

行政院海岸巡防署服務躍升具體措施

行政院為提升政府服務品質，自 85 至 96 年間推動「全面提升服務品質方案」，並於 97 至 105 年間推動「政府服務精進方案」，為應全球治理環境的轉變，持續提升政府服務品質，於 106 年 1 月 9 日訂頒「政府服務躍升方案」，強調公平、參與及開放的全方位服務，並設立「政府服務獎」，以評獎競爭機制引導各機關將方案具體措施落實於為民服務工作。

為帶動本署及所屬服務漸進提升，依「政府服務躍升方案」內涵，納入「政府服務獎」評核構面及重點，研訂本署「服務躍升實施計畫」，具體措施列示如下，期擴散並優化服務效益：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- (一) 檢視與民眾接觸之各項勤（業）務，建立標準化作業流程（SOP），律定申辦案件處理作業時程，協調聯繫作業及管制期程；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。
- (二) 主動宣導海巡服務項目、駐地機關業務內容及性質，例如製作大型看板、海報燈箱、文宣手冊，將各項申辦業務應具備之文件資料、處理流程及進度查詢管道，以淺顯易懂方式，使民眾清楚瞭解，提升服務流程透明度。
- (三) 強化服務的友善性，對同仁應施予適度培訓，使熟練各項勤務作為及作業規定，並注重服務人員禮儀，化被動為主動，謀求效率精進及品質提升；建置合宜的服務環境，營造友善、溫馨之服務場所。

(四) 因應機關業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，辦理觀摩學習或採競賽方式規劃，鼓勵機關(單位)良性競爭，結合核心業務，創新服務作為，發展優質服務。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

(一) 建立民眾抱怨處理標準作業流程，重視民眾興革建議及陳情案件，確依規定審慎、迅速、正確處理。

(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。

(三) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題，例如透過海巡服務座談會，強化與漁民及民間團體聯訪互動，擴大民眾參與或協力合作，提供符合民眾需求的服務。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

(一) 推動網路申辦服務，達到「多用網路、少用馬路」之便捷性，開發線上申辦及跨平台通用服務，減除申請案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度，以及增加民眾使用意願。

(二) 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。本署各單位遍及全國，為利海巡工作推展，應與地方政府及在地民間團體建立合作機制，發散服務量能。

(三) 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。

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，降低其取得服務成本。

(二) 一線派出單位多位處偏鄉、離島或交通不便地區

，搭配複合策略，延伸服務據點，提高該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。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (一) 在符合政府資訊公開法等相關法令規定原則下，強化「政府資訊公開」內容，並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。

- (二) 促進民眾運用實體或網路多方管道參與決策制定，廣泛運用平面及電子媒體，宣導本署各項為民服務措施與成效，強化政策溝通及對話交流。

- (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。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- (一) 建立重大輿情反應機制，主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。

- (二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大服務措施的運作彈性。

- (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。

- (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。