

高雄市政府海洋局 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 10413004711 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、高雄市政府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函頒「高雄市政府提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、活力服務：貫徹簡化遊艇進出港程序，提供民眾快速便捷的服務、補助充實與維護東、南沙漁民服務站硬體設備，增強離島服務品質、獎勵漁民購置新式漁機具（全球定位系統及船外機），創造漁民作業便利及安全性、簡化漁政管理作業，縮減公文往返時間及提高辦理時效性、縮短申辦作業流程，設置 7 個漁港辦公室，就近服務漁民進出港申辦業務的便民措施。講求專業、親切及高效率服務，積極營造優質洽公環境，讓民眾洽公之餘，同時獲得知性與感性的附加價值。
- 二、數位服務：專人負責並隨時檢視網頁內容及連結，依據「政府資訊公開法」第 7 條，不定期充實、增修網頁，提供重要相關資訊內容。凡本局辦理之各項業務、活動最新消息及出版品資訊置放於網頁提供民眾查詢利用。配合完成電子化政府入口網提供分類檢索進度，於首頁增加檢索服務。提供網路各項申請書表下載使用。於

網頁提供具統計圖表功能之問卷調查。

三、創意服務：整合軍、產、官、學等 33 個海洋污染防治團隊，建置市轄「海洋污染聯合防護團隊」，有效運用公私部門海污防治能量與資源。便捷民眾參訪漁業文化館預約申請服務，提供書面、電話、傳真、E-mail 及透過網路等多重選擇方式申請。利用漁民服務中心中庭一隅空間，規劃展陳海洋高雄特展專區，增加洽公及參訪民眾多一途徑認識高雄海洋文化之場所。

參、實施對象：本局各科室

肆、執行期程：自民國 105 年 1 月起至民國 105 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：(詳如附表)

陸、執行步驟：

- 一、本執行計畫，經參酌「高雄市政府提升服務品質實施計畫」，由各科室依據年度執辦為民服務業務，照預定進度研訂，並由各科室推派窗口人員 1 名組成品管圈，不定時共同研議精進。
- 二、貫徹科室品管圈制度，積極推展為民服務執行績效，隨時檢視執行進度與成果，並適時提供改善建議。

柒、考核與獎懲

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：配合本府辦理年度服務品質獎評獎期程，自行規劃辦理審核作業。。

三、同仁提出之創新增值服務提案，經採用且具成效者，簽報敘獎鼓勵。

捌、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。

高雄市政府海洋局 105 年度「提升服務品質執行計畫」

執行要項		執行方法	完成期限	承辦單位
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	針對民眾需求及 105 年度擬推動之重點工作，自行訂定執行計畫，落實提升為民服務品質工作。	105 年 4 月	秘書室
	(二) 考量民眾洽公之便利性、實用性，合宜改造服務場所及合理充實更新服務設施。	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。	105 年 12 月	秘書室
		2. 於漁民服務中心前鎮服務窗口開放中庭羽球場、撞球檯等休閒活動設施，提供進駐單位、漁業團體及鄰近民眾休閒活動。		
		3. 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。	105 年 12 月	漁業行政科
	4. 設置服務標示、申請表格填寫			

		範例，提供飲水機，供洽辦民眾飲用等。		
		5. 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。	105年12月	漁港管理科
	(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	1. 設有「0800-265000」24小時免付費海污專線，便利民眾撥打報案。 2. 設有電話記錄格式，並依規定流程應答及陳報處理。 3. 隨時與市轄海洋團隊(事業單位、海軍及海巡)保持電話網絡暢通。	105年12月	海洋事務科
		4. 設立立即服務電話「8157085-1301」，及「7995678-1831」於上班時間均有人員接聽，以利快速反應民眾在漁政法規或業務疑義及需求。 5. 持續保持電話禮貌，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，以避免民眾舟車勞頓，倘遇有非本局辦理事項時，能主動協助民眾詢問可以辦理的其他途	105年12月	漁業行政科

		徑，以圓友善服務之理念。		
		6. 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。	105年12月	漁港管理科
		7. 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。	105年12月	秘書室
	(四) 宣導政府施政措施及執行成效，爭取民眾認同及肯定。	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。 2. 利用電子看板、跑馬燈、刊物等多元管道為施政宣導。	105年12月	各科(室)
		3. 編製「小朋友海洋污染防治推廣文宣」—海洋污染防治深耕教育宣導。 4. 發行「海洋高雄」期刊—內容涵蓋海洋策略、海洋產業發展、海洋環境保護及教育、海洋觀光遊憩、海洋文化、海洋科學研究及海洋教育等相關海洋事務，呼應國家政策。	105年12月	海洋事務科

		<p>5. 本市預訂於105年9月份辦理「2016全球港灣城市論壇」，提供全球國際業者溝通交流平台，強化本市郵輪產業合作發展以提昇郵輪經濟效益，促成國際郵輪航商增闢高雄航線，逐步落實高雄郵輪母港政策，並型塑高雄海洋城市意象。</p> <p>6. 於105年3月10日至13日辦理「2016台灣國際遊艇展」，邀集國際遊艇相關產業廠商參展，並與國外遊艇業者、專家者等進行交流，提昇遊艇產業國際競爭力，推展高雄成為亞洲大遊艇製造、銷售及展覽中心。</p>	105年12月	海洋產業科
		<p>7. 透過漁業專用及通訊電台，宣導最新漁業政策訊息。</p> <p>8. 印製漁船進、出港注意事項宣導品，發放給漁民，以利宣導漁民作業安全。</p>	105年12月	漁業行政科

		9. 改善前鎮漁港區環境及民眾停車，並加強清潔，提供漁民良好漁港環境；增設碼頭緣石將修護區域與道路面作明顯區隔，且劃設停車格，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。	105年12月	漁港管理科
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。	1. 辦理漁業文化館參訪預約除接受民眾傳真電話辦理外，亦可利用網路電子郵件方式辦理。	105年12月	海洋事務科
		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。	105年12月	漁業行政科
		3. 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。		
		4. 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。	105年12月	漁港管理科
		5. 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。		

		6. 經費支用情形及會審等各項相關法規透過網路分享，供本局同仁隨時查詢。	105年12月	會計室
		7. 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。	105年12月	人事室
	(二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	1. 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。 2. 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。 3. 適時檢討分層負責明細表，擴大授權，加速作業流程。	105年12月	各科(室)
	(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量。	不定期依業務需要檢討書證附表資料之必要性。	105年12月	漁業行政科
	(四) 建立申辦案件公開查詢機	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。	105年12月	漁業行政科

	<p>制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</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. 按月由漁政管理資訊系統彙整漁業執照將期滿之名冊，於3個月前寄出通知書，主動通知漁民換照。</p> <p>4. 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> <p>5. 提供「漁船動產擔保交易登記查詢」，俾供民眾線上查詢。</p>		
		<p>6. 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> <p>7. 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>	105年12月	漁港管理科
		<p>8. 針對領有本市陸上魚塭養殖漁業登記證即將到期(前一個月)之養殖漁民，實施以明信片通知持有人辦理換發。</p>	105年12月	漁業推廣科

三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	1. 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。	105年12月	秘書室
		2. 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)依遁辦理，以即時解決並排除紛爭，降低民眾抱怨，提升政府服務品質。	105年12月	各科(室)
	(二) 廣開民眾建言管道，重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確地處理問題。	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)及本局設置局長信箱，供民眾建言及陳情管道，審慎、迅速地處理並回覆。	105年12月	秘書室
(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程	1. 配合各項活動與施政發佈新聞稿並於本局網頁張貼，且由專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長及相關科(室)，瞭解輿情、民情、適時回應媒體報導，以正視聽。	105年12月	本局所屬各科(室)	

	序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	2. 配合本府新聞局即時通訊 App「Line」至本局之每小時最新輿情資料，並快速交辦業管科室。	105 年 12 月	本局所屬各科(室)
		3. 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。	105 年 12 月	本局所屬各科(室)
	(四) 建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	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。	105 年 12 月	本局所屬科(室)
	(五) 定期辦理民眾意見調查，分析	1. 辦理「小朋友海洋污染防治推廣文宣」問卷測試學童對該 DM 之反應。	105 年 12 月	海洋事務科

	<p>調查結果，並與同性質機關比較，供改進服務之參考。</p>	<p>2. 於舉辦「<u>2016 郵輪旅客服務計畫</u>」時，由活動受委託得標廠商進行活動滿意度調查及辦理效益評估，以作為未來辦理及改進參考。</p>	<p>105 年 12 月</p>	<p>海洋產業科</p>
		<p>3. 辦理高雄國際食品展漁產品推廣行銷活動，請參展廠商針對活動經濟效益、優缺點及滿意度、推廣活動等項目做問卷調查，以作為未來後續行銷推廣漁產品之參考。</p>	<p>105 年 12 月</p>	<p>漁業推廣科</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一) 公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，正確連結並即時更新。</p>	<p>1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條所定應公開政府資訊之檢索服務，於本局網站開設「資訊公開專區」。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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>4. 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>105 年 12 月</p>	<p>秘書室</p>

		5. 公開本局會計報告資訊於本局網站	105年12月	會計室
		6. 為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」 (http://doe.godsmt.com.tw/Default.aspx)。	105年12月	海洋事務科
		7. 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。		
		8. 辦理「 <u>2016 台灣國際遊艇展</u> 」時，於本府及本局網站公告活動訊息；另配合海報、摺頁、路燈旗、大眾媒體廣告等進行活動宣傳。	105年12月	海洋產業科
		9. 於市府及本局網站公告漁產品行銷活動訊息，並藉由相關活動海報、摺頁、大眾媒體廣告等進行活動宣傳。	105年12月	漁業推廣科
		10. 業務統計公開於本局網站，供民眾查詢，並預告全年刊登	105年12月	漁業推廣科

		報表的時間。		
	(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比；網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式。	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 於本局網站設有檢索服務。 3. 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。 	105年12月	秘書室
	(三) 規劃建置多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	於本局網站提供多項連結網站，便利民眾查詢。	105年12月	秘書室
	(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務	1. 在本局網頁提供漁業行政各項申請書表線上下載及增列「漁船動產擔保交易登記查詢」供民眾線上查詢。	105年12月	漁業行政科

	項目，提高線上申辦使用率。	2. 提供前鎮漁港修護碼頭漁船停泊狀態及等候修護漁船名單等書表下載。	105年12月	漁港管理科
		3. 提供漁民福利及漁業推廣等相關申請書表下載。	105年12月	漁業推廣科
		4. 本局漁業文化館參訪預約，除接受民眾傳真、電話辦理外，亦可利用網路電子郵件方式辦理。	105年12月	海洋事務科
五、創新服務方式，整合服務資源	(一) 主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	1. 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加工廠商申請水產養殖產品或水產加工產品之證明標章(logo)。	105年12月	漁業推廣科
		2. 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。	105年12月	本局所屬科(室)

	<p>(二) 主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 執辦「夜梟專案」一本局向以「海洋污染稽查」為執法主軸，執法迄今，已明顯降低市轄海域污染事件發生率，為展現海污防治決心，即日起機動啟動「夜梟」專案，執行夜間監測系統，配合港區夜視監測系統，特別將漁港區及商港區列為重點稽查區。</p>	105年12月	海洋事務科
		<p>3. 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886-7-5540628，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。</p> <p>4. 為精進合併後本市漁業永續發展，結合行政院農業委員會漁業署、行政院海岸巡防署海岸巡防總局南部地區巡防局、市轄各區漁會、相關漁業</p>	105年12月	漁業行政科

		團體等，查察違規捕魚、漁業資源保育宣導、加強沿近海漁場管理、查緝非法漁業活動及建立沿近海漁獲及漁場資料等。		
		5. 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。	105 年 12 月	漁港管理科
	(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以得到更好	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。	105 年 12 月	本局所屬各科(室)

	的服務品質。			
--	--------	--	--	--