

**南投縣榮民服務處113年度  
「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」**

項次	實施要領	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、依業務範圍建立標準作業流程（SOP），以維服務作業之一致性，依實況所需採滾動式修正。</p> <p>二、全功能櫃檯採隨到隨辦，提升洽公民眾申辦案件效率。</p>	<p>一、對民眾服務項目之作業流程及要求事項，除依會頒規定外，並確遵輔導會業務暨表格簡化作業原則，落實簡政便民工作。</p> <p>二、113年度全功能櫃檯完成各項申辦作業統計如次：</p> <p>（一）服務照顧：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 換發遺眷家戶代表證103件、辦理榮民證申請223，合計326件。</li> <li>2. 辦理急難救助計332件，三節慰問計1,604件，合計1,936件。</li> <li>3. 核定榮民子女獎助學金申辦作業計237件（含大專、高中職、國中、國小等）。</li> <li>4. 醫療輔具申請計眼鏡215人次、助聽器20人次、鑲牙補助21人次、輪椅及其他輔具90人次。</li> </ol> <p>（二）退除給付：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教補費發放：648人。</li> <li>2. 改支改辦及俸金發放：83人。</li> </ol> <p>（三）就學就業：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 輔導就業：301人。</li> <li>2. 穩定就業：223人。</li> <li>3. 會外職訓補助：82人。</li> <li>4. 大專院校進修補助：20人。</li> </ol>

		<p>三、持續更新及維護辦公處所軟、硬體設備，提供民眾舒適、方便洽公環境。</p> <p>四、全球資訊網站以使用者為導向設計，推廣線上申辦及線上預約服務，節省民眾洽公時間，定期維護及更新網站內容，吸引民眾瀏覽，以增加網站建置效果。</p>	<p>5. 就業考試進修補助：17人。</p> <p>6. 適性評量：193人，創業諮詢：14人，職涯諮詢：83人。</p> <p>(四)就養申請：113年全年度協助榮民辦理就養申請80案。</p> <p>三、113年度辦公處所軟、硬體設備更新如次：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處全面汰換老舊燈管為LED燈管，擺設綠美化之小盆栽提供民眾舒適、明亮、整潔洽公環境。</li> <li>2. 服務櫃檯由替代役男引導洽公民眾辦理各項業務，並提供奉茶服務，提供民眾有感及貼心服務。</li> <li>3. 本處無障礙措施及哺(集)乳室設施，每日由專人進行清潔。</li> <li>4. 本處各樓層飲水機每季定期委商實施水質檢驗及更換濾心，維護飲水安全。</li> <li>5. 於服務櫃檯前設置不同度數之老花眼鏡，提供到處洽公年長民眾貼心服務。</li> </ol> <p>四、全球資訊網站成效如次：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處全球資訊網首頁依類別分為關於本處、就學就業、訊息公告及主要服務等十大專區，使用者可依需求迅速瀏覽網頁。</li> <li>2. 持續推廣善用官網線</li> </ol>
--	--	---	---

		<p>五、實施防騙宣導，避免榮民(眷)遭詐騙，友善告知近日詐騙技倆，防止財物損失。</p> <p>六、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>上預約系統洽辦各項業務25件，榮民眷洽辦滿意度回應良好。</p> <p>3. 113年度本處上傳官網公告之行政宣導影片、就業資訊及最新活動訊息計281則，並彙集本處榮民眷服務照顧事蹟及輔導會重點宣導內容上傳官網提供榮民眷點閱。</p> <p>五、實施防騙宣導成效如次：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 責任區輔導員及社區服務組長於訪視榮民(眷)關懷問安時，利用平板電腦、手機等媒體播放各式反詐騙影片及近日社會發生案例，向榮民(眷)說明各類詐騙模式，請榮民(眷)提高警覺加強防範。</li> <li>2. 113年防騙宣導14,858人次，防騙成功案件1人次，無遭詐騙案件發生。</li> </ol> <p>六、本處結合企業、社福團體資源，辦理遺孤認養相見歡、新住民生活適應輔導、年度三節、榮民節…等公益關懷活動，以增進政府服務功能。</p>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、設立首長電子民意信箱傾聽民意並即時回覆陳情意見。	一、全球資訊網「處長信箱」113年度計有6件，收到民眾信函，即交由承辦人儘速處理與回覆，回應民眾需求與疑問。

		<p>二、辦理榮民懇談會及服務區座談會，聽取建言後精進服務照顧作為。</p> <p>三、定期實施滿意度問卷調查並作統計分析，及時改進相關缺失。</p> <p>四、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>五、建置民眾意見反映(陳情)處理機制及標準作業程序。</p>	<p>二、辦理113年度退除役官兵代表懇談會、分區座談會，傾聽退除役官兵、榮民眷意見與心聲，合計8場次、226人次參與。</p> <p>三、滿意度問卷調查辦理情形如次：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務品質滿意度問卷調查，定期於每月10日前回收統計分析陳核，傳會相關業管人員參考精進服務措施，並按時報會核備，並於本處處務會議及服務工作檢討會等集會時機，報告當月份調查統計分析，提供相關業管人員參考，持續精進各項服務品質。</li> <li>2. 113年度回收問卷計720份滿意度98.56%。</li> </ol> <p>四、非上班時間(假日、連續假期)排定職員輪值服務，服務不打烊，提供全年無休全天候服務。</p> <p>五、本處113年度協助民眾處理意見反映(陳情)案次，均能迅速有效辦理及回覆，合計6人次。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、利用電子閘門線上查詢系統，協助減除申辦案件需檢附之書表謄本。	一、電子閘門線上查詢情形： (一)專人專責辦理各項電子系統，協助減除申辦案件需檢附之書表謄本，提供便民服務

			<p>措施。</p> <p>(二)113年查詢情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 戶政系統 177 人次。</li> <li>2. 勞保系統1, 010人次。</li> <li>3. 健保系統443人次。</li> <li>4. 入出境系統580人次。</li> </ol>
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、連結及協助轉介社福資源與社福慈善團體結盟，辦理各項公益活動。</p> <p>二、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。</p> <p>三、網頁設計符合無障礙規範，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>四、依地域差異設置服務據點4處(臺中榮民總醫院埔里分院、竹山延和里活動中心、水里鄉公所、仁愛鄉公所等4處)，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</p>	<p>一、113年辦理榮民遺孤認養計14人，協助申請民間社福團體五顯友心會急難救助金9人，金額5萬6千元，另結合榮民榮眷基金會等慈善團體辦理弱勢榮民(眷)關懷活動。</p> <p>二、本處按依行政區劃分為10個責任區，分別由9位輔導員、10位社區志願服務網組長並配合榮欣志工等採取走動式便民服務，共同推展榮民(眷)服務照顧工作。</p> <p>三、本處全球資訊網依輔導會指導，各項資料張貼均符合無障礙 A+ 規範，並依政府各機關(構)宣導資料提供一般資料、URL 連結及檔案下載，方便民眾瀏覽。</p> <p>四、本處於臺中榮民總醫院埔里分院、竹山延和里活動中心、水里鄉公所、仁愛鄉公所等4處服務據點，113年度計提供臨櫃諮詢服務375人次。</p>

		民聲音」之服務理念。	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<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，彙編文宣資料，善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。</p> <p>二、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>一、本處建置臉書及Line@等多元社群網絡，提供最新訊息傳遞及友善溝通管道，113年度每月協助刊登行政院政策溝通短片加強宣導。</p> <p>二、依輔導會指導策訂本處執行計畫，並於全球資訊網「資訊公開」公告113年「提升政府服務效能」執行計畫。</p>
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、聘請專家、學者擔任講座，講授志願服務法、消保法及就業促進政策等專業知識；並薦報適任職員受訓，充實自我本職學能。</p> <p>二、建立與地方行政機關連繫及合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡。</p>	<p>一、113年度聘請專家、學者擔任講座，辦理防災應變教育訓練、榮欣志工聯席會議、特殊教育及法治教育等，增進職員工本職學能，深化依法行政知能。</p> <p>二、積極推動跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，有效整合彰化縣政府社會處、警消機構、社區心理衛生中心、長照中心、移民署及民間社福團體之資源，擴大照顧服務能量。</p>
備註			