

高雄市政府海洋局 113 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、「高雄市政府提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、公平共享：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、參與合作：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、開放透明：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。

參、實施對象：本局各科室

肆、計畫內容：

執行要項		執行重點	執行單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	對民眾需求及 113 度擬推動之重點工作，研訂執行計畫，落實提升為民服務品質工作，計畫經審定後公開於機關網站。	秘書室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；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。	1. 服務人員專業能力 <ol style="list-style-type: none"> (1) 注重服務人員提供服務時的態度、行為及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。 (2) 每年辦理二~三次電話禮貌測試，檢視同仁為民服務電話禮貌，以供改善精進之參考。 (3) 各漁港辦公室，設有站長及本局人員，並有公務專線電話，民眾可就近申辦案件或反映輿情，能本於專業職能，即時解答或輔導辦理，以避免民眾舟車勞頓，並協助民眾詢問其他辦理途徑。 	各科(室)

		<p>2. 定期檢討表單及作業流程</p> <p>(1) 適時檢討修正本局「分層負責明細表」，簡化作業流程及擴大授權，以提升行政效率。</p> <p>(2) 召開局務會議，即時討論業務並修正工作缺失，增進服務效益。</p> <p>(3) 不定期依業務需要檢討書證附表資料之必要性。</p> <p>(4) 不定期召開工作圈，鼓勵同仁就實務研提各項新性業務，簡化作業流程、提升行政效能。</p>	各科(室)
		<p>3. 訂立標準作業程序/SOP</p> <p>(1) 印製各項漁船異動申請案件應附文件及處理時間手冊，置於服務檯供漁民取閱。</p> <p>(2) 在本局網頁提供業務及法令查詢、申請案件及申請書下載，並於辦公場所設置作業標準流程圖。</p>	漁業行政科 漁業推廣科 秘書室
		<p>4. 建置「非臨櫃辦理」</p> <p>(1) 設有「0800-265000」24小時免付費海污專線，便利民眾撥打報案。</p> <p>(2) 設立立即服務電話「8157085-1301」，電話上班時間均有人員接聽，以利快速反映民眾在漁政法規或業務疑義及需求。</p>	海洋事務科 漁業行政科
	<p>(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度</p>	<p>1. 主動引導服務</p> <p>主動招呼民眾，並協助提供諮詢服務，包括提供相關法令諮詢、告知申辦作業流程、應備文件等。</p>	各科(室)
		<p>2. 一次完整服務</p> <p>(1) 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。</p> <p>(2) 單一窗口全程處理核發漁業執照、船員手冊、船員經歷證明、幹部船員代理等受理程序。</p>	

		<p>3. 服務問題系統化</p> <p>(1) 在本局網頁提供承辦業務項目、聯絡電話、E-mail、傳真等訊息供民眾查詢。</p> <p>(2) 設置局長信箱，供民眾反映及建議，做為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。</p> <p>(3) 網站建立常見問題集(FAQ)管理機制並辦理相關問卷調查，廣蒐民意，轉換為服務措施或修正現有政策或作為未來施政參考。</p>	
<p>(三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境</p>	<p>1. 注重服務禮貌</p> <p>(1) 加強員工保持電話禮貌，如遇民眾反映事項能即時解答或指引其辦理及辦件應帶文件資料，避免民眾舟車勞頓，遇有非本局辦理事項時，主動協助民眾詢問可以辦理的其他途徑，以圓友善服務之理念。</p> <p>(2) 每年辦理二~三次電話禮貌測試，檢視同仁為民服務電話禮貌，以供改善精進之參考。</p>		各科(室)
	<p>2. 友善洽公環境</p> <p>(1) 於前鎮、鼓山、旗津、小港臨海新村、興達、蚵子寮及中芸漁港設辦公室，並派員進駐，就近服務漁民。</p> <p>(2) 設置服務標示、漁船以外船舶進出漁港申請表格填寫範例，提供飲水機，供洽辦民眾飲用等。</p>		漁港管理科
		<p>3. 定期維護設施</p> <p>(1) 持續維護辦公環境綠美化，加強辦公大樓（含週遭環境）清潔維護與安全，營造辦公廳舍道、走廊藝文意象，提供民眾洽公之餘心靈饗宴。</p> <p>(2) 於漁民服務中心前鎮服務窗口開放中庭羽球場、撞球枱等休閒活動設施，提供進駐單位、漁業團體及鄰近民眾休閒活動。</p> <p>(3) 加強漁港港區環境清潔維護工作，</p>	秘書室 漁港管理科

		<p>提供漁民良好作業環境；增設碼頭緣石將修護區域與道路面作明顯區隔，並改善路燈照明設施，除增加夜間漁港區亮度外，亦可提升港區安全及治安維護效能。</p> <p>(4) 強化各漁港景觀維護工作，持續辦理港區植栽之養護，並加強漁港公廁清潔維護，提供遊客及漁民優良使用空間。</p>	
	(四) 因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務	<p>1. 鼓勵同仁研提業務建議案件，簡化作業流程、建立內控機制，確保工作程序一致化及標準化。</p> <p>2. 藉由參與「政府服務獎」或國際性評獎，積極自我努力及學習。</p>	各科(室)
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	<p>1. 建置民眾參與多元管道</p> <p>(1) 廣發業務活動新聞稿，主動發出消息邀請民眾參與並使其了解本局之施政及成果。</p> <p>(2) 透過市府網站建置之線上即時服務系統(市民信箱、人民陳情)及本局設置專人收受局長信箱，供民眾建言及陳情管道，審慎、迅速地處理並回覆。</p>	各科(室)
		<p>2. 善用群眾外包</p> <p>(1) 邀集國際遊艇相關產業廠商參展，及與國外遊艇業者、專家學者等進行交流，並利用網路、媒體或廣告等管道，宣傳本屆遊艇展展覽相關資訊，吸引民眾及潛在買家參與本展。</p> <p>(2) 發行「海洋高雄」電子期刊—內容涵蓋海洋文化、海洋教育、海洋保育、海洋產業、海洋科學、漁業推廣、市港建設等相關議題，提供民眾多樣之海洋新知。</p>	海洋產業科 海洋事務科
	(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	1. 為加強服務，妥善處理民眾到本局陳情及維護機關安全，特定「高雄市政府海洋局處理民眾來局陳情及機關安全維護注意事項」及其流程圖，供各科(室)依	各科(室)

	服務措施。	<p>遞辦理，以即時解決並排除紛爭，降低民眾抱怨，提升政府服務品質。</p> <p>2. 網路建立常見問題集(FAQ)管理機制並辦理相關問卷調查，廣蒐民意，轉換為服務措施或修正現有政策或作為未來施政參考。</p>	
	(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	<p>民眾滿意度調查</p> <p>1. 根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之一般性或專案性之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。</p> <p>2. 於高雄食品展辦理高雄海味推廣行銷活動時，請參展廠商針對整體形象規劃、感到滿意的規劃有哪些、預估續訂單及現場交易金額等做問卷，以作為未來後續行銷推廣漁產品之參考。</p>	各科(室)
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<p>1. 透過市府網站建置之線上即時服務系統(市長信箱、人民陳情)及本局設置專人收受局長信箱，供民眾建言及陳情管道，審慎、迅速地處理並回覆。</p> <p>2. 建立本局新聞發言人制度，由副局長擔任媒體發言人，建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序主動為政策辯護與更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	秘書室
三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	<p>全功能化單一窗口</p> <p>1. 建置單一窗口全程處理核發漁業執照、船員手冊、船員經歷證明、幹部船員代理等受理程序。</p> <p>2. 各漁港設有辦公室，能就民眾之申請案件，立即辦理或提供查詢管道，減少往返及等候時間。</p>	漁業行政科 漁港管理科
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	<p>1. 針對民眾需求提供線上服務項目，例如：服務聯絡、預約及查詢等服務，方便民眾使用。</p> <p>2. 將本局辦理之各項業務最新消息及出版品資訊置放於網頁供民眾查詢利用。</p> <p>3. 提供漁業行政各項申請書表線上下載。</p> <p>4. 本局漁業文化館參訪預約，除接受民</p>	各科(室)

		眾傳真、電話辦理外，亦可利用網路電子郵件方式辦理。	
	(三)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。	政府資訊資源共用共享 1. 以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務、並集結跨機關資源共同推動。	各科(室)
		提升電子認證使用率 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，提高電子認證的使用比例，加快資料或行政流程的速度。	各科(室)
	(四)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。	1. 本局有各項民眾建言管道(例如：1999、首長信箱等)，接受人民建議及陳情。 2. 利用電子看板、跑馬燈、刊物等多元管道為施政宣導。 3. 透過漁業通訊電台，宣導最新漁業政策訊息。海洋事務出版品置於本局海洋事務網頁公佈週知的方式創新惟更利於民眾閱讀的「電子書」方式。 4. 委託高雄市立聯合醫院辦理「海上作業漁船緊急救護諮詢服務」。設立漁船緊急救護諮詢服務聯絡電話，遇案即時提供因急病或意外受傷之漁船船員適時、適切之醫療救護，有效保障漁船船員生命安全。	各科(室)
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差)	(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，降低其取得服務的成本。	審酌業務狀況及內、外部顧客需求，重視性別平等及友善國際環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。	各科(室)
	(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	1. 於前鎮、鼓山、旗津、小港臨海新村、鳳鼻頭、興達、蚵子寮及中芸漁港設辦公室，並派員進駐，就近服務漁民。 2. 各漁港設有辦公室，就近辦理民眾進出港報關相關業務，減少往返及等候時間。	各科(室)

		<p>3. 鼓山漁港及興達漁港遊艇碼頭接受民眾傳真電話申請泊靠，縮短辦理及等候時間。</p> <p>4. 於前鎮漁港辦公室公開前鎮漁港修護碼頭漁船停泊狀況及等候修護漁船名單，方便申請民眾了解現況。</p>	
	(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。	<p>1. 於前鎮、鼓山、旗津、小港臨海新村、鳳鼻頭、興達、蚵子寮及中芸漁港設辦公室，並派員進駐，就近服務漁民。</p> <p>2. 各漁港設有辦公室，就近辦理民眾進出港報關相關業務，減少往返及等候時間。</p>	漁港管理科
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 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。	<p>1. 服務資訊主動公開</p> <p>(1) 主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及基本資料法、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，機關對外提供之文件可編輯者應包含 ODF 文書格式非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p> <p>(2) 提供各承辦人之承辦業務及聯絡電話攜帶式小冊，置於服務檯，供民眾免費索取。</p> <p>(3) 為落實公職人員利益衝突迴避法公開透明之立法目的，有效遏阻貪污腐化及不當利益輸送，於本局網站建置「公職人員利益衝突迴避法身分揭露專區」，提供公眾查詢。</p> <p>2. 政府資料開放</p> <p>(1) 公開本局最新年度之「施政計畫提要」、「施政計畫與預算配合對照表」及「施政計畫」。</p> <p>(2) 公開本局預算、決算資訊於本局網站。</p> <p>(3) 提供民眾迅速便捷的海洋監測資訊查詢管道，本局建置並持續維護「海洋環境資訊系統」</p> <p>(4) 海洋文化事務出版品皆於出版後置於本局海洋事務網頁公佈週知，並將詳細資料鍵入行政院研考會政府出版品資訊網，另為擴大民眾閱讀</p>	各科(室)

		範圍，改採電子書方式辦理。	
		3. 網站資料連結正確性 (1) 積極維護網站(頁)資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。 (2) 本局網站設有檢索服務，各項檢索及互動功能之設計，詳為考量使用者立場，力求簡單易用。 (3) 不定期檢視、修正本局網站上內容及連結，並於必要時請各科(室)協助提供最新資訊更新。	
	(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	公民參與 與民眾悠關的重大議題，應適時運用多元管道導入民眾意見，如透過公民參與、公眾論壇、工作坊…等方式，廣邀民眾參與。	各科(室)
	(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。	落實分層負責，簡政便民 1. 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。 2. 落實代理人制度，遇有承辦同仁因故未在崗位時，代理人確實代理其職務，務求服務不打折。	各科(室)
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1. 對於(服務措施或專案)關鍵問題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，分析瞭解和當前性經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。 2. 本局為提升水產品品質與食品安全以保障消費者權益，積極推動並輔導本市水產養殖業者與廠商申請水產養殖產品或水產加工產品之證明標章(logo)。 3. 運用社會資源力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象	各科(室)

	<p>(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性</p>	<p>運用線上服務系統</p> <p>(1) 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov，提供分類檢索功能。</p> <p>(2) 提供前鎮漁港修護碼頭漁船停泊狀態、等候修護漁船名單及漁船以外船舶進出漁港申請表等書表下載。</p> <p>(3) 提供漁民福利及漁業推廣等相關申請書表下載。</p>	<p>秘書室 漁港管理科 漁業行政科 漁業推廣科</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 結合社會資源 運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式，推動公共服務。</p> <p>2. 善用群眾智慧 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧，參與精進服務措施；由民眾提出意見構想選擇後，再由政府落實。</p>	<p>各科(室)</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 機關視財源額度進行權管場域環境設施改善，提供更舒適及安全的環境，致力於提升民眾滿意度品質、創造政府及機關正面形象，或社會正面影響。</p> <p>2. 檢核機關內部人力、物力、時間（如業務案件數量）以規範合理之辦理天數，提升行政效率。</p>	<p>各科(室)</p>

伍、推動及管考

- 一、平時查核：結合業務報告（會議）確實檢討改進為民服務工作。
- 二、年度查核：配合本府辦理年度政府服務獎期程，自行規劃辦理審核作業。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。