

宜蘭縣政府

108年度提升為民服務品質績效計畫

宜蘭縣海洋及漁業發展所

108年2月

宜蘭縣海洋及漁業發展所108年度提升為民服務品質績效計畫

壹、計畫依據：

行政院96年7月23日院授研展字第09600152471號函頒「政府服務創新精進方案」暨行政院研究發展考核委員會99年8月18日會研字第0992161632號函辦理。

貳、計畫目標：

- 一、建立正確服務理念，有效解決民眾問題，確保組織永續經營。
- 二、以專業、親民、高效率為施政目標，展現政府以客為尊之精神，落實為民服務的終極目標。
- 三、持續檢討、修訂服務項目及作業流程，達到便民、利民之服務品質。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、執行策略、方法：

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關	預期效益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效。</p>	<p>(一)服務流程</p> <p>1.於南方澳及烏石漁港設置管理站，駐港人員可受理大陸船員識別證換發、大陸船員轉僱換發等申辦項目。</p>	<p>每日</p>	<p>各股</p>	<p>減少民眾、漁船主申辦時間，降低文件不齊，民眾多次往返之時間。</p>
	<p>2.接受民眾於管理站投遞案件，經管理站人員初步審查核可後，帶回本所由承辦人員辦理，達 A 處投件，B 處受理之效，藉以縮短民眾申辦案件流程時間。</p>	<p>每日</p>	<p>各股</p>	<p>減少民眾、漁船主申辦時間，降低民眾往返之時間。</p>
	<p>3.多數漁民委託漁會及代書處理案件，因此加強與區漁會及代書溝通，降低資料不齊全及錯誤之現象，此外若發現資料不齊，由承辦人以電話通知民眾補正，免去民眾多次往返時間。</p>	<p>每日</p>	<p>各股</p>	<p>減少文件錯誤，降低民眾補正機率。</p>
	<p>4.授權駐港人員直接處理漁港現場事務之權力，以縮短處理時間。若案件較為複雜請人員立即回報本所，與所內漁港人員共同協商、協調與處</p>	<p>每日</p>	<p>各股</p>	<p>即時瞭解漁民、民眾需求，有效解決現場問題，建立與民眾良好關係。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關	預期效益
	<p>理。</p> <p>5.於所內及本所網頁揭露本所電話、傳真、電子信箱、承辦單位業務職掌及電話，以利民眾及團體、機關單位透過現場、電話及公文等方式洽詢。</p> <p>(二)機關形象</p> <p>1.指派同仁參加法令講習或研討會建立專業、親切、具責任感之優質服務形象。</p> <p>2.定期舉行所務會議、工作會報，檢討本所工作項目及服務品質，另透過漁事會議、漁業活動及漁事人員培訓課程，行銷本所施政措施、行政成效、宣導漁業政策及提升漁民專業知識及技能。</p> <p>3.由專人引導民眾洽公，以耐心、效率與服務的精神，服務每一位民眾。並定期進行員工訓練、要求總機人員了解各承辦人員執掌業務，以達一次轉接即可之效率。</p>	<p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>各股</p> <p>各股</p> <p>各股</p>	<p>便利民眾及公務單位了解本所業務及各承辦人員職掌，有效解決民眾問題。</p> <p>透過研討會、講習強化同仁專業素養，提升為民服務品質。</p> <p>透過會報、漁業活動、漁事人員培訓等活動，提升漁民專業素養、有效增進漁事技藝。</p> <p>帶給民眾專業及高效率的形象，落實為民服務工作。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關	預期效益
<p>二、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>此外亦要求承辦人員三秒內接聽電話，以親切、禮貌與專業的態度，解決民眾問題。</p>	<p>每日</p>	<p>各股</p>	
	<p>4.於所內設置會議室，提供民眾臨時洽公與會晤之場所，並於會議室中設置飲水設備、書報閱覽及文件填寫設施，提供民眾舒適便利的洽公環境。另於所內、管理站內、外設置指示標識牌、進行綠美化，以降低民眾對環境陌生感、維護並美化辦公場所整潔。</p>	<p>每日</p>	<p>各股</p>	<p>提供民眾舒適、乾淨、優良的洽公環境，建立與民眾良好的關係。</p>
	<p>(一)由專人每日蒐集、彙報新聞輿情並針對各案件進行分析檢討，以降低民眾抱怨進而提升滿意度。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>各股</p>	<p>藉由新聞輿情及電子陳情信箱，即時瞭解漁民、民眾需求及問題，積極處理，</p>

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關	預期效益
<p>三、豐富服務資訊，促進網路溝通。</p>	<p>(二)設立電子陳情信箱，積極處理民眾抱怨及意見，並附加調查民眾對本所處理滿意度。</p> <p>(一)線上服務及電子參與</p> <p>1.將各式農漁業表單及申請書上傳至本所網頁（如容許使用、從來使用、陸上魚塭養殖漁業登記證、農業用電證明、遠洋漁業許可正申請方式等），滿足民眾下載所需表單之需求。</p> <p>2.線上提供漁業中央法規、漁業行政規則、漁業行政函釋、漁業法等相關法規、釋令，提供民眾下載及參閱。</p> <p>3.由專人負責本縣漁業統計、魚市場產銷等資料調查，建置漁業</p>	<p>隨時辦理</p> <p>每月</p> <p>隨時辦理</p>	<p>各股</p> <p>各股</p> <p>各股</p>	<p>建立與民眾良好關係。</p> <p>便利民眾透過網路取得各類申請書表、漁業相關資訊等，縮短申請流程及搜尋時間，提升為民服務之量能。</p> <p>便利民眾查詢漁業相關法令及資料。</p> <p>便利民眾及公務單位查詢漁業相關資料，藉以作為決策</p>

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關	預期效益
	<p>資訊資料庫，提供民眾及相關業務單位，作為執行決策之參據。</p> <p>(二)資訊提供及檢索服務</p> <p>1.於本所資訊網建置「主動公開資訊」專區，公開漁業相關法令規章，以符合研考會無障礙網頁 A+標準檢核。另資訊管理員不定期檢視更新網站內容，予以公告民眾周知，同時於網頁內建立「常見問題集」FAQ 專區，以有效回應多數民眾疑慮。</p> <p>2.於網站設置「最新消息」專區提供民眾各項最新消息，建立資訊服務即時化、流通化之服務。同時於網頁中設至連結信箱，提供民眾全時服務，以達適時適地回應民眾問題之效。</p>			<p>之參據。</p> <p>主動公開漁業相關訊息，便利民眾即時了解最新狀況訊息，以達即時掌握、即時回應之效。</p>

伍、考核規定：

- 一、本計畫考核作業配合宜蘭縣政府辦理年度及平時查核。
- 二、將本所制定為民服務工作事項予以量化，作為全所同仁執行依據，使同仁能

更深入了解為民服務品質之內涵，由上而下全面執行、參與，擴大為民服務之量能。此外不定期進行本計畫之改進、修正，以增進民眾之福祉。

陸、獎勵規定：

不定期進行本計畫之查核、測試，對於查核及測試後發現之缺失與問題，立即檢討改善並提出精進計畫，對於表現優良者提送本所考績會進行獎勵。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。