

## 內政部營建署

### 太魯閣國家公園管理處 96 年度提升服務品質執行計畫

#### 壹、計畫依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會 92 年 9 月 8 日會研字第 0920022178 號函調整之「全面提升服務品質方案」。
- 二、內政部 96 年 2 月 1 日內秘字第 0960021774 號函頒之「內政部 96 年度提升服務品質實施計畫」。

#### 貳、計畫目標：

國家公園設立之宗旨為保護國家特有之自然風景、野生物及史蹟，並供國民之育樂及研究等。太魯閣國家公園以「永續經營」、「生態旅遊」和「景觀維護」為發展目標，提升服務品質實施目標：

- 一、建立親和性政府—視民如親、提供禮貌服務。
- 二、建立企業性政府—簡政便民、確立效能指標。
- 三、建立服務性政府—顧客至上、以民意為導向。

#### 參、執行對象：

本處各課、室、站

#### 肆、執行期程：

自民國 96 年 1 月起至民國 96 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、各單位主管(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、績效檢討

- 一、各實施對象對應加強辦理為民服務工作，作為年度內服務績效之評核依據。
- 二、本處為民服務工作推動小組，加強辦理考核工作，針對缺失，

- 輔導改進，辦理獎懲。
- 三、本處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。

附表：

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、檢討服務領域，研採企業作法	(一) 辦理與民眾關係密切事項及提升服務品質有關之專題研究計畫至少 <u>1</u> 項。	96年12月	保育課	突破現狀，持續改進服務品質。
	(二) 落實標竿學習，選派機關人員參訪企業至少 <u>2</u> 次，提供同仁觀摩學習並建立資料檔案。	96年12月	人事室	引進企業經營理念與蒐集服務品質優質作法，以擷取改造實務經驗。
	(三) 辦理全面品質管理、提升作業知能等相關研討會、座談會、教育訓練等至少 <u>10</u> 次。	96年12月	人事室	辦理知識研習活動，以擷取現代化管理知能，建立提升服務品質共識。
	(四) 辦理與服務品質研究創新相關工作圈、品管圈、團結圈或組織學習等工作團隊至少 <u>1</u> 個。	96年12月	各課、室、站	以建構品質為導向的組織目標。
	(五) 建立改善服務品質之提案制度並訂定相關之獎勵制度。	96年12月	人事室	鼓勵員工提案創新，改善服務品質。
	(六) 機關所有人員電子學習護照學習總時數超過 <u>200</u> 小時。	96年12月	人事室	提升員工專業技能，提升行政效能。
	(七) 成立為民服務工作推動小組	96年3月	企劃課	加強推動為民服務工作。
二、便捷行政程序，縮短等候時間	(一) 檢討簡化各項內部行政作業及申辦流程(包括	96年12月	各課、室、站	簡化申辦或行政作業流程，以提升行政效率與便民

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
三、塑造親切環境，樹立服務形象	作業程序、辦理期限、申請書表及附繳書證等，須標示清楚)至少 <u>1</u> 項。			服務。
	(二) 網際網路應用服務與「電子化政府入口網」連結項目至少 <u>5</u> 項，積極推動跨區域或跨機關整合服務。	96年12月	企劃課	提供遠距及資訊化服務措施，建立即時及24小時不打烊服務，提升服務效率及效能。
	(三) 年度內檢討訂定或修訂標準化作業規範及流程至少 <u>1</u> 次。	96年12月	各課、室、站	建立各項承辦作業標準化作業規範，提升行政作業之品質及效率。
	(四) 年度內至少編訂工作手冊1冊或更新1次(含法令規章相關規定)，以提供員工運用。	96年12月	企劃課	編印為民服務工作手冊，提供員工據以作業，俾求服務品質一致性。
	(五) 至少編訂「為民服務白皮書」 <u>1</u> 冊或修訂 <u>1</u> 次，分送民眾，並於網頁宣導。	96年12月	企劃課	編印為民服務白皮書，讓社會大眾知悉服務措施及資訊等。
	(一) 辦理服務場所內外環境、服務措施規劃(包括櫃台高度矮化、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間及宣導資料等)及綠化美化服務環境之檢查至少 <u>1</u> 次。	96年12月	工務課 觀光課 解說課 秘書室 各管理站	更新或綠美化工作，以提供民眾良好舒適、優質的洽公環境。
(二) 規劃並選派適當	每月	解說課	提供走動式之服	

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
四、重視民情與情，主動溝通協調	人員擔任第一線服務工作，至少每週輪值1次，並排定輪值表（含主管），以推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務。		各管理站	務，樹立機關良好形象。
	(三) 訂定或修訂相關服務品質考核計畫至少1種，確實辦理獎勵禮貌服務績優員工，每年至少2次。	96年3月及12月	人事室 解說課 觀光課	以顧客為導向之服務，樹立機關良好形象。
	(四) 實施不定期考核至少1次暨電話禮貌測試至少4次。	96年5月及11月	各課、室、站	以顧客為導向之服務，樹立機關良好形象。
	(五) 訂定或修訂服務要點或基準至少1種。	96年3月	人事室 解說課 觀光課	以顧客為導向之服務，樹立機關良好形象。
	(六) 辦理宣導機關公用設施開放民眾使用及評估其成效至少各1次。	96年12月	解說課	對外提供機關公用設施，以達敦睦鄰，強化民眾認同。
	(一) 邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研(修)訂，至少1次。	96年12月	各課、室、站	藉由外部專家學者參與，吸納各相關領域的意見，研(修)訂服務政策與措施。
	(二) 宣導各項施政措施及執行成效，以下列方式為之： 1. 發布新聞稿至少6次。 2. 召開記者會或以廣告方式宣導至少1	每季	各課、室、站	透過各種管道向社會大眾宣導各項施政措施及執行成效，建立機關形象。

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
五、結合民間資源，協助公共服務	次。			
	(三) 辦理民眾意見調查(包括滿意度調查)至少 <u>1</u> 次。	96年12月	觀光課 解說課	依據調查結果，改進服務缺失；並瞭解民眾日常事故疾苦，給予適當協助。
	(四) 設置民眾意見信箱(含電子信箱)或首長信箱至少 <u>1</u> 個。	96年12月	企劃課 解說課 秘書室 各管理站	設置民眾建言管道，方便民眾提供建言，改進服務缺失，提升服務品質。
	(五) 對於民眾興革建議及陳情案件，彙陳機關(單位)首長(主管)至少 <u>1</u> 次。	96年3月	企劃課	改進服務缺失，提升民眾陳情案件服務品質。
	(六) 公佈民眾意見反映及陳情案件作業規定與處理程序，民眾意見與陳情案件並加以追蹤管制。	96年6月底前	企劃課 秘書室	改進服務缺失，提升民眾陳情案件服務品質。
	(一) 對外徵選民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志工。	每月	解說課 保育課	藉由志工之協助公共服務事項、諮詢及服務工作，以提升服務效率。
	(二) 委託民間企業或團體，協助提供公共服務至少 <u>1</u> 項。	96年12月	各課、室、站	延伸服務據點，以擴大服務對象。
	(三) 善用企業、團體服務據點，協助提供本機關服務事項，至少延伸 <u>1</u> 個服務據點。	96年12月	觀光課 解說課 各管理站	延伸服務據點，以擴大服務對象。
	(四) 聯合企業、團體辦理各項公益活動至少 <u>1</u> 次。	96年12月	觀光課 解說課	藉由志工之協助

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	<p>(五) 與民間企業或團體合作建立應變機制至少1個。</p> <p>(六) 運用社區或個人資源認養公共設施至少1處。</p>	<p>96年6月及12月</p> <p>96年12月</p>	<p>各管理站</p> <p>觀光課 各管理站</p> <p>觀光課 各管理站</p>	<p>公共服務事項、諮詢及服務工作，以提升服務效率。</p> <p>建立與民間團體互動機制，未雨綢繆，機先掌控突發事件，迅速處理解決。</p> <p>運用社區或個人資源協助辦理為民服務。</p>