

高雄市政府兵役局提升服務品質執行計畫

壹、依據：高雄市政府提升服務品質實施計畫

貳、目標：提升行政效能，提供創新服務，全面提升本局服務品質。

參、實施對象：本局各科室

肆、計畫內容：

實施要項	推動作法	承辦單位
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)訂定年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。	本局依業務特性、民眾需求及年度重點工作，研訂執行計畫，公布於機關網站及服務場所。 秘書室
	(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 進行環境美綠化，提供舒適、明亮、整潔的辦公環境。 2. 辦公場所服務科室、服務項目標示正確，且提供雙語標示服務。 3. 提供無障礙廁所、軍人忠靈祠燕巢園區設置無障礙設施及昇降梯等設備供民眾使用，且有必要的使用說明，並有定期檢測維護紀錄可供查閱。 4. 設置志工服務台，由專責志工負責服務民眾。 5. 設立民眾接待室，由志工引導民眾申辦役政案件。 6. 提供申辦書表（含填寫範例）宣導資料及文具用品，且有使用說明，並隨時補充。 7. 提供老花眼鏡，提供民眾便利洽公環境。 8. 廁所設置緊急按鈕警鈴，增加民眾使用安全。 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。 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。 秘書室 秘書室 秘書室 軍務科 秘書室 秘書室 軍務科 軍務科 秘書室

實施要項	推動作法	承辦單位
<p>(三)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</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. 加強電話禮貌，每年至少執行電話測試2次。 6. 於本局網站提供役政相關法令及建置「常見問題集」提供業訊息。 7. 由業務主管就服務案件隨機教育職、工及替代役役男各項服務作法與正確回應。 	<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>秘書室</p> <p>各科室</p>
<p>(四)善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理全民國防教育宣導，宣揚國家國防績效，爭取民眾支持國防、支持役政。 2. 辦理後備幹部贈報加強媒體行銷役政。 3. 辦理眷村美食活動，關心眷村文化，貫徹幸福城市施政措施。 4. 辦理役政趣味體能運動會，凝聚袍澤情誼、加強役政宣導。 5. 辦理役男徵兵處理宣導座談會，宣導入營服役相關法規。 6. 辦理兵役博覽會活動，擴大兵役宣導。 7. 開設役男懇親服務台，提供優質役政服務及兵役宣導。 8. 配合眷村健康講座，行銷役政服務。 	<p>動員科</p> <p>動員科</p> <p>軍務科</p> <p>動員科</p> <p>役政科</p> <p>役政科</p> <p>軍務科</p> <p>軍務科</p>

實施要項	推動作法	承辦單位	
	<p>(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>1. 結合後備軍人團體辦理各項公益活動。 2. 定期辦理替代役公益活動，配合捐血中心及時號召役男，救助社會弱勢，發揮愛心回饋社會。並於歲末年終發動替代役男，執行獨居老人居家關懷及環境清潔活動，展現政府服務社會功能。</p>	<p>動員科 軍務科</p>
	<p>(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<p>積極參與「政府服務品質獎」評選，藉全國性的評獎機制提升服務品質，樹立機關良好形象。</p>	<p>秘書室</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p>	<p>1. 設置本局單一服務窗口，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，方便服務門民眾及問題諮詢。 3. 於網站提供軍人忠靈祠申請範例及表格下載，縮短民眾現場申辦等候時間。</p>	<p>秘書室 軍務科 軍務科</p>
	<p>(二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，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. 於本局網站公布標準服務時效及各項處理流程。 2. 訂定「本局內部控制制度」，建立本局各項業務明確流程及標準作業程序。 3. 訂定「本市軍人忠靈祠標準化工作作業手冊」，提供軍人忠靈祠管理人員工作之依據。 4. 訂定「本市役男徵集處理及護送入營意外事故處理教範」，建立役男徵集及入營意外事故處理標準作業規範。 5. 訂定「本局進駐災害應變中心輪值人員守則」，提供本局進駐災害應變中心輪值人員工作依據。</p>	<p>秘書室 各科室 軍務科 役政科 動員科</p>

實施要項	推動作法	承辦單位
	<p>(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	各科室
	<p>(四)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	各科室
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>	各科室

實施要項	推動作法	承辦單位
<p>(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 局長信箱、役男留言版及民意調查掌握回應民眾意見時效，並綿密追蹤處理。 2. 提供本局各項民眾陳情處理情形調查表，逐月統計、分析民眾對答覆內容及處理速度之滿意度，據以檢討改善服務品質。 3. 民眾對軍方之反映事件，儘速協調減低民怨，保障民眾權益，並進行民、政、軍直接三方溝通，以維軍民和睦。 	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>軍務科</p>
<p>(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「本局讀報人員注意事項」，規定各科室讀報人應於每日上午8時00分前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，當日上午9時前送陳主任秘書。 2. 若有媒體報導本局的負面消息，相關科室應於上午8時30分前，將訊息研析及因應作為，提報市長室瞭解，並迅即主動更正不實內容，以導正社會視聽。 	<p>各科室</p> <p>各科室</p>
<p>(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<p>於本局網站建置「常見問題集」，並成立網站管理小組每週定期檢視，以提供民眾正確訊息，並透過其回饋意見轉化為政策改進依據或施政參考。</p>	<p>各科室</p>

實施要項	推動作法	承辦單位
	<p>(五)定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<p>各科室定期辦理民眾意見調查，每半年繳交分析報告。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。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<p>1. 主動公開本局之基本資訊、法令、施政計畫，並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱最新訊息。</p> <p>2. 於本局網頁公開服務措施、機關文宣品(如宣導手冊、為民服務白皮書)及常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。</p> <p>3. 專人定期檢視網站資訊內容正並即時更新，以提供正確資訊。</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各科室</p> <p>秘書室</p>

實施要項	推動作法	承辦單位
(三)規劃建置多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	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) (線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。	<ol style="list-style-type: none"> 1 於網路提供役男代檢系統、表單下載等服務。 2. 設置線上服務項目 (包括提供民眾申請書表下載、厝位查詢、空櫃查詢及網路祭拜等服務)，以符合民眾需求方便瀏覽及使用網站服務。 3. 軍人忠靈祠燕巢園區推動網路祭拜，使民眾免於舟車勞頓，解決祭拜不易之問題。 	役政科 軍務科 軍務科
(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	本局網站提供他機關網頁連結，提升政府資訊資源共享。	秘書室
五、創新服務方式、整合服務資源	<ol style="list-style-type: none"> 1.積極與軍方協商將本市閒置之營地美綠化或開設公共設施，以維市容觀瞻，為市民提供適切服務。 2. 設置新兵訓練中心懇親服務台，提供役男及家屬對兵役諮詢服務及軍中生活調適與軍方溝通管道。 3. 辦理眷村健康講座，關懷眷村長輩身體照顧。 4. 積極協助眷村環境整理，主動協調權責機關，解決公共場所改善工作。 	軍務科 軍務科 軍務科 軍務科

實施要項	推動作法	承辦單位
<p>(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<p>透過民眾需求調查規劃服務政策或措施，進行服務項目改造。</p>	<p>各科室</p>
<p>(三)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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，除發放慰問金另於年節發給慰問函，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。 3. 為撫慰遺族遭受喪親之痛，無法續辦後續撫卹事宜，製作傷殘（死亡）軍人慰問紀要，掌握動態，俾以協助服務。 	<p>動員科 軍務科 秘書室 軍務科 軍務科</p>
<p>(四)鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擔任市府與軍方窗口，協助推展市政建設。 2. 協調國軍各災防(分)區支援救災。 3. 結合軍方資源，辦理兵役博覽會活動。 4. 結合體檢醫院，辦理役男徵兵檢查宣導座談會，解決役男服役疑惑。 5. 規劃整合本市替代役役男參與公益服務，帶動役男、機關、社區三者間之良好互動關係。 	<p>軍務科 動員科 役政科 役政科 軍務科</p>

伍、管制考核：

- 一、平時查核：結合每月科室會議確實檢討各項為民服務工作。
- 二、年度查核：配合市府服務品質獎初審作業辦理。

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。