

# 臺南市榮民服務處 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	<p>(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。</p> <p>(二)在業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性，依實況需要採滾動式修正。</p> <p>(三)辦理年度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。</p>	<p>1. 辦理訪視系統教育訓練，提升輔導員及社區組長使用效能。</p> <p>2. 連續假期前辦理安全維護及值勤講習：計元旦、春節、清明節及端午節等 4 次講習。</p> <p>3. 新進人員職務訓練：新進社區組長到任前，辦理相關職務訓練，強化本職學能，熟練服務流程。</p> <p>1. 依業務範圍建立標準作業流程，並於人事更迭、業務調整時製作移交清冊，以維服務作業一致性。</p> <p>2. 依據本處內控控制制度，辦理自評與稽核作業，依實況需要滾動修正業務作業流程，113 年 5 月 17 日修頒本處內部控制書，9 月 27 日辦理自評，12 月 4 日進行複評。</p> <p>1. 服務體系幹部教育訓練：辦理 113 年服務體系人員教育訓練共 14 小時 84 人次。</p> <p>2. 輔導會辦理教育(業務)訓練(講習)：按退除給付、就養、就業、就醫、資訊、檔管、文化資產等業務類別，派業管人員參訓，113 年度計 31 人次參訓。</p> <p>3. 公務人力發展中心參訓：配合公務人力發展中心「113 年度訓練計畫預定辦理班別」，本處報名並參訓：</p> <p>(1) 主管班：「管理核心能力課程(主管班)」1 人。</p> <p>(2) 實體班：「談判與協商技巧」、「跨界思考與創新」、「正念入門」、「辦公室雲端工具應用」共 4 人。</p> <p>(3) 遠距及數位班：「超吸睛行銷企劃力」、「遠距工作力：線上工具與自我管理」、「健康管理好生活」、「轉型正義基礎研習班」、「高齡社會因應對策研習班」、「健康管理好生活」共 6 人次。</p>

		<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 企業、個人與慈善團體捐贈物資，計獲承岡有限公司、喜慙兒臺南庇護工廠、東東餐飲公司、雪中送炭關懷協會等 28 個機關團體捐贈物資，計新臺幣 82 萬 1,707 元，受益清寒榮民(眷)2,026 人次。</li> <li>2. 就業連結服務效能： 113 年度簽署合作備忘錄目標家數 9 家，年度簽署企業計和誠公寓大廈管理維護股份有限公司、立路企業股份有限公司、德彙資訊有限公司、森億櫥櫃實業有限公司、皆豪實業股份有限公司、宏大事業股份有限公司、安鼎國際工程股份有限公司、崑山科技大學、香港商達思系統股份有限公司台灣分公司等 9 家，提供 48 個職缺，進用 31 人。</li> </ol>
		<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按臺南市 37 區行政區，劃分 7 個責任區 26 個服務網，動員責任區輔導員及社區服務組長，落實榮民(眷)及遺眷訪查服務照顧，113 年計訪視 76,354 人次。</li> <li>2. 設立榮欣志工隊計 9 小隊，志工 214 人，113 年提供榮民(眷)關懷訪視、陪同就醫、居家環境清潔、百歲慶生等服務計 23,959 人次。</li> <li>3. 鏈結各界善心團體與個人捐助認養金，共同關懷扶助失怙榮民遺孤，每月提供 3,000 元鼓勵向學，113 年認養 489 人次，發放認養金 146 萬 7,000 元。</li> </ol>
		<p>(六)賡續強化人員服務效能，如：服務態度、電話禮貌等，並確實執行與管考。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每季辦理服務品質滿意度問卷調查，依反映服務事項檢討改善方式，以達提升服務品質要求，113 年完成 1195 份問卷，平均服務滿意度達 95.43%。</li> <li>2. 本處 3 月 11 日頒定「電話禮貌測試作業實施計畫」，每月由主管實施抽測，113 年上半年獲輔導會評定為優等。</li> <li>3. 113 年 3 月及 8 月分別有榮民(眷)來函計 2 件感謝同仁服務態度，並於處務會報予以表揚，以為同仁學習模範。</li> </ol>

二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一)設置「首長民意電子信箱」及陳情申訴信箱，即時、有效處理民眾反映或抱怨事件，落實服務成效。	依輔導會人民陳情案件作業要點辦理，於本處官網設置「處長信箱」，113年陳情信件計21件(諮詢11件、建議2件、不合法要求3件、不滿服務態度2件、管理不當2件、非本處權責1件)，均由各業管查證及向當事人說明，保障榮民(眷)權益，增進服務成效。
		(二)建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	1. 依輔導會「人民陳情案件作業要點」規定，113年計受理民眾陳情案21件，均已處置並回復當事人。 2. 113年制定「服務櫃台狀況排除處理原則」，由輔導組及服務組同仁各演練一次，以優化一線櫃台之服務品質，提升民眾洽公觀感。
		(三)辦理與民有約懇談會、服務區座談會，建立與民眾溝通管道，對相關建議及陳情案件，正確處理回應。	辦理7場次與民有約懇談會及服務區座談會，建立與民眾溝通管道，相關建議及陳情案件，正確處理回應。
		(四)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。	依輔導會函頒規定每月實施服務品質滿意度問卷調查，113年度完成1,195份問卷，平均滿意度達95.43%，依反映服務事項檢討改善方式，提升本處各項服務品質。
		(五)辦理就學就業職訓權益說明會，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。	1. 於4月24日(三)假勞工育樂中心辦理，目標人數為85人，實際參加人數為96人，女性官兵達23人，比率達23.95%。 2. 後續輔導追蹤個案成效，完成推介就業計17人、職業訓練補助計1人、就學補助計1人。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業，提升服務效能。	113年全功能櫃台完成各項申辦作業統計如次： 1. 服務照顧： (1)申辦(換發)榮民證1,032件、二類官兵權益卡23件。 (2)換發遺眷家戶代表證512件。 (3)申辦急難救助1,169件，重點救助77件。 (4)申辦榮民子就學補助282人次(高中以下77人次、大學以上121人次)；子女獎助學金84人次。 2. 就醫服務：

			<p>申請醫療輔具：眼鏡 686 人次、助聽器 89 人次、鑲牙補助 54 人次、義眼 1 人次、輪椅及其它輔具 177 人次，總計 1,007 人次。</p> <p>3. 就養服務：  (1)申請就養 184 人  (2)申請入住榮家 94 人  (3)就養榮民喪葬補助 121 件。</p> <p>4. 退除給付：  (1)教補費發放：4,233 人次  (2)臨櫃俸金發放：192 件  (3)遺屬年金：126 件；一次金 83 件，驗證續支半俸 13 件。  (4)水電優惠：1,689 件  (5)溢領俸金追繳：67 件，含反騙 10 件。  (6)眷屬證 1,443 張。</p> <p>5. 就學就業職訓服務：  (1)推介就業 845 人。  (2)穩定就業補助 558 人。  (3)職訓補助 240 人。  (4)適性評量 376 人。  (5)創業諮詢 70 人。  (6)職涯諮詢 183 人。  (7)大專院校進修補助 61 人。  (8)就業考試進修補助 64 人。</p>
		<p>(二)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>本處職員全年值勤輪班，一日分為二班制，全處現職人員 39 人，全年輪班總計有 28470 人次(39*2*365)，堅守崗位，以維持高品質服務。</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>本處官網線上申辦成效：  1. 申辦/換發新式榮民證 4 件。  2. 補發備除役軍人眷屬身分證 2 件。  3. 退休俸人員家屬水電優待申請 19 件。  4. 退俸人員子女教育補助費申辦進度查詢 34 件。</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>1. 臉書粉絲專頁於 2015 年 2 月 17 日成立，提供民眾多元接觸管道，113 年度專頁追蹤人數計 2,604 人，有效宣達本處服務及政府相關政策，提升民眾生活便利度。  2. 建立本處新住民服務資訊網 LINE 群組，不定期於群組上傳新住民相關</p>

		<p>權益規定或活動訊息，增進新住民自身權益認知及協助適應融入在臺生活。</p> <p>3. 就業站於 FB、Line 官方平台不定期公告就學就業職訓相關活動及課程資訊及固定每週刊登廠商職缺。</p>	
		<p>(五)簽署地區特約商店，提供榮民眷、二類退除役官兵、榮欣志工等消費購物優惠。</p>	<p>與台南地區具特色之旅宿、餐飲等優良商店簽署特約商店，112 年 32 家，113 年新增全省黑橋牌直營門市、臺南大飯店、異人館等 5 家，合計 37 家。</p>
<p>四</p>	<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)設服務據點(責任區服務網)，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>(服務組)</p>	<p>1. 設新營辦公室，依服務轄區劃分 26 個服務網，每網設社區服務組長 1 人，提供榮民(眷)就近及時行動服務。</p> <p>2. 於高雄榮總臺南分院及台南市立醫院設置榮欣志工服務據點，提供服務諮詢、就醫協處等事項，年度服務 808 人次。</p>
<p>(二)結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈、認養金捐款，嘉惠弱勢榮民眷及遺孤。</p> <p>(服務組)</p>	<p>1. 113 年計有承岡有限公司、喜憨兒臺南庇護工廠、東東餐飲公司、雪中送炭關懷協會等 28 個機關團體捐贈物資，計新臺幣 82 萬 1,707 元，受益清寒榮民(眷)2,026 人次。</p> <p>2. 鏈結各界善心團體與個人捐助認養金，共同關懷扶助失怙榮民遺孤向學，113 年認養 489 人次，發放認養金 146 萬 7,000 元。</p>		
<p>(三)因應服務對象區域及數位資訊落差，運用遠距照護服務系統、鄰托機制及定期訪視等方式，提供可替代的服務照顧管道。</p>	<p>因應服務對象區域及數位資訊落差，運用遠距照護服務系統，協助 15 位獨居或身障榮民眷安裝，建立鄰托機制，安排鄰託人 85 人提供特較需榮民眷就近關懷服務，另特較需榮民眷 85 人，分別以 1-3 天及 14 天定期訪視計 1,084 次，提供可替代的服務照顧管道。</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>本處官方網站提供便民服務專區，為利榮民眷及第二類退除役官兵對於所需辦理事項進行查詢，相關資訊包含申請表件下載及聯繫窗口等，以符服務對象之需求。</p>		

五	開放政府透明治理， 優化機關管理創新	(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，彙編宣導資料及影片，善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處運用全球資訊網及臉書專頁轉知輔導會及本處相關資訊，總計約 450 餘則，主動揭露業務資訊，落實資料公開透明。</li> <li>2. 就業站於 FB、Line 官方平台不定期公告就學就業職訓相關活動及課程資訊及固定每週刊登廠商職缺，總計 6,000 則。</li> </ol>
		(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 113 年度透過本處網路社群平台除宣達輔導會相關資訊外，同時協助行政院各級機關政策宣導，以公開為原則，保障民眾知的權利。</li> <li>2. 每季於本處網頁/資訊公開平台，主動公告外界捐款、物資及遺孤認養捐助款收支情形等，公開徵信及保障民眾知的權利。</li> <li>3. 就業站張貼各項活動及課程資訊，均落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權利。</li> </ol>
		(三)針對退除役官兵及眷屬需求，規劃調整為民服務工作內涵之廣度、深度及其範圍，檢討修訂提升政府服務效能執行計畫。	114 年 1 月 14 日檢討 113 年執行成效，並修訂 114 年執行計畫，於 114 年 1 月公告於本處官網。
六	掌握社經發展趨勢， 專案規劃前瞻服務	(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）。	配合輔導會政策發展，112 年 5 月 24 日經總統公布，完成增訂國軍退除役官兵輔導條例第 5 條之 1，將津貼入法常態辦理，另相關執行辦法「促進退除役官兵穩定就業津貼發給辦法」已於 113 年 6 月 28 日發布施行。
		(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 113 年汛期期間主動與臺南市政府災害應變中心保持聯繫，瞭解掌握轄區榮民(眷)撤離安置及災損狀況；。</li> <li>2. 與臺南市政府民政局、社會局、勞工局、警察局等單位合作，協助榮民(眷)相關福利服務。</li> </ol>
備註			