

國軍退除役官兵輔導委員會澎湖縣榮民服務處

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	執行成果
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>適時充實更新服務設施，持續改善辦公設備、服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、環境規劃、綠（美）化工作等，建置合宜的服務環境。</p> <p>賡續強化各項服務效能，如電話禮貌、臨櫃態度、志工電訪等，並確實執行與管考。</p>	<p>一、充實更新服務設施及服務環境：</p> <p>(一)為加強宣導政府施政政策及彰顯服務照顧榮民(眷)成效，於本處放置宣導專區，陳列相關資料；另為提供優雅服務場所，除增添綠色觀賞植物，加強柔和溫馨照明，更新空調設備，以改善為優質的辦公場所。</p> <p>(二)為提升民眾有感服務，於民眾進辦公室洽公時，主動提供民眾茶水，使民眾感受溫暖服務態度。</p> <p>(三)因應澎湖地區夏季期間高溫炎熱天氣，已汰換老舊冷氣設備並購置節能冷氣設備，有效提升辦公室同仁與洽公民眾舒適度及好感。</p> <p>(四)已完成電話語音提示設定與錄音設備安裝，有效提升本處電話服務品質與錄音通話雙方權益保障。</p> <p>(五)已完成設置台灣廠製大門電子看板汰換安裝，以保障跑馬燈文字宣導與資訊傳輸安全維護所需。</p> <p>二、利用各種集會、時機，加強機會教育，並以案例及實務方式，提醒職員工加強重視服務態度，面對顧客應以同理心及內容宣導的禮儀、委婉的語氣溝通說明，讓對方有被尊重的感受。</p>

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，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。

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。

三、辦理各項在職訓練及專業知能講習：

- (一)本處「113 年度自衛消防編組演練計畫」已於 6 月 5 日召集全體員工舉行自衛消防安全講習暨消防編組演練，藉以提升同仁防災意識及消防滅火能力。
- (二)本處 113 年薦派邱總幹事參加台南訓練中心「防火管理人員講習訓練」訓練合格，並於同年 10 月 1 日起接替任本處防火管理員職責。
- (三)本處社區志願服務組長計陳明雄等 3 員，截至 113 年止均已參加輔導會辦理「就業實務與法規訓練」及「照顧服務員」等訓練，取得相關認證時數，充實專業知識，成效卓著。
- (四)就業站長李錫全專員參加「113 年度就業服務工作勞務委外」教育訓練。
- (五)副處長、李錫全專員(就業)、邱繼裕輔導員(職訓)及吳婉莉社工員(就學)等人員參加 113 年度就學就業職訓業務線上教育訓練。
- (六)輔導員邱繼裕參加 113 年第 2 梯次就業實務及法規訓練。
- (七)副處長、李錫全專員參加 113 年就業服務工作研習活動。

四、簽署企業合作結盟：

- (一)年度與瑞晟保全股份有限公司、百世多麗股份有限公司簽署合作備忘錄，提供職缺優先進用退除役官兵，拓展就業渠道。
- (二)與民間企業艾的驛站民宿、勝國大飯店、福澎喜來登飯店、夢田民宿及龍門海景度假會館等 5 家簽署特約商店，爭取各項優惠，

落實外住榮民暨遺眷訪視服務，並依不同需求類型提供個別化服務照顧工作。

為榮民(眷)提供具體有感服務。

(三)拜訪澎湖縣警察局、郵局等機構，建立防騙通報機制。並藉由辦理服務網座談會、榮民代表懇談會等及志工相關活動時，邀請警政單位進行防騙案例宣導，保護消費者權益，計2場次。

(四)安排首長親訪七美、望安、吉貝、烏嶼等離島，結合離島鄉公所，拓展訪視觸角，關懷每一位榮民(眷)，落實感動服務。

五、落實外住榮民暨遺眷訪視服務，主動發掘問題，解決困難，使受訪者能感受到服務的熱誠，及真正達到訪視的目的。113 年度榮民(眷)暨遺眷訪視服務照顧成果如次：

(一)特需照顧 556 人次

(二)一般服務:8,894 人次、較需照顧 3,166 人次。

(三)輔助人力電話訪問:2,015 人次。

(四)113 年 8 月 23 日舉辦「向學子女相見歡」活動，計榮民遺孤及眷屬等 20 餘人，透過餐敘活動的方式，了解向學子女及家庭現況，提升情感交流。全程有約 20 人參與，本次活動受助遺孤及家人與捐贈人代表楊湧耀先生及榮服處人員互動熱絡，在溝通及鼓勵之下，明顯提升自信，增加其努力向上、改變人生的動力，未來可期體現自助人助，進而助人之正向社會價值。

(五)113 年 8 月 21 日(星期三)辦理，由本處余熙明處長主持，計有榮民及新住民配偶與子女、新

		<p>建立簡淺易懂的作業標準及工作手冊，提升服務效能。</p>	<p>住民遺眷及本處職員工等 24 人參加，藉由專題講座增進新住民家庭彼此溝通方式及相互尊重，活動順利圓滿。</p> <p>(六)年度內春節、端午、中秋等三節前夕安排七美、望安、將軍及即被、烏嶼等離島榮民(眷)慰問，轉發社會善心物資及應節禮品，表達榮服處對於有限資源的離島榮民袍澤及眷屬的關懷之意。</p> <p>(七)鏈結安得烈慈善協會提供「長青食物箱」及「膳糧食物箱」等民生物資，主動協助申請，改善年長讀(寡)居榮民遺眷的生活需求，深獲各界肯定。</p> <p>(八)榮民(眷)急難救(慰)助金：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 榮民(眷)112 人次及第二類退除役官兵(眷)1 人次合計新台幣 35 萬 5,000 元整。(輔導會資金)。 2. 遺眷急難救助金核發 101 人次，計新台幣 58 萬 6,000 元整。(輔導會資金)。 3. 澎湖縣政府急難救助金核撥款新台幣 30 萬元，核發榮民(眷)98 人次。 4. 就養榮民、遺眷重點救助核發 9 人，計新台幣 27 萬元整。 5. 春節、端節及秋節三節慰問： <ol style="list-style-type: none"> (1)清寒榮民榮民遺眷、遺孤核發 370 人次，計新台幣 121 萬 5,000 元整。 (2)八二三未就養榮民核發 30 人次，計新台幣 7 萬 1,000 元整。 <p>(九)協助高風險榮民安裝遠距居家照護系統，防範自宅意外發生，協助榮民許 0 石等 5 員申設澎湖縣</p>
--	--	---------------------------------	---

			<p>政府緊急呼叫鈴設備，確保榮民(眷)居家照護安全，防範維安瑕隙。</p> <p>(十)113 年祭祀在澎亡故榮民英靈： 1. 4 月 2 日清明祭祀，計有退伍軍人團體代表、本處員工及榮民眷等 36 人參加。 2. 9 月 4 日中元節祭祀，計有退伍軍人團體代表、本處員工等 27 人參加。</p> <p>(十一)單身亡故榮民遺產管理： 移交國庫單身亡故榮民。遺款 1 人次，合計金額 89 萬 4,269 元。</p> <p>(十二)榮民眷住院均由責任區輔導員、社區志願服務組長陪同處長代表輔導會主任委員轉達訪視問候，年度探視榮民眷住院計 51 人次。</p> <p>(十三)榮欣志願服務： 1. 本處志工隊編組 3 隊，共計 89 人。 2. 113 年度訪視特教需榮民、遺眷及探視住院，出勤 556 次，服務榮民眷 9,696 人次，服務 5,519 小時。</p> <p>六、配合輔導會政策編列本處年度工作期程管制表，作為各項業務執行參考，俾利提升服務效能。</p>
二	重視全程意見回饋及參與，力求	設置「首長民意電子信箱」，律訂 3 工作天內回覆當事人，俾利有效處理問題，即時滿足服務對象需求。 辦理榮民懇(座)談會	<p>一、本年度處長信箱收件 1 件，已回覆寄件人。</p> <p>二、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： (一)113 年 4 月 25 日辦理榮民懇談會 1 場次，榮民及第二類退除役官</p>

<p>服務切合民眾需求</p>	<p>(首長與民有約)及服務區座談會，廣邀服務對象參與意見表達。</p> <p>依據服務特性辦理滿意度調查，俾利精進服務效能。</p> <p>建置民眾意見(含新聞輿情)反映處理機制及標準作業程序。</p> <p>強化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>兵 60 人參加，並邀請地方首長、民意代表、退伍軍人社團及警政、社政、衛生等政府機構派員，聽取榮民袍澤意見，適時解答疑惑，建立共識，創造雙贏。</p> <p>(二)113 年 8 月 28 日辦理年度服務區座談 1 場次，邀集榮民代表 55 人參加，會中邀請澎湖縣警察局實施防騙宣導、金融教育，廣泛蒐集榮民前輩指導意見。</p> <p>(三)各次懇(座)談會議中榮民建議事項均依規定陳報輔導會各業管處(室)協助解答並即時回復提問榮民，爭取袍澤信賴。</p> <p>三、針對臨櫃洽公民眾實施服務滿意度問卷調查，113 年度計完成有效問卷 651 份。</p> <p>四、於正門設置意見箱，網頁亦設有處長電子信箱，供榮民眷反應意見。</p> <p>五、安排拜會縣長、縣籍立法委員及澎湖縣正副議長，並邀請參加各項活動及座談。建立新聞媒體及社群網站專責管理人員，宣導本處施政成效，並能快速回應輿論。</p>
<p>三</p> <p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活</p>	<p>設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業；另針對身障、年長行動不便者，提供「到府收件、專人送達」。</p>	<p>一、113 年度全功能櫃台辦理榮民(眷)服務成效如次：</p> <p>(一)鑲牙補助及輔具核發：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 就養榮民鑲牙補助 7 人。 2. 助聽器 11 人。 3. 眼鏡 131 人。 4. 輪椅 10 人。 5. 助行器 5 人。 6. 圍腰護具 51 人。

<p>便利 度</p>	<p>非上班時間設置專人輪值，全年無休 24 小時服務。</p> <p>提供跨平臺線上通用服務（如申辦、查詢等），以及線上預約申請，增加服務對象使用意願。</p> <p>建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line 等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p> <p>定期邀集志工於榮民集居地，社會資源社區化。</p> <p>配合高雄榮總巡迴義</p>	<p>7. 手杖 19 人。</p> <p>8. 四腳手杖 6 人。</p> <p>9. 便盆椅 14 人。</p> <p>(二) 榮民（眷）獎助學金：</p> <p>1. 榮民子女高中以下就學補助 11 人，計新台幣 1 萬 5,500 元整。</p> <p>2. 榮民大專院校進修補助 12 人，計新台幣 15 萬 3720 元整。</p> <p>3. 國家考試補助 5 人，計新台幣 13 萬 4916 元。</p> <p>4. 轉發榮民榮眷基金會大學以上就學補助獎助學金 16 人，計新台幣 16 萬元整。</p> <p>二、本處實施全年無休服務，無論國定假日例假日及非上班時段，由職員排表輪值，提供及時服務及緊急事件處理，已達成服務不空窗。</p> <p>三、結合輔導會行政業務網，提供線上申辦及查詢服務。</p> <p>四、建置澎湖縣榮民服務處臉書粉絲專頁；建置退伍軍人社團、各服務網 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，一對一專人即時回應。</p> <p>五、定期於每週六下午於榮民及居地（龍行新城）辦理義剪及測量血壓及血糖活動，另每月輪流於偏遠地區活動中心或日照中心辦理義剪及測量血壓、血糖，為榮民眷服務，使社會資源社區化。</p>
-----------------	---	--

		診，服務離島榮民眷醫療服務。	六、113年9月6日至9月10日由高雄榮總陳院長率隊抵澎，實施巡迴義診，服務偏鄉離島，含榮民與榮眷逾300人，看診總計達1,230診次，獲縣長及受惠民眾肯定。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>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，落實「榮民在哪裡，服務到那裡」及「傾聽榮民聲音」之服務理念。</p> <p>辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次，強化年輕官兵就業輔導，提升職場競爭力。</p>	<p>一、設置「龍行新城」外展服務據點，分由榮欣志工及社區志願服務組長駐點，全年度受理服務紀36件。</p> <p>二、本年度就業活動辦理情形：</p> <p>(一)配合澎湖就業中心就業媒合活動辦理4場次。</p> <p>(二)榮民(眷)推介就業計162人次，穩定就業147人次。</p> <p>(三)退除役官兵適性評量累計67人參加，專業職涯諮詢服務累計32人參加。</p> <p>(四)拜訪廠商23家並開發職缺48人次。</p> <p>(五)受理職業訓練輔助申請，年度理輔助班別摘述如次：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 汽車檢驗員訓練班計1人次。 2. 級船員航海班計2人次。 3. 救生艇及救難艇操縱訓練班計1人次。 4. 防火管理人初訓訓練班計1人次。 5. 營業用動力小船駕駛訓練班計1人次。 6. 自來水配管丙級技術士訓練班計6人次。 7. 職業安全衛生管理員訓練班計5人次。

		<p>網頁設計符合使用者需求，依據使用介面提供多樣性檢索方式，提供分類檢索服務。</p> <p>針對新住民提供生活適應輔導，強化家庭支持。</p>	<p>8. 救生員訓練班計 1 人次。</p> <p>8. 室內配線丙級技術士班計 9 人次。</p> <p>10. BS17 托育人員職前假日班計 3 人次。</p> <p>11. 中餐丙級檢定實務推廣班計 1 人次。</p> <p>12. 小客車逕升大客車訓練班計 1 人次。</p> <p>13. 皮革多媒材文創商品設計班計 2 人次。</p> <p>14. 限用級 GMDSS 值機員計 2 人次。</p> <p>15. 傳統整復推拿基本與全身調理手法職能訓練計 2 人次。</p> <p>16. 營業用動力小船駕駛訓練班計 5 人次。</p> <p>17. 法式糕點推廣班計 1 人次。</p> <p>(六) 每季配合陸軍澎湖防衛指揮部辦理屆退官兵權益說明會，邀集地區屆退三軍官兵參加，以增進強化年輕官兵就業輔導，提升職場競爭力。113 年已辦理第 1 季至第 4 季四場次，計有屆退官兵 119 人參加，本處詳予說明退伍後就學、就業及職訓各項權益。</p> <p>三、本處新版網頁，功能包含網頁 e 路通、分眾導覽、響應式設計、無障礙網頁，另提供在地優惠訊息供民眾點閱。</p> <p>四、榮民外籍配偶生活適應服務：</p> <p>(一) 參加中央及地方政府專業會議 7 場次。</p> <p>(二) 辦理「幸福家庭」表揚 1 場次。</p> <p>(三) 辦理生活成長活動 1 場次。</p>
--	--	---	---

五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>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。</p> <p>落實政府資訊公開，以主動公開為原則，受贈物資及金額按季公告於官網，保障民眾知的權益。</p> <p>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、113 年度官方網站公告 398 件，臉書 177 則。</p> <p>二、連結至輔導會網站發布本處各項最新訊息，並將相關的服務資訊，及受贈物資及金額按季公告於本處網頁，提供最快速訊息、政府政策宣導及正確之 e 化服務。</p> <p>三、定期檢視服務流程，連結社會資源、應用資訊，推動具有創新、整合之方案措施，以增進服務效率，將年度為民服務成效以數據方式呈現於「提升服務效能具體作法執行成效」，使榮民(眷)瞭解服務工作內涵。</p>
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>因應國家政策發展情勢，聘請專家、學者擔任講座，講授社會福利政策、長照政策、就業促進政策等。</p> <p>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>一、結合機關或民間團體，進行資源整合，照顧榮民(眷)。</p> <p>二、善心捐款： (一)113 年度內計有財團法人榮民榮眷基金會、欣桃天然氣股份有限公司、欣雲天然氣股份有限公司、社團法人中華佛教善緣慈善基金會、媽宮食品廠、欣屏天然氣股份有限公司、社團法人陸海空常備士官班相互關懷協會等 12 人次捐助款捐助款項共計新臺幣 40 萬 9,160 元整，贊助本處辦理各項榮民(眷)慰問活動，挹注善的力量，嘉惠榮民袍澤及眷屬。</p>

			<p>(二)物資捐贈：</p> <p>113 年度內計有陸軍第一士官學校領導士官班校友協會、社團法人陸海空軍常備士官班相互關懷協會、馬公市東衛天后宮、馬公市陰陽堂、開台澎湖天后宮等捐贈毛毯、白米及麵條等民生物資，價值約計 7 萬 2,469 元。</p>
--	--	--	---