

## 海洋國家公園管理處 97 年提升服務品質執行計畫

97 年 1 月 25 日營海企字第 0976780050 號函

### 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」。

### 貳、計畫目標：

統籌全國海洋國家公園規劃及管理事務的「海洋國家公園管理處」甫於本（96）年 10 月 4 日成立，其設立目標依行政院函示，係以加速推動東沙環礁之復育及保育相關措施，以優先辦理資源復育、監測與生態研究等工作，俟復育措施達到一定成果後，方考慮推動後續之生態旅遊與環境教育工作。而 96 年 1 月 17 日內政部正式公告之「東沙環礁國家公園計畫書」內亦明訂東沙環礁國家公園成立之後，至少前 5 年不宜導入大眾旅遊活動。

海洋國家公園管理處之經營管理，依國家公園法揭示之保育、研究、育樂三大目標下，其除促使海洋自然生態系與生物多樣性，均能依法予以有效保育（護）外，亦期經由環境教育的規劃，運用媒體傳播、展示和人員解說等方式，提供民眾對海洋資源保育的全方位認識與共同參與，促使民眾充分體認整體海洋資產的普世環境價值，進而成為海洋資源保育的守護者的施政願景。

此外，海洋國家公園管理處之臨時辦公廳舍位於高雄都會公園內，為使高雄都會公園獲得更好的管理，以提供入園民眾更佳的服務品質，本處將自 97 年度起代管高雄都會公園，統合高雄都會公園園區現有資源，配合內政部積極推動「以客為尊」、「全員參與」及「持續改善」的服務理念，以建立具親和性及企業性之服務型政府。

參、執行對象：

海管處所屬各課室

肆、執行期程：

自民國97年1月起至民國97年12月止，計1年。

伍、計畫內容：(詳如附表)

陸、執行步驟：

- 一、海洋國家公園管理處為全面執行提升服務品質工作，成立「海洋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、為民服務推動小組進行各項工作之規劃推動及改善檢討；另成立為民服務不定期考核小組，對於各項為民服務工作及提升服務品質執行計畫進行實地考核，針對缺失提出改善建議，並列入追蹤管制。

柒、考核獎懲

- 一、年度考核：依行政院研究發展考核委員會及內政部函頒之「政府服務品質獎評獎作業計畫」時程辦理。並將本處實地考核結果，列入年度服務績效評核之依據，將各項評核成果列為未來提升服務品質之參考。
- 二、平時考核：配合內政部函頒之不定期測試及查核作業計畫辦理。本處實地考核之結果將簽請機關首長核閱，檢討改善缺失，並函送各受考單位參考改進，俾加強落實為民服務工作之推動及追蹤管制。
- 三、本處各單位應將平日為民服務工作之辦理情形及成果紀錄彙整成冊，俾利平時考核及機關績效宣導，年終(12月10日前)應提送各項工作辦理成果，以彙整撰寫本處年度績效報告，參加內政部及行政院之評獎作業。

附表：海洋國家公園管理處 97 年提升服務品質計畫

構面	便民標準服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係				
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
機關形象	服務場所 便利性	1. 洽公環境適切程度  2. 服務設施合宜程度	1.1 機關內外環境規劃具特色並符合民眾需求 1.2 服務標示及方向引導(含雙語標示)清楚及正確 1.3 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣  2.1 各項行政設備妥適安全並檢測維護 2.2 各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並符合需求 2.3 無障礙設施完善	1. 辦理服務場所內外環境、服務措施規劃(包括服務台高度矮化、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 4 次。 2. 安排志工於服務台輪值, 給予洽公或參觀民眾詳盡引導與解說。並設紀錄簿, 每月月底進行統計與考核。  1. 建立標準作業規範, 公開透明作業程序, 共同提升服務效率及品質。 2. 標示無障礙設施環境, 並安排志工即時性提供輔助。	每季  每月  97/12	解說教育課、 行政室
	服務行為 友善性與專業性	1. 服務親和程度	1.1 臨櫃服務禮儀  1.2 電話禮貌	1. 規劃並選派適當人員每日輪值擔任第一線服務工作, 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。 2. 預計辦理為民服務考核 2 次, 另電話禮貌不定期測試, 共 4 次, 透過平時考核及測試, 促使	每月  97/5, 97/11	各課室  行政室

構面	1 便民標準服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係				
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
		2. 服務主動程度  3. 服務可勝任程度	2.1 現場主動協助引導民眾  2.2 主動聯繫、通知、訪視民眾  3.1 機關服務人員回應品質（含法規及業務）  3.2 機關委外 Call Center 人員回應品質（含法規及業務）	同仁隨時注意服務品質。 1. 規劃並選派適當人員每日輪值擔任一線服務工作，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、導引服務。 2. 建立改善服務品質之提案制度並訂定相關之獎勵制度 1. 依行政院「全面提升服務品質方案」及內政部「內政部97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。 2. 辦理民眾意見調查（包括滿意度調查）至少1次	每月  97/12	各課室  企劃經理課 解說教育課
服務行銷有效性	1. 施政宣導績效  2. 投入與業務相關之公益或社區活動績效	1. 1.1 宣導場次及人次成長率 1.2 服務項目、設施利用次數或使用人數成長率 1.3 透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容比例  2. 2.1 參加與業務有關之公益或社區活動次數及成長率 2.2 服務項目或設施利用次數或使用人數成長率 2.3 透過公益或社區活動提高	1.1 宣導場次及人次成長率  1.2 服務項目、設施利用次數或使用人數成長率  1.3 透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容比例  2.1 參加與業務有關之公益或社區活動次數及成長率 2.2 服務項目或設施利用次數或使用人數成長率 2.3 透過公益或社區活動提高	1. 聯合企業、團體辦理各項公益活動至少一次。 2. 對外徵選民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志工。 3. 善用企業、團體服務據點，協助提供本機關施政事項宣導，至少延伸一個宣導據點。 1. 聯合企業、團體辦理各項公益活動至少一次。 2. 委託民間企業或團體，協助提供公共	97/12	解說教育課 保育研究課

構面1	便民標準服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係				
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
		3. 服務作為獲外部獎勵情形	民眾瞭解機關服務內容比例  3.1 獲獎事蹟與獎項	服務至少 1 項。 3. 積極參與民間或團體各項公益或社區活動，至少 3 次。 1. 本處於 96/10 月正式成立，本計畫為首次訂定。		
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度  2. 申辦等候時間縮短情形  3. 申辦案件檢附書證騰本減	1.1 單一窗口收件、分案再處理或單一窗口全程處理  1.2 全功能單一窗口佔所有承辦窗口比例  2.1 現場辦理等候時間縮短  2.2 案件處理時間縮短  2.3 平均服務量提升  3.1 申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本減少數量 3.2 機關辦理案件過程附送之	1. 建立標準作業規範，公開透明作業程序，共同提升服務效率及品質。 2. 辦理服務滿意度調查 1 次，以瞭解民眾對所提供的各項服務之滿意度與意見，做為本處全功能單一窗口設置之參考。 1. 網站中詳細公告服務內容及各項業務申辦須知並放置宣導資料，至少一項。 2. 規劃建置網路線上申辦、表格下載、傳真申辦等便捷方式，縮短作業流程。 3. 辦理服務滿意度調查 1 次，以瞭解民眾對所提供的各項服務之滿意度與意見，做為各項施政規劃及提升服務品質之參考。 1. 加強與電子化政府入口網之連結，推廣線上申辦服務，	97/12  97/12  97/12  97/12	各課室  各課室  保育研究課  企劃經理課  各課室

構面1	便民標準服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係				
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
		量情形	各類紙本書表、證件、謄本減少數量 3.3 機關辦理案件過程採用電子謄本認證比例	以落實電子化政府便民政策，達成申辦案件檢附書證謄本減量之各檢核項目。		
服務流程透明度	1. 處理流程查詢公開程度  2. 案件處理流程查詢回應情形	1.1 提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息  1.2 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)  2.1 提供案件主動通知及確認功能  2.2 查詢管道回應時效	1. 對於非機密案件案件提供承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息諮詢服務。 2. 電話、網路、現場查詢。  1. 規劃利用資訊系統達成此項功能。 2. 處理期限3天。	97/12	各課室	
顧客關係	民眾滿意度	1. 機關服務滿意度趨勢評比情形	1.1 服務滿意度調查次數及辦理方式  1.2 服務滿意度趨勢分析及檢討  1.3 服務滿意度成長率	1. 利用網站與紙本調查方式辦理民意調查活動至少2次。 2. 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3項。 3. 由處長擔任召集人，不定期召開為民服務工作會議，機動調整滿意度成長率，加強推動為民服務工作。	97/12	各課室

構面 1	便民標準服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係				
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
	民眾意見處理有效性	1. 民眾意見及抱怨處理有效程度	1.1 設有民眾意見及抱怨處理機制 1.2 民眾意見及抱怨處理時間縮短 1.3 民眾意見及抱怨處理滿意度提升 1.4 提供後續追蹤處理	1. 設置民眾意見信箱(含電子信箱)或首長信箱至少 1 個。 2. 建立處理時間期限。 3. 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。 4. 對於外界民眾之建議及陳情案定期彙陳機關首長知悉，並列管追蹤進度。至少 1 次	97/12	企劃經理課
		2. 新聞輿論回應速度	2.1 設有新聞輿論快速回應機制 2.2 新聞輿論回應時間縮短	1. 每日蒐集相關新聞輿論，並立即召開臨時會議做出回應。 2. 配合網站最新訊息公告。		

構面 2	資訊流通服務	資訊流通服務著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通				
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性	1. 公開相關法令及重要政策資訊情形	1.1 機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號 1.2 服務相關法律、命令及地方自治法規 1.3 施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報告	1. 機關網站建置，提供機關之基本資料及簡介等，(每月更新及維護)。 2. 機關網頁建置相關法令規章連結，至少 5 項。 3. 不定時於機關網站公布摘要資訊並提供下載。	97/12	企劃經理課

構面 2	資訊流服務	資訊流通服務著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通				
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
		2. 公開服務措施及出版品資訊情形	1.4 其他法定主動公開資訊項目  2.1 機關服務項目 2.2 常見問答集 (FAQ)  2.3 機關活動  2.4 機關文宣品 (如宣導手冊、為民服務白皮書) 及出版品	4. 配合政令建置公開資訊項目。  1. 具體說明本處各課室職掌業務與連絡資訊。 2. 編製各項業務常見問答集，並公開於機關網站，提供民眾立即查詢，至少 10 則。 3. 活動前夕透過各式電子媒體與機關團體網站聯合發布。 4. 定點提供免費索取解說手冊與摺頁，至少 2	97/12    97/12   97/12	企劃經理課  解說教育課、保育研究課  解說教育課、保育研究課、企劃經理課
	資訊內容有效性	1. 資訊內容正確程度  2. 資訊內容維護更新情形	1.1 一般(實體)資訊內容正確率  1.2 網站資訊內容與連結正確率  2.1 一般(實體)資訊及網站資訊是否定期更新及更新頻率  2.2 一般(實體)資訊及網站資訊明顯過期比例  2.3 網站資訊更新時間及項目標示	1. 各分類項目區隔清楚、無重複或模稜兩可。 2. 網頁標題應與內容一致，網站內的超鏈結，不定時檢查是否有鏈結錯誤，必須達正確率 100%。 1. 於不同時間上網查看網站內容，網站內容皆保持最新或依規定辦理 2. 本處各單位提供最新訊息，以即時更新，過期資訊以不超過該分類 20%。 3. 網頁上最新資訊與最新更新項目，有註明更新日期或以符號提示。	97/12	各課室

構面 2	資訊流通服務	資訊流通服務著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通				
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
	資訊檢索完整性與便捷性	1. 分類檢索服務建置情形 2. 檢索服務操作友善程度	1.1 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供主題、施政與服務 3 種分類檢索 1.2 機關本身網站提供主題、施政與服務 3 種分類檢索 2.1 多樣化的資訊檢索方式 2.2 檢索及互動功能簡單易用	1. 依行政院研考會分類檢索服務規範，將電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範加註分類標示，以提供跨機關整合服務。 2. 進行規劃並著手網站建置相關分類檢索服務。 1. 依行政院研考會分類檢索服務規範，將電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範加註分類標示，以提供跨機關整合服務。 2. 規劃建置友善簡潔的操作做面：使用者可以快速的登入及查詢資訊。	97/12	企劃經理課
線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	1. 服務項目數成長情形 2. 實際服務案件數成長情形	1.1 機關提供線上服務數及成長率 1.2 機關提供線上服務項目數占機關業務項目比例及成長率 2.1 使用線上服務案件數及成長率 2.2 線上服務品質（含提供電子表單下載正確性、申辦網站連結正確性）及滿意度成長率	1. 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。 2. 召開臨時各課室業務會議，制定各項網路申辦業務及預定成長率。 1. 定期紀錄與統計，建立歷史統計資料，以利分析比較。 2. 列管追蹤各項申辦案件，並辦理民意調查活動至少 2 次。	97/12	各課室
	電子參與多樣	1. 電子參與途徑	1.1 提供民眾意見反映區（留言板）	1. 設置民眾意見信箱（含電子信箱）或首長	97/12	企劃經理課

構面 2	資訊流通服務	資訊流通服務著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通				
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
	性	及工具多元程度 2. 隱私權保護周延程度	1.2 提供民眾討論或專業論壇 1.3 提供網路投票及民意調查 2.1 提供隱私權保護服務及宣告 2.2 提供隱私權侵害處理機制	信箱至少 1 個。 2. 網站設置討論區至少 1 個。 3. 辦理網路投票及民意調查活動至少 2 次。 1. 網站首頁建置服務宣告訊息，並指派專人處理民眾個人資料建檔作業，非相關業務人員，不得處理。 2. 網站首頁建置侵害處理機制公告訊息。		

構面 3	創新加值服務	創意服務著眼服務產出之目的與結果，如以較少的成本得到更好的服務品質，或藉由服務體現社會正義或公共價值				
評核項目	評核指標	績效描述	具體作法	完成期限	承辦單位	
創新(意)服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 服務措施延續性 3. 服務措施執行方法效能性	1. 服務時間彈性調整 2. 服務地點延伸：如突破單一辦公室地點服務之限制，採取全區全方位服務等作法 3. 服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增(創)服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等	1. 採取假日、中午不打烊、夜間服務等作法，假日志工巡園，平日替代役、警察隊及同仁巡查，讓服務不打烊。 2. 辦理與服務品質研究創新相關工作圈、或組織學習等工作團隊，可依業務性質分別成立行政小組〈圈〉、保育研究小組〈圈〉、解說教育小組〈圈〉3 個小組〈圈〉。 3. 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訂、檢討，至	97/12 97/12	各課室 企劃經理課	

			少一次。		
--	--	--	------	--	--