

114年桃園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	備考
		一、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專業。	114年度內適時辦各項業務流程及相關法規之教育訓練、服務態度講習，於各連續假期前辦理安全講習，針對在職人員辦理相關訓練，俾強化在職人員職能，並於新進人員來處，辦理相關職務訓練，強化本職學能，熟練服務流程。	
		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。	本處業已建立各項業務工作標準及工作規範作業流程計44項，採滾動式修正，並將作業標準於業務異動時列入交接，使業務有一致性標準，無縫接軌減少空窗期，以維服務品質。	
		三、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。	<p>一、依據輔導會會頒「國軍退除役官兵輔導委員會所屬榮民服務處訪視服務作業要點」第十六點「服務體系之新進人員，應先參加職前講習與實務課程」，針對本年度新進社區服務組長計盧益正、劉明達、鄧祥年、黃守志及林彥彤等5員進行新進社區服務組長講習，針對訪視作業法規、就養、就醫、就學、退除給付、志工及物資運用、急難救助、善後殯葬等相關課程由承辦業參進行講習，並安排實地訪視、遺屋巡勘等課程藉以強化實務訓練，有效提升訪視服務人員素質。</p> <p>二、利用各月份服務工作會報時機，針對所屬40位社區服務組長實施業務新知宣導交流，並進行法紀教育、孤獨死新聞案例、社會安全網、長照2.0等資訊分享，強化一線服務人員專業認知及守法觀念，深化服務照顧品質。</p> <p>三、為提升在職員工專業水準，年度內已辦理榮民子女午餐補助金獎學金就學補助申請、內部控制、廉政倫理、資通安全、個資保護、職場霸凌防治、就學就業職訓、電話禮貌等課程教育訓練。</p>	

壹	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	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。	本處業已114年結合外籍配偶協會、中華熱心發展協會等民間團體，共同辦理相關榮民、榮眷等公益活動；115年將積極推動跨界合作，結合在地企業及各類社福團體資源，攜手辦理多元公益活動，擴大關懷服務量能。透過企業社會責任投入與專業社福網絡支援，共同關注榮民眷及弱勢族群需求，提供生活關懷、健康促進及社區服務等協助。期盼藉由結盟合作，強化服務照顧功能，建構更完善且具溫度的支持體系，讓關懷深入社區每個角落。	
		五、落實外住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。	為強化訪視服務照顧工作，於每月服務工作會報提報訪視相關數據，比如服務照顧類別人數變化、每月訪視人次數、基本問項填製統計等，並針對「亡故後有訪視紀錄」情形進行檢討改進，以及不定期抽查服務網之訪視紀錄比較分析，藉以完善服務照顧機制。	
		六、聘請專家、學者擔任「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」等講座，每年辦理各1場次。	本處業已於114年辦理榮欣志工特殊訓練、專業訓練，以及長照相關訓練共3場次；於115年規劃辦理志工訓練課程，將聘請專家、學者擔任講師，分別辦理「志工基礎訓練」及「志工特殊訓練」講座，每年各辦理1場次。課程內容涵蓋志願服務理念、服務倫理、溝通技巧及實務經驗分享，藉由專業師資引導，提升志工服務知能與應變能力，強化團隊整體服務品質，進而提供更周全、貼心之關懷照顧服務。	
		七、配合會頒政策加強二類官兵核認及訪視，確保退除役官兵權益。	每月就由訪視系統於1、11、21日三次新退人員訪視排程進行新退人員訪視作業，並要求於15日內完成訪視作業，提供就學、就業、職訓補助等相關資訊，並透過定期稽核作業，篩選未完成訪視作業對象以持續進行訪查，確保退除役官兵權益。	

	<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，公務員人力發展中心開課派員參訓、提高人員本職學能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處114年參加公務員人力發展中心受訓幹部及員工計38人次。</li> <li>2. 針對本年度新進社區服務組長計盧益正、劉明達、鄧祥年、黃守志及林彥彤等5員進行新進社區服務組長講習。</li> <li>3. 本處依輔導會訪視作業規定結合每月份服務工作會報、年度志工特殊訓練等時機，邀請專業講師及具經驗之專業人員辦理20小時之社區組長教育訓練。</li> <li>4. 另為強化服務風氣及廉潔紀律，增強服務體系人員法治觀年，於114年9月23日邀請萬峯法律事務所律師辦理講座。</li> </ol>	
	<p>九、積極辦理就業媒合徵才活動，提升退除役官兵(眷)職場就業機會。</p>	<p>本處依需求自辦、結合地方政府辦理聯合徵才，結合企業廠商辦理專案徵才，計20場次。邀請廠商合計433家，提供16,114個職缺數，媒合退除役官兵及眷屬1,002人，初步媒合成功人次729人。</p>	
	<p>十、配合會頒就業穩定促進方案，提升退除役官兵(眷)就業穩定度。</p>	<p>配合會頒就業穩定促進方案，本年度協助798人完成促進就業穩定津貼申辦，提升退除役官兵(眷)就業穩定度。</p>	
	<p>十一、提供職業適性評量與職涯諮詢等服務，提升退除役官兵眷職場競爭力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處114年度職業適性評量目標數390件，已完成390件，達成率為100%。</li> <li>2. 本處114年度職涯諮詢目標數189件，已完成189件，達成率為100%。</li> <li>3. 本處114年度職涯講座1場次，已於5月7日完成辦理，達成率為100%。</li> </ol>	
	<p>十二、聘請專家、學者擔任「創業業師」，提供一條龍之創業輔導。</p>	<p>本處於114年3月14日邀請詹健中創業顧問至本處辦理創業座談，另本年度輔導100人次參加創業諮詢輔導，由中華民國全國中小企業總會合約顧問提供一條龍之創業輔導。</p>	

<p>重視 全程 意見 回饋 及參 與， 力求 服務 切合 民眾 需求</p> <p>貳</p>	<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。</p>	<p>1. 頒訂本處輿情狀況反映處理流程及建立狀況反應表規範，張貼值日室公佈欄，供全體值勤人員遵循辦理。</p> <p>2. 每日由臨櫃服務人員蒐集「服務品質滿意度問卷調查」，由專人負責統計分析來處洽公之民眾意見，本年度服務品質滿意度問卷雖均達99%以上之水準，仍持續加強所屬同仁服務品質教育訓練，秉持「關心、愛心、耐心、同理心及將心比心」(五心)原則服務榮民(眷)。</p> <p>3. 設置「馬上辦-意見箱」，放置一樓全功能櫃台、退除給付櫃台及就業站等櫃台明顯處，提供洽公民眾客訴及意見反映服務，並由專人立即向首長反映及處理，快速解決民眾問題，提升服務效能。</p>	
	<p>二、民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>1. 114年度民眾反映主委信箱總計7件、處長信箱總計30件。</p> <p>2. 案件處理情形，依規定簽奉首長核定後，再行解管，均能適時妥處，未肇生怨懟。</p> <p>3. 針對案件倘有缺失，適時檢討，以免類案再生。</p>	
	<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>	<p>1. 本處平日及及假日24小時均排訂值日人員於值日室值勤，處理榮民(眷)電話諮詢、緊急事件等相關工作，落實輔導會服務不打烊政策。</p> <p>2. 連續假期期間，加強有送餐服務榮民及特較需榮民電話關懷，並實施防騙、使用電器及瓦斯安全宣導。</p>	
	<p>四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>為提升服務效能，賡續推動全功能櫃檯「單一窗口」服務，綜合受理各項業務諮詢及申辦作業：包括榮民證、二類官兵權益卡、遺眷家戶代表證、就養榮民喪葬補助費、一次性重點救助金、清寒榮民子女就學補助、清寒榮民子女午餐補助等。洽公榮民(眷)可經由單一窗口獲得多元服務，以優化申請流程，增強服務效率。</p>	
	<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>1. 本處於115年1月29日由處長親自主持「114年服務成效精進檢討暨115年提升政府服務效能目標策訂研討會」，訂定年度提升政府服務效能執行計畫，策訂工作目標，請各業務承辦人遵依目標執行，並於會後將「114年提升政府校服務能成果」公告於官網「資訊公開\行政透明」專區周知。</p> <p>2. 為提升服務效能，年度內運用處務會報級主管會議，隨時針對服務榮民眷需要，廣納精進意見，俾達提升便民服務之目的。</p>	

		<p>六、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會。</p>	<p>114年總計辦理分區座談會4場次、懇談會1場次，總計5場次260人，並邀集各地區公所、在地退伍軍人社團、台北榮民總醫院桃園分院、桃園榮家、八德榮家、家庭服務中心、衛生局長照中心、刑事警察局等相關機關，藉以廣納榮民眷建言及政策宣導、意見交流，藉以維護榮民眷權益。</p>	
		<p>七、運用本處官網功能，有效防騙、退除役官兵權益宣導及相關網站連結。</p>	<p>本處建立高風險防騙人員名冊並定期每季實施滾動修正，並定期自165防詐、刑事警察局網站、新聞案例等擷取相關資訊，透由官網、FB、社團群組等加強宣導，並結合訪視工作向榮民眷實施宣導，藉以有效防詐，維護榮民眷財產安全。</p>	
<p>便捷服務遞送過程與方式，</p>		<p>一、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。</p>	<p>設置全功能「單一窗口」並運用市政資源，建立榮民健保、勞保、戶役及出入境資料查詢平臺；並提供遺眷六類一目向北區健保局代申請健保服務，以網路代替馬路，省時又便利，避免榮民眷洽公往返奔波。</p>	
		<p>二、運用市政資源，建立榮民健保、勞保、戶役及出入境資料查詢平臺，省時又便利，避免榮民眷洽公往返奔波。</p>	<p>本處充分與桃園市政府及中央政府機關資料查詢平臺界接，充分運用榮民健保、勞保、戶役及出入境資料查詢平臺查詢，避免榮民眷洽公往返奔波，協助榮民(眷)遺眷完成各項申辦作業。</p>	
		<p>三、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。</p>	<p>1. 延續輔導會108年推動「簡政便民政策」辦理各項業務流程簡化，並站在民眾立場隨時檢討，滾動式修正流程，俾提升服務效能。 2. 主動協調整合其他機關資源，並與健保署北區業務組合作，推展跨機關資源整合服務，協助遺眷家戶代表證領證者完成健保加保作業，免去民眾往返兩地，達到「以網路代替馬路」之簡政便民目標。</p>	

提升 民眾 生活 便利 度	四、建置多元化資訊參與管道，如官網首長信箱或臉書粉絲團等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。	本處有設立處長電子信箱及FB粉絲專頁等多元化資訊參與管道，供退除役官兵、眷屬及民眾得以透過該管道反映意見，並設專人管理，凡榮民(眷)及民眾來信反映，本處皆立即處理，簽奉長官核定後函復或以電子郵件回覆，並嚴格管制承辦人於五日內結案，以提供一個友善網路溝通環境。	
	五、大力推廣輔導會新式榮民證(卡式)及榮福卡政策，提升榮民生活便利度。	宣導新退榮民辦理數位榮福卡，提升榮民生活便利度，並配合櫃台各項業務推廣換發新式榮民證。本處114年度截至12月5日止，共計1,299位榮民辦理新式榮民證。	
	六、積極連繫轄區退伍軍人社團及後備軍人指揮部，適時宣達退除役官兵(眷)福利及權益政策。	114年度連繫拜會轄區退伍軍人社團及後備軍人指揮部計598人次，轉達輔導會照顧退除役官兵政策，並建立社會安全聯繫管道，藉由退伍軍人社團互動，發掘潛在問題，提供尚待照顧之弱勢退除役官兵，以全面落實輔導會照顧退除役官兵(眷)政策。	
肆 關懷 多元 對象 及城 鄉差 距，	一、設置服務據點，關懷多元對象及城鄉差距，落實「榮民在那裡，服務到那裡」之服務理念。	本處結合平鎮區復旦里新設關懷據點，同時於大溪區三元里、八德退舍服務台、金龍社區等結合當地榮民眷群聚社區設立服務據點，落實走入基層、進入社區之深耕理念，並藉以提供即時性協助與關懷，落實榮民在那裡、服務到那裡之服務精神。	
	二、結合廠商、企業及社福團體辦理公益活動、物資捐贈，嘉惠弱勢榮民眷。	本處於114年結合新北市新聞記者公會、中華善緣佛教慈善會、欣桃天然氣股份有限公司、張榮發慈善基金會、陸海空軍相互關懷協會、中華熱心發展協會等民間團體辦理相關物資捐贈活動；本處於115年將持續整合在地廠商、企業及社福團體資源，共同辦理各項公益活動與物資捐贈，擴大關懷服務效益。透過公私協力模式，結合企業善心與社福專業力量，提供弱勢榮民眷生活物資、節慶關懷及即時協助，減輕生活負擔，傳遞社會溫暖，展現榮服處積極照顧榮民眷、深耕社區之服務精神。	

促進社會資源公平使用	三、考量服務對象區域及數位資訊落差，運用遠距照護服務系統、送餐服務及定期訪視等方式，提供可替代的服務照顧管道。	本處結合桃園市政府社會局資源，榮民眷屬除可由桃園市政府提供緊急救援系統安裝外，亦由本處協助安裝遠距照護服務系統，114年已協助新增27位照顧對象完成安裝，以數位化服務提供全時段不中止的安全維護與照顧，同時亦建立送餐人員名冊，於重大連續假期均由值日人員逐一電話訪視關懷，確保榮民眷屬均能獲得完善照顧。	
	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。	本處官網依會頒規定，符合無障礙2.0規範，每半年定期檢討更新內容，俾退除役官兵(眷)閱讀最新資訊，另各項政策宣導製作淺顯易懂懶人包，並提供查詢關鍵字檢索服務，以提升網站可近性、便利性、即時性。	
開放政府透明治理，優化機關管理創新	主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 充分運用各項傳媒(官網、臉書、電視牆)，提供各項資訊，包括政府政策、福利措施、就學、就業徵才、服務照顧等，減少資訊落差。</li> <li>2. 就業站運用Line群組主動向榮民及二類退除役官兵傳達就業資訊及權益。</li> </ol>	
掌握社經發展趨勢，專案規劃	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)。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因應少子化，配合行政院「政府機關加速推動公共化教保及托育服務政策，為營造友善職場育兒環境，並活化閒置空間，配合輔導會推動政策，本處3樓成立「附設職場教保中心」，已於112年2月1日正式營運招生。</li> <li>2. 為貫徹國軍退除役官兵輔導委員會「全人式照護」強化照顧弱勢及高風險榮民眷理念，積極辦理安心御老專案，運用LINE APP達到遠距即時的整合性全方位服務照護。</li> </ol>	
	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。	本處除與桃園榮民分院、八德及桃園榮家建立支援協定，同時結合桃園市政府社會局定期進行社會安全網之獨居老人關懷名冊交流，並與消防局建立輿情群組，即時提供最新重大災情意外事件傷亡者資料查詢，藉以立即啟動關懷協助，建構社會安全網。	

	<p>瞻服 務</p>	<p>三、配合行政院「政府機關加速推動公共化教保及托育服務政策，為營造友善職場育兒環境，規劃於3樓成立「附設職場教保中心」。</p>	<p>配合行政院「政府機關加速推動公共化教保及托育服務政策，為營造友善職場育兒環境，本處已於112年2月1日於三樓設立職場互助教保服務中心。</p>	
<p>備註</p>				