

內政部營建署太魯閣國家公園管理處【95 年度提升服務品質實施計畫】

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：(如下表)

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	1.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	保育研究課	<p>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。</p> <p>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。</p>
	2.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。
	3.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	保育研究課 解說教育課 人事室	<p>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。</p> <p>2.辦理義工訓練，以提昇義工之專</p>

				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。
	4.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 1 個	95 年 12 月	保育研究課 解說教育課	藉由工作團隊制度，建立同仁及義解參與機制，建立提升服務品質共識。
	5.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	解說教育課	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。
	6.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。
	7.成立為民服務工作推動小組	95 年 3 月	企劃經理課	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。

<p>二、便捷行政程序，縮短等候時間</p>	<p>1.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</p>	<p>95 年 12 月</p>	<p>各課、室、站</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
	<p>2.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</p>	<p>95 年 12 月</p>	<p>企劃經理課 解說教育課 保育研究課</p>	<p>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。</p>
	<p>3.年度內檢討訂定或修訂標準化作業規範及流程至少 1 次</p>	<p>95 年 12 月</p>	<p>各課、室、站</p>	<p>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。</p>
	<p>4.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</p>	<p>95 年 12 月</p>	<p>企劃經理課</p>	<p>讓承辦人員有一定規格依循，俾求服務品質一致性。</p>

	工運用			
	5. 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	企劃經理課	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。
三、塑造親切環境，樹立服務形象	1. 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	解說教育課 觀光遊憩課 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。
	2. 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	每月	解說教育課 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，建立良好服務形象。 2. 推行走動式管理及適時處理遊客服務事項。

	動協助民眾申辦、導引服務			
	3.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	企劃經理課 解說教育課	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。
	4.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，提升遊憩品質。
	5.訂定或修訂服務要點或基準至少1種	95年3月	解說教育課	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。
	6.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	解說教育課	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。
四、重視民情	1.邀請團體、	95年12月	企劃經理課	藉由專家學者及

<p>輿情，主動溝通協調</p>	<p>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</p>		<p>保育研究課 工務建設課</p>	<p>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。</p>
	<p>2.宣導各項施政措施及執行成效，以下列方式為之：</p> <p>(1)發布新聞稿至少 1 次</p> <p>(2)召開記者會或以廣告方式宣導至少 1 次</p>	<p>每季</p>	<p>解說教育課 觀光遊憩課</p>	<p>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。</p>
	<p>3.辦理民眾意見調查(包括滿意度調查)至少 1 次</p>	<p>95 年 12 月</p>	<p>解說教育課</p>	<p>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。</p>
	<p>4.設置民眾意見信箱(含電子信箱)或首</p>	<p>95 年 12 月</p>	<p>秘書室</p>	<p>設置首長信箱建立民眾建言管道，方便民眾提供</p>

	長信箱至少 1 個			建言，改進服務缺失。
	5.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	企劃經理課	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。
	6.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	企劃經理課	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。
五、結合民間資源，協助公共服務	1.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	解說教育課 觀光遊憩課	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。
	2.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	觀光遊憩課 保育研究課	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

			秘書室 各管理站	保育觀念。
	3.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	解說教育課 觀光遊憩課 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。
	4.聯合企業、團體辦理各項公益活動至1次	95年12月	解說教育課 觀光遊憩課 各管理站	結合社團與民間資源，共同維護生態環境。
	5.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	解說教育課 觀光遊憩課 各管理站	1.藉由合作辦理環境教育等相關活動，除節省公部門的支出外，企業亦可達到正面的企業形象宣傳效果，形成雙贏的局面。 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。

	6.運用社區或個人資源認養公共設施至少1處	95年12月	觀光遊憩課各管理站	運用社區或個人資源協助辦理為民服務。
實施要項	具體作法	完成期限	承辦單位	預期效益

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。