

行政院農業委員會動植物防疫檢疫局基隆分局

107 年度政府服務躍升執行計畫

壹、依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函訂定第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、行政院農業委員會 107 年 3 月 29 日農秘字第 1070102841 號函訂定 107 年度政府服務獎參獎實施計畫。

貳、目標

為落實動植物防疫檢疫局「便民、效率、和諧」之服務宗旨，更精進本分局服務作為，提升服務效能與一致性，收集服務對象後續意見反應回饋，並建立暢通透明的溝通管道，經營互信合作的服務環境。透過本計畫之實施，在 107 年實施期程中，達成服務品質躍升之目標，務實解決民眾問題，提供民眾有感的優質效率服務。

參、實施對象：本分局全體同仁。

肆、實施方式：

一、成立專案小組

- (一)成立推動小組，由分局長、副分局長、秘書、各單位主管及研考人員共同組成，分局長擔任召集人，統籌本分局 107 年度政府服務躍升執行計畫各項事宜，督導執行小組依計畫辦理。
- (二)成立執行小組，由副分局長、秘書、研考人員及各課室站指派 1 人共同組成，副分局長擔任召集人，負責督導計畫之執行及考核進度。

二、回饋意見分析

由業務單位就業者座談會收集服務對象之反應檢討分析，瞭解服務後續反應之績效高低與原因，做為後續改善之參考依據，並於執行小組討論，據以修正未來實施策略。

三、精準服務解決根本問題

由業務單位針對民眾申辦之事項提出適切的回應，性質相同的申辦事項以統一之模式回應，提供民眾一致且便捷的服務。特殊或爭議案件則針對事件利害關係，提供民眾耐心且詳細的說明。並記錄客訴案件之後續處理經過，以期落實提升政府服務品質。

伍、考核方式：

- 一、執行小組召集人於 10 月邀集小組成員依計畫實施執行成果之考評，必

要時實地評核，擬訂改善建議；推動小組召集人於 11 月邀集小組成員督導執行成果。

二、執行小組所考評之結果，簽陳分局長核閱。

三、考核結果如有待改進之部分，則由研考人員予以追蹤列管，並要求相關單位於考核次日算起 1 個月內改善，並由執行小組針對缺失改善部分進行確認。

陸、本計畫經陳分局長核可後實施，修正時亦同。

基隆分局 107 年度政府服務躍升執行計畫工作目標

一、「基礎服務」構面（200 分）

評核項目	評核重點	工作目標
(一) 服務一致及正確	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形	各單位建立各項業務標準作業程序，並定期或適時修編，維持服務處理之一致性。(各業務課站、總務課)
	2. 服務及時性	1. 申請案件均接受先行傳真或電郵資料預審，若有不符規定事項以書面或口頭方式一次告知申請人。(動、植檢課) 2. 針對申辦檢疫案件之結案時間列入管考(含受理至派員及發證)，確保於處理期限內完成。(各業務單位、研考)
	3. 服務人員專業度	1. 辦理動植物防疫檢疫人員專業及實務訓練。(各業務單位) 2. 辦理動植物防疫檢疫人員法規測驗。(各業務單位)
	4. 其他提升服務一致性及正確性方案	1. 針對民眾經常性詢問之業務，建置說帖與及網頁資料供同仁及民眾查閱(各業務單位)。 2. 定期辦理電話禮貌測試，抽測服務人員對業務之瞭解與稽核對民服務之品質。(各業務單位、研考) 3. 定期辦理檢疫業務一致性訓練，務求不同環境下均能達到服務效能與結果一致之目標(各業務單位)
(二) 服務友善	1. 服務設施合宜程度	1. 各項銜牌、平面配置圖標示清楚，並以雙語標示服務場所及設施。(總務課、各檢疫站) 2. 設置寬敞舒適之洽公空間及等候區。(總務課) 3. 各申辦櫃檯設置承辦人員及其代理人員名牌。(總務課) 4. 設置申辦服務櫃台、洽公座椅外，並提供各式申請書表單、填寫範例及宣導資料。(總務課) 5. 落實盥洗室衛生整潔維護及飲水設備之定期保養汰換。(總務課) 6. 提供民眾哺乳專用室。(總務課) 7. 設置無障礙設施及愛心服務鈴(或相關公共設施)，提供文具、書報、雜誌、老花眼鏡、放大鏡、電視及愛心傘等便民服務設施。(總務課、各檢疫站) 8. 於原民區設置原住民族語指示牌，提供服務對象更便利與無隔閡的服務空間。(花蓮檢疫站) 9. 民眾洽公場所設置諮商協談空間，增加與民眾之間的互動。(總務課、各檢疫站) 10. 洽公場所設置局長信箱及民眾意見信箱，瞭解民眾意見。(研考) 11. 增設適當通風及防蚊設施，兼顧節能減碳與洽公環境舒適度。(總務課) 12. 提供臨櫃辦理犬貓檢疫民眾可隔離空間以減少動物脫逃(各業務單位)
	2. 網站使用便利性	1. 於網頁公布各項重要服務措施、規定、常見問答集、最新活動與辦公時間等資訊。(研考)

		<p>2. 機關公開之資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱。另對外提供之文件採用 ODF 或 PDF 文書格式。(研考)</p> <p>3. 定期及不定期由專人檢視及維護，確保網站正確性與聯結有效。(各業務單位)</p>
3.服務行為的友善性		<p>1. 實施電話禮貌服務考評，每半個月進行總機及各單位電話接聽禮貌及業務諮詢測試。(各業務單位、研考)</p> <p>2. 每半個月統計及檢討電話接聽禮貌測試結果，表揚優異之單位，並將單位測試結果列入單位主管年終考績之參考。(研考)</p>
4.服務資訊透明度		
(1)資訊公開		<p>1. 服務場所設置樓層平面配置圖，及於分局網頁提供各承辦單位、電話及各項服務措施資訊，並懸掛「申報發證作業流程」、「動植物檢疫規費收費標準」等告示牌。(總務課)</p> <p>2. 將分局簡介、最新消息、作業流程及檢疫相關宣導資料等之電子檔公開於分局網頁。(各業務課站)</p> <p>3. 積極配合於總局網頁「主動公開資訊」專區，主動公開「政府資訊公開法」第7條所訂之應公開項目。(總務課)</p>
(2)資料開放		<p>1. 提供轄區木質包裝材委託燻蒸或熱處理合格廠商名單(植檢課)</p> <p>2. 提供優等及良等屠宰場名冊。(肉檢課)</p> <p>3. 提供督辦查緝違法屠宰情形，防止斃死畜禽非法流用及未經合法屠宰衛生檢查的畜禽產品流入市面，影響民眾食用衛生安全。(肉檢課)</p> <p>4. 提供辦理「強化劇毒性農藥管理」聯合檢查情形，強化劇毒性農藥管理，避免民眾誤用誤食。(植檢課)</p> <p>5. 於網頁提供座談會、動植物檢疫統計表、教育訓練及向下紮根宣導等成果展示。(各業務單位、研考)</p>
(3)案件查詢管道		<p>1. 提供現場、電話、網路查詢案件辦理程序及承辦進度等訊息。(總務課、各檢疫站)</p> <p>2. 提供電子郵件服務帳號，供民眾詢問及反應意見。(研考)</p> <p>3. 提供兩年內歸檔案件案號查詢調閱服務。(總務課)</p>
5.其他提升服務友善方案		<p>1. 設置農畜產品棄置箱與宣導告示或廣播，提供旅客自行丟棄禁止攜帶之動植物產品，並輔以檢疫官搭配檢疫犬組進行動態宣導強化提醒，避免旅客受罰。(動、植檢課、松山機場檢疫站、臺北檢疫站、花蓮檢疫站、馬祖檢疫站)</p> <p>2. 有關申報檢疫案件需補正或不合格情形，主動聯繫申請人說明案件，提供正確資訊，有效溝通並減少時間耗費。(動、植檢課、各檢疫站)</p>

二、「服務遞送」構面 (300 分)

評核項目	評核重點	工作目標	標
(一) 服務便民	1. 建置單一窗口整合服務	<p>1. 設置一處完成收件受理與繳費的全功能單一服務窗口。(總務課、各檢疫站)</p> <p>2. 依臨櫃、電話或網路業者系統申請方式，專人受理及處理各項服務。(總務課、各業務單位)</p>	

捷	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	1. 推動長期委託制度及提供新版委任書格式，減少所需檢附之委託書次數。(總務課、各檢疫站) 2. 推動木質包裝材處理場每日報表電子化，免除紙本文件傳遞之不便，改採電子化以提升資料整合、傳遞與利用效率。(植檢課)
	3. 開發線上申辦或跨平台通用服務	1. 配合總局賡續推動「業者網路申報系統」及「便捷貿 e 網」，鼓勵業者使用網路線上申報並利用虛擬帳號搭配 ATM 或網路銀行轉帳繳交檢疫規費。(總務課) 2. 民眾可利用線上系統申報輸出、輸入動植物檢疫，並自行列印輸入動植物檢疫證明書。(總務課) 3. 民眾可利用犬貓輸入檢疫資訊網線上申請輸入同意文件，提升服務效能。(松山機場檢疫站) 4. 配合總局輔導轄區家畜禽屠宰場於「屠宰衛生檢查資訊網」，網路申請領用合格標誌、申報及變更屠宰作業時間、申報屠宰衛生檢查收費時數等業務，不僅無紙化作業更具時效便捷性。(肉檢課)
	4. 其他服務作法	1. 申辦櫃檯受理跨區檢疫服務，一處申請全台服務，減少民眾交通之不便。(各業務單位) 2. 符合簡化抽批規定之輸出動物產品以申報 20 批抽 1 批進行檢疫、植物產品之案件以申報 30 批抽 1 批進行檢疫，未抽中臨場檢疫案件則不須逐批派員檢疫；符合輸出深度加工之動植物產品，簡化免抽批檢疫。(動、植檢課、臺北檢疫站、總務課) 3. 輸入動物產品屬簡化品目者，以申報 10 批抽 1 批進行檢疫。輸入植物產品屬簡化品目者，以申報 30 批抽 1 批進行檢疫。(動、植檢課、總務課) 4. 開辦每日定時受理簡化抽批案件書面審查申報，並設立送審專區統一處理，免除申請人多次往返或多次詢問辦理進度。(動檢課) 5. 辦理當場發證
(二) 服 務 可 近 性	1. 客製化服務	1. 輔導動植物檢疫(處理)設施，符合輸入國規定。(動檢課、植檢課、臺北檢疫站) 2. 檢疫案件提供申請人自行選擇採用當場發證或簡化抽批方式辦理。(動檢課、植檢課、臺北檢疫站)
	2. 專人全程服務	1. 植物檢疫隔離查核、溫室認證及木質包裝材處理設施申請案件，每案指派專人全程服務辦理。(植檢課) 2. 推動屠宰衛生檢查申請便捷服務。(肉檢課)
	3. 主動服務	1. 針對輸入特殊工作犬、專案申請及實驗動物之隔離申請案件，派員提供自家隔離場所審查及檢疫服務。(動檢課、臺北檢疫站、松山機場檢疫站) 2. 建立補正或不合格案件處理標準作業程序，直接聯繫申請人，跳脫委辦、代辦業者之轉達誤差，明確溝通，精準服務。(各業務單位)
	4. 其他服務作法	1. 推動檢疫犬偵測旅客是否攜帶動植物產品，機動於入境管制區執行檢查，減少旅客等待時間之不便。(各業務單位) 2. 為擴展宣導管道，設立臉書粉絲頁，提供宣導資訊並隨時回答民眾提問。(各業務單位、研考)

(三) 服務成長及優化	1.突破成長	1. 辦理動植物防檢疫向下紮根教育宣導活動。(動檢課、植檢課、研考) 2. 建立動植物疾病檢測技術，強化服務效能。(動、植檢課、各檢疫站)
	2.優質服務	1. 針對輸入植物檢疫燻蒸處理案件設計服務滿意度意見調查表，收集申請人針對處理結果的後續反應調整採取之方式，改善服務。(植檢課、臺北檢疫站) 2. 建構檢疫案件抽批投單區，申請人將擬抽批辦理之案件預先投放於此區，於每日固定時段進行抽批，提供申請人預先安排時間之服務。(動檢課) 3. 針對入境旅客違規攜帶農畜產品之行政罰鍰提供信用卡繳費管道，減少旅客因現金不足需自行繳費之不便。(動檢課、植檢課、各檢疫站)

三、「服務量能」構面 (200分)

評核項目	評核重點	工作目標
(一) 內部作業簡化	運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，減省不必要的審核及行政程序	1. 業務簡化程序列入管考項目，每月檢討並討論研議創新與精進簡化之措施，並適時向總局提出流程簡化之建議。(各業務單位、研考) 2. 透過臉書與本分局為民服務電子信箱等與民眾互動之管道收集民眾針對服務優化之感受與意見，並隨時精進改善。(各業務單位、研考) 3. 設立分局長信箱，接受民眾表達意見並協助解決問題。(研考)
(二) 服務精進機制	建立常態性運作機制，在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進	1. 每季辦理交互訓練課程與實作訓練，拓展業務同仁各領域之基本認識，達成交互支援，人力靈活運用之效能。(動、植檢課、肉檢課、各檢疫站) 2. 舉辦動物防疫讀書會，研析重大動物疫病與近期疫情趨勢，激發討論與創新作為，精進動物防疫檢疫相關智識。(動檢課)

四、「服務評價」構面 (200分)

評核項目	評核重點	工作目標
(一) 服務滿意情	1. 運用多元管道定期進行滿意度調查	1. 每年定期舉辦「申報業者暨簡政便民座談會」及相關檢疫宣導說明會，或不定期舉辦相關業者座談，配合問卷調查及改進檢討，以推廣線上服務措施。(總務課、各業務課站、政風室) 2. 利用臉書粉絲專頁提供民眾表達意見及滿意度之管道，定期派員查閱並配合反應之建議內容檢討改進。(研考)

形	2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	1. 提供本分局為民服務電子信箱及網頁提供民眾意見反映及討論空間。(各業務課站、研考、政風室) 2. 辦理屠宰衛生檢查督導，協助解決業者問題。(肉檢課) 3. 建立本分局臉書粉絲專頁，提供相關政策宣達及業務成果展示，增加民眾留言管道及政策參與度。(各業務課站)
(二) 意見 回應 處理 情形	針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題	1. 民眾透過臉書、分局長信箱等電子途徑反映之意見或提出詢問時，由主管業務單位即時予以回應。(各業務課站、研考) 2. 民眾經由電話、電子郵件及書面資料反映有關違法檢舉案件資訊時，立即予以回應，並主動協助轉送資訊予主管機關，加強打擊不法。(動植檢課、肉檢課)

基隆分局服務對象分眾分群服務工作項目表

輸出檢疫	
對象	為民服務措施
一、出境旅客	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供檢疫案件申請書及各式書表填寫範例。 2. 各港站辦理攜帶動植物及其產品檢疫與查詢。 3. 在旅遊行前提供動植物檢疫相關宣導。 4. 在機場設置輸出檢疫旅客服務櫃檯，辦理動植物及其產品檢疫業務。 5. 協助辦理民眾詢問攜帶寵物至離島之檢查業務。 6. 辦理活動物輸出檢疫查驗及核對資料。 7. 運用跑馬燈及電視播放動植物檢疫及防疫重要事項。 8. 臨櫃辦理犬貓及其他寵物輸出檢疫，在櫃檯提供隔離空間，避免動物脫逃。 9. 於分局網頁建置寵物輸出檢疫申辦流程介紹。 10. 辦理寵物輸出檢疫查驗及核對資料。
二、輸出業者及報關行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在各港站設檢疫站，辦理輸出動植物及其產品檢疫，並提供查詢服務。 2. 辦理輸出動植物及其產品檢疫，以預審文件方式，一次性告知業者補齊文件。 3. 隨時提供最新檢疫法規資訊。 4. 辦理設施審查，輔導業者符合輸入國檢疫規定，並提供申報案件處理進度查詢。

	<ol style="list-style-type: none"> 5. 提供轄區木質包裝材委託燻蒸或熱處理合格廠商名單給業者使用。 6. 推動產地檢疫服務（含現場發證及檢疫證明書寄送服務）。 7. 檢疫站提供舒適作業場地供報關業者使用： <ol style="list-style-type: none"> (1) 檢疫站設有申辦服務櫃檯，櫃檯旁設有等候座椅、宣導文宣及書報雜誌供參。 (2) 檢疫站另設有會客室，專供洽公的業者休憩等候，會客室設有沙發、飲水機、電腦及充電設施，並提供 iTaiwan 免費上網服務。 (3) 服務櫃檯提供市內電話、傳真及影印之服務，免費供洽公的業者使用。 8. 提供檢疫規費多元繳費方式(臨櫃現金繳款、委託代扣款及虛擬帳號繳款)。 9. 提供甲地申請，乙地檢疫之跨區服務。 10. 經常辦理座談會，傾聽業者心聲、說明政府政策及溝通合作。 11. 跨機關合作辦理動物產品輸出檢疫，例如協助活魚及漁產品輸出至中國大陸檢疫作業。 12. 於分局網頁公告動植物檢疫作業流程，供民眾查詢以瞭解申辦流程。
<p>三、公會團體</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理輸出動植物產品業者座談會。 2. 協助辦理相關教育訓練課程。 7. 配合辦理相關宣導活動。

輸入檢疫	
對象	為民服務措施
一、入境旅客	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理入境旅客攜帶輸入動植物及其產品檢疫： <ol style="list-style-type: none"> (1) 主動協助民眾提領其行李或產品至檢疫櫃檯。 (2) 對於外觀無法判定是否為含肉產品之檢疫物時，刀具事先消毒，再切開檢查，避免汗損產品。 (3) 採最少量可判斷為原則，將民眾物品損失降至最低。 (4) 檢查女性旅客之檢疫物時，儘量由女性檢疫官檢查，降低旅客不適感。 (5) 機場櫃檯執行檢疫時，全程錄影，避免爭議。 2. 櫃台提供輸入動植物檢疫問題諮詢。 3. 於入境櫃台提供 5 種語言宣導文宣(繁體中文、英文、簡體中文、越南文、韓文及日文)。 4. 設置農畜產品棄置箱，提供旅客自行丟棄禁止攜帶之動植物產品，並協助銷燬。 5. 運用檢疫犬執行入境旅客攜帶輸入動植物及其產品檢疫。 6. 辦理民眾申請犬貓輸入同意文件。 7. 辦理犬貓輸入檢疫。 8. 在網頁設置犬貓輸出檢疫專區及提供諮詢。
二、輸入業者及報關行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理輸入動植物及其產品檢疫。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 申報櫃檯提供申請書填寫範本、常見問答集、標準作業程序、動植物應施檢疫品目表及海關進口稅則出輸入貨品分類表合訂

本供業者參閱。

(2)服務櫃檯設有服務人員名牌標示承辦人及代理人，服務人員佩戴識別證。並設有值日檢疫員名牌，標示當日值班檢疫人員負責審核相關報驗文件。

(3)提供市內電話及現場諮詢等服務。

(4)針對各報關業者設專用檔案櫃，供其補正資料。

2. 執行輸入隔離檢疫設施審查作業。

3. 辦理郵遞輸入植物檢疫物之檢疫作業。

4. 辦理郵遞輸入動物檢疫物之檢疫作業。

5. 執行活動物輸入指定隔離設施審查及隔離檢疫。

6. 派員執行國外工廠實地查核工作。

7. 協助業者辦理國貨復運業務。

8. 辦理輸入動植物產品檢疫處理。

9. 針對輸入特定管制物品之隔離申請案件，派員提供隔離場所審查及檢疫服務。

10. 檢疫站提供舒適作業場地供報關業者使用：

(1)檢疫站設有申辦服務櫃檯，櫃檯旁設有等候座椅、宣導文宣及書報雜誌供參。

(2)檢疫站另設有會客室，專供洽公的業者休憩等候，會客室設有沙發、飲水機、電腦及充電設施，並提供 iTaiwan 免費上網服務。

(3)服務櫃檯提供市內電話、傳真及影印之服務，免費供洽公的業者使用。

11. 提供檢疫規費多元繳費方式(臨櫃現金繳款、委託代扣款及虛擬帳號繳款)。

12. 燻蒸場委外提供檢疫處理服務。

	<p>13. 國際郵包檢出不能輸入之農產品時，於郵包標示「動植物檢疫不合格」，宣導寄件者及收件者。</p> <p>14. 接受民眾電話、傳真及電子郵件等方式詢問輸入檢疫條件。</p> <p>15. 辦理工作犬指定設施隔離檢疫業務。</p> <p>16. 配合查緝機關辦理走私查緝。</p>
<p>三、公會團體</p>	<p>1. 舉辦業者座談會，說明增修訂動植物檢疫法規及雙向交流。</p> <p>2. 重大法規更新、業者座談會報名等重要事項以電子郵件通知，並於分局網頁訊息公告區、分局臉書粉絲團公告。</p> <p>3. 辦理相關業務宣導活動。</p> <p>4. 提供最新檢疫法規資訊。</p> <p>5. 協助辦理相關動植物檢疫參訪行程。</p>

國內防疫	
對象	為民服務措施
一、民眾(飼養寵物)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 狂犬病預防注射查核。 2. 預防狂犬病衛教宣導。 3. 跑馬燈提供相關國內外檢疫訊息。
二、牧場、農場	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助動物防疫機關辦理疫情查核。 2. 協助動物防疫機關辦理畜牧場防疫設施查核。 3. 維護食品安全衛生辦理查緝私宰。 4. 協助申請人填寫偶蹄類動物運出澎湖檢查申請書。 5. 協助動物防疫機關相關疫情查核。
三、屠宰場	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助動物防疫機關辦理屠宰場消毒作業查核。 2. 辦理相關屠宰作業規定講習會。 3. 輔導業者設施設備及屠宰作業符合規範。 4. 強化管理貨場防疫消毒工作(適時提供消毒藥劑及督導使用)。 5. 強化屠宰場微生物管控措施(輔導微生物超標)及心靈開導(傾聽業者心聲)。 6. 分析歷年裁罰原因並檢視成果。 7. 颱風天協助轄區屠宰場調派屠檢人員上線作業。 8. 輔導肉品市場及屠宰場進出車輛與繫留場消毒作業評核。 9. 向上級反應屠檢人員執行業務所面對之困難。

四、社團、學校、社區	<ol style="list-style-type: none">1. 辦理向下紮根教育宣導活動。2. 辦理中小學校種子教師教育訓練。3. 辦理座談會及演講。4. 提供大專院校課程之校外參訪，並協助安排行程及派員講解指導。5. 提供動植物產品宣導單張。6. 提供暑期相關大專院校學生實習。7. 配合相關公會團體會員大會辦理業務宣導。
------------	---