

基隆市榮民服務處 114 年提升政府服務效能執行成效一覽表

實施要項	具體作法	執行成效	備註
<p>壹、提升服務效能，深化服務績效</p>	<p>一、適時充實更新服務設施，持續改善辦公設備、服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、環境規劃、綠(美)化工作等，建置合宜的服務環境。</p>	<p>一、為增進洽公榮民(眷)安全，特別增設 AED 自動體外心臟去顫器設備，並辦理同仁使用 AED 教育訓練。</p> <p>二、劃設民眾洽公使用之汽機車停車格線，且設置無障礙標識。</p> <p>三、一樓各承辦人上方設置 LED 字幕機，將承辦業務、職稱、姓名，明顯呈現於 LED 字幕機上，洽公民眾一目了然，方便逕為洽公。</p> <p>四、配合各服務櫃檯提供之申辦作業流程或申辦書表範例傳單，提昇洽公民眾洽辦之便捷及知悉相關作業，縮短查詢作業時間。</p> <p>五、辦公處所規劃增設綠美化之小盆栽、貼心小語、美術插圖及雙語告示牌等，提昇公共環境優雅文化。</p> <p>六、設置臨櫃申辦等候區休息設施及書報、雜誌、電視、茶水、老花眼鏡、放大鏡、便條紙，服務等候暨洽公民眾。</p> <p>七、一樓門口設置志工服務台，由榮欣志工協助洽公民眾，立即接引提供服務。</p> <p>八、基隆市又稱「雨港」，本處辦公室大門加蓋遮雨棚及無障礙坡道，門口旁放置愛心傘，提供民眾借用，並於機車停車位旁，貼心加裝雨衣、機車帽掛勾，便利騎機車洽公民眾。</p>	

	<p>二、賡續強化各項服務效能，如電話禮貌、臨櫃態度等，並確實執行與管考。</p>	<p>一、訂定本處「電話訪問實施計畫」提昇服務效能，以因應榮民結構改變，服務對象需求轉變及未來服務照顧模式轉型，滿足不同年齡層榮民需求，擴大青壯榮民電話訪問聯繫及服務照顧工作，凝聚榮民對政府施政及輔導會服務工作內涵，電訪以青壯年為主。</p> <p>二、藉由本處全體同仁之電話接聽與臨櫃洽公服務之標準作業規範，建立第一線服務櫃台與值勤人員親切、優質之服務形象。</p> <p>三、服務人員提供適切溫馨服務，以促使榮民（眷）感動為目的，律訂第一線服務同仁加強服務態度及學習相關技巧外，並藉由「走動式」的外展服務，深入榮民眷之生活照顧中，進而感動渠等之內心。</p> <p>四、依輔導會對本處實施電話禮貌測試及每季發布考核結果，實施檢討，督促服務人員，養成良好的電話接聽禮貌習慣。</p>	
	<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，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。</p>	<p>辦理幹部在職專業訓練及員工終身學習，以培養業管同仁及服務人員之專業知能：</p> <p>一、每月召開服務工作會報，召集社區志願服務組長就近期服務工作執行期間，實施研討及座談會檢討與研擬策略。</p> <p>二、配合輔導會研習及公務人力發展中心教育訓練，薦報本處相關同仁參加「新進人員講習及參加專業訓練」，以提昇公務人員專業水準。</p>	

	<p>四、與學校、民間企業、社福團體結盟，辦理各項就業服務與公益活動，以增進政府服務功能。</p>	<p>一、招募民間志願服務人力、各公益團體及在學青年等投入志願服務工作，以擴大對榮民（眷）之服務照顧，並適時辦理志工基礎、專業訓練及由輔導會主導辦理志工幹部領導人員訓練，定期檢討志工服務成效。</p> <p>二、114年辦理公益活動：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 114年1月3日財團法人榮民榮眷基金會捐贈5萬元作為114年度寒冬送暖暨相見歡活動使用。 2. 114年1月7日欣雲天然氣股份有限公司捐贈2萬元及欣屏天然氣股份有限公司捐2萬元，皆作為寒冬送暖及榮民眷活動使用。 3. 114年1月8日大南汽車股份有限公司捐贈2萬元，作為加菜、慰問及急難救助使用。 4. 114年1月10日欣欣大眾市場股份有限公司捐贈1萬元、欣欣客運股份有限公司捐贈2萬元及欣泰石油氣股份有限公司捐贈2萬元，皆作為寒冬送暖及榮民眷活動使用。 5. 114年1月10日海軍士官校友會捐贈柳丁20箱毛毯20條，慰問清寒榮民眷。 6. 114年1月14日民眾王滿足女士捐贈3,500元，作為寒冬送暖及榮民眷活動使用 7. 114年1月17日欣林天然氣股份有限公司捐贈1萬元及欣嘉石油氣股份有限公司捐贈1萬元，皆作為寒冬送暖及榮民眷活動使用。 8. 本處榮欣志工於114年1月17日至祥和山莊居家打掃及義剪、新春揮毫等活動服務，改善居家環境使榮 	
--	---------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>民能在更舒適環境中生活，讓榮民前輩能歡度春節。</p> <p>9.114年1月20日基隆市榮民榮譽關懷協會捐贈毛毯150條，慰問清寒榮民眷。</p> <p>10.114年1月21日財團法人慶福社會福利慈善事業基金會捐贈保暖衣14件，慰問清寒榮民眷。</p> <p>11.114年1月23日泛亞工程建設股份有限公司捐贈2萬元，作為加菜、慰問及急難救助使用。</p> <p>12.114年2月6日民眾蔡0城先生捐贈2萬元，作為寒冬送暖及榮民眷活動使用。</p> <p>13.114年3月9日國際同濟會台灣總會華江同濟會捐贈綜合物資31箱，慰問清寒榮民眷。</p> <p>14.114年4月7日民眾李秀琴女士捐贈3萬1,800元，作為寒冬送暖及榮民眷活動使用。</p> <p>15.114年4月21日張榮發基金會捐贈長榮保溫杯墊禮盒，慰問清寒榮民眷。</p> <p>16.114年5月9日財團法人勇源教育發展基金會捐贈20萬元，作為辦理遺孤培力活動使用及捐贈10萬元與世界佛教正心會捐贈3萬元，皆作為就學大專院校之榮民遺孤學費補助。</p> <p>17.114年5月15日民眾王義泉先生捐贈5,000元，作為就學大專院校之榮民遺孤學費補助。</p> <p>18.114年5月20日民眾周忠國捐贈5,000元，作為就學大專院校之榮民</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<p>遺孤學費補助。</p> <p>19.114年5月21日中華熱心發展協會捐贈白米100包、奶粉10罐、肉醬罐頭15箱，慰問榮民眷及遺孤家庭。</p> <p>20.114年5月22日欣泰石油氣股份有限公司捐贈3萬元，作為榮民眷活動使用。</p> <p>21.114年6月16日社團法人中華佛教善緣慈善會捐贈4萬2,000元，作為百歲人瑞關慰。</p> <p>22.114年6月17日財團法人慶福社會福利慈善事業基金會捐贈涼感衣，慰問特、較需榮民、遺眷。</p> <p>23.114年8月28日永憶生命禮儀有限公司捐贈祈福餅乾11包、馬玉山燕麥片27盒、新竹米粉42包、花生麵筋罐頭24罐、茄汁鯖魚24罐及花瓜罐頭24罐，慰問清寒榮民眷。</p> <p>24.114年9月10日陸海空軍相互關懷協會捐贈白米60包，慰問清寒榮民眷。</p> <p>25.114年9月12日基隆明山宮捐贈白米10箱及綜合普渡組15組，慰問清寒榮民眷。</p> <p>26.114年9月15日埔墘福德宮捐贈普度綜合物資50袋及白米300斤，慰問清寒榮民眷。</p> <p>27.114年9月22日中華電信基隆營運處捐贈文旦30箱，慰問清寒榮民眷。</p> <p>28.114年9月23日中華熱心發展協會捐贈白米150包、輪椅2台、四腳助行器3台、拐杖3支、燕麥2包及</p>	
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>肉鬆 9 罐，慰問榮民眷及遺孤家庭。</p> <p>29. 114 年 9 月 30 日退除役官兵相互關懷權益促進協會捐贈 1 萬元，作為榮民眷活動使用。</p> <p>30. 114 年 9 月 30 日台灣叮叮巴士股份有限公司捐贈月餅 60 盒，慰問清寒榮民眷。</p> <p>31. 114 年 10 月 29 日蓉傳有限公司捐贈翻身毯 20 床，慰問清寒榮民眷。</p> <p>32. 114 年 12 月 8 日環島愛心饅頭捐贈 1000 粒饅頭，慰問清寒榮民眷。</p> <p>33. 114 年 12 月 11 日勝威食品企業有限公司捐贈 2 萬 2,000 元，作為遺孤獎學金。</p> <p>34. 114 年 12 月 20 日基隆理想獅子會捐贈抱枕毛毯兩用毯 100 條，慰問清寒榮民眷及遺孤家庭。</p> <p>35. 114 年 12 月 20 日民眾簡淑娟捐贈電熱毯 4 件，慰問清寒榮民眷。</p> <p>36. 114 年 12 月 23 日佛教慈濟慈善事業基金會中正協力隊捐贈五穀粉 30 份，慰問清寒榮民眷。</p> <p>37. 本處於春節、端午、秋節前夕，由處長率同仁前往台北榮總員山分院和蘇澳分院及基隆地區衛生福利部基隆醫院等醫療院所探視住院榮民(眷)，讓住院榮民在節慶期間能感受到榮服處帶來的溫暖關心。</p> <p>三、積極辦理輔導就學、就業暨職訓媒合活動</p> <p>1. 114 年度辦理 2 場就業媒合活動暨企業參訪，除設置服務台受理求職登記、推介就業外，並提供職訓、就學、進修補助、職業適性評量等諮詢服務，參加人數總計 276 人。</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<p>2. 舉辦 114 年「就學就業職訓服務工作說明會」，1 場次計 46 人，協助退除役官兵瞭解個人重要權益，俾協助多元輔導穩定就業。</p> <p>3. 114 年辦理 9 場「適性評量及職涯諮詢」服務，實施職業適性評量、職涯諮詢，參加職涯諮詢榮民/眷及屆退官兵人數 89 人、適性評量 190 人。114 年度創業諮詢輔導服務計畫輔導 11 人次，114 年 2 月 25 日辦理 1 場創業輔導講座，參加榮民及二類官兵人數 14 人。</p> <p>4. 就業站未來首要目標為促進退除役官兵穩定就業，提供就業激勵措施，發給職業訓練訓後就業穩定津貼及推介就業穩定津貼以協助退除役官兵穩定就業。</p>	
	<p>五、落實外住榮民暨遺眷訪查服務，並依不同需求類型提供服務照顧工作。</p>	<p>落實外住低收入戶榮民暨遺眷訪查服務照顧，運用服務體系、榮欣志工及結合政府機構、民間慈善團體等，主動關懷訪視、積極協助服務榮民(眷)。</p>	
	<p>六、建立簡淺易懂的作業標準及工作手冊，提升服務效能。</p>	<p>一、有關民眾各項申請作業流程及要求事項，本處除依輔導會規定外，另依服務實際狀況簡化修訂本處「各項業務簡表」，藉由作業程序的建立，使相關人員有所依據，並可縮短工作時程，提升服務效能。</p> <p>二、各業管承辦人均依預期效益落實執行。</p>	

貳、 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」俾利有效處理問題，即時滿足服務對象需求。	每日由專人負責收（簽）辦「首長民意電子信箱」，各業務承辦人員均於處理時限內簽核回復，並對處理情形追蹤列管，落實服務成效。		
	二、 辦理榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會，廣邀服務對象參與意見表達。	一、本處於 114 年 4 月辦理完成「與民有約：退除役官兵代表懇談會」聆聽退除役官兵代表心聲。 二、為聽取榮民代表建言，瞭解其生活需求及興革建議，協助解決疑難，本處於 114 年 5 月至 7 月辦理服務區聯合座談會 3 場次，聆聽退除役官兵代表心聲，積極提升服務效能。		
	三、 依據服務特性辦理滿意度調查，俾利精進服務效能。	114 年度服務品質滿意度問卷調查共回收 942 份。本處依「服務電話是否經常忙線？」、「服務人員的服務態度是否滿意？」、「辦事效率是否滿意？」、「洽公環境是否滿意？」等四大項作為評分項目，並每月統計，進而量化服務滿意度績效指標，並依此指標賡續精進本處服務效能。		
	四、 建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。	114 年本處接獲陳情案計 1 案，均依本處『人民陳情案件及非理性陳情行為處理作法』妥善處理，並回復陳情人，告知處理情形，取得陳情人認同。		

	<p>五、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>一、區分層級，透過親訪、懇（座）談會、協調等方式，加強與地方民意代表聯繫溝通。</p> <p>二、為掌握輿情，除依輔導會規定專責收視固定新聞台外，指派專人每日閱讀早（晚）報、電視新聞報導，電子網路新聞等，即時瞭解有關榮民（眷）報導，並通知相關人員儘速處理及反映輔導會指導因應。</p> <p>三、本處辦理各項活動，皆迅速發布新聞稿件，統計 114 年辦理活動獲電視與平面媒體、網路新聞登載計 201 則。</p>	
<p>參、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>一、設置全功能櫃台，賡續推動「一處收件、全程服務」作業。</p>	<p>落實「一處收件、全程服務」，達成簡政、便民之目標，完成各項申辦作業如次：</p> <p>一、114 年急難救助計 543 人次，核發金額 247 萬 9,000 元。</p> <p>二、114 年三節慰問合計 1,547 人次，核發金額為 449 萬 3,000 元。</p> <p>三、114 年醫療輔具申請，計眼鏡 364 人、助聽器申請 29 人次(實物 26 人、經費補助 3 人)、鑲牙 17 人次、其他醫療輔具 71 人次。</p> <p>四、114 年度協助榮民辦理就養申請 147 件，核定 47 人，就養驗證 31 案，海外驗證 5 案。</p>	
	<p>二、非上班時間設置專人輪值，全年無休 24 小時服務。</p>	<p>排訂值班（勤）人員實施 24 小時之服務。平日午休時間，由日班執勤人員實施輪值；夜間或假日均排訂值勤人員留守與接聽電話，提供緊急事件服務，以達「服務不中斷」之目標。</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>構建社區資源地圖：依服務區分佈及服務對象狀況，與社政、軍警、金融機構及社福、宗教慈善團體等建立聯繫平台，構建社區資源地圖，提供榮民（眷）即時便捷之服務。</p>	
	<p>四、建置多元化資訊參與管道，如臉書、Line等網路社群，提供友善網路溝通環境。</p>	<p>本處臉書 114 年執行成效，臉書按讚數累積 16,887 人次；臉書互動數為 31,431 人次；貼文觸及數為 332,749 人次。</p>	
<p>肆、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>一、依地域差異設置服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性，落實「榮民在哪裡，服務到那裡」及「傾聽榮民聲音」之服務理念。</p>	<p>本處於基隆市暖暖區、馬祖地區設置社區關懷據點-服務站(臺)，服務時間分別為每星期一至星期五上午 8 時 30 分至 11 時 30 分，下午 1 時 30 分至 4 時 30 分；每星期一、三、五上午 9 時至下午 4 時。服務項目有各項收件、諮詢、意見反應、居家服務及其他。榮民可至附近服務站(臺)申請各項服務，可節省時間，深獲榮民(眷)好評。</p>	
	<p>二、於社區服務網配置在地人力，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>本處依行政區域及榮民、遺眷服務照顧人數，目前區分 2 個責任區 14 個服務網，由 11 位社區志願服務組長及 3 位社區志願服務員，平時與社區鄰里長及社區公私立社福機構建立聯結，即時服務照顧居住於各社區之榮民或遺眷。</p>	
	<p>三、依據服務對象不同需求，辦理退除役官兵及眷屬等就業訓練班次，強化年輕官兵就業輔導，提升職場競爭力。</p>	<p>輔導會自 108 年開始，各榮服處不自行辦理委外職訓班隊，本處每月更新提供有就業需求的退除役官兵(眷)參加職訓中心、勞動部勞動力發展署及財團法人中華航業人員訓練中心等訓練機構所辦理之課程。</p>	

	<p>四、網頁設計符合使用者需求，依據使用介面提供多樣性檢索方式，提供分類（眾）檢索服務。</p>	<p>為瞭解民眾對本處各項服務滿意度情形，並作統計分析，及時改進服務相關缺失，本處全年預定辦理：</p> <p>一、服務滿意度問卷調查：由服務體系人員及本處各業管於榮民眷訪視或到處洽辦相關案件時訪問調查。</p> <p>二、服務品質滿意度問卷調查，定期每月 5 日前回收統計分析陳核，傳會相關業管人員參考精進服務措施，並按時報會核備，並於本處處務會議及服務工作檢討會等集會時機，報告當月份調查統計分析，提供相關業管人員參考，以持續精進各項服務效能。</p>	
<p>伍、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>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，彙編文宣資料，善用傳播媒體及公眾場域，主動揭露業務資訊。</p>	<p>一、主動於官方網站暨本處臉書發布最新訊息、包含就業媒合、就業訓練、人事服務、座談會、榮民(眷)權益等相關資訊，並將各項服務資訊，有系統地於網頁公布，提供榮民眷最快速 e 化資訊。</p> <p>二、及時以活潑生動方式，更新本處活動情形，讓榮民(眷)有充分參與感，俾利持續關注本處網頁與臉書訊息。</p>	
	<p>二、落實政府資訊公開，以主動公開為原則，保障民眾知的權益。</p>	<p>結合輔導會並依「政府資訊公開法」條文規定，將法規與行政規則、組織與職掌、行政指導文書、施政計畫、業務統計、研究報告、預算及決算、公共工程及採購契約、支付或接受之補助、請願及訴願、國家賠償事件統計，依規定公告。</p>	

	<p>三、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>本處依輔導會施政計畫及要求目標，先期編組相關人員，集思廣益研擬服務工作執行作為；再經定期會議，以檢討、協調、修訂等程序，據以訂定本處年度執行為民服務之相關計畫與具體作為，以落實各項工作能如期如質達成。</p>	
陸、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>一、因應國家政策發展情勢，聘請專家、學者擔任講座，講授長照政策、就業促進政策等。</p>	<p>利用年度退除役官兵代表座談會召開時，邀請地方長照服務機構專業人員，宣導長照服務相關資訊，促使國家長照服務政策得以落實滿足榮民、遺眷的需求。</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>依據相關社福法規規定之既有制度及地方政府現有服務窗口，進行連結形成合作機制，對於影響安全之突發事件，即時掌握處理，消彌問題於無形，自然形成維護安全之社會網絡。</p> <p>(一)與基隆市消防局建立轄區重大意外災害傷亡事件查詢機制，以即時掌握突發意外事件。</p> <p>(二)114年7月21日拜會基隆市政府社會處處長聚焦建構安心御老系統資源連結，結合榮服處既有之關懷訪視、緊急協助與生活支持服務，與基隆市政府社會處長期推動的高齡照顧政策相互呼應結合。</p> <p>(三)114年8月4日拜會基隆市衛生局長說明「安心御老系統」在退除役官兵醫療及健康管理、緊急通報與社區照護資源等行政協助面向的規劃應用。</p> <p>(四)114年11月19日鏈結基隆市政府，派員參與114年第2次老人保護網絡及老人暨身心障礙者</p>	

		保護個案後續追蹤及創傷支持 服務方案聯繫會議。	
--	--	----------------------------	--