

海洋國家公園管理處 102 年度提升服務品質執行計畫

類別：第一線服務機關

海洋國家公園管理處



中 華 民 國 102 年 3 月

海洋國家公園管理處 102 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 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 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫及獎評作業手冊。
- 三、內政部 102 年 2 月 7 日台內秘字第 1020101561 號函頒修訂「內政部提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

海洋國家公園管理處主要任務係負責東沙環礁國家公園之經營管理，以及推動潛在海洋型國家公園。東沙環礁國家公園目前仍未開放一般之觀光旅遊活動，現階段管理處主要的業務為辦理生態資源長期監測，進行各項保育研究，以建立完善之基本資料庫，並將研究成果轉化成科普環境教育資料，透過運用各種媒體、展示和環境教育活動等方式，宣導海洋資源保育的觀念和新知。因此本處提昇服務品質的工作重點，一是建構安全、舒適及完善的保育研究環境，另一則是提供完整及多樣化的環境教育和解說宣導服務，而整個年度提昇服務品質執行計畫的目標，是要讓所有被服務對象的滿意指標達到百分之八十五以上。

參、執行單位：海洋國家公園管理處。

肆、執行期程：自民國 102 年元月起至民國 102 年 12 月止。

伍、計畫內容：

本處係屬第一線服務機關，為更有效運用資源、提升服務效率、

追求卓越品質，將從「服務效能」、「資訊流通」、「創新加值」三大面向，全面提升本處服務品質，展現服務效能。

- 一、服務效能方面：以「主動發現需求，服務超越所需」為理念，建構舒適便利服務環境，發揮專業、便民、高效的公共服務作為與形象，持續推動單一視窗服務全功能程度，以及案件處理流程主動回應程度，進而提升民眾對海洋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：透過日益精進的資訊科技，依不同服務對象設計解說教育平臺與資訊流通系統，藉由多元資訊管道的設置，促使本處各項施政與研究調查等資訊透明化，吸引民眾主動瞭解海洋知識，以提高對海洋生態與保育的認識，促進民眾與本處間的互動及參與本處各項服務及活動。
- 三、創新加值方面：加強資源統合運用，建立多方合作與共用關係，開發創新服務措施，提升海洋研究、環境教育、人才培育等業務跨機關及跨領域的整合性服務。

另依據「內政部提升服務品質實施計畫」內容，並參考行政院研考會所頒定「政府服務品質獎評獎實施計畫」之評核構面及指標，研提本處具體作法及完成期限如後附件一。

陸、執行步驟：

- 一、由本處企劃經理課負責研訂「海洋國家公園管理處 102 年度提升服務品質執行計畫」，供本處各單位據以推動計畫內容所訂定之各項提昇服務品質工作。
- 二、成立「海洋國家公園管理處提升服務品質工作推動小組」，由副處長擔任召集人，秘書為副召集人，各課室站主管（課長、主任）為組員，審定提昇服務品質執行計畫內容並督導計畫之執行。

- 三、參考行政院研考會最新頒定「政府服務品質獎評獎實施計畫」之評核構面及指標，由本處各承辦單位明訂具體作法，依限定期程完成（詳附件一）。
- 四、工作小組定期查核工作執行進度及服務品質。
- 五、配合年度政府服務品質獎評獎作業期程，由企劃經理課將各項工作執行成果彙整為「參獎申請書」，陳報上級機關評核。
- 六、工作小組年終檢討計畫執行成果，作為訂定新一年度執行計畫及工作同仁年終獎懲之參考。

柒、考核獎懲

- 一、辦理不定期實地考核及會議，研商推動服務品質計畫相關事宜，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。
- 二、本處辦理不定期考核結果將簽陳處長核閱後，送各主辦課室改善缺失；另公佈於本處電子公佈欄系統，提供全處同仁作為改進之參考。
- 三、依據本處考核結果及政府服務品質獎評獎成績，提出獎懲建議後送本處考績會審議。

附件一 海洋國家公園 102 年度提昇服務品質執行計畫具體內容

構面 1：優質便民服務

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期程	承辦單位	
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一視窗服務全功能程度	1.本處解說大廳服務台，受理現場民眾單一視窗服務業務。	102.01.01~102.12.31	解說教育課	
			2.本處全球資訊網及電話、傳真、網路電子信箱，受理各項業務線上單一視窗服務。	102.01.01~102.12.31	企劃經理課	
			3.依民眾較常使用的單元連結，檢討本處全球資訊網快捷服務專區功能，讓民眾可以更快地找尋到需要服務的內容。	102.01.01~102.04.15	企劃經理課	
			4.保育課另提供研究人員單一視窗的服務，提升研究人員服務的方便性。	102.01.01~102.12.31	保育研究課	
		2. 申辦案件流程簡化程度	申辦案件流程均已簡化，並將標準處理程式、辦理時限及檢查表，公開於本處全球資訊網「線上申辦」作業項下，並提供網路及傳真等便捷的遠端申辦服務。	102.01.01~102.12.31	各課室站	
		3. 申辦案件書表減量程度	1.於本處全球資訊網設置申請書表下載專區，方便民眾線上申請書表下載、服務申辦等項目表單內容及申辦流程。	102.01.01~102.12.31	企劃經理課	
			2.團體解說提供線上預約服務，環境教育活動原則採用網路報名，減少紙本書表之使用。	102.01.01~102.12.31	各課室站	
		服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.本處已完成網站行動版之建置，提供重要服務訊息便捷多元的查詢管道。	102.01.01~102.12.31	企劃經理課
				2.本處全球資訊網提供申辦案件進度線上查詢服務，並於 3 日內回復查詢。	102.01.01~102.12.31	企劃經理課 解說教育課
			2. 案件處理流程主動回應程度	提供線上申辦案件受理、處理情形之主動系統通知及聯絡視窗，例如東沙島採集證申請作業，另於網站書表下載單元中加掛東沙島搭機流程及應注意事項等資訊，提供服務流程整體性的透明度。	102.01.01~102.12.31	保育研究課

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期程	承辦單位
			網路信箱案件回復時皆於回函上述明承辦人員姓名，並有電話及傳真、電子信箱方便民眾聯絡。	102.01.01~102.12.31	企劃經理課 解說教育課 保育研究課
機關形象	服務場所 便利性	洽公環境 適切程度	1.重新規劃改善本處解說服務中心，增設多媒體播放區、貝殼砂體驗區、親子休憩區、虛擬互動式解說（含網路）導覽、網路查詢等設施，並提供解說宣導資料摺頁、各項服務申請單，同時備有飲水機及老花眼鏡等設備供民眾使用，維持洽公場所及解說服務大廳環境設施舒適性。	101.12.14~102.02.08	解說教育課
			2.提供本處室內外服務區民眾無線上網服務。	102.01.01~102.12.31	企劃經理課
服務行為 友善性與 專業性	服務行為 友善性與 專業性	1. 服務親 和程度	1.本處已設置殘障斜坡道、身障專用盥洗室、輪椅及愛心服務鈴等殘障服務設施，並將檢討改善各項無障礙設施標示，以確保無障礙設施環境完善。	102.01.01~102.04.30	行政室
			2.全年安排專人（志工或本處人員）提供即時性輔助服務。	102.01.01~102.12.31	行政室
			3.本處已建置 facebook、Youtube 等社群網站連結，提供更友善之資訊流通與分享。	102.01.01~102.12.31	企劃經理課
			4.持續辦理解說服務人員教育訓練，提升服務友善性及專業性。	102.01.01~102.10.31	解說教育課
		2. 服務可 勝任程 度	1.訂定「員工接聽電話禮貌注意事項」及「電話禮貌抽測作業規定」，由各課室輪流派員測試，以求公正客觀瞭解同仁為民服務的熱忱，並將測試結果於處務會議討論以強化同仁服務的態度。	102.01.01~102.12.31	行政室
			2.解說服務中心服務台配置 2 位元親切專業的解說人員，輔以精美的展示圖版、模型及影片播放設施，提供民眾現場之解說服務。	102.01.01~102.12.31	解說教育課
服務行銷 有效性	施政宣導 有效程度	1.透過本處全球資訊網，適時發布新聞稿，主動公告相關行政動態，讓民眾掌握最新本處業務資訊。	102.01.01~102.12.31	企劃經理課	

評核項目	評核指標	次評核指標	具 體 作 法	辦理期程	承辦單位
			2.持續透過平面媒體、廣播電台及各種傳播媒體之方式，加強宣導。	102.01.01~102.12.31	解說教育課
			3.於東沙島設置自導式解說、指示導覽設施，提供登島來賓及駐地（海巡等）人員環境教育解說功能。	102.02.27~102.11.30	環境維護課
			4.整理東沙管理站閱覽室充實本處解說宣導品及海洋保育相關書籍，提供登島來賓、研究團隊及島上人員借閱，並於現場進行解說，提升宣傳解說之真實有效性。	102.01.01~102.03.30	東沙管理站
			5.於東沙島中正堂集會場所舉辦島上官兵生態環境及資源保育教育宣導活動。	102.05.01~102.10.31	東沙管理站
			6.持續辦理校園巡迴列車活動，進入校園宣導海洋保育觀念。	102.06.01~102.12.31	解說教育課
			7.持續辦理關懷臺灣海洋系列講座，帶領民眾認識海洋生態。	102.05.01~102.12.31	解說教育課
顧客關係	民眾滿意度	機關服務滿意度	1.訂定網站服務品質滿意度調查活動，利用設計問卷，進行調查並針對回收問卷逐一分析檢討及改善。	102.01.01~102.12.10	企劃經理課
			2.辦理本處解說服務大廳民眾滿意度調查，提升環境教育解說服務。	102.01.01~102.09.30	企劃經理課
	民眾意見處理有效性	民眾意見處理與改善程度	1.專人每日進行網路信箱巡檢，對於各類信件案件均於收信時並予公文取號列管，以最速件送交承辦課室進行處理，再由專人追蹤回覆進度，以掌握時效。	102.01.01~102.12.31	企劃經理課
			2.有關部長信箱、署長信箱及本處網路首長信箱與線上申單單位皆隨函設計附有意見調查，俾利民眾信箱滿意度分析調查，進行改善。	102.01.01~102.12.31	企劃經理課

構面 2：資訊流通服務

評核項目	評核指標	次評核指標	具 體 作 法	辦理期程	承辦單位
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程	1.依據「政府資訊公開法」主動公開機關相關資訊於網頁，應公開且已公開資訊比例達 100%，並設置「公開資訊專區」，公開項目達 13 類。	102.01.01~102.12.31	各課室站

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期程	承辦單位
		度及網站符合無障礙規範	2.持續提供本處各期通訊及出版品等線上瀏覽與下載功能。	102.01.01~102.12.31	解說教育課
			3.適時更新蘭嶼海洋文化資源保育推廣中心新訊，方便民眾取得蘭嶼海洋文化資源保育相關訊息。	102.01.01~102.12.31	企劃經理課 解說教育課
			4.增進服務措施（FAQ、機關活動）及出版品資訊周知度，並隨時進行更新重要訊息。	102.01.01~102.12.31	各課室站
			5.每月進行定期檢核網站內容連結失效掃瞄，務必達成資料的網站（頁）超連結皆有效且正確率達100%。	102.01.01~102.12.31	各課室站
			6.本處機關網站已取得行政院研考會無障礙 A+標章。	102.01.01	企劃經理課
			資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	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.可透過輸入所需資料之關鍵字進行網站全站搜尋，另亦提供進階搜尋功能，指定單元及分類檢索縮小搜尋範圍，便捷性非常良好。	102.01.01~102.04.15	企劃經理課			
線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	1.本處已建置海洋環境教育知識線上認證系統，並適時宣導提高民眾網路學習意願。	102.01.01~102.12.31	企劃經理課 解說教育課
			2.持續推廣行動解說員，提供民眾於網路及手機導覽之資訊。	102.01.01~102.12.31	解說教育課
	電子參與多樣性	電子參與多元程度	1.辦理推廣活動，如線上民意調查、線上有獎問答、線上投票，提升民眾於線上參與性。	102.01.01~102.12.31	各課室站
2.持續維護管理網路多元化電子參與管道、網路留言版及首長信箱等功能之暢通性，以提高民眾參與意願。			102.01.01~102.12.31	企劃經理課	
3.善用 ICT 科技，包括虛擬網站、YouTube 與電子書城等平臺，提供民眾於網路及智慧型手機等多元資訊管道。			101.01.01~101.12.31	解說教育課	

評核項目	評核指標	次評核指標	具 體 作 法	辦理期程	承辦單位
			4.新增澎湖南方四島互動式多目標3D圖台系統，讓民眾經由平臺有如身臨其境般，瀏覽海陸域各生態及風景據點。	101.12.07~ 102.12.15	解說教育課

構面 3：創新加值服務

評核項目	評核指標	具 體 作 法	辦理期程	承辦單位
提供創新服務情形	有價值的創意服務	1.維護東沙環礁國家公園海陸域生物復育示範(驗)區環境，持續評估新增移植區，積極進行物種保育與復育。	102.01.01~ 102.11.30	保育研究課 東沙管理站
		2.提升臨時辦公廳舍解說中心之解說教育功能與品質—臨時辦公廳舍解說及服務設施整建工程。	101.12.14~ 102.03.31	環境維護課
		3.推動東沙環礁國家公園海洋生物多樣性相關研究與環境教育—建置東沙島國際海洋研究站暨環境教育中心。	102.02.27~ 103.05.31	環境維護課
		4.提供澎湖南方四島管理服務需求、行政效能及遊客服務功能—建置澎湖南方四島海洋國家公園海洋研究站及環境教育中心。	102.06.30~ 103.05.31	環境維護課
		5.跨域合作，推動合作協議業務，提升東沙環礁國家公園保育研究成果，以積極推動環境教育。	102.01.01~ 102.06.30	保育研究課
		6.辦理獎補助碩博士生研究計畫，參與東沙保育研究，培育海洋人才。	102.02.01~ 102.06.30	保育研究課
		7.辦理潛在海洋型國家公園之生態體驗與社區培力研習活動，增加民眾對國家公園之認同感。	102.02.01~ 102.09.30	保育研究課 解說教育課
		8.與東沙島指揮部合作，辦理新兵及登島人員紀念植樹與祈福(浮)球DIY活動，增加東沙島綠化及減少海漂垃圾成效，創造環境、人文、教育多功能目標。	102.05.01~ 102.10.31	東沙管理站
	創新服務標竿學習效益	1.派員至得獎單位參訪，作為標竿學習之參考。	102.01.01~ 102.09.30	各課室站
		2.推廣為民服務理念，辦理相關訓練講座。	102.02.01~ 102.12.10	企劃經理課
		3.辦理本處二期志工至東沙島進行現地情境體驗課程，以培訓海洋環境教育解說種子人員。	102.01.01~ 102.12.31	解說教育課

評核項目	評核指標	具體作法	辦理期程	承辦單位
組織內部創新機制及運作情形		4.積極參予並協助各登島研究團隊調查工作，強化東沙管理站人員調查監測能力，辦理研究團隊研究發現與建議等心得交流分享。	102.01.01~ 102.12.31	東沙管理站
		5.積極復育東沙環礁之珊瑚礁體生態，強化東沙管理站自行調查監測能力。	102.01.01~ 102.11.30	東沙管理站
	1.持續推動海洋特展、校園巡迴列車、關懷台灣海洋等宣導活動。	102.01.01~ 102.12.31	解說教育課	
	2.研發提供相關海洋保育之環境教育教材，以加強環境教育辦理成效。	102.01.01~ 102.12.31	解說教育課	
	3.網站整合解說教育業務，以收機關網站資訊整合服務之效。	102.01.01~ 102.11.30	企劃經理課	
	4.製作潛在海洋型國家公園蘭嶼地區雅美（達悟）族飛魚祭儀訪談紀錄暨影像紀實，透過部落訪談，整合文獻資料並凝聚地方共識，有助於蘭嶼海洋文化保存與傳承。	102.03.01~ 102.12.23	解說教育課	
	5.首度製作澎湖南方四島立體書簡冊，期望以深入淺出的方式來展現海陸域生態以及其特殊資源空間之美，並可作為未來解說宣導之素材。	102.04.01~ 102.09.15	解說教育課	
	6.加強東沙環礁國家公園經營管理工作，透過聯繫協會機制定期召開會議研商，並請相關機構協助進行資源保育工作提升海洋保護區效能。	102.03.01~ 102.11.30	企劃經理課	