

正本

檔 號：
保存年限：
總 頁 數：

國軍退除役官兵輔導委員會高雄市榮民服務處 函

地址：高雄市前金區自強二路52號
承辦人：于志榮
電話：07-2729533轉211
傳真：07-2511252
電子信箱：vsdksc0227@mail5.vac.gov.tw

受文者：本處全體同仁(電子郵件
寄發)

發文日期：中華民國115年1月14日
發文字號：高市榮字第1152000054號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如文

主旨：115年提升政府服務效能執行計畫，請查照。

說明：請同仁依據相關具體作法，持續加強服務品質及提升服務效能。

正本：本處全體同仁(電子郵件寄發)
副本：

處長劉雅魁

國軍退除役官兵輔導委員會高雄市榮民服務處提升政府 服務效能執行計畫

壹、依據：

- 一、行政院106年1月9日函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、輔導會106年4月10日輔綜字第1060029726號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升服務效能實施計畫」。
- 三、輔導會114年12月4日輔綜字第1141000554號函。

貳、目標：

- 一、貫徹政府「以民為本」、「傾聽民意」政策，期使退除役官兵、眷屬及民眾感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「真誠、效率、同理心」的態度，持續推動更優質作為，並以良善治理、結合地方資源，創造最佳之服務價值。
- 三、持續推動退除役官兵、眷屬及民眾滿意服務，簡化工作流程，型塑高效率服務形象，提供有感的優質服務。
- 四、整合運用所屬機構管理面「水平連結」、資訊面「整合平台」之統合服務功能，開發「創新」與「精進」服務措施，以提升卓越服務品質。
- 五、建立公開透明的服務環境，擴大社會參與，確保退除役官兵、眷屬及民眾知的權利。

參、實施對象：

全體職員工、約僱人員、替代役男、各社區志願服務組長及榮欣志工。

肆、實施要項：

- 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。
 - (二)提供服務對象易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
 - (三)強化本處同仁的各項服務品質(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。

(四)因應業務屬性及服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

(一)運用年度各類會議、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。

(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。

(三)依據服務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與其他榮服處進行比較，供改進服務之參考。

(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，降低抱怨頻率。

(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，主動為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

(一)運用本處資訊網路促進內部橫向連繫，加強櫃台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。

(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。

(三)服務流程整合內部跨單位或跨機構間之資源共享，提供完善整合服務。

(四)運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。

(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。

(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，簡化互動及操作方式，提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一)因應服務對象屬性差異，針對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。
- (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。
- (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，提供可替代的服務照顧管道。
- (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。
- (五)運用輔導會三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、眷屬及民眾就醫方案，提供便利之健康照護。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (一)提供安全友善資料開放空間，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。
- (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決策制定，強化政策溝通及對話交流。
- (三)檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦各所屬機構核心業務，推動創新、有感的服务照顧工作。

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(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、利民的服务措施。
- (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。
- (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。

(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，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。

伍、推動作法：

- 一、結合服務對象需求、業務特性及資源配置等實況，訂定執行計畫及擬訂提升政府服務效能具體作法(如附件1)，推動情形及績效成果滾動檢討及修正。
- 二、每年1月底前，檢討年度工作計畫、任務、特性及上一年度執行成效，填妥「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」(如附件2)，公開於本處網站。
- 三、每年1月底前，由首長帶領全體同仁參與，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。
- 四、為民服務工作應持續性的融入日常作業中，並適度運用管考作為，方見成效，各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片應及時拍照存證，以專卷保存備查。

陸、管考：

- 一、輔導會每年2月1日起，將不定期上網抽查，未依規定上載之機構，檢討相關行政責任並於輔導會業務會報提報。
- 二、平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，各相關承辦人應按計畫所列實施要項貫徹執行，以提升本處服務工作之品質及效能，年度辦理本計畫各項工作之優良事蹟，依執行成效辦理敘獎。

高雄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 |
|----|--------------------|---|---|
| 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)因應業務屬性與服務特性差異，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「服務態度」教育訓練，促進服務民眾申辦效率。</p> <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：</p> <p>(一)定期依服務現況修訂「高雄市榮民服務處榮欣志願服作業規定」，以提升志工服務一致性。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p> | <p>12月31日</p> <p>12月31日</p> <p>12月31日</p> <p>12月31日</p> <p>12月31日</p> |

| | | |
|--|---|--------|
| | <p>之成效。</p> <p>(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>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> | 12月31日 |
| | <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顧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> | 12月31日 |
| | <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> | 12月31日 |
| | <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</p> | 12月31日 |

| | | | |
|---|------------------------|--|--------|
| | | <p>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> | 12月31日 |
| | | <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> | 12月31日 |
| 二 | 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | <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> | 12月31日 |
| | | <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> | 12月31日 |
| | | <p>三、急難救助：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> | 12月31日 |

| | | |
|--|---|--------|
| | <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> | 12月31日 |
| | <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> | 12月31日 |
| | <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> | 12月31日 |
| | <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> | 12月31日 |
| | <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> | 12月31日 |
| | <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> | 12月31日 |
| | <p>十、退除給付： (一)多元利用榮民座談會、網路、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。 (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</p> | 12月31日 |

| | | | |
|---|-----------------------|---|--------|
| | | 闊互動管道，多元電子參與途徑，廣納民意。 | |
| | | 十一、法律諮詢： (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。 (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。 | 12月31日 |
| 三 | 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | 一、服務組綜合： (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。 (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。 | 12月31日 |
| | | 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。 | 12月31日 |
| | | 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。 | 12月31日 |
| | | 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。 | 12月31日 |
| | | 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，則主動幫助渠等申請救助。 (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。 | 12月31日 |
| | | 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。 | 12月31日 |
| | | 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。 | 12月31日 |

| | | |
|--|--|--------|
| | <p>八、遺孤認養：</p> <p>(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收入戶者，則免附動產及不動產資料。</p> | 12月31日 |
| | <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> | 12月31日 |
| | <p>十、就養服務：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(三)落實職務代理人制度，確保民眾服務不中斷。</p> | 12月31日 |
| | <p>十一、就業服務：</p> <p>(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。</p> <p>(二)更新及強化電腦與網路設備，避免民眾申辦中因當機拖延辦理時間致生怨懟。</p> <p>(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>(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> | 12月31日 |
| | <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> | 12月31日 |
| | <p>十三、法律諮詢：</p> <p>為方便榮民眷無法至現場諮詢，提供電話諮詢。</p> | 12月31日 |

| | | | |
|---|------------------------|---|--------|
| 四 | 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | 一、服務組綜合： (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。 (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。 | 12月31日 |
| | | 二、訪視服務： (一)推廣「在地多元服務理念」，依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。 (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。 | 12月31日 |
| | | 三、急難救助： 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。 | 12月31日 |
| | | 四、子女就學補助： 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。 | 12月31日 |
| | | 五、榮欣志工： (一)推廣「在地服務在地理念」，依據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。 (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。 | 12月31日 |
| | | 六、遺孤認養： 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。 | 12月31日 |
| | | 七、善後服務： 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。 | 12月31日 |
| | | 八、就養服務： (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等方式，提供適切服務，讓偏鄉榮民感受關懷。 (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，縮小城鄉差距。 | 12月31日 |

| | | | |
|---|-------------------|---|--------|
| | | 九、就業服務： (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。 (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，發給職業訓練訓後就業穩定津貼及推介就業穩定津貼。 | 12月31日 |
| | | 十、退除給付： 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。 | 12月31日 |
| | | 十一、法律諮詢： 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。 | 12月31日 |
| 五 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 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。 | 12月31日 |
| | | 二、急難救助： 急難救助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。 | 12月31日 |
| | | 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。 | 12月31日 |
| | | 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。 | 12月31日 |
| | | 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，並一同參與。 | 12月31日 |
| | | 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。 | 12月31日 |

| | | | |
|---|-------------------|---|--------|
| | | <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> | 12月31日 |
| | | <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> | 12月31日 |
| | | <p>九、退除給付： (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。 (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> | 12月31日 |
| | | <p>十、法律諮詢：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> | 12月31日 |
| 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> | 12月31日 |
| | | <p>二、訪視服務：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> | 12月31日 |
| | | <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> | 12月31日 |
| | | <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> | 12月31日 |
| | | <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。 (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</p> | 12月31日 |

| | | |
|--|--|--------|
| | 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。 | |
| | 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。 | 12月31日 |
| | 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。 | 12月31日 |
| | 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。 | 12月31日 |
| | 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」，俾利減少服務對象奔波，避免民怨，並縮短作業流程。 | 12月31日 |
| | 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。 | 12月31日 |

高雄市榮服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 |
|----|------------------------|---------|---------|
| 一 | 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | | |
| 二 | 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | | |
| 三 | 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | | |
| 四 | 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | | |
| 五 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | | |
| 六 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | | |
| | 備註 | | |