

海洋國家公園管理處 105 年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 105 年 3 月

海洋國家公園管理處 105 年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 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函頒政府服務品質獎評獎實施計畫及評獎作業手冊。
- 三、內政部 105 年 1 月 11 日台內秘字第 1050400087 號函頒修正「內政部 105 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

本處現階段經管東沙環礁及澎湖南方四島 2 座海洋型國家公園，以「建立海洋保護區網絡及邁向永續海洋資源經營與利用」為新世紀願景，並依各國家公園之環境資源與人文特性，設定發展定位與計畫目標，期以達成永續島嶼、永續環教、永續海洋的保育型國家公園。

為使本處服務對象獲得更佳的國家公園體驗，本處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 105 年 1 月起至民國 105 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

本處屬第一線服務機關，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、優質便民服務：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、資訊網路服務：透過日新月異的資訊科技，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、創新加值服務：統合各方資源運用，建立合作與共用關係，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、依據「內政部 105 年度提升服務品質實施計畫」之評核構面及指標，由各承辦單位明訂具體作法及期程，企劃經理課彙整研訂本處 105 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、配合內政部 105 年度服務品質獎評獎實施計畫作業期程，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。

附表

構面 1:優質便民服務(400 分): 著眼於提供便捷服務, 確保流程透明, 塑造專業、親切、高效率的服務形象, 建立民眾與政府信任關係。

評核指標	評核重點	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	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	解說服務課 東沙管理站 東吉管理站
		2. 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
		3. 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
		4. 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
		5. 強化東沙研究人員服務, 設置專責服務窗口受理學術研究申請同時協助辦理向國防部安全查核申請, 並提供網際網路服務。	經常辦理	保育研究課
		6. 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
		7. 簡化現地作業管理流程, 持續檢討流程簡化	經常辦理	東沙管理站
	服務流程透明度	1. 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. 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	各課站室
		3. 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
		4. 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
		5. 線上申辦案件受理及處理情形, 主動通知回應。	經常辦理	各課室站
		6. 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
		7. 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
		8. 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
		9. 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

		10. 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
		11. 登東沙島人員說明會，進行保育觀念分享與提升環境教育宣導。	經常辦理	東沙管理站
		12. 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。	105. 12. 31	東沙管理站
機關形象及顧客關係 (200 分)	機關形象	1. 本處解說服務大廳專人導引、諮詢及提供各項申請單、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
		3. 提供東沙環礁國家公園及澎湖南方四島國家公園資訊，包括摺頁、刊物、解說叢書展示，並由專人解說服務。	經常辦理	解說教育課 東沙管理站 東吉管理站
		4. 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 東沙管理 東吉管理站
		5. 本處解說服務大廳提供無線網路服務。	經常辦理	企劃經理課
		6. 設置無障礙設施及緊急醫護器材。	經常辦理	行政室 解說教育課 東沙管理站 東吉管理站
		7. 進行國家公園區域安全、解說牌及公共服務設施巡查維護。	經常辦理	東沙管理站 東吉管理站
		8. 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
		9. 訂定「員工接聽電話禮貌注意事項」。	經常辦理	行政室
		10. 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。	105. 10. 31	各課站室
		11. 辦理替代役教育訓練，培養其服務態度及相關技巧。	105. 05. 30	東沙管理站 東吉管理站
		13. 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
		14. 辦理新 14. 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。	105. 12. 31	解說教育課
		15. 社區服務敦親睦鄰業務推展，使園區居	經常辦理	東吉管理站

		民能充分瞭解設置國家公園意義。		
		16. 東沙管理站提供水下研究設備。	經常辦理	東沙管理站
		17. 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
	顧客滿意情形	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	各課站室
		2. 辦理網站服務品質滿意度調查，進行問卷設計、調查，分析檢討及改善。	105.12.31	企劃經理課
		3. 辦理本處服務滿意度調查，提升服務品質。	105.10.31	企劃經理課
		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. 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
		6. 於東沙、東吉管理站設置訪客意見反應單，以利接收民眾意見訊息。	經常辦理	東沙管理站 東吉管理站
		7. 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
		8. 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(300 分)：著眼於確保政府資訊公開，資料開放及內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。

評核指標	評核重點	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(料)公開適切性與內容有效性	1. 依據「政府資訊公開法」規定主動公開資訊。	經常辦理	各課站室
		2. 本處機關入口網符合行政院無障礙規範	經常辦理	企劃經理課
		3. 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	各課站室
		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	各課站室
		4. 提供歷年保育研究成果線上瀏覽服務。	經常辦理	保育研究課
		5. 提供國家公園生物多樣性名錄及物種介紹線上瀏覽服務	經常辦理	保育研究課

		6. 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
	資訊檢索完整性與便捷性	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 E 政府進行介接，並提供跨機關整合服務。	經常辦理	企劃經理課
		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
線上服務及網路參與 (200 分)	線上服務量能擴展性	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	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	解說教育課
		3. 提供活動線上報名服務。	經常辦理	各課室站
		4. 提供導覽解說及影片播放線上預約申請服務。	經常辦理	解說教育課
		5. 本處解說叢書製成電子書，供民眾線上參閱。	經常辦理	解說教育課
		6. 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
		7. 提供學術研究暨採集證線上申請服務。	經常辦理	保育研究課
	網路參與應用情形	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. 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
		3. 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。	經常辦理	解說教育課
		4. 透過 facebook 粉絲團發布本處活動通知、新聞稿及其他即時消息。	經常辦理	各課室站

構面 3：創新加值服務(300 分)：著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。

評核指標	評核重點	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	1. 強化國家公園區域公共設施改善，提升社區環境與生活機能 (1)東沙島海水淡化廠及野生動物保育中心維護。 (2)辦理東嶼坪管理服務設施暨公共設施整建工程，提升本處於澎湖南方四島國家公園經營管理效能，及遊客服務品質。 (3)辦理東吉嶼海水淡化廠新建工程，提升東島上生活及飲用水品質及水準，並提供環境教育及生態旅遊所需之用水。 (4)東沙島 MBR 污水處理系統維護，回收廢污水處理再利用。 (5)辦理東沙島銀合歡移除及原生植物復育。 105.11.31 東沙管理站 (6)維護東吉嶼海域遊憩區及嶼坪海域特別景觀區之公用繫纜浮球設施，維護海域生態。	每月辦理 105.12.15 105.12.31 105.12.15 105.12.15 經常辦理	環境維護課 環境維護課 環境維護課 環境維護課 東沙管理站 保育研究課
		2. 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。： (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。 (5) 海洋教育 ：由本處定期辦理海洋保育講座，教授高中生海洋相關知識。 (6) 淨灘活動 ：結合駐島單位、NGO，NPO 保育團體舉辦海岸淨灘活動，藉由活動推廣環境保護教育，維護海洋生態景	105.12.31 105.12.31 105.12.31 105.12.31 105.12.31 105.12.31	保育研究課 保育研究課 保育研究課 保育研究課 保育研究課 解說教育課 東沙管理站

		觀。 (7)海域巡查：與保七總隊或海巡合作，執行轄區海域查緝違法捕捉海洋生物之不法行為。	105.12.31	東吉管理站 東吉管理站
		3. 海洋國家環境教育主動走入社群 (1)展示美好，讓海洋走進都市：與澎湖生活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活動，以及兒童夏令營活動、提供導覽服務等。	105.12.31	解說教育課
		(2)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。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。	105.12.31	解說教育課
		(3)推廣國家公園美學，讓民眾更認識國家公園之美： 邀請學有專精、注重土地倫理及臺灣保育之藝術家參與「藝術家看見國家公園」活動，期望透過藝術創作活動，取得作品舉辦展覽、製作畫冊以及提供未來文創宣導品或出版品設計製作之素材，另活動成果亦可做為未來辦理環境教育活動之參考。	105.10.20	解說教育課
		(4)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。	105.12.31	解說教育課
		(5)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。	105.12.31	解說教育課
	創新服務標準學習效益	1. 舉辦同仁間業務成功案例分享，彼此學習提升業務效能。	105.10.31	各課站室
		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。	105.10.31	各課站室
		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。	105.11.30	保育研究課 東沙管理站 東吉管理站
		4. 鼓勵同仁參加各機關舉辦之研習活動，學習各單位成果與經驗。	105.11.30	各課站室
	組織內部創新機制及運	1. 定期召開處務會議，討論創新構想。	105.12.31	企劃經理課

	作情形	2. 定期召開工程督導會議，有效掌控工程進度及提升工程品質水準。	105.12.31	環境維護課
		3. 管理站定期召開站務會議，討論創新構想。	105.12.31	東吉管理站 東沙管理站
		4. 舉辦各類教育訓練課程，激發同仁創新想法	105.11.30	各課站室
		5. 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。	105.12.31	各課站室