

臺東縣榮民服務處 114 年提升政府服務效能具體作法執行成效表

115 年 1 月 1 日

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	<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、彙整編印業務工作簡表等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</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，每年辦理 12 場次。</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>	<p>一、服務流程及法規專業面向：</p> <p>(一)配合每週業務協調會；每月召開處(服)務工作會報召開時機向所有員工宣導及再教育訓練。</p> <p>(二)管制服務人員每年學習時數 20 小時：</p> <p>1、10 小時必須完成當前政府重大政策、法定訓練及民主治理價值等課程，並以數位學習為優先。</p> <p>2、餘 10 小時由服務人員選讀相關課程，並得依施政、業務或職能發展自行規劃課程選項。</p> <p>3、本處 28 位職員工，年度完成各類實體及數位學習，持續自我服務業務流程及法規之專業學習與研析策進。</p> <p>二、配合權益簡表、政令推行宣傳手摺編印等放置於服務櫃檯，供洽公民眾索閱，另藉訪視榮民或分區座談會、榮民節、新住民生活適應輔導等集會活動時機分發，宣導施政措施與政令之推展。</p> <p>三、辦理知能研討會、講習：</p> <p>(一)召開處(服)務工作會報時向所有員工宣導及教育訓練，114 年計 12 場次。</p> <p>(二)法令宣導會議，計有：消費者保護法、民法、公職人員利益衝突迴避法、政府採購法、個人資料保護法及行政中立立法等共通遵循高風險法令。</p> <p>四、企業、社福團體公益活動：</p> <p>(一)募集社福資源關懷榮民眷：</p> <p>1、農曆年前由欣泰石油氣等投資事</p>

		<p>業及榮民榮眷基金會贊助 8 萬元，辦理 5 場次偏鄉圍爐活動，廣邀地方公私團體等 13 單位，220 人參加。</p> <p>2、慈濟基金會合作共善，辦理志工教育訓練課程 2 場次共 2 小時，80 人次參加，另建立聯繫機制個案轉介，年度轉介 4 位特殊個案。</p> <p>3、結合安德烈慈善協會發放愛心食物箱，嘉惠榮民(眷)108 人次。</p> <p>4、中華佛教善緣慈善會贊助，由葉顧問及方矩特助代表致贈榮民百歲人瑞敬老金 1 萬 8,000 元。</p> <p>5. 連結全聯慶福基金會、長榮航空股份有限公司、不具名退除役官兵、黎明文化事業股份有限公司、承閣有限公司、臺東玄武觀、陸海空軍相互關懷協會…等 11 個民間團體，提供各類物資予榮民(眷) 382 人次。</p> <p>(二)建構「社服窗口及安全連繫網絡」：</p> <p>1. 推動「社區榮民照護數位轉型」專案，拜會縣府社會、民政、原民處及衛生局等單位，研商近程及合作項目，完成簽署授權同意書，協同照顧計 4 單位 10 人加入專業群組，並辦理說明會 1 場次。</p> <p>2. 於既有合作基礎下，積極聯繫臺東縣政府社會處、警察局及各鄉鎮(市)公所機構首長，建構社政、民政、警政、消防等安全服務網路資源及通報機制，整合災害防救資源，促使本縣榮民眷能得到更周全照顧。</p> <p>五、落實外住榮民眷訪查服務照顧工作，並依「特需」、「較需」及「一</p>	<p>業及榮民榮眷基金會贊助 8 萬元，辦理 5 場次偏鄉圍爐活動，廣邀地方公私團體等 13 單位，220 人參加。</p> <p>2、慈濟基金會合作共善，辦理志工教育訓練課程 2 場次共 2 小時，80 人次參加，另建立聯繫機制個案轉介，年度轉介 4 位特殊個案。</p> <p>3、結合安德烈慈善協會發放愛心食物箱，嘉惠榮民(眷)108 人次。</p> <p>4、中華佛教善緣慈善會贊助，由葉顧問及方矩特助代表致贈榮民百歲人瑞敬老金 1 萬 8,000 元。</p> <p>5. 連結全聯慶福基金會、長榮航空股份有限公司、不具名退除役官兵、黎明文化事業股份有限公司、承閣有限公司、臺東玄武觀、陸海空軍相互關懷協會…等 11 個民間團體，提供各類物資予榮民(眷) 382 人次。</p> <p>(二)建構「社服窗口及安全連繫網絡」：</p> <p>1. 推動「社區榮民照護數位轉型」專案，拜會縣府社會、民政、原民處及衛生局等單位，研商近程及合作項目，完成簽署授權同意書，協同照顧計 4 單位 10 人加入專業群組，並辦理說明會 1 場次。</p> <p>2. 於既有合作基礎下，積極聯繫臺東縣政府社會處、警察局及各鄉鎮(市)公所機構首長，建構社政、民政、警政、消防等安全服務網路資源及通報機制，整合災害防救資源，促使本縣榮民眷能得到更周全照顧。</p> <p>五、落實榮民眷訪查，提供多元服務：</p> <p>(一)年長榮民眷服務照顧：</p> <p>1. 建構特需照顧、較需照顧等高危險群名冊 77 人，運用通訊軟體強化</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

般」等照顧類別，以及年齡區分不同需求類型，提供多元服務功能。

通報機制、建立社政、民政、警政及消防聯絡窗口；完備臨托人制度，緊密鏈結各鄉鎮市村(里)長及基層員警等偕同訪視個案，務求能以有限的人力，連結形成更周全服務照顧網絡。

2. 聯結轄內金融機構、郵局等建立防詐騙機制，如於領俸期間，遇有易受騙或提款高風險榮民(眷)異常提領，隨即通知本處協處或服務人員陪伴領款，以強化防詐騙(盜)安全網絡。
3. 對於單身獨居榮民，加強榮民財務保管，或透過預立遺囑等防騙作為，或宣導財產交付信託等觀念，強化防騙作為。
4. 各級服務人員深入調查居住低窪、臨海及颱風災害潛勢區榮民(眷)、遺眷計75戶(298人)，颱風期間協助勸導撤離及防颱整備，風災後實施居家環境復原，年度動員替代役及志工慰問受災地區榮民(眷)共20戶。
5. 推行本會「就醫綠色通道服務」，年度迄今宣導共6,825人次，賡續配合臺北榮總鳳林、玉里及臺東分院運用訪視、會議座談及各種文宣媒體宣導周知，擴大服務效益。

(二)青壯榮民眷就業輔導:

1. 自辦或與臺東就業中心合辦就業媒合活動12場次，209人次參加，邀請146間廠商，包括家樂福、娜路彎大酒店等知名公司，提供1,131個職缺。
2. 拜會國立臺東大學等78間廠商學校，開發116個職缺，洽談推動產學、產訓合作，並爭取就業機會，已進用44人次。
3. 就學就業職訓服務工作說明會、企業廠商代表合作說明會共2場，參加77人次，宣導產學及產訓合

		<p>六、聘請專家、學者擔任「服務老人的技巧」、「社會資源及志願服務」等講座，每年辦理2場次。</p>	<p>作方案、職訓及就穩津貼等。</p> <p>4. 每季將就業輔導前推，與國立臺東大學合辦「臺東地區國軍志願役屆退官兵權益與進修資源說明會」共4場，73人參加，說明身分權益及就學、就業與職訓輔導措施，適才適所，長留久任。</p> <p>5. 推動創業輔導並輔導加入榮光商店共24家，拜會轄內事業有成榮民，汲取其創業經驗充實就學就業服務內涵，並引導加入特約商店，迄今簽訂特約商店34家，嘉惠地方榮民(眷)。</p> <p>六、志願服務聯繫會報： (一)召開榮欣志願服務聯繫會報暨專業訓練，志工中隊長及伙伴參加，藉專題講座、提案討論及經驗分享，使志工提高服務品質及技巧。講座計有「服務老人的技巧」、「社會資源及志願服務」，鼓勵志工要有同理、關懷心，且瞭解對方的需求與理念，並說明退除役官兵相關就學就業及職訓權益，志工彼此交換服務經驗及心得交流，期使服務照顧更為精進，以提昇服務品質。 (二)為精進服務照顧及促進新住民生活適應輔導，體現臺東境內多元文化族群色彩，8月於臺東原生應用植物園辦理新住民生活適應輔導及幸福家庭表揚暨遺孤相見歡活動，榮民(眷)共76人參加。本次活動擴大邀請臺東縣臺東縣議會議長及多位民意代表、臺東縣政府社會處、馬蘭榮譽國民之家及臺東縣多元移民關懷協會等，透過公開表揚及宣導，增進各項社會資源連結。</p>
貳	重視全程意見回饋及參與，力求服	一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程	一、已建置民眾意見反映處理機制及標準作業程序。依本處「人民陳情案件作業規定」，年度陳情案

<p>務切合民眾需求</p>	<p>序。</p> <p>二、提供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、設置全功能櫃台，賡續推動單一窗口服務作業。</p>	<p>件 6 件，皆依規定完成回覆。</p> <p>二、建立榮民（眷）及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率；設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。</p> <p>三、提供全年無休 24 小時服務：</p> <p>(一)非上班時間，設置專人輪值，服務不打烊，全年 24 小時服務。</p> <p>(二)建立鄰托咐照顧機制： 服務區地形狹長幅廣，運用志工落實綿密訪視頻次，投入訪視服務工作，實施志工認養及鄰託人機制，以補訪視人力不足。</p> <p>(三)志工認養，危安緊急即時妥處：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用多元管道招募志工，本處職員工及眷屬加入榮欣志工參與訪視、家事協助及防騙宣導等，以防服務罅隙。 2. 依志工專長，建置人力資料庫，依專長規劃，提供多元完善服務照顧弱勢榮民眷之服務，拓展志願服務成效。 <p>四、設置全功能櫃台：</p> <p>(一)輔導榮民眷之就學、就業、就醫、就養及服務照顧等工作為使命，藉由主動關懷、感動服務等作法，輔導退除役官兵達到「學有所用、壯有所業、病有所醫、老有所養、孤獨廢疾困苦者可獲得適當服務照顧」之目標，並成為安定社會的助力。</p> <p>(二)設置全功能櫃台，上班時段落實各項臨櫃服務工作；區分 6 個責任區 15 個服務網，採走動式及主動式前往退除役官兵及眷屬家中服務，已完成「單一窗口」服務照顧工作。</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、辦理榮民懇談會及服務區座談會代表座談。</p>	<p>五、適時修正提升政府服務效能執行計畫：訂定計畫，就榮民眷需求，調整及重新規劃為民服務工作之廣度、深度及範圍，以落實各項服務照顧工作。</p> <p>六、為傾聽榮民建言，關懷榮民(眷)生活與解決問題，於6月起辦理全縣各鄉鎮「服務網座談會」及「就學就業說明會」，計5場次，與會人員計126人，宣導重要政策，並於現場即席提問與答覆。</p>
<p>參</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、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>一、主動檢討服務流程，突破單位隔閡，以跨業整合等方式服務：</p> <p>(一)戶籍跨機關通報便民服務合作，促使本處與地方單位等建構更綿密的合作平台，有效整合運用相關資源。</p> <p>(二)提供本處即時戶政資料新資訊，例如榮民與陸(外)籍配偶等姓名變更、身分證統號變更及結婚、離婚、亡故等登記，對本處服務區內榮民與陸(外)配偶戶籍資料快速正確掌握婚姻等資訊。</p> <p>(三)本處為輔導會會屬機構臺東縣各機構之聯絡平台，定期與會屬機構至立法委員服務處實施國會連絡及時溝通、協助處理關切事項。</p> <p>(四)與會屬機構保持綿密溝通、聯繫，資源共享，共同推動輔導會當前重要政策與要求。</p> <p>(五)積極宣導新式榮民證及數位榮福卡申辦方式，主動至馬蘭榮家及臺東榮院協助榮民眷辦理新式榮民證及榮福卡</p>

		<p>二、設置網路平臺線上查詢服務便利榮民及民眾取得資訊。</p> <p>三、推動內部跨業務服務流程整合及資源共享(如交流區)，提供完善整合服務。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道，如意見箱、Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>二、設置網路平臺線上查詢服務：積極透過「戶政電子閘門資訊系統」查調榮民眷戶籍資料；查詢資料均依規定申請正常查詢，有效減化及便利榮民及民眾取得資訊。</p> <p>三、推動本處內部跨業務服務流程整合及資源共享整合服務： (一)自107年起屆退第二類官兵訪視及相關輔導作為案，服務網綜合規劃及管制各責任區(電訪)，服務組長(親訪)等綿密訪視作為，以落實就業及服務照顧作為。 (二)建立「亡故榮民善後服務管制表」、「新進榮民服務事項說明簡介」、「榮民遺眷服務事項說明簡介」、及「第二類退除役官服務事項說明簡介」，以有效管制各項服務事項。</p> <p>四、建置多元化資訊參與管道： (一)本處服務體系及就業站設立就業訊息line群組「QRcode碼」及「line@」，各責任區及服務網持續積極推動加入群組情形，俾便即時廣宣訊息。 (二)依輔導會服務機構網路社群(FB)運用具體作法，以加強榮民服務照顧行銷及政策宣導。</p>
肆	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、因應外住退除役官兵及眷屬屬性差異，對特殊或弱勢住民提供適性服務，並結合地區資源，創造最佳服務品質。</p>	<p>一、因應外住退除役官兵眷屬性差異，創造最佳服務品質： (一)協助轉介弱勢高齡之榮民眷，申請低(中低)收、中低老人生活津貼及長期照護等社福資源提供相關服務，同時申辦本會微型保險。 (二)勸進或協助弱勢高齡榮民入住榮家。 (三)聯繫拜會臺東縣政府社會處、警</p>

		<p>二、結合社區設置服務關懷據點，提高外住退除役官兵及眷屬的服務便利性。</p>	<p>察局及各鄉鎮(市)公所機構首長，建構社政、民政、警政、消防等安全服務網路資源及通報機制，促使本縣榮民眷及二類官兵眷能得到更周全照顧。提供特需、較需等高危險群名冊、建構運用通訊軟體強化通報機制、建立社政、民政、警政及消防聯絡窗口；與本處服務人員緊密鏈結之各鄉鎮市村(里)長、幹事及基層員警等偕同訪視個案，務求本處能夠以有限的人力，連結形成更周全服務照顧網絡。</p> <p>(四)輔具轉介媒合： 為協助榮民(眷)因資格不符無法申請輔具或有迫切需要，辦理舊有輔具轉介媒合，有效管理、回收輔具再利用。</p> <p>(五)助聽器及眼鏡等輔具巡檢： 為加強主動輔具服務，持續辦理驗光配鏡服務及助聽器檢測服務，同時免費替榮民(眷)量測血壓，宣導相關用藥安全。</p> <p>二、結合社區設置服務(關懷)據點，提高外住退除役官兵眷的服務： (一)為加強服務轄區 16 個鄉鎮市，除設置 6 個責任區包含 15 個服務網外，同時配合公私部門之服務關懷據點，以主動式、走動式到宅服務，提高外住退除役官兵及眷屬之服務便利性。 (二)運用服務體系及榮欣志工等聯結臺東縣轄各金融機構、郵局等建立防詐騙機制，如於領俸期間，遇有易受騙或提款高風險榮民(眷)異常提領，隨即通知本處協處或服務人員陪伴領款，以強化防詐騙(盜)安全網絡。</p>
伍	開放政府透	一、擴大運用本處之全	一、為廣宣輔導會各項業務資訊以及

	明治理，優化機關管理創新	球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利住民與眷屬共享創新互動場域。	線上 e 化申辦作業，利用社群系統(臉書粉絲專頁等)，邀請退除役官兵、退伍軍人社團、榮欣志工、榮民眷及所屬員工上網點閱，期能以便捷、迅速、有效率及互動傳遞方式，為全體退除役官兵及一般民眾服務，獲致最大服務效能。
陸	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、推動就學就業政策，加強退除役官兵就學就業及職介媒合，強化服務照顧。</p> <p>二、配合推動長照政策，結合馬蘭榮家及臺北榮總臺東分院推動籌設長照專區(據點)。</p> <p>三、結合榮家規劃緊急安置床位，即時照顧需求個案。</p>	<p>一、推動就學就業政策，加強退除役官兵就學就業及職介媒合，強化服務照顧。</p> <p>(一)積極聯繫大專校院(國立臺東大學、臺東專校)協辦推動職業訓練與就學就業課程。</p> <p>(二)就業媒合活動每季辦理 1 場次。</p> <p>(三)持續辦理創業貸款-利息補貼、促進穩定就業方案及就學補助等。</p> <p>二、擴大資源整合成效：</p> <p>(一)榮民入住榮家：結合馬蘭榮家規劃及偏鄉年長、單身或獨居榮民親訪，宣導入住榮家，以提供舒適生活環境、維護渠等安全。</p> <p>(二)推廣榮民及一般民眾入住榮家：結合馬蘭榮家規劃及親訪偏鄉年長、單身或獨居榮民，加強宣導榮民入住榮家；同時邀請地方社政(社會處)、民政(村里長)參訪榮家，以發揮宣導實效。</p> <p>(三)榮民眷需送餐服務即轉介一粒麥子基金會等社福單位協助送餐。另連結會屬機構就近訪視獨居榮民眷生活狀況，以協助關懷偏遠獨居榮民眷之服務照顧。</p> <p>三、結合榮家規劃緊急安置床位結合規劃緊急安置床位加強防災(颱)、防疫：</p> <p>(一)為防治季節性傳染疫病備，結合「馬蘭健康快樂園區」會屬機構(馬蘭榮家及臺北榮總臺東分院)</p>

			<p>進行園區防疫，服務體系訪視外住榮民眷，加強防疫宣導，例如：新冠肺炎、登革熱、腸病毒及流感等疾病，確保身體健康及生活安全。</p> <p>(二)依「災害防救應變及特殊事故緊急通報處理作業規定」，繕造低窪、臨海、土石流區域之榮民眷、遺眷名冊，協處撤離、急難安置等事宜。</p> <p>(三)拜會地方機關村(里)長及辦公室，推行服務照顧及防災窗口聯結：連繫拜會計鄉鎮市、村里鄰，建立緊急聯繫網絡。</p> <p>(四)已協調馬蘭榮家緊急安置床位預置，以備緊急安置所需。</p>
備註			