

## 交通部觀光署參山國家風景區管理處 提升服務品質執行辦法

壹、依據：交通部 112 年 8 月 29 日交秘字第 1125012265 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」暨交通部觀光署前身交通部觀光局 112 年 9 月 11 日觀企字第 1120920404 號函頒之「交通部觀光署提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、推動期程：配合「政府服務躍升方案」推動，並得視整體計畫執行情形，隨時滾進檢討與修正。

肆、實施對象：本處各課、室、站及各遊客中心

伍、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化			
(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 適時檢討各項內部行政作業及申辦案件流程，建立標準作業規範。 2. 建置遠距離服務機制。	每年 12 月	提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。
(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	1. 建立線上解說申請案件公開查詢機制，提供民眾了解申請案件處理流程及最新進度。 2. 公開各項標準作業流程(SOP)，提供民眾參考。 3. 統一規範各單位使用報表格式，簡化內部行政作業程序，提升行政效率。	每年 12 月	申辦流程簡化，提升服務品質與效率。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	4. 訂定本處「檔案及政府資訊開放應用須知」，充分發揮檔案e化運用，與為民服務相結合之效益。		
(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	1. 加強辦理志工招募、各項教育講習訓練及遊客中心服務人員熟悉度與服務品質，提供民眾專業旅遊諮詢服務。 2. 整合風景區觀光景點、志工組織、服勤要點與各項權利義務、資源解說、緊急事故應變、各遊客中心資訊及客訴處理方法SOP及解說實務訓練。	每年12月	提升服務水準，便民利民。
(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	鼓勵觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展。	每年12月	提供民眾優質服務。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求			
(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	1. 於本處觀光資訊網設置「首長信箱」及滿意度調查機制，提供民眾直接溝通管道。 2. 人民陳情及建議案件，均納入施政興革項目，確實檢討辦理。 3. 配合地方民意需求及意見，辦理各項工程先期規劃、設計作業階段，適時召開工程說明會，邀請地方單位、民意代表及地方人士參與提供建議。 4. 訂定本處「交通部觀光署參山國家風景區管理處獅頭山風景區原住民地區資源共同管理會設置要點」、	每年12月	建立多元溝通平台，即時回應。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>「交通部觀光署參山國家風景區管理處梨山風景區原住民地區資源共同管理會設置要點」，每年定期與部落召開資源共同管理會議，積極推展機關行政作為，提供部落建言管道，並審慎回應行政興革之建議，以作為日後施政之參考。</p>		
<p>(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。</p>	<p>利用各類問卷、電話調查或大數據分析，收集民意並適時調整服務措施。</p>	<p>每年12月</p>	<p>有效處理民眾意見，檢討改善。</p>
<p>(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p>辦理遊客中心及各項活動滿意度調查，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p>每年12月</p>	<p>改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。</p>
<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置「首長信箱」及滿意度調查機制，接獲民眾抱怨即時回應，並專案列管處理及檢討改進。</li> <li>2. 設置民眾申訴專線，及時協助民眾解決問題。</li> </ol>	<p>經常辦理</p>	<p>有效協助民眾解決問題。</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>			
<p>(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加強服務人員業務知能講習，提升單一窗口服務人員接待服務，提供民眾洽公便利性。</li> <li>2. 本處及各遊客中心採面對面，隨到隨辦式服務。</li> <li>3. 民眾所需資料簡化以電話、e-mail及網站方式申辦。</li> <li>4. 加強執行假日遊客服務，縮短遊客等候時間。</li> </ol>	<p>每年12月</p>	<p>提升行政效率，便民利民。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	設置線上申辦及跨平台通用服務機制。	每年12月	提供便民服務措施。
(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	1. 本處網站建置轄區資訊整合平台，透過工作圈結合鄰近機關、學校及其他公部門整合服務、資源共享，提升服務品質。 2. 於本處觀光入口網站及fb粉絲專頁蒐集各地旅遊資訊，供遊客旅遊參考，提升政府資訊資源共享及使用效率。	每年12月	提供民眾便利及易識別之服務場所，提供便捷服務諮詢。
(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	持續掌握新趨勢及運用新策略，精進服務遞送過程及作法，並與民間合作發展，提供完善旅遊諮詢與資訊服務。	每年12月	提升服務品質與效率。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用			
(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	推動銀髮族及無障礙旅遊。	每年12月	打造關懷及友善旅遊環境。
(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	提供台灣觀巴友善交通便捷服務。	每年12月	逐年擴大路網，提供多元服務並可結會資源共同行銷。
(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	完善觀光影音資訊服務，並推廣無障礙及銀髮族旅遊，提供遊客深度旅遊資訊。	每年12月	提供多元服務管道，關懷多元族群需求。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新			
(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	1. 秉持資訊公開原則，於本處行政資訊網設置「政府資訊公開」，提供施政計畫、預決算書、相關	經常辦理	提供便民利民、網路不打烊服務。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>法規、民眾檔案應用申請、訴願決定書查詢、全民監督公共工程實施方案及各項服務措施等資料，並隨時更新。</p> <p>2. 辦理活動時，將活動資訊上傳本處、觀光署觀光資訊網、fb，供民眾即時查詢瞭解相關活動內容。</p> <p>3. 在文宣宣傳(海報、旗幟、摺頁)上均加入網站QR Code，方便民眾運用QR Code連結到手機瀏覽模式的網站，將活動訊息更加快速傳遞。</p>		
(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	<p>1. 於本處觀光資訊網設置「首長信箱」及滿意度調查機制，接獲民眾抱怨即時回應，並專案列管處理及檢討改進。</p> <p>2. 依照業務屬性分別持續辦理各項網路投票、網路民調等，以瞭解民眾觀光旅遊實際需求。</p>	每年12月	多元溝通管道，各項施政符合民意。
(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新	持續針對民眾需求檢討改善內部作業，提供創意、優質服務。	經常辦理	強化服務機制整合，提供加值服務。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務			
(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	掌握旅客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。	每年12月	提升整體觀光服務品質。
(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	持續檢討法規鬆綁、科技運用及簡化流程，擴大觀光服務措施的運作彈性。	每年12月	擴大機關服務措施的彈性。
(三)結合跨域整合、引	盤點跨部會及地方觀光	每年12月	務實解決

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	資源，跨機關合作，改善觀光服務不足之問題。		觀光服務問題及缺口。
(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度。	1. 結合民間力量，運用志工或產業聯盟機制，辦理講習或培訓，降低政府人力成本。 2. 建立公共設施認養機制，或委託地方政府代為管理維護，以減少人力成本，並得到最佳公共服務品質。	每年12月	促進觀光永續發展。

#### 陸、實施步驟：

- 一、本處各課、室、站及遊客中心應依據本執行辦法，以各年度擬推動重點或擬推動的階段性工作，研訂具體推動作法、完成期限、預期效益等，積極辦理，並將執行辦法主動公開於機關網站。
- 二、研訂年度執行辦法時，應先蒐集各項民意調查結果、輿情反映、民眾陳情頻繁事項等資料，廣納各方意見，傾聽民眾心聲，以了解民眾的期望與需求，並邀集主管為民服務業務相關人員參與，俾利爾後就執行辦法所列之事項確實執行，且每季進行實地查核。
- 三、執行辦法應檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，以提出年度預定進行的重點工作。

#### 柒、績效評估：

- 一、本處各課、室、站應於每年10月31日前參照當年度「政府服務獎」參獎申請書格式，彙總年度執行為民服務工作成果之電子檔（以WORD繕打）送企劃課彙整後，函送觀光署。
- 二、為落實服務績效評估，本辦理執行期間，由本處為民服務考核小組不定期對各課、室、站及遊客中心按季辦理平時督導檢查，針對缺失隨時輔導改進，並作為單位年度服務績效之評審依據。
- 三、本計畫執行期間，本處為民服務考核小組應不定期實地查訪各實際執行單位，以瞭解辦法推動及執行情形，或針對

特定服務事項進行民意調查。