

交通部觀光署東北角及宜蘭海岸國家風景區管理處
提升服務品質執行辦法

112.09

壹、依據

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」及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 函修訂之「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，並得視整體執行辦法執行情形，隨時滾動檢討與修正。

肆、實施對象

本處各科、室、管理站及遊客中心。

伍、策略與方法

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化。</p> <p>(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。</p> <p>(二) 提供民眾易讀、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。</p>	<p>1. 於本處網站上公布各類申請案件流程、申請須知。</p> <p>2. 不定時檢視並持續更新本處各項觀光資訊及導引指標等，以維持各項資訊之正確、完整及一致性。</p> <p>3. 每年至少召開1次內部控制制度會議；建置SOP行政作業流程；與其他管理處互相稽核1次，並由機關首長簽署內控聲明書據以執行。</p> <p>於本處網站提供民眾線上申辦服務，並將申請流程、注意事項等一併放置網站，亦可於線上查詢申辦進度，及辦理取消申請事宜。</p>	<p>每年12月</p> <p>每年12月</p>	<p>1. 提高行政作業效率，確保民眾獲取資訊之正確、完整及一致性。</p> <p>2. 配合公文流程管理隨時檢討，以提升同仁處理案件速度。</p> <p>減少民眾因不諳流程及注意事項耗費時間，達縮短申辦時間效率，並能隨時掌握辦理進度，增加民眾對服務的滿意度。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵第一線執勤人員積極參與提升服務品質相關講習；定期辦理志工教育訓練及經驗分享座談會。 2. 視遊客需求進行服務設備之更新及定期維護，並持續辦理內外環境之植栽綠美化。 	<p>每年 12 月</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強化第一線執勤人員及志工之素質，以提升服務品質及機關服務形象。 2. 提供更安全、舒適、高品質的旅遊環境。
<p>(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。</p>	<p>邀請轄內業者及本處同仁參與本處辦理之各種培訓課程，鼓勵產業夥伴朝優質化、品牌化、國際化發展。</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>透過培訓課程，期加強產業夥伴與本處同仁之旅遊服務品質及行銷技巧等，提升遊客的旅遊感受。</p>
<p>二、 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。</p>			
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置首長信箱供民眾提出建議；於重要促參案件辦理公聽會，以提供更貼近民眾需求的觀光體驗。 2. 辦理大型節慶活動前邀請相關公私機關(構)及產業召開協調會議。 	<p>經常辦理</p>	<p>瞭解並廣納民意，以有效處理民眾意見檢討改進，優化原先之不足處。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>提供民眾多元建言管道，如設置首長信箱、遊客中心民眾臨櫃或電話反映等，作為規劃、改善服務內容之參考。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>藉多元溝通平台蒐集民意，瞭解其需求，藉以提升服務品質。</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於首長信箱案件結案後，進行滿意度調查；於本處網站放置問卷調查網站使用滿意度；辦理重大活動如「福隆沙雕藝術季」、「草嶺古道芒花季」等均將遊客滿意度調查分析納入活動標案工作契約服務項目內，作為精進服務項目及品質之依據。 2. 委託專業辦理轄區滿意度調查，並檢討改善服務項目。 	<p>經常辦理</p>	<p>針對調查分析結果中遊客不滿意部分，召開檢討會議，即時檢討並列入下一年度改進事項，期逐步滿足民眾對各項服務之需求。</p>
<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>依據民眾透過首長信箱、臨櫃及電話反映之建議、陳情內容，實際瞭解情況，並給予適當之回覆及處理。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>確實查明情況後即時給予適切處理，以有效協助民眾解決問題。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>將各項申請表格、作業流程、申請須知等放置本處網站，俾利民眾查詢及下載使用。</p> <p>檢視仍以紙本申辦之項目，逐步將可供線上申辦之項目，輔以完整申辦資訊，電子化該項業務。</p> <p>1. 將各項申請系統(龜山島登島、淨山淨灘等)整併於本處網站單一頁面，並隨時更新轄內即時旅遊資訊(施工公告、龜山島封島等)。</p> <p>2. 成立大東北角觀光圈整合跨轄區觀光資源推廣行銷。</p>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>各項申請電子化可節省人力、時間及紙張，並提供更便捷快速的服務，提升行政效率。</p> <p>積極推動業務電子化，便民利民的同時亦能達節能減碳之效。</p> <p>便利民眾由單一窗口檢視申請項目、查詢最新旅遊資訊，以提供遊客全面性旅遊資訊服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(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。</p> <p>四、 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。</p>	<p>持續關注社經發展趨勢，蒐集觀光相關資訊，鼓勵導入創新思維突破現狀，持續精進服務遞送過程及作法。</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>隨時吸收最新資訊，以因時制宜的提升服務品質與效率。</p>
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無障礙及銀髮族旅遊：規劃、設置及改善轄區據點內之無障礙設施，推動銀髮族及無障礙旅遊。 2. 穆斯林友善旅遊：輔導轄區據點之業者提供穆斯林友善之環境、餐飲等。 	<p>每年 12 月</p>	<p>打造關懷及友善的旅遊環境，使特殊或弱勢族群能享有與一般民眾相同質量的旅遊體驗。</p>
<p>(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。</p>	<p>持續辦理台灣好行、台灣觀巴之檢討與改善、新增路線之評估及後續獲選路線之輔導等，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p>	<p>每年 12 月</p>	<p>逐年擴大路網，並結合智慧及低碳旅遊服務，預期提高遊客使用大眾運輸工具意願及頻率。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(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。</p>	<p>1. 持續於各遊客中心免費提供民眾符合資通安全規範之友善安全無線網路環境。</p> <p>2. 每年精進官網旅遊資訊及服務項目。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>提供民眾免費且穩定之Wifi，俾利其即時查閱所需資訊。</p>
<p>五、 開放政府透明治理，優化機關管理創新。</p>			
<p>(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。</p>	<p>因應政府資訊公開政策及資訊平臺、載具多元化趨勢，便利民眾於網站下載政府資訊及政府機關間、政府與企業之資料交換，網站資訊全面提供可編輯之開放文件格式(ODF)或PDF檔案格式，滿足民眾使用的權利。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>提供便民利民、網路不打烊服務。</p>
<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>	<p>辦理重大業務說明會與座談會並積極參加地方機關會議，加強橫向聯繫，聽取地方意見，即時溝通修正施政內容。</p>	<p>每年12月</p>	<p>透過多元溝通管道進行橫向溝通，進而使各項施政更符合民意。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵各單位提出相關建議，據以檢討並改善及簡化內部流程。 2. 建立內部通訊群組，隨時溝通與迅速辦理交辦事項。 	經常辦理	透過行政流程簡化及服務創新，強化服務機制整合，提供加值服務。
<p>六、 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。</p>			
<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>持續關注國際關鍵發展議題，評估與本處相關業務結合之可行性，適時調整未來發展方向。</p>	每年 12 月	隨時檢視本處服務策略是否合時宜，以提升整體觀光服務品質。
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續關注最新法規草擬、修法草案及大法官解釋等，隨時檢討鬆綁不合時宜之法規。 2. 善用資訊科技，精進、簡化各項業務之行政作業流程。 	經常辦理	深化服務品質，擴大機關服務措施彈性。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(三) 結合跨域整合、引進民間資源、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。	配合地方政府辦理各項融合地方特色之活動；因應轄區特性，加強在地化特色服務；聯合各界辦理淨山淨灘活動，共同維護旅遊環境。	每年 12 月	透過橫向聯繫，適時掌握地方發展趨勢，務實解決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，重視服務的制度化及持續性。	定期檢視、評估各項重要案件之投入與產出效益，將低效益之服務資源轉投入高效益之服務項目，並檢討精進相關作為。	每年 12 月	將有限的資源作最大化的應用，促進觀光永續發展。

陸、實施步驟

- 一、本執行計畫依據交通部觀光署提升服務品質執行計畫(112.09)訂定，由本處各科、室、管理站及遊客中心執行，並將執行計畫主動公開於本處網站。
- 二、研訂年度執行辦法時，邀集主管為民服務業務相關人員參與，爾後並就執行辦法所列之事項確實執行，且每季進行實地查核。
- 三、執行辦法應檢討與民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等層面，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）函送交通部觀光署。

- 二、 本處針對各遊客中心執行為民服務工作成果，每半年進行「為民服務不定期考核」，並將考核結果公開於本處網站。
- 三、 為落實服務績效評估，本處成立提升服務品質工作小組，加強平時服務品質之測試及查核，針對缺失隨時輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。
- 四、 本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定之。