

## 新竹榮民服務處

## 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	一、持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠（美）化工作等。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 改善服務櫃台標示，並於子女就學補助、教育補助費、獎助學金、遺眷證換發及俸金櫃檯發放等密集申辦期間，續密規劃等候動線及流程，縮短民眾申辦時間。</li> <li>2. 停車場及戶外空間進行綠美化及植栽修整，提供安全的停車空間及建構優美洽公環境。</li> <li>3. 設置 7 個櫃台(就學就業職訓窗口 2 個、全功能櫃台 5 個)。</li> <li>4. 民眾等候區域設置公佈欄、3 處書寫桌、3 個檯燈、1 臺血壓計、書報，另於櫃檯放置老花眼鏡，提升民眾洽公舒適度。</li> <li>5. 本處運用停車場管制措施，使洽公民眾均可方</li> </ol>

			便停車，提升洽公品質及滿意度。
		二、因應全球新冠肺炎(Covid-19)疫情，滾動調整本處門口及服務櫃台防疫管制措施。	本處配合衛福部疾管署新冠肺炎(Covid-19)疫情相關指引，於門口備有酒精，供有需求之民眾於洽公後使用。
		三、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處每年辦理電話禮貌及服務品質教育訓練，提升全體人員服務態度及電話禮貌。</li> <li>2. 本處已將公務電話全面裝設錄音系統，遇有民眾陳情事件，可調查相關音檔，釐清事實真相。</li> <li>3. 遇陳情案件，均邀集同仁檢討作業流程並適時安排教育訓練，避免類案再次發生。</li> <li>4. 每月辦理服務品質問卷調查統計，臨櫃抽樣至少 80 人，113 年每月總平均分數均維持在 90 分以上。</li> </ol>

		<p>四、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關講習，提升人員專業水準。</p>	<p>1. 運用處務及服務會報時機辦理同仁在職及新進同仁教育訓練，包含文書處理教育訓練、值班人員教育訓練、兩公約講習、災防講習、性平相關課程等，有效提升同仁專業能力。</p> <p>2. 113 年辦理項目如次：</p> <p>(1) 113 年 4 月 1 日「急難救助及三節慰問全功能收件暨資料比對教育訓練」。</p> <p>(2) 113 年 4 月 12 日「新進人員值勤教育訓練」。</p> <p>(3) 113 年 4 月 24 日「路老師用路安全宣導」。</p> <p>(4) 113 年 5 月 22 日「113 年上半年兩公約講習-對高齡者的保障」。</p> <p>(5) 113 年 5 月 29 日「慈濟基金會新竹聯絡處共善教育訓練」。</p> <p>(6) 113 年 6 月 13 日</p>
--	--	--	---

			<p>「113 年上半年消防演習」。</p> <p>(7) 113 年 7 月 1 日「113 年就養安置辦法及相關規定教育訓練」。</p> <p>(8) 113 年 7 月 25 日辦理 113 年資安暨個資教育訓練。</p> <p>(9) 113 年 8 月 12 日辦理「新進人員值勤教育訓練」。</p> <p>(10) 113 年 9 月 2 日「二手輔具維修檢測教學教育訓練」。</p> <p>(11) 113 年 11 月 19 日至 11 月 21 日辦理「新進員工職前講習」。</p> <p>(12) 113 年 11 月 21 日辦理文書處理教育訓練</p> <p>(13) 113 年 11 月 30 日辦理「113 年下半年度消防及防災應變能力講習」。</p>
		<p>五、精進本處公文書處理流</p>	<p>1. 本處每年辦理文書處理</p>

		<p>程，提升人員行政效率。</p>	<p>教育訓練，以建立同仁們正確的公文處理流程，提昇整體檔案管理作業品質與效能。</p> <p>2. 本處每月發文平均使用天數排名均在全榮處前五名之內，亦於處務會報中加強檢討公文處理流程，以提升公文處理時效。</p>
		<p>六、持續修正本處服務簡介，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p>	<p>本處依輔導會最新之政策，滾動修正服務簡介，並適時運用本處官網及社群網站宣導。</p>
		<p>七、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。</p>	<p>1. 善款</p> <p>(1)財團法人民榮眷基金會、欣桃天然氣股份有限公司、啟德機械起重工程股份有限公司、寰宇國際食品公司及新竹市祥鈺國際同濟會共捐贈 16 萬 3,000 元，襄贊辦理 113 年春節相見歡活動及三節慰問關懷物資採購，慰問高齡、獨居榮民(眷)長輩、偏鄉及住院長輩、榮眷學子等約計 260 戶。</p> <p>(2)新竹市愛德會、仁美教育基金會、中華佛教善緣慈善協會及雪中送炭關懷協會共捐贈 17 萬 5,600 元，慰問百歲及</p>

清寒榮民眷慰問金。

2. 物資

(1) 台南喜憨兒庇護工場捐贈 80 份年菜，提供辦理 113 年春節相見歡活動。

(2) 社團法人中華安得烈慈善協會每月固定捐贈長青食物箱(內含各類營養食品)，113 年度共計 255 箱，嘉惠有需求之榮民眷。

(3) 佛光山法寶寺捐贈桃酥 200 顆秋節慰問住院榮民。

(4) 新竹縣田心緣生態園區負責人榮民范文芳年度捐贈白米 800 公斤，嘉惠榮民(眷)及遺孤家庭 180 人。

(5) 新竹市愛德會每月固定捐贈物資包(內含各類營養食品)，截至 11 月份共計 52 包，慰問清寒弱勢家庭。

(6) 陸海空軍領導士官班關懷協會捐贈薄毯 25 件、雪中送炭關懷協會捐贈紙尿褲及白米，寒冬送暖榮民眷。

(7) 財團法人民榮眷基金會、全家福交通有限公司及新竹縣中央軍事院校校友會共捐贈 8 萬元，襄贊

			<p>辦理 114 年相見歡活動慰問清寒榮民(眷)及學子使用。</p>
		<p>八、落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對本會之認同。</p>	<p>1. 截至 113 年 12 月 31 日，列管特需照顧榮民 6 人、較需照顧榮民 65 人、較需照顧遺眷 38 人，均依律定訪視期程執行訪視。 2. 年度辦理服務照顧類別異動計 50 人次。</p>
		<p>九、持續提升特約商店開發及維持，讓本處所轄榮民眷能夠在生活上享有更大優惠，提升生活品質。</p>	<p>截至 113 年 12 月 31 日 年度新簽約店家 18 間，本處所轄特約商店數量達 134 間。</p>
<p>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、設置「首長民意電子信箱」等管道，即時、有效之處理，落實服務成效。</p>	<p>113 年首長電子信箱收辦計有 16 件，立即交由承辦人依本處「人民陳情作業規定」儘速處理與回覆，回應民眾需求與疑問。</p>
		<p>二、辦理退除役官兵代表懇談會及服務網分區座談會。</p>	<p>辦理 1 場次退除役官兵代表懇談會，計邀請退除役官兵代表 42 人參加；巡迴各地區辦理 3 場次服務網座談會，計有 83 人參加，傾聽榮民眷意見與心聲。</p>

		<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 非上班時間排定職員輪值服務，接聽諮詢電話及按鈴服務不打烊，提供全年無休 24 小時服務。</li> <li>2. 假日及夜間均安排輪值人員，及時辦理通報、處理榮民眷事務。</li> </ol>
		<p>四、辦理就學就業職訓權益說明會，針對業務宣導內容，邀請合適對象參加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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 今年度說明會於 113 年 3 月 21 日辦理，輔導會就學就業處派員宣導產學產訓方案，本處說明就學就業職訓權益資訊。與會退除役官兵現場意見交流並獲即時回應。</li> <li>2. 計57位新退或有就學就業職訓需求之退除役官兵參加。</li> </ol>
		<p>五、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>每年年終處務會報，依據上一年度本處各項業務執行情況，檢討改進，並透過各種管道瞭解民眾需求，廣納各方意見，策訂具體可行精進作法，修訂本處提升政府服務效能實施計畫據以實施。</p>

		<p>六、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>與地方民意代表及新聞媒體正向互動經常聯繫，爭取認同與活動報導機會，並建立輿論快速回應機制。113 年 1 月至 12 月媒體刊登報導計 2,044 則。</p>
		<p>七、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>隨時進行臨櫃顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失；並由專人管制民眾陳情案件，建立民眾陳情處理機制。</p>
<p>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、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮民(眷)聲音」之服務理念。</p>	<p>1. 於台北榮總新竹分院設置志工關懷服務據點，提供收件及諮詢服務，落實「榮民在那裡，服務到那裡」之服務理念。 2. 依新竹縣市地區劃分為 4 個責任區，17 個服務網，每個服務網由 1 位志願服務組長協助就近提供服務照顧。</p>
		<p>二、精進全功能櫃台服務流程及服務廣度，賡續推動「單一窗口」服務作業，縮短洽公民眾等候時間。</p>	<p>本處設置 5 處全功能櫃台窗口，賡續推動「單一窗口」服務作業，簡化民眾作業時間。</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>目前輔導會已開發各項線上申請及查詢服務，可增加服務對象使用意願，本處亦定查詢使用情形，以利後續管制。</p>
		<p>四、建置多元化資訊參與管道，如FB、LINE等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p>	<p>本處於網路社群平台建立官方社群，將本處辦理之各項榮民眷感動服務活動，製作感動服務微電影，於本處臉書及官方網站播放宣導，宣導服務績效，並提升榮民正面形象。本處官網瀏覽數年度累計達 274 萬 7,964 人次、臉書粉絲專頁貼文宣導次數 356 次、宣導人次 3 萬 2,215 人次。</p>
		<p>五、積極推動數位榮福卡，提供榮民眷多樣化的溝通服務管道，e化業務宣導，保障榮民眷需求。</p>	<p>持續運用網站、通訊群組、網路社群、宣傳單、看板立牌等方式宣導加入榮福卡；主動利用訪視及臨櫃洽公時機協助榮民眷申辦，並說明可透過平台獲知輔導會各項政策服務資訊及福利措施，截至 113 年 12 月 31 日止計協助榮民眷申請 6,303 件，達 總 體 績 效 目 標</p>

			117.05%。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。	本處與地方政府、鄉鎮區公所、會屬機構(榮民醫院及榮民之家)及民間團體，建立合作機制，以因應處理榮民眷突發意外事件。
		二、政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	1. 藉由榮民眷訪視，針對民眾需求，隨時調整為民服務工作廣度、深度及範圍。 2. 平日與新竹縣、市政府社會局、衛生局、長照中心、輔具資源中心合作，協助榮民眷爭取相關福利及解決個案問題。
		三、於社區服務往配置在地人力，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。	本處將新竹縣、市劃 17 個區域，各區域均配置 1 位社區服務組長，與當地村、里長及後備輔導中心等單位連結，即時提供榮民眷服務照顧。
		四、建立完善鄰托機制，強化本處特、較需榮民遺眷之關懷照顧，完善高風險榮民眷之社會安全網絡。	為強化本處特、較需榮民遺眷關懷及服務照顧之安全網絡，業依輔導會指導建立特、較需榮民眷鄰托人名冊，並於每月結合照顧類別異動情形滾動式更

			<p>新，截至 113 年 12 月 31 日止彙整鄰托人計 60 人。</p>
		<p>五、訪視人員主動發掘弱勢榮民遺族，連結善心捐款予以經濟扶助，促進社會資源公平使用。</p>	<p>連結社福資源予遺孤彭員善心捐款共計 6 萬 6,000 元、申請每月善心物資包並媒合工讀機會。</p>
<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>一、充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。</p>	<p>本處定期更新網頁資訊，並轉載政府各項政令宣導，以提供最新且完整的服務資訊。</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>本處滾動將輔導會及各政府機關最新政策置放於本處官網，保障民眾知的權益。</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>1. 本處配合政府最新政策，主動於本處各項會議(如處務會報、志工會議等)、活動(如分區座談會、懇談會等)適時宣導國家政策。 2. 本處運用官方網站、社群網站及通訊軟體協助宣導國家重要政策，保障榮民眷權益。</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>與新竹縣市政府社會處、衛生局等單位建立良好轉介模式及聯繫管道，運用長照及獨居資源，掌握並即時處理突發狀況，並將里長、鄰託及醫療院所等社福資源納入，建構更綿密社會安全網絡；另分於 113 年 7、8 月份與新竹縣、市消防局簽訂支援協定，協助輿情查詢新竹市傷(亡)者後送資料，俾即時瞭解榮民眷傷(亡)情況，以提供相關協助及慰問。</p>
備註			