

海洋委員會海巡署服務躍升執行計畫

壹、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、國家發展委員有關「政府服務獎」相關規定。
- 三、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」。

貳、計畫目標：

隨著資通訊科技應用環境成熟及民間參與公共事務量能提升，本署依據行政院「政府服務躍升方案」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、提升施政效能、增進民眾感受。
- 二、暢通溝通管道、重視意見回饋、建立互信關係。

參、執行對象及服務類別：

- 一、執行對象：本署各單位及所屬機關(構)。
- 二、服務類別：依機關屬性及勤(業)務推動情形，按服務重點區分類別如下：

(一)「整體服務」類別

各分署執行日常與民眾直接且高頻率接觸業務，並提供一般性且多元之服務。

(二)「專案規劃」類別

掌握社經發展趨勢、發掘關鍵公共議題及政府重大政策，或就各分署之服務重點，規劃專案推動執行，展現施政成效。

肆、執行策略：

一、建立標準作業流程、充分發揮服務效能

- (一)建立與民眾接觸之各項勤(業)務之標準化作業流程，管制申辦案件處理作業時程，並適時檢討改進流程與作業方式，熟練各項勤務作為及作業規定，。
- (二)針對機關屬性及其勤(業)務特性，檢討更新基層單位服務項目，對同仁施予適度訓練，注重服務態度與電話禮儀，強化服務友善性及專業度。
- (三)結合機關服務量能、轄區特性及民眾需求，評估設置整合型服務據點及鐵馬驛站效益，適時檢討及檢整服務資源，另針對特殊及弱勢族群等提供適切服務。

二、推動民眾線上服務、落實單一服務窗口

- (一)推動網路申辦服務，鼓勵民眾線上申辦，並減少申請案件應檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。
- (二)落實單一服務窗口，與民眾接觸之服務處所，放置各項與服務民眾有關之簿冊，即時提供查詢及回復。
- (三)配合政府資訊公開，開放檔案應用線上申請，於期限內提供民眾申請之公文相關文書及檔案，加強民眾取得政府公開資訊之便利性。

三、強化互動溝通管道、廣蒐民眾回饋意見

- (一)善用各類意見調查管道(如首長信箱、社群媒體等)，蒐集民眾對服務之需求或建議，適度調整服務措施。
- (二)體察社會脈動及民眾輿情，加強與漁會、海洋保育團體等相關民間組織或民眾之聯繫關係，透過主動拜訪、業務溝通及聯誼活動等方式，增進與民眾之溝通及信任。

四、健全官方網站資訊、透明機關行政流程

- (一)官方網站公告機關基本資料、重大政策、施政績效、服務措施及業務統計及預決算等法定公開資訊。
- (二)建置網站(頁)系統性管理作業流程規定及模式，放置海巡相關

法規，並定期檢視及更新資料，俾利民眾查詢與下載。

伍、工作重點：

一、發展整體服務

區分為基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等4項構面（詳如附表一）。各項構面推動執行時，應妥適融入創新與新創精神；機關於提供民眾日常服務時，透過互動與參與，蒐集民眾需求，研採前瞻性、普及性及可行性之思維，規劃切合民眾需求之服務措施。

二、推動專案規劃

區分為問題分析、規劃內容及推動成效等3項構面（如附表二），各項構面推動執行時，應妥適融入開放創新精神；並關注社經發展關鍵議題及政府重大政策，以創新、前瞻之思維，針對專案問題規劃解決策略與方案，提供民眾有感且具實質效益之專案，回應社會需求。

陸、權責及考核

一、各分署中心依據本執行計畫之規定，按服務量能及資源配置情形，據以推動落實。

二、行政院設立有「政府服務獎」，本署各單位及所屬機關(構)應就具體服務改善及精進成效，配合政府服務獎評獎實施計畫期程，積極參與評獎，為機關爭取榮譽。

三、本署針對各分署中心推動工作內容，實施不定期查核，並針對缺失輔導改進。

構面	評核項目	工作重點	推動作法	相關機關(單位)	完成期限
基礎服務	服務一致及正確	標準作業流程	<p>(一)針對各項服務分別訂定標準化作業流程，依據實際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。</p> <p>(二)依服務對象之需求，就已訂定之各項業務標準作業流程，適時檢討改進。</p>	本署各單位、各分署中心及所屬單位	經常辦理
		服務之親和度及專業度	<p>(一)給予一線人員服務訓練相關課程及利用新進人員見習時間或各種集會時機，講授一線單位服務工作內容、訓練面對民眾之各種臨時狀況應對處置要領。</p> <p>(二)針對各服務窗口民眾經常詢問之業務相關問題，製作「常見問答集」，供服務人員做初步答復參考，確保回應問題之正確性。</p> <p>(三)注重服務人員回應問題誠懇及親和態度，加強服裝儀容及電話禮貌。</p>	各分署及所屬單位(偵防、東南沙分署除外)	經常辦理
		資訊正確性	<p>(一)配合政府資訊公開法，全球資訊網建置資訊公開網頁，公開機關之主管法律、命令、施政計畫、業務統計、預(決)算書、研究報告、其他法定主動公開項目，定期檢視更新，維持公開資料之正確性。</p> <p>(二)全球資訊網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、分類檢索等方式)，供民眾網路檢索服務。</p> <p>(三)定期更新全球資訊網網頁資訊</p>	本署各單位、各分署中心及所屬單位	經常辦理

構面	評核項目	工作重點	推動作法	相關機關(單位)	完成期限
			內容及連結，以確保公布資訊的正確性。		
	服務友善	服務設施合宜性	<p>(一)提供民眾舒適之臨櫃洽公空間，針對民眾服務區、櫃台、座椅、盥洗室、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。</p> <p>(二)維持行政設備正常運作，如：電腦(網路)、飲水機、公用電話、急救箱、宣導資料及文具用品等服務設施軟硬體進行總體檢，另加強辦公廳舍及周邊環境之清潔。</p> <p>(三)完善老弱婦孺及身心障礙特別服務機制，如：於明顯的位置設置服務鈴等，並能及時給予特別需求服務對象協助。</p>	各分署及所屬單位(偵防、東南沙分署除外)	經常辦理
		明確服務資訊	<p>(一)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)，供民眾清楚瞭解機關所提供之服務項目。</p> <p>(二)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。</p> <p>(三)指派專人定期檢視、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。</p>	各分署及所屬單位(偵防、東南沙分署除外)	經常辦理
服務遞送	服務便捷	單一多功能窗口	(一)機關服務(值班)台申請「各類案件報案」、「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」、「遊艇出海報備單」等各項業務，提供單一窗口服務，並運用網路與科技等施備，達成全功能服務。	本署巡防組、各分署及所屬單位(偵防、東南沙分署除外)	經常辦理

構面	評核項目	工作重點	推動作法	相關機關(單位)	完成期限
			(二)機關服務(值班)台放置「拾得物登記簿暨收據」、「掛號文件登記簿」、「訪客登記簿」及「服務中心使用登記簿」等各項簿冊，提供民眾查詢。	各分署及所屬單位(偵防、東南沙分署除外)	經常辦理
			(三)接獲需轉陳上級處理之申辦案件，由收件機關轉陳受理機關，提供民眾「一處收件、全程服務」之服務，以內部作業取代民眾往返各機關。	各分署及所屬單位(偵防、東南沙分署除外)	經常辦理
		簡化服務流程	(一)彙整統計歷年民眾報案之各種情形及處理時間，評估可簡化之流程，精進處理流程。	本署巡防組、各分署及所屬單位(偵防、東南沙分署除外)	經常辦理
			(二)落實機關學校團體及人民進出港口安檢檢查相關申辦流程，出港時出示漁(航)政、目的事業主管機關及港口主管機關核准公文及本署受理報驗回覆結案單至現場查驗後，即可出海，節省等候時間。	本署巡防組、各分署及所屬單位(偵防、東南沙、艦隊分署除外)	經常辦理
		服務電子化	(一)積極推動網路線上服務項目，提供民眾申辦或查詢資訊及表單下載服務，便利民眾取得所需服務。 (二)全球資訊網建置民眾線上申辦案件之連結及檔案應用線上申請，鼓勵民眾線上申辦案件。	本署巡防組、各分署及所屬單位(偵防、東南沙、艦隊分署除外)	經常辦理
		服務可近性	客製化服務	(一)關注服務對象屬性，因應所轄地區及業務特性，整合服務客群之需求，提供在地化及客製化之服務。	各分署及所屬單位(偵防、東南沙分

構面	評核項目	工作重點	推動作法	相關機關(單位)	完成期限
				署除外)	
			(二)針對偏鄉、離島及交通不便地區，以及特殊或弱勢群群，深入轄區鄰里，以機關單位現有資源，針對協助對象之需求，提供所需服務，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。	各分署及所屬單位(偵防、東南沙分署除外)	經常辦理
		主動服務	落實幹部走動管理，與民眾保持良好溝通，服務提供時程掌控及協調聯繫及管制，使民眾需求能及時獲得適當回應。	各分署及所屬單位	經常辦理
	服務成長及優化	資源擴散	結合機關服務能量、轄區特性及民眾需求，評估設置整合型服務據點及鐵馬驛站效益，適時檢討及檢整服務資源。	各分署及所屬單位(偵防、東南沙分署除外)	經常辦理
		創新服務	於核心業務範疇，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有創新性之服務措施。	本署各單位、各分署中心及所屬單位	經常辦理
	服務量能	內部作業簡化	簡化程序	(一)盤點機關業務，簡化民眾申辦案件流程，適況減少申辦案件核章數及應檢附之書表謄本。 (二)善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制。 (三)聚焦核心業務，蒐集機關同仁對業務執行之建議，簡化內部作業審核及行政程序。	本署各單位、各分署中心及所屬單位
線上服務			(一)民眾線上申辦業務依作業規定管控案件處理時間，落實案件逾期告知機制，有效管控辦理進度。 (二)線上提供民眾查詢案件辦理進	本署各單位、各分署及所屬單位	經常辦理

構面	評核項目	工作重點	推動作法	相關機關(單位)	完成期限
			度，接獲民眾來電詢問，即時回復處理。		
	服務精進機制	整合服務	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，提出創新服務措施，提供民眾便捷的服務。	本署各單位、各分署中心及所屬單位	經常辦理
		公私協力或結盟	善用資通訊設備，結合社會資源或建立公私部門合作模式，延伸服務據點，提供多元服務項目。		經常辦理
		服務擴散	利用機關內部常態性會議機制，針對機關執行具有創新理念之服務措施，提供其他機關參考，建立標竿學習，達擴散效果。		經常辦理
		網站服務	加強網站便利性及透明度，依「顧客導向」、「公開必要資訊」、「內容簡要」、「達到政令宣導目的」為版面設計主軸，方便民眾瀏覽、查詢資料及使用網站服務。		經常辦理
服務評價	服務滿意情形	滿意度回饋	(一)首長信箱建置調查民眾滿意度連結，民眾於收到機關回復後，點選本次處理情形之滿意程度。 (二)服務處所或網站建置各類意見調查工具與機制，民眾可直接給予服務的評價及意見，並據以改善既有措施。 (三)機關視況辦理「服務滿意度」調查或建置問卷調查網頁，分析調查結果，檢討改進措施。	本署企劃組、秘書室、各分署及所屬單位	經常辦理
	意見回應處理情形	互動回應	(一)加強與民眾之聯繫關係，透過主動拜訪、業務溝通及聯誼活動等方式，蒐整民眾之建議，並及時說明及回應。	本署各單位、各分署及所屬單位	經常辦理

構面	評核項目	工作重點	推動作法	相關機關 (單位)	完成期限
			(二)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，與民眾互動及回應		經常辦理
			(三)建置首長信箱等陳情管道，落實民眾意見處理機制及標準作業程序，掌握民眾意見(含新聞輿論)，指定專人負責登記、區分、統計、列管及追蹤，並比照公文處理時效，於期限內將處理情形以書面、電子郵件等方式回復陳情人。		翌年 1 月底

構面	工作重點
問題分析	發掘社經發展關鍵問題及政府重大政策，或就各機關服務之問題，界定專案範疇後，擬定策略或方法，確實解決服務或公共問題。
規劃內容	<p>實施策略與方法</p> <p>一、檢討法規及簡化流程：適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內、外部作業流程，擴大服務措施運作彈性，提升服務效率。</p> <p>二、跨機關整合：跨機關水平、垂直整合，透過資訊系統或作業流程串接或性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接，提供民眾在單一機關取得全程及其他關連性服務。</p> <p>三、資料開放及資源共用共享：盤點及開放政府資料，藉資訊資源共用共享，減省機關作業成本，帶動加值應用，創新服務。</p> <p>四、公私協力引進社會資源：透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。</p> <p>五、運用資通訊科技：如運用線上服務系統、或運用行動裝置、雲端應用服務、巨量資料分析等技術。</p> <p>六、分眾服務：因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。</p>
推動成效	<p>重點是專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益，可從以下4面向分析：</p> <p>一、外部效益</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。 2、協助機關或第一線機關產出更便捷、更有效率的服務情形。 3、針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾服務可近性情形。 4、增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。 5、提升政府及機關正面形象。。 <p>二、內部效益</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、降低機關或第一線機關人力、物力、時間等成本。 2、提升機關或第一線機關員工滿意度、認同感、配合度等。 3、其他。 <p>三、成本合理性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、投入時間、成本和產出效益間是否具合理性。 2、若投入成本和產生效益不相當，考量社會公平正義價值後，如認機關有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。 <p>四、服務持續性及擴散性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、服務措施是否持續運作，落實第一線機關例行性服務項目，並擴散至相關業務屬性機關。 2、服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。