

海 委 會 海 巡 署 南 部 分 署 服 務 躍 升 具 體 執 行 計 畫

一、計畫依據：

- (一) 行政院106年1月9日院授發字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」。
- (二) 國家發展委員會106年1月25日發社字第1061300083號函頒『第1屆「政府服務獎」評獎實施計畫』。
- (三) 行政院海洋委員會107年9月4日海綜管字第1070003226號函頒「海洋委員會服務躍升實施計畫」。

二、計畫目標

本分署依據行政院、國家發展委員會及海洋委員會之上位計畫，以「新公共服務」理念為核心，納入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」之精神，在既有基礎上賡續提供優質便民服務，計畫目標如下：

- (一) 便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- (二) 擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- (三) 開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

三、執行對象及類別導向：

配合國家發展委員會「政府服務獎」評獎實施計畫，本分署及所屬岸巡隊得依據業務屬性、勤務特性及實務推動情形，發展多元服務角色，按服務重點及導向區分類別如下：

(一) 「整體服務」類別：

日常業務直接、高頻率接觸民眾之單位，提供一般性多樣化服

務。

(二)「專案規劃」類別：

掌握社經發展趨勢並發掘關鍵公共問題，或就轄屬單位服務問題，規劃專案推動執行據以務實解決問題。

四、執行策略：

- (一)各岸巡隊應以本計畫目標為導向，依據業務屬性、勤務特性，健全各基層單位基礎服務項目及定期檢討更新，並持續人員訓練，維持服務友善性及專業度，穩固服務品質。
- (二)依據岸巡隊服務量能、轄區特性及民眾需求，以各安檢所為服務據點，檢整服務資源並有效利用，藉以提升服務質量，發揮投資效益。
- (三)各岸巡隊，以為民興利之角度，結合在地特色、時事趨勢或配合各項政策之推動，與當地機關(雲嘉南風景管理處、大鵬灣風景管理處、墾丁國家公園管理處、台灣港務分公司等)及團體(水上救難協會、紅十字會、威鯨救難協會等)合作，爭取人力及資源挹注於清淨家園、淨灘(港)、社區環境整理、資源回收、認養社區公園等，增進與民互動並配合地方社福機構關懷弱勢團體、獨居老人照護、協助防災救難及災後復原等任務，展現親民作為。
- (四)各岸巡隊結合轄內學校，簽訂策略聯盟，辦理人才招募及任務政策宣傳，置入行銷，建立與民溝通回應機制，並鼓勵在職志願役軍、士、兵持續進修，取得學歷，不只服務外部顧客，亦妥善照顧內部顧客，進而拓展服務範圍。
- (五)「服務展示室及服務區」藉由海洋教育導覽、海巡工作簡介、裝備陳展等動、靜態互動行銷方式，提供多功能之整合服務，除讓民眾親近海巡、認識海洋，落實地方社區經營、拓展海洋事務成效外，並透過機關、學校、團體及友軍單位之參訪交流，強化政府機關間互動，營造跨域合作良好利基，以提昇整

體綜效。

(六)建立專卷，依「計畫—執行—考核」妥善保存各項紀錄備查。

五、計畫內容：

(一)區分基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等4項構面，詳如附表一。

(二)各岸巡隊以轄區內「鄰近重要交通要道沿線，且缺少其他政府服務據點、休憩場所，適足以填補偏遠地區服務缺口」或「鄰近濱海知名熱門旅遊景點、人潮眾多遊憩點、自行車道及交通運輸港埠附近，服務行銷宣導效果顯著」之安檢所及機動巡邏站為服務據點；以勤務工作結合服務，提升能量，拉近民眾距離，行銷海巡形象。

(三)各岸巡隊應針對「服務區」落實維護並保持各項資訊常新；服務設施如因損壞或其他原因無法提供民眾使用，應自公告服務項目移除，並於明顯處張貼告示，遇有民眾詢問應以親切委婉之態度告知民眾無法提供使用原因，視情況適時協助民眾尋求替代方案，餘各岸巡隊已撤除之服務站改以提供民眾諮詢服務，持續加強安檢所人員訓練並充實轄區諮詢服務能量，並由各岸巡隊評估規劃廳舍用途。

(四)為使民眾能獲得所屬第一線安檢所服務人員基本一致性與正確性之服務，請參考「南部分署安檢所值班(接待)人員問候來訪民眾及介紹參考資料」(如附件)，並依實際需要調整訂定各項問候語、介紹詞及其他資訊內容；另為避免影響正常勤務執行，來訪民眾除第一時間由值班人員接待確認需求外，後續應即轉由備勤或編組接待人員接替。

六、執行步驟：

(一)主官親自參與，策訂具體作法：

各岸巡隊應依據本分署「服務躍升具體執行計畫」，訂定「年度服務躍升細部執行作法」陳報本分署核定後推動，有關作法

由本分署公布至全球資訊網外，各單位應主動公布於服務場所並納入專卷保存備查，於訂定前揭細部執行作法時，得視轄區特性需要，參酌本計畫並依據執行策略，增加具體推動內容之量化指標。

(二)建立工作小組，落實品質管理：

應納編幕僚及所、站長成立工作小組，發揮團隊精神，建立完善管理流程並落實督考工作，從便民標準服務及創新增值服務等兩大面向持續推動，共同分享工作責任及成果，開創更精進空間。

(三)持恆教育訓練，驗證執行成效：

為民服務工作層面，應依據本分署「推行電話禮貌（服務）實施要點」及「推行服務禮儀實施要點」，持續要求總機及一線安檢所人員電話禮貌、接待禮儀訓練及驗證工作，以建立海巡人員專業形象。

(四)檢視現有設施，保持最佳狀態：

平時檢視為民服務統一制式設施（如服務項目牌、表單櫃、名片架、意見箱、書報架、文宣海報等）及創新特色服務設施，保持最佳狀態，以拉近民眾與海巡之距離並提升民眾滿意度。

(五)建立合作機制，擴大跨界宣傳：

協調轄內行政機關及學校團體或其他私團體，詢問年度活動辦理、行政行銷策略等相關資訊，配合宣導海巡工作任務，並鼓勵同仁進修，建立互動機制，達到相互交流，跨域合作，以最少資源，獲得最大效果。

七、考核：

(一)定期考核

本分署每年編組成立為民服務輔導小組如附表二，每半年辦理當年度所屬單位輔訪作業，確實推動各項工作，瞭解具體執行情形及成效。

(二)不定期考核

本分署針對各岸巡隊之細部執行作法推動情形，得實施不定期測試及現地查核，以瞭解具體執行情形及成效，並針對缺失輔導改進。

(三)本分署考核(輔訪)要項表如附表三；依評核結果辦理或提升服務品質工作著有績效者，由各權責單位依規定核予相關人員嘉獎之行政獎勵，執行不力致嚴重影響機關(單位)形象核予申誡處分。

附表一

編號	構面1	基礎服務			
	評核項目	工作重點	推動作法	承辦單位	
1	服務一致及正確	服務作業流程標準化	針對各項服務分別訂定標準化作業流程，依據實際單位作業需求及民眾申辦業務性質，律定標準作業流程各階段處理時限及逾期處置作法，並統一製作書面資料公布於各單一窗口洽公區域，提供同仁或民眾參照。	南部分署	
			針對機關學校團體及人民申請進出港口安檢報驗案件，不定期檢討現行作業規定，俾流程簡化與提升便利。	南部分署	
			民眾網路申辦業務承辦人員(含代理、協辦人員)應每日上網查看有無申辦案件。	南部分署及各岸巡隊	
	服務及時性	服務及時性	民眾網路申辦業務承辦人員應注意查詢及回應處理時效，接獲民眾查詢案件申辦進度應即時回復處理，或轉請上級機關查明進度後於3小時內答覆民眾，並儘速依規定期限辦理完畢通知申請人。	南部分署及各岸巡隊	
			建立民眾網路申辦業務逾期處理告知機制，於案件處理超過規定之標準作業期限時，案件承辦人應以電話或電子郵件主動告知申請人，並詳予說明理由及預定結案期日，以確保申辦人權益。	南部分署及各岸巡隊	
			針對漁民換領證照或一般民眾進出港報驗等經常洽詢之主管或非主管業務，基於為民服務理念，統一彙整製作處理流程及申辦要件「常見問題集」(FAQ)，供服務人員做初步適當答覆之參考，並提供民眾進一步諮詢管道及聯絡窗口。	各岸巡隊	
	服務人員專業度	服務人員專業度	定期對各安檢所一線服務人員就「常見問題集」(FAQ)內容進行抽測及輔導，以提升回應問題之正確率。	各岸巡隊	
			資訊正確性	全球資訊網應定期對網頁資訊內容及網頁連結進行更新，以確保公布資訊的正確性。	南部分署
				每日派員檢視、更新內、外部公布欄張貼之各項施政、重要命令及服務宣導文宣等。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站
服務友善	服務設施合宜程度	設置「服務項目一覽表」，並標示「廳舍空間平面圖」及各項服務設施方向引導標誌(均以雙語標示)，供民眾清楚瞭解所提供之服務項目，以順利尋求服務。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站		
		落實值班人員代理制度，於服務(值班)台分別標示值班及代理人員名牌。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站		
		設置「服務(值班)台」及「民眾服務區」，「民眾服務區」得結合當地社區文化特色，進行廳舍周遭環境植栽、造景及牆面美(綠)化工作，並維持整潔美觀。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機		

編號	構面1	基礎服務		
	評核項目	工作重點	推動作法	承辦單位
				動巡邏站
13			參加縣市政府公廁評鑑考核，藉評鑑制度強化安檢所人員維護清潔工作之權責，提供民眾良好衛廁環境品質。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站
14			針對民眾服務區、櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等)、申辦書表和填寫範例等服務設施軟硬體進行總體檢，若無法齊備時，應提供替代性或創意性的服務設備，並維持整潔美觀。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站
15			針對服務(值班)台、書寫台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、多功能事務機、停車位、宣導資料及文具用品等服務設施軟硬體進行總體檢，若無法齊備時，應提供替代性或創意性的服務設備，並維持整潔美觀。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站
16			定期檢視急救箱之藥品是否逾效期，有無缺漏用罄，並考量實際需求適時予以補充更新，以維持藥品妥善度。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站
17			定期檢測維護CPR急救設備、救生衣、救難艇等相關設備，確保裝備妥善堪用，以應各項任務之需。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站
18			應依「飲用水連續供水固定設備使用及維護管理辦法」第6條、第7條及第10條規定，自行或委託專業機關每月至少辦理飲用水設備維護一次、每隔三個月辦理水質檢測。並將設備維護及水質檢驗紀錄(需保存2年)置於該飲水設備明顯處。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站
19			印製「機關學校團體人民進出港口安全檢查報驗」、「入出海岸管制區」、「漁船民進出港安全檢查紀錄」流程圖，並提供申請書表、填寫範例、文具及老花眼鏡等供民眾填寫申請。	安檢所。
20			挑選適當明顯位置安裝服務鈴，便利洽公民眾。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站
21		服務行為的友善性	針對部分無法增設無障礙坡道之安檢廳舍，於出入口外適當地點標示無障礙服務標誌，並安裝愛心服務鈴，由執勤人員前來協助有需要之民眾，以提供完善貼心的服務機制。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站
22			配合一線人員職前(在職)服務訓練課程，及利用新進(在職)人員見習(常訓)時間或各種集會時機(例如：勤前教育)，講授一線單位服務工作內容、面對民眾之服務禮儀及各種臨時狀況應對處置要領，藉由基礎教育訓練，將服務理念深耕一線人員心中，	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站
23				

編號	構面1	基礎服務		
	評核項目	工作重點	推動作法	承辦單位
24			提升服務品質。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站
			配合服務訓練課程，各單位接聽電話人員報單位職銜時應簡短、清晰、明確，回答問題時應對進退得宜。	
25	服務資訊透明度		全球資訊網設置線上服務申辦專區，公布「機關學校團體人民進出港口安全檢查報驗」及「入出海岸管制區」等各類案件權責承辦單位、標準處理流程及辦理時限等訊息。	南部分署
26			依政府資訊公開法第7條規定，建置資訊公開單一窗口專屬網頁(或設置「主動公開資訊」專區)，公布機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號；主管法律、命令；施政計畫、業務統計、預(決)算書、研究報告、其他法定主動公開及主動公開無機敏性資訊項目(資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等)，至少每半年檢視更新一次，提供民眾公平公開獲得政府資訊權利。	南部分署
27	網站便利性		應於全球資訊網公開服務措施、常見問答集(FAQ)、活動訊息、文宣品(如宣導摺頁、手冊、為民服務白皮書等)、出版品、鐵馬驛站、射擊通報等其他相關資訊1種以上供民眾點閱查詢。	南部分署
28			全球資訊網應建置檢索資料庫提供多元便利的檢索服務(包括、關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索或其他方式)，提供民眾便捷網路檢索服務。	南部分署
29			全球資訊網首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	南部分署
30			全球資訊網應符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，通過無障礙檢測，並取得認證標章。	南部分署

編號	構面2	服務遞送		
	評核項目	工作重點	推動作法	承辦單位
31	服務便捷	服務整合	服務(值班)台受理「各類案件報案」、「漁船報關」、申請「機關學校團體人民進出港口安全檢查報驗」、「入出海岸管制區」、「漁船民進出港安全檢查紀錄」、「娛樂漁業漁船出海釣魚、潛水」、「外國籍船舶申請避難進出港口」、「遊艇出海報備單」等各項業務，均提供單一窗口全功能服務。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站
32			服務(值班)台全功能單一窗口接獲屬上級單位處理權責之申辦案件，應依規定先行受理後轉由總隊承辦人分案處理，亦即「一處收件、全程服務」，以內部作業取代民眾奔波。	
33		服務流程簡化	民眾以網路或書面申請進出港安全檢查報驗審查	南部分署

構面2		服務遞送		
編號	評核項目	工作重點	推動作法	承辦單位
			時，無需附送「研究(實施)計畫書」、「合約書(或計畫書)」、「目的事業主管機關核准證明文件」等書證謄本文件，僅於人員出港時出示岸巡單位審核結案通知及目的事業主管機關(港務局或縣市政府漁政單位)核准文件，由安檢所核對身分、清點人數無誤即可順利通關。	及各岸巡隊
34			指導各岸巡隊針對娛樂漁船進出之漁港，設立傳真報關專線，供業者提前將出港人員名冊傳真安檢所辦理查核作業，待民眾到場確認身分及人數無誤後即可出海，以節省現場查核等候時間。	南部分署
35		服務電子化	全球資訊網設置「機關學校團體及人民進出港口安全檢查報驗」及「入出海岸管制區」業務網路申辦窗口，便利民眾上網經由「我的e政府」網頁登入至本局線上服務系統進行申辦，並強化對民眾改採網路申辦宣導工作，以提升網路申辦之使用率。	南部分署
36			跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時之奔波勞頓。	南部分署
37	服務可近性	客製化服務	深入轄區鄰里關懷弱勢，以機關單位現有資源，針對協助對象之需求，提供相應服務，例如對年邁獨居或行動不便老人，提供多餘伙食溫馨送餐、節慶前居家整理及簡易醫療照護等服務。	南部分署及各岸巡隊
38		主動服務	依據安檢資訊系統自動示警功能，於漁民證照逾期前主動提醒漁民即時換照。	安檢所
39	服務成長及優化	設置服務處所	指導各岸巡隊、安檢所、中隊及機動巡邏站提供旅遊景點諮詢、政令宣導、醫藥箱使用、自行車簡易打氣維修工具、衛廁、飲水補給、各項急難救助通報等服務，並主動行銷給社會大眾，發揮最大服務效能。	南部分署
		突破成長	為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標。	南部分署及各岸巡隊
		優質服務	於核心業務範疇內設定服務目標，並運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且具吸引力、豐富性之其他服務措施。	南部分署及各岸巡隊

編號	構面3		服務量能	
	評核項目	工作重點	推動作法	承辦單位
40	內部作業簡化	執行表簿冊精簡	本分署輔導所屬執行簡化作業，管制執行情形並掌握衍生概況；總隊暨所屬各級單位充分運用資訊系統及紀錄電子化，落實執行各項表簿冊記錄工作，如因地區特性而有必要增設卷夾者，各單位應陳報上級權責機關、單位核定後，再行彈性調整，切勿自行辦理。	南部分署
41	服務精進機制	深化服務量能	落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。	南部分署及各岸巡隊
42			結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。	南部分署及各岸巡隊
43		建立常態機制	建立創新提案機制，並常態性持續運作，以產生源源不絕的創新服務。	南部分署及各岸巡隊
44			利用各式集會時機說明所提創新服務，並提供其他機關(單位)實施標竿學習，達成實際擴散效果。	各岸巡隊及轄屬安檢所、機動巡邏站
45			善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，協助民眾可利用行動通訊快速取得政府服務。	南部分署及各岸巡隊

編號	構面4		服務評價	
	評核項目	工作重點	推動作法	承辦單位
46	服務滿意情形	善用意見調查工具瞭解民意	視業務需要利用國家發展委員會「公共政策網路參與平台」、機關網站(頁)、Facebook粉絲專頁等管道，定期與民眾互動及回應。	南部分署
47	意見回應處理情形	妥善處理民眾意見及問題反應	規劃辦理年度「海巡服務座談」，宣導政令與預防犯罪工作，並針對漁民提出之建言，建立完善處理機制，依據相關規範妥善處理及回復。	南部分署
48			應提供首長(單位主官)電子郵件信箱及申訴電話專線，由專人受理民眾建言、抱怨及妥善新聞處理，並分案由業管承辦人妥適處理，比照公文處理時效，於期限內將處理情形以書面、電子郵件等方式回復申訴人。	南部分署及各岸巡隊
49			全球資訊網應設置「民意信箱」或討論區(如留言板、民意論壇、專業論壇…)，提供民眾意見反映管道。	南部分署

附表二

海委會海巡署南部分署為民服務輔導小組編組表					
組別	職稱	單位	級別	姓名	職掌
指導組	組長	分署本部	副分署長	耿英傑	指導本分署為民服務全 般事宜。
	副組長	秘書室	主任	巴全海	襄助組長本分署為民服 務全般事宜。
	組員	秘書室	專員	李勁霖	代理副組長推動本分署 為民服務全般事宜。
執行組	組長	秘書室	科員	侯仕元	負責推動本分署為民服 務執行計畫頒佈及考核 相關事宜。
	組員	秘書室	科員	陳偉明	協助本分署為民服務檢 核事宜。

附表三

海巡署南部分署為民服務考核(輔訪)要項表

受考(輔訪)單位		考核(輔訪)日期	
項次	考 核 (輔 訪) 要 項	評 分 比 例 (%)	所 見 事 實
1	有無訂定服務躍升細部執行做法？是否適時修正細部執行作法，陳報本分署並公布於服務場所？	15	
2	各項公開資訊是否正確且即時更新？	15	
3	「民眾網路申辦系統」是否依時限受理及結案？有無建立逾期處理告知機制？	15	
4	？是否提供首長(單位主官)電子郵件信箱及申訴電話專線，由專人受理民眾建言、抱怨及妥善新聞處理，並比照公文處理時效分案由業管承辦人於期限內回復申訴人？	15	
5	單位是否提供單一窗口全功能服務？	10	
6	針對各項服務是否訂定標準化作業流程，並製作書面資料公布提供同仁或民眾參照？	10	
7	基礎服務設施是否合宜友善？	10	
8	是否與其他機關或民間團體服務整合作業模式？	5	
9	是否建立創新提案機制，並常態性持續運作？	5	
合 計		100	
備 註			

