

105 年度提升服務品質執行計畫

陽明山國家公園管理處 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函頒之「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 四、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 五、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 18 日會研字第 1002161217 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 六、行政院國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函頒之政府服務品質獎評獎實施計畫及評獎作業手冊。
- 七、內政部 101 年 2 月 4 日臺內秘字第 1010089952 號函送之「內政部提升服務品質實施計畫」及「內政部 101 年度服務品質獎評獎實施計畫」。
- 八、內政部 102 年 2 月 7 日臺內秘字第 1020101561 號函送之「內政部提升服務品質實施計畫」及「內政部 102 年度服務品質獎評獎實施計畫」。
- 九、內政部 103 年 2 月 5 日臺內秘字第 1030085250 號函送之「內政部提升服務品質實施計畫」。
- 十、內政部 104 年 2 月 10 日臺內密字第 1041000424 號函送之「內政部提升服務品質實施計畫」。
- 十一、內政部 105 年 1 月 11 日台內秘字第 1050400087 號函頒之「內政部 105 年度提升服務品質實施計畫」及「內政部 105 年度服務品質獎評獎實施計畫」。

貳、計畫目標

國家公園成立之目的係為保護國家珍貴獨特的自然與人文資源，並提供國人之育樂及研究，兼具有保育、研究、遊憩與環境教育等多方面之功能。本處以「永續經營」為目標，積極辦理「自然保育」、「生態旅遊」、「環境教育」和「景觀維護」，有效保存區內原始、自然風貌，改善為民服務相關軟硬體設施，強化環境教育宣導功能及提升遊憩品質，特別加強「在地經營」，打造讓民眾能夠認同的「陽明山品牌」，讓為民服務工作能更臻完善，達到服務有趣、生態永續之目標。

為使本園區之經營管理能契合當前社會發展之實際需要，本處揭槩下列「服務效能、資訊流通、業務創新」等為民服務目標，加強各種夥伴合作，規劃運用 ICT 於經營管理、遊客服務及高科技資訊建構網絡，提供各種包括教育、遊憩、急難救助、研究等各種有形無形之貼心服務，做為本處努力之方向，期使國家公園業務整體服務效能能再全面向上提升與精進。

一、服務效能方面：建構專業、親切、便民、高效的公共服務環境，提供民眾便捷服務程序，確保施政流程透明，並對輿情民意作快速反應及調查，進而提升民眾對國家公園業務的整體施政滿意度，贏得民眾的尊重與信任。

二、資訊流通方面：透過完善的資訊科技，促使各項施政資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權，並提供友善、無障礙的國家公園網路線上服務環境，促成民眾與政府間的互動及參與政府的各項服務及活動。

三、業務創新方面：統合運用資源，創新服務措施，運用資訊通訊科技為智慧型國家公園增值，解說與環境教育數位化延伸，提供數位環境教育平臺，開發資訊系統整合並簡化各項業務，進一步提升施政效能。

參、執行對象

本處各單位。

肆、執行期程

自民國 105 年 1 月 1 日起至 105 年 12 月 31 日止，計 1 年。

伍、計畫內容

一、便民標準服務

- 1.機關形象：提升服務品質，深化服務績效。
- 2.服務流程：便捷服務程序，確保流程透明。
- 3.顧客關係：探查民意趨勢，建立顧客關係。

二、資訊流通服務

- 1.資訊提供及檢索服務：資訊公開透明，豐富服務內容。
- 2.線上服務及網路參與：友善網路服務，促進網路溝通。

三、創新加值服務

有價值的創意服務：創新服務方式，整合服務資源。

陸、執行步驟

一、計畫訂定：由研考單位（企劃課）彙整處內各單位有關全面提升服務品質之業務，研提計畫於會議中研商確認本計畫之各執行項目。

二、計畫報核：年度提升服務品質執行計畫於處內會議通過後，呈報上級機關（營建署）核定後執行。

三、計畫公告：依行政院研究發展考核委員會規定，於本處網站公開計畫內容，供民眾參覽，以瞭解政府施政方針。

四、計畫執行：成立「陽明山國家公園管理處提升服務品質工作推動小組」，由本處首長及各課室組站主管組成，依據年度提升服務品質執行計畫，推動各實施要項工作。

五、追蹤考核：由上開推動小組辦理不定期實地考核及會議，進行稽核及追蹤控管缺失改善，並定期簽報有關各項執行情形。並藉由每月定期召開之處務會報、工程督導會報，對於重大案件及工程，進行列管追蹤。

柒、考核獎懲：

一、每年辦理不定期考核，考核結果簽陳處長後發文並公佈處內之電子公佈欄

系統；缺失部分限期 1 個月內改善完成，優良者則依其績效敘獎，提供全處同仁作為改進之參考。

二、本處各單位應將平日為民服務工作之辦理情形及成果記錄建檔存查，俾利年度底彙整各主辦單位之執行成果，提報本計畫之績效報告，參加內政部之評獎作業。

三、年度考核依內政部函頒之「內政部提升服務品質實施計畫」辦理獎懲。