

太魯閣國家公園管理處 98 年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 7 月 23 日會研字第 09600152472 號函頒之「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、內政部 98 年 1 月 10 日台內秘字第 0980009376 號函頒「內政部提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：

- 一、提供專業、便民、高效的公共服務與形象，建立優質、悠閒、友善的保育、遊憩、解說服務環境，提升民眾整體滿意度。
- 二、透過完善資訊科技，促進施政資訊透明化，確保民眾「知」與「資訊使用」權利，提供友善、無障礙網路線上服務環境，促成民眾的互動及參與各項服務。
- 三、整合運用資源，開發創新服務措施，持續檢討改進以提升各項服務效能。

參、執行對象：

本處各課、室、站

肆、執行期程：

自民國 98 年 1 月起至民國 98 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：(詳如附表)

陸、執行步驟：

- 一、太魯閣國家公園管理處為全面執行提升服務品質工作，成立「太魯閣國家公園提升服務品質工作推動小組」，由處長擔任

召集人，副處長擔任副召集人、秘書擔任組長、各課室主管(課長、主任)為組員、各業務承辦人為幹事。

二、由「太魯閣國家公園提升服務品質工作推動小組」成員依年度提升服務品質執行計畫，由上而下推動提升服務品質各實施要項工作。

三、為落實提升服務品質工作成效，本計畫內容將納入本處管考作業，追蹤執行情形。

柒、考核獎懲

一、各實施對象應加強辦理為民服務工作，加強平時設施檢測及服務禮貌查核，作為年度內服務績效之評核依據。

二、公布本執行計畫於本處網站及服務場所，並配合上級機關各項為民服務考核相關工作規定，提報年度執行績效報告陳報上級機關，並依查核結果隨時改進。

三、依行政院研究發展考核委員會及本部函頒之「政府服務品質獎評獎作業計畫」及內政部函頒之「提升服務品質創新精進查核及輔導計畫」辦理獎懲。

附表：

太魯閣國家公園管理處 98 年提升服務品質執行計畫內容

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
便民標準服務	機關形象	服務場所便利性	1. 提升機關洽公環境滿意度 ：以首次洽公之民眾觀點檢視各課室指示、大門口標示服務項目、動線指引牌示及辦公廳舍名牌標示等(雙語化),並持續加強書寫桌週邊環境綠化與每日清潔,預定達成滿意度80%以上目標。	全年度	行政室、解說課、各管理站
			2. 提供妥適完備的服務設施 ：以初次造訪之遊客觀點全面檢視參觀動線、標示與各項設施;提供展示館、簡報室、盥洗室、無障礙設施等「核心設施」及服務台、相關旅遊導覽、諮詢等「一般設施」供民眾使用,妥善管理並標註使用說明;定期檢查以確保設施品質。	全年度	行政室、解說課、各管理站
			3. 標準化設施管理與維護 ：包括書圖及維護紀錄,以適度標準化及依原圖維修,定期維護,提高設施可靠度及遊憩品質。	全年度	環維課、各管理站
			4. 節能減碳目標改善機電設施 ：分期更新既有小電機電設施,為節能減碳設備,並於新建改善工程中確實檢核,逐步改善。	全年度	環維課、行政室

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
		服務行為友善性與專業性	<p>1. 提升洽公服務禮儀滿意度：單一窗口服務人員(含各課室站與民眾第一線服務人員及義工)持續加強禮貌(起立迎接，面帶微笑)，主動引導民眾參觀、解說服務或洽公。</p> <p>2. 提升電話禮貌服務品質：每月持續以遊客、民眾身份洽詢方式辦理、加強電話禮貌測試於主管會報中提列成果，並辦理禮貌服務訓練課程；並改善電話分機系統增加服務效能。</p> <p>3. 提升服務人員問題回應正確率：不定期辦理各項專業訓練課程，強加同仁、義務解說員回應品質(鼓勵參與業務、法規及標竿學習、讀書會等各項訓練與參訪)；並提供多項Q&A問題供網頁及總機服務人員服務參考。</p> <p>4. 辦理合歡山雪季勤務：聯合警、政、醫療、交通等單位共同服務遊客，提升公務機關服務品質。</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>行政室、各課室站</p> <p>行政室、各課室站</p> <p>解說課、行政室、各課室站</p> <p>合歡山站</p>
		服務行銷有效性	<p>1. 持續加強施政宣導：以網路問卷及環境教育有獎徵答等方式調查宣導成果，提升民眾對業務施政或社區活動服務之認知與回應；各項活動以新聞稿、活動快訊等方式加強宣導；將各項獲獎獎牌公布於公布欄提升民眾正面認知。</p> <p>2. 辦理合歡山區淨山活動：藉由各機關、社團與民眾的參與，有效行銷國家公園經營理念與目標，並持續推廣自然保育與環境保育之觀念。</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>解說課</p> <p>合歡山站</p>

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
	服務流程	服務流程便捷性	<p>1. 提升單一窗口服務全功能比例：提供「一處收件、全程處理」的單一窗口服務比目標值達 35% 以上。</p> <p>2. 縮短申辦案件等候或處理時間比例：加強檔案管考，檢視、簡化各項業務流程，以提升行政效率，縮短申辦案件。</p> <p>3. 降低申辦案件檢附書證謄本量：檢討減少申辦人檢附書證謄本及使用跨機關電子閘門認證辦理案件可行性。</p>	<p>98.12.31</p> <p>98.12.31</p> <p>98.12.31</p>	<p>企劃課、</p> <p>企劃課、 行政室</p> <p>企劃課、 行政室</p>
		服務流程透明度	<p>1. 提供案件承辦資訊種類：提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>2. 提供案件查詢管道種類：提供現場、電話、網頁、無線網路服務等各種查詢方式。</p> <p>3. 提升案件主動通知及確認功能：受理案件後提供申請人收件確認訊息，且如超過標準作業時間將主動告知申請人。</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>保育課、 解說課、 行政室、</p> <p>各課室站</p> <p>解說課、 保育課</p>
		顧客關係	民眾滿意度	<p>1. 辦理服務滿意度調查：分析並藉以檢討改善措施及執行績效。</p> <p>2. 提升服務滿意度：本年度服務滿意度與上年度滿意度成長率預定目標值 3%。</p>	<p>全年度</p> <p>全年度</p>

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
		民眾意見處理 有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視民眾意見處理機制：檢視新聞輿情及書面、網路等民眾意見處理機制，並予以統計、陳報首長，藉以改進。 2. 提升民眾意見處理滿意度：活動、網路申辦等意見處理滿意度。 	全年度 (每月呈報統計資料)	企劃課、 解說課、 各管理站
		民眾意見處理 有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升民眾意見處理滿意度：活動、網路申辦等意見處理滿意度。 	全年度	企劃課、 解說課、 各管理站
評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
資訊流通服 務	資訊提供 及檢索服 務	資訊公開適切 性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升資訊公開比例：依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站專區。 2. 提升服務措施及出版品資訊周知度：公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣、出版品其他重要資訊。 	全年度	企劃課、 解說課
		資訊內容有效 性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升資訊內容正確度：訂定「網站管理標準作業流程」，並與資通安全緊密結合，隨時檢視網頁內容，即時予以更新。 2. 資訊連結正確度：隨時檢視電話語音、網頁等資訊內容連結正確度，並即時予以更新。 	全年度	企劃課
		資訊檢索完整 性與便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例：包括電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等，以主題、施政及服務3種面向提供檢索服務。 2. 增加檢索服務便捷度：提供檢索功能使用說明、範例及各項關鍵字檢索，使民眾使用更加便捷。 	98.9.30 98.9.30	企劃課 企劃課

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
	線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擴增線上服務項目：提供民眾申請書表下載、服務申辦及取件通知及解說預約、簡報室多媒體觀賞等服務。 2. 增進線上服務推廣績效：增進民眾了解進而接受並樂於使用及口碑行銷。 3. 增加民眾使用線上服務案件數：提供明確及友善的使用界面，提升民眾使用線上服務率。 4. 檢視電子表單並簡化格式：加註服務分類，使民眾方便尋找及使用。 	<p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>企劃課、各課室站</p> <p>企劃課、各課室站</p> <p>企劃課、各課室站</p> <p>企劃課、各課室站</p>
		電子參與多樣性	提供多樣的電子參與途徑：提供留言板、網路問卷等各項服務，提升電子參與及回應機制，達到e化民主的目標。	98.8.30	企劃課
評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
創新增值服務	提供創新(意)服務情形	有價值的創意服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理春節交通轉運服務：為提振花蓮觀光，今年試辦於春節期間朝向免費搭乘策略辦理，並結合在地鄉公所辦理原住民文化創意市集，俾利活絡地方產業。 2. 整合馬拉松活動、峽谷音樂節、文化市集及部落音樂會：(1)帶動在地週邊社區觀光發展、減碳、節能、接駁車等相關配合措施(2)電台、網路、遊客中心電腦螢幕跑馬燈等宣導相互結合(3)結合週邊社區原住民傳統的文化呈現(4)配合各項活動服務時間彈性調整。以提供有價值、有創意貼心服務。 	98.12.12	解說課、遊憩課

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
		服務措施延續性	持續各項服務措施延續與檢討：本年度針對「提升保育巡查成效」、「改善工程招標行政作業」、「改善土地管理作業」、「增進地理資訊系統流通服務」及「提升遊客中心服務系統便捷」5大服務總體檢，持續檢討各項服務、設施、流程之延續性。	全年度	各課室站
		服務措施執行方法效能性	1.以品管圈方式，檢視服務項目；並開發義工團體、高山志工等「策略聯盟」方式檢視、開發各項服務(開會後陳報，副本會知企劃課)。 2.每月主管會報、各規劃研究簡報之討論、會議均考慮各項因素(經費、執行方式、可行性)等效能、受益民眾多寡或公義價值等多元評估。	97.12.31 全年度	各品管圈 各課室站