

## 臺北市榮民服務處提升政府服務效能具體作法

項次	實施要項	具體作法	完成期限
壹	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、在職人員(含新進人員)職能賦予訓練，熟練服務流程，強化相關法規熟悉，宣導政府政策作為。	持續辦理
		二、按「工作標準作業程序」維持服務標準，簡化「工作規範及作業流程」，提升服務信任。	
		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。	
		四、與公部門、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。	
		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。	
		六、辦理退除役官兵參加會外職業訓練補助，提升職場競爭力。	
		七、辦理大專校院暨就業考試進修補助，鼓勵退除役官兵參加國內大專校院所辦理之就業導向推廣教育班、學分班、空大、空專，以及進修參加就業考試(考試院辦理之國家考試、公營事業人員進用甄試)，以強化退除役官兵學能及創造就業優勢。	
		八、組成志願服務體系，每月服務會報交流平臺及每半年賦能教育訓練，協助服務照顧工作。	
		九、配合會頒政策加強二類官兵核	

項次	實施要項	具體作法	完成期限
		<p>認及訪視，確保退除役官兵權益。</p> <p>十、辦理退除役官兵退除給付業務。</p> <p>十一、辦理退除役官兵就養業務，照顧弱勢榮民。</p> <p>十二、辦理退除役官兵就醫業務。</p> <p>十三、協助退除役官兵有關就業媒合活動、職業適性評量諮詢、創業諮商及促進穩定就業津貼，轉職待業者多元服務，提升媒合成效。</p> <p>十四、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>	
貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮（遺）眷需求	<p>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> <p>二、民眾意見反映後續追蹤處理。</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> <p>四、設置全功能櫃臺，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p> <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>六、辦理退除役官兵懇(座)談會及服務區座談會。</p> <p>七、運用本會官網功能，有效防騙、退除役官兵權益宣導及相關網</p>	持續辦理

項次	實施要項	具體作法	完成期限
		站連結。	
參	便捷服務遞送過程與方式，提升退除役官兵及榮（遺）眷生活便利度	<p>一、主動檢討服務流程，降低窒礙，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。</p> <p>二、運用市政資源，建立榮民健、勞保辦理、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。</p> <p>三、建立 LINE@ 群組將就學、就業及職訓等服務，透過即時資訊遞送，服務有需求退除役官兵服務效能。</p> <p>四、推展榮福專案中「數位榮福卡」及新版榮民證，利用輔導會「線上預約服務系統」便捷服務及臨櫃全功能申請的成效。</p>	持續辦理
肆	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、普設服務據點，落實「榮民在哪裡，服務到哪裡」之服務理念。</p> <p>二、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢退除役官兵(眷)及持續辦理遺孤認養計畫。</p> <p>三、運用輔導會臺北榮總醫療體系功能，持續強化弱勢退除役官兵、榮（遺）眷及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。</p>	持續辦理
伍	開放政府透明治理，優化機關管理創新	主動發掘關鍵議題，規劃服務策略預為因應。	持續辦理

項次	實施要項	具體作法	完成期限
陸	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<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、防詐等)。</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>	持續辦理

臺北市榮民服務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、在職人員(含新進人員)職能賦予訓練，熟練服務流程，強化相關法規熟悉，宣導政府政策作為。	<p>1. 加強在職人員(含新進人員)職能訓練，熟練服務流程，總計 17 場次及全處同仁每人需線上學習資訊安全至少 3 小時，：</p> <p>(1)每月召開服務會報(12 場次)宣導輔導會通報及相關法規並於上下半年舉辦各區輔導員及社區志願服務組長在職教育訓練(2 場次)</p> <p>(2)連續假期前辦理勤前講習 3 場。</p> <p>2. 新進人員：</p> <p>(1)到職後，均指派資深同仁擔任輔導員實施「實務訓練」，傳承公務經驗，帶領新進人員熟悉工作環境，學習未來擬任職務的工作內容。</p> <p>(2)國家文官學院「公務人員考試錄取人員基礎訓練班」：薦訓 6 人。以充實初任人員應具備之基本觀念、品德操守、服務態度及行政處理程序為重點。</p> <p>(3)國軍退除役官兵輔導委員會「榮服處新進服務人員研習班」：薦訓 2 人(尚未受訓人員係因到職日晚於開班日所致，後續將依訓練流路陸續薦訓)，以充實本處服務照顧、就業、</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>就養、就醫、就學及善後處理等六大核心業務之基本觀念及業務流程為重點。</p>
		<p>二、按「工作標準作業程序」維持服務標準，簡化「工作規範及作業流程」，提升服務信任。</p>	<p>各項業務工作標準作業流程計 60 項，確立各項業務作業流程，並於業務異動時列入交代，維持服務標準及滾進修正。</p>
		<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理個案管理研討會，提升個案服務品質及服務效能，並於本處每月服務會報宣導社福資源連結相關知能，由各責任區輔導員及社區志願服務組長共 936 人次參加。</li> <li>2. 服務體系人員教育訓練與新進人員訓練，共 3 場次計 140 人次。</li> <li>3. 8 月 20、21 日辦理「服務機構退除役官兵及遺眷訪視服務系統」教育訓練，以增進在職人員專業水準，計 12 人次</li> <li>4. 為使退除役官兵(眷)及職員工樹立正確金錢觀及提升金融、保險知識水準，以達樂齡生活之目標，金管會銀行局網頁設立「走入校園與社區辦理金融知識宣導」專區，共辦理宣導，8 場次 655 人(113 年金融服務業教育公益基金金融教育課程「金融扎根計畫：金融知識到你家-退</li> </ol>

項次	實施要項	具體作法	執行成效						
			<p>輔會專案」-證券暨期貨市場發展基金會-影片播放宣導及有獎徵答【8場次：3/28、4/11、6/5、6/19、7/4、7/17、8/7、8/26】)</p> <p>5. 持續於本處網站及臉書宣導行政院消費者保護會消費資(警)訊，防止金融詐騙</p> <p>(<a href="https://cpc.ey.gov.tw/Page/E414CC218269CCE8">https://cpc.ey.gov.tw/Page/E414CC218269CCE8</a>)</p> <table border="1" data-bbox="1002 882 1461 981"> <thead> <tr> <th>官網</th> <th>臉書</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>67</td> <td>67</td> <td>134</td> </tr> </tbody> </table>	官網	臉書	合計	67	67	134
官網	臉書	合計							
67	67	134							
		<p>四、與公部門、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. 結合臺北市兵役局於三節前夕辦理各項關懷活動，嘉惠國防部單身退員宿舍，計服務榮民171人次、榮眷114人次。</p> <p>2. 年度內結合社會各界善心資源，辦理春節、端節、秋節等各項關懷活動，並分送各界捐贈物資</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>1. 截至12月31日，服務退除役官兵數30,051人、榮眷66,459人，合計96,510人，其中含特需照顧榮民(眷)23人、較需照顧榮民(眷)226人，均依律訂訪視期程執行訪視。</p> <p>2. 遺眷26,387戶。</p> <p>3. 訪視計121,039人次。</p> <p>(1) 單身就養榮民：253人</p> <p>(2) 有眷就養榮民：1,778人</p> <p>(3) 特需照顧榮民：21人</p>						

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>(4) 特需照顧遺眷：2 人  (5) 較需照顧榮民：181 人  (6) 較需照顧遺眷：45 人  (7) 榮民中低收入戶：118 戶  (8) 榮民低收入戶：287 戶  (9) 遺眷中低收入戶：281 戶  (10) 遺眷低收入戶：1, 227 戶</p> <p>4. 透過訪視過程所見情形進行服務照顧類別調整計 38 員，有效縝密訪視密度及完善服務照顧功能。</p>
		<p>六、辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練補助，提升職場競爭力。</p>	<p>退除役官兵(眷)申請會外職業訓練補助共 181 案，計 356 萬 4, 620 元。</p>
		<p>七、辦理大專校院暨就業考試進修補助，鼓勵退除役官兵參加國內大專校院所辦理之就業導向推廣教育班、學分班、空大、空專，以及進修參加就業考試(考試院辦理之國家考試、公營事業人員進用甄試)，以強化退除役官兵學能及創造就業優勢。</p> <p>承辦人：葉方新</p>	<p>1. 退除役官兵參加大專校院進修共補助 167 人，計 347 萬 9, 401 元。  2. 退除役官兵參加就業考試進修共補助 34 人，計 102 萬 3, 030 元。</p>
		<p>八、組成志願服務體系，每月服務會報交流平臺及每半年賦能教育訓練，協助服務照顧工作。</p>	<p>1. 按「臺北市榮民服務處榮欣志願服務實施計畫」，運用單位下轄 9 個志工隊，由處長擔任召集人兼指導委員，組成執行督導體系，由責任區輔導員專責行政、教育、支持業務，志工隊協助執行服務任務與隊員平時考核。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效						
		<p>九、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。</p>	<p>2. 獲頒衛福部 4 位金牌獎、12 位銀牌獎、6 位銅牌獎志工榮獲衛福部績優志工團隊、志工個人(銀、銅牌)獎勵。</p> <p>3. 獲頒輔導會績優運用單位、1 志工隊(團體)、志工 6 人(個人)、2 社區服務組長、承辦人。</p> <table border="1" data-bbox="1002 734 1485 925"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1002 734 1485 824">榮欣志工進駐榮院、榮家提供服務</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1002 824 1230 869">進駐人次</td> <td data-bbox="1230 824 1485 869">服務人次</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1002 869 1230 925">263</td> <td data-bbox="1230 869 1485 925">12,786</td> </tr> </table> <p>4. 辦理志工參與環境教育及參訪蘇澳員山榮院。</p> <p>5. 本處負責臺北市 12 個行政區，區分為 8 個責任區，53 個服務網，每責任區退除役官兵人數約 5 千餘人~9 千餘人不等，由 1 位輔導員及 5~10 位社區志願服務組長負責服務照顧。</p> <p>6. 113 年服務照顧工作成效：</p> <p>7. 醫療院所訪視 247 人次。</p> <p>8. 夜間緊急出勤 6 人次。</p> <p>9. 勸住榮家宣導 1718 人次。</p> <p>10. 榮民累計入住榮家 106 人。</p> <p>11. 協助弱勢榮民眷投保微型保險，計榮民 393 人、遺眷 856 人。</p> <p>第二類官核認計 260 人，於退伍後 7 日內完成訪視，說明相關就學、就業、職訓權益及第二類退除役官兵社團等資訊，落實</p>	榮欣志工進駐榮院、榮家提供服務		進駐人次	服務人次	263	12,786
榮欣志工進駐榮院、榮家提供服務									
進駐人次	服務人次								
263	12,786								

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			本會二類官兵服務與照顧措施。
		十、辦理退除役官兵退除給付業務。	<p>1. 辦理各項退除給付業務(含月退俸金、改支改辦、眷屬證、水電優待、教補費等)計 6,958 件，完成申請暨結報事宜。</p> <p>2. 辦理改支改辦作業管制系統，避免漏發，影響領受人權益，並透過簡化申請及發文作業程序，提升辦理效率，計申請案 1,464 件。</p>
		十一、辦理退除役官兵就養業務，照顧弱勢榮民。	<p>1. 就養申請(含諮詢)計 2,250 人次，核准 107 人，超標及放棄申請 194 人。</p> <p>2. 驗證計 154 人(申復合格繼續就養及停止就養須至 114 年 3 月完成)。</p> <p>3. 海外長居報備(含驗證)計 75 人、戶籍遷出停止就養 6 人、出境逾 1 年 9 個月通知返國案 12 人</p>
		十二、辦理退除役官兵就醫業務。	<p>1. 申請案件總計 2,244 人次：  (1)配鏡：1,366 人次  (2)義眼：0 人次  (3)助聽器：314 人次(金額：19 萬 2,325 元)  (4)輔具：466 人次。  (5)鑲牙補助報會資料 98 件(金額：191 萬 6,560 元)</p> <p>2. 業務推動：  (1)配鏡巡迴：計 6 場次。  (2)助聽器巡迴：計 6 場次。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>十三、協助退除役官兵有關就業媒合活動、職業適性評量諮詢、創業諮商及促進穩定就業津貼，轉職待業者多元服務，提升媒合成效。</p>	<p>(3)高診次輔訪：高就診次輔導計畫，完成率100%。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合臺北市就業服務處及線上徵才辦理就業媒合活動計 28 場，服務退除役官兵達 1,437 人。</li> <li>2. 委託專業機構提供職業適性評量共服務 460 人。</li> <li>3. 集中創業輔導資源，委託專業機構提供創業諮詢輔導 60 人次。</li> <li>4. 為激勵退除役官兵就業意願，培養專業技能，強化訓用合一，促進長期就業，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」，以協助退除役官兵穩定就業，計 522 人提出申請。</li> </ol>
		<p>十四、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>年度內配合公務人力發展學院「管理核心能力、管理技能、政策分析知能、法制、特定政策議題、健康管理」等訓練班期，依個人業務需要派訓，強化人員本職學能，113 年計薦訓 46 人次</p>
貳	<p>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合退除役官兵及榮(遺)眷需求</p>	<p>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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 輿情狀況反映處理標準，張貼值日室公佈欄，供全體值勤人員遵循辦理。</li> <li>2. 每月由櫃檯(含就業站)蒐集「服務品質滿意度問卷調查」100 份統計分析來處洽公之民眾意見，每月滿</li> </ol>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			意度均達 90%以上。
		二、民眾意見反映後續追蹤處理。	陳情案件：權益維護計 24 件、肯定服務 2 件、法令說明 2 件、興革建議 2 件、其他 24 件（主要以尋人為主），總計 54 件，均已處理完畢。
		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。	電子信箱、新聞輿情、狀況反映(輔導會及本處)，以「邊處理、邊回報」原則，上班時間即時分辦續為處理。
		四、設置全功能櫃臺，賡續推動「單一窗口」服務作業。	臨櫃洽辦退除役官兵證、第二類退除役官兵權益卡、營養午餐及子女教育補助費等申辦業務，賡續推動以單一窗口方式辦理，以縮短洽公等待時間。
		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。	按就學、就業、就醫、就養及各項服務照顧與退除給付工作，並承辦輔導會所屬機構及投資事業 114 年資源整合聯繫實施計畫-「資源整合與服務平臺」-承辦分區資源整合聯繫會報（北部 26 機構）。
		六、辦理退除役官兵懇(座)談會及服務區座談會。	辦理退除役官兵懇談會計 1 場次，參加人數 74 人；服務區座談會 5 場，參加人數計 467 人。
		七、運用本會官網功能，有效防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。	113 年度內運用本處全球資訊網將各項退除役官兵權益、就職(業)資訊、防騙宣導等最新資訊即時通知民眾共張

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			貼 684 則文章，官方臉書 FB 計張貼 1,236 則貼文。
參	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>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。</p> <p>二、建立 LINE@群組將就學、就業及職訓等服務，透過即時資訊遞送，服務有需求退除役官兵服務效能。</p> <p>三、推展榮福專案中「數位榮福卡」及新版榮民證，利用輔導會「線上預約服務系統」便捷服務及臨櫃全功能申請的成效。</p>	<p>每月召開處務會報，資源整合，解決跨業務問題主動協調整合臺北市消防局進行合作，推展跨機關資源整合服務，提供民眾傷患後送資訊，掌握榮民、遺眷及二類退除後官兵傷患後送情形，於第一時間主動慰問並協助急難救助申請，紓解受傷家庭的困境，提升民眾對輔導會服務的滿意度；自計畫推行以來，共協助 6,918 件傷患後送資訊追蹤，及 610 件急難救助申請，成果顯著。</p> <p>就業站 line@加入好友數達 9,959 人，113 年度瀏覽數 10,245 人次，傳遞就學就業及職訓等訊息 60 則，持續利用 line@傳遞就學、就業及職訓等服務訊息，讓退除役官兵即時收到相關訊息。</p> <p>申請新式榮民證共計 1646 人次，申請數位榮福卡共計 166 人次。</p>
肆	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、普設服務據點，落實「榮民在哪裡，服務到哪裡」之服務理念。	1. 為多元對象及城鄉差距關懷，落實「退除役官兵在那裡，服務到那裡」之服務理念，各行政區之鄰里設有社區志願服務組長(總計 53

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>二、結合廠商、企業及社福團體辦理益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢退除役官兵(眷)及持續辦理遺孤認養計畫。</p> <p>三、運用輔導會臺北榮總醫療體系功能，運用榮欣志工人力，持續強化弱勢退除役官兵、榮(遺)眷及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。</p>	<p>名)，服務退除役官兵眷。</p> <p>2. 設有5處服務據點，協助有需要服務的退除役官兵(眷)：</p> <p>(1) 臺北榮民總醫院</p> <p>(2) 輔導會</p> <p>(3) 大我退舍</p> <p>(4) 國軍門診中心</p> <p>(5) 三軍總醫院(內湖)</p> <p>5. 向國防部福利事業管理處、民間企業、慈善基金會、宗教團體、宮廟等募得民生物資協助照顧弱勢退除役官兵眷，共計嘉惠978人次。</p> <p>6. 年度內結合社會各界善心資源，辦理春節、端節、秋節等各項關懷活動，共嘉惠898位單身、弱勢退除役官兵(眷)。</p> <p>7. 年度內結合臺北市社會局春節冷凍年菜12份。</p> <p>8. 每月發放遺孤認養金，年度合計721人次，認養金支出216萬3,000元。</p> <p>於臺北榮民總醫院設榮欣志工服務據點，113年度志工出勤志工263人次，服務人次合計1萬2,786人次。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
伍	開放政府透明治理，優化機關管理創新	主動發掘關鍵議題，規劃服務策略預為因應。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於就業站等待區及全功能櫃臺提供本處網站、FB、社區組長 Line 及就業服務 Line@群組等 QR code，方便退除役官兵(眷)登入及加入群組，快速獲取最新訊息。</li> <li>2. 網站、網路社群或公布欄等公共開放區域，主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。</li> </ol>
陸	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、防詐等。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分別於「退除役官兵代表懇談會」及 5 場「服務區座談會」邀請長照中心專員宣導長照政策及服務，並將長照服務資訊登載官網，提供退除役官兵(眷)即時資訊。</li> <li>2. 透過各類型就業媒合活動場次，加強宣導國家重要政策，並利用 LINE@、FB 等社群網站，廣為宣傳周知。</li> <li>3. 行政院全球資訊網-政策櫥窗 (<a href="https://www.ey.gov.tw/Page/D4EE9698E2D8FC64">https://www.ey.gov.tw/Page/D4EE9698E2D8FC64</a>)、衛生福利部長期照顧 (<a href="https://1966.gov.tw/LTC/mp-207.html">https://1966.gov.tw/LTC/mp-207.html</a>) 宣導國家發展、長照政策及服務，並將長照服務資訊登載官網，提供退除役官兵(眷)即時資訊。</li> </ol>

項次	實施要項	具體作法	執行成效												
		<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>1. 颱風汛期，主動與臺北市後備軍人輔導中心及臺北市防颱指揮中心、臺北市消防局等保持連繫，掌握各地災情，提供退除役官兵(眷)避難資訊，維護生命、財產安全；</p> <p>2. 轄內發生重大意外事故時，連繫臺北市消防局勤務中心協助提供傷亡名單，確認是否具榮民身分，以利後續慰問協處事宜。</p> <p>3. 藉由臺北市消防局提供民眾傷患後送資訊予輔導會進行比對，掌握榮民、遺眷及二類退除後官兵傷患後送情形，於第一時間主動慰問並協助急難救助申請，114 年賡續執行。</p> <table border="1" data-bbox="1002 1267 1417 1545"> <thead> <tr> <th>項次</th> <th>通報人次</th> <th>協助申請急難救助</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>榮民</td> <td>3,362</td> <td>406</td> </tr> <tr> <td>遺眷</td> <td>3,521</td> <td>202</td> </tr> <tr> <td>二類</td> <td>35</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	項次	通報人次	協助申請急難救助	榮民	3,362	406	遺眷	3,521	202	二類	35	2
項次	通報人次	協助申請急難救助													
榮民	3,362	406													
遺眷	3,521	202													
二類	35	2													