

海洋國家公園管理處 98 年度提升服務品質執行計畫

98 年 2 月 11 日營海企字第 0986780115 號函

壹、計畫依據：

- 一、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」。
- 二、內政部 98 年 1 月 10 日台內秘字第 0980009376 號函，研訂 98 年度提升服務品質執行計畫。

貳、計畫目標：

「東沙環礁國家公園計畫」經行政院於 95 年 12 月 19 日院臺治字第 0950057265 號函正式核定通過，內政部並於 96 年 1 月 17 日公告東沙環礁國家公園計畫書、圖，同年 10 月 4 日正式成立海洋國家公園管理處(以下簡稱本處)，並為執行東沙環礁國家公園資源保育復育與監測研究等工作於 97 年 3 月 4 日設置東沙管理站，做為現場專責管理單位。

本處目前轄有之第一座海洋型國家公園-東沙環礁國家公園，面積約 35 萬 3668 公頃，東沙環礁為我國海域中唯一的珊瑚礁地景，屬於特殊珍貴自然景觀，足以代表國家自然遺產。未來也將持續在綠島、北方三島、澎湖離島等島嶼及海域，評估規劃海洋型國家公園，使我國海洋國家公園及海洋保護區面積增加到領海面積的 12%。

因行政院於 95 年核定之「東沙環礁國家公園計畫」函明示，本處應優先辦理資源復育、監測與生態研究等工作，並訂定珊瑚礁存活率等相關復育措施之考核指標，俟指標顯示復育措施已達到一定成果後，方考慮推動後續之生態旅遊與環境教育工作。因此本處除積極辦理各項保育研究、生態資源長期監測及基本資料庫之建立外，也透過運用媒體傳播、展示和環境教育活動推廣等方式，宣導海洋資源保育觀念與新知。本處揭櫫「廉能、專業、服務」的為民服務目標，並積極推動「以客為尊」、「全員參與」、「持續改善」三大理念，以提升本處服務品質，展現政府卓越之服務效能。

參、執行對象：

海洋國家公園管理處所屬各課室。

肆、執行期程：

自民國 98 年 1 月起至民國 98 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：(詳如附表)

陸、執行步驟：

- 一、本處為全面執行提升服務品質工作，成立「海洋國家公園管理處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「海洋國家公園管理處提升服務品質工作推動小組」依年度提升服務品質執行計畫，以全員方式共同參與推動提升服務品質各實施要項工作。
- 三、本計畫內容納入本處管考作業，持續追蹤辦理情形，落實提升服務品質工作績效。

柒、考核獎懲

- 一、配合上級機關各項為民服務考核相關工作規定，由「海洋國家公園管理處提升服務品質工作推動小組」辦理各課室不定期考核作業，並將辦理情形及成果紀錄彙整成冊，俾利平時考核及本處機關績效宣導，參加評獎作業。
- 二、本處不定期考核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，加強落實為民服務工作之推動及後續追蹤管制。
- 三、依據各課室不定期考核結果及政府服務品質獎評獎成績於「海洋國家公園管理處提升服務品質工作推動小組」提出獎懲建議後，送本處考績會審議。

海洋國家公園管理處 98 年度提升服務品質執行計畫表

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位	
便民標準服務	機關形象	服務場所便利性	1. 洽公服務場所內外環境、服務措施規劃綠化美化服務環境之檢查。	98.06.30	行政室	
			2. 放置各類申請書表(含範例)於服務台，並提供民眾電腦(網路)、公用電話、影印機、停車位、宣導資料、文具用品及老花眼鏡等服務。	98.06.30	行政室	
		服務行為友善性與專業性	1. 標示無障礙設施環境，並設有斜坡道、專用停車位、愛心鈴、輪椅及身障專用盥洗室、飲水機。	98.06.30	行政室	
			2. 本處民眾常見詢問業務Q&A共15題，並編製「為民服務手冊」。	98.04.30	企劃經理課	
			3. 設置開放式報架及展示設施、摺頁再利用回收箱。	98.06.30	解說教育課	
			4. 電話禮貌不定期測試，共4次，透過平時考核及測試，促使同仁隨時注意服務品質。	98.12.30	行政室	
			5. 訂定服務台禮儀準則，辦理服務禮儀與溝通協調課程。	98.06.30	人事室	
			6. 本處服務台設置專人收件，並協助辦理申請業務，一處投遞，全程服務。	98.06.30	人事室	
			7. 推廣為民服務理念，辦理相關訓練講座。	98.04.30	企劃經理課	
		服務行銷有效性	1. 運用多種媒體、辦理活動加強宣導。	98.06.30	解說教育課	
			2. 於都會公園捷運站放置解說宣導品。	98.06.30	解說教育課	
			3. 對外徵選民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志工。	98.06.30	解說教育課	
			4. 於東沙管理站放置解說宣導品。	98.06.30	東沙管理站	
		服務流程	服務流程便捷性	1. 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。	98.07.30	企劃經理課
				2. 檢視申辦案件處理流程。	98.6.30	各課室站
			服務流程透明度	1. 提供多元的案件查詢管道(現場、電話、網路查詢)、自動電子郵件回覆。	98.07.30	企劃經理課

			2. 提供案件主動通知及確認功能。	98.07.30	企劃經理課	
顧客關係	民眾滿意度		1. 利用網站與紙本調查方式辦理民眾滿意度調查。	98.12.30	企劃經理課	
			2. 辦理保育宣導活動民眾滿意度調查。	98.12.30	解說教育課	
	民眾意見處理有效性		1. 訂有線上首長信箱(非現場)及民眾意見箱(現場)之辦理規則並公佈於本處網站。	98.03.30	企劃經理課	
			2. 依部長信箱、署長信箱及本處網路首長信箱及民眾意見箱滿意度調查辦理改善。	98.12.30	企劃經理課	
			3. 設置網路留言版。	98.07.30	企劃經理課	
資訊流通服務	資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性	1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站。	98.07.30	各課室站	
			2. 各期通訊及出版品線上全書或摘要瀏覽。	98.07.30	解說教育課	
		資訊內容有效性	1. 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%。	98.07.30	各課室站	
	2. 資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，並定期檢核。		98.07.30	各課室站		
	3. 如引用他人資料標明來源出處或版權，並提供連結。		98.07.30	各課室站		
	線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	1. 提供民眾線上申請書表下載、服務申辦等項目。	98.07.30	企劃經理課	
			電子參與多樣性	1. 透過推廣活動，提升民眾於線上參與性。	98.12.30	各課室站
				2. 設置網路留言版及首長信箱。	98.07.30	企劃經理課
	創新加值服務	創新(意)服務情形	有價值的創意服務	1. 辦理東沙島上官兵保育講習課程及活動。	98.06.30	東沙管理站
				2. 辦理區外海洋保育宣導活動。	98.12.30	解說教育課
3. 邀集志工至各國中小學校辦理海洋保育宣導活動。				98.12.30	解說教育課	
服務措施延續性		1. 評估及檢討創意服務措施延續性。	98.12.30	各課室站		
		2. 持續辦理各課間互相建議討論會。	98.12.30	各課室站		

	服務措施執行方法效能性	1. 評估及檢討創意服務效能性。	98.12.30	各課室站
--	-------------	------------------	----------	------