

交通部觀光局馬祖國家風景區管理處 108 至 110 年度 提升服務品質執行辦法

壹、依據：交通部 106 年 1 月 13 日交秘字第 1060000896 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」及交通部觀光局 108 年 1 月 14 日觀企字第 1082000018 號函頒之「交通部觀光局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：108 年 1 月至 110 年 12 月，以 3 年為期；但得視整體計畫執行情形，隨時滾進檢討與修正。

肆、實施對象：

一、整體服務機關（單位）：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關（單位），包括：

- （一）東引管理站
- （二）北竿管理站
- （三）莒光管理站
- （四）企劃課
- （五）工務課
- （六）管理課
- （七）遊憩課
- （八）秘書室

二、專案規劃單位：交通部觀光局馬祖國家風景區管理處（負責統籌規劃服務作業）

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。</p> <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> <p>(四) 因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>與民眾相關業務，建置 SOP 行政作業流程。</p> <p>建置網路申辦與查詢機制，提供民眾參考。</p> <p>辦理服務人員及志工教育訓練，加強服務人員對服務項目之熟悉度，提供民眾優質服務環境。</p> <p>鼓勵觀光產業朝優質化、品牌化、國際化發展。</p>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>提升行政效率，縮短民眾申辦時間，服務流程透明化。</p> <p>申辦流程簡化，提升服務品質與效率。</p> <p>提升服務水準，便民利民。</p> <p>提供民眾優質服務。</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> <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>設置「首長信箱」建言管道，並不定期辦理相關座談會，廣納產官學界建言。</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>每年 12 月</p>	<p>建立多元溝通平台，即時回應。</p> <p>有效處理民眾意見，檢討改善。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>辦理滿意度調查，並據以檢討改善既有措施。</p> <p>設置「首長信箱」，傾聽民眾意見，並即時回應。</p>	<p>每年12月</p> <p>經常辦理</p>	<p>改善既有服務措施，提升民眾服務滿意度。</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> <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>(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>擴大單一窗口業務涵蓋範疇，簡化各項內部行政作業及申辦案件功能。</p> <p>設置線上申辦及跨平台通用服務機制。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處觀光入口網站蒐集各地旅遊資訊。 2. 輔導地方業者建置借問站。 3. 本處網站建置轄區資訊整合平台。 <p>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。</p>	<p>每年12月</p> <p>每年12月</p> <p>每年12月</p> <p>每年12月</p>	<p>提升行政效率，便民利民。</p> <p>提供便民服務措施。</p> <p>提供民眾便利及易識別之服務場所，提供便捷服務諮詢。</p> <p>提升服務品質與效率。</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>(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>	<p>推動銀髮族及無障礙旅遊。</p>	<p>每年12月</p>	<p>打造關懷及友善旅遊環境。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<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>(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>提供地方交通經營業者聯絡方式以提升交通便捷服務。</p> <p>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。</p>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>提供多元服務並可串接地方資源共同行銷。</p> <p>提供多元服務管道，關懷多元族群需求。</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>(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>(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>	<p>秉持資訊公開原則，於行政資訊網提供各項施政資料，並隨時更新。</p> <p>辦理實體座談會、研討會廣邀各界共同參與，另提供網路交流溝通管道。</p> <p>持續針對民眾需求檢討改善內部作業，提供創意、優質服務。</p>	<p>經常辦理</p> <p>每年 12 月</p> <p>經常辦理</p>	<p>提供便民利民、網路不打烊服務。</p> <p>多元溝通管道，各項施政符合民意。</p> <p>強化服務機制整合，提供加值服務。</p>
<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>(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> <p>(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。</p>	<p>掌握旅客動向及經濟效益，精進統計資料及開放運用。</p> <p>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。</p> <p>盤點跨部會及地方觀光資源，跨機關合作，改善觀光服務不足之問題。</p>	<p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p> <p>每年 12 月</p>	<p>提升整體觀光服務品質。</p> <p>擴大機關服務措施的彈性。</p> <p>務實解決觀光服務問題及缺口。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(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。	持續評估重要專案投入及產出效益，檢討精進相關作為，以期觀光永續發展。	每年 12 月	促進觀光永續發展。

陸、實施步驟：

- 一、本處依據本執行辦法落實執行，內容敘明具體推動作法、完成期限、預期效益等，各項作法並具實務性、方法性；108-110 年執行辦法於 108 年 2 月 28 日前報局，並主動公開於本處網站。
- 二、本處研訂年度執行辦法時，將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、執行辦法將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，突破舊有作法後，提出 108-110 年預定進行的重點工作。

柒、績效評估：

- 一、本處於 108-110 年，每年 10 月 31 日前依「政府服務獎」申請書格式，彙總年度執行為民服務工作成果之電子檔函報交通部觀光局。
- 二、本處各單位執行為民服務工作成果，按季檢討改善並依實際成績酌予獎勵。
- 三、為落實服務績效評估，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、本計畫執行期間，除配合行政院國發會、交通部及觀光局至本處實地查證外，本處並得成立考核小組實地查訪各實際執行單位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。