

海洋委員會海巡署北部分署 第二岸巡隊服務躍升細部執行作法

中華民國107年7月17日北二隊字第1071102218號函訂定

一、執行依據：

行政院海洋委員會海巡署北部分署中華民國107年6月13日北署秘字第1070011912號函頒「行政院海洋委員會海巡署北部分署服務躍升具體執行計畫」。

二、執行目標：

本隊依據行政院函頒「政府服務躍升方案」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)擴總社會參與，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：

本隊及所屬單位得依據業務屬性、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

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單位。

(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)本隊各單位主官(管)應以本執行目標為導向，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)岸巡隊及所屬安檢所、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」，依據本分署及各所屬「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，詳如附表一。
- (二)本隊深澳安檢所為「服務處所」。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；服務處所設置情形應製作清冊記錄詳細資訊，並納入專案卷宗適時更新及保存備查。
- (三)本隊持續辦理每月統計服務處所服務人數(如附表二)，並針對服務成果進行數據統計、分析、探討與改進，直至裁撤服務處所之器材喪失功能或達報廢標準，隊部應註明狀態及損壞情形報北部分署審核；統計及分析改進情形應納入專案卷宗保存備查。

- (四)應落實維護轄屬服務據點與服務處所各項設施，並保持各項資訊常新；加強所屬服務處所各項為民服務設施檢整維護，服務設施如因損壞或其他原因無法提供民眾使用，將自公告服務項目移除，並於明顯處張貼告示，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。
- (五)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，各單位確依值班（服務）人員問候來訪民眾及介紹參考資(如附件)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
- (六)本隊應依每半年自我檢視並記錄自行檢核備查，每半年實施定期輔訪1次，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)本隊考量所屬各單位特性，參酌北部分署服務躍升具體執行計畫，訂定「服務躍升細部執行作法」，陳報北部分署核定後執行，作法核定後公布於北部分署全球資訊網或服務場所，每年度得視服務軟、硬體提升重點，或有無增、減服務處所必要性，由本隊專案提報說明，經機關首長核准具體執行作為，並納入專案卷宗保存備查。
- (二)本隊得視轄區特性需要，並依據執行策略，增加具體推動內容之量化指標，並區分基礎、合作及核心目標將執行結果納入專案卷宗保存備查。
 - 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

針對本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(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	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。	本隊
2			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。	本隊
3			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。	本隊
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。	本隊
5			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。	本隊
6		資訊正確性	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。	本隊所屬單位
7	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。	深澳漁港安檢所
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。	本隊所屬單位
9			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。	深澳漁港安檢所
10			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。	本隊所屬單位
11			本隊可接待民眾之值班區域，皆有配備飲水機、多功能事務機、文具用品、宣導資料。均利用每周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。	本隊所屬單位
12			每週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。	本隊所屬單位
13			每週定期檢測維護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。	本隊所屬單位
14			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，委託北部分署簽約廠商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	本隊所屬單位

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
15	服務行為的友善性		存2年)置於該飲水設備明顯處。	本隊安檢所
16			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。	
17			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。	本隊所屬單位
18			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，提升服務品質。	本隊所屬單位
18			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。	本隊所屬單位

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。	本隊所屬單位
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，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。	
21		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。	本隊
22	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。	本隊
23		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。	本隊安檢所
24	服務成長及優化	設置服務處所	得評估轄屬岸巡隊、安檢所、岸巡中隊及機動巡邏站，設置服務處所，並設立服務指示牌，提供旅遊景點諮詢、招募宣導、醫藥箱使用、自行車簡易打氣維	本隊所屬單位

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
			修工具、衛廁、飲水補給、免費wifi網路等服務，並主動行銷給社會大眾，發揮最大服務效能。	本隊
		成長優化服務	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。	

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
25	服務精進機制	善用資通訊科技	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。	本隊

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
26	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。	本隊
27	意見回應處理情形	妥善處理民眾意見及問題反應	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。	本隊
28			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。	本隊
29			全球資訊網應設置「民意信箱」或「首長信箱」及官方社群網粉絲頁，提供民眾意見反映管道。	本隊

附表二

海巡署北部分署第二岸巡隊服務處所○年服務人數統計表

編號	所在 行政區	所屬 單位	名稱	月份												合計
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	○○縣	第○岸巡 隊	○○ 安檢所													
2																
3																
4																
5																

表格不足請自行延伸

附表三

海巡署北部分署第二岸巡隊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>		

