

# 新北市榮民服務處提升政府服務效能

## 114 年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、建立（修訂）「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」，以提升服務效能。</p> <p>二、適時改善服務櫃台、服務標示與等候設施；服務動線及停車空間之調整、申辦須知等宣導資料及服務周遭環境規劃、綠（美）化工作等。</p>	<p>每年修訂「新北市榮民服務處各項工作標準作業程序」（81項）、「新北市榮民服務處各項工作規範及作業流程」（36項）、「新北市榮民服務處退除給付各項工作規範及作業流程」（14項）三種，修訂後已提供予全體同仁和社區服務組長於工作時說明運用。</p> <p>一樓大廳空間設置如下：</p> <p>（一）設置「志工服務台」並安裝叫號系統，由輪值志工協助蒞處洽公榮民眷領取號碼牌及引導到正確櫃台。</p> <p>（二）設置12個櫃台（單一窗口3個、退除給付4個、就養1個、進入榮家1</p>

個、就業站 3 個)，採 OA 櫃台，櫃台上方以柔和溫馨顏色區分作為案件分流，以利明確標示。

(三) 民眾等候區設置 18 個座位、2 個大書寫桌，並提供榮民眷權益及宣導資料文件、2 臺血壓計、飲水機、書報、老花眼鏡及公布欄等。

(四) 本處停車空間配置如下：  
本處大樓前圍牆內設有 6 個汽車停車位，圍牆外有 2 個汽車停車位(含 1 個身心障礙者專用停車位)；本處大樓後方圍牆內為機車停車棚，供同仁及洽公榮民(眷)使用。

(五) 正對大門白色牆面設置「忠貞、團結、關懷、誠樸、開創」五大精神標語，期使同仁內化成真切的核心理念，共同服務榮

		<p>三、為防範流感疫情傳播，本處服務櫃台防疫措施管制作為及調整等。</p>	<p>民(眷)。</p> <p>(六)本處於114年9月起陸續更新四樓禮堂天花板，並進行年度地板打蠟；並於11月完成一樓洽公區民眾座椅及地墊汰換工作。。</p> <p>(七)114年11月起開始提供蒞處民眾薑茶熱飲以禦寒保暖，使退除役官兵感受本處關懷之意。</p> <p>(八)各業務申辦須知，除官網可查詢外，依民眾需求臨櫃提供紙本或郵寄至住所，供民眾參閱。</p> <p>(一)為防範流感或其它疫情傳播，若須其它樓層同仁服務時，仍由同仁至一樓大廳協助榮民(眷)，持續做好防疫宣導及環境清潔作業措施，以確保同仁及榮民(眷)健康。</p> <p>(二)為提升本處一線服務工作</p>
--	--	--	--

同仁的免疫力，特別與臺北榮總家醫科協商，免費提供同仁施打公費流感疫苗及新冠肺炎疫苗，以間接保護蒞處洽公民眾健康。

四、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工作服務講習，提升人員專業水準。

108年2月12日修正「新北市榮民服務處員工訓練計畫」，114年辦理項目如下：

（一）114年2月17日「電話

禮貌教育訓練」。

（二）114年2月21日「114年值日人員講習」。

（三）114年3月31日「覺察國安威脅通報應變」研習。

（四）114年4月10日及4月18日「兩公約混成教育訓練」。

（五）114年6月4日「114年個人資料保護作業說明會」。

- (六) 114年6月5日「114年就養驗證會議暨法規講習」。
- (七) 114年6月18日「114年上半年消防演習」。
- (八) 114年6月27日及7月4日「114年環境教育登山行活動」。
- (九) 114年7月21日及29日「114年資訊安全教育訓練」。
- (十) 114年8月4日「114年AI知能課程教育訓練」、「114年職場霸凌防治教育訓練」。
- (十一) 114年9月17日「內部控制教育訓練暨內部控制稽核先期會議」。
- (十二) 114年10月13日「114年個人資料保護教育訓練」。
- (十三) 114年12月17日「114年下半年消防演習」。

		<p>五、落實外住退除役官兵與眷屬訪查服務照顧工作，並依不同需求類型提供服務照顧工作。</p> <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>	<p>(一) 截至 114 年 12 月 31 日，列管特需照顧榮民 22 人、特需照顧遺眷 3 人、較需照顧榮民 114 人、較需照顧遺眷 69 人，均依律訂訪視期程執行訪視。</p> <p>(二) 年度辦理服務照顧類別異動計 98 人次。</p> <p>(一) 每月辦理服務品質問卷調查統計，採計外訪與臨櫃抽樣各 50 人，共計 100 人，114 年每月總平均分數均維持在 90 分以上。</p> <p>(二) 114 年共計有 12 位蒞處辦理業務之榮民(眷)於問卷反映本處櫃台同仁熱心服務、態度親切。</p> <p>(三) 自 113 年 4 月份起，將 google 評論納入每日檢視項目，已期隨時了解榮民(眷)感受。114 年度 24 件評論中，有 20 件給予本處</p>
--	--	--	--

5顆星。

(四) 114年4月及11月份共計2位榮民(眷)撰寫感謝函至處長信箱，感謝本處處長、各級長官及輔導員高祥鈺、社區服務組長卓旻瑤的服務照顧。

(五) 於處務會議或服務體系工作會報表揚上述同仁，希同仁見賢思齊，賡續保持熱誠服務態度。

(六) 若遇民眾客訴事件，依規定查調電話錄音檔，釐清事實真相，若為同仁態度問題，移請考績會議處。並邀集同仁檢討作業流程和辦理教育訓練，避免類案再次發生。

(七) 於114年2月17日進行「電話禮貌教育訓練」，提醒同仁接聽電話禮儀，加強服務態度。並於處務會議或服務體系工作會報

不定期提醒同仁加強電話  
禮貌。

七、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  
政府服務效能。

(一)公私企業、個人與慈善團  
體捐贈物資如下：

1. 財團法人榮民榮眷基金會、  
欣泰石油氣股份有限公司及  
欣欣大眾市場股份有限公司  
襄贊本處活動經費計 8 萬  
元，辦理「寒冬送暖、歲末  
圍爐」感恩餐會，嘉惠榮民  
(眷)計 200 餘人。
2. 欣欣客運股份有限公司贊助  
本處活動 2 萬元，擬支用於  
榮民眷慰問、救助、志工等  
相關活動。
3. 社團法人中華熱心發展協會  
於 114 年 1 月 20 日捐贈大  
米 100 包，委由榮服處轉送  
亟需照顧的榮民(眷)，嘉惠  
新北市榮民(眷)100  
人。114 年 5 月 12 日捐贈大  
米 100 包，嘉惠 86 人次。

4. 新北市新莊區敬老關愛長者協會於114年1月至8月發送善心白米、蔬果，關懷112人次。
5. 社團法人雪中送炭關懷協會長期捐助物資和善款幫助榮民(眷)，114年4月份捐助本處遺孤認養金1萬2,000元。
6. 安得烈慈善協會每個月固定提供新北市榮服處30箱食物箱，慰助新北市亟需服務及照顧的高齡、獨居或是脆弱家庭的榮民(眷)長輩，嘉惠榮民(眷)360人次。
7. 奕瑪國際行銷股份有限公司於114年1至12月共捐贈140包紅牛全脂奶粉及均衡營養素5箱，嘉惠新北市榮民眷120人。
8. 財團法人慶福社會福利慈善事業基金會於114年6月份捐助本處217件涼感衣，嘉

惠榮民(眷)計 217 人次。

9. 財團法人中華熱心發展協會於 114 年 6 月 10 日捐贈電動床 1 床予淡水區身障長輩，協助長輩有更好的居家照護品質。

10. 中華郵政板橋郵局於 114 年 5 月 16 日捐贈端節物資 61 組，嘉惠獨居長者 61 人次，114 年 9 月 17 日捐贈秋節物資 61 組，嘉惠獨居長者 61 人次。

11. 群有開發股份有限公司於 114 年 5 月 28 日捐贈本處 5 箱麵條、3 箱沙拉油及 3 箱衛生紙，嘉惠轄區內榮民(眷)。

12. 南港仙聖宮於 114 年 7 月 18 日捐贈平安米 40 包，嘉惠淡水區、八里區榮民(眷)40 人次。

13. 永憶生命禮儀有限公司於 114 年 8 月 29 日捐贈普渡物

			<p>資一批(含米粉、沙拉油、餅乾……等)，協助轄區有需求的榮民(眷)。</p> <p>14. 臺北市道教玄靈協會於114年8月30日捐贈普渡物資一批(含大米、沙拉油、麵條、罐頭……等)協助轄區有需求的榮民(眷)。</p> <p>15. 永和保福宮於114年9月8日捐贈普渡物資一批(40盒)，協助轄區有需求的榮民(眷)。</p> <p>16. 陸海空軍相互關懷協會於114年9月19日捐贈白米60包，嘉惠轄區內榮民(眷)。</p> <p>17. 新北市第二類退除役官兵相互關懷權益促進協會於114年9月30日捐贈蛋黃酥60盒，嘉惠轄區內榮民(眷)。</p> <p>18. 中華熱心發展協會於114年10月1日捐贈白米100</p>
--	--	--	--

包，嘉惠轄區內榮民(眷)。

19. 中華民國空軍校友會暨仁泰、心蓮生命禮儀公司於114年10月2日捐贈白米180公斤，嘉惠轄區內榮民(眷)。

(二)就業社會連結服務效能：

與聚誠國際股份有限公司、忠正公寓大廈管理維護有限公司、國霖機電管理服務股份有限公司、詎詮科技驗證顧問有限公司、禾聯碩股份有限公司、百輝企業有限公司、輔康企業有限公司、保證責任中華民國國軍軍眷住宅公用合作社、瓦城泰統股份有限公司、通航國際股份有限公司等10家公司簽署就業合作備忘錄，提供在地優質職缺，共同輔導退除役官兵順利、穩定就業。

<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、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務網座談會，廣邀服務對象參與意見表達。</p> <p>二、設置「首長民意電子信箱」、「政風信箱」、「首長信箱」，蒐集服務對象的需求或建議，即時、有效之處理，落實服務成效。</p> <p>三、辦理顧客滿意度調查，藉</p>	<p>(一) 114年4月30日舉辦「114年退除役官兵代表懇(座)談會」，會議由處長主持，邀請退除役官兵代表、退伍軍人社團及轄區榮家、內政部移民署新北市服務站、新北市政府社會局、衛生局、民政局等單位，總計邀請110位退除役官兵代表參加。</p> <p>(二) 114年「服務區座談會」，共計辦理5場、邀請400位退除役官兵參加。</p> <p>114年度計有80件首長民意電子信箱，其中55件為同1人陳情，均已依規定辦理完畢。</p> <p>每月依據輔導會函頒規定實施</p>
----------	-------------------------------	---	---

		<p>以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p> <p>四、建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。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>五、利用各就業媒合場次活動求職榮民（眷）服務滿意度問卷回饋、年度就學就業職訓說明會及社區服務</p>	<p>服務品質滿意度問卷調查，每月100份，外訪及臨櫃抽樣各50份，全年度共實施1,200份服務品質滿意度問卷調查，平均總分數均在90分以上。另榮民眷於問卷或首長電子信箱或臨櫃口頭或陳情信件反映意見或建言，隨即與榮民(眷)連絡或訪視瞭解，即時檢討策進本處各項服務工作。</p> <p>108年修頒「人民陳情案件處理作業要點」及「新聞文宣工作標準作業程序」，並於每年度滾動式修正內容，據以執行。</p> <p>114年度共有105件民眾陳情案及處長信箱，均已處理完畢，並無陳情案件登上媒體。</p> <p>114年利用就業媒合等各項活動辦理時機發送線上問卷，總計回收問卷388份，由社團法人中華民國全國中小企業總會統</p>
--	--	---	---

		<p>組長訪視時機，施作本處就業站服務問卷滿意調查，作為就業站自身工作的改進依據。</p> <p>六、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。</p>	<p>計分析，以瞭解本會就業就學職訓服務訊息輸送、使用等情形，對本處就業各項服務滿意以上佔比 98%。</p> <p>(一) 114 年辦理一場次就學就業職訓說明會，邀請棉花田生機園地股份有限公司徐慶璋總經理分享創業奮鬥歷程，共計 86 人參加。除說明各項就學就業職訓權益運用規定，同時開放意見交換，與會各級長官與參加退除役官兵充分對話，直接回應退除役官兵各項問題與建議。</p> <p>(二) 114 年辦理就業媒合活動，年度總計辦理大小場次共計 19 場，參與人數 1,036 人次，同時向參與新退榮民及二類官兵說明就學就業及職訓相關權益。</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、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。</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>(一)114 年度櫃台收件 1 萬 6,693 件（包含單一案件 6,410 件、就養 2,073 件、退除給付 3,963 件、就業站 4,247 件），平均 8 分 58 秒完成作業。</p> <p>(二)藉由同仁的職務異動，讓櫃台同仁逐步熟悉其他業務，邁向「單一窗口」服務業務。</p> <p>(一)全功能櫃台中午休息時間排定同仁輪值提供服務。</p> <p>(二)夜間和假日均排有輪值人員，通報及協助處理榮民(眷)事務。</p> <p>(三)就業站窗口為促進就業穩定津貼案件申請，方便退除役官兵下班後或假日仍可申請送件，可依預約時段，延長服務時間至晚上或假日。</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>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>五、與北基宜花金門銀髮人才資源中心建立鏈結，建立產官功能機制，提供多元就業機會。</p>	<p>114年度本處官網線上申辦系統，計服務22人申請遺眷家戶代表證，18人申請眷屬證，共計服務40人次。</p> <p>（一）臉書粉絲專頁業於103年12月成立，提供民眾多元接觸管道，114年度專頁總追蹤人數計3,236人，觸及人次30萬7仟餘人次，有效宣達本處服務。</p> <p>（二）就業相關活動及職缺訊息運用本處Line@好友數達5,276人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年度內計274則。</p> <p>與北基宜花金門銀髮人才資源中心合作設置「銀髮人才資源專區」，交換每周職缺訊息及提供單一職場體驗徵才活動。</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、依地域差異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，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性，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>二、關懷新住民榮民家庭，針對結婚年齡差距大之榮民家庭，列為輔導對象，定期派員實施關懷訪視。</p>	<p>負責新北市 22 個行政區（瑞芳、雙溪、平溪、貢寮、金山、萬里、石門 7 個行政區屬基隆榮服處），區分為 12 個責任區，53 個服務網，每區退除役官兵人數約 5 千餘人~7 千餘人不等，由 1 位輔導員及 3~5 位社區志願服務組長負責服務照顧。</p> <p>(一)平時關懷訪視時，遇有特殊情況，適時提供轉介內政部移民署或各縣市新移民中心生活輔導、法律扶助基金會諮詢、家暴中心等。</p> <p>(二)對長期照顧榮民家庭之外籍(含大陸籍)配偶或具有優異表現新住民子女及遺孤，每年辦理「新住民幸福家庭表揚活動」擇優予以表揚。</p>
----------	-------------------------------	--	--

		<p>三、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(眾)檢索服務。</p>	<p>官方網站提供便民服務專頁，為方便榮民(眷)及第二類退除役官兵針對所需辦理事項提供業務查詢，資訊包含流程、所需文件表單及聯繫窗口等，方便申辦，另外還有提供簽署合作之優惠商家資訊。</p>
<p>五</p>	<p>開放政府 透明治 理，優化 機關管理 創新</p>	<p>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。</p>	<p>(一)運用臉書粉絲專頁轉交輔導會及本處相關訊息，總計約 450 則，觸及總人次約 30 萬 7 仟人次。</p> <p>(二)就業相關活動及職缺訊息運用本處 Line@好友數達 5,276 人，每週將職缺訊息、活動訊息及相關就學就業職訓政策宣導年度內計 274 則。</p> <p>(三)配合輔導會將各大專校院就學相關資訊計 25 則、職訓推廣 20 則、就業相關資訊計 82 則，刊登本處官網及 FB 宣傳，供退除役官兵知悉運用。</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>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。</p>	<p>114年度透過官方網站公告資訊（含相關機關）計750則，並同步連結臉書粉絲專頁，擴大公告幅度，保障民眾知的權利。</p> <p>每年年初依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解退除役官兵、眷屬與民眾之期望與需求，並廣納專家、學界及民間團體等各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法，修訂「新北市榮民服務處提升政府服務效能實施計畫」據以實施。</p>
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）。	（一）辦理「退除役官兵代表懇談會」、「服務區座談會」共6場，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榮民眷即時取得資

		<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>訊。</p> <p>(二)透過各類型就業媒合活動場次，加強宣導國家重要政策，並利用就業站 Line@、FB 服務群組等社團網站，廣為宣導周知。</p> <p>(一)平日與新北市政府社會局、衛生局、長照中心、新住民家庭暨婦女服務中心、民政局合作，協助榮民眷爭取相關福利及緩解個案困境。</p> <p>(二)114 年弱勢榮民眷取得低收入戶、中低收入戶、中低收入老人生活津貼及身心障礙者生活補助等社福身分計 3,269 人、4,037 人次接受長期照顧服務、878 人申請佩戴預防走失手鍊。</p>
備註			