

海洋國家公園管理處 103 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 103 年 3 月

海洋國家公園管理處 103 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 102 年 8 月 15 日會研字第 1022160894 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 103 年 1 月 29 日台內秘字第 1030085250 號函頒修訂「內政部提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

本處經管東沙環礁國家公園，及本（103）年度新成立之澎湖南方四島國家公園，並推動其他潛在海洋型國家公園，健全海洋保育區網絡，以保育、育樂及研究為基本目標推動各項國家公園業務。

為使本處服務對象獲得更佳的國家公園體驗，本處以「保育與永續」、「體驗與環教」、「夥伴與共榮」、「效能與創新」四大願景，積極規劃改善相關設施、精簡作業流程及充實服務內涵。透過執行提升服務品質計畫，有系統之規劃引導，期達成以下目標：

- 一、保育生態系統，維護國家資源：強化國家公園生態監測及保（復）育，提升國際海洋研究站功能，並推動海洋保護區網絡建置。
- 二、強化環境教育，深化生態體驗：辦理環教活動、製作多樣解說出版品、設置解說系統，提供國人優質育樂服務。
- 三、促進住民參與，強化夥伴關係：協同駐島單位、社區、團體辦理環境維護、生態復育與環教活動，及加強溝通協調，共存共榮。
- 四、健全管理機制，提升組織效能：檢討管理機制及行政流程，辦理研討會促進國際合作，並利用 ICT 科技提昇經營成效。

參、執行單位：海洋國家公園管理處。

肆、執行期程：自民國 103 年元月起至民國 103 年 12 月止。

伍、計畫內容：

本處係屬第一線服務機關，為更有效地運用資源、提升服務效率、追求卓越品質，將從「便民服務」、「資訊流通」、「創新加值」三大面向提升本處服務品質，展現服務效能，具體作法詳如附件一：

一、便民服務方面：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。

陸、執行步驟：

一、由秘書為召集人，各課、室、站主管為小組成員，企劃經理課擔任幕僚作業，成立「提升政府服務品質工作推動小組」，召開會議確認年度推動方針及實施目標。

二、參考 103 年度「政府服務品質獎評獎實施計畫」之評核構面及指

標，各承辦單位明訂具體作法及期程，由企劃經理課彙集後再整合各部門意見及執行內容，研訂本處 103 年度提升服務品質執行計畫，供相關部門據以推動提升服務品質工作。

三、工作小組於計畫執行期間不定期查核執行進度及服務品質表現，並針對缺失提出檢討追蹤。

四、配合年度「政府服務品質獎」評獎作業期程，將執行成果彙整為「參獎申請書」，陳報上級機關評核。

五、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、本處「提升政府服務品質工作推動小組」不定期辦理實地考核，並召集會議檢討改進及追蹤控管。

二、推動小組將考核結果簽陳處長核閱後，送各主辦課室據以改善；另公佈於本處電子公佈欄系統，提供同仁作為改進之參考。

三、鼓勵同仁積極提出創新思維與做法，如有新增提案項目時，召開小組會議討論確認後納入計畫執行，並列入提案同仁年終考績評比參考。

四、依據推動小組不定期考核結果及政府服務品質獎評獎成績，提出獎懲建議送本處考績會審議。

附件一 海洋國家公園 103 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	完成期限	承辦單位
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	1.本處服務台及各管理站，受理洽公或參訪民眾現場單一窗口服務。	經常辦理	解說教育課
			2.在機關入口網、電話、傳真、電子信箱，設置線上單一服務窗口。	經常辦理	企劃經理課
			3.在機關入口網設置快捷服務專區功能，讓民眾可以更快速找到需要的服務內容。	經常辦理	企劃經理課
			4.針對研究人員建立專門服務窗口，提升研究人員接洽業務之方便性。	經常辦理	保育研究課
		2. 申辦案件流程簡化程度	1.民眾申請土地使用分區證明、研究調查暨採集證、預約解說服務等，均可直接線上申辦，本處審核後直接回復，手續簡便。	經常辦理	各課室
			2.於機關入口網線上申辦專區公開標準作業流程，並提供網路及傳真等便捷的遠端申辦服務。將持續檢討各類申辦案件流程之簡化可能性	經常辦理	各課室
		3. 申辦案件書表減量程度	1.於機關入口網設置業務申請書表下載專區及線上申辦服務，方便民眾書表下載、線上申辦等電子作業。	經常辦理	企劃經理課
			2.學術研究暨採集證申請文件可全數透過線上申請檢附，免附紙本資料。	經常辦理	保育研究課
			3.團體解說提供線上預約服務，舉辦各項環境教育活動原則採用網路報名，減少紙本書表之使用。	經常辦理	解說教育課
			4.土地使用分區免附地籍圖謄本及土地登記謄本，減少紙本使用	經常辦理	企劃經理課
	服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.提供各線上申辦作業詳細處理作業說明，並佐以顯明之流程圖公開民眾查詢。	經常辦理	企劃經理課
			2.將各項申辦作業流程、表單及為民服務手冊置於服務櫃檯，提供民眾現場參閱。	經常辦理	解說教育課

評核項目	評核指標	次評核指標	具 體 作 法	完成期限	承辦單位
			3.提供線上申辦案件進度查詢服務功能，民眾可立即查詢申辦案件處理進度。	經常辦理	企劃經理課
			4.在網站上公佈本處各單位業務職掌及連絡電話，方便民眾隨時洽詢申辦疑義。	經常辦理	企劃經理課
			5.申請表單及程序若有調整則隨時更新網站資料，提供民眾透過網路獲得最新服務資訊。	經常辦理	各課室站
		2. 案件處理流程主動回應程度	1.提供線上申辦案件受理、處理情形之主動通知、回覆功能，讓民眾了解目前處理方式。	經常辦理	各課室
			2.回復網路信箱案件時於回函註明承辦人員聯絡電話、傳真、電子信箱，方便來信民眾後續聯絡。	經常辦理	企劃經理課 解說教育課 保育研究課
			3.申請搭機往返東沙島之來賓，審核結果除以電子郵件系統回覆外，並即時以電話向申請人通知確認。	經常辦理	保育研究課
機關形象及顧客關係	洽公環境及服務行為	1. 服務設施合宜程度	1.於本處解說服務中心提供各項申請單，並備有老花眼鏡、文具用品、桌椅、飲水機、乾洗手、公共廁所等設備供民眾使用，維持洽公場所環境設施舒適性。	經常辦理	行政室 解說教育課
			2.設置無障礙斜坡道、導盲磚、無障礙盥洗室、輪椅及愛心服務鈴等設施，並設置自動體外心臟去顫器（AED）及醫藥箱。	經常辦理	行政室
			3.解說服務中心設置多媒體播放區、貝殼砂體驗區、親子休憩區、虛擬互動式解說（含網路）導覽、網路查詢等導覽設施。	經常辦理	解說教育課
			4.解說服務中心提供宣導摺頁、國家公園刊物、解說叢書展示等資料讓有興趣民眾深入閱覽。	經常辦理	解說教育課
			5.於解說服務中心及東沙管理站各設置無線網路基地台，提供民眾及登島人員無線上網服務。	經常辦理	企劃經理課
			6.充實東沙管理站閱覽室書籍、期刊、研究報告等，提供登島研究團隊及島上人員獲得所需參考資訊。	經常辦理	東沙管理站 保育研究課

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			7.在東沙管理站設置研究小艇、潛水氣瓶充氣機、潛水氣瓶、配重鉛帶等，協助登島研究團隊水下作業支援。	經常辦理	東沙管理站
			8.辦理東沙島海水淡化廠維護，提供駐島人員及來賓優質的淡水資源。	每月辦理	環境維護課
			9.定期辦理園區安全及服務設施巡視檢查及維護，並做成紀錄。	經常辦理	各課室
			10.辦理澎湖南方四島國家公園管理服務設施整建及改善工程，提供澎南四島更完善的行政管理及遊客服務功能。	103.10.30	環境維護課
			11.辦理東沙環境教育、管理服務設施暨周邊景觀工程，提供環境教育及研究更佳的設施環境	103.10.30	環境維護課
			12.辦理綠美化及環境清潔維護工作，提供乾淨舒適的洽公環境。	每月辦理	行政室 各管理站
			13.執行東沙島銀合歡移除及原生植物復育，避免入侵種植物影響生態環境。	103.11.31	東沙管理站
			14.辦理海灘廢棄物清理，維護生態及景觀。	103.10.30	各管理站
			14.設置雙語導引牌示，清楚標明動線。	經常辦理	行政室 環境維護課
		2. 服務親和程度	1.全年在櫃台安排專人（志工或本處人員）穿著制服並配戴識別證，親切主動協助民眾申辦、導引、諮詢及其他即時性輔助服務。	經常辦理	行政室 解說教育課
			2.提供前往澎湖南方四島交通、住宿、行程安排等資訊，並提供專人解說服務。	103.06.30	解說教育課
			3.於本處機關入口網建置 facebook 粉絲團、Youtube 等社群網站連結，各網頁內容亦即時分享國內外社群網站及 web2.0 服務，提供更友善之網路資訊流通與分享。	經常辦理	企劃經理課
			4.訂定「員工接聽電話禮貌注意事項」，提升本處員工及志工電話服務品質。	經常辦理	行政室

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			5.解說服務中心配置專業解說人員，透過展示圖版、模型及影片播放設施，提供民眾現場之解說服務。	經常辦理	解說教育課
			6.安排登東沙島團隊進行國家公園環境特色及注意事項說明會，以利其迅速了解環境特性。	經常辦理	東沙管理站
			7.提供登東沙島研究團隊及來賓自行車借用及裝備行李載運服務。	經常辦理	東沙管理站
			8.培訓生態導潛人員及環教種子教師，提供遊蒞南方四島民眾獲得更多服務資源。	103.06.30	保育研究課 解說教育課
		3. 服務可勝任程度	1.訂定「電話禮貌抽測作業規定」，由各課室輪流派員測試，強化同仁服務的態度。	經常辦理	行政室
			2.辦理解說服務中心櫃檯人員教育訓練，加強處理各項申辦案件所需知能，提升服務效能及友善性。	經常辦理	解說教育課
			3.辦理新招募志工基礎教育訓練，及原有志工進階訓練，並辦理定期考核。	103.11.30	解說教育課
			4.辦理替代役教育訓練，培養其服務態度及相關技巧。	103.05.30	東沙管理站
			5.整理及更新常見問題集（FAQ）及申辦案件標準作業程序（SOP），提升服務人員處理民眾諮詢及申辦案件之熟悉度。	經常辦理	解說教育課
			6.辦理員工潛水能力及水下調查訓練，提升協助研究及資源調查能力。	103.8.31	保育研究課
			7.舉辦員工教育訓練課程，邀請專家學者講授經營管理相關內容。	103.10.31	各課室站
	服務行銷有效性	施政宣導有效程度	1.透過機關入口網及 facebook 粉絲團，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。	經常辦理	企劃經理課
			2.藉由平面媒體、廣播電台及各種傳播媒體，加強海洋保育理念、工作成果及活動訊息等之宣導效果。	經常辦理	解說教育課
			3.舉辦校園巡迴列車，主動進入校園宣導海洋保育觀念。	103.12.31	解說教育課

評核項目	評核指標	次評核指標	具 體 作 法	完成期限	承 辦 單 位
			4.辦理國家公園生態體驗營、種子教師研習營等活動，提供民眾深度體驗國家公園風貌之機會	103.09.30	解說教育課
			5.舉辦海洋系列講座、特展，主動提供民眾優質的平台接觸海洋生態及宣導國家公園經營理念。	103.12.31	解說教育課
			6.針對蒞臨東沙島之研究團隊及其他來賓進行國家保育觀念分享，並進行現場解說服務，提升環境教育及政策宣導成效。	經常辦理	東沙管理站
			7.於東沙島舉辦淨灘、保育講座，並在公車播放國家公園短片，讓駐島士官兵了解國家公園內涵。	103.12.31	東沙管理站 解說教育課
			8.主動訪問地方意見領袖、政策權益關係人，並舉辦公聽會、說明會，與地方民眾溝通、宣導國家公園施政措施及理念，了解在地想法做為施政參考，提升政策推動成效。	經常辦理	各課室
			9.配合政府機關、民間團體等舉辦活動機會，主動參與宣導國家公園資訊，增加民眾認識國家公園管道。	經常辦理	解說教育課
			10.新招募國家公園志工，有效引進民間人力資源，並培養更多國家公園保育種子服務大眾。	103.05.30	解說教育課
	顧客滿意度	機關服務滿意度	1.辦理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。	103.11.30	企劃經理課
			2.辦理本處服務滿意度調查，提升環境教育解說服務。	103.10.31	企劃經理課
			3.本處首長信箱與線上申辦單元附有滿意度調查問卷，掌握民眾意見並追蹤改善。	經常辦理	企劃經理課
	民眾意見處理有效性	民眾意見處理回應與改善程度	1.於機關入口網設置首長信箱、意見信箱、討論區等功能；於解說服務大廳、東沙及澎湖管理站設置訪客意見反應單；另亦可透過電話、傳真等管道反應意見。利用多元管道接收民眾意見訊息，並彙整作為施政方向或軟硬體設施改善參考。	經常辦理	各課室站

評核項目	評核指標	次評核指標	具 體 作 法	完成期限	承辦單位
			2.專人每日進行網路信箱、意見反應單巡檢，所獲案件及電話紀錄單、傳真等均取號列管，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。	經常辦理	企劃經理課 解說教育課
			3.設置解說、保育志工服勤建議回報單，以志工服勤經驗回饋修正施政措施。	103.05.30	解說教育課
			4.召開機關連繫協調會報研習，分享訊息合作進行施政改善。	103.09.30	企劃經理課
			5.專人每日收集媒體輿論報導，必要時即時發布回應，主動說明政策並向大眾更正釐清以正視聽。	經常辦理	行政室

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	完 成 期 限	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度	1.依據「政府資訊公開法」規定主動於本處網站公開機關基本資料、法規命令、施政計畫、業務統計、研究報告、服務措施及預決算等資訊，應公開且已公開資訊比例達 100%，並設置「公開資訊專區」以便各界查詢。	經常辦理	各課室站
			2.提供本處電子報訂閱及出版品線上瀏覽服務。	經常辦理	解說教育課
			3.即時在機關入口網站發布活動訊息、行政公告及保育新訊等，提供民眾獲得本處最新資訊。	經常辦理	企劃經理課 解說教育課
			4.於機關入口網建置常見問題集（FAQ）方便民眾初步解答疑問，並隨時檢討更新。	經常辦理	各課室站
			5.維護東沙環礁國家公園主題網，提供豐富的國家公園資訊。	經常辦理	企劃經理課
			6.建置澎湖南方四島國家公園主題網，提供民眾快速認識國家公園之管道。	103.06.30	解說教育課

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			7.透過本處機關入口網、報章、廣播及其他媒體提升本處服務措施及出版品資訊之周知度，並隨時更新重要訊息。	經常辦理	各課室站
			8.每月檢核網站內容連結是否正確有效，務必達成網站（頁）超連結之有效性及正確率均達 100%。	每月辦理	各課室站
			9.維持本處機關入口網符合行政院研考會無障礙規範。	經常辦理	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.維持本處機關入口網符合「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」規定，將電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範加註分類標示，提供分類檢索服務。	經常辦理	企劃經理課
			2.本處機關入口網線上申辦業務與我的 E 政府進行介接，並整合相關機關網頁連結，提供跨機關整合服務，並達到政府資源共享之目的。	經常辦理	企劃經理課
			3.可透過輸入關鍵字進行網站全站搜尋，並提供進階搜尋功能，指定單元及分類檢索縮小搜尋範圍，提升使用便捷性。	經常辦理	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.提供海洋環境教育知識線上認證系統，並舉辦活動提高民眾網路學習意願。	103.10.31	企劃經理課 解說教育課
			2.提供東沙環礁國家公園虛擬實境線上導覽系統。	經常辦理	企劃經理課 解說教育課
			3.建置澎湖南方四島互動式多目標 3D 圖台導覽系統。	103.06.30	企劃經理課 解說教育課
			4.提供活動線上報名功能。	經常辦理	企劃經理課
			5.提供學術研究暨採集證線上申請功能。	經常辦理	企劃經理課 保育研究課
			6.提供土地使用分區證明線上申請功能。	經常辦理	企劃經理課
			7.提供導覽解說及影片播放線上預約申請功能。	經常辦理	解說教育課

評核項目	評核指標	次評核指標	具 體 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位
			8.將本處出版之解說叢書製成電子書，供民眾線上參閱完整內容。	103.04.30	企劃經理課 解說教育課
			9.辦理澎湖南方四島主題網製作及上線。	103.09.30	解說教育課
			10.提供電子報訂閱服務，方便民眾分享本處重要活動成果。	經常辦理	企劃經理課 解說教育課
	電子參與 多樣性	電 子 參 與 多元程度	1.預計辦理 2 次網站活動及線上民眾滿意度調查，增加民眾電子參與機會。	103.11.30	企劃經理課
			2.提供網站意見信箱、討論區及首長信箱等功能，讓民眾表達及交流意見	經常辦理	企劃經理課
			3.提供本處 facebook 粉絲專頁，與民眾在線上互動。	經常辦理	企劃經理課
			4.於 YouTube 平臺建置行動解說員系列影片及保育短片，提供民眾隨時透過網路分享觀賞。	103.06.30	解說教育課
			5.提供澎湖南方四島互動式多目標 3D 圖台系統，及東沙虛擬實境系統，讓民眾可自行導覽體驗園區風貌。	103.06.30	解說教育課
			6.與運用 LINE 通訊軟體與志工建立通訊群組，即時進行群體討論與訊息發布。	103.06.30	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	完成期限	承辦單位
提供創新服務情形	有價值的創新服務	<p>1.整合跨機關資源的保育及研究</p> <p>生態保育是國家公園的基本價值，依不同的執行層面，及不同的技術、人力需求，導入行政、研究、海巡部門能量。整合各機關特性及資源，成為兼顧多面向的保育、研究體系。相關成果作為經營管理、科普教育及後續研究的基礎：</p> <p>(1)環境監測：由本處、中山大學及高雄鳥會合作，執行珊瑚產卵、珊瑚覆蓋、海洋物理化學、氣象、植物物候、候鳥遷徙、海灘廢棄物、地下水水質及物種調查等監測項目，資源特性及長期變遷趨勢，提供重要的環境背景資訊。</p> <p>(2)生物復育：由本處、中山大學及澎湖縣政府農漁局合作，執行珊瑚、碑礫貝、馬蹄鐘螺等海洋生物之培育復育；另由本處東沙管理站與東沙指揮部合作，執行銀合歡移除及原生植物復育工作。</p> <p>(3)研究調查：本處與國科會東沙國際海洋研究站分別從不同面向進行海洋研究，相輔相成。本年度預計委託辦理東沙大型藻類調查、東沙島軟骨魚類調查、遙測影像建置等研究，進一步掌握資源特性。並獎助學生參與東沙及澎湖南方四島之研究，培育海洋人才。</p> <p>(4)科普教育：由本處結合相關院校辦理保育成果發表會，與各界分享及交流海洋研究經驗。並與國立自然科學博物館簽訂合作備忘錄，協助國家公園標本典藏，提供研究及教育展示材料。</p> <p>(5)設施提升：本處與國科會東沙國際海洋研究站合作，執行東沙國際海洋研究站硬體設施建置，提升東沙在國際南海研究地位。</p> <p>(6)海洋保護：本處與東沙指揮部合作，執行海域聯合巡查，保護海洋資源；並合作進行海灘清潔維護，降低廢棄物對海洋環境影響。</p>	<p>103.12.31</p> <p>103.11.30</p> <p>103.12.31</p> <p>103.11.30</p> <p>103.11.30</p> <p>103.11.30</p>	<p>保育研究課 東沙管理站</p> <p>保育研究課 東沙管理站</p> <p>保育研究課</p> <p>保育研究課</p> <p>環境維護課</p> <p>東沙管理站</p>

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
		<p>2.整合多面向的環境教育，提供民眾多元接觸管道</p> <p>結合不同機關及媒介，從多元面向建構海洋環境教育，透過不同層面及途徑，讓不同屬性的民眾均可獲得環教服務，深化生態體驗，提升海洋保育宣導效能：</p> <p>(1)啟動列車，讓海洋走進校園：與高雄市各國小合作，舉辦海洋保育校園巡迴列車活動，培養小學生愛海觀念；與教育部合作，舉辦東沙生態體驗營，讓大專生體驗海洋生態與管理特色；與大專院校合作，辦理學生暑期實習，共同培育海洋保育人才。</p> <p>(2)引發熱情，讓民眾擁抱海洋：舉辦 Youth Camp、澎湖南方四島生態體驗營、澎湖南方四島國家公園種子教師研習等活動，讓民眾體驗海洋魅力，培育保育理念及增加對國家公園之認同感。</p> <p>(3)展示美好，讓海洋走進都市：與國立臺灣博物館合作舉辦澎湖南方四島特展、世界海洋日活動、參加高雄海洋博覽會，及在本處解說服務中心舉辦月來月愛海親子活動、海洋講座、提供導覽服務等，讓民眾在城市裡依然能感受到與海洋的互動。</p> <p>(4)影音出版，讓海洋走進生活：拍攝東沙環礁海洋生態影片、出版東沙鳥類攝影集、澎湖南方四島地質與鳥類生態兒童繪本、澎湖南方四島海域活動解說手冊等，並舉辦新書發表會。更透過網站建置、發布電子書、線上影片觀賞等途徑，讓民眾可以輕鬆閱讀海洋。</p>	<p>103.12.31</p> <p>103.09.30</p> <p>103.11.30</p> <p>103.11.30</p>	<p>解說教育課 保育研究課 企劃經理課</p> <p>解說教育課</p> <p>解說教育課</p> <p>解說教育課 保育研究課</p>

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
		3.結合在地力量活化澎湖南方四島人文景觀 為維護澎湖南方四島特有的菜宅景觀及傳統建築，主動協調當地居民參與活化及保存計畫。 (1)傳統建築： 針對傳統建築研擬活化利用原則，並主動向在地民眾說明規劃目的及徵求提供活化使用之建物。 (2)菜宅景觀： 辦理澎湖南方四島特有菜宅景觀研究，研擬保存與活化再利用策略，並讓民眾了解菜宅特色與環境意義。	103.11.30	企劃經理課
			103.11.30	保育研究課
		4.深化志工參與國家公園保育解說工作： 志工是國家公園的重要伙伴，除賡續辦理培訓外，並配合澎湖南方四島國家公園成立及東沙水下調查工作增加，引進民間具服務熱忱之專業人士協助國家公園保育解說工作，提升機關執行能量： (1)辦理澎湖南方四島保育志工招募及培訓 ，協助國家公園海陸資源豐富保育解說及經營管理，並成為保育推廣的種子教師。 (2)與中山大學合作培訓東沙潛水生態調查技術志工 ，引進民間具備進階以上潛水認證及水中攝影能力之人士，協助進行東沙環礁海洋調查工作。 (3)賡續辦理志工進階培訓 ，並結合志工辦理解說、外來種移除及資源調查等工作。	103.11.30	解說教育課
			103.06.30	保育研究課
			103.12.31	解說教育課各管理站
	創新服務 標竿學習 效益	1.舉辦同仁間業務成功案例分享，彼此學習提升業務效能。	103.10.31	各課室站
		2.邀請專業人士至管理處演講或訓練，讓同仁廣泛接觸學習。	103.10.31	各課室站
		3.積極參與研究團隊調查工作及辦理心得交流分享，提升環境調查監測能力。	103.11.30	各管理站
		4.鼓勵同仁參加各單位舉辦之研習活動，從中學習各單位成果與經驗。	103.11.30	各課室站

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
	組織內部創新機制及運作情形	1.定期召開處務會議、工程督導會報，討論創新構想。	103.12.31	企劃經理課 環境維護課
		2.舉辦各類教育訓練課程，讓同仁在學習新知中激發出新的創意想法，	103.11.30	各課室
		3.召開說明會、座談會及機關間之聯繫協調會議，透過不同觀念角度的思惟溝通研提新構想。	103.11.30	各課室
		4.透過民眾意見單、首長信箱、意見信箱、問卷調查等途徑了解使用者需求，進而思考創新做法。	103.11.30	企劃經理課 解說教育課
		5.就特定業務成立跨部門工作小組，討論整合出創新做法。	103.12.31	各課室