

桃園市榮服處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
壹	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本處服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	113 年度內適時辦各項業務流程及相關法規之教育訓練、服務態度講習，於各連續假期前辦理安全講習，針對在職人員辦理相關訓練，俾強化在職人員職能，並於新進人員來處，辦理相關職務訓練，強化本職學能，熟練服務流程。
		二、建立（修訂）「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」，提升服務效能。	本處業已建立各項業務工作標準及工作規範作業流程計 44 項，採滾動式修正，並將作業標準於業務異動時列入交接，使業務有一致性標準，無縫接軌減少空窗期，以維服務品質。
		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。	1. 為提升同仁專業水準，於 113 年 11 月 21 日由處長主持開訓，實施在職員工教育訓練 6 小時，共計 54 人到訓(應到 55 人)，到課率 98.2%。 2. 年度內辦理各項專案講習： 1 月 16-17 日 新進社區服務組長講習 6 月 20 日 上半年消防講習、自衛編組暨防空疏散演練 7 月 11 日 法紀教育 7 月 18 日 路老師用路安全宣導教育 8 月 13 日 資訊安全暨個人資料保護教育訓練及內部控制教育訓練 9 月 10 日及 11 日 服務櫃臺狀況排除處理原則教育訓練 10 月 28 日 榮欣志工專業訓練 11 月 19 日 下半年消防講習暨自衛消防編組演練
		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 113 年度結合中華郵政、慈濟基金會、誠鷹特勤保全股份有限公司、社團法人中華熱心發展協會等企業及社福團體辦理各項物資捐贈活動共計 15 場，辦理活動如次： 1. 113 年 1 月 8 日 領導士官班物資捐贈關懷榮民眷活動

		<p>2. 113年1月16日陸海空軍常備士官班相互關懷協會物資捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>3. 113年1月19日社團法人中華熱心發展協會物資捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>4. 113年1月22日大溪南興玄靈宮物資捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>5. 113年5月17日社團法人中華熱心發展協會物資、輔助助聽器捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>6. 113年6月3日大溪南興玄靈宮物資捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>7. 113年8月13日桃園無極九玄玉靈宮物資捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>8. 113年8月30日饅頭哥哥愛心手作饅頭捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>9. 113年9月3日妞妞士官長秋節禮盒捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>10. 113年9月10日中華郵政桃園郵局秋節鳳梨酥文旦禮盒捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>11. 113年9月11日中華熱心發展協會秋節物資捐贈、向學子女認養金捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>12. 113年9月13日大千館關公華光迎富廟物資捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>13. 113年11月9日大溪退伍軍人協會物資捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>14. 113年12月12日誠鷹特勤保全股份有限公司物資捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>15. 113年12月12日領導士官班物資捐贈關懷榮民眷活動</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，提供服務照顧功能。</p>	<p>113年度至12月1日止，全處各級服務人員(含志工電訪)完成特較需及一般榮民眷等訪視作業計11萬9823人次，並透過訪視過程所見情形進行服務照顧類別調整計14員，有效績密訪視密度及完善服務照顧功能。</p>
	<p>六、聘請專家、學者擔任「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」等講座，每年辦理各1場次。</p>	<p>113年10月28日辦理榮欣志工長照專業訓練，課程時數3小時，共計45人參加，邀請資深社工師葉劉文彬老師擔任講座。課程針對〈社會福利概述〉公私立社福資源連結與運用、</p>

	<運用單位及榮欣志工業務、願景介紹>長期照顧概論、以及社工經驗分享等。
七、配合會頒政策加強二類官兵核認及訪視，確保退除役官兵權益。	113 年度針對新退二類進行訪視計 1 萬 0285 人，卻依會頒規定完成訪視作業，並以此加強就學就業之資源連結與推廣協助，有效提升二類榮民就學就業意願。
八、辦理年度員工及服務體系幹部教育訓練並配合輔導會舉辦教育訓練、講習，公務員人力發展中心開課派員參訓、提高人員本職學能。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處 113 年參加公務員人力發展中心受訓幹部及職員工計 39 人次。 2. 本處 113 年依輔導會指導辦理交通部高齡用路安全教育-路老師用路安全宣導，除服務體系相關承辦人員、社區志願服務組長外，並擴大邀請楊梅志工中隊志工伙伴等計 56 人。 3. 本處依輔導會訪視作業規定結合每月份服務工作會報、年度志工特殊訓練等時機，邀請專業講師及具經驗之專業人員辦理 20 小時之社區組長教育訓練。 4. 另為強化服務風氣及廉潔紀律，增強服務體系人員法治觀年，於 113 年 7 月 11 日邀請理律律師事務所律師辦理講座。
九、積極辦理就業媒合徵才活動，提升退除役官兵(眷)職場就業機會。	本處依需求自辦、結合地方政府辦理聯合徵才，結合企業廠商辦理專案徵才，計 19 場次。邀請廠商合計 508 家，提供 17,577 個職缺數，媒合退除役官兵及眷屬 1,183 人，初步媒合成功人數 394 人。
十、配合會頒就業穩定促進方案，提升退除役官兵(眷)就業穩定度。	配合會頒就業穩定促進方案，本年度協助 737 人完成促進就業穩定津貼申辦，提升退除役官兵(眷)就業穩定度。
十一、提供職業適性評量與職涯諮詢等服務，提升退除役官兵眷職場競爭力。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處 113 年度職業適性評量目標數 393 件，已完成 402 件，達成率為 102.3%。 2. 本處 113 年度職涯諮詢目標數 189 件，已完成 189 件，達成率為 100%。 3. 本處 113 年度職涯講座 1 場次，已於 5 月 2 日完成辦理，達成率為 100%。
十二、聘請專家、學者擔任「創業業師」，提供一條龍之創業輔導。	本處於 113 年 3 月 13 日邀請詹健中創業顧問至本處辦理創業座談，另本年度輔導 103 人次參加創業諮詢輔導，由中華民國全國中小企業

			總會合約顧問提供一條龍之創業輔導。
貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	<p>1. 頒訂本處輿情狀況反映處理流程及建立狀況反應表規範，張貼值日室公佈欄，供全體值勤人員遵循辦理。</p> <p>2. 每日由臨櫃服務人員蒐集「服務品質滿意度問卷調查」，由專人負責統計分析來處洽公之民眾意見，本年度服務品質滿意度問卷雖均達99%以上之水準，仍持續加強所屬同仁服務品質教育訓練，秉持「關心、愛心、耐心、同理心及將心比心」(五心)原則服務榮民(眷)。</p> <p>3. 設置「馬上辦-意見箱」，放置一樓全功能櫃台、退除給付櫃台及就業站等櫃台明顯處，提供洽公民眾客訴及意見反映服務，並由專人立即向首長反映及處理，快速解決民眾問題，提升服務效能。</p>
		二、民眾意見反映後續追蹤處理。	<p>1. 113 年度民眾反映主委信箱總計 19 件、處長信箱總計 49 件。</p> <p>2. 案件處理情形，依規定簽奉首長核定後，再行解管，均能適時妥處，未肇生怨懟。</p> <p>3. 針對民怨案件，適時檢討精進，以免類案再生。</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>1. 本處平日及及假日 24 小時均排訂值日人員於值日室值勤，處理榮民(眷)電話諮詢、緊急事件等相關工作，落實輔導會服務不打烊政策。</p> <p>2. 連續假期期間，加強有送餐服務榮民及特較需榮民電話關懷，並實施防騙、使用電器及瓦斯安全宣導。</p>
		四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	為提升服務效能，賡續推動全功能櫃檯「單一窗口」服務，綜合受理各項業務諮詢及申辦作業：包括榮民證、二類官兵權益卡、遺眷家戶代表證、就養榮民喪葬補助費、一次性重點救助金、清寒榮民子女就學補助、清寒榮民子女午餐補助等。洽公榮民(眷)可經由單一窗口獲得多元服務，以優化申請流程，增強服務效率。
		五、針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、	1. 本處於 114 年 1 月 13 日由處長親自主持「113 年服務成效精進檢討暨 114 年提升政府

	深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。	服務效能目標策訂研討會」，訂定年度提升政府服務效能執行計畫，策訂工作目標，請各業務承辦人遵依目標執行，並於會後將「113年提升政府校服務能成果」公告於官網「資訊公開\行政透明」專區周知。 2. 為提升服務效能，年度內運用處務會報級主管會議，隨時針對服務榮民眷需要，廣納精進意見，俾達提升便民服務之目的。
	六、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會。	本處於113年度辦理分區座談會4場次、懇談會1場次，總計邀請榮民眷代表計256人，彙整各項建議計19點，並已於本處官網將會議紀錄、照片花絮等資料公布。
	七、運用本處官網功能，有效防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。	本處113年度進行防騙資訊宣導計文字42則、影音28則，總計70則，較往年防騙資訊宣導內容提升百分之二百，同時建立並滾動更新高風險人員名冊計掌握17員，除將防騙資訊定期公告於本處官網及FB社團外，另由社區服務組長依前開資料針對高風險人員名冊、特較需榮民眷、獨居年長對象強化宣導作為，並結合訪視排程親送生日卡及宣導防騙資訊。
參	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、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，提供專人全程服務。
		二、運用市政資源，建立榮民健保、勞保、戶役及出入境資料查詢平臺，省時又便利，避免榮民眷洽公往返奔波。
		三、檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
		設置全功能「單一窗口」並運用市政資源，建立榮民健保、勞保、戶役及出入境資料查詢平臺；並提供遺眷六類一目向北區健保局代申請健保服務，以網路代替馬路，省時又便利，避免榮民眷洽公往返奔波。 本處充分與桃園市政府及中央政府機關資料查詢平臺界接，充分運用榮民健保、勞保、戶役及出入境資料查詢平臺查詢，避免榮民眷洽公往返奔波，協助榮民(眷)遺眷完成各項申辦作業。 1. 延續輔導會108年推動「簡政便民政策」辦理各項業務流程簡化，並站在民眾立場隨時檢討，滾動式修正流程，俾提升服務效能。 2. 主動協調整合其他機關資源，並與健保署北區業務組合作，推展跨機關資源整合服務，協助遺眷家戶代表證領證者完成健保加保作業，免去民眾往返兩地，達到「以網路代替馬路」

		之簡政便民目標。
	四、建置多元化資訊參與管道，如官網首長信箱或臉書粉絲團等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。	本處有設立處長電子信箱及FB粉絲專頁等多元化資訊參與管道，供退除役官兵、眷屬及民眾得以透過該管道反映意見，並設專人管理，凡榮民(眷)及民眾來信反映，本處皆立即處理，簽奉長官核定後函復或以電子郵件回覆，並嚴格管制承辦人於五日內結案，以提供一個友善網路溝通環境。
	五、大力推廣輔導會新式榮民證(卡式)及榮福卡政策，提升榮民生活便利度。	為嘉惠退除役官兵(眷)，輔導會新式榮民證(卡式)及榮福卡，截至113年12月31日止，推廣並協助申辦數位榮福卡計13,577人，以提升榮民生活便利度。
	六、積極連繫轄區退伍軍人社團及後備軍人指揮部，適時宣達退除役官兵(眷)福利及權益政策。	113年度連繫拜會轄區退伍軍人社團及後備軍人指揮部計560人次，轉達輔導會照顧退除役官兵政策，並建立社會安全聯繫管道，藉由退伍軍人社團互動，發掘潛在問題，提供尚待照顧之弱勢退除役官兵，以全面落實輔導會照顧退除役官兵(眷)政策。
肆	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、本處現於八德退舍及馬祖同鄉會會館等2處設立服務據點，並由志工人員定期提供各項資訊及協助，針對在地榮民眷屬提供即時性關懷與服務照顧，深化本處服務照顧深度。 二、另自112年8月份起，主動與平鎮區復旦里進行連結設置服務關懷據點，結合相互資源，藉以提升對榮民眷之服務照顧。
	一、設置服務據點，關懷多元對象及城鄉差距，落實「榮民在那裡，服務到那裡」之服務理念。	二、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物資捐贈，嘉惠弱勢榮民眷。
		本處113年度結合中華郵政、慈濟基金會、誠鷹特勤保全股份有限公司、社團法人中華熱心發展協會等企業及社福團體辦理各項物資捐贈活動共計15場，辦理活動如次： 1. 113年1月8日領導士官班物資捐贈關懷榮民眷活動 2. 113年1月16日陸海空軍常備士官班相互關懷協會物資捐贈關懷榮民眷活動 3. 113年1月19日社團法人中華熱心發展協會物資捐贈關懷榮民眷活動 4. 113年1月22日大溪南興玄靈宮物資捐贈關懷榮民眷活動 5. 113年5月17日社團法人中華熱心發展協會

			<p>物資、輔助助聽器捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>6.113年6月3日大溪南興玄靈宮物資捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>7.113年8月13日桃園無極九玄玉靈宮物資捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>8.113年8月30日饅頭哥哥愛心手作饅頭捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>9.113年9月3日妞妞士官長秋節禮盒捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>10.113年9月10日中華郵政桃園郵局秋節鳳梨酥文旦禮盒捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>11.113年9月11日中華熱心發展協會秋節物資捐贈、向學子女認養金捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>12.113年9月13日大千館關公華光迎富廟物資捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>13.113年11月9日大溪退伍軍人協會物資捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>14.113年12月12日誠鷹特勤保全股份有限公司物資捐贈關懷榮民眷活動</p> <p>15.113年12月12日領導士官班物資捐贈關懷榮民眷活動</p>
		<p>三、考量服務對象區域及數位資訊落差，運用遠距照護服務系統、送餐服務及定期訪視等方式，提供可替代的服務照顧管道。</p>	<p>本處現已協助榮民眷5人建立遠距照護服務系統，並針對特較需人員結合社會局送餐服務計15人，有效提供服務照顧</p>
		<p>四、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，提供分類檢索服務。</p>	<p>本處官網依會頒規定，符合無障礙2.0規範，每半年定期檢討更新內容，俾退除役官兵(眷)閱讀最新資訊，另各項政策宣導製作淺顯易懂懶人包，並提供查詢關鍵字檢索服務，以提升網站可近性、便利性、即時性。</p>
<p>伍</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。提供安全友善資料開放空間，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭</p>	<p>充分運用各項傳媒(官網、臉書、電視牆)，提供各項資訊，包括政府政策、福利措施、就學、就業徵才、服務照顧等，減少資訊落差。</p>

		露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。	
陸	掌握社經發展趨勢，專案規劃服務	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）。	因應少子化，配合行政院「政府機關加速推動公共化教保及托育服務政策，為營造友善職場育兒環境，並活化閒置空間，配合輔導會推動政策，本處3樓成立「附設職場教保中心」，已於112年2月1日正式營運招生。
		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。	本處與桃園市消防局建立輿情LINE群組，即時掌握各項重大災情新聞輿情之處置
		三、配合行政院「政府機關加速推動公共化教保及托育服務政策，為營造友善職場育兒環境，規劃於3樓成立「附設職場教保中心」。	本處教保中心由教育部國教署全額補助，委託財團法人三之三生命教育基金會辦理，設置2間教室、1間辦公室、1間配膳間及浴廁，活動空間寬敞明亮，於112年2月1日正式開課，招收2-5歲幼生，以職員工子女、孫子女優先入學，餘額則提供需協助幼兒及一般民眾子女，113學年度國教署核定招收32名幼生，目前招生額滿。
備註			