

## 新竹榮民服務處

## 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	一、持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠（美）化工作等。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 改善服務櫃台標示，並於子女就學補助、教育補助費、獎助學金、遺眷證換發及俸金櫃檯發放等密集申辦期間，績密規劃等候動線及流程，縮短民眾申辦時間。</li> <li>2. 停車場及戶外空間進行綠美化及植栽修整，提供安全的停車空間及建構優美洽公環境。</li> <li>3. 設置 5 個櫃台(就學就業職訓窗口 2 個、全功能櫃台 3 個)。</li> <li>4. 民眾等候區域設置公佈欄、3 處書寫桌、3 個檯燈、1 臺血壓計、書報，另於櫃檯放置老花眼鏡，提升民眾洽公舒適度。</li> <li>5. 本處運用停車場管制措施，使洽公民眾均可方</li> </ol>

			<p>便停車，提升洽公品質及滿意度。</p>
		<p>二、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處每年辦理電話禮貌及服務品質教育訓練，提升全體人員服務態度及電話禮貌。</li> <li>2. 本處已將公務電話全面裝設錄音系統，遇有民眾陳情事件，可調查相關音檔，釐清事實真相。</li> <li>3. 遇陳情案件，均邀集同仁檢討作業流程並適時安排教育訓練，避免類案再次發生。</li> <li>4. 每月辦理服務品質問卷調查統計，臨櫃抽樣至少 80 人，114 年每月總平均分數均維持在 90 分以上。</li> </ol>

		<p>三、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關講習，提升人員專業水準。</p>	<p>1. 運用處務及服務會報時機辦理同仁在職及新進同仁教育訓練，包含文書處理教育訓練、值班人員教育訓練、兩公約講習、災防講習、性平相關課程等，有效提升同仁專業能力。</p>
		<p>四、精進本處公文書處理流程，提升人員行政效率。</p>	<p>1. 本處每年辦理文書處理教育訓練，以建立同仁們正確的公文處理流程，提昇整體檔案管理作業品質與效能。 2. 本處每月發文於處務會報中加強檢討公文處理流程，以提升公文處理時效。</p>
		<p>五、持續修正本處服務簡介，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p>	<p>本處依輔導會最新之政策，滾動修正服務簡介，並適時運用本處官網及社群網站宣導。</p>
		<p>六、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>1. 善款： (1) 社團法人雪中送炭關懷協會捐贈 1 萬 2,000 元加菜、慰問及急難救助或供本處辦理寒冬送暖及各項榮民眷活動使用。 (2) 全家福交通有限公司捐贈</p>

本處 1 萬元供本處辦理各項榮民眷活動使用。

(3)金虹工業社捐贈本處 2000 元供本處辦理各項榮民眷活動使用。

(4) 社團法人中華佛教善緣慈善會 10 萬 3,000 元，慰問百歲及清寒榮民眷慰問金。

(5)財團法人榮民榮眷基金會及共捐贈 8 萬元，襄贊辦理 114 年春節相見歡活動及三節慰問關懷物資採購，慰問高齡、獨居榮民(眷)長輩、偏鄉及住院長輩、榮眷學子。

(6)乾坤宮捐贈本處 3 萬元供本處辦理 114 年春節相見歡活動使用。

(7)舒樂服務股份有限公司新竹分公司捐贈本處 3 萬元供本處辦理 114 年春節相見歡活動使用。

2. 物資：

(1)新竹市愛德會捐贈每月固定捐贈 8 份物資包，114 年度計 96 箱慰問清寒弱勢家庭。

(2)社團法人中華安得烈慈善協會每月固定捐贈長青食物箱(內含各類營養食品)，114 年

度共計 300 箱，嘉惠有需求之榮民眷。

(3)前鋒塑膠工業股份有限公司捐贈玻璃密封罐 300 個，慰問榮民眷及致贈受惠對象(榮民眷、遺眷及協助服務照顧榮民眷之團體及個人)使用。

(4)社團法人雪中送炭關懷協會捐贈白米 40 包、金安心紙尿褲 4 箱，寒冬送暖榮民眷。

(5)陸海空軍領導士官班關懷協會捐贈白米 58 包及涼被 35 件，慰問清寒榮民眷使用。

(6)田心緣生態園區捐贈物資箱 25 份，慰問清寒榮民(眷)，依實際需求發放。

(7)財團法人慶福社會福利慈善事業基金會依指定用途發給予榮民(眷)及遺眷，涼感衣計 75 件、保暖衣 14 件，慰問特較照榮民及遺眷。

(8)喜憨兒台南庇護工場 60 份冷凍端午物資，由受領機關妥善運用。

(9)黎明文化事業股份有限公司捐贈書籍 31 本，提供榮民眷及同仁借閱。

(10)社團法人雪中送炭關懷協

			會捐贈紙尿褲 2 箱(12 包)、拌麵 12 盒及 2 公斤白米 20 包，慰問清寒榮民眷及遺孤家庭使用。
		八、落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對本會之認同。	1. 截至 114 年 12 月 31 日，列管特需照顧榮民 3 人、較需照顧榮民 40 人、較需照顧遺眷 32 人，均依律定訪視期程執行訪視。 2. 年度辦理服務照顧類別異動計 45 人次。
		九、持續提升特約商店開發及維持，讓本處所轄榮民眷能夠在生活上享有更大優惠，提升生活品質。	截至 114 年 12 月 31 日 年度新簽約店家 11 間，本處所轄特約商店數量達 130 間。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、設置「首長民意電子信箱」等管道，即時、有效之處理，落實服務成效。	114 年首長電子信箱收辦計有 6 件，立即交由承辦人依本處「人民陳情作業規定」儘速處理與回覆，回應民眾需求與疑問。
		二、辦理退除役官兵代表懇談會及服務網分區座談會。	辦理 1 場次退除役官兵代表懇談會，與會人數計 114 人參加；巡迴各地區辦理 3 場次服務網座談會，計有 85 人參加，傾聽榮民眷意見與心聲。

		<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 非上班時間排定職員輪值服務，接聽諮詢電話及按鈴服務不打烊，提供全年無休 24 小時服務。</li> <li>2. 假日及夜間均安排輪值人員，及時辦理通報、處理榮民眷事務。</li> </ol>
		<p>四、辦理就學就業職訓權益說明會，針對業務宣導內容，邀請合適對象參加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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 說明會於 114 年 4 月 10 日辦理，輔導會就學就業處派員宣導產學產訓方案，本處說明就學就業職訓權益資訊。與會退除役官兵現場意見交流並獲即時回應。</li> <li>2. 計 50 位新退或有就學就業職訓需求之退除役官兵參加。</li> </ol>
		<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>每年年終處務會報，依據上一年度本處各項業務執行情況，檢討改進，並透過各種管道瞭解民眾需求，廣納各方意見，策訂具體可行精進作法，修訂本處提升政府服務效能實施計畫據以實施。</p>

		<p>六、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>與地方民意代表及新聞媒體正向互動經常聯繫，爭取認同與活動報導機會，並建立輿論快速回應機制。114 年 1 月至 12 月媒體刊登報導計 1,529 則。</p>
		<p>七、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p>	<p>隨時進行臨櫃顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失；並由專人管制民眾陳情案件，建立民眾陳情處理機制。</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、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮民(眷)聲音」之服務理念。</p>	<p>1. 於台北榮總新竹分院設置志工關懷服務據點，提供收件及諮詢服務，落實「榮民在那裡，服務到那裡」之服務理念。 2. 依新竹縣市地區劃分為 4 個責任區，17 個服務網，每個服務網由 1 位志願服務組長協助就近提供服務照顧。</p>
		<p>二、精進全功能櫃台服務流程及服務廣度，賡續推動「單一窗口」服務作業，縮短洽公民眾等候時間。</p>	<p>本處設置 3 處全功能櫃台窗口，賡續推動「單一窗口」服務作業，簡化民眾作業時間。</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>目前輔導會已開發各項線上申請及查詢服務，可增加服務對象使用意願，本處亦定查詢使用情形，以利後續管制。</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>本處於網路社群平台建立官方社群，將本處辦理之各項榮民眷感動服務活動，製作感動服務微電影，於本處臉書及官方網站播放宣導，宣導服務績效，並提升榮民正面形象。本處官網瀏覽數年度累計達 327 萬 4,294 人次、臉書粉絲專頁貼文宣導次數 478 次、宣導人次 3 萬 9,455 人次。</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、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。</p>	<p>本處與地方政府、鄉鎮區公所、會屬機構(榮民醫院及榮民之家)及民間團體，建立合作機制，以因應處理榮民眷突發意外事件。</p>
		<p>二、政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>1. 藉由榮民眷訪視，針對民眾需求，隨時調整為民服務工作廣度、深度及範圍。 2. 平日與新竹縣、市政府社會局、衛生局、長照</p>

			<p>中心、輔具資源中心合作，協助榮民眷爭取相關福利及解決個案問題。</p>
		<p>三、於社區服務往配置在地人力，透過社區服務組長連結在地資源，即時提供服務照顧工作，提升服務可近性。</p>	<p>本處將新竹縣、市劃 17 個區域，各區域均配置 1 位社區服務組長，與當地村、里長及後備輔導中心等單位連結，即時提供榮民眷服務照顧。</p>
		<p>四、建立完善鄰托機制，強化本處特、較需榮民遺眷之關懷照顧，完善高風險榮民眷之社會安全網絡。</p>	<p>為強化本處特、較需榮民遺眷關懷及服務照顧之安全網絡，業依輔導會指導建立特、較需榮民眷鄰托人名冊，並於每月結合照顧類別異動情形滾動式更新，截至 114 年 12 月 31 日止彙整鄰托人計 59 人。</p>
		<p>五、訪視人員主動發掘弱勢榮民遺族，連結善心捐款予以經濟扶助，促進社會資源公平使用。</p>	<p>1、連結社福資源予遺孤共計 12 名，每位一年可領新臺幣 3 萬元，另為弱勢家庭申請每月善心物資包。 2、為遺孤彭員媒合工讀機會。</p>
<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理</p>	<p>一、充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。</p>	<p>本處定期更新網頁資訊，並轉載政府各項政令宣導，以提供最新且完整的服務資訊。</p>

	<p>創新</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>本處滾動將輔導會及各政府機關最新政策置放於本處官網，保障民眾知的權益。</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，適時宣導國家重要政策(如長照、就業等)。</p>	<p>1. 本處配合政府最新政策，主動於本處各項會議(如處務會報、志工會議等)、活動(如分區座談會、懇談會等)適時宣導國家政策。 2. 本處運用官方網站、社群網站及通訊軟體協助宣導國家重要政策，保障榮民眷權益。</p>
		<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>與新竹縣市政府社會處、衛生局等單位建立良好轉介模式及聯繫管道，運用長照及獨居資源，掌握並即時處理突發狀況，並將里長、鄰託及醫療院所等社福資源納入，建構更綿密社會安全網絡；另分於113年7、8月份與新竹縣、市消防局簽訂支援協定，協助輿情查詢新竹市傷(亡)者後送資料，俾即時瞭解榮民眷傷(亡)情況，以提供相關協助及慰</p>

			<p>問。114 年與新竹縣尖石鄉公所及五峰鄉公所簽訂災害支援協定，俾利有效即時瞭解及協助受災榮民眷災後復原作業。</p>
	<p>備註</p>		