

## 高雄市兵役處106年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

- 一、高雄市政府106年3月2日高市府研發字第10630330100號函頒「高雄市政府106年度提升服務實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局106年4月6日高市民政秘字第10630657400號函頒「高雄市政府民政局106年度提升服務執行計畫」。

### 貳、計畫目標

以「以民為本服務至上」的理念，重視民情、輿情，樹立親切服務形象，提供全方位優質服務。

### 參、實施對象

本處各科室。

### 肆、計畫內容

工作要項	工作重點	業務單位	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。	秘書室	
	(二)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 服務人員專業能力 注重服務人員的態度、行為及專業知識，確保服務人員能親切、主動的提供服務。適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。	軍務科 役政科 動員科 秘書室
		2. 定期檢討表單及作業流程 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併或減少應附文件種類。	軍務科 役政科 動員科
		3. 訂立標準作業程序/SOP 訂立各項申請作業之標準作業程序，包括流程說明及流程	軍務科 役政科 動員科

		圖與核辦時限，登載於網站，提供民眾參閱。	秘書室
(三)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	1. 志工於服務台主動招呼民眾，親切奉茶，並引導民眾至接待室，由承辦人親自解說或辦理。 2. 每年辦理志願服務人員訓練及參訪標竿學習，建立役政志工優質形象。 3. 軍人忠靈祠龍虎塔設置管理室，由專人服務前來祭拜民眾並提供諮詢服務。 4. 製作電話接聽應答要領，提醒承辦人自我惕勵，注意電話禮貌，並定期辦理電話禮貌測試，建立親切、友善的服務形象。 5. 由業務主管就服務案件隨機教育職員、工及替代役役男各項服務作法與正確回應。 6. 於網站建置「常見問題集」，並定期檢視，以提供民眾正確訊息。 7. 於網站提供服務資訊及作業流程。 8. 提供申請人申辦進度或退件原因查詢。	秘書室 秘書室 軍務科 秘書室 各科室 秘書室 秘書室 各業務科	
(四)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的	1. 不定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。 2. 進行環境美綠化，提供舒適、明亮、整潔的辦公環境。 3. 辦公場所服務科室、服務項目標示正確，且提供雙語標	秘書室 秘書室 秘書室	

	<p>服務環境。</p>	<p>示服務。</p> <p>4. 提供無障礙廁所、軍人忠靈祠燕巢園區及烏松園區均設置無障礙設施及昇降梯等設備供民眾使用。</p> <p>5. 設置志工服務台，由專責志工負責服務民眾。</p> <p>6. 設立民眾接待室，由志工引導民眾申辦役政案件。</p> <p>7. 提供申辦書表（含填寫範例）宣導資料及文具用品。</p> <p>7. 提供老花眼鏡，提供民眾便利洽公環境。</p> <p>8. 廁所設置緊急按鈕警鈴，增加民眾使用安全。</p> <p>9. 軍人忠靈祠祭殿廁所設置嬰兒更換尿布與清洗平台及親子馬桶，便利民眾使用。</p> <p>10. 每年辦理洽公環境設備檢查，適時改善或更新，以符服務需求。</p>	<p>軍務科</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室 軍務科</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室 軍務科 軍務科</p> <p>秘書室</p>
	<p>(五)因應業務屬性、服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>1. 四維行政中心提供(i-Taiwan 免費上網)服務。</p> <p>2. 鼓勵機關推動創新提案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案。</p> <p>3. 鼓勵向其他績優機關進行標竿學習，並積極參與「政府服務獎」或其他評獎，藉由參獎自我努力及學習。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>軍務科 役政科 動員科 秘書室</p>

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服务。	於本處及軍人忠靈祠網站設置處長信箱，並透過市長信箱、市府聯合服務中心、線上即時服務系統等，隨時處理，即刻回應。	軍務科 役政科 動員科 秘書室
	(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定「本處讀報人員注意事項」，規定各科室讀報人將剪報資料面交承辦科室主管或其代理人。承辦科室應迅即簽陳，會辦單位亦應以最速件處理。</li> <li>2. 若有媒體報導本處的負面消息，相關科室應將訊息研析及因應作為，並迅即主動更正不實內容，以導正社會視聽。</li> <li>3. 於網站建置「常見問題集」，並定期檢視，以提供民眾正確訊息。</li> </ol>	軍務科 役政科 動員科 秘書室  軍務科 役政科 動員科 秘書室  軍務科 役政科 動員科 秘書室
	(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	定期辦理民眾意見調查，透過民意調查，瞭解民情、民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失，並作為提升整體滿意度之參考。	軍務科 役政科 動員科
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	於本處及軍人忠靈祠網站設置處長信箱，並透過市長信箱、市府聯合服務中心、線上即時服務系統等，由專人分案處理，並依規定稽催管制。	軍務科 役政科 動員科 秘書室

三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	1.設置本處單一服務窗口，由專責志工人員負責服務民眾。 2.軍人忠靈祠納骨塔大門口旁設置單一服務窗口，提供民眾問題諮詢。	秘書室 軍務科
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	1. 網站提供役男線上申請兵籍調查。 2. 網站提供役男線上代檢申請。 3. 軍人忠靈祠提供網路祭拜，使民眾免於舟車勞頓，解決祭拜不易之問題。 4. 將線上服務項目，連結至市府網站「貼心 e 服務」方便民眾使用。	役政科 役政科 軍務科 秘書室
	(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	1. 網站提供他機關連結，提升政府資訊資源共享。 2. 網站提供役男線上代檢系統。	秘書室 役政科
	(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。	秘書室

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	對本市入營之弱勢家庭或發生事故之役男即時慰問關懷。	軍務科
	(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	辦理替代役役男歲末年終獨居老人居家關懷環境清潔公益活動。	軍務科
	(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	對本市入營之弱勢家庭調查家況，由各區公所里幹事至役男家提供服務。	軍務科
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	1. 主動公開本處之基本資訊、法令、施政計畫，並即時更新，供民眾上網查閱最新訊息	各科室
		2. 公開資料上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。	秘書室
		3. 定期檢視維護網站資訊，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。	秘書室
		4. 網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	軍務科 秘書室

	(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	網站提供民眾連結行政院提點子公共政策網路參與平台。	秘書室
	(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民的方向推動。	各科室
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	配合市府環保減碳政策對祭拜家屬實施問卷調查，推動不燒金銀紙不點香環保政策。	軍務科
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	軍人忠靈祠網站設置厝位查詢、空櫃查詢及網路祭拜，以符合民眾需求方便瀏覽及使用網站服務。	軍務科
	(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務	1. 結合社會資源，運用志工服務，推動相關公共服務。 2. 結合後備軍人團體辦理各項公益活動。	秘書室 動員科

	實解決服務或公共問題。		
	(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	1. 運用後備軍人及替代役役男、志工協助推動市政建設並擴大參與公益活動。 2. 對於已核予列級之生活扶助戶、列級役男配偶生育、列級生活扶助戶親屬喪葬、義務役軍人死亡、現役役男住院7日以上及傷殘除役軍人等對象發放慰問金，讓民眾感受政府對本市入營之弱勢家庭或發生事故之役男關懷。	動員科 軍務科  軍務科

**伍、督考方式：**

- 一、本處各執行單位應依所訂工作計畫積極辦理。
- 二、另配合通知提送執行成果，於科室會議檢討改進各項服務工作。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或補充規定。