

金門縣榮民服務處

114 年度提升政府服務效能具體作法執行成效

項次	實施要項	具體作法	執行成效	承辦人
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。	<p>一、本處持續檢討各項業務作業流程，本年度完成修訂跨職能性業務標準流程 <u>11</u> 項、個別性業務標準流程 <u>11</u> 項。</p> <p>二、為強化同仁及榮欣志工對服務業務處理流程之熟悉度及相關法規之專業知識，114 年度分別辦理榮欣志工特殊訓練及專長訓練，共計 <u>131</u> 人次。</p> <p>三、落實單一窗口服務，以「一處收件、全程服務」的服務宗旨，達成簡政、便民之目標 114 年度單一窗口換發榮民證 <u>160</u> 件、遺眷家戶代表證 <u>71</u> 件、申請醫療輔具及鑲牙 <u>1,314</u> 件、金馬自衛隊未就養榮民救（慰）助 <u>2,315</u> 人次等各項服務措施。</p>	湯社工員 許辦事員 吳助理員
		二、全面檢視提供服務對象易讀、易	一、結合本處我的 e 政府協助申請就學、	湯社工員

		<p>懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提服務流程透明度。</p>	<p>就業、職訓補助、就養、教補費、水電優惠之榮民(眷)申辦上述補助，共計就學<u>2</u>件、就養<u>39</u>件、教補費<u>357</u>件、水電優惠補助<u>52</u>件。</p> <p>二、本處於全球資訊網建立服務申請及查詢平臺，114年度共提供線上申請<u>16</u>項服務。</p>	<p>楊社工員 陳社工員 呂約雇員</p>
		<p>三、強化各項服務品質（如電話禮貌、臨櫃態度等），適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高退除役官兵、眷屬及民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>一、律定本處接聽電話與臨櫃洽公服務之作業規範，建立第一線服務人員親切、優質之服務態度與形象。</p> <p>二、本處114年度每月實施電話禮貌測試次，並每季發布考核結果，以督促本處服務人員，養成良好的電話接聽禮貌習慣，本處114年度上半年度獲輔導會評定<u>優</u>等。</p> <p>三、本處每月針對臨櫃洽公及服務人員訪視榮民(眷)進行服務品質滿意度問卷調查<u>720</u>份，作為提升服務品質之參考依據。114年度服務品質滿意度問卷統計非常滿意</p>	<p>湯社工員</p>

			<p><u>1,717</u> 人次、滿意<u>432</u> 人次、尚可<u>11</u> 人次、無不滿意或非常不滿意。</p>	
		<p>四、因應業務屬性及其服務特性之差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。</p>	<p>一、本處與榮民榮譽基金會、欣屏天然氣股份有限公司、欣桃天然氣股份有限公司、欣湖天然氣股份有限公司、欣泰石油氣股份有限公司、中華佛教善緣慈善會、財團法人雪中送炭關懷協會、義大利樂寶森活館、泛亞工程建設公司、慶福基金會、統一超市金喬商店、長榮航空公司及善心人士張煜昌先生、楊承皓先生等，辦理各項公益活動，114 年共辦理公益活動計 <u>18</u> 次。</p> <p>二、結合慈濟公德會安美專案，轉介需要榮民到家安裝居家安全設施，114 年共計執行 <u>10</u> 件。</p>	<p>葉社工員</p>
<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、運用各類座談時機，廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。</p>	<p>一、114 年度由處長主持退除役官兵代表懇談 <u>1</u> 場次，計榮民（眷）<u>39</u> 人次參加、另舉辦榮民服務網分區座談會 <u>2</u> 場次，</p>	<p>葉社工員 湯社工員</p>

			<p>計榮民(眷)<u>79</u>人次參加；並於懇(座)談辦理完畢後立即彙整榮民(眷)關心問題以正式公文函報輔導會研議共計<u>5</u>人次，再由本處向提議榮民(眷)妥予說明處理情形。</p> <p>二、辦理新住民生活適應活動，聽取建言<u>1</u>人次。</p>	
		<p>二、善用各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。</p>	<p>本處於一樓設置榮民意見箱，分別提供(蒐集)榮民(眷)及民眾反映需求或建議。</p>	<p>吳辦事員</p>
		<p>三、依據服務特性辦理滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失；研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。</p>	<p>本處每月針對臨櫃洽公榮民(眷)及服務人員進行服務品質滿意度問卷調查<u>720</u>份，作為提升服務品質之參考依據。本年度統計非常滿意<u>1,717</u>人次、滿意<u>432</u>人次、尚可<u>11</u>人次、無不滿意或非常不滿意。</p>	<p>湯社工員</p>
		<p>四、建立退除役官兵、眷屬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</p>	<p>一、本處於一樓設置榮民意見箱，分別提供(蒐集)榮民(眷)及民眾反映需求或建議，114年度共獲反映需求或建議<u>0</u>件。</p>	<p>吳辦事員 鄭專員</p>

		<p>怨頻率。</p>	<p>二、每日由專人負責收(簽)辦「首長民意電子信箱」，各業務承辦人員於處理時限內簽核回復(3日內)，並對處理情形追蹤列管，落實服務成效。</p>	
		<p>五、建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>本處設有機關發言人，針對新聞事件、緊急事件及突發事件，主動辯護或更正不實內容。</p>	<p>鄭專員</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、運用資訊網路促進本處內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次ok」之目標。</p>	<p>一、建置金門縣榮民服務處臉書粉絲專頁，主動公開本處服務照顧榮民(眷)及輔導會服務政策相關訊息，114年度累計貼文共計<u>150</u>篇，累計觸及人數計<u>75,000</u>人次。</p> <p>二、本處服務網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，1對1專人即時回應。本處服務網LINE群組累計貼文(含就學、就業及職</p>	<p>許社工員</p>

			訓) 共計 <u>1,762</u> 件。	
		二、衡酌服務工作實需，開發及運用跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)並廣為宣傳，增加服務對象使用意願。	<p>一、本處申請戶役政系統連線，協助榮民(眷)辦理就養戶籍資料查證 <u>19</u> 筆。</p> <p>二、結合我的 e 政府協助申請就學、就業、職訓補助、就養之榮民申辦上述補助共計 <u>44</u> 件。</p> <p>三、本處於全球資訊網建立服務申請及查詢平臺，114 年度共提供線上申請 <u>16</u> 項服務。</p>	許社工員 陳社工員
		三、推動機構內部跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。	<p>一、本處每周星期二由處長主持當週工作會報，協助各業務橫向連結及整合各項工作，114 年計召開 <u>35</u> 場。</p> <p>二、本處每月第二周召開全處員工處務會報，針對當月份執行之工作協調整合，114 年共計召開 <u>12</u> 場。</p>	許社工員
		四、關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升所屬機構服務效能。	<p>為使服務便民化，申辦各項業務應附之佐證資料透過資訊系統，簡化榮民至各機關申請佐證資料。</p> <p>一、結合本處全球資訊網，提供線上申辦</p>	許社工員 陳社工員 楊社工員

			<p>及查詢服務，計 <u>16</u> 項業務。</p> <p>二、114 年度利用線上申辦案件計 <u>2</u> 人次。</p> <p>三、114 年度協助榮民調閱電子謄本，計 <u>16</u> 件、查閱職業保險投保資料，計 <u>536</u> 件、申請就養財稅證明，計 <u>17</u> 件。</p>	
		<p>五、檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<p>本處持續檢討各項業務作業流程及辦理時限，以隨到隨辦為原則，本年度完成修訂跨職能性業務標準流程 <u>11</u> 項、個別性業務標準流程 <u>11</u> 項。</p>	湯社工員
		<p>六、建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或 Fb、line 等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>本處設有全球資訊網、臉書、LINE 等資訊管道，提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>	許社工員
四	<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、因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用合理成本創造</p>	<p>一、為提升服務效能，本處於 114 年 4 月份向輔導會增取將社區服務組常人數增加為 <u>8</u> 人，落實服務榮民之工作。</p>	葉社工員

		<p>最佳服務效能。</p>	<p>二、清查服務區內年滿65歲(含)以上獨老或雙老居住榮民(眷)，依實際照顧需要改列特需照顧或較需照顧榮民，114年度調整較需照顧榮民<u>2</u>人次、調整較需照顧遺眷<u>1</u>人次。</p> <p>三、114年度本處服務照顧特需照顧榮民<u>256</u>人次、較需照顧榮民<u>3,291</u>人次、一般照顧榮民<u>31,388</u>人次。</p> <p>四、114年結合財團法人中華民國佛教慈濟慈善基金會安美專案轉介需要照顧榮民眷計<u>11</u>人/件。</p>	
	<p>二、依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p>	<p>本處設於金門本島，為便於服務居住在烈嶼鄉之榮民，本處洽商烈嶼鄉公所及烈嶼衛生所設置服務據點，以提供榮民(眷)諮詢及取件等，114年度共收<u>25</u>件。</p>		<p>葉社工員</p>
	<p>三、考量服務對象區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可</p>	<p>一、本處為照顧高風險之榮民眷，依輔導會指示設置鄰託人制度，就近隨時照顧，114年共計設</p>		<p>葉社工員 楊社工員</p>

		<p>替代的服務照顧管道。</p>	<p>置 <u>36</u> 人。</p> <p>二、為提供服務對象便利的資訊及服務，本處設置LINE群組、全球資訊網，即時提供服務資訊及宣導服務資訊，114年LINE群組共計 <u>151</u> 次，全球資訊網共計 <u>147</u> 次。</p> <p>三、因本處位於離島，通信資源缺乏，本處同仁協助榮民申請金門縣政府緊急救援系統，共計 <u>173</u> 戶。</p>	<p>許社工員 楊社工員</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(眾)檢索服務。</p>	<p>一、改善本處全球資訊網及臉書等資訊設備，並對內容依不同類別、性質分別歸類，使榮民或使用者方便索取使用。</p> <p>二、本處全球資訊網區分為 <u>9</u> 個區塊，每區塊由分數個主題，方便民眾閱覽。</p>	<p>許社工員</p>
		<p>五、運用輔導會三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢，提供退除役官兵、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康</p>	<p>結合金門醫院針對有後送赴台就醫之榮民協助赴台，並協調當地榮服處及醫院偕同照顧，114年度共計協助 <u>2</u> 人次赴台就醫。</p>	<p>陳社工員</p>

		照護。		
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、提供安全、友善資料開放空間，擴大運用全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關訊息，便利服務對象共享創新互動的場域。</p>	<p>本處為服務榮民(眷)及民眾，建置全球資訊網頁、就學就業 LINE@群組、設置公布欄等公共開放區域，並協請金門日報、榮光雙周刊、青年日報及相關電子報，經常刊登本處相關資訊。</p> <p>一、114 年本處服務網 LINE@群組累計貼文(含就學、就業及職訓)共計 <u>151</u> 件。</p> <p>二、自 114 年 1 月至同年 12 月本處全球資訊網頁，張貼訊息計 <u>150</u> 篇，累計瀏覽人數 <u>1950</u> 人次。</p> <p>三、114 年度新聞媒體共計刊登 <u>114</u> 則相關本處之資訊。</p> <p>四、運用本處行政業務網、字幕機(電子跑馬燈)及臉書等資訊設備，發布輔導會及本處各項最新訊息，提供榮民(眷)最快速最新的政府政策、法令及規定。</p>	楊社工員 許社工員
		<p>二、促進退除役官兵、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與</p>	<p>本處設有全球資訊網、臉書、LINE及首長信箱等多方管道提供民眾對政策溝通及對話交流</p>	葉社工員 湯社工員

		<p>決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p>	<p>一、114年度由處長主持退除役官兵代表懇談<u>1</u>場次，計榮民(眷)<u>39</u>人次參加、另舉辦榮民服務網分區座談會<u>2</u>場次，計榮民(眷)<u>79</u>人次參加；並於懇(座)談辦理完畢後立即彙整榮民(眷)關心問題以正式公文函報輔導會研議共計<u>5</u>人次，再由本處向提議榮民(眷)妥予說明處理情形。</p> <p>二、辦理新住民生活適應活動，聽取建言<u>1</u>人次。</p>	
		<p>三、檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動創新、有感服務照顧工作。</p>	<p>為使民眾申辦便利，本處簡化申請案件之作業流程、申請表單、及辦理時限等，114年度修正<u>11</u>案標準作業流程及減少<u>11</u>項申請書表，以簡化服務流程、縮短案件處理時間。</p>	<p>湯社工員</p>
<p>六</p>	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>一、因應國家政策發展情勢（如長照政策推動），結合地方政府與社福機構，預劃合作建置便民、利民的服務措施。</p>	<p>一、為擴大服務榮民(眷)本處辦理榮民懇談會及分區座談會邀請金門長照中心宣導長照政策，114年度共計<u>3</u>場次。</p> <p>二、為照顧榮民眷，本</p>	<p>許辦事員 葉社工員</p>

		<p>處與地方安置機構(大同之家、松柏園老人養護中心)等簽訂合作備忘錄。</p> <p>三、為強化榮欣志工對長照政策之瞭解本處於114年度辦理榮欣志工專長訓練共計<u>89</u>人參加。</p>	
	<p>二、應與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。</p>	<p>一、與金門就業站結合，共同辦理就業博覽會、職業訓練、屆退官兵說明會等活動，114年度共計辦理<u>5</u>場次。</p> <p>二、結合金門地區社區里公所辦理眼鏡、助聽器等活動<u>8</u>場次。</p>	<p>陳社工員 楊社工員</p>
	<p>三、結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決就學、就業、就醫、就養與服務照顧等窒礙問題。</p>	<p>妥善運用善心捐款及輔導會下授預算，於法規授權範圍內，適時規劃具體可行之執行方案，114年計執行</p> <p>1. 榮民遺孤認養<u>106</u>人次，金額<u>318,000</u>元。</p> <p>2. 訪視慰問品<u>763</u>人次。</p> <p>3. 寒冬送暖<u>147</u>人次。</p>	<p>葉社工員 黃輔導員 汪輔導員</p>
	<p>四、權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，</p>	<p>針對本處服務對象之需求，適時轉介民間團體之資源，以利滿足服務對象改善生活品質，114</p>	<p>葉社工員</p>

		重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。	年轉介慈濟功德會計 <u>10</u> 件。	
--	--	--------------------------	---------------------------	--