

高雄市榮服處 113 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
一	完備基礎服務項目,注重服務特性差異化	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)在業務範圍內建立標準作業流程，並定期依服務現況修訂各項作業實施計畫，以提升服務作業之一致性及遵循性。</p> <p>(二)因應業務屬性及服務特性差異，掌握社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務，如建立FB及揪科聯絡群組等，即時傳達重要訊息，傳達各項服務重點，落實服務工作。</p> <p>(三)對於新進人員先行辦理職前訓練，並於任職後不定時依業務需要辦理在職訓練，增進其本職學能、作業知能與經驗傳授，提升服務人員提升服務品質。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)定期依服務現況修訂「外住榮民及遺眷訪視服務實施計畫」，以提升訪視服務一致性。</p> <p>(二)利用FB及揪科聯絡群組，即時傳達重要訊息，並提醒各項服務重點，以利遂行訪視服務。</p> <p>(三)定期加強宣導「服務態度」，促進服務民眾申辦效率。</p>	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)服務體系業務概有 14 大項，函括財物保管、照顧訪視、新住民生活適應輔導、遠距居家照顧系統、緊急安置等具體作業規定，以提升服務作業之一致性及遵循性。</p> <p>(二)設立高雄市榮服處FB及揪科「服務網一點靈」群組，靈活運用現代科技，便利及有效率遂行訪視服務。</p> <p>(三)辦理並實施 1 場次「遠距照顧系統」課程，及 1 場次社工教育訓練，以增進其本職學能、實務知能與經驗傳授提升服務品質。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)於 113 年 2 月 10 日簽奉核准修頒本處「訪視計畫」，以提升訪視服務一致性。</p> <p>(二)設立高雄市榮服處FB及揪科「服務網一點靈」群組，靈活運用現代科技，便利及有效率遂行訪視服務。</p> <p>(三)利用每月處(服)務工作會報時機加強宣導「服務態度及電話禮貌」，以強化禮貌及服務效率，使來洽公民眾賓至如歸。</p>

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>三、急難救助： 針對轄區年齡大或行動不便者，由責任區輔導員及社區服務組長到府服務協助申請親送急難救助金，注重特殊族群服務差異。</p> <p>四、子女就學補助： 編製榮民子女就學補助宣導資料，於申辦期間放置公告立牌，多管道宣導重要申請資訊。</p> <p>五、榮欣志工： (一)定期依服務現況修訂「高雄市榮民服務處榮欣志願服務作業規定」，以提升志工服務一致性。 (二)活化志工動能倍增，透過集會聯誼凝聚志工向心力，激勵志工「施比受更為有福，予比取更快樂」的理念，發揮「助人最樂、服務最榮」之精神。 (三)設立榮欣志工大隊LINE群組，隨時交換重要訊息，並提醒服務重點，以利志工隨時掌握新知。 (四)每年辦理榮欣志工新進人員特殊訓練及幹部專業訓練，提供志工「長照服務」相關課程，以增進志工「長照服務」相關課程，以增進志工與榮民互動之品質與服務之成效。 (五)加強服務台志工「禮貌用語」及「服務引導」訓練，促進民眾申辦效率。</p>	<p>三、急難救助： 為服務廣大之榮民(遺)眷，設置 12 責任區、51 位社區服務組長，年度共計受理 4,576 員。</p> <p>四、子女就學補助： 除紙本海報宣導外，宣導至本處官網查詢榮民子女就學補助相關資訊，本年度網頁點閱率 442 人次。</p> <p>五、榮欣志工： (一)本處依據志工隊實際狀況修正「榮欣志願服務實施計畫」，於 112 年 12 月 12 日，修頒，並俟狀況滾動修正。 (二)責任區結合榮欣志工中隊，每月集會 1 次，以活化志工動能，透過集會聯誼凝聚志工向心力，檢討隊務、協調業務、反映問題、交換工作心得、研究創新作法。 (三)14 個志工中隊均成立 Line 群組，以強化志工動員、訊息快速傳達之效能。 (四)本處依據會頒「榮欣志願服務實施要點」，依本處需求自行辦理專業訓練，依據服務區常見問題，設計長照服務等相關課程，113 年度辦理 15 小時計 136 人次完訓，輔導 21 員新進志工完成基礎、特殊訓練。 (五)「志工禮儀訓練」納入每年志工商成長訓練課程，配合抽號碼牌，由志工「服務引導」帶位方式，</p>

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>六、遺孤認養：</p> <p>(一)定期依業務現況修訂「推動榮民遺孤認養活動實施計畫」。</p> <p>(二)遺孤認養相關規定或標準適時宣達同仁及社區組長知悉，以達服務齊一及標準化之目的。</p> <p>(三)接受各界遺孤捐款後，擬具榮民遺孤捐助款運用計畫，簽奉首長核定後捐助款以匯款方式入遺孤或監護人帳戶，捐款金額按時登載善心捐款系統。</p> <p>七、善後服務：</p> <p>(一)針對大陸來臺單身榮民亡故後，大陸地區親屬欲申請領回榮民骨灰返鄉安厝時，所須注意事項，已在本處網站編製「應備文件及相關說明」，提供其上網參閱。</p> <p>(二)為使民眾了解本處標售單身榮民遺留不動產前置作業，已在本處網站編製「辦理單身亡故榮民不動產標售常見問題說明」，提供其上網參閱。</p> <p>八、就養服務：</p> <p>(一)依輔導會頒發修訂「國軍退除役官兵就養安置辦法</p>	<p>讓洽公者縮短等候時間，讓服務更到位、更有效率。</p> <p>六、遺孤認養：</p> <p>(一)依據會頒規定，不再另頒本處實施計畫。</p> <p>(二)每年2、9月重新檢視遺孤就學狀況及認養需求。</p> <p>(三)捐助人填具捐助意願書，由專責承辦人受理後，採專款專用，擬具捐助款運用計畫及登載善心捐款系統、按季公告，以達誠信113年遺孤捐助款收入總計578萬4,962元、認養支出143萬7,000元、餘額956萬8,884元。</p> <p>七、善後服務：</p> <p>(一)113年辦理大陸親屬領回榮民骨灰案計2件，網頁相關權益須知點閱下載計544人次。</p> <p>(二)113年未辦理不動產標售，網頁相關權益須知點閱下載計722人次。</p> <p>八、就養服務：</p> <p>(一)審理就養案件計285件，均依就養安置辦法及作業規定辦理。</p>

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>」及「國軍退除役官兵全部供給制安置就養作業規定」，以提升就養安置服務一致性。</p> <p>(二)每半年辦理就養訓練講習，以增進責任區輔導員及社區服務組長與榮民互動之品質與服務之成效。</p> <p>(三)加強責任區輔導員及社區服務組長「專業知能」及「服務引導」訓練，促進民眾申辦效率。</p> <p>(四)制定「本處就養給與溢領款追繳及註銷作業要點」，以提升追繳程序一致性。</p> <p>九、就業服務：</p> <p>(一)強化就業站服務人員（含委外服務人員）對涉及就業業務處理流程及相關法規之專業。</p> <p>(二)彙整編印業務文宣手冊，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p> <p>(三)利用各項免費通訊軟體，適時將最新職缺消息，傳達待(轉)業者。</p> <p>(四)積極拓展優質職缺，適時推介合適人力，快速媒合。</p> <p>(五)辦理職涯發展講座及職涯適性評量，提升職場競爭智能。</p> <p>(六)聘請專家、學者擔任「創業業師」，提供一條龍之創業</p>	<p>(二)113年6月25日召集責任區輔導員及社區服務組長，辦理年度就養訓練暨驗證講習，合計87人次。</p> <p>(三)不定期藉由集會場合、電子信箱及揪科、Line等管道宣達就養相關指導事項。</p> <p>(四)辦理追繳溢領就養給與案件計25件，均依溢領追繳規定執行。</p> <p>九、就業服務：</p> <p>(一)就業站服務人員（含委外服務人員），完成就業實務及法規訓練計7人次。</p> <p>(二)年度編製「就學就業職訓權益說明手冊」於「屆退官兵說明會」及「學業訓說明會」宣導計812人次。</p> <p>(三)本處Line@生活圈版面，以多元活潑實用的方式，提供訊息服務，目前群組計12,118人。</p> <p>(四)年度拜訪217家廠商，開發923個職缺，運用各類職缺開案1,816人，適時媒合。</p> <p>(五)年度辦理「職涯發展講座」2場次，職涯適性評量409人。</p> <p>(六)年度「創業諮詢」輔導112人。</p>

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>輔導。</p> <p>(七)相關補助權益措施宣傳DM內容設計簡明、易懂便於運用，減少臨櫃諮詢及電話解說時間。</p> <p>十、退除給付：</p> <p>(一)鼓勵員工積極參加各類教育訓練機會，提昇員工對流程及相關法規專業度。</p> <p>(二)落實全功能櫃台，推動「單一窗口」服務作業，提昇服務效率。</p> <p>(三)統一規劃動線並適時精進服務流程，以更人性化態度提供優質服務。</p> <p>十一、法律諮詢：</p> <p>(一)依輔導會頒發修訂「國軍退除役官兵輔導委員會辦理退除役官兵法律服務實施要點」及「高雄市榮民服務處榮民榮眷法律諮詢服務要點」，提供法律服務並為建立服務流程及提升服務品質。</p> <p>(二)每半年辦理法律教育訓練講習，以增進職員工及社區服務組長執行公務時，秉持守法廉潔之操守。</p>	<p>(七)相關補助權益措施設計成簡易八宮格供民眾索取。</p> <p>十、退除給付：</p> <p>(一)113年本處同仁參與退除給付業務相關研習共計2場72人次，並因應政策、法規及作業流程修訂，不定期辦理教育訓練，俾利提升服務人員專業度。</p> <p>(二)經統計113年度臨櫃服務約23,869人次。</p> <p>(三)本處13位臨櫃人員皆可辦理退除給付業務。並設計櫃檯收執回執單，以確實保障服務對象權益，適時更新櫃檯軟硬體設施，滿足作業需求。</p> <p>十一、法律諮詢：</p> <p>(一)依輔導會法律服務實施要點及本處榮民榮眷法律諮詢服務要點規定辦理提供服務法律諮詢服務人次，計219人次。</p> <p>(二)年度法律教育訓練講座，於5月15日召集職員工辦理完成，實際參與人數合計52人。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
二	重視全程意見回饋及參與,力求服務切合民眾需求	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)透過服務體系蒐集服務對象的意見反映，建立處理機制及標準作業程序，回應民眾意見，並提供後續追蹤處理的管制措施。</p> <p>(二)廣納服務對象的興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機，善用各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。</p> <p>(三)透過榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會反映狀況，了解退除役官兵現況及需求，以利提供立即性協助。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)配合服務類別對象每月進行訪視服務，適時了解民眾需求，並進行立即性轉介修正。</p> <p>(二)配合受訪視服務處民眾意見反映處理機制及標準作業程序，立即回應意見，並提供後續追蹤處理。</p> <p>(三)專人承辦訪視業務，並設有專線，針對民眾對訪視服務狀況的反應，設立處理窗口。</p> <p>三、急難救助：(春鶯) 榮民(遺)眷因生活有困難，於電子媒體信箱留言，本處即派責任區輔導員訪</p>	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)透過 51 位社區組長及 12 位責任區輔導員的訪視，蒐集榮民眷意見，即時處理。若非本處全責，每月陳報輔導會協處。</p> <p>(二)透過首長信箱及問卷調查表，蒐集服務對象的需求及建議，適時調整服務措施。</p> <p>(三)年度辦理服務網座談會 6 場次，邀請榮民眷 301 人參加，退除役官兵代表懇談會 1 場次，邀請榮民代表、社區組長、相關單位計 61 人參加。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)依服務對象分為特需、較需及一般 3 類別，全年計訪視 16 萬 9,092 人次，以瞭解其需求。開案轉介相關單位計 41 案。</p> <p>(二)訪視業務由服務組綜合承辦，專線 07-2729533#230、231，遇有狀況立即協處。</p> <p>三、急難救助： 本年度協助申請救助；榮民(遺)眷如生活陷困於電子信箱留言，本處即時通</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>視重視其意見、了解實情，適時協助申請救助以切合民眾需求。</p> <p>四、子女就學補助： 於「榮民子女就學補助」申請開辦前辦理單一櫃台人員作業講習，強化第一線同仁對於申請資格及收件資料之專業度，並進行經驗分享及特殊案例研討。</p> <p>五、榮欣志工： (一)每月進行榮欣志工服務滿意度調查，適時了解民眾需求並進行立即性修正。 (二)專人承辦志工業務，並設有專線，針對民眾對志工服務狀況的反應，設立單一窗口積極處理。</p> <p>六、遺孤認養： (一)專人承辦遺孤認養業務，並設有專線，針對民眾申請疑慮及相關諮詢，設有單一窗口積極處理。 (二)每年透過遺孤認養資料查核作業，了解遺孤現況及需求，以利提供立即性協助。</p>	<p>知責任區輔導員前往了解實情適時協助申請救助，年度共計申請 4,576 員。</p> <p>四、子女就學補助：於開辦前一周集合櫃台人員辦理「榮民子女就學補助」作業講習，加強同仁們之專業度。</p> <p>五、榮欣志工： (一)每月針對 12 個責任區，以立意取樣，由輔導員、志工大隊幹部、志工承辦人透過電訪或面訪方式實施滿意度調查，113 年度每月抽樣 30 位，平均滿意度：非常滿意佔 25%、滿意 75%、普通、不滿意、非常不滿意 0%。滿意度調查彙整後每月報輔導會備查。 (二)本處志工室設立於服務處三樓，專責分機為 311、312、331 三線，受理志工相關業務，並遴選具社工師資格之社工員專責是項業務。</p> <p>六、遺孤認養： (一)由陳國璋專員專責辦理遺孤認養業務，設有 311 分機專線，提供民眾諮詢。 (二)每年 2 月初辦理清寒榮民遺孤資料查核，9 月重新檢視遺孤就學狀況及認養需求。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>七、善後服務： 辦理單身亡故榮民治喪會議時皆邀請當地鄰里長或熱心鄰居參與討論故榮民後續殯葬事務，並將其意見納入討論。</p> <p>八、就養服務： (一)每月進行就養安置服務滿意度調查，適時了解民眾需求並進行立即性修正。 (二)配合民眾意見反映處理機制及標準作業程序，立即回應民眾意見，並提供後續追蹤處理。 (三)專人承辦就養安置業務，並設有專線，針對民眾對就養安置服務狀況的反應，積極處理。 (四)由專業人員受理民眾陳情並及時處理。</p> <p>九、就業服務： (一)於免費通訊軟體平台，開放留言專區，適時掌握服務需求，快速回饋反映。 (二)主動詢問臨櫃洽公者，發掘渠等需求，立即回應解答。 (三)辦理現場徵才活動，求才及應徵者面對面，立即媒合，並將求職者所遇問題，現場答覆。</p> <p>十、退除給付： (一)多元利用榮民座談會、網路、平面媒體等管道，不定</p>	<p>七、善後服務： 年度召開單身亡故治喪會議18件，邀請當地鄰里長、親友、鄰居計20人次到場參與，重視意見回饋。</p> <p>八、就養服務： (一)擇3位承辦人專責辦理就養安置業務及就養相關陳情之處理。 (二)每位承辦人均配合辦理服務滿意度問卷調查，每人每月至少繳交5件，總計180件。 (三)有關就養案件均依民眾個別諮詢之需求，當下予以立即說明及協處，倘收案受理後即依程序審理並管制追蹤，全年諮詢約2,634人次。</p> <p>九、就業服務： (一)年度於二類官兵LINE群組，回復民眾留言就業、就學、職訓疑義。 (二)主動放置服務品質滿意度問卷調查表供臨櫃洽公者提供意見，並立即回應解答，重視意見回饋。 (三)年度辦理現場徵才活動13場次，1,545人參加。</p> <p>十、退除給付： (一)本處於113年度共辦理1場懇談會及6場分區座談</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
二	重視全程意見回饋及參與,力求服務切合民眾需求	<p>期分享相關文宣,加強宣導相關權益資訊,有效強化宣傳效果,提昇資訊傳達普及率。</p> <p>(二)建置民眾意見反映處理機制及標準作業程序,提供民眾反映管道及追蹤後續處理進度,提供覽閱,寬闊互動管道,多元電子參與途徑,廣納民意。</p> <p>十一、法律諮詢：</p> <p>(一)每周每次進行服務滿意度調查,適時了解榮民眷需求並進行立即性溝通。</p> <p>(二)配合榮民眷意見反映需求及標準作業程序,如有不滿意案件立即回應榮民眷意見,並請服務體系派員訪視瞭解精進做法。</p>	<p>會,共計 361 人次參與,活動中將「退除給與專戶」及「優惠存款說明」、「退除袍澤或遺族定期給付調整」納入宣導說明。</p> <p>(二)113 年處理陳情案件共計 7 件,均依指導事項辦理,適時連繫陳情人並再予說明。</p> <p>十一、法律諮詢：</p> <p>(一)由李玉娟助理員專責辦理法律諮詢服務業務。</p> <p>(二)每位榮民眷諮詢後均配合辦理服務滿意度問卷調查,全年度總計 215 件。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
三	便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)推動各組、室間溝通平台及外部機構資源共享，使服務訊息及資源進行完善整合，提供優質服務。</p> <p>(二)簡化各項作業流程及辦理時限等規定，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業流程與規範。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>配合弱勢民眾需求，派員「到府服務」，包括「各式收件、協助送醫」等工作，提昇民眾便利，避免舟車勞頓。</p> <p>三、新式卡式榮民證：</p> <p>推動數位轉型，逐步換發紙本榮民證，設計附電子票證功能之新式卡式榮民證。</p> <p>四、數位虛擬榮福卡：</p> <p>手機下載APP，專屬服務網路入口，整合各項榮民訊息、權益、福利的數位會員制。</p> <p>五、急難救助：</p> <p>(一)責任區輔導員及社區服務組長於平日訪視榮民(遺)眷時，如發現生活困苦者，主動幫助渠等申請救助。</p>	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)每週定期召開組內會議，各組、室需推動之事項，即可透過會議討論、溝通。另透過地區資源整合聯繫會議及聯繫會報，使服務訊息及資源進行完善整合，提供優質服務。</p> <p>(二)對服務體系業務 14 大項，訂定 SOP 以簡化及標準化各項作業。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>親到訪視計 10 萬 8,956 人次，陪同就醫計 674 人次，協助退除役官兵及遺眷申請各項社福資源計 2,775 人次。</p> <p>三、新式卡式榮民證：</p> <p>榮民證新增一卡通、悠遊卡功能，提供便捷服務，113 年度共辦理卡式榮民證 2,530 員。</p> <p>四、數位虛擬榮福卡：</p> <p>結合民間資源，申辦對象涵蓋第一、二類退除役官兵和榮眷，年度共辦理榮福卡 1,062 員。</p> <p>五、急難救助：</p> <p>(一)本處設置 12 責任區、51 位社區服務組長，平日定期排程訪視榮民(遺)眷，主動協助生活陷困者申請救助。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
三	便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度	<p>(二)針對轄區年齡大或行動不便者,由責任區輔導員及社區服務組長到府服務親送急難救助金,以免榮民(遺)眷來回奔波。</p> <p>六、子女就學補助： 榮民子女就學補助申請人若因路程遙遠而送交申請資料不易,可委請本處責任區輔導員及社區服務組長代送,藉服務觸角深入在地,避免民眾奔波勞頓之苦。</p> <p>七、榮欣志工： 於本處官網及臉書刊登報名表及招募訊息,民眾透過線上報名志工,避免舟車勞頓,並主動協助統整各單位辦理之基礎及特殊訓練課程供民眾查閱,提供有興趣加入志工之民眾完整訊息。</p> <p>八、遺孤認養： (一)遺孤認養申請人填寫申請表並備齊相關文件後,由專人(社區組長)協助送件,提升民眾申請便利性。</p> <p>(二)跨業務性質水平整合,透過申請資料簡化,降低民眾多單位奔波,例如:凡由政府核定為低收入及中低</p>	<p>(二)本處為服務廣大之榮民(遺)眷,設置12責任區、51位社區服務組長,主動協助生活陷困者申請救助。</p> <p>六、子女就學補助： 本年度偏遠地區榮民子女就學補助案件交責任區輔導員及社區服務組長代送者計有28件,另郵寄申請者計有6件。</p> <p>七、榮欣志工： 本處透過多元管道招募志工,訊息分佈於本處官網、臉書及高雄市政府志願服務資源中心官網,113年度新進志工計有21人。</p> <p>八、遺孤認養： (一)遺孤認養活動,受案方式可案家主動求助或責任區轉介,受理後責任區輔導員訪視,並登載訪視紀錄。應備文件可透過掛號郵件或社區組長代送審核後,長官核定次月起匯入遺孤或監護人帳戶。</p> <p>(二)本處審查應備文件,若有低收或中低收證明者已無須再檢附任何所得或財產清單。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
三	便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度	<p>收入戶者,則免附動產及不動產資料。</p> <p>九、善後服務： 對於單身亡故榮民所立遺囑中之受遺贈人皆主動於公示催告期滿前即發函受遺贈人,請渠表示是否願接受此項遺贈。</p> <p>十、就養服務： (一)檢討民眾應附繳書證謄本之必要性及推動減量,配合推動線上查詢政策,縮短民眾申辦時間。 (二)行動不便年長者及身心障礙者,直接於一樓申辦或繳件,免除其上下樓層之不便。 (三)落實職務代理人制度,確保民眾服務不中斷。</p> <p>十一、就業服務： (一)主動發送簡訊,提供各項符合渠等就學、就業及職訓之重要訊息,俾利即時獲得最新消息。 (二)更新及強化電腦與網路設備,避免民眾申辦中因當機拖延辦理時間致生怨懟。 (三)本處官網提供申辦案件表單,並減除案件申辦表格以提高申請服務便捷度。</p>	<p>九、善後服務：113 年度辦理單身亡故榮民受遺贈案件計 12 人表示願受遺贈計 12 案,於審核或報會複審後交付,服務便捷。</p> <p>十、就養服務： (一)應附繳之謄本均由本處主動經戶政閘門查調。 (二)就養承辦窗口於一樓,免除行動不便之年長者及身心障礙者上下樓層之不便;另服務櫃台均採低高度及對話式設計,拉近與洽公民眾之距離。 (三)3 位專責承辦人相互代理,至少均會留置 1 員,確保民眾服務不中斷。</p> <p>十一、就業服務： (一)年度開創 LINE@群組,每日主動發送「學、業、訓」相關簡訊,提供即時獲得最新消息,便捷服務群組 9,638 人 (二)年度公務電腦均更新至 Win10 版本作業系統,大幅提升資料運算及網路作業效率。 (三)官網便民服務區提供「就業考試」「大專校院」「會外職訓」及「就業穩定津貼」</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
三	便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度	<p>(四)本處官網公開各項服務訊息,並建立LINE@群組,便利學員即時反映問題。</p> <p>十二、退除給付： (一)運用歷史資料(如教補費前期發放資料),交叉比對以評估需求可能性,列冊管制,並適時通知。 (二)除法規明定需本人親辦外,提供多樣性之申辦方式,除可臨櫃親辦,亦可郵寄或委託代辦等方式申辦;另針對老殘而行動不便者,評估個案狀況,確實無法親自臨櫃,視需求提供到府驗證服務。 (三)主動提供本處之金融機構帳戶,免除繳還溢領款者來回奔波。 (四)配合輔導會開發運用線上申請及查詢系統。</p> <p>十三、法律諮詢： 為方便榮民(眷)無法至現場諮詢者,提供電話諮詢。</p>	<p>申請表單下載,便利申請人運用。</p> <p>(四)年度於LINE群組,回復民眾留言就業、就學、職訓疑義,約1,300人次。</p> <p>十二、退除給付： (一)113年臨櫃受理申辦數為俸金發放372人次、眷屬證4,165人、水電優惠9,936人、家戶代表證1,298人。 (二)113年本處到府服務,針對申請遺屬年金之行動不便臥床的遺眷則予訪視,由本處承辦人到府驗證,並親送資料等創新作為與服務共計18件。 (三)本處113年俸金溢領催收繳報繳輔導會計127件,繳回金額新臺幣1,009萬1,488元。 (四)113年本處線上服務共計辦理141件。</p> <p>十三、法律諮詢：榮民(眷)因故無法至本處現場諮詢時,請渠等致電本處專線以提供法律諮詢。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)因應服務對象屬性差異，結合公私部門社會資源的利用，對特殊或弱勢榮民提供適性服務，達到運用低廉合理成本創造最佳服務品質。</p> <p>(二)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>二、訪視服務：</p> <p>(一)推廣「在地多元服務理念」，依據服務地域性及特殊性建置訪視服務能量，提供適切性服務，讓偏鄉榮民亦能接受服務與關懷，確保社會資源公平使用。</p> <p>(二)服務體系人員，強化當地公私部門社會資源利用，提供各鄉市弱勢榮民物資及必要性服務。</p> <p>三、急難救助：</p> <p>偏鄉地區之榮民(遺)眷，由責任區輔導員定期訪視，視需求提供適切救助。</p> <p>四、子女就學補助：</p> <p>於榮民子女就學補助開辦前，在本處全球資訊網及FB專頁公告相關申請資訊，並轉知同仁，俾利向榮民眷宣導自身權益。</p>	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)連結並建置公部門資料計73個單位、私部門59個機構，以提供服務對象多元性及適切性服務。</p> <p>(二)設立外展服務臺(據點)計有高雄榮民醫院服務台及國軍高雄總醫院服務台、等2處，使就醫榮民(眷)亦能即時接受服務與關懷。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)設立外展服務臺(據點)計有高雄榮民醫院服務台及國軍高雄總醫院服務台、等2處，使就醫榮民(眷)亦能即時接受服務與關懷。</p> <p>(二)連結並建置公部門資料計773個單位、私部門59個機構，以提供弱勢榮民(眷)物資及必要性服務。</p> <p>三、急難救助：本處針對特較需榮民(遺)眷，均定期排定行程訪視，並主動協助生活困苦者申請救助。</p> <p>四、子女就學補助：</p> <p>宣導榮民眷儘量利用本處官網查詢榮民子女就學補助相關資訊，俾利快速資料之準備及縮短申請時間，本年度本處官網有關子女就學補助資訊點閱率</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
四	關懷多元對象及城鄉差距,促進社會資源公平使用	<p>五、榮欣志工：</p> <p>(一)推廣「在地服務在地理念」，依據服務地域性及特殊性編制榮欣志工中隊，以當地志工提供適切性服務，讓偏鄉榮民亦能接受當地志工提供的服務與關懷。</p> <p>(二)偏鄉志工(社區組長)運用當地人脈，協助連結社會資源，提供當地經濟困難榮民物資及必要性服務。</p> <p>六、遺孤認養：</p> <p>加強對偏鄉社區組長或志工福利宣導，於訪視過程中主動發現遺孤認養個案，並協助申請。</p> <p>七、善後服務：</p> <p>針對大陸來臺榮民亡故後，在臺繼承人僅有大陸籍配偶時，關於辦理繼承時，所須注意事項，已在本處網站編製「權益須知」，提供其上網參閱。</p> <p>八、就養服務：(榮志)</p> <p>(一)依據民眾居住地區，申辦就養所需資料除親送外，另以郵件寄送或專人取件等方式，提供適切服務，讓偏鄉榮民感受關懷。</p> <p>(二)運用偏鄉地區自願服務人</p>	<p>520 人次。</p> <p>五、榮欣志工：</p> <p>(一)本處積極推動關懷訪視志工，秉持在地服務理念，運用厝邊巷尾認養照顧特較需榮民眷長者共計 105 員。</p> <p>(二)旗山、美濃、甲仙、那瑪夏、桃源等高山偏鄉地區，連結當地社服團體及 48 員志工投入服務偏鄉榮民眷，讓服務無縫隙、照顧能永續。</p> <p>六、遺孤認養：</p> <p>113 年度無新增個案。</p> <p>七、善後服務：</p> <p>113 年度辦理陸籍配偶遺產繼承案計 1 案，網頁相關權益須知下載 698 人次。</p> <p>八、就養服務：</p> <p>(一)親蒞或郵寄均予等同受理。</p> <p>(二)各服務區均遴聘有社區服</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
四	關懷多元對象及城鄉差距,促進社會資源公平使用	<p>員,擔任社區服務組長,提升及時性服務,縮短城鄉差距。</p> <p>九、就業服務： (一)全面關懷城鄉地區二類退除役官兵、榮民及眷屬，開放辦理志願役退除役軍人及眷屬參加職業訓練，運用社會各界機關團體職業訓練能量，促進資源擴大使用。 (二)關懷退除役官兵，培養專業技能，促進長期就業，充份運用就業資源，試辦就業激勵措施，發給職業訓練訓後就業穩定津貼及推介就業穩定津貼。</p> <p>十、退除給付： 於前金及鳳山等2處辦公室均提供受理申辦服務，如居處偏遠而不便親辦者，結合服務體系代收代辦減短城鄉差距。</p> <p>十一、法律諮詢： 對於不符本處法律諮詢服務對象，即協助引導推薦地方民間團體免費諮詢資源。</p>	<p>務組長，可就近提供諮詢或代為送件。</p> <p>九、就業服務： (一)年度內第二類退除役官兵、榮民及眷屬申辦中央與地方各級機關、財團法人、依法立案及通過勞動部人才發展品質管理系統評核之民間辦訓機構，各項職訓班隊，合計 668 人次，有效促進職訓資源充份使用。 (二)年度內退除役官兵申辦職業訓練訓後就業穩定津貼及推介就業穩定津貼計 1,066 人，有效促進就業資源充份使用。</p> <p>十、退除給付： 民眾可依居住地或交通方便性選擇親至前金及鳳山等 2 處辦公室申辦，另各服務區均遴聘有社區服務組長，可就近提供諮詢或代為送件，以提升服務便利性。</p> <p>十一、法律諮詢：積極連結地方民間團體免費諮詢資源，如縣市政府、地方法院及法律扶助基金會等機構團體。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
五	開放政府透明治理,優化機關管理創新	<p>一、服務組綜合：(倍宏、怡亭)於本處「全球資訊網」網頁公告各項服務措施，並鼓勵退除役官兵、眷屬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>二、急難救助： 急難救助按會頒作業規定辦理，榮民(遺)眷均能由輔導會網站查詢相關規定，資訊公開。</p> <p>三、子女就學補助： 依實務需要修正榮民子女就學補助申辦作法，隨時與櫃台同仁溝通最新辦理情形及處置措施。</p> <p>四、榮欣志工： 於本處官網及各大志工網站公開本處志工活動訊息，並於本處facebook刊登志工服務成果，與民眾分享志工服務及管理成效。</p> <p>五、遺孤認養： (一)依規定定期登入善心捐款系統，並定期公告捐款使用情形於本處官網，以達捐款資訊公開透明之目的。 (二)製作遺孤認養活動海報，由服務體系同仁於服務過程中協助宣導，讓有愛心民眾了解遺孤認養目的，</p>	<p>一、服務組綜合：本處「全球資訊網」網頁公告懇(座)談會線上報名、活動花絮、會議紀錄及即時答覆等。</p> <p>二、急難救助： 榮民(遺)眷如對急難救助規定有疑慮，均能於輔導會網站查詢到資訊，或來電詢問由承辦人解說釋疑。</p> <p>三、子女就學補助：對於不符申請之榮民詳細解說，本年度共申請案件計646件。</p> <p>四、榮欣志工： 本處榮欣志工大隊，設有榮欣志工隊專屬臉書社群，由志工大隊長管理，定期分享志工服務成果及近期服務內容。</p> <p>五、遺孤認養： (一)善心捐款系統由陳國璋專員專責管理，物資或捐助款入帳後3天內登載善心捐款系統及每季於本處官網，公告捐款(物)情形以達資訊公開及公信。 (二)撰擬捐款人之新聞稿，主動向媒體發稿，表彰其善行，並獲拋磚引玉之效，113年度本處遺孤認養運</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
五	開放政府透明治理,優化機關管理創新	<p>並一同參與。</p> <p>六、善後服務： 為使民眾了解本處執行單身亡故榮民遺產管理工作內容，於本處網站編製「執行法定遺產管理人工作常見問題說明」，提供上網參閱。</p> <p>七、就養服務： (一)於本處網站提供業務辦理資訊查詢、承辦人員電話、應帶證件及注意事項等。 (二)設置首長電子信箱，提供民眾建言及陳情管道，審慎、迅速處理並回覆。</p> <p>八、就業服務： 機關辦理就學、就業及職訓服務成效，每月統計並公告官網，落實政府透明治理及機關管理。</p>	<p>動成果捐款人數總計 416 人次。</p> <p>六、善後服務：本處臨櫃及電話詢問有關遺囑、繼承、拍賣等問題皆會轉至善後小組由承辦人接聽答詢；另遺產管理人常見問題說明公告本處網頁，年度點閱下載計 2,777 人次。</p> <p>七、就養服務： (一)本處網站有提供就養業務承辦人員電話及辦理就養相關申辦資訊供民眾查詢，並不定期配合刊登新資訊。 (二)年度首長電子信箱建言及陳情計 7 件，均責由專人處理並及時回覆。</p> <p>八、就業服務：成效： (一)就業考試年度目標 132 人次，年度成效 112 人次，達成率 84.85%。 (二)大專校院進修補助目標 127 人次，年度成效 185 人次，達成率 145.67%。 (三)推介就業目標 1,017 人次，年度推介成效 1,521 人次，達成率 149.56%。 (四)會外職訓補助目標 528 人次，年度推介成效 668 人次，達成率 126.52%。 (五)促進穩定津貼目標 777 人次，年度推介成效 1,066 人次，達成率 137.19%，各項治理成效公開透明。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
五	開放政府透明治理,優化機關管理創新	<p>九、退除給付：</p> <p>(一)主動於本處「全球資訊網」網頁公開公告民眾常處遇或詢問之各項退除給付業務相關說明及使用表格，配合相關規定異動而適時更新。</p> <p>(二)配合輔導會辦理各類「問卷調查」，廣泛蒐整興革看法，作為興利弭弊，調整服務需求及相關法規準則之酌參。</p> <p>十、法律諮詢：</p> <p>為使榮民知悉每季每周輪值之法律顧問名單及服務時間，公佈於本處網站。</p>	<p>九、退除給付：</p> <p>(一)經統計本處官網瀏覽次數約 2,707,189 人次，臉書貼文觸及人數約 188,925 人次。</p> <p>(二)每位承辦人均配合辦理服務滿意度問卷調查,113 年總計 1,337 件。</p> <p>十、法律諮詢：</p> <p>本處網站於每年每季開始前即提供法律顧問輪值表，以利榮民眷得提前預約諮詢。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、服務組綜合： 依社會發展趨勢，評估服務人力及服務能量，與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施，提供榮民多元性及適切性服務。</p> <p>二、訪視服務： 依社會脈動，連結地方社福團體訪視，促進訪視服務互動，且運用各項慈善團體社福資源，提供榮民多元性及適切性服務。</p> <p>三、急難救助： 依輔導會年度下授預算經費，製訂急難救助核發標準表，並依發放進度情形，適時修訂以掌握進度。</p> <p>四、子女就學補助： 積極引導已申領其他政府補助之榮民眷申辦「非政府補助」之榮民眷子女獎助學金，藉主動公告或答覆詢問等辦法宣導周知，以維護榮民眷權益。</p> <p>五、榮欣志工： (一)連結外部社福團體志工，促進志工間彼此的交流及互動，且運用外部社福團體資源，提供榮民多元性及適切性服務。</p>	<p>一、服務組綜合：藉由運用科技提升服務項目及品質，例如線上(預約)申辦，臉書經營等，以順應社會發展趨勢。另結合榮欣志工、退伍軍人社團、後備輔導中心人力等共同訪視。</p> <p>二、訪視服務： 協助退除役官兵及遺眷申請各項社福資源計 2,775 人次，協助申請長照服務 13 件，協助申請社福團體救助計 1,319 人次。</p> <p>三、急難救助： 修訂本處急難救助核發標準表，為核發參考依據；臨櫃設服務度滿意調查，隨時彙集民眾意見。</p> <p>四、子女就學補助：對於成績優異之榮民子女，推薦可申請榮民榮眷基金會獎學金，本年度獲選榮民榮眷基金會獎學金計 71 人。</p> <p>五、榮欣志工： (一)113 年度與本處密切互動交流的社福團體計有保安善心協會、安德烈慈善基金會、慶福基金會、中華佛教善緣慈善會等社福機構、提供多元化服務。捐贈包含民生用品、醫療衛生</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(二)建構本處榮欣志工專長人力資料庫名冊，並自組榮欣志工專長編組，編成房屋修繕、水電、土木、家電修護、園藝、護理、美工、理髮、餐飲等小組，讓志工服務精緻專業化。</p> <p>六、遺孤認養： 於每半年遺孤資格查核通知單中，附上社會福利資訊，包括：地方政府相關福利、民間團體資源等，協助遺孤家庭資訊整合，藉以提升其資源使用率。</p>	<p>防疫等物資、本處代收代發轄區弱勢榮民(眷)受惠者計達 1,996 人次。</p> <p>(二)建立志工專長人力資料庫，依據分類統計計有房屋修繕 7 人、水電 14 人、土木 16 人、家電修護 14 人、園藝 60 人、護理 21 人、理髮 10 人、廚師 40 人、美工 3 人、其他 109 人。113 年度志工服務計 16,877 人次、服務 98,336 人次、服務總時數 23,807 小時。</p> <p>六、遺孤認養： 113 年度本處連結單位如下： (一)高雄榮總員工：捐助 8 萬 7,400 元。 (二)建佑醫院：捐助 14 萬 4,000 元。 (三)右昌醫院：捐助 2 萬 7,000 元。 (四)欣高石油氣(股)公司：捐助 61 萬 2,000 元。 (四)欣雄天燃氣(股)公司：捐助 1 萬元。 (五)軍友保險代理人(股)公司：捐助 5 萬元。 (六)溢香食品股份有限公司：捐助 3 萬 6,000 元。 (七)社團法人雪中送炭關懷協會：捐助 1 萬 5,000 元。 (八)老倫敦有限公司：捐助 10 萬元。 (九)全宏昌營造股份有限公司：捐助 5 萬 5,000 元。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>七、善後服務： 針對現代殯葬事務需求，規劃合於現代社會觀念之單身亡故榮民殯葬合約，並要求得標之禮儀公司，確實按合約內容執行殯葬事務。</p> <p>八、就業服務： (一)結合勞動部、地方政府之產業趨勢，具以專案規劃培訓人才專案，俾符產業所需人才。 (二)與高雄市勞工局訓練就業中心合作，專案規劃辦理「屆退官兵權益說明會」，俾利屆退官兵掌握社會職場脈動及發展趨勢。</p> <p>九、退除給付： 自108年1月25日起辦理「全功能櫃臺線上預約系統」，俾利減少服務對象奔波，避免民怨，並縮短作業流程。</p> <p>十、法律諮詢： 依社會發展趨勢，法律糾紛事件遽增，因應時事變化，每月定期於網站張貼法律專題資訊。</p>	<p>七、善後服務：年度內完成「114-115年亡故榮民殯葬事務採購」契約簽訂，區分3級含選購項目計35項，符合社會趨勢需求。</p> <p>八、就業服務： (一)結合勞動部高屏澎東分署、原住民族委員會及金融管理局等單位共同服務辦理活動，宣導產業所需職能，提升轉介成效。 (二)年度於高雄市勞工局訓練就業中心，辦理3場次「屆退官兵權益說明會」，與會官兵579人次，參訪職業訓練21班次，有效協助屆退官兵掌握職場趨勢，落實職涯轉銜。</p> <p>九、退除給付： 自108年1月25日起辦理「全功能櫃臺線上預約系統」，113年度線上預約申辦總件數計65件。</p> <p>十、法律諮詢：每月定時提供輔導會2則法律專題公開張貼於全球資訊網站，以利大眾自由閱覽，增加法律知識及常識，積極關心自身權利與義務。</p>