

# 內政部營建署陽明山國家公園管理處

## 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 日台內秘字第 0960021774 號函頒之「96 年度提升服務品質實施計畫」。

### 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「自然資源保育」、「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「服務、效能、品質」的為民服務目標，做為本處努力之方向：

- 一、服務—樹立員工服務觀念與做法，改善為民服務措施。
- 二、效能—簡化工作程序，提高行政效率。
- 三、品質—落實行政革新方案，全面提升服務品質。

### 參、執行對象：

本處各單位。

### 肆、執行期間：

自民國 96 年 1 月 1 日起至 96 年 12 月 31 日止，計 1 年。

### 伍、計畫內容：詳如附表

- 一、「檢討服務領域，研採企業作法」。
- 二、「便捷行政程序，縮短等候時間」。
- 三、「塑造親切環境，樹立服務形象」。
- 四、「重視民情輿情，主動溝通協調」。
- 五、「結合民間資源，協助公共服務」。

### 陸、執行步驟：

- 一、由研考單位彙整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、成立「陽明山國家公園管理處提升服務品質工作推動小組」，依據本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。
- 三、成立「為民服務不定期考核小組」，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。
- 四、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、績效檢討：

- 一、不定期考核結果於簽陳處長後發文並公佈處內之電子公佈欄系統，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。

### 附表：

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關	預期效益
一、檢討服務領域，研採企業作法	(一) 針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，訂定年度提升服務品質執行計畫1種。	96年2月	資訊室	訂定切實符合民眾需求之執行計畫。
	(二) 針對與民眾關係密切事項及提升服務品質等有關專題，至少提出7項進行研究。	96年12月	觀光課 保育課	藉由各項相關研究之統計分析，提供未來經營管理參考。
	(三) 選派人員參訪研習企業改造實務經驗，觀摩學習3次，落實標竿學習。	96年12月	人事室 工務課 資訊室	藉由標竿學習參訪績優機關，擴展同仁視野，激發創新理念與做法，期提

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關	預期效益
二、便捷行政程序，縮短等候時間	(四) 辦理品質管理等相關知識研習活動 <u>24</u> 次，並建立改善服務品質之提案制度及訂定相關之獎勵制度。	96年12月	企劃課 觀光課 保育課 解說課 人事室 秘書室 資訊室	升本處服務品質。  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。
	(五) 透過辦公室自動化網路系統，建立e-learning的學習平台 <u>1</u> 個。	96年12月	人事室 資訊室	鼓勵同仁積極參與訓練課程，並要求所有人員電子學習護照學習總時數超過30小時，以建構學習型組織，促進人力資源永續發展。
	(六) <u>實施全面品質管理機制</u> 2項。	96年12月	解說課 資訊室	成立步道小組及ISO推動小組，以建構品質為導向的組織目標。
	(一) 辦理簡化申辦或行政作業流程，建立標準作業規範 <u>2</u> 項。	96年12月	保育課 人事室	簡化申辦或行政作業流程，以提升行政效率與便民服務。

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關	預期效益
三、塑造親切環境，樹立服務形象	(二) 提供遠距及資訊化服務措施 <u>2</u> 種；積極推動跨區域或跨機關整合服務。	96年12月	各單位	提供遠距及資訊化服務措施，加強本處網站服務與電子化政府入口網之連結，建立即時及24小時不打烊服務，提升服務效率及效能。
	(三) 編印為民服務工作手冊，提供員工據以作業4件；編訂為民服務白皮書，向社會大眾公布 <u>1</u> 件。	96年12月	保育課 人事室 秘書室 擎天崗站 觀光課	編印為民服務工作手冊及為民服務白皮書，提供員工據以作業，俾求服務品質一致性；並讓社會大眾知悉服務措施及資訊等。
	(一) 充實、更新各項服務設施，提供特殊服務機制，並綠美化服務環境 <u>25</u> 次/件。	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，並確保園區公共設施環境品質，提升遊客無障礙遊憩品質及安全。
	(二) 選派適當人員擔任第一線服務工作；主管積極參與提升為民服務工作；提供多語服務、延時服務、機動服務、客製化服務	每月	人事室 解說課 各管理站	於園區內各據點設立解說服務人員進行解說並提供走動式服務，以顧客為導向之服

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關	預期效益
四、重視民情輿情，主動溝通協調	；另確實辦理獎勵禮貌服務績優員工。			務，樹立機關良好形象。
	(三) 開放並宣導9個機關公用設施供民眾使用。	96年12月	保育課 解說課 資訊室 秘書室 各管理站	對外提供本處公用設施，以達敦親睦鄰，強化民眾認同。
	(一) 邀請民間團體、學者、專家及相關人士，參與規劃政策措施及服務事項5次。	96年12月	企劃課 工務課 保育課	藉由專業與地方人士的參與意見，適切研訂本園之發展，達成改善本處服務品質。
	(二) 善用各項管道及公開場合，宣導施政措施及執行成效18次。	96年12月	各單位	主動透過媒體宣達本處服務理念及成果，達成民眾對本處事務及活動之參與感。
	(三) 辦理民意調查18次。	96年12月	觀光課 解說課 資訊室 秘書室 各管理站	藉由民眾的意見回饋，改進本處相關服務、設施之適當性，使本處服務品質更加完善。
	(四) 建立4個民眾建言管道、公佈民眾意見反映及陳情案件作業規定與處理程序，民	96年3月	企劃課 觀光課 資訊室	透過座談會、遊客意見箱、處長信箱及網站討

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關	預期效益
五、結合民間資源，協助公共服務	眾意見與陳情案件並加以追蹤管制。			論區，方便民眾提供建言，改進服務缺失，提升民眾陳情案件服務品質。
	(一) 運用社會資源及人力，輔導辦理2項公共服務。	96年12月	保育課 解說課	藉由 <u>志工之協助</u> ，辦理解說及資源保育等相關業務，落實國家公園經營管理目標。
	(二) 與其他機關、民間企業或團體合作，協助提供服務措施，延伸服務據點3個。	96年12月	保育課 解說課	延伸服務據點，以擴大服務對象。
	(三) 結合民間、機關或團體，處理突發意外事件，建立46個應變機制。	96年6月	觀光課	結合民間及機關救難單位，成立完善之救難系統，處理園區意外災害並降至最低。
(四) 運用社區或個人資源認養公共設施1處。	96年12月	保育課	運用社區或個人資源協助辦理為民服務。	