

高雄市兵役處提升服務工作計畫

壹、計畫依據

- 一、依據高雄市政府107年1月29日高市府研發字第10730149200號函頒「高雄市政府107年度提升服務實施計畫」辦理。
- 二、依據高雄市政府民政局107年3月6日高市民政秘字第10730414700號函頒「高雄市政府民政局107年度提升服務執行計畫」辦理。

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，結合民間資源，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 | 執行單位 |
|----------------------|--|--------------------------|
| 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)建立業務標準服務時效，並適時檢討改進流程與作業方式。 | 軍務科 役政科 動員科 秘書室 |
| | 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 秘書室 |
| | 3. 訂立業務標準服務時效，明定各項申請作業核辦時限，並登載於網站，提供民眾參閱。 | 軍務科 役政科 動員科 秘書室 |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | <p>(三)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊，提升服務流程透明度。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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，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. 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. 於網站及市政 F&Q 提供服務資訊。 | <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>軍務科</p> <p>秘書室</p> <p>各科室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> |
| | <p>(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，建置合宜的服務環境。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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. 進行環境綠美化，提供舒適、明亮、整潔的辦公環境。 3. 辦公場所服務科室，提供雙語標示服務。 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。 5. 設置志工服務台，由專責志工服務民眾。 6. 設立民眾接待室，由志工引 | <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>軍務科</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> |

| | | | |
|--------------------------|---|---|--|
| | | <p>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>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. 不定期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>秘書室</p> <p>軍務科</p> <p>秘書室</p> <p>軍務科</p> <p>秘書室</p> |
| | (五)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。 | 1. 四維行政中心提供(i-Taiwan 免費上網)服務。 | 秘書室 |
| | | 2. 鼓勵員工推動創新提案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案。 | 秘書室 |
| | | 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，藉由參獎自我努力與提升。 | 軍務科 役政科 動員科 秘書室 |
| 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務。 | 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 | 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 | 軍務科 役政科 動員科 秘書室 |

| | | | |
|--------------------------|--|---|---|
| | 建議，適予調整服務措施。 | <p>速件處理。</p> <p>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提報處長，並迅即主動更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>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。</p> | <p>軍務科 役政科 動員科 秘書室</p> <p>軍務科 役政科 動員科 秘書室</p> |
| | (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。 | 不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。 | <p>1. 設置本處單一服務窗口，由專責志工人員服務民眾。</p> <p>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。</p> | <p>秘書室</p> <p>軍務科</p> |
| | (二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服 | <p>1. 網站提供役男線上申請兵籍調查。</p> <p>2. 網站提供役男線上代檢申請。</p> | <p>役政科</p> <p>役政科</p> |

| | | | |
|--------------------------|---|--|--|
| | 務，增加民眾使用意願。 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5. 於本處網站及戶政 e 指通 App 提供役男查詢體位。</p> | <p>軍務科</p> <p>秘書室</p> <p>役政科 秘書室</p> |
| | (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。 | <p>1. 網站提供他機關連結，提升政府資訊資源共享。</p> <p>2. 網站提供役男線上代檢系統。</p> | <p>秘書室</p> <p>役政科</p> |
| | (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，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 | 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 |

| | | | |
|---------------------|---|---|------------|
| | 高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。 | | |
| | (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 | 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 | |

| | | | |
|---------------------|--|---|-----------------------|
| | 審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。 | | |
| 六、掌握社會發展趨勢，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。 | 配合國家政策營造樹葬環境修訂法規，施行節能減碳及永續經營政策。 | 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，務實解決服務或公共問題。 | 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 |
| | (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 | 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 | 動員科 軍務科 軍務科 |

| | | | |
|--|----------------|--|--|
| | <p>度化及持續性。</p> | <p>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。</p> | |
|--|----------------|--|--|

伍、推動及管考

- 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、其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或補充規定。