

海洋委員會海巡署北部分署 第一岸巡隊服務躍升細部執行作法

中華民國107年7月5日北一隊字第1071000857號函訂定

一、執行依據：

- (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) 行政院海洋委員會海巡署北部分署107年6月13日北署秘字第1070011912號函頒「行政院海岸巡防署北部分署服務躍升具體執行計畫」。

二、執行目標：

本隊依據行政院海洋委員會海巡署及北部分署之上位計畫，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，執行目標如下：

- (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，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

本隊及所屬安檢所、機動巡邏站等日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之第一線服務機關、單位。

(二) 「專案規劃」類別

隊本部將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) 本隊各單位正、副主管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) 本隊及所屬安檢所、機動巡邏站等日常業務直接、高頻率面對民眾之第一線服務單位統稱「服務據點」，依據本隊及各所屬「服務據點」量能、轄區特性及民眾需求，評估較高質量之「服務處所」設置效益，審慎規劃資源分配與地點選定，適時檢討調整設置設施，檢整服務資源並有效利用，藉以提升服務質量。
- (三) 指導轄屬單位，以為民服務角度，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、團體及校園合作結盟，爭取人力及資源挹注於提供民眾服務，拓展服務範圍。
- (四) 檢討與民眾接觸率較高之服務措施，持續研擬創新作法，創造附加價值，以展現單位服務成效與不可取代性。
- (五) 建立專案卷宗，依「計畫—執行—考核」妥善保存各項紀錄備查。

五、執行內容：

- (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(附表一)。
- (二) 落實維護轄屬服務據點及其設施，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，應於明顯處張貼告示，並自服務項目中移除，遇有民眾詢問應以親切委婉之態度告知無法提供使用原因，並視需要適時協助民眾尋求替代方案。
- (三) 就本隊執行能量、訪客人數及各項軟、硬體設施綜合考量後，設置服務據點，藉由提供海巡工作簡介、茶水、洗手間服務及

人才招募行銷方式，透過北部分署全球資訊網推廣，或結合地區人文特色發揮巧思布置等方式，提供多功能之整合服務，除讓民眾親近海巡、認識海洋，落實社區經營，拓展海洋事務成效外，展現海巡軟實力，強化機關(團體)互動，營造未來跨域合作良好利基，以提升整體綜效。

- (四) 為能讓所屬第一線安檢所服務人員提供民眾一致性與正確性之服務，由北部分署統一訂定各項問候語、介紹詞及其他資訊內容範本(如附表二)供所屬單位依實際場所套用；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服務。
- (五) 本隊依北部分署訂定檢核項目(附表三)每半年自我檢視並記錄備查，檢視服務處所經營情形，復以督訪結果指導所屬實施資訊更新及設施檢整，並通盤檢討服務處所、項目及設施之妥適性，督訪及改善情形納入專案卷宗保存備查。

六、執行步驟：

- (一) 訂定「服務躍升細部執行作法」，陳報北部分署核定後確實推動，相關作法公布服務場所，並納入專案卷宗保存備查。
- (二) 訂定前揭細部執行作法，視轄區特性需要，並依據執行策略，增加具體推動內容之量化指標，區分基礎、合作及核心目標將執行結果納入專案卷宗保存備查，執行中如有設施異動則逐案陳報北部分署審查。
 1. 核心目標：提升整體服務滿意度，永續經營服務處所，定期與民間團體交流，倡導海域安全及海洋保育觀念，構建海巡優質形象。
 2. 基礎目標：強化訓練提供更優質親切的人員服務，所屬服務處所之服務項目軟、硬體設施增、減異動，服務流程簡化，圖表清晰呈現，依據海巡核心任務配置整合型服務據點之陳展物品，服務設施維護、升級及空

間運用調整規劃等。

3. 合作目標：聯繫地方政府跨機關資源整合提升服務設施，協調民間及學校團體參訪介紹海巡任務特性，結合在地文化辦理不定期展覽活動，檢視網站服務便利性並適時滾動修正。

七、考核：

(一) 定期考核

本隊每年應編組成立為民服務輔導小組，規劃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

本隊針對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(考核要項表如附表三)。

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	服務及時性	本隊由檢管業務人員每日查看公務信箱之信件，如有民眾申請，網路申辦系統直接寄信件至檢管巡防官信箱通知，承辦人立即上網協助完成申辦事宜。	隊部。
2			本隊由檢管業務人員即時回覆處理民眾查詢案件申辦進度，或協請上級單位查詢案件進度，並於規定期限內通知申請人。	隊部。
3			本隊由檢管業務人員於案件處理超過規定之標準作業期限時，主動以電話或電子郵件告知申請人，並詳予說明理由及預定結案期日，以確保申辦人權益。	隊部。
4		服務人員專業度	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。	隊部。
5			本隊由行政業務人員以電話詢問及督導時，不定期對各安檢所值班人員就「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。	隊部。
6		資訊正確性	每日由各安檢所第一班值班下哨人員檢視、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。	安檢所。
7	服務友善程度	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。	隊部及安檢所。
8			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。	隊部及安檢所。
9			設置「服務(值班)台」，隨時保持桌面整潔，使民眾有良好的印象。	隊部及安檢所。
10			本隊可提供廁所借用的單位計有石城執檢站、大里安檢所、大溪安檢所、梗枋安檢所、烏石港安檢所、大福村安檢所、東港村執檢站、清水安檢所、蘇澳安檢所、南興安檢所、粉鳥林安檢所、南澳安檢所、白來分執檢區13處，律定人員隨時檢查廁所清潔狀況即時清掃，以保持潔淨；另針對遊客較多之單位(如粉鳥林安檢所)，則由隊部協調宜蘭縣漁業管理所設置流動廁所，俟後續使用需求協調增設，以達便民之目的。	隊部及安檢所。
11			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。 本隊可接待民眾之值班區域，因應各所特性，能提	隊部及安檢所。

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
			<p>供之軟硬體設備皆不同，分別如後：</p> <p>一、隊本部、梗枋安檢所：書寫台、飲水機、多功能事務機。</p> <p>二、粉鳥林安檢所：書寫台、飲水機、多功能事務機、服務鈴。</p> <p>三、石城執檢站、大里安檢所：書寫台、飲水機、多功能事務機、老花眼鏡、服務鈴。</p> <p>四、大溪安檢所：書寫台、飲水機、多功能事務機、老花眼鏡。</p> <p>五、蘇澳安檢所、白來分執檢區：書寫台、飲水機。</p> <p>六、南澳安檢所：書寫台、飲水機、老花眼鏡、服務鈴。</p> <p>七、大福村安檢所：書寫台、飲水機、服務鈴。</p> <p>八、清水安檢所：書寫台、多功能事務機、服務鈴。</p> <p>九、烏石港安檢所：飲水機、多功能事務機。</p> <p>十、南興安檢所：書寫台、飲水機、多功能事務機、服務鈴。</p> <p>以上單位均利用每週裝備保養時機進行服務用品的整理清潔、宣導資料即時更新。</p>	
12			每月檢視急救箱之藥品是否逾效期，有無缺漏用罄，並考量實際需求向後勤業務人員申請，適時予以補充更新，以維持藥品妥善度。	隊部及安檢所。
13			每天由安檢所律定人員檢測維護救生衣，確保裝備妥善堪用，以應各項任務之需。	隊部及安檢所。
14			每月自行辦理飲用水設備維護一次、每隔三個月自行更換第一道濾心，每季由北部分署委託廠商辦理水質檢測，每半年自行更換第二、三道濾心，每年委託飲水機公司更換第四、五道濾心。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。	隊部及安檢所。
15			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。
16			各服務處所除隊本部可直接接洽大門值班外，均於適當明顯位置安裝服務鈴，便利洽公民眾。	隊部及安檢所。
17	服務行為的友善性		各安檢所主官(管)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)時間或綜合勤教時機，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，提升服務品質。	安檢所。

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
18			各單位接聽電話人員報單位職銜時簡短、清晰、明確，回答問題時應對進退得宜，每日於綜合勤教時進行訓練並不定時由隊部行政業務承辦人進行抽檢。	隊部及安檢所。

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
19	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。	隊部及安檢所。
20			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，依規定先行受理後轉由隊部檢管承辦人員分案處理，亦即「一處收件、全程服務」，以內部作業取代民眾奔波。	隊部及安檢所。
21	服務可近性	主動服務	依據安檢資訊系統自動示警功能，各安檢所於漁民證照逾期前主動提醒漁民即時換照。	安檢所。

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
22	服務精進機制	建立常態機制	隊本部利用勤務交接會報時機說明所提創新服務，並提供各安檢所實施標竿學習，利用各項時機至安檢所檢視實施情況，達成實際擴散效果。	隊部及安檢所。

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
23	服務滿意情形	善用意見調查工具瞭解民意	本隊行政業務人員利用Facebook粉絲專頁，每日定期與民眾互動及回應。	隊部。
24	意見回應處理情形	妥善處理民眾意見及問題反應	提供首長(單位主官)電子郵件信箱及申訴電話專線，由行政業務人員受理民眾建言、抱怨及妥善新聞處理，並妥適處理，比照公文處理時效，於期限內將處理情形以書面、電子郵件等方式回覆申訴人。	隊部。
25			本隊設置Facebook粉絲專頁，提供民眾意見反映管道，並即時回覆民眾問題。	隊部。
26			規劃辦「漁會聯訪」，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覆。	隊部

附件

值班（服務）人員問候來訪民眾及介紹參考資料

壹、民眾來訪基本問候詞：

您好，我是〇〇安檢所（機動巡邏站）值班人員〇〇〇，歡迎蒞臨本所（站），請問有什麼需要服務的地方？（接待人員應面帶微笑，以親切和緩語氣接待來訪民眾，俟確定來訪民眾需求後，引導至適切地點給予服務，並適時提供茶水。）

貳、民眾參觀單位介紹詞：

一、安檢所（機動巡邏站）任務簡介：

本所（站）為行政院海洋委員會海巡署北部分署第〇岸巡隊（岸巡第〇中隊）下轄之安檢所（機動巡邏站），海巡署主要核心任務為「海域治安」、「維護漁權」、「救生救難」、「海洋事務」及「海洋保育」等五大項，並包含沿近海及遠洋巡護、查緝走私與偷渡、海上及岸際救生救難及共同維護海洋環境保護與生態保育等，平日主要執行漁民進出港安全檢查與為民服務等相關工作。

二、本所（站）與轄區地方特性：【可結合鄰近地區觀光特色】

本所（站）位於〇〇，鄰近〇〇、〇〇、〇〇等觀光景點，〇〇〇〇〇〇〇〇。

三、為民服務設施簡介：

本所（站）位於〇〇，設有服務台提供 24 小時不打烊單一窗口專業服務，於室內民眾服務區提供〇〇地區旅遊地圖資訊、飲水、文具、招募資訊及電子看板等，並備有醫藥救護箱供民眾使用。

四、溫馨小故事或為民服務事蹟：

〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇。（例如：查緝走私偷渡、救生救難等，可佐以報章雜誌報導或感謝狀等加以說明）。

附表三

海巡署北部分署為民服務不定期考核要項表			
受考單位		考核日期	
項次	考 核 要 項	所 見 事 實	
1	有無訂定服務躍升相關細部執行做法？		
2	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？		
3	各項公開資訊是否正確且即時更新？		
4	單位是否提供單一窗口全功能服務？		
5	針對洽詢之主管或非主管業務，是否彙整「常見問題集」(FAQ)？並對第一線服務人員就查詢(FAQ)內容之全球資訊網操作進行抽測及輔導？		
6	「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？		
7	基礎服務設施是否合宜友善？		
8	是否配合「海巡服務工作」規劃辦理「漁會(民)聯訪」，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？		
9	本分署網頁是否設置「民意信箱」或「首長信箱」，本分署及岸巡隊是否設置官方社群網粉絲頁提供民眾意見反映管道？		
10	是否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？		
備註	<p>考核重點：</p> <p>一、岸巡隊是否訂定並依據實需適時修正細部執行作法，陳報本分署核定，並公布於本分署全球資訊網或服務場所。</p> <p>二、是否依本計畫建立完整專案卷宗俾供查考。</p> <p>三、各岸巡隊是否依本分署訂定輔訪要項達成執行目標，並以輔訪結果提出改善建議納入追蹤改善，並將改善結果陳報本分署。</p> <p>四、與其他機關或民間團體服務整合作業模式。</p>		