

陽明山國家公園管理處

97 年度提升服務品質實施計畫

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、內政部 97 年 1 月 8 日台內秘字第 0970006808 號函頒之「內政部提升服務品質實施計畫」。
- 四、內政部 97 年 2 月 21 日台內秘字第 0970032547 號函頒之「內政部 97 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，期使為民服務工作能更臻完善。

為使本園區之經營管理能契合當前社會發展之實際需要，本處揭櫫下列「服務效能、資訊流通、業務創新」的為民服務目標，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躍升與精進。

- 一、服務效能方面：建構專業、親切、便民、高效的公共服務作為與環境，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予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，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 97 年 1 月 1 日起至 97 年 12 月 31 日止，計 1 年。

伍、計畫內容（詳如附表）

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. 網路申辦及電子參與：友善網路服務，促進網路溝通。

三、創新增值服務

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（資訊室）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，以了解政府施政指針。
- 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，由上而下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 2 次不定期考核，考核結果簽陳處長後發文並公佈處內之電子公佈欄系統；缺失部份限期 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 97 年度服務品質獎評獎實施計畫」辦理獎懲。

附表

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
便民標準服務(600)	機關形象(170)	服務場所便利性(50)	1. 洽公環境適切程度(25)	1.1 機關洽公環境滿意度(25)	1. 管理處、各遊憩據點以民眾需求規畫順暢妥適洽公環境。 2. 檢視各服務空間均已雙語化。 3. 定期辦理全處屋舍(含各遊客服務站)消防安全檢測。	97年6月 97年6月	行政室 解說課 保育課 各管理站 行政室

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
			2. 服務設施合宜程度 (25)	2.1 機關服務設施妥適程度 (25)	1. 核心設施： (1)櫃檯備有各種申辦書表、填寫範例、文具用品、座椅供民眾書寫使用。 (2)設有盥洗室、哺乳室，並改善各服務空間無障礙設施供民眾洽公使用。 2. 一般設施： 設有服務台、書寫台、電腦(含網路)、飲水機、影印機、停車位、諮商區；宣導資料及文具用品等供民眾洽公使用。	持續辦理 97年12月 持續辦理	行政室 環境課
	服務行為友善性與專業性 (90)	1. 服務親切程度 (40) 2. 服務可勝任程度 (50)	1.1 洽公服務禮儀滿意度 (20) 1.2 電話禮貌測試績效 (20) 2.1 服務人員問題回應正確率 (50)	1. 制訂「服務台準則」服務民眾標準化。 2. 每日輪排本處人員及解說志工，提供民眾洽公及遊憩等各項便民服務。 1. 制訂本處「電話禮貌抽測作業規定」，定期考核同仁，提升為民服務品質。 1. 民眾或遊客若有意見，現場服務人員立即回應，或洽本處各課室業務承辦人員協助解答。 2. 隨時將最新資訊放置服務台，供值班人員回應民眾各類諮詢之用。	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	行政室 保育課 解說課 各管理站 人事室 行政室 各課室	
	服務行銷有效性 (30)	1. 施政宣導有效程度 (30)	1.1 促進民眾瞭解施政及服務內容績效 (30)	1. 配合行政院環保署辦理「清淨家園全民運動」，藉由宣導社區居民擴大參與活動，建立與國家公園良好的互動關係。 2. 利用各種參與地方會議機會如村里民大會及農推小組會議等，進行園區政令宣導，預計參加 20 場，宣導人次約 500 人次。 3. 持續協助社區民眾推動社區自提計畫，舉辦社區居民座談 2 場次。 4. 配合本處年度委託研究案，辦理保	97年12月 97年12月 97年12月 97年	遊憩課 企劃課 企劃課 保育課	

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
					育成果發表會1場次。 5. 至各學校、社區實施環境教育宣導5場次。透過至各學校、社區實施環境教育機會，爭取學校師生及社區住民對國家公園施政的認同。 6. 遊客中心、各遊客服務站每日定時播映視聽多媒體供遊客觀賞。 7. 藉參與地方活動機會發放本園相關法規及為民服務手冊、解說宣導品等供民眾參考瞭解本處各項施政績效。	12月 97年 12月	解說課
	服務流程(280)	服務流程便捷性(180)	1. 單一窗口服務全功能程度(60) 2. 申辦案件時間縮短程度(60) 3. 申辦案件檢附書證本減量程度(60)	1.1 單一窗口服務全功能比例(60) 2.1 縮短申辦案件等候或處理時間比例(60) 3.1 申辦人檢附書證本便利程度(30) 3.2 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率(30)	1. 民眾申辦案件均以單一窗口全程方式受件處理。 2. 民眾申辦案件，採隨到隨辦、增開窗口方式服務。 1. 本處案件處理時限依據「陽明山國家公園管理處各類人民陳情案件處理時限表」規定辦理。 1. 檢視本處申請案件是否需檢附或少書證謄本。 1. 提供民眾線上申請「土地使用分區證明」，本處再經由「地政電傳系統」進行查驗、核發作業。 2. 天溪園生態教育中心及國家公園生態保護區入園申請、學術研究/標本採集申請等，提供網路線上自然人憑證申請功能。	持續辦理 持續辦理 97年12月 97年12月 持續辦理	行政室 保育課 解說課 陽明書屋 各課室 企劃課 建管小組 企劃課 保育課

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
		服務流程透明度(100)	1. 案件處理流程查詣公開程度(60)	1.1 提供案件承辦資訊種類(40) 1.2 提供案件查詢管道種類(20)	1. 本處於服務台設有「人民申請案件處理時限及需備資料表」大型公佈欄，內含办理流程、單位，供民眾參閱。 2. 各申請表格全面檢討，註明承辦課室及連絡電話。 1. 提供民眾案件申請系統線上查詢。 2. 開放民眾電話查詢。 3. 開放民眾親洽本處查詢。	97年12月 97年6月 持續辦理	保育課 解說課 資訊室 陽明書屋 保育課 解說課 資訊室 陽明書屋
			2. 案件處理流程主動回應程度(40)	2.1 提供案件主動通知及確認功能(40)	1. 處長信箱、民眾線上申請等系統，提供案件受理後收件確認、審核結果等由系統自動 e-mail 回函通知功能。	持續辦理	保育課 解說課 資訊室 陽明書屋
	顧客關係(150)	民眾滿意度(70)	1. 機關服務滿意度(70)	1.1 服務滿意度趨勢分析及檢討(40) 1.2 服務滿意度成長率(30)	1. 針對解說推廣活動辦理意見及滿意度問卷調查、檢討改善。 2. 申請進入生態保護區、天溪園生態教育中心等皆按月辦理滿意度問卷調查、檢討改善。 3. 各遊客服務站按季辦理滿意度調查。每季調查後進行統計分析，並於完成4季調查後撰寫詳細分析年度報告後上網公告，並據此改善服務措施。 1. 預期遊客之整體滿意度將較去年度(96年度)成長1%以上。	97年12月 97年12月 97年12月 97年12月	解說課 保育課 各管理站 解說課 保育課 各管理站
		民眾意見處理有效性(80)	1. 民眾意見回應與改善程度80	1.1 設有民眾意見處理機制(50)	1. 設置本處「處長電子信箱」，並訂定「陽明山國家公園管理處各類電子信箱處理原則」回覆民眾各式問題。 2. 設置本處「與民有約」線上申請系統，並訂定「陽明山國家公園管理處首長有約執行計畫」俾使民眾與處長親自面談，促進業務推展。 3. 於遊客中心、各遊客服務站設置「遊客意見箱」，並訂定「陽明山國家公	持續辦理 97年12月 持續辦理	資訊室 企劃課 遊憩課

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
					園管理處遊客意見單處理流程」辦理。 4. 訂有「陽明山國家公園管理處新聞輿情應變作業連絡規範」，回應處理各式媒體相關問題。 5. 修訂本處「服務台準則」，建立民眾現場或電話抱怨作業標準程序。	持續辦理 持續辦理	解說課 行政室
				1.2 民眾意見處理滿意度成長率	1. 首長信箱、遊客意見箱案件回覆設置民眾滿意度調查統計分析系統。 2. 預期民眾之整體滿意度將較去年度(96年度)成長1%以上。	97年12月 97年12月	資訊室 遊憩課 資訊室 遊憩課

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
資訊流通服務(250)	資訊提供及檢索服務(130)	資訊公開適切性(40)	1. 公開法令、政策及服務資訊程度(40)	1.1 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例(30)	1. 於本處網頁設置「本處介紹」(即政府資訊)專區，指派專人隨時進行資料更新與維護管理。依法主動公開的資訊包括： (1) 法規命令。 (2) 解釋性規定及裁量基準。 (3) 政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。 (4) 行政指導有關文書。 (5) 施政計畫、業務統計及研究報告。 (6) 預算及決算書。 (7) 請願之處理結果及訴願之決定。	97年3月	各課室 資訊室

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
				1.2 服務措施及出版品資訊周知度 (10)	1. 本處網站依機關目標及功能設置為民服務網系統，提供各項案件申辦、交通遊憩等訊息。 2. 彙整首長信箱、討論版及遊客意見單常見問題製作成 FAQ 資料庫，並公告於本處網站供民眾查詢。 3. 提供本處各項活動訊息。 4. 設置電子報系統，主動發布電子報並提供 RSS 訂閱系統，提供網友們最想獲得的本處資訊。 5. 網站提供本處為民服務手冊下載服務。 6. 網站提供本處所有出版品的資訊。 7. 網站提供本處研究計畫成果報告書全文下載及列印。 8. 網站提供園區資源、專題導覽、法規需知、自然資源資料庫、動物資料庫、植物名錄等重要資訊供民參詢。	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	各課室 資訊室 各課室 資訊室 各課室 資訊室 遊憩課 解說課 資訊室 各課室
		資訊內容有效性(50)	1. 資訊服務正確程度 (50)	1.1 資訊內容正確度 (30)	1. 制定網站資料更新規定，據以辦理資訊內容正確率檢測。 2. 有時效性之資訊系統設有自動下線及上稿提醒機制，無時效性之資訊則於辦理網站資訊內容正確率檢測時檢討修定。 3. 網站資訊內容如經發現有過期之現象，1 日內完成修訂作業。 4. 網頁下方均有該網頁網站資訊內容最後更新日期。 5. 網站資料如有引用他人資料均標明來源出處或版權。	97 年 12 月 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	資訊室 各課室 資訊室 各課室 資訊室 資訊室

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
				1.2 資訊連結正確度 (20)	1. 依據網站資料更新規定，辦理 2 次網站資訊連結正確率檢測。 2. 網站資訊連結如經發現有變更情事，即刻完成修訂作業。 3. 網站資料如有引用他人資料均提供出處連結。	97 年 12 月 持續辦理 持續辦理	資訊室 資訊室 資訊室
		資訊檢 索完整 性與便 捷性 (40)	1. 分類檢 索服務 友善程 度 (40)	1.1 資訊標 示配合電 子化政府 入口網提 供分類檢 索比例 (30)	1. 配合 MyEGov 公開本處包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等機關資訊內容。 2. 97 年度本處網站將比照 MyEGov 建置主題、施政及服務分類 3 種類檢索方式	97 年 10 月 97 年 10 月	資訊室 資訊室
				1.2 檢索服 務便捷度 (10)	1. 97 年度本處網站將提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及資訊檢索建議。 2. 本處網站檢索資訊過多時將提供分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。 3. 本處網站將提供如關鍵字、全文、交叉、分類檢索等進階檢索功能。	97 年 10 月 97 年 10 月 97 年 10 月	資訊室 資訊室 資訊室
	線上服 務及電 子參與 (120)	線上服 務量能 擴展性 (80)	1. 線上服 務項目 擴增程 度 (50)	1.1 線上服 務項目成 長率 (30)	1. 天溪園生態教育中心及國家公園生態保護區入園申請、學術研究/標本採集申請等，提供網路線上自然人憑證申請功能。	97 年 12 月	保育課
				1.2 線上服 務推廣績 效 (20)	1. 將製作相關海報張貼於遊客服務站，向民眾作現場宣導。 2. 將於網站上向民眾作線上宣導。 3. 本處電子報或民眾 E-mail 回傳時，可附帶本處線上服務宣導。	97 年 6 月 97 年 3 月 97 年 3 月	保育課 資訊室 資訊室

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
			2. 使用線上服務案件擴增程度 (30)	2.1 民眾使用線上服務案件數成長率 (15) 2.2 電子表單簡化績效 (15)	1. 建置「為民服務達成率」系統，定期蒐集、分析以了解民眾需求。 1. 配合研考會規定訂定表單管理原則，統一電子表單格式。	持續辦理 97年6月	各課室 資訊室 資訊室
		電子參與多樣性 (40)	1. 電子參與多元程度	1. 電子參與程度及回應機制	1. 本處網站提供「首長信箱」及「討論區」。 2. 97年度增設「與民有約」線上預約系統，使民眾有機會親洽處長面談，以貼近民意。 3. 依業務需求辦理相關網路問卷調查。	持續辦理 97年12月 97年12月	資訊室 企劃課 各課室 資訊室

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
創新加值服務 (150)	創新(意)服務情形 (150)	有價值的創意服務 (100)	1. 制訂本處「保育志工訓練監測計畫」。 2. 96年度辦理「繽紛的陽明山世界」教學活動設計徵選。 3. 推動本處「2008年生態保育推廣與宣導應用專題徵選」活動計畫。 4. 蝴蝶季辦理「愛賞蝶，行無礙」活動，邀請身障朋友體驗戶外賞蝶生態之旅。	97年12月	保育課 保育課 保育課 解說課
		服務措施延續性 (30)	1. 「保育志工訓練監測計畫」自95年11月起實施教育訓練，97年元月開始進入監測實習階段。 2. 「繽紛的陽明山世界」教學活動設計徵選」活動係配合中小學師生教學與學習之數位資源需求，充實陽明山區鄉土教育的教材，並再將中小學教師、學生納入為服務推廣對象。 3. 「2008年生態保育推廣與宣導應用專題徵選」活動計畫，係為了擴大研究成果的推展所籌劃之系列性生態保育推廣與宣導計畫。 4. 持續與社福機構合作辦理身心障礙及弱勢團體關懷之	97年12月	保育課 保育課 保育課 解說課

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			旅。		
		服務措施執行方法效能性 (20)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開設動植物相關課程，訓練保育志工執行全園區動植物普查監測，降低調查計畫經費成本，擴大民眾參與機會，不但有效運用社會人力資源，亦有助於環境教育推展及大眾對國家公園之支持與認同。 2. 藉由徵選活動，吸引各具專業人士參與，擴大民眾參與機會，希望在此建立鄉土教學平台，提供各式教案供學校教師教學使用，有助於環境教育推展及大眾對國家公園之支持與認同。 3. 藉由徵選活動呈現委託研究計畫資料之公共使用精神，促成生態保育研究內容與觀念融入產業、教育與人文社會發展的目標。 4. 持續營造優質無障礙環境提升服務品質，並評估園區內設置第二條無障礙步道之可行性。 	97年 12月	保育課 保育課 保育課 解說課