

海洋國家公園管理處 104 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 104 年 3 月

海洋國家公園管理處 104 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、國家發展委員會 103 年 8 月 21 日會研字第 1031301420 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 104 年 2 月 10 日台內日字第 1041000424 號函頒修正「內政部提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

本處除經管東沙環礁國家公園及甫於 103 年度成立之澎湖南方四島國家公園外，並推動其他潛在海洋型國家公園之設立，以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国家公園體驗，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、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，並加強溝通協調，共存共榮。
- 二、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。
- 三、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。
- 四、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。

參、執行對象：海洋國家公園管理處。

肆、執行期程：自民國 104 年 1 月起至民國 104 年 12 月止，計 1 年。

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 104 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 104 年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 104 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 (200 分)	服務流程 便捷性 (120 分)	1. 單一窗口服務全功能程度	1.本處遊客解說大廳及東沙、東吉管理站配置專責服務人員，提供單一窗口全功能服務。	經常辦理	解說教育課 東吉管理站
			2.機關入口網設置快捷服務專區功能，方便民眾查詢服務。	經常辦理	企劃經理課
			3.建立研究人員專責服務窗口。	經常辦理	保育研究課
			4.學術研究暨採集證除書面辦理外，亦提供網際網路申請服務。	經常辦理	保育研究課
		2. 申辦案件流程簡化情形	1 土地使用分區證明、研究調查暨採集證、預約解說服務等線上申辦。	經常辦理	各課室
			2.公開標準作業流程，提供網路及傳真等遠端申辦，持續檢討流程簡化	經常辦理	各課室
			3.機關入口網設置業務申請書表下載專區及線上申辦服務。	經常辦理	企劃經理課
			4.提供團體解說線上預約服務及網路線上報名。	經常辦理	解說教育課
			5.土地使用分區免附地籍圖謄本及土地登記謄本。	經常辦理	企劃經理課
	服務流程 透明度 (80 分)	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.提供線上申辦作業處理說明，佐以流程圖及公開查詢。	經常辦理	企劃經理課
			2.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	各課室
			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.機關入口網公佈各單位業務職掌及連絡電話，方便民眾查詢。	經常辦理	企劃經理課
		2. 案件處理流程主動回應程度	1.線上申辦案件受理及處理情形，主動通知回應。	經常辦理	各課室
			2.服務信箱案件回函註明承辦人員通訊方式，以方便後續聯絡。	經常辦理	各課室站
			3.搭機往返東沙島案件，結果以電子郵件回覆外，另以電話回復確認。	經常辦理	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
機關形象及顧客關係 (200 分)	機關形象 (100 分)	1. 服務設施合宜程度	1.提供各項申請單、老花眼鏡、文具用品、桌椅、飲水機、乾洗手、公共廁所等設備。	經常辦理	行政室 解說教育課
			2.設置無障礙設施及緊急醫護器材。	經常辦理	行政室
			3.設置多媒體播放區、貝殼砂體驗區、親子休憩區、虛擬互動式解說導覽、網路查詢等導覽設施。	經常辦理	解說教育課
			4.提供摺頁、刊物、解說叢書展示。	經常辦理	解說教育課 東吉管理站
			5.提供無線網路服務。	經常辦理	企劃經理課
			6.充實閱覽室書籍、期刊及研究報告書籍。	經常辦理	保育研究課 東沙管理站 東吉管理站
			7.東沙管理站提供水下研究設備。	經常辦理	東沙管理站
			8.東沙島海水淡化廠維護。	每月辦理	環境維護課
			9.園區安全及服務設施巡查維護。	經常辦理	各課室站
			10.辦理澎湖南方四島公共服務設施及景觀環境改善工程，提供優質遊憩服務。	104.10.30	環境維護課
			11.辦理東沙環境維護及管理服務設施整建工程，提供優質管理服務設施	104.12.15	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.辦理東沙島銀合歡移除及原生植物復育。	104.11.31	東沙管理站
			14.辦理海灘廢棄物清理，維護海洋生態景觀。	104.11.30	東沙管理站
			15.園區設置公共污水處理設施，維護海域生態。	104.10.30	環境維護課
		2. 服務行為友善性及專業度	1.櫃台專人協助民眾導引、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.提供南方四島國家公園資訊，並提供專人解說服務。	經常辦理	解說教育課 東吉管理站
			3.機關入口網建置 facebook 粉絲團、Youtube 等社群網站連結。	經常辦理	企劃經理課

評核項目	評 指 核 標	次 評 核 標	具 體 作 法	完成期限	承辦單位
			4.訂定「員工接聽電話禮貌注意事項」。	經常辦理	行政室
			5.專業解說人員及設施。	經常辦理	解說教育課
			6.登東沙島團隊人員說明會。	經常辦理	東沙管理站
			7.登東沙島研究團隊及來賓自行車借用及行李載運服務。	經常辦理	東沙管理站
			8.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
			9.辦理替代役教育訓練，培養其服務態度及相關技巧。	104.05.30	東沙管理站 東吉管理站
			10.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。	104.11.30	解說教育課
		3. 服務行銷有效程度	1.整理及更新常見問題集（FAQ）及申辦案件標準作業程序（SOP），提升服務人員處理能力。	經常辦理	各課室站
			2.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。	104.10.31	各課室站
			3.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。	經常辦理	企劃經理課
			4.藉由平面媒體、廣播電台及各種傳播媒體，加強宣導效果。	經常辦理	解說教育課
			5.舉辦校園巡迴列車，主動進入校園宣導海洋保育觀念。	104.12.31	解說教育課
			6.辦理國家公園生態體驗活動，提供民眾深度體驗國家公園風貌之機會	104.09.30	解說教育課
			7.東沙島研究團隊進行保育觀念分享，提升環境教育及政策宣導成效。	經常辦理	東沙管理站
			8.東沙島舉辦各項保育活動講座，讓駐島士官兵了解國家公園內涵。	104.12.31	東沙管理站 解說教育課
			9.配合政府機關、民間團體等舉辦活動，主動宣導國家公園資訊。	經常辦理	解說教育課
	顧客滿意度 (100 分)	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。	104.11.30	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。	104.10.31	企劃經理課

評核項目	評 指 核 標	次 評 核 標	具 體 作 法	完成期限	承辦單位
			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
		民眾意見處理回應與改善情形	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、東沙及東吉管理站設置訪客意見反應單；利用多元管道接收民眾意見訊息。	經常辦理	各課室站
			2.專人每日進行網路信箱、意見反應單巡檢，並予列管掌握時效。	經常辦理	企劃經理課
			3.設置志工服勤建議回報單，以志工服勤經驗回饋修正施政措施。	經常辦理	解說教育課
			4.收集媒體輿論報導，適時發布回應，主動說明政策。	經常辦理	行政室

構面 2：資訊網路服務

評核項目	評 指 核 標	次 評 核 標	具 體 作 法	完成期限	承辦單位
資訊提供及檢索服務 (100 分)	資訊公開適切性與內容有效性 (60 分)	資訊公開程度及內容正確度	1.依據「政府資訊公開法」規定主動公開資訊。	經常辦理	各課室站
			2.提供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.機關入口網站發布活動訊息、行政公告及保育新訊等。	經常辦理	企劃經理課 解說教育課
			4.機關入口網建置常見問題集（FAQ）。	經常辦理	各課室站
			5.透過機關入口網、報章、廣播及其他媒體提升本處服務措施訊息。	經常辦理	各課室站
			6.每月檢核網站內容連結有效性及正確率均達 100%。	每月辦理	各課室站
			7.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 (40 分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度	1.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」	經常辦理	企劃經理課
			2.機關入口網線上申辦業務與我的	經常辦理	企劃經理課

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
			E 政府進行介接，並提供跨機關整合服務。		
			3.關鍵字網站全站搜尋 及指定單元、分類檢索。	經常辦理	企劃經理課
線上服務及電子參與(200 分)	線上服務量能擴展性(100 分)	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，提高民眾網路學習意願。	經常辦理	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與澎湖南方四島互動式多目標 3D 圖台導覽系統。	經常辦理	企劃經理課 解說教育課
			3.提供活動線上報名功能。	經常辦理	企劃經理課
			4.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
			5.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
			6.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
			7.本處解說叢書製成電子書，供民眾線上參閱。	經常辦理	企劃經理課 解說教育課
			8.提供電子報訂閱服務，方便民眾分享重要活動成果。	經常辦理	解說教育課
	電子參與多樣性(100 分)	電子參與多元程度及互動回應情形	1.辦理網站活動及線上民眾滿意度調查，增加民眾電子參與機會。	104.11.30	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，與民眾交流意見	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.建置 YouTube 行動解說員系列影片及保育短片，透過網路分享。	104.12.31	解說教育課
			5.建立國家公園互動 3D 圖台及虛擬實境系統，提供民眾線上導覽國家公園風貌。	經常辦理	解說教育課
			6.透過 LINE 通訊軟體及 facebook 與志工建立通訊群組，即時訊息發布與討論。	104.06.30	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
創新服務情形 (300 分)	有價值的 創新服務 (200 分)	1.整合跨機關資源的保育及研究 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。： <ul style="list-style-type: none"> (1)環境監測：本處與相關學術研究單位合作，執行保育研究調查監測工作。 (2)生物復育：本處與保育機構、海巡單位合作進行生物復育與外來種移除工作。 (3)研究調查：本處與科技部東沙國際海洋研究站合作進行海洋研究，並獎助學生參與東沙及澎湖南方四島研究，培育海洋人才。 (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。 	104.12.31 104.11.30 104.12.31 104.11.30	保育研究課 東沙管理站 東吉管理站
		2.整合多面向的環境教育，提供民眾多元接觸管道 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： <ul style="list-style-type: none"> (1)啟動列車，讓海洋走進校園：與高雄市教育局合作，舉辦海洋保育校園巡迴列車活動，培養小學生海洋保育觀念。 (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。 (3)展示美好，讓海洋走進都市：與國立臺灣博物館合作舉辦菊島祕境特展、於高雄都會公園辦理世界海洋日系列活動，以及在本處解說服務中心舉辦月來月愛海親子活動、提供導覽服務等。 (4)影音出版，讓海洋走進生活：拍攝東沙環礁、澎湖南方四島海洋生態影片，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。 	104.12.31 104.09.30 104.11.30 104.12.31	解說教育課 解說教育課 解說教育課 解說教育課

評核項目	評核指標	具 體 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位
		3.跨機關合作推動國家公園經營管理工作： (1)與海巡署、教育部合作舉辦東沙生態體驗營活動，提供大專生體驗海洋環境生態機會。 (2)協調海洋執法工作，與南部地區巡防局、海巡隊及保七總隊第七大隊南方四島小隊合作增進大陸、外籍漁船驅離執法，強化海洋保育工作。	104.10.31 104.12.31	解說教育課 企劃經理課
		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，引入並培訓民間具服務熱忱之專業人士，協助保育研究、環境教育解說工作 (1)辦理國家公園志工招募及培訓，協助環境教育解說工作。 (2)廣續辦理志工進階培訓，增進解說、外來種移除及資源調查能力。	 104.11.30 104.12.31	 解說教育課 解說教育課各管理站
	創新服務 標竿學習 效益 (60 分)	1.舉辦同仁間業務成功案例分享，彼此學習提升業務效能。	104.10.31	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。	104.10.31	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。	104.11.30	各管理站
		4.鼓勵同仁參加各單位舉辦之研習活動，學習各單位成果與經驗。	104.11.30	各課室站
	組織內部 創新機制 及運作情形 (40 分)	1.定期召開處務會議、工程督導會報，討論創新構想。	104.12.31	企劃經理課 環境維護課
		2.舉辦各類教育訓練課程，激發同仁創新想法。	104.11.30	各課室站
		3.召開說明會、座談會及經營管理諮詢會議，增進國家公園經營管理。	104.12.31	各課室站
		4.透過民眾意見單、首長信箱、意見信箱、問卷調查等，了解民眾需求。	經常辦理	企劃經理課
		5.就特定業務成立跨部門工作小組，討論提出創新作法。	104.12.31	各課室站