

內政部營建署

太魯閣國家公園管理處 95 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 95 年 3 月 13 日台內秘字第 0950046451 號函頒之「內政部 95 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 95 年 1 月起至民國 95 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，提報年度執行績效檢討報告陳上級機關。

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4項。	95年12月	保育課	1.利用監測系統進行研判中橫公路邊坡落石，減少民眾生命財產之危害，提升服務品質。 2.對本園區動、植物資源調查及原住民文化盤點，豐富解說資源，提升服務品質。
	(二)落實標竿學習，選派機關人員參訪企業至少2次，提供同仁觀摩學習並建立資料檔案。	95年12月	人事室	藉由至公民營機構觀摩與交流，引進企業經營理念與蒐集服務品質優質作法，提昇為民服務品質。
	(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10次。	95年12月	保育課 解說課 人事室	1.藉辦理登山研討會議題，籌設登山學校，教授環境教育、登山倫理、登山技藝，改善國人登山觀念，做好環教育工作。 2.辦理義工訓練，以提昇義工之專業知識及服務品質。 3.辦理員工訓練研習活動，以提昇員工專業知能，建立正確服務品質導向。
	(四)辦理與服務品質研究創新相關工	95年12月	保育課 解說課	藉由工作團隊制度，建立同仁及義

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
二、便捷行政程序，縮短等候時間	作圈、品管圈、團結圈或組織學習等工作團隊至少 1 個。			解參與機制，建立提升服務品質共識。
	(五) 建立改善服務品質之提案制度並訂定相關之獎勵制度。	95 年 12 月	解說課	建立完善之義工服務及獎勵制度，提昇服務品質觀念及共識。
	(六) 機關所有人員電子學習護照學習總時數超過 200 小時。	95 年 12 月	人事室	積極辦理各項訓練研習，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	95 年 3 月	企劃課	由處長擔任召集人，不定期召開為民服務工作會議，加強推動為民服務工作。
	(一) 檢討簡化各項內部行政作業及申辦流程(包括作業程序、辦理期限、申請書表及附繳書證等，須標示清楚)至少 3 項。	95 年 12 月	各課室站	1. 檢討簡化行政作業及申辦案件之流程，以提升行政效率及便民服務。 2. 提供填表範例、申請書表格及說明等資料，方便民眾參考使用。
	(二) 網際網路應用服務與「電子化政府入口網」連結項目至少 5 項，積極推動跨區域或跨機關整合服務。	95 年 12 月	企劃課 解說課 保育課	加強與電子化政府入口網之連結，推廣線上申辦服務，以落實電子化政府便民政策。
	(三) 年度內檢討訂定或修訂標準化作業規範及流程至少 1 次。	95 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	95 年 12 月	企劃課	讓承辦人員有一	

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	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。			定規格依循，俾求服務品質一致性。
	(五) 至少編訂「為民服務白皮書」1 冊或修訂 1 次，分送民眾，並於網頁宣導。	95 年 12 月	企劃課	編訂為民服務白皮書提供各項服務措施詳細資訊，讓社會大眾知悉服務措施、服務資訊等。
	(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 12 次。	95 年 12 月	解說課 觀光課 秘書室 各管理站	1. 確保園區內公共設施環境安全，提昇遊客遊憩品質。 2. 提供遊客舒適環境，陶冶身心。 3. 提供民眾良好舒適優質的洽公、遊憩環境。
	(二) 規劃並選派適當人員擔任第一線服務工作，至少每週輪值 7 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。	每月	解說課 各管理站	1. 提供遊客及洽公民眾最迅速、便捷及親切的服務態度，建立良好的服務形象。 2. 推行走動式管理及適時處理遊客服務事項。
	(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。	95 年 3 月及 12 月	企劃課 解說課	依行政院「全面提升服務品質方案」及內政部「內政部 95 年度提升服務品質實施計畫」辦理，以落實本處為民服務業務。
(四) 實施不定期考核至少 2 次暨電話禮貌測試至少 4 次。	95 年 5 月及 11 月	人事室	落實改善員工之服務品質。 提供遊客安全舒適的遊憩環境，提	

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
四、重視民情輿情，主動溝通協調	(五) 訂定或修訂服務要點或基準至少 1 種。	95 年 3 月	解說課	升遊憩品質。 制定義工一致性的服務要點，作為義工服勤時遵循的準則，以提昇整體服務品質。
	(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。	95 年 12 月	解說課	更新展示內容及即時資訊，以供民眾瀏覽及查詢相關旅遊訊息。提供便捷及舒適的遊憩環境。
	(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。	95 年 12 月	企劃課 保育課 工務課	藉由專家學者及地方人士的參與，吸納相關領域專業意見，研訂適宜本國家公園區之發展。
	(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 1 次。 2. 召開記者會或以廣告方式宣導至少 1 次。	每季	解說課 觀光課	主動透過傳播媒體宣揚國家公園理念及施政成效，建立民眾對國家公園的認同感。
	(三) 辦理民眾意見調查(包括滿意度調查)至少 1 次。	95 年 12 月	解說課	藉由意見調查，了解民眾的需求及對國家公園設施的滿意度，作為經營管理及設備改進的參考。以期服務品質在質與量上更臻完善。
(四) 設置民眾意見信箱(含電子信箱)或首長信箱至少 1 個。	95 年 12 月	秘書室	設置首長信箱建立民眾建言管道，方便民眾提供建言，改進服務缺	

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	(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 1 次。	95 年 12 月	企劃課	即時瞭解處理並回應民眾對設施及服務建議意見，增進溝通機制達到宣導目的，以做為提升施政、服務之參考。
	(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。	95 年 12 月	企劃課	方便民眾提供建言，改進服務缺失，提升民眾陳情案件之服務品質。
	(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 觀光課	固定每年辦理志工、大專生義務解說員及小小解說員及高山義工的招募，增進民眾對國家公園之認同感及參與公共服務的觀念。
	(二) 委託民間企業或團體，協助提供公共服務至少 1 項。	95 年 12 月	觀光課 保育課 秘書室 各管理站	結合民間資源，共同提供服務，節省公帑，並推廣維護自然環境及生態保育觀念。
	(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 3 個服務據點。	95 年 12 月	解說課 觀光課 各管理站	結合民間資源，以擴大服務對象，節省公帑，並推廣維護自然環境及生態保育觀念。
(四) 聯合企業、團體辦理各項公益活動至 1 次。	95 年 12 月	解說課 觀光課 各管理站	結合社團與民間資源，共同維護生態環境。	
(五) 與民間企業或團體合作建立應變機制至少 1 個。	95 年 6 月及 12 月	解說課 觀光課 各管理站	1. 藉由合作辦理環境教育等相關活動，除節省	

實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	(六) 運用社區或個人資源認養公共設施至少 1 處。	95 年 12 月	觀光課 各管理站	<p>公部門的支出外，企業亦可達到正面的企業形象宣傳效果，形成雙贏的局面。</p> <p>2. 結合民間資源，有效維護公共設施及登山步道之安全度與災害應變執行力。</p> <p>運用社區或個人資源協助辦理為民服務。</p>

太魯閣國家公園管理處 95 年度為提升民服品質推動小組

名 稱	職 稱	姓 名	備 註
召集人	處長	林永發	小組成員如有職務調整，以續任者為小組成員。
副召集人	副處長	游登良	
組長	秘書	張登文	
組員	企劃經理課長	李秋芳	
組員	工務建設課長	陳乾隆	
組員	觀光遊憩課長	林忠杉	
組員	保育研究課長	劉連英	
組員	解說教育課長	黃志強	
組員	布洛灣管理站主任	邱媚珍	
組員	綠水管理站主任	黃清波	
組員	合歡山管理站主任	郭傳鎮	
組員	蘇花管理站主任	孫麗珠	
組員	人事管理員	黃揚江	
組員	秘書室	彭瑞琴	