

附表 1

內政部所屬各機關為民服務不定期考核項目及評分表

編號：001 機關名稱：陽明山國家公園管理處

考核日期：95 年 9 月 22 日上午 考核人員：詹副處長德樞

考核項目	評分	考核內容(請依實際情形勾選選項)	配分	紀錄事項	承辦課室
一、 服務標準 及自我評 鑑 總分：100 分	得 分： 97 分	(一)訂定機關服務工作自行考核計畫 及考核項目並發布周知。 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關訂定並發布 周知(如公布欄、機關網頁、公文 傳達等方式)。	10	已於5月19日修訂考核計 畫，並以公文傳達周知。	資訊室
	加 分： 無。 不予 計 分： 0 分	2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由上級主管機關訂定 並發布周知(如公布欄、機關網 頁、公文傳達等方式)。	10		
	計 分： 97 分	(二)訂定並發布機關服務要點或基準 (例如顧客服務要點、電話禮貌基 準)。 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關訂定並發布 周知(如公布欄、機關網頁、公文 傳達等方式)。	10	大致均符合。	資訊室
		(三)自行考核計畫及考核項目適切情 形： 1 <input type="checkbox"/> 大致均符合機關服務特性之需 求。 2 <input type="checkbox"/> 部分符合機關服務特性之需 求。 3 <input type="checkbox"/> 過於簡單，未足因應機關服務 特性之需求，宜酌作調整。	10 (8-10) (5-7) (0-4)		
		(四)機關實施自行考核頻率(含電話 禮貌測試)： 1 <input type="checkbox"/> 一年四次。 2 <input type="checkbox"/> 一年三次。 3 <input type="checkbox"/> 一年二次。 4 <input type="checkbox"/> 一年一次。 5 <input type="checkbox"/> 未實施。	20 (20) (15) (10) (5) (0)	均有考核紀錄。	資訊室 人事室
		(五) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 有考評紀錄。	10		
		(六)機關內考評結果追蹤及改善情 形：	15		

		1 <input type="checkbox"/> 本機關及上級主管機關自行考核結果發布，分送所屬機關(單位)參考，並予以追蹤獲得改善。 2 <input type="checkbox"/> 本機關及上級主管機關自行考核結果發布，分送所屬機關(單位)參考，無後續追蹤改善作法。 3 <input type="checkbox"/> 無相關考評結果發布且未有後續追蹤及改善作法。	(15) (10) (0)	影本通知待改善單位自行改善。	資訊室 人事室
		(七)辦理服務品質教育訓練(講習): 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 訂有具體之提升服務品質教育訓練計畫並確實執行。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 邀請專家學者傳授服務理念及標竿學習。 3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 參加其他機關(包括上級機關)辦理之訓練(講習)。	15 (5) (5) (5)	本處訂有年度訓練進修計畫一覽表做為年度訓練依據。 截至6月底止，除自辦4場演講外，並與營建署合辦10場訓練課程，績效良好。 核派多人參加公務人力發展中心及內政部、營建署等機關主辦之訓練課程。	人事室 人事室 人事室
		(八)訂定表彰績優服務人員之措施： 【複選】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 循年度考績實施辦理。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 另訂服務人員考評及獎勵措施。	5 (2) (3)	 本處循年度辦理表彰績優服務人員事宜。 本處每年均依「陽明山國家公園管理處解說志工考核及獎勵要點」辦理解說志工之考核及獎勵事宜。	人事室 解說課
		(九)定期公開表彰服務績優人員： 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關實施。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由上級主管機關實施。	2	本處依營建署辦理期程提報績優人員。	人事室

二、 主管參與 提升為民 服務情形 總分：100 分 加分：20 分	得 分： 82分 加 分： 25分 不 予 計 分： 0分	(一)本機關機關首長與民眾直接溝通 機制及實施情形：【複選】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 與民有約。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 走動式服務。 3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 座談會/說明會。 4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 主管參與服務台輪 值。	30(30) 5 5	派主管級以上人員參加3月10日、15日、16日北投區里鄰工作會報。 針對民眾申請案件視其性質辦理現場會勘，並邀相關單位共同與勘。 於3月2日參加立法委員高建智與北投區里長之座談會。 每月均排定值班表，每日均有一名主管負責總值	企劃課 企劃課 企劃課 人事室
---	---	--	--------------------------	---	--------------------------------------

計分：107分	5 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 調解民眾爭議及申訴。	5	勤。 對於民眾申訴案件均立即處理，遇有爭議則辦理現場會勘或開會協調。	
	6 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 媒體訪談，主動宣導。	5	1. 於2月26日接受媒體訪談宣導夢幻湖台灣水韭保育計畫。 2. 於4月20日接受媒體訪談宣導有關擎天崗流浪犬事宜。	保育課
	(二) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設置「首長信箱」(含電子信箱)並能具體答復民眾詢問事項。	10	於陽明山郵局租用 42 號信箱，網站並設有處長信箱系統，回覆民眾意見。	秘書室 資室室
	(三)機關首長的服務理念是否明確並能傳遞至機關工作人員？具體作法為何？【複選】	22(30)		
	1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 明訂服務願景並公告周知。	(8)	業公告於本處網站。	資訊室
	2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 透過業務會議傳達。	(7)	於1月3日、3月8日召開處務會報、工程會報，於1月23日召開年終工作檢討會議。	企劃課 企劃課
3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 有計畫地在非業務會議場合，與同仁溝通(例如午餐約會等)。	(8)	無。		
4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 利用一般聯誼活動或社團活動與同仁溝通。	(7)	於1月23日年終餐會與同仁聯誼溝通。 本處於 95.5.11 辦理員工慶生會暨於 6.8 辦理蔡前處長退休茶會，首長均於上開公開場合與同仁溝通，著有成效。	人事室 人事室	
(四)主管是否有其他參與提升服務品質之作為？【複選】	20(30)			
1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 主動企劃研發或創作。	(10)	持續處務會報提案制度，以利業務推動。	企劃課	
2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 採行走動式管理。	(10)	每月均由主管率隊巡邏園區，針對重大違規案件及異常狀況進行持續追蹤管理。	企劃課	
3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 參與品管圈／團結圈等工作團隊活動。	(10)	無。		
(五) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 成立委員會或推動小組，負責推動提升服務品質任務。	10(加10)	成立提昇服務品質推動小組及不定期考核推動小組，以提昇服務品質。	資訊室	

		(六) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 建立改善服務品質之提案制度。	10(加10)	本處訂有創新服務獎實施計畫，鼓勵同仁提出與業務關之創新想法，以提昇業務績效。	資訊室
		(七) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 研採企業全面品質管理或優質服務的創新作法。	5(加5)	採用 ISO9001 品管制度及 ISO14001 環境管理系統。	資訊室

三、 申辦案件 (服務項目)作業程序 總分：100分 加分：10分	得 分： 100分 加 分： 10分 不 予 計 分： 0分 計 分： 110分	(一) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 清楚標示申辦案件(服務項目)作業時程。	15	櫃台前面常用申請案件皆於管理處大門入口處，清楚雙語標示作業時程、無須費用、所需書表及附繳書證等。	秘書室		
		(二) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 清楚標示申辦案件(服務項目)所需費用與否。	15				
		(三) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 清楚標示申辦案件(服務項目)所需書表及附繳書證。(免填附書表、書證者，本項不計分)	15				
				(四)申辦案件作業時間是否符合所訂時限： 1 <input type="checkbox"/> 五件均符合。 2 <input type="checkbox"/> 四件符合。 3 <input type="checkbox"/> 三件符合。 4 <input type="checkbox"/> 二件符合。 5 <input type="checkbox"/> 一件符合。 6 <input type="checkbox"/> 均不符合。	10 (10) (5) (3) (2) (1) (0)	1. 0950003412 (6.2-6.6) 2. 0950003413 (6.2-6.12) 3. 0950003433 (6.5-6.6) 4. 0950003452 (6.5-6.5) 5. 0950003466 (6.6-6.7)	秘書室
				(五)民眾等候時間：(無民眾申辦情形，本項不予計分) 1 <input type="checkbox"/> 三分鐘以內。 2 <input type="checkbox"/> 三至五分鐘。 3 <input type="checkbox"/> 五至十分鐘。 4 <input type="checkbox"/> 十至十五分鐘。	5 (5) (3) (2) (1)	申辦民眾不多均可隨到隨辦。	秘書室
				(六) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 訂定標準化作業規範，編訂及更新工作手冊。	10	於 ISO9001 系統中有民眾申辦案審查程序書及標準書，並隨時更新。	資訊室
				(七) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 檢討簡化各項行政作業及申辦案件流程。	10(10)	1. 為符合實際現況，檢討申請搭建無固定基礎之臨時性與農業生產有關設施之作業內容，刪除須附農民身份證明之規定。 2. 進入生態保護區檢討進入生態保護區線上申辦系統，增設一般民眾無	企劃課 保育課

				自然人憑證申請及一般民眾使用自然人憑證申請之分流頁面等功能，強化為民服務效能。	
		(八) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 藉由外部(如民情輿情)診斷改進作業流程。	10	利用剪報、遊客意見單、處長信箱收集民情輿情，並利用 ISO9001 定期追查之外部診斷作為改進參考，改進作業流程。	處長室 觀光課 資訊室
		(九)公開宣導申辦案件(服務項目)情形： 【複選】 1 <input type="checkbox"/> 編訂及更新為民服務白皮書(包括服務措施、服務標準、革新作法、對民眾的承諾等相關資訊)。 2 <input type="checkbox"/> 發布新聞稿。 3 <input type="checkbox"/> 辦理宣導活動、說明會。 4 <input type="checkbox"/> 登載於機關網頁。 5 <input type="checkbox"/> 其他作法。(請舉例)	10(10)	預計 95 年 9 月份重新修訂。內容除各種保育利用活動外，亦使用簡要淺顯的文字說明，告知民眾各項法令政策、申請手續、申請資料，以提供民眾辦理各項申請之參考。 截至 6 月底止，共發布 34 則。 於 3 月 2 日參加立法委員高建智與北投區里長之座談會。 將為民服務白皮書登載於本處網站。 將申辦案件項目置於服務櫃台，供民眾查閱。	觀光課 各課室 觀光課 秘書室
		(十) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 視需要機動調整服務窗口由服務台或其他服務人員協助填表及檢查申辦文件，且有制度化之規定。	加 10	設有代理人制度並機動調整服務。	人事室

四、 民眾抱怨 (陳情)之 處理 總分：100 分 加分：20 分 不予計 分：0 分	得 分： 100 分 加 分： 20 分 不 予 計 分： 0 分	(一)訂定民眾抱怨處理程序(陳情案件處理規定及程序)。 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 本機關訂定。	15 (15)	訂定陽明山國家公園管理處人民陳情案件處理流程圖。	秘書室
		2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 上級主管機關訂定。	(10)		
		(二) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 發布民眾抱怨處理程序及作業時程(如公布欄、網頁、為民服務白皮書)。	10	是，公佈於本處網站本處介紹單元內。	秘書室
		(三) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對於民眾現場表達不滿，有既定之紓解機制。	10	各遊客服務站均有服務人員當場解釋說明，若無法	解說課及各管理站

計分：120分			滿足其需求則請民眾填寫意見單，由本處觀光課輪班人員定時收取，統一送回本處掛號處理。	
	(四) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對於民眾抱怨予以登記、區分、統計，並列入管制。	10	各遊客服務站均有服勤紀錄單予以紀錄，民眾填寫意見單者掛號進行追蹤。	解說課及各管理站
	(五) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對於民眾抱怨以公文、電子公文、或其他方式回復。	10	遊客意見單以正式公文書答覆，電子郵件則以電子郵件方式回覆。 電子郵件民眾抱怨案件均予以陳情案件掛號處理。	觀光課 秘書室
	(六) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 定期檢討分析民眾抱怨(人民陳情)案件，提出改進建議，供機關首長或有關單位參考。	10	民眾抱怨事項大多可獲得改善，每年均有檢討分析。	秘書室
	(七) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 電子民意信箱民眾抱怨案件均以陳情案件登錄處理。	5	電子郵件民眾抱怨案件均予以陳情案件掛號處理。	秘書室
	(八)電子民意信箱處理民眾抱怨案件之回復速度： 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 一至三天。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 四至六天。	10 (10) (5)	截至6月底止，平均回覆速度為2.03天。	資訊室
	(九)社會輿情互動及溝通情形：【複選】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 主動蒐集各種媒體意見及民眾反映意見。	20 (5)	每日由專人剪報，民眾及記者對於本處、各國家公園及業務相關之意見，呈送首長核閱之後，再交由相關單位簽辦意見，必要時即時回應，保持與社會輿情及民眾意見良好之互動。截至6月底共計剪報150則，其中32則辦理相關處理或回應。	處長室
	2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 建立諮詢制度(包括邀請學者專家參與座談會或舉辦公聽會)。	(7)	1.派員參加5月25日立法委員蕭美琴舉辦之遷建案協調會。 2.邀請學者專家，成立「陽明山國家公園國際與國內景觀工程顧問團」，審查本處95年度各項工程委託設計規劃案。	企劃課 工務課
	3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 辦理民眾意見調查分析。	(8)	於辦理「山水有情—天溪園蟲蟲交響曲」活動時進	解說課

				行參與民眾意見及滿意度問卷調查，並進行分析，作為日後辦理活動時修正之參考。	
		(十) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 回復民眾抱怨(人民陳情)案件，加以追蹤(如檢附處理情形調查表)，以了解民眾抱怨事項是否獲得改善。	10(加10)	截至6月底止，共處理人民陳情案件17件，並檢附回郵信封請民眾回意見、追蹤，以了解民眾報怨改善與否。	觀光課 秘書室
		(十一) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 第(十)項改善之案例，是否發布周知(如公布欄、網頁)。	5(加5)	民眾情陳案件係針對別申請人之案由處理，並未在公布欄或網路發布周知。	秘書室
		(十二) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對於有註明電話之抱怨案，先以電話向陳情人說明或更進一步了解案情。	5(加5)	依據遊客意見單，先以電話向陳情人作進一步了解及說明再以公文回覆。	觀光課

五、 延伸服務 據點，結合 社會資源 總分：100 分 加分：10分 不予計 分：0分 計 分：110分	得 分： 100分 加 分： 10分 不 予 計 分： 0分 計 分： 110分	(一)與其他機關(構)合作提供服務之情形：【複選】	30		
		1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 跨轄區方式受理業務性質相同機關之服務事項(或以合作方式提供服務)。	5	與台北市、縣府合作受理民眾申請農地作農業使用之現場會勘。	企劃課
		2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 受理其他業務性質不同機關之服務事項(或以合作方式提供服務)。	10	委託其他機關、學術單位或團體學會等辦理保育研究計畫，94年度計有6件委託研究計畫、1件委辦計畫、2件委託學術機構計畫、3件自行研究計畫。	保育課
		3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委託其他機關辦理本機關提供之服務事項。	15	委託其他機關或團體學會等辦理活動報名，「天地之旅」活動委託台北市立天文科學教育館辦理活動報名事宜。	解說課
		(二)與民間企業或團體合作，提供為民(公共)服務情形：【複選】	25(25)		
		1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 是否針對委外辦理公共服務進行有關行政成本之節省、績效、品質管理及考核。	(5)	本處針對菁山露營場及冷水坑、擎天崗等地區辦理委外經營，節省行政成本，並於每年進行營運績效評鑑。	觀光課
		2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 與民間、團體合作辦	(5)	與臺北市立天文科學教育	解說課

	理宣導活動、服務事項等。	<p>3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 運用企業、團體服務據點，協助提供本機關服務事項。</p> <p>4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 企業、團體派駐本機關，協助提供本機關服務事項。</p>		<p>館合辦「賞蝶觀星去」活動；與台北市政府建設局及財團法人台北市七星生態保育基金會合辦「2006台北自然生態保育週」活動；與空軍 1511 部隊、國立國父紀念館陽明山中山樓管理所、台北市立天文科學教育館、台灣蝴蝶保育學會、國家公園警察大隊陽明山警察隊、東森媒體集團、中國時報合辦「2006 陽明山蝴蝶季—蝶舞草山」活動；與台灣蝴蝶保育學會合辦「都會心賞蝶情」活動。</p> <p>(5) 辦理「第十五屆陽明山國家公園盃路跑賽」活動即運用中華民國路跑協會受理活動報名事宜。</p> <p>(10) 科教館使用本處陽明書屋資訊與教育訓練研習基地辦理相關研習訓練活動。</p>	<p>解說課</p> <p>陽明書屋</p>
	<p>(三) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 各項合作服務事項，訂有相關規範或工作手冊，俾資遵循。</p> <p>(四) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 各項合作服務事項，均辦理教育訓練。</p> <p>(五) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 有相關之宣導，使民眾知悉利用合作服務措施。</p> <p>(六) 運用社會資源及人力，輔導處理公共服務事項：【複選】</p>	<p>5</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>15(15)</p>	<p>1. 與菁山遊憩區之承商訂有合約。</p> <p>2. 本處 ISO9001 系統訂有與其他機關合辦活動之程序書及標準書。</p> <p>「花季及海芋季假期期間 108 遊園公車解說導覽」、「生物多樣性環境教育種子教師宣導訓練」、「2006 陽明山蝴蝶季—蝶舞草山」活動、「天地之旅」分別於 2 月 18 日、3 月 22 日、4 月 19 日、5 月 12 日、5 月 25 日、6 月 16 日、6 月 18 日辦理 7 梯次活動行前教育訓練。</p> <p>各項活動於本處網站、簡訊季刊、海報、簡章均有相關宣導，使民眾知悉。</p>	<p>資訊室</p> <p>解說課</p> <p>解說課</p>	

<p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 志工、專業團體協助諮詢及服務事項。</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 運用社區資源認養公共服務設施、社區福利等。</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 參與社區活動、宣導機關服務。</p>	<p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p>	<p>遊客中心、各遊客服務站每日派駐志工協助服務諮詢。</p> <p>1. 委託環境資訊協會進行二子坪、雍來礦場遺址之水池維護工作及進行後續認養維護及監測計畫。</p> <p>2. 委託荒野保護協會進行天溪園生態池環境整理工作及進行後續認養維護及監測計畫。</p> <p>3. 協助湖山社區辦理「陽明山湖山社區藍染、植物染製作系列課程」活動，介紹陽明山早期藍染人文產業之製程及園區藍染植物課程。</p> <p>4. 協助陽明山山仔后文史工作室辦理山仔后社區導覽員培訓與生態調查的工作，推動社區居民能共同關心陽明山美軍宿舍群老樹古蹟保存及進行生態導覽解說工作。</p>	<p>解說課及各管理站</p> <p>保育課</p> <p>解說課</p> <p>解說課</p>
<p>(七)開放機關公用設施運用情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 機關公用設施是否開放民眾使用。</p>	<p>10</p> <p>(5)</p>	<p>1. 開放菁山自然中心 2F 會議室與 1F 教室，95 年 1-6 月計有台灣天柏嵐有限公司、中華快遞股份有限公司、立法委員高建智與中華民國荒野保護協會等單位申借。</p> <p>2. 協調開放台北市立天文科學教育館供「賞蝶觀星去」活動使用；協調開放陽明山中山樓及竹子山戰備道供「2006 陽明山蝴蝶季—蝶舞草山」活動使用。</p> <p>3. 遊客中心及各遊客服務站開放遊客參觀使用。</p>	<p>保育課</p> <p>解說課</p> <p>解說課及各管理站</p>

		2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 機關公用設施設置是否積極宣導及評估其成效。	(5)	1. 辦理活動開放公用設施於本處網站、簡訊季刊、海報、簡章均有相關宣導，並根據辦理情形做為下一次辦理之參考。 2. 每年均訂定 ISO9001 系統之年度工作重點及品質目標，並評估其成效。	解說課 陽明書屋站
		(八) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 目前正規劃其他合作服務措施。	10(加10)	1. 預定於95年7月9日與中華民國路跑協會合辦「第十五屆陽明山國家公園盃路跑賽」；95年7、8月與台北市立天文科學教育館合辦「95年天地之旅」活動；95年8月22日與伊甸社會福利基金會合辦「2006年伊甸愛心小橘子手足營」活動。 2. 除長期合作夥伴國立台灣科學教育館外，尚與中華民國大型活動緊急救助協會等單位合作，培訓初急救護員。	解說課 陽明書屋站

六、完善服務環境，提供特殊服務 總分：105分 加分：10分 不予計分：2.5分 計分：115分	得分：105分 加分：10分 不予計分：2.5分 計分：115分	(一)服務場所內外環境規劃及維護情形： 【複選】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 室內外環境整潔、綠化美化合宜、汽機車停放位置及規劃妥適。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 盥洗室(含置物架、掛、衛生紙、洗手乳等)、飲水機等各項服務設備整潔維護。 3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 商品販售區符合業務需求且管理良善。(無本項需求，不計分)	15 (5) (5) (5)	本處及7處遊客服務站室內外環境均整潔，定期植栽維護。 盥洗室均設有置物架或掛鉤、衛生紙、洗手乳等。 本處販售地點均管理良善。	解說課、秘書室及各管理站 解說課、秘書室及各管理站 觀光課
		(二)服務措施規劃情形： 【複選】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 依場地或實際需要規劃設置服務台。(無設置服務台之必要者，本項不計分。) 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 服務台人員嫻熟各項申請書表代書及諮詢工作。(無設	35 (4) (4)	本處、遊客中心及各遊客服務站皆設置服務台，提供民眾或遊客服務。 是。	解說課、秘書室及各管理站 解說課、秘書室及各管理

<p>置服務台之必要者，本項不計分。)</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 服務場所中英文導引標示明確，動線符合民眾方便性。</p> <p>4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 各櫃台編號(服務窗口)、服務項目標示明確。</p> <p>5 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 上下班時間或申辦服務時間標示明確。</p> <p>6 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 各辦公場所之單位名稱中英文標示明確。</p> <p>7 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對外提供中英文對照之宣導資料。</p>	<p>(7)</p> <p>(4)</p> <p>(4)</p> <p>(7)</p> <p>(5)</p>	<p>預計 10 月底前完成管理處中英文導引標示。</p> <p>是。</p> <p>本處、遊客中心及各遊客服務站開館及休館時間標示明確。</p> <p>是。</p> <p>1. 於遊客中心及各服務站服務台提供陽明山國家公園服務簡介中、英、日文版，內容包括陽明山國家公園系統圖、一日遊十條步行參考路線、公車行駛班次及路線、視聽室放映時刻表及相關遊憩資訊等。</p> <p>2. 於本處櫃台放置園區簡圖。</p>	<p>站</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各管理站</p> <p>解說課、秘書室及各管理站</p> <p>解說課、秘書室及各管理站</p> <p>解說課及各管理站</p> <p>秘書室</p>
<p>(三)提供民眾服務設施：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 民眾書寫桌椅文具及書表範例等齊備，並提供電話、影印設備、老花眼鏡。</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 民眾休息、等候座椅之規劃舒適寬敞，並提供民眾書報、雜誌、飲水設備。</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 依場地或實際需要規劃設置協談室或其他指定空間，供民眾諮商之情形。(無本項需求者或受限於服務場所空間，不計分)</p> <p>4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 依場地或實際需要規劃排隊措施之情形。(無本項需求者，不計分)</p>	<p>10</p> <p>(2.5)</p> <p>(2.5)</p> <p>(2.5)</p> <p>(2.5)</p>	<p>本處設有民眾書寫桌椅、文具，並提供電話、影印機和老花眼鏡。</p> <p>設有休息等候沙發，並提供書報雜誌及飲水。</p> <p>各單位皆設有協談空間。</p> <p>現場等候人數不多，故無須設置規畫排隊設施。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
<p>(四)工作人員服務情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 工作人員均佩戴識別證。</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 服務台、櫃檯均以中英</p>	<p>10</p> <p>(2)</p> <p>(2)</p>	<p>本處及 7 處遊客服務站服務台人員於執勤時需穿著整齊之制服，並佩戴識別證提供民眾專業性服務。</p> <p>服務台均標示雙語工作人</p>	<p>解說課、秘書室及各管理站</p> <p>解說課、秘書</p>

<p>文標示工作人員名牌。(無櫃台化作業，不計分)</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 工作人員服裝儀容合宜。</p> <p>4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 各櫃台標示代理人或代理窗口。(無櫃台化作業，不計分)</p> <p>5 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 工作人員服務態度和藹，答詢詳盡。</p>	<p>(2)</p> <p>(2)</p> <p>(2)</p>	<p>員名牌。</p> <p>各據點執勤之服務人員皆著整齊之制服並佩戴識別證。</p> <p>服務櫃台標示代理人。</p> <p>服務人員均以和藹親切的態度主動於遊客中心及各服務站內及附近提供遊客解說諮詢。</p>	<p>室及各管理站</p> <p>解說課及各管理站</p> <p>秘書室</p> <p>解說課、秘書室及各管理站</p>
<p>(五)對特定服務對象提供特殊服務之機制：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 主要通道及門口採無障礙設計。</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 明確標示無障礙設施。</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設置導盲系統。</p> <p>4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供輪椅。</p> <p>5 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設置身心障礙者盥洗設施。</p> <p>6 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對攜幼婦女、老人及身心障礙者提供專人服務或設置特別服務窗口。</p> <p>7 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設置育嬰室(哺乳室)。</p> <p>8 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設置愛心鈴之位置適當。</p> <p>9 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供個人化到府服務。</p>	<p>30(30)</p> <p>(2)</p> <p>(2)</p> <p>(2)</p> <p>(2)</p> <p>(2)</p> <p>(2)</p> <p>(2)</p> <p>(2)</p> <p>(2)</p>	<p>管理處、遊客中心、各遊客服務站主要通道及門口備無障礙設施。</p> <p>管理處、遊客中心、各遊客服務站均清楚標示無障礙設施。</p> <p>管理處、各遊客服務站均設置導盲磚。</p> <p>遊客中心、陽明書屋、二子坪步道提供輪椅服務。</p> <p>遊客中心、各遊客服務站設有身心障礙者盥洗設備。</p> <p>服務人員隨時提供服務。</p> <p>管理處、遊客中心及陽明書屋設有哺乳室。(龍鳳谷站、小油坑站、擎天崗站無)</p> <p>是。</p> <p>1.受理民眾修繕申請案件，並辦理現場會勘，解決民眾問題。</p> <p>2.至湖山國小及興華國小進行環境教育宣導，規劃辦理陽明山早期藍染人文產業之製程、介紹</p>	<p>解說課、秘書室及各管理站</p> <p>解說課、秘書室及各管理站</p> <p>秘書室及各管理站</p> <p>解說課、陽明書屋站、小油坑站</p> <p>解說課及各管理站</p> <p>解說課、秘書室及各管理站</p> <p>解說課、秘書室及各管理站</p> <p>秘書室</p> <p>建管小組</p> <p>解說課</p>

		<p>10 對語言溝通障礙者(包括外勞)提供之特別服務：</p> <p>(1) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 外(多國)語標示。</p> <p>(2) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 地方方言語音播放服務。</p> <p>(3) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 專人語言翻譯或服務。</p> <p>(4) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 其他。(請舉例)</p>	12(12)	<p>園區藍染植物課程、園區內昆蟲生態及地質生態講座，推廣生物多樣性理念。</p>	
			(3)	落實解說牌示雙語化，本處於全區陽金公路人車分道系統及重要遊憩點均設置解說牌示，遊客中心展示說明採中英文雙語化方式，以服務國內外遊客。	解說課
			(3)	遊客中心視情況需要提供閩南及客家語音播放服務。	解說課
			(3)	有預約之外賓均安排外語解說員引導解說。	解說課
			(3)	二子坪無障礙步道解說牌設置點字板提供視障朋友使用。	小油坑站
		(六) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 因應民眾需求，午休時間或夜間提供服務。(無櫃台化作業，不計分)	5	管理處服務台、遊客中心及各遊客服務站午休時間照常提供服務，以服務廣大民眾。	解說課、秘書室及各管理站
		(七) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 週末(週日)或其他彈性提供服務時間作法。	10(加10)	特殊活動(如「天地之旅」活動)或節日(如中秋節)時延長開放時間。另各遊客服務站例假日均照常開放。	解說課

七、機關網頁建置	得分：100分	(八) 建置機關網頁，提供服務。	10	本處網址 www.ymsnp.gov.tw ，並榮獲95年度內政部優良網站服務單位。	資訊室
總分：100分 加分：25分	加分：25分	1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關建置獨立網頁，提供本機關服務事項。			
		2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由上級機關統一建置網頁。			
	不予計分：0分	(二) 針對一般民眾需求，機關網頁是否提供下列服務：【複選】	90		資訊室
		1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供機關願景及所屬單位業務介紹與相關法令。	(10)	設有組織網頁。	
		2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供機關最新消息、公告事項或活動。	(10)	提供本處最新消息、公告或活動簡章等。	
	計	3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供主管業務常見問	(10)	設有「常見問題集」網頁	

分： 125分	<p>答集(FAQ)。</p> <p>4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供機關服務時間、地點、聯絡電話、傳真或電子郵件信箱。(10)</p> <p>5 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供民眾如何取得服務之資訊(包括申辦須知、作業時限、為民服務白皮書)。(10)</p> <p>6 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設置電子民意信箱(或首長信箱)處理民眾抱怨案件。(10)</p> <p>7 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供電子信箱民眾抱怨案件之處理規定(如已包含在人民陳情案件處理相關規定,以該規定為主)。(5)</p> <p>8 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供申請書表下載或列印功能。(10)</p> <p>9 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供民意論壇。(5)</p> <p>10 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供線上互動、導覽功能、使用說明或範例或機關網頁內容蒐尋功能。(10)</p>	<p>。</p> <p>於首頁全部提供。</p> <p>設有「為民服務網」及「單一申辦窗口」網頁,提供35項申辦服務。</p> <p>建置處長信箱系統及帳號 ynp@msl.hinet.net 處理民眾抱怨案件。</p> <p>訂有「陽明山國家公園管理處各類電子信箱處理辦法」。</p> <p>設有「單一申辦窗口」網頁,提供35項表單下載及列印功能。</p> <p>設有「留言板」。</p> <p>設有「線上互動」、「網站導覽」網頁以及全文檢索功能。</p>		
	(三) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供線上申辦案件進度查詢。	5(加5)	民眾可透過網路查詢申辦進度。	企劃課、保育課、陽明書屋、建管小組
	(四) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供線上申辦案件取件通知。	5(加5)	有。	企劃課、保育課、陽明書屋、建管小組
	(五) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 進行線上問卷調查。	3(加3)	於94年12月27日~95年2月28日辦理本處網站滿意度調查。參加人數1,298人,有效份數1,222份,超過百分之80%的網友給予高分肯定,並將調查結果公佈於本處網站。	資訊室
	(六) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 針對兒童需求,設置兒童網頁。	2(加2)	本處網站設有兒童版網頁,目前正辦理兒童網站委外設計作業。	資訊室
	(七) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 因應業務特性,設置外文網頁。	5(加5)	本處設有英文網頁及日文網頁,目前辦理英文網站委外設計作業,預計12月底前完成結案。	資訊室
	(八) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 發行電子報。	5(加5)	是,累積至6月底已發行60期。	資訊室

八、遠距及資訊化服務措施 總分：100分 加分：20分	得分：100分 加分：20分	(一)提供遠距服務作法：【複選】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 接受民眾通信申辦(服務)案件。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 接受民眾電話申辦(服務)案件。 3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 接受民眾傳真申辦(服務)案件。	30 (10) (10) (10)	各申請案件。 申請解說服務。 各項簡單申請案件。	秘書室
	不予計分：0分 計分：120分	(二)網際網路應用服務與「電子化政府入口網」連結、維護情形：【複選】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 機關網頁連結。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 活動訊息及新聞發布提供。 3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 連結電子信箱。 4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 連結申請書表下載或列印功能。 5 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 連結民眾線上預約、申辦或登錄。 6 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 連結線上申辦案件進度查詢。 7 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 連結線上申辦案件取件通知。	20 (4) (3) (3) (3) (3) (2) (2)	是。 有。 是。 是。 是。 是。 是。	資訊室
		(三)機關業務(包括櫃台服務)電腦化作業情形。 1 <input type="checkbox"/> 全部使用電腦作業。 2 <input type="checkbox"/> 七至八成使用電腦作業。 3 <input type="checkbox"/> 五至六成使用電腦作業。 4 <input type="checkbox"/> 五成以下使用電腦作業。	10 (10) (8) (6) (3)	各申辦及解說服務承辦員均使用電腦及網路連線作業。	秘書室
		(四)申辦服務，單一窗口化作業情形： 1 <input type="checkbox"/> 各項申辦案件(服務事項)，以全功能方式(不分區域、性質、類別)受理，提供全程服務。 2 <input type="checkbox"/> 部分申辦案件(服務事項)以全功能方式受理。 3 <input type="checkbox"/> 部分櫃台能受理一種以上申辦事項。	30 (30) (20) (10)	由秘書室統一收件掛號。	秘書室
		(五)採取民眾資料隱私保護措施。 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 網際網路線上受理申辦(服務)事項，採取民眾電子資料隱私保護措施。(無本項，不計分)	10	於本處網站宣告隱私權政策聲明及資訊安全政策，並逐步導入 SSL 機制，目前已使用的系統為進入生態保護區線上申請系統、拍片申請系統及處長信箱系統。	資訊室

	<p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 臨櫃、通信、傳真等申辦(服務)事項，採取民眾資料隱私保護措施。</p>		<p>如涉檢舉情事，為保護當事人權利，按文書流程以密件處理。</p>	<p>秘書室</p>
	<p>(六)其他運用科技提升服務品質之作法。</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設置服務排號抽取系統。</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設置電子字幕(如跑馬燈)。</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設置資訊服務系統(如觸摸式導覽系統)。</p> <p>4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 其他(請舉例)。</p>	<p>10(加10)</p>	<p>無，本處現場民眾辦理人數少，無須等待，隨到隨辦。</p> <p>擎天崗、冷水坑遊客服務站設置跑馬燈。</p> <p>遊客中心生態體驗室運用靜態展示與動態展示呈現主題，藉由電腦多媒體及網路技術的型態，提供參觀者豐富有趣的參訪經驗，將不同主題以多媒體互動方式，配合資訊觸控系統及實物展出呈現。</p> <p>於網站設置「即時影像」系統，網友上山前可先上網了解山上的天氣與交通狀況。</p>	<p>秘書室</p> <p>擎天崗站</p> <p>解說課</p> <p>資訊室</p>
	<p>(七) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 網際網路連線，受理線上申辦案件(服務事項)。</p>	<p>10(加10)</p>	<p>於本處網站「為民服務網」設置12套系統供民眾供民眾線上申辦。</p>	<p>資訊室</p>