

苗栗縣榮民服務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	一、強化本處服務人員對涉及業務處理流程及相關法規之專業。	1. 每月定期召開處務會報及服務會報，針對業務處理流程及相關法規進行宣導，共計召開13場次會議。 2. 辦理年度職員工訓練，強化服務人員對涉及業務處理流程及相關法規之專業之能。
		二、建立(修訂)「工作標準作業程序」及「工作規範及作業流程」，提升服務效能。	本處針對訪視服務作業等58項工作，建立標準作業程序，每年亦重新檢討工作規範及作業流程，並於113年12月25日完成修訂標準作業程序書，以達到作業之一致性，並縮短洽退除役官兵(眷屬)等候時間，以回應服務對象之需求。
		三、訂定年度幹部(同仁、組長)在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。	114年訂定年度幹部(同仁、組長)在職訓練計畫，日期與內容如下： 1. 3月3日訂定社區志願服務組長專業訓練案。 2. 3月7日訂定內部控制宣導及教育訓練計畫。
		四、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。	1. 1月3日海軍士官校友會捐贈遺孤認養金活動。 2. 7月24日新住民幸福家庭表揚活動。 3. 7月31日拜會苗栗縣新住民創意協會理事長。 4. 10月1日結合本處榮欣志工及國際獅子會300B6區第五分區、苗栗縣新住民創藝協會、社團法人雪中送炭關懷協會，共同舉辦「包餃子傳愛活動」。 5. 12月15日拜會嘉義城隍爺廟主委主動連結資源整合。

項次	實施要項	具體作法	執行成效				
		<p>五、落實外住退除役官兵暨遺眷訪查服務照顧工作，並依特需、較需及一般等照顧類別，提供服務。</p>	<p>1. 114 年度服務照顧榮民 4,970 員、4,867 戶、較需照顧 18 員；遺眷 2,680 員、2,641 戶、較需照顧 28 員；二類官兵 1,435 員，總計 9,085 員。於訪視問安關懷之餘，除校正地址、了解就業狀態等資料外，並主動發覺其他服務需求，適時轉介相關社福資源。</p> <p>2. 114 年度轉介慈濟共善 18 案次，連結相關社福資源提供服務計 464 人次(退除役官兵 232 人次、遺眷 232 人次)。</p> <p>3. 運用縣內各宮廟、慈善團體及善心人士等資源，依據退除役官兵眷屬實際需求及運用各種訪視時機，轉發各項民生物資，均依規定公告於本處官網。</p> <p>4. 連結 48 個社福機構、10 個慈善團體，獲贈物資 31 次，累計嘉惠榮民眷 1,895 人次。</p>				
		<p>六、辦理退除役官兵及眷屬等參加就業訓練補助，提升職場競爭力</p>	<p>114 年推介就業 305 人、促穩方案 168 件，創業諮詢 25 人、就業媒合地區勞動部及職訓中心活動 8 場 111 人；並提供職涯諮詢 81、申請就學 32，職訓補助 70 人。</p>				
		<p>七、配合會頒政策加強二類官兵訪視，確保退除役官兵權益。</p>	<p>本處獲知第二類退除役官兵退伍訊息後，當日即通知各區於 15 日內完成訪視(親訪本人或親友)並協助渠等就學就業及職訓，另每週定期檢視「新退官兵訪視人員名冊」，滾動追蹤管制服務工作執行情形。</p>				
		<p>八、辦理年度員工及服務體系幹部教育訓練並配合輔導會舉辦教育訓練、講習，公務員</p>	<p>114 年辦理年度員工及服務體系幹部教育訓練，共計 16 場次，辦理內容與日期如下：</p> <table border="1" data-bbox="927 1995 1465 2078"> <tr> <td data-bbox="927 1995 1206 2033">新進職員工訓練</td> <td data-bbox="1206 1995 1465 2033">2月14日</td> </tr> <tr> <td data-bbox="927 2033 1206 2078">性別平等教育</td> <td data-bbox="1206 2033 1465 2078">9月25日</td> </tr> </table>	新進職員工訓練	2月14日	性別平等教育	9月25日
新進職員工訓練	2月14日						
性別平等教育	9月25日						

項次	實施要項	具體作法	執行成效	
		人力發展中心開課派員參訓、提高人員本職學能。	金融教育講習	3月25日、7月29日
			路老師道路安全講習	5月27日
			兩公約宣導課程	4月24日、8月28日
			就養驗證講習	5月21日
			消防安全教育暨消防編組演練	4月22日、9月30日
			社區志願服務人員專業訓練	1月2日
			訪視系統新增擴充功能教育訓練	4月24日
			新進服務組長訓練	3月3日
			榮欣志工專業訓練	4月16日、6月5日 9月15日
			<p>參加輔導會舉辦教育訓練、講習計有31場次，日期與內容如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2月18日「114年就學就業職訓業務教育訓練」。</li> <li>2. 3月6日「就業服務工作教育訓練」。</li> <li>3. 4月16日「新住民教育訓練視訊課程」。</li> <li>4. 4月17日「114年度善後不動產處理作業視訊研習」。</li> <li>5. 4月22日「114年度推甄入學暨產學合作招生教育訓練」。</li> <li>6. 4月23日「114年度服務機構資通安全設備使用技術訓練班」</li> <li>7. 4月30日「榮欣志工領導訓練」。</li> <li>8. 5月2日「114年兼辦政風業務人員廉政工作專精講習」。</li> <li>9. 5月2日「114年榮民文化講習」。</li> <li>10. 5月20日「114年度內部審核暨主計實務研習班」。</li> <li>11. 5月21日「114年就養驗證及相關法規講習」。</li> <li>12. 5月22日「114年度退除給付</li> </ol>	

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>發放業務幹部及作業人員訓練」。</p> <p>13. 6月10日「新版公文線上簽核及管理系統教育訓練系統管理者班及承辦人員班」。</p> <p>14. 6月10日「新版公文線上簽核及管理系統教育訓練主管及核稿人員班」。</p> <p>15. 6月12日「公文線上簽核及管理系統教育訓練總收、發文、研考、檔案管理班」。</p> <p>16. 6月13日「新版公文線上簽核及管理系統教育訓練系統管理者班及承辦人員班」。</p> <p>17. 6月13日「新版公文線上簽核及管理系統教育訓練主管及核稿人員班」。</p> <p>18. 6月20日「公文線上簽核及管理系統教育訓練總收、發文、研考、檔案管理班」。</p> <p>19. 6月25日「安心御老平台教育訓練」。</p> <p>20. 6月27日「114年度研考業務研習」。</p> <p>21. 7月9日「新聞文宣工作視訊研習」。</p> <p>22. 7月17日「114年就學就業職訓業務教育訓練」。</p> <p>23. 8月27日「114年善後服務暨遺產管理視訊研習」。</p> <p>24. 10月3日「114年度促參教育訓練主(會、審)計人員及廉政人員專班」。</p> <p>25. 10月8日「114年榮服處新進服務人員研習班」。</p> <p>26. 10月9日「114年公職人員財產申報法及公職人員利益衝突迴避法宣導說明會」。</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>九、編印各式業務洽辦宣導DM，並運用各種時機發放宣導。</p>	<p>27.10月13日「新版員工資訊入口網教育訓練」。</p> <p>28.10月17日「新版員工資訊入口網教育訓練」。</p> <p>29.10月30日「114年度全球資訊網無障礙網頁上稿訓練班」。</p> <p>30.11月28日「114年榮民醫療體系輔具服務人員教育訓練」。</p> <p>31.12月22日「114年度兼辦政風業務人員工作會報」。</p> <p>114年派員參訓公務員人力發展中心開課計有5場次，日期與內容如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.6月4、5日「114年度兼任兼辦人事業務人員研習」。</li> <li>2.7月14、15日「創造力與邏輯思考力研習班」。</li> <li>3.8月11-14日「高階人員議題管理班」。</li> <li>4.9月9、10日「談判與協商技巧研習班」。</li> <li>5.10月22、23日「口語表達技巧研習班」。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.編印有就學/就業/職訓宣導DM，置於就業站供洽公民眾領取，並利用就業媒合、學業訓說明會等場合發放宣導。</li> <li>2.複印各項服務照顧、就醫、就養、退除給與、退除役官兵權益一覽表、政府紓困方案相關資料、新式榮民證及數位榮福卡等資料，運用訪視時機分送宣導。</li> </ol>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合需求	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。	為有效處理人民陳情案件，加強為民服務，參照國軍退除役官兵輔導委員會人民陳情案件作業規定，頒定本處人民陳情案件作業

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			規定及標準作業程序
		二、民眾意見反映後(陳情)續追蹤處理。	本處114年度陳情案件共計4件，均依本處人民陳情案件作業規定，於5日內辦理完畢，本處秉持服務有感之精神，提供關懷訪視服務。
		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。	1. 每月25日前排定次月輪值表，由正式職員值勤，非上班時間亦提供服務。 2. 另於大門口張貼明顯公告(聯絡電話)以利聯絡。
		四、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業；落實執行全功能櫃檯線上預約作業。	1. 本處於一樓設置單一窗口，提供就醫、就養、就學、就業、服務照顧、退除給付等服務，由服務人員協助導引洽公事宜，另櫃檯同仁亦能主動相互代理，以避免民眾長時間等候。 2. 執行全功能櫃檯線上預約作業，方便民眾在家先行線上預約，減少臨櫃申辦等候時間，提高服務品質及行政效率。
		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。	本處每月定期召開處務會報及服務會報，不定期召開業務研討會，針對民眾需求，規劃及檢討相關服務工作，落實本處提升政府服務效能執行計畫。
		六、辦理退除役官兵懇(座)談會、服務區座談會、退伍軍人社團聯繫會議等。	1. 114年度計辦理退除役官兵代表懇談會1場次，計96人與會；服務區座談會3場次，計195人與會，藉由舉辦退除役官兵懇談會及服務區座談會，建構與退除役官兵面對溝通機制，發掘問題，解決困難，廣納建言。 2. 114年度退伍軍人社團聯繫會議結合服務網座談會方式辦理，另配合社團活動主動派員出

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>七、運用本處官網功能，進行防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。</p>	<p>席參加，並由本處服務人員持續親訪聯繫拜會社團，共計拜會各社團174次。</p> <p>本處官網提供有關處長介紹、處長信箱、組織沿革、組織架構、職掌與電話、服務處導覽、服務區與服務站、交通與位置、最新消息、活動訊息、就業資訊、採購專區、便民措施、榮民代表懇談會、在地即時訊息、熱門景點導覽、當地優惠資訊、便民服務、線上申辦及查詢、下載專區、資訊公開、影音宣導影片、活動剪影、人瑞剪影、相關連結等檢索服務。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處設有實體的意見反映箱、官網有「首長民意電子信箱」專區，另並建置有臉書粉絲專頁、通訊軟體Line群組等溝通管道，當遇有服務對象留言或建議事項能及時回應。</li> <li>2. 配合本會業務項目暨表格簡化政策、單一窗口作業，以提供退除役官兵眷屬專人全程服務</li> </ol>
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物質捐贈，嘉惠弱勢榮民眷。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 114年1月7日頭份石觀音寺捐贈棉被及拉麵各50份，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</li> <li>2. 114年1月8日陳○輝捐贈炊粉及春聯各100份，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</li> <li>3. 114年1月9日竹南后厝龍鳳宮捐贈白米220包及普渡禮盒12份，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</li> <li>4. 114年1月22日苗栗郵局捐贈</li> </ol>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>年節禮盒 100 盒，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>5. 114 年 2 月 11 日頭份石觀音寺捐贈棉被 25 件及拉麵 30 包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>6. 114 年 3 月 5 日陸軍專科學校校友總會捐贈白米、食物箱、看護墊及成人尿布等共計 90 件；轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>7. 114 年 4 月 2 日陸海空軍相互關懷協會捐贈滋補液、奶粉及麥片等共計 79 件，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>8. 114 年 5 月 5 日社團法人雪中送炭關懷協會捐贈白米 20 包及憲拌麵 10 盒，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>9. 114 年 5 月 5 日財團法人張榮發基金會捐贈保溫杯墊禮盒組 68 組，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>10. 114 年 5 月 22 日黎明文化事業捐贈書籍 1 套；放置辦公室公共空間，供洽公榮民眷及同仁借閱。</p> <p>11. 114 年 6 月 11 日社團法人雪中送炭關懷協會捐贈成人尿布 24 包及看護墊 10 包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>12. 114 年 6 月 16 日榮民詹○雄捐贈成人尿布 60 包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>眷家庭。</p> <p>13.114年6月16日榮民藍○進捐贈看護墊20包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>14.114年6月17日慶福基金會捐贈涼感衣53件，轉贈轄內特、較需照顧及低收入戶榮民(眷)。</p> <p>15.114年7月9日承閣有限公司捐贈保潔墊20袋，轉贈轄內特、較需照顧及低收入戶榮民(眷)。</p> <p>16.114年7月9日社團法人雪中送炭關懷協會捐贈成人尿布12包及看護墊20包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>17.114年7月9日頭份石觀音寺捐贈拉麵50包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>18.114年8月25日榮民黃○一捐贈涼被20件及平安米15包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>19.114年9月10日竹南后厝龍鳳宮捐贈白米60斤及普渡物資20份，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>20.114年9月10日陸軍第一士官學校領導士官班校友總會捐贈白米15包及普渡物資20份，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>21.114年9月10日榮民李○雄捐贈文旦柚12箱，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>家庭。</p> <p>22.114年9月10日頭份石觀音寺捐贈白米300斤及普渡物資30份，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>23.114年9月15日造橋玄明宮捐贈普渡物資20份，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>24.114年9月16日榮民藍○進捐贈食物箱10份及白米10包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>25.114年9月19日社團法人雪中送炭關懷協會捐贈普渡物資11份，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>26.114年10月7日榮民黃○一捐贈平安米50包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭</p> <p>27.114年10月8日造橋玄明宮捐贈白米350斤，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭</p> <p>28.114年10月23日榮民詹○雄捐贈成人尿布、看護墊及涼被等，共計71件，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>29.114年11月3日社團法人雪中送炭關懷協會捐贈保溫杯、真空白米及食物箱等，共計127件，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>30.114年12月12日陸海空軍相互關懷協會捐贈披風外套、看護墊、成人尿布及真空白米等共計167件，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。</p> <p>31.114年12月24日社團法人雪中</p>

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			送炭關懷協會捐贈成人尿布24包及真空白米40包，轉贈轄內清寒榮民眷或有需要之榮民眷家庭。
		二、運用輔導會資源繼續推動就診專車服務，持續補強偏鄉與弱勢退除役官兵(含眷屬)便利之就醫服務，維護其健康照護。	1. 持續照護退除役官兵及其眷屬，完善退伍軍人的就醫及服務照顧，提供本轄榮民及榮眷搭乘就醫專車至臺中榮總就診。 2. 本處 114 年度計有 651 人次搭乘，將秉持服務有感之精神，賡續服務照顧需要之榮民眷。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	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。	1. 114 年度運用本處官網、臉書粉絲頁、公布欄等公共開放區域主動公開業務相關資訊 392 則，計有 262 萬 2,271 人次點閱。(官網 162 則、236 萬 7,828 人次點閱；臉書 230 則、觸及率 25 萬 4,443 人次) 2. 114 年度主動提供本處各項資訊予各大新聞媒體，供稿 232 則，計刊登報導 232 則。
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 2.0、就業等)。 二、跨地方行政機關(如警政、消防、社政等單位)建立合作機制，處理突發意外事件，建構社會安全網絡	1. 運用各式集會活動宣導國家重要政策，例如每月定期召開之處務會報及服務會報；每季召開之榮欣志工聯繫會報、屆退官兵權益說明會；年度舉辦之退除役官兵懇談會及服務網座談會、企業廠商代表說明會、學業訓工作說明會等。 2. 此外亦藉由訪視退除役官兵、拜會退伍軍人社團、拜訪企業廠商等時機宣導國家重要政策 1. 自 103 年 4 月起本處與苗栗縣政府消防局、苗栗縣警察局等單位建立合作機制，俾利獲知榮民眷意外突發事件、及時辦理救助與慰問。

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			2.114年度函請苗栗縣消防局輿情傳真查詢計16件。

修訂日期：115年1月9日