

# 臺南市榮民服務處 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	<p>(一)訂定年度員工教育訓練計畫，辦理相關講習，強化本處服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之知能。</p>	<p>1. 辦理訪視系統及安心御老教育訓練，提升責任區輔導員及社區組長使用效能。                  2. 連續假期前辦理安全維護及值勤講習：計元旦、春節、清明節、端午節、教師節、中秋節、雙十節、光復節等 5 次講習。                  3. 除公務人員每人每年最低學習時數 20 小時外，人事室 114 年總計辦理 4 場次實體研習：                  (1)114 年 4 月 11 日辦理「預防職場霸凌，打造友善職場！」。                  (2)114 年 5 月 16 日辦理「從 cedaw 談職場霸凌及性別暴力防治」。                  (3)114 年 6 月 13 日辦理「當情緒在求救：職場憂鬱症的徵兆與自我管理」。                  (4)114 年 7 月 4 日辦理「把話說到心窩裡—友善職場的助人會談技巧」。</p>
		<p>(二)在業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性，依實況需要採滾動式修正。</p>	<p>完成內部控制計畫書訂頒暨年度內部控制稽核計畫，執行完成自評 23 項及交叉復評 10 項主要業務稽查，均依規定辦理。</p>
		<p>(三)與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務效能。</p>	<p>1. 114 年度鏈結有簽署合作備忘錄企業計和誠公寓大廈管理維護股份有限公司、立路企業股份有限公司、德彙資訊有限公司等 8 家，提供 45 個職缺，進用榮民(眷)。                  2. 企業、個人與慈善團體捐贈物資，計獲雪中送炭關懷協會、三聖佛精舍、正統鹿耳門聖母廟等 27 個機關團體捐贈物資，計新臺幣 45 萬 6,081 元，受益清寒榮民(眷)1,091 人次。</p>
		<p>(四)落實榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，並依「特需」、「較需」及「一般」退除役官兵等不同需求類型，提供服務照顧功能。</p>	<p>按臺南市 37 區行政區，劃分 7 個責任區 27 個服務網，動員責任區輔導員及社區服務組長，落實榮民(眷)及遺眷訪查服務照顧，114 年計訪視 68,396 人次。</p>

		<p>(五)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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每季辦理服務品質滿意度問卷調查，依反映服務事項檢討改善方式，以達提升服務品質要求，114 年完成 1,227 份問卷，平均服務滿意度達 92.83%。</li> <li>2. 本處依電話禮貌測試作業實施計畫，每月由主管實施抽測，114 年上半年獲輔導會評定為優等。</li> <li>3. 114 年分別有榮民(眷)來函計 3 件感謝同仁服務態度，並於處務會報予以表揚，以為同仁學習模範。</li> </ol>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>(一)建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，設置「首長民意電子信箱」及申訴信箱，即時、有效處理民眾反映或抱怨事件，落實服務成效。</p> <p>(二)辦理與民有約懇談會、服務區座談會，建立與民眾溝通管道，對相關建議及陳情案件，正確處理回應。</p> <p>(三)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>(四)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>依輔導會人民陳情案件作業要點辦理，於本處官網設置「處長信箱」，114 年陳情信件計 14 件(諮詢 11 件、管理不當 1 件、匿名 2 件)，均由各業管查證及向當事人說明，保障榮民(眷)權益，增進服務成效。</p> <p>辦理 7 場次與民有約懇談會及服務區座談會，建立與民眾溝通管道，相關建議及陳情案件，正確處理回應。</p> <p>依輔導會函頒規定每月實施服務品質滿意度問卷調查，114 年完成 1,227 份問卷，平均服務滿意度達 92.83%，依反映服務事項檢討改善方式，提升本處各項服務品質。</p> <p>1. 4 月 26 日(六)於本處辦理說明會，目標人數 87 人，實際參加人數 87 人，女性官兵達 15 人，比率達 17.24%。</p> <p>2. 後續輔導追蹤個案成效，完成推介就業計 55 人次、創業輔導 3 人次、就學補助 6 人次、職業訓練補助 13 人次、參加職業訓練 24 人次。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>(一)設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業，縮短民眾等候時間。</p>	<p>114 年全功能櫃台完成各項申辦作業統計如次：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 就學就業職訓服務： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)推介就業 846 人。</li> <li>(2)穩定就業補助 616 人。</li> <li>(3)職訓補助 240 人。</li> <li>(4)適性評量 375 人。</li> <li>(5)創業諮詢 67 人。</li> <li>(6)職涯諮詢 180 人。</li> <li>(7)大專院校進修補助 59 人。</li> <li>(8)就業考試進修補助 64 人。</li> </ol> </li> <li>2. 退除給付設置 6 個全功能櫃台實施「單一窗口」服務前，民眾平均等候</li> </ol>

		<p>時間約 30-40 分鐘實施後，平均等候時間已降至 15-20 分鐘，縮短幅度達 50%以上。</p> <p>(1)教補費發放：3,085 人次。  (2)臨櫃俸金發放：1125 件。  (3)遺屬年金：155 件。  (4)一次金 103 件。  (5)驗證續支半俸 20 件。  (6)水電優惠：2,533 件。  (7)軍人眷屬證製發計 1,446 件。  (8)溢領俸金追繳：69 件。</p> <p>3. 就養服務：  (1)申請就養 158 人  (2)申請入住榮家 83 人  (3)就養榮民喪葬補助 125 件</p> <p>4. 就醫服務：  申請醫療輔具：眼鏡 870 人次、助聽器 63 人次、鑲牙補助 43 人次、義眼 0 人次、輪椅及其它輔具 197 人次，總計 1,173 人次。</p> <p>5. 服務照顧：  (1)申辦(換發)榮民證 1,154 件、二類官兵權益卡 46 件。  (2)換發遺眷家戶代表證 496 件。  (3)申辦急難救助 1,290 件，重點救助 77 件。  (4)申辦榮民子女就學補助 202 人次(高中以下 127 人次、大學以上 75 人次)  (5)榮民榮譽基金會清寒榮民子女獎學金 78 人。</p>	
	<p>(二)非上班時間設置專人輪值服務，提供電話諮詢為主，依事件需要調派人員出勤服務為輔。</p>	<p>依據輔導會及本處值勤等相關規定，每月定期排定次月各日輪值表並公告週知。</p> <p>(1)如遇三日以上連續假期，值勤官另有電訪任務，聯繫單身或弱勢榮民，並予以祝賀慰問。</p> <p>(2)如遇颱風停班課，除每日值勤官外，尚有高勤人員駐守處內，對天災災損狀況隨時處理應變。</p>	
	<p>(三)提供多元服務(如：臨櫃、線上、到府等方式)，增加服務對象使用意願。</p>		<p>1. 就業站 line@群組不定期宣導各項就業就業職訓訊息，退除役官兵及榮譽加入人數計 10,606 人。</p> <p>2. 退除給付民眾提供多元服務，無需奔波往返，簡化服務流程提升整體服務效率與品質，獲得民眾認可。</p>

		<p>(四)提供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>1. 就業站於FB、Line官方平台不定期公告就學就業職訓相關活動及課程資訊及固定每週刊登廠商職缺，提供多元宣導管道。</p> <p>2. 臉書粉絲專頁於2015年2月17日成立，提供民眾多元接觸管道，114年度專頁追蹤人數計2,703人，有效宣達本處服務及政府相關政策，提升民眾生活便利度。</p>
		<p>(五)簽署地區特約商店，提供榮民眷、二類退除役官兵、榮欣志工等消費購物優惠。</p>	<p>與台南地區具特色之旅宿、餐飲等優良商店簽署特約商店，113年37家，114年新增走馬瀨農場、奇美食品、台灣糖業、南紡賓士、貳鍋三餐飲及曾文青年活動中心等6家，合計43家。</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)設服務據點(責任區服務網)，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及傾聽榮(人)民聲音之服務理念。</p>	<p>1. 設新營辦公室，依服務轄區劃分27個服務網，每網設社區服務組長1人，提供榮民(眷)就近及時行動服務。</p> <p>2. 於高雄榮總臺南分院及台南市立醫院設置榮欣志工服務據點，提供服務諮詢、就醫協處等事項，年度服務5,398人次。</p>
		<p>(二)結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈、認養金捐款，嘉惠弱勢榮民眷及遺孤。</p>	<p>1. 114年結合輔導會事業單位、榮民眷基金會、民間企業、公益團體及熱心民眾等社會資源計764人次或單位，辦理各項關懷活動、物資捐贈、認養金捐款等，嘉惠弱勢榮民眷及遺孤，遺孤執行成效如下： (1)遺孤認養金捐款收入計570,050元。 (2)受補助遺孤計462人次，計支出1,386,000元。</p> <p>2. 結合各界資源，全年籌措其他捐助款計802,000元，辦理寒冬送暖、小榮眷相見歡、榮民節慶祝活動及關懷弱勢榮民眷活動，嘉惠轄內榮民(眷)。</p>
		<p>(三)因應服務對象區域及數位資訊落差，運用遠距照護服務系統、鄰托機制及定期訪視等方式，提供可替代的服務照顧管道。</p>	<p>因應服務對象區域及數位資訊落差，運用遠距照護服務系統，協助22位獨居或身障榮民眷安裝，建立鄰托機制，安排鄰託人77人提供特較需榮民眷就近關懷服務，另特較需榮民眷77人，分別以1-3天及14天定期訪視計4,033次，提供可替代的服務照顧管道。</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，提供分類檢索服務。	本處官方網站提供便民服務專區，為利榮民眷及第二類退除役官兵對於所需辦理事項進行查詢，相關資訊包含申請表件下載及聯繫窗口等，以符服務對象之需求。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	(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。	1. 就業站於FB、Line 官方平台不定期公告就學就業職訓相關活動及課程資訊及固定每週刊登廠商職缺。 2. 本處運用全球資訊網及臉書專頁轉知輔導會及本處相關資訊，總計約 450 餘則主動揭露業務資訊，落實資料公開透明。
		(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。	1. 就業站張貼各項活動及課程資訊，均落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權利。 2. 114 年度透過本處網路社群平台除宣達輔導會相關資訊外，同時協助行政院各級機關政策宣導，以公開為原則，保障民眾知的權利。 3. 每季於本處網頁資訊公開平台，主動公告外界捐款、物資及遺孤認養捐助款收支情形等公開徵信及保障民眾知的權利。
		(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。	1. 各組室檢討 114 年執行成效，並修訂 115 年執行計畫。 2. 114 年具體執行成效一覽表於 115 年 1 月 31 日前公告於本處官網。
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）。	3. 配合輔導會修正「退除役官兵穩定就業津貼發給辦法作業說明」，廣續辦理就業津貼發給作業。 4. 宣導並執行「安心御老專案」因應高齡化社會挑戰，防範「孤獨老」與「孤獨死」等問題，安心御老專案透過智慧照護平台，結合醫療與長照資源，實現「安心御老、樂齡共好」的核心理念。
		(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。	1. 與臺南市政府民政局、社會局、勞工局、警察局等單位合作，協助榮民(眷)相關福利服務。 2. 114年汛期期間主動與臺南市政府災害應變中心保持聯繫，瞭解掌握轄區榮民(眷)撤離安置及災損狀況。
備註			