

高雄市兵役處114年提升服務工作計畫

壹、計畫依據

- 一、高雄市政府提升服務實施計畫。
- 二、高雄市政府民政局114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，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

執行要項		執行重點	執行單位
訂定「提升服務執行計畫」	訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。	依業務特性、民眾需求及年度重點工作，研訂執行計畫，計畫經審定後公開於機關網站。	秘書室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)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。 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。 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。	各 科 室 軍 務 科 役 政 科 動 員 科 各 科 室
	(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊，提	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。	秘書室

執行要項		執行重點	執行單位
	升服務流程透明度。	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。	秘書室 軍務科 秘書室 各科室 秘書室 秘書室
	(三)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。	1. 定期辦理「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. 忠烈祠設置提供無障礙廁所、無障礙設施，另軍人忠靈祠燕巢園區及烏松園區均設置無障礙設施及升降梯等設備，供民眾使用。 5. 於823紀念館設立服務台，由專責人員引導民眾參觀紀念館。 6. 設置志工服務台，由志工引導民眾申辦相關業務。 7. 提供申辦書表(含填寫範	秘書室 秘書室 秘書室 動員科 軍務科 動員科 秘書室 軍務科

執行要項		執行重點	執行單位
		例)及文具用品。 8. 廁所設置緊急按鈕警鈴，增加民眾使用安全。 9. 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。	秘書室 秘書室
	(四)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。	1. 四維行政中心提供(i-Taiwan 免費上網)服務。 2. 研究創新 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。 3. 標竿學習 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。	秘書室 秘書室 各科室
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。	於本處設置意見信箱，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。	各科室
	(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。	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，由科室主管以最速件方式上傳至主管群組。 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。	各科室

執行要項		執行重點	執行單位
		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。	
	(三)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	於本處設置意見信箱，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。	各科室
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. 軍人忠靈祠提供網路祭拜，讓家屬可利用電腦或手機進行網路祭拜，使民眾免於舟車勞頓。 2. 將線上服務項目提供於市府網站「貼心 e 服務」專區，方便民眾使用。	軍務科 秘書室

執行要項		執行重點	執行單位
	(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。	網站提供他機關連結，提升政府資訊資源共享。 1. 網站提供役男線上代檢系統，使未能返回戶籍地接受徵兵檢查之外縣市役男可預約於本市接受檢查，減少奔波往返之累。 2. 線上兵籍調查開放期間，於網站提供役男辦理線上申報，以網路代替馬路，避免役男或家屬往返公所或指定地點之不便。 3. 網站提供役男線上申請短期出境，經資料庫勾稽無兵役管制情形者，立即核准出境，方便又迅速。	秘書室 役政科 役政科 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，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。	1. 關懷體恤弱勢家庭役男服役需求，入營前輔導轉服家庭因素替代役或補充兵，在營者協助申請提前退伍(役)。 2. 對本市入營之服兵役役男列級家屬發給一次安家費或發生重大事故之役男即時慰問關懷。	役政科 軍務科

執行要項		執行重點	執行單位
		3. 替代役役男關懷獨居長者及環境清潔公益活動並協助社福團體寒冬送年菜予獨居長輩。	軍務科
		4. 關懷身心障礙或重大傷病之特教生兵役權益，進入校園協助兵役事項。	役政科
	(二)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。 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。 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。 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。	各科室 秘書室 秘書室 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	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

執行要項		執行重點	執行單位
	對話交流。		
	(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。	配合國家政策施行樹葬，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	1. 運用後備軍人及替代役役男、志工協助推動市政建設	動員科 軍務科

執行要項		執行重點	執行單位
	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。	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日以上及身心障礙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。	秘書室 軍務科

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。