無休24小時 服務。	本處每日均依輔導會規定排 定職員留守，接聽榮民非上 班時間來電或處理緊急事 件，113年度共執行 <u>365</u> 人次。	黃輔導員
	三、提供單一窗口服 務，運用資訊網	落實單一窗口服務，以「一 處收件、全程服務」的服務	陳社工員

		<p>路促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間，達到「單一窗口、多元服務」之目標。</p>	<p>宗旨，達成簡政、便民之目標，113年度內單一窗口換發榮民證 <u>155</u> 件、遺眷家戶代表證 <u>69</u> 件、申請醫療輔具及鑲牙 <u>1,304</u> 件、金馬自衛隊未就養榮民救(慰)助 <u>7,857</u> 人次等各項服務措施。</p>	
		<p>四、定期(每月)辦理榮民(眷)意見調查(滿意度)，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，提供服務參考。</p>	<p>一、律定本處接聽電話與臨櫃洽公服務之作業規範，建立第一線服務人員親切、優質之服務態度與形象。</p> <p>二、本處每月實施電話禮貌測試 <u>1</u> 次，並每季發布考核結果，以督促本處服務人員，養成良好的電話接聽禮貌習慣，本處 113 年度上半年度獲輔導會評定優等。</p> <p>三、本處每月針對臨櫃洽公榮民(眷)及服務人員進行服務品質滿意度問卷調查 <u>60</u> 份，作為提升</p>	<p>湯社工員</p>

			<p>服務品質之參考依據。</p> <p>本年統計非常滿意 <u>1,322</u> 人次、滿意 <u>531</u> 人次、尚可 <u>7</u> 人次、無不滿意或非常不滿意。</p>	
	<p>五、辦理榮民懇談會、首長與民眾有約及服務區座談會，聽取榮民意見。</p>	<p>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：</p> <p>一、113 年度由處長主持退除役官兵代表懇談 <u>1</u> 場次，計榮民(眷) <u>39</u> 人次參加、另舉辦榮民服務網分區座談會 <u>2</u> 場次計榮民(眷) <u>56</u> 人次參加；並於懇(座)談辦理完畢後立即彙整榮民(眷)關心問題以正式公文函報輔導會研議共計 <u>5</u> 人次，再由本處向提議榮民(眷)妥予說明處理情形。</p>	葉社工員	
	<p>六、檢討現行服務工作之廣度、深度，主動協調與整合性質重複或</p>	<p>一、全面清查服務區內年滿 80 歲(含)以上獨老或雙老居住榮民(眷)，依實際照顧需要改列特需照</p>	葉社工員	

		<p>相近之服務工作，依榮民(眷)需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<p>顧或較需照顧榮民，113年度調整特需照顧榮民<u>0</u>人次、較需照顧榮民<u>7</u>人次。</p> <p>二、113年度本處服務照顧特需照顧榮民<u>582</u>人次、較需照顧榮民<u>3,541</u>人次、一般照顧榮民<u>41,868</u>人次。</p>	
三	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>一、主動公開相關榮民(眷)服務訊息、核心政策、執行計畫、服務措施及預算執行等資訊。</p>	<p>一、建置金門縣榮民服務處臉書粉絲專頁，主動公開本處服務照顧榮民(眷)及輔導會服務政策相關訊息，113年度累計貼文共計<u>132</u>篇，累計觸及人數計<u>15,160</u>人次。</p> <p>二、本處服務網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，1對1專人即時回應。本處服務網LINE群組累計貼文(含就學、就業及職訓)共計</p>	<p>楊社工員 許社工員</p>

		156 件。	
	<p>二、審酌簡化申辦案件應附之佐證資料；配合持續推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<p>一、戶役政系統協助榮民(眷)辦理就養戶籍資料查證 <u>62</u> 筆。</p> <p>二、結合我的 e 政府協助申請就學、就業、職訓補助、就養之榮民申辦上述補助共計 <u>2</u> 件。</p> <p>三、本處於全球資訊網建立服務申請及查詢平臺，113 年度共提供線上申請 <u>2</u> 項服務。</p>	<p>陳社工員 楊社工員 許社工員</p>
	<p>三、主動檢討服務流程，突破各業管間的隔閡，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>簡化申請案件之申請書表、作業流程及辦理時限等，本處年度修正 <u>1</u> 項標準作業流程及申請書表，以簡化服務流程、縮短案件處理時間。</p>	<p>湯社工員</p>
	<p>四、賡續推動及增加網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全認證，提高線上申辦使用率</p>	<p>為使服務便民化，申辦各項業務應附之佐證資料透過資訊系統，簡化榮民至各機關申請佐證資料，</p> <p>一、結合本處全球資訊網，提供線上申辦及查詢服務，計 <u>1</u> 項業務。</p> <p>二、113 年度利用線上申辦</p>	<p>陳社工員 楊社工員</p>

			<p>案件計 <u>30</u> 人次。</p> <p>三、113 年度協助榮民調閱電子謄本，計 62 件、查閱職業保險投保資料，計 <u>638</u> 件、申請就養財稅證明，計 <u>46</u> 件。</p>	
		<p>五、持續推動榮欣志工關懷訪視、電話問安、榮民生日問候、獨居榮民認養等工作。</p>	<p>為擴大照顧年長、獨居及雙老榮民眷，本處推動榮欣志工關懷訪視、電話問安及榮民生日問候等照顧關懷，113 年度榮欣志工關懷訪視計 <u>5,155</u> 人次及榮民生日問候 <u>12</u> 人次。</p>	許辦事員
四	<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、與地方政府結合，從服務資源整合、以資源共享角度出發，將服務體系與業務體系完成水平垂直整合共同為民服務。</p>	<p>一、本處經常由處長、副處長及總幹事率同相關業管人員，拜訪立法委員及地方民意代表等計 <u>13</u> 次，建立水平垂直整合，共同為民服務。</p> <p>二、參加或邀請金門縣政府之活動及會議共計 <u>44</u> 人次，以增進共同服務及照顧榮民之工作。</p>	黃輔導員
		<p>二、因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供</p>	<p>一、全面清查服務區內年滿 80 歲(含)以上獨老或雙老居住榮民(眷)，依實</p>	葉社工員

		<p>適性服務，並結合地區資源，運用合理成本創造最佳服務效能。</p>	<p>際照顧需要改列特需照顧或較需照顧榮民，113年度調整特需照顧榮民<u>0</u>人次、較需照顧榮民<u>7</u>人次。</p> <p>二、113年度本處服務照顧特需照顧榮民<u>582</u>人次、較需照顧榮民<u>3,541</u>人次、一般照顧榮民<u>41,868</u>人次。</p> <p>三、113年結合財團法人中華民國佛教慈濟慈善基金會安美專案轉介需要照顧榮民眷計<u>25</u>人/件。</p>	
		<p>三、依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p>	<p>本處設於金門本島，為便於服務居住在烈嶼鄉之榮民，本處洽商烈嶼鄉公所及烈嶼衛生所設置服務據點，以提供榮民(眷)諮詢及取件等，113年度共收<u>52</u>件。</p>	<p>葉社工員</p>
		<p>四、考量服務對象區域及數位資訊落差，利用電訪、或以平板電腦、手機通訊軟體(如Line@)服務，並</p>	<p>建置退伍軍人社團、本處服務網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，1對1專人即時回應。113年度退伍軍人社團</p>	<p>許社工員</p>

	輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。	召開聯席會報計 <u>1</u> 次、本處服務網 LINE 群組累計貼文(含就學、就業及職訓)共計 <u>156</u> 件。	
	五、相關網站或網頁設計應符合使用者需求，並規劃提供多樣性檢索方式及遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。	<p>一、改善本處全球資訊網及臉書等資訊設備，並對內容依不同類別、性質分別歸類，使榮民或使用者方便索取使用。</p> <p>二、運用本處行政業務網、字幕機(電子跑馬燈)及臉書等資訊設備，發布輔導會及本處各項最新訊息，提供榮民(眷)最快速最新的政府政策、法令及規定。</p>	許社工員
	六、加強新住民配偶關懷照顧，辦理生活適應活動、是時宣導相關法令、政策及服務照顧事項。	<p>一、本處因人力配置因素，針對榮民婚娶新住民之家庭實施電訪服務，113 年度電訪新住民家庭 <u>165</u> 人次。</p> <p>二、平日服務人員實施親訪時，運用配發之平板電腦，適時瞭解榮民(眷)之基本狀況，做出適切的服務。</p>	許社工員
	七、加強服務區遺孤	一、接受慶福公司及榮民何	許辦事員

		<p>認養工作，鼓勵企業及個人善心捐助。</p>	<p>永城先生捐贈保暖衣、襪子等物資共計 <u>2</u> 次，分送給特需榮民、較需榮民、獨老榮民(眷)、雙老獨居、遺孤及遺族共計 <u>91</u> 人次。</p> <p>二、雪中送炭、欣屏瓦斯公司、欣桃瓦斯公司，為照顧本處服務區榮民特捐贈新台幣 <u>9</u> 萬元，本處分別轉贈榮民(眷) <u>73</u> 人次。</p> <p>三、113 年度本處辦理榮民遺孤認養工作，有張仁義處長、楊長政處長、王月蘭慈善基金會、欣湖瓦斯公司、欣雲瓦斯公司、欣桃瓦斯公司及本處三長，共計捐贈新台幣 <u>36 萬 4,000 元</u>，認養遺孤 <u>74</u> 人次。</p>	<p>葉社工員</p>
		<p>八、強化就學就業及職業訓練服務宣導，提供榮民優質職缺及參訓機會。</p>	<p>一、運用 LINE@、本處全球資訊網頁、本處臉書等，提供就學、就業及職訓各項訊息，以 1 對 1 專人即時回應。113 年</p>	<p>楊社工員 許社工員</p>

			<p>本處服務網 LINE 群組累計貼文(含就學、就業及職訓)共計 <u>156</u> 件。</p> <p>二、自 113 年 1 月至同年 12 月本處全球資訊網頁，張貼訊息計 <u>20</u> 篇，累計瀏覽人數 <u>240</u> 人次。</p>	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、提供安全、友善資料開放空間，擴大運用全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域，並主動揭露相關訊息，提供便利服務共享創新互動的場域。</p>	<p>本處為服務榮民(眷)及民眾，建置全球資訊網頁、就學就業 LINE@群組、設置公布欄等公共開放區域，並協請金門日報、榮光雙周刊、青年日報及相關電子報，經常刊登本處相關資訊。</p> <p>一、113 年本處服務網 LINE@群組累計貼文(含就學、就業及職訓)共計 <u>156</u> 件。</p> <p>二、自 113 年 1 月至同年 12 月本處全球資訊網頁，張貼訊息計 <u>132</u> 篇，累計瀏覽人數 <u>15,160</u> 人次。</p> <p>三、113 年度新聞媒體共計刊登 <u>942</u> 則相關本處</p>	許社工員

			<p>之資訊。</p> <p>四、運用本處行政業務網、字幕機(電子跑馬燈)及臉書等資訊設備，發布輔導會及本處各項最新訊息，提供榮民(眷)最快速最新的政府政策、法令及規定。</p>	
		<p>二、促進退除役官兵、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p>	<p>結合地區退伍軍人協會共同服務照顧榮民(眷)及瞭解榮民(眷)之需求 113 年度共計召開退伍軍人協會聯席會報 <u>1</u>次。</p>	蘇社工員
		<p>三、檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動創新、有感服務照顧工作。</p>	<p>為使民眾申辦便利，本處簡化申請案件之作業流程、申請表單、及辦理時限等，113 年度修正 <u>1</u> 案標準作業流程及減少 <u>1</u> 項申請書表，以簡化服務流程、縮短案件處理時間。</p>	湯社工員
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻	<p>一、因應國家政策發展情勢（如長照政策推動），結合地方政府與社福機構，預劃合</p>	<p>一、為擴大服務榮民(眷)本處辦理榮民懇談會及分區座談會邀請金門長照中心宣導長照政策，113 年度共計</p>	葉社工員

服務	<p>作建置便民、利民的服務措施。</p>	<p><u>3</u>場次。</p> <p>二、為照顧榮民眷，本處與地方安置機構(大同之家、松柏園老人養護中心)等簽訂合作備忘錄。</p> <p>三、為強化榮欣志工對長照政策之瞭解本處於113年度辦理榮欣志工專長訓練共計<u>30</u>人參加。</p>	
	<p>二、結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決就學、就業、就醫、就養與服務照顧等窒礙問題。</p>	<p>一、與金門就業站結合，共同辦理就業博覽會、職業訓練、屆退官兵說明會等活動，113年度共計辦理<u>6</u>場次。</p> <p>二、結合金門地區社區里公所辦理眼鏡、助聽器等活動<u>25</u>場次。</p>	<p>楊社工員 葉社工員 陳社工員</p>
	<p>三、於法規授權範圍，適時規劃具體可行之執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。</p>	<p>妥善運用善心捐款及輔導會下授預算，於法規授權範圍內，適時規劃具體可行之執行方案，113年計執行</p> <p>1. 榮民遺孤認養<u>74</u>人次，金額<u>22,2000</u>元。</p> <p>2. 訪視慰問品<u>165</u>人次。</p>	<p>葉社工員</p>

			3. 寒冬送暖 <u>175</u> 人次。	
		四、權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。	針對本處服務對象之需求，適時轉介民間團體之資源，以利滿足服務對象改善生活品質，113年轉介慈濟功德會計 <u>25</u> 件。	葉社工員