

高雄市榮服處 114 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、服務組綜合：</p> <p>(一)在業務範圍內建立標準作業流程，並定期依服務現況修訂各項作業實施計畫，以提升服務作業之一致性及遵循性。</p> <p>(二)因應業務屬性及服務特性差異，掌握社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務，如建立FB及LINE聯絡群組等，即時傳達重要訊息，傳達各項服務重點，落實服務工作。</p> <p>(三)對於新進人員先行辦理職前訓練，並於任職後不定時依業務需要辦理在職訓練，增進其本職學能、作業知能與經驗傳授，提升服務人員提升服務品質。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)定期依服務現況修訂「外住榮民及遺眷訪視服務實施計畫」，以提升訪視服務一致性。</p> <p>(二)利用FB及LINE聯絡群組，即時傳達重要訊息，並提醒各項服務重點，以利遂行訪視服務。</p> <p>(三)定期加強宣導「服務態度」，促進服務民眾申辦效率。</p>	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)服務體系業務區分約有 14 大項目，函括財物保管、照顧訪視、新住民生活適應輔導、遠距居家照顧系統、緊急安置等具體作業規定，以提升服務作業之一致性及遵循性。</p> <p>(二)設立高雄市榮服處 FB、LINE「服務網一點靈」群組、「責任區辦公室」群組及安心御老系統平台，靈活運用現代科技，便利及有效率遂行訪視服務。</p> <p>(三)辦理有 1 場次「遠距照顧系統」課程，及 20 場次社工教育訓練，增進新進人員人員任職後本職學能、實務知能與經驗傳授，以提升服務品質。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)於 113 年 2 月 10 日簽奉核准修頒本處「訪視服務作業實施計畫」，以提升訪視服務一致性。</p> <p>(二)設立高雄市榮服處 FB、LINE「服務網一點靈」群組、「責任區辦公室」群組及安心御老系統平台，靈活運用現代科技，便利及有效率遂行訪視服務。</p> <p>(三)利用每月處(服)務工作會報時機，加強宣導「服務態度及電話禮貌」，以強化禮貌及服務效率，使來洽公榮民(眷)賓至如歸。</p>

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>三、急難救助： 針對轄區年齡大或行動不便者，由責任區輔導員及社區服務組長到府服務協助申請親送急難救助金，注重特殊族群服務差異。</p> <p>四、子女就學補助： 編製榮民子女就學補助宣導資料，於申辦期間放置公告立牌，多管道宣導重要申請資訊。</p> <p>五、榮欣志工： (一)定期依服務現況修訂「高雄市榮民服處榮欣志願服務作業規定」，以提升志工服務一致性。 (二)活化志工動能倍增，透過集會聯誼凝聚志工向心力，激勵志工「施比受更為有福，予比取更快樂」的理念，發揮「助人最樂、服務最榮」之精神。 (三)設立榮欣志工大隊LINE群組，隨時交換重要訊息，並提醒服務重點，以利志工隨時掌握新知。 (四)每年辦理榮欣志工新進人員特殊訓練及幹部專業訓練，提供志工「長照服務」相關課程，以增進志工相關課程，以增進志工與榮民互動之品質與服務之成效。 (五)加強服務台志工「禮貌用語」及「服務引導」訓練，促進民眾申辦效率。</p>	<p>三、急難救助： 為服務廣大之榮民(眷)、遺眷，設置14責任區、54位社區服務組長，年度共計受理申請4,090人次。</p> <p>四、子女就學補助： 除紙本海報宣導外，另宣導可至本處官網查詢瀏覽榮民子女就學補助相關資訊，114年度網頁點閱率計有758人次。</p> <p>五、榮欣志工： (一)依據志工隊實際狀況修正本處「榮欣志願服務實施計畫」，並俟實需滾動修正。 (二)責任區結合榮欣志工中隊，每月集會1次，以活化志工動能，並透過集會聯誼凝聚志工向心力，檢討隊務、協調業務、反映問題、交換工作心得、研究創新作法。 (三)16個志工中隊均成立Line群組，以強化志工動員、訊息快速傳達之效能。 (四)依據會頒「榮欣志願服務實施要點」，按本處需求自行辦理專業訓練，依據服務區常見問題，設計長照服務等相關課程，114年度辦理139小時計17人次完訓，輔導46員新進志工完成基礎、特殊訓練。 (五)「志工禮儀訓練」納入每年志工商成長訓練課程，配合抽號碼牌，由志工「服務引導」帶位方式，</p>

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>六、遺孤認養：</p> <p>(一)定期依業務現況修訂「推動榮民遺孤認養活動實施計畫」。</p> <p>(二)遺孤認養相關規定或標準適時宣達同仁及社區組長知悉，以達服務齊一及標準化之目的。</p> <p>(三)接受各界遺孤捐款後，擬具榮民遺孤捐助款運用計畫，簽奉首長核定後捐助款以匯款方式入遺孤或監護人帳戶，捐款金額按時登載善心捐款系統。</p> <p>七、善後服務：</p> <p>(一)針對大陸來臺單身榮民亡故後，大陸地區親屬欲申請領回故榮民骨灰返鄉安厝時，所須注意事項，已在本處網站編製「應備文件及相關說明」，提供其上網參閱。</p> <p>(二)為使民眾了解本處標售單身榮民遺留不動產前置作業，已在本處網站編製「辦理單身亡故榮民不動產標售常見問題說明」，提供其上網參閱。</p> <p>八、就養服務：</p> <p>(一)依輔導會最新頒發修訂「國軍退除役官兵就養安置</p>	<p>讓洽公榮民(眷)、遺眷縮短等候時間，讓服務更到位、更有效率。</p> <p>六、遺孤認養：</p> <p>(一)依據會頒規定，不再另頒本處相關實施計畫。</p> <p>(二)每年2、9月重新檢視遺孤就學狀況及認養需求。</p> <p>(三)捐助人填具捐助意願書，由志工室承辦人受理後，採專款專用，擬具捐助款運用計畫及登載善心捐款系統、按季於官網公告，以達誠信。114年遺孤捐助款收入總計533萬2,712元、認養支出148萬8,000元、餘額1,341萬3,596元。</p> <p>七、善後服務：</p> <p>(一)114年辦理大陸親屬領回單身故榮民骨灰案計3件，網頁相關權益須知點閱下載計有690人次。</p> <p>(二)114年法院通知單身亡故榮民有大陸地區繼承人聲明繼承表示，惟亡故未滿3年，未辦理不動產標售。官網網頁相關權益須知點閱下載計有923人次。</p> <p>八、就養服務：</p> <p>(一)114年審理就養申請案件計有307件，均依就養安</p>

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>辦法」及「國軍退除役官兵全部供給制安置就養作業規定」，以提升就養安置服務一致性。</p> <p>(二)每年定期辦理就養訓練講習，以增進責任區輔導員及社區服務組長與榮民互動之品質與服務之成效。</p> <p>(三)加強責任區輔導員及社區服務組長「專業知能」及「服務引導」訓練，促進民眾申辦效率。</p> <p>(四)訂定「本處就養給與溢領款追繳及註銷作業要點」，以提升追繳程序一致性。</p> <p>九、就業服務：</p> <p>(一)強化就業站服務人員（含委外就業輔導員）對涉及就業業務處理流程及相關法規之專業。</p> <p>(二)彙整編印業務文宣手冊，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p> <p>(三)運用FB、LINE等通訊軟體，適時將最新職缺消息，傳達待(轉)業者。</p> <p>(四)積極拓展優質職缺，適時推介合適人力，快速就業媒合。</p> <p>(五)辦理職涯發展講座及職涯適性評量，提升職場競爭知能。</p> <p>(六)聘請專家、學者擔任「創業業師」，提供一條龍之創業</p>	<p>置辦法及作業規定辦理。</p> <p>(二)114年5月28日召集責任區輔導員，辦理年度就養訓練暨驗證講習，共計20人次。</p> <p>(三)不定期藉由處(服)務工作會報時機、電子信箱、電子公佈欄及Line等管道宣達就養相關指導事項。</p> <p>(四)辦理追繳溢領就養給與案件計5件，均依溢領追繳相關作業規定執行。</p> <p>九、就業服務：</p> <p>(一)就業站服務人員（含委外就業輔導員），完成就業實務及法規訓練計3人次。</p> <p>(二)年度編製「就學就業職訓權益說明手冊」於「屆退官兵說明會」及「學業訓說明會」進行宣導，計有417人次接受宣教。</p> <p>(三)本處Line@生活圈版面，以多元活潑實用的方式，提供訊息服務，目前加入群組計有13,116人。</p> <p>(四)114年拜訪183家廠商，開發1,090個職缺，運用各類職缺開案1,685人，適時媒合就業。</p> <p>(五)114年辦理「職涯發展講座」1場次，接受職涯適性評量計有444人。</p> <p>(六)114年接受「創業諮詢」輔導計有106人。</p>

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>輔導。</p> <p>(七)相關補助權益措施宣傳DM內容設計簡明、易懂便於運用，減少臨櫃諮詢及電話解說時間。</p> <p>十、退除給付：</p> <p>(一)鼓勵員工積極參加各類教育訓練機會，提昇員工對流程及相關法規專業度。</p> <p>(二)落實全功能櫃台，推動「單一窗口」服務作業，提昇服務效率。</p> <p>(三)統一規劃動線並適時精進服務流程，以更人性化態度提供優質服務。</p> <p>十一、法律諮詢：</p> <p>(一)依輔導會頒發修訂「國軍退除役官兵輔導委員會辦理退除役官兵法律服務實施要點」及「高雄市榮民服務處榮民榮眷法律諮詢服務要點」，提供法律服務並為建立服務流程及提升服務品質。</p> <p>(二)每年定期辦理法律教育訓練講習，以增進職員工及社區服務組長執行公務時，秉持守法廉潔之操守。</p>	<p>(七)相關補助權益措施設計成簡易八宮格說明單張，提供榮民(眷)索取。</p> <p>十、退除給付：</p> <p>(一)114年本處同仁參與退除給付業務相關研習及訓練，並因應政策、法規及作業流程修訂，不定期辦理教育訓練，以提升服務人員專業度，計有91人次。</p> <p>(二)114年臨櫃接受申請服務約有23,584人次。</p> <p>(三)本處13位臨櫃人員皆可辦理退除給付業務。並設計櫃檯收件回執單，以確實保障服務對象權益，適時更新櫃檯軟硬體設施，滿足作業需求。</p> <p>十一、法律諮詢：</p> <p>(一)依輔導會法律服務實施要點及本處榮民榮眷法律諮詢服務要點規定，辦理提供服務法律諮詢服務人次，114年共計199人次。</p> <p>(二)114年5月14日召集職員工辦理完成法律教育訓練講座，參加訓練之職員工計有45人。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務民眾需求	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)透過服務體系蒐集服務對象的意見反映，建立處理機制及標準作業程序，回應民眾意見，並提供後續追蹤處理的管制措施。</p> <p>(二)廣納服務對象的興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機，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>(三)透過榮民懇談會及服務區座談會反映狀況，了解退除役官兵現況及需求，以利提供立即性協助。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)配合服務類別對象每月進行訪視服務，適時了解民眾需求，並進行立即性轉介修正。</p> <p>(二)配合受訪視服務民眾意見反映處理機制及標準作業程序，立即回應意見，並提供後續追蹤處理。</p> <p>(三)專人承辦訪視業務，並設有專線，針對民眾對訪視服務狀況的反應，設立處理窗口。</p> <p>三、急難救助：</p> <p>榮民(遺)眷因生活有困難，於電子媒體信箱留言，本處即派責任區輔導員訪</p>	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)透過 54 位社區組長及 14 位責任區輔導員的關懷訪視，蒐集榮民(眷)意見，即時處理。若非本處全責，適時通報輔導會協處。</p> <p>(二)透過首長信箱及問卷調查表，蒐集服務對象的需求及建議，適時調整及修正服務措施。</p> <p>(三)114 年辦理服務網分區座談會計 6 場次，邀請參加榮民(眷)計有 348 人，及辦理退除役官兵代表懇談會 1 場次，邀請參加榮民代表、社區組長、相關單位計有 81 人。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)依服務對象現況區分為特需、較需及一般照顧等 3 類別，全年計訪視 15 萬 7 千餘人次，以瞭解榮民(眷)、遺眷之實際需求。</p> <p>(二)訪視業務由服務組綜合承辦，專線 07-2729533#230、231，遇有狀況立即協處。</p> <p>三、急難救助：</p> <p>榮民(眷)、遺眷如生活陷入困難，於電子信箱留言，本處即時通知責任區輔導</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>視重視其意見、了解實情，適時協助申請救助以切合民眾需求。</p> <p>四、子女就學補助： 「榮民子女就學補助」申請開辦前辦理單一櫃台人員作業講習，強化第一線同仁對於申請資格及收件資料之專業度，並進行經驗分享及特殊案例研討。</p> <p>五、榮欣志工： (一)每月進行榮欣志工服務滿意度調查，適時了解民眾需求，並進行立即性修正。 (二)專人承辦志工業務，並設有專線，針對民眾對志工服務狀況的反應，設立單一窗口積極處理。</p> <p>六、遺孤認養： (一)專人承辦遺孤認養業務，並設有專線，針對民眾申請疑慮及相關諮詢，設有單一窗口積極處理。 (二)每年透過遺孤認養資料查核作業，了解遺孤現況及需求，提供立即性協助。</p>	<p>員及社區組長前往了解實情，適時協助申請急難救助，114 年受理申請共計 4,090 人次。</p> <p>四、子女就學補助： 於開辦前一周集合櫃台人員辦理「榮民子女就學補助」作業講習，加強櫃台同仁們之專業度。</p> <p>五、榮欣志工： (一)每月針對 14 個責任區，以立意取樣，由輔導員、志工大隊幹部、志工承辦人透過電訪或面訪方式實施滿意度調查，114 年每月抽樣 30 位，平均滿意度：非常滿意佔 25%、滿意 75%、普通、不滿意、非常不滿意 0%。滿意度調查彙整後，每月陳報輔導會備查。 (二)榮欣志工室設立於本處三樓，專責分機為 311、312、331 等三線，受理榮欣志工服務相關業務，並遴選具社工師考試資格之社工員專責是項業務。</p> <p>六、遺孤認養： (一)由胡智詠社工員專責辦理遺孤認養業務，設有 311 分機專線，提供榮民(眷)、遺眷諮詢。 (二)每年 2 月初辦理清寒榮民遺孤資料查核，9 月重新檢視遺孤就學狀況及認養需求。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>七、善後服務： 辦理單身亡故榮民治喪會議時皆邀請當地鄰里長或熱心鄰居參與討論故榮民後續殯葬事務，並將其意見納入討論。</p> <p>八、就養服務： (一)每月進行就養安置服務滿意度調查，適時了解民眾需求並進行立即性修正。 (二)配合民眾意見反映處理機制及標準作業程序，立即回應民眾意見，並提供後續追蹤處理。 (三)專人承辦就養安置業務，並設有專線，針對民眾對就養安置服務狀況的反應，積極處理。 (四)由專業人員受理民眾陳情並及時處理。</p> <p>九、就業服務： (一)於LINE通訊軟體平台，提醒案件申辦期間，適時掌握服務需求，快速回饋反映。 (二)主動詢問臨櫃洽公者，發掘渠等需求，立即回應解答。 (三)辦理現場徵才活動，求才及應徵者面對面，立即媒合，並將求職者所遇問題，現場答覆。</p> <p>十、退除給付： (一)多元利用榮民座談會、網</p>	<p>七、善後服務： 114年召開單身亡故榮民治喪會議計有5件，邀請當地鄰(里)長、親友、鄰居計有12人次到場參與，重視與會人員之善後處理意見回饋。</p> <p>八、就養服務： (一)三位承辦人專責辦理就養安置業務及就養相關陳情之處理。 (二)每位承辦人均配合辦理服務滿意度問卷調查，每人每月至少繳交5件，114年共計180件。 (三)申請就養案件均依榮民個別諮詢之需求，當場立即說明及協處，倘收案受理後，即依程序審理及追蹤管制，114年受理諮詢約有2,594人次。</p> <p>九、就業服務： (一)於二類官兵LINE群組主動回復民眾留言有關就業、就學、職訓疑義。 (二)主動放置服務品質滿意度問卷調查表，提供臨櫃洽公榮民(眷)提供意見，並立即回應解答，重視意見回饋。 (三)114年辦理現場就業徵才活動16場次，共計1,243人參加。</p> <p>十、退除給付： (一)114年辦理1場懇談會及6</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
二	重視全程意見回饋及參與,力求服務切合民眾需求	<p>路、平面媒體等管道,不定期分享相關文宣,加強宣導相關權益資訊,有效強化宣傳效果,提昇資訊傳達普及率。</p> <p>(二)建置民眾意見反映處理機制及標準作業程序,提供民眾反映管道及追蹤後續處理進度,提供瀏覽,寬闊互動管道,多元電子參與途徑,廣納民意。</p> <p>十一、法律諮詢：</p> <p>(一)每周每次進行服務滿意度調查,適時了解榮民眷需求,並進行立即性溝通。</p> <p>(二)配合榮民眷意見反映需求及標準作業程序,如有不滿意案件立即回應榮民眷意見,並請服務體系派員訪視瞭解精進做法。</p>	<p>場分區座談會,參與者共計 362 人次,會議時將「退除給與專戶」及「優惠存款說明」、「支領定期俸金旅居國外人員(不含居住大陸地區)視訊查驗」納入宣導說明。</p> <p>(二)114 年處理陳情案件共計 8 件,均依指導事項辦理,適時連繫陳情人,態度婉轉再予說明。</p> <p>十一、法律諮詢：</p> <p>(一)由李玉娟助理員專責辦理法律諮詢服務業務。</p> <p>(二)每位榮民(眷)接受法律諮詢後,均實施服務滿意度問卷調查,114 年共計 199 件。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)推動各組室間溝通平台及外部機構資源共享，使服務訊息及資源進行完善整合，提供優質服務。</p> <p>(二)簡化各項作業流程及辦理時限等規定，訂定明確作業程序及可量化服務指標，建立標準作業流程與規範。</p> <p>二、訪視服務： 配合弱勢民眾需求，派員「到府服務」，包括「各式收件、協助送醫」等工作，提昇民眾便利，避免舟車勞頓。</p> <p>三、新式卡式榮民證： 推動數位轉型，逐步汰換紙本榮民證，協助申辦附電子票證功能之新式卡式榮民證。</p> <p>四、數位虛擬榮福卡： 手機下載APP，專屬服務網路入口，整合各項榮民訊息、權益、福利的數位會員制。</p> <p>五、急難救助： (一)責任區輔導員及社區服務組長於平日訪視榮民、遺眷時，如發現生活困苦者，主動幫助渠等申請救助。</p>	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)每週三定期召開組務會議，就各組室需推動之事項透過會議討論與溝通。另運用地區服務照顧工作會報(議)，使服務訊息及資源進行完善整合，提供榮民(眷)優質服務。</p> <p>(二)對服務體系業務 14 大項，訂定 SOP 以簡化及標準化各項作業。</p> <p>二、訪視服務： 114 年親訪共計 13 萬 8,956 人次，陪同就醫計 774 人次，協助退除役官兵及遺眷申請各項社福資源計 2,775 人次。</p> <p>三、新式卡式榮民證： 榮民證新增一卡通、悠遊卡功能，提供便捷服務，114 年辦理卡式榮民證共計 2,430 人。</p> <p>四、數位虛擬榮福卡： 結合民間資源，申辦對象涵蓋第一、二類退除役官兵和榮眷，114 年辦理榮福卡共計 1,062 人。</p> <p>五、急難救助： (一)本處設置 14 個責任區、54 位社區服務組長，平日定期排程訪視榮民(眷)及遺眷，主動協助生活陷入困境者申請急難救助。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
三	便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度	<p>(二)針對轄區年齡大或行動不便者,由責任區輔導員及社區服務組長到府服務親送急難救助金,以免榮民(遺)眷來回奔波。</p> <p>六、子女就學補助： 榮民子女就學補助申請人若因路程遙遠而送交申請資料不易,可委請本處責任區輔導員及社區服務組長代送,藉服務觸角深入在地,避免民眾奔波勞頓之苦。</p> <p>七、榮欣志工： 於本處官網及臉書刊登報名表及招募訊息,民眾透過線上報名志工,避免舟車勞頓,並主動協助統整各單位辦理之基礎及特殊訓練課程供民眾查閱,提供有興趣加入志工之民眾完整訊息。</p> <p>八、遺孤認養： (一)遺孤認養申請人填寫申請表並備齊相關文件後,由專人(社區組長)協助送件,提升民眾申請便利性。</p> <p>(二)跨業務性質水平整合,透過申請資料簡化,降低民眾多單位奔波,例如:凡由政府核定為低收入及中低</p>	<p>(二)為服務廣大之榮民(遺)眷,設置14個責任區、54位社區服務組長,主動協助生活陷入困阨者申請急難救助。</p> <p>六、子女就學補助： 114年偏遠地區榮民子女就學補助案件由責任區輔導員及社區服務組長代送申請者計有28件,另郵寄申請者計有6件。</p> <p>七、榮欣志工： 透過多元管道招募志工,招募訊息張貼及公告於本處官網、臉書及高雄市政府志願服務資源中心官網,114年新進榮欣志工計有46人。</p> <p>八、遺孤認養： (一)遺孤認養活動,受案方式可由案家主動求助或責任區輔導員轉介,受理後請責任區輔導員實施居家訪視,並登載訪視紀錄。應備文件可透過掛號郵件或社區組長代送,經審核及長官核定後,次月起匯入遺孤或監護人帳戶。</p> <p>(二)本處審查應備文件,若提供低收或中低收證明者,無須再檢附任何所得或財產清單。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
三	便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度	<p>收入戶者,則免附動產及不動產資料。</p> <p>九、善後服務： 對於單身亡故榮民所立遺囑中之受遺贈人皆主動於公示催告期滿前即發函受遺贈人,請渠表示是否願接受遺贈。</p> <p>十、就養服務： (一)檢討民眾應附繳書證謄本之必要性及推動減量,配合推動線上查詢政策,縮短民眾申辦時間。 (二)行動不便年長者及身心障礙者,直接於一樓申辦或繳件,免除其上下樓層之不便。 (三)落實職務代理人制度,確保民眾服務不中斷。</p> <p>十一、就業服務： (一)主動發送簡訊,提供各項符合渠等就學、就業及職訓之重要訊息,俾利即時獲得最新消息。 (二)更新及強化電腦與網設施設備,防範榮民(眷)申辦中因當機拖延辦理時間致生怨懟。 (三)本處官網提供申辦案件表單,減除案件申辦表格,以提高申請服務便捷度。</p>	<p>九、善後服務： 114年辦理單身亡故榮民遺贈案件計有7人,表示願意接受遺贈計6案,均於本處自審或報會複審後實施交付,服務便捷。</p> <p>十、就養服務： (一)應檢附之謄本均由本處主動經戶政電子閘門查調。 (二)就養承辦櫃台設置於一樓,保障行動不便之年長者及身心障礙者通行便利服務;另服務櫃台均採低高度及對話式設計,拉近與申請榮民之距離。 (三)3位專責承辦人相互代理,服務櫃台至少保持1員接受諮詢與申請,確保榮民就養服務不中斷。</p> <p>十一、就業服務： (一)每月或不定期於LINE@群組,主動發送「學、業、訓」相關簡訊,提供即時獲得最新消息,便捷服務群組13,116人。 (二)114年公務電腦均更新至Win11專業版本作業系統,大幅提升資料運算及網路作業效率。 (三)官網便民服務區提供「就業考試」、「大專校院」、「會外職訓」及「就業穩定津</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
三	便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度	<p>(四)本處官網公開各項服務訊息,並建立LINE@群組,便利學員即時反映問題。</p> <p>十二、退除給付：</p> <p>(一)運用歷史資料(如教補費前期發放資料),交叉比對以評估需求可能性,列冊管制,並適時通知。</p> <p>(二)除法規明定需本人親辦外,提供多樣性之申辦方式,除可臨櫃親辦,亦可郵寄或委託代辦等方式申辦;另針對老殘而行動不便者,評估個案狀況,確實無法親自臨櫃,視需求提供到府驗證服務。</p> <p>(三)主動提供本處之金融機構帳戶,免除繳還溢領款者來回奔波。</p> <p>(四)配合輔導會開發運用線上申請及查詢系統。</p> <p>十三、法律諮詢： 為方便榮民(眷)無法至現場諮詢者,提供電話諮詢。</p>	<p>貼」等申請表單下載,便利申請人運用。</p> <p>(四)114年於LINE@群組,回復民眾留言就業、就學、職訓疑義,約計1,450人次。</p> <p>十二、退除給付：</p> <p>(一)114年臨櫃受理申辦次數:俸金發放531人次、眷屬證3,706人、水電優惠3,581人、遺眷家戶代表證1,305人。</p> <p>(二)114年針對申請遺屬年金之行動不便臥床的遺眷採取到府服務訪視,本處承辦人親自到府驗證,並親送資料等創新作為與服務共計18件。</p> <p>(三)114年俸金溢領催收繳報繳輔導會計283件,繳回金額新臺幣791萬9,935元。</p> <p>(四)114年辦理線上服務共計1,326件。</p> <p>十三、法律諮詢： 榮民(眷)因故無法至本處現場接受法律諮詢服務時,均請渠等致電本處專線以提供法律諮詢。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)因應服務對象屬性差異，結合公私部門社會資源的利用，對特殊或弱勢榮民提供適性服務，達到運用低廉合理成本創造最佳服務品質。</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>二、訪視服務：</p> <p>(一)推廣「在地多元服務理念」，依據服務地域性及特殊性建置訪視服務能量，提供適切性服務，讓偏鄉榮民亦能接受服務與關懷，確保社會資源公平使用。</p> <p>(二)服務體系人員，強化當地公私部門社會資源利用，提供各鄉市弱勢榮民物資及必要性服務。</p> <p>三、急難救助：</p> <p>偏鄉地區之榮民(眷)、遺眷，藉由責任區輔導員定期訪視，視需求提供適切救助。</p> <p>四、子女就學補助：</p> <p>榮民子女就學補助開辦前，於本處全球資訊網及FB 專頁公告相關申請資訊，並轉知同仁，俾利向榮民(眷)宣導自身權益。</p>	<p>一、服務組綜合：</p> <p>(一)連結並建置公部門資料計73個單位、私部門59個機構，以提供服務對象多元性及適切性服務。</p> <p>(二)設立外展服務台(據點)計有高雄榮民總醫院、國軍高雄總醫院、國軍左營醫院及岡山分院等4處服務台，使就醫榮民(眷)能即時接受服務與關懷。</p> <p>二、訪視服務：</p> <p>(一)設立外展服務台(據點)計有高雄榮民總醫院、國軍高雄總醫院、國軍左營醫院及岡山分院等4處服務台，使就醫榮民(眷)能即時接受服務與關懷。</p> <p>(二)連結並建置公部門資料計73個單位、私部門59個機構，以提供弱勢榮民(眷)物資及必要性服務。</p> <p>三、急難救助：</p> <p>針對特(較)需照顧榮民、遺眷，均定期排定行程訪視，並主動協助生活困苦者申請急難救助。</p> <p>四、子女就學補助：</p> <p>宣導榮民(眷)善加運用本處官網查詢榮民子女就學補助相關資訊，俾利快速準備資料及縮短申請時間，114年本處官網有關子女就學補助資訊點閱率</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>五、榮欣志工：</p> <p>(一)推廣「在地服務在地理念」，依服務地域性及特殊性編制榮欣志工中隊，以當地志工提供適切性服務，讓偏鄉榮民亦能接受當地志工提供的服務與關懷。</p> <p>(二)偏鄉志工(社區組長)運用當地人脈，協助連結社會資源，提供當地經濟困難榮民物資及必要性服務。</p> <p>六、遺孤認養：</p> <p>加強對偏鄉社區組長或志工福利宣導，於訪視過程中主動發現遺孤認養個案，並協助申請。</p> <p>七、善後服務：</p> <p>針對大陸來臺榮民亡故後，在臺繼承人僅有大陸籍配偶時，關於辦理繼承時，所須注意事項，已在本處官網編製「權益須知」，提供其上網參閱。</p> <p>八、就養服務：</p> <p>(一)依據民眾居住地區，申辦就養所需資料除親送外，另以郵件寄送或專人取件</p>	<p>758 人次。</p> <p>五、榮欣志工：</p> <p>(一)積極推動榮欣志工加入關懷訪視行列，秉持在地服務理念，運用厝邊巷尾重點認養照顧特(較)需榮民、遺眷，共計 77 人。</p> <p>(二)旗山、美濃、甲仙、那瑪夏、桃源等高山偏鄉地區，連結當地社福團體及 47 員榮欣志工投入服務偏鄉榮民(眷)，讓服務無縫隙、永續照顧。</p> <p>六、遺孤認養：</p> <p>114 年新增清寒榮民遺孤總計 3 案(2 戶)及因公殞命遺孤 43 案，核定每月領用認養金總計 80 案。除提供本處資源，亦鼓勵責任區主動協助清寒榮民遺孤家庭連結地方政府或社福機構之資源，以提升遺孤之生活品質。</p> <p>七、善後服務：</p> <p>114 年辦理大陸籍配偶遺產繼承案計 0 案，網頁相關權益須知下載 900 人次。</p> <p>八、就養服務：</p> <p>(一)榮民親自臨櫃或郵寄均予等同受理。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>等方式，提供適切服務，讓偏鄉榮民感受關懷。</p> <p>(二)運用偏鄉地區自願服務人員，擔任社區服務組長，提升及時性服務，縮短城鄉差距。</p> <p>九、就業服務：</p> <p>(一)全面關懷城鄉地區二類退除役官兵、榮民及眷屬，開放辦理志願役退除役軍人及眷屬參加職業訓練，運用社會各界機關團體職業訓練能量，促進資源擴大使用。</p> <p>(二)關懷退除役官兵，培養專業技能，促進長期就業，充份運用就業資源，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。</p> <p>十、退除給付：</p> <p>前金及鳳山等2處辦公室均提供受理申辦服務，如居住處所偏遠而不便來處親辦者，結合服務體系代收代辦減短城鄉差距。</p> <p>十一、法律諮詢：</p> <p>對於不符本處法律諮詢服務對象，主動協助引導推薦地方民間團體免費諮詢資源。</p>	<p>(二)各服務區均遴聘有社區服務組長，可就近提供諮詢或代為收(送)件。</p> <p>九、就業服務：</p> <p>(一)114年內協助第二類退除役官兵、榮民(眷)申辦中央與地方各級機關、財團法人、依法立案及通過勞動部人才發展品質管理系統評核之民間辦訓機構等各項職訓班隊，共計850人次，有效促進職訓資源充份使用。</p> <p>(二)114年內協助退除役官兵申辦職業訓練訓後就業穩定津貼及推介就業穩定津貼，共計1,002人，有效促進就業資源充份使用。</p> <p>十、退除給付：</p> <p>榮民(眷)得依居住地點或交通方便性，選擇親至前金或鳳山等2處辦公室申辦，另各服務區均遴聘有社區服務組長，可就近提供諮詢或代為收(送)件，以提升服務便利性。</p> <p>十一、法律諮詢：</p> <p>積極連結地方民間團體免費法律諮詢資源，如縣市政府、地方法院及法律扶助基金會等機構團體。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
五	開放政府透明治理,優化機關管理創新	<p>一、服務組綜合： 本處「全球資訊網」網頁公告各項服務措施，並鼓勵退除役官兵、眷屬運用實體或網路等多方管道，參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p> <p>二、急難救助： 急難救助均遵照輔導會函頒作業規定辦理，榮民、遺眷均能由輔導會網站查詢相關規定，資訊透明公開。</p> <p>三、子女就學補助： 依實務需要修正榮民子女就學補助申辦作法，隨時與櫃台同仁溝通最新辦理情形及處置措施。</p> <p>四、榮欣志工： 本處官網及各大志工網站公開本處志工活動訊息，並於本處 facebook 刊登志工服務成果，與民眾分享志工服務及管理成效。</p> <p>五、遺孤認養： (一)依規定定期登入善心捐款系統，定期公告捐款使用情形於本處官網，以達捐款資訊公開透明之目的。 (二)製作遺孤認養活動海報，由服務體系同仁於服務過程中協助宣導，讓有愛心民眾了解遺孤認養目的，</p>	<p>一、服務組綜合： 本處「全球資訊網」網頁公告懇(座)談會線上報名、活動花絮、會議紀錄與即時答覆等相關服務及訊息。</p> <p>二、急難救助： 榮民、遺眷如對急難救助規定有疑慮，均能於輔導會網站查詢資訊，或來電詢問由承辦人解說釋疑。</p> <p>三、子女就學補助： 對於不符申請之榮民詳細解說，114 年申請案件共計 561 件。</p> <p>四、榮欣志工： 本處榮欣志工大隊定期於本處 facebook 刊登分享志工服務成果及近期服務內容。</p> <p>五、遺孤認養： (一)善心捐款系統由胡智詠社工員專責管理，物資或捐助款入帳後於 3 日內完成登載善心捐款系統，每季於本處官網公告捐款(物)情形，以達資訊公開及公信。 (二)撰擬善心捐款人之新聞稿，主動提供新聞媒體發稿，表彰善行，並獲拋磚引玉之效，114 年本處遺孤認</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
五	開放政府透明治理,優化機關管理創新	<p>並一同參與。</p> <p>六、善後服務： 為使民眾了解本處執行單身亡故榮民遺產管理工作內容，於本處官網編製「執行法定遺產管理人工作常見問題說明」，提供民眾上網參閱。</p> <p>七、就養服務： (一)本處網站提供業務辦理資訊查詢、承辦人員電話、應帶證件及注意事項等。 (二)設置首長電子信箱，提供民眾建言及陳情管道，審慎、迅速處理及回覆。</p> <p>八、就業服務： 本處辦理就學、就業及職訓服務成效，每月統計並公告官網，落實政府透明治理及機關管理。</p>	<p>養運動成果捐款人數共計408人次。</p> <p>六、善後服務： 臨櫃及電話詢問有關遺囑、繼承、拍賣等問題，總機均轉接善後小組相關承辦人接聽答詢；另遺產管理人常見問題說明公告本處網頁，年度點閱下載共計1,195人次。</p> <p>七、就養服務： (一)本處官網提供就養業務承辦人員電話及辦理就養申辦相關資訊，提供民眾查詢，並不定期配合刊登更新資訊。 (二)114年首長電子信箱建言及陳情計有7件，均責由專人處理，並及時回覆。</p> <p>八、就業服務： (一)114年就業考試年度目標135人次，年度成效113人次，達成率83.7%。 (二)114年大專校院進修補助目標149人次，年度成效147人次，達成率98.66%。 (三)114年推介就業目標1,007人次，年度推介成效1,433人次，達成率142.3%。 (四)114年會外職訓補助目標546人次，年度推介成效850人次，達成率155.68%。 (五)114年促進穩定津貼目標820人次，年度推介成效1,002人次，達成率122.2%，各項治理成效公</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
五	開放政府透明治理,優化機關管理創新	<p>九、退除給付：</p> <p>(一)主動於本處「全球資訊網」網頁公開公告民眾常處遇或詢問之各項退除給付業務相關說明及使用表格，配合相關規定異動而適時更新。</p> <p>(二)配合輔導會辦理各類「問卷調查」，廣泛蒐整興革看法，作為興利弭弊，調整服務需求及相關法規準則之參據。</p> <p>十、法律諮詢：</p> <p>為使榮民知悉每季每周輪值之法律顧問名單及服務時間，公佈於本處官網提供查詢。</p>	<p>開透明。</p> <p>九、退除給付：</p> <p>(一)經統計本處官網瀏覽次數約 4,574,145 人次，臉書貼文觸及人數約 312,275 人次。</p> <p>(二)每位承辦人均配合辦理服務滿意度問卷調查,114 年共計 1,426 件。</p> <p>十、法律諮詢：</p> <p>本處官網每季開始前即提供法律顧問輪值表，以利榮民(眷)進入官網提前預約法律諮詢。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、服務組綜合： 依社會發展趨勢，評估服務人力及服務能量，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，提供榮民多元性及適切性服務。</p> <p>二、訪視服務：(方傑) 依社會脈動，連結地方社福團體訪視，促進關懷服務互動，且運用各項慈善團體社福資源，提供榮民多元性及適切性服務。</p> <p>三、急難救助： 依輔導會年度下授預算經費，製訂急難救助核發標準表，並依發放進度情形，適時修訂以掌握進度。</p> <p>四、子女獎學金： 積極引導已申領其他政府補助之榮民眷申辦「非政府補助」之榮民(眷)子女獎助學金，藉主動公告或答覆詢問等辦法宣導周知，以維護榮民眷權益。</p> <p>五、榮欣志工： (一)連結外部社福團體志工，促進志工間彼此的交流及互動，且運用外部社福團體資源，提供榮民多元性及適切性服務。</p>	<p>一、服務組綜合： 運用科技提升服務項目及品質，例如線上通訊地址變更，臉書經營等，以順應社會發展趨勢。另結合榮欣志工、退伍軍人社團、後備輔導中心人力等共同關懷訪視榮民(眷)、遺眷。</p> <p>二、訪視服務： 114年協助退除役官兵及遺眷申請各項社福資源共計2,805人次，協助申請長照服務計15件，協助申請社福團體救助計1,359人次。</p> <p>三、急難救助： 依輔導會急難救助相關規定修訂本處急難救助核發標準表，為核發參考依據；臨櫃櫃台放置設服務滿意度調查表，隨時彙集榮民(眷)意見回饋。</p> <p>四、子女獎學金： 對於成績優異之榮民子女，積極協助推薦申請榮民榮眷基金會獎學金，114年獲選獎學金共計62人。</p> <p>五、榮欣志工： (一)114年與本處密切互動交流之社福團體與民間企業，計有保安善心協會、安德烈慈善基金會、慶福基金會、陸海空軍相互關懷</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(二)建構本處榮欣志工專長人力資料庫名冊，並自組榮欣志工專長編組，編成房屋修繕、水電、土木、家電修護、園藝、護理、美工、理髮、餐飲等小組，讓志工服務精緻專業化。</p> <p>六、遺孤認養： 每半年遺孤資格查核通知單中，附上社會福利資訊，包括：地方政府相關福利、民間團體資源等，協助遺孤家庭資訊整合，藉以提升其資源使用率。</p>	<p>協會、翰享實業股份有限公司，提供多元化服務。捐贈包含民生用品等物資、本處代收代發轄區弱勢榮民(眷)，受惠者計有 2,438 人次。</p> <p>(二)建立榮欣志工專長人力資料庫，依據分類統計：計有房屋修繕 7 人、水電 17 人、土木 16 人、家電修護 15 人、園藝 60 人、護理 22 人、理髮 10 人、廚師 44 人、美工 3 人、其他 138 人。114 年志工服務計 17,103 人次、服務計 124,290 人次、服務總時數計 28,145 小時。</p> <p>六、遺孤認養： 114 年本處連結單位如下： (一)高雄榮總員工：捐助 8 萬 2,100 元。 (二)建佑醫院：捐助 14 萬 4,000 元。 (三)右昌醫院：捐助 1 萬 2,000 元。 (四)欣高石油氣(股)公司：捐助 61 萬 2,000 元。 (四)欣雄天然氣(股)公司：捐助 1 萬 2,000 元。 (五)財團法人陸海空軍相互關懷協會：捐助 1 萬 2,000 元。 (六)溢香食品股份有限公司：捐助 3 萬 6,000 元。 (七)財團法人王月蘭慈善基金會：捐助 3 萬 6,000 元。 (八)社團法人中華佛教善緣慈善會：捐助 3 萬 6,000 元。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>七、善後服務： 針對現代殯葬事務需求，規劃合於現代社會觀念之單身亡故榮民殯葬合約，並要求得標之禮儀公司，確實按合約內容執行殯葬事務。</p> <p>八、就業服務： (一)結合勞動部、地方政府之產業趨勢，據以專案規劃培訓人才專案，俾符產業所需人才。 (二)與高雄市勞工局訓練就業中心合作，專案規劃辦理「屆退官兵權益說明會」，俾利屆退官兵掌握社會職場脈動及發展趨勢。</p> <p>九、退除給付： 自108年1月25日起辦理「全功能櫃臺線上預約系統」，</p>	<p>(九)高雄阿蓮天聖宮：捐助 21 萬 6,000 元。 (十)財團法人榮民榮眷基金會：捐助 350 萬元。 (十一)中華民國海軍水中爆破隊退伍人員協會：捐助 1 萬元。 (十二)社團法人中華民國空軍航空技術學院校友總會：捐助 1 萬元 (十二)社團法人高雄市空軍航空技術學院校友會：捐助 1 萬元。</p> <p>七、善後服務： 114 年完成「114-115 年亡故榮民殯葬事務採購」契約簽訂，區分 3 級含選購項目計 66 項，符合社會殯葬禮儀趨勢需求。</p> <p>八、就業服務： (一)結合勞動部高屏澎東分署、原住民族委員會及金融管理局等單位共同服務辦理活動，宣導產業所需職能，提升轉介成效。 (二)114 年於高雄市勞工局訓練就業中心，辦理 3 場次「屆退官兵權益說明會」，與會官兵計 346 人次，參訪職業訓練計 21 班次，有效協助屆退官兵掌握職場趨勢，落實職涯轉銜。</p> <p>九、退除給付： 自 108 年 1 月 25 日起辦理「全功能櫃臺線上預約系</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>俾利減少服務對象奔波，避免民怨，並縮短作業流程。</p> <p>十、法律諮詢： 依社會發展趨勢，法律糾紛事件遽增，因應時事變化，每月定期於官網張貼法律專題資訊。</p>	<p>統」，114 年線上預約申辦件數共計 69 件。</p> <p>十、法律諮詢： 每月定時提供輔導會 2 則法律專題公開張貼於全球資訊網站，便利社會大眾自由瀏覽，以增加法律知識及常識，積極關心自身權利與義務。</p>