

第一屆政府服務品質獎 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

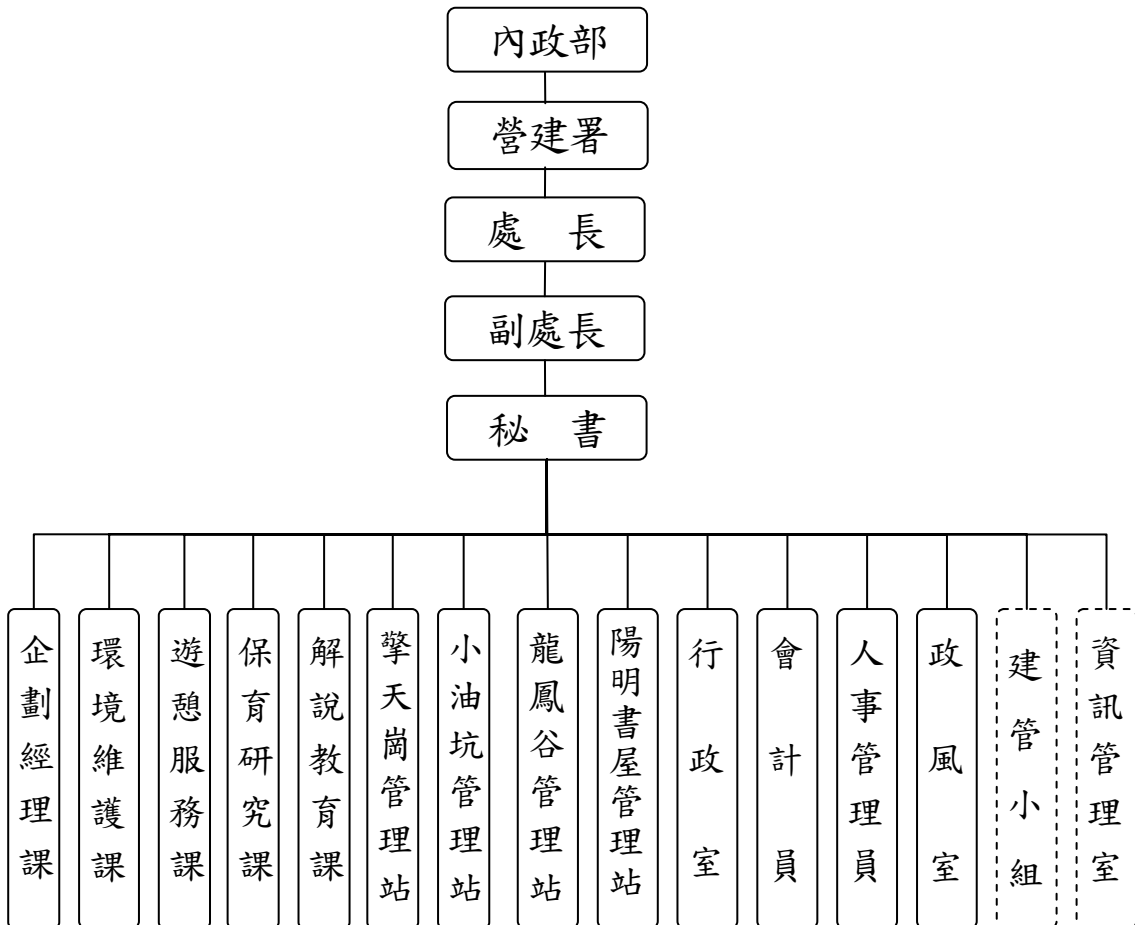
陽明山國家公園管理處

中華民國 97 年 11 月

基本資料

機關名稱	陽明山國家公園管理處	首長	林 永 發	職稱	處 長
機關地址	112 台北市北投區竹子湖路 1-20 號				
機關網址	http://www.ymsnp.gov.tw/				
預算員額	編制人員：81 人；(員工) 約聘僱人員：22 人；共計：103 人				
總 預 算	462,893 千元				
聯絡人	張 榮 欽	職 稱	技士兼主任	電話	(02)2861-3601(轉 320)
E-mail 位址	jacky@mail.ymsnp.gov.tw			傳真	(02)2861-1504

陽明山國家公園組織圖



壹、為民服務品質現況簡介

一、單位概況

陽明山國家公園管理處於民國 74 年 9 月 16 日成立，隸屬內政部營建署；國家公園園區範圍以大屯山、七星山、竹子山三座火山群為主，行政區域涵蓋臺北市士林區、北投區之山區及臺北縣淡水、三芝、石門、金山、萬里五鄉鎮之山區，面積約為 11,455 公頃，為台灣地區唯一具有火山景觀及全球少見毗鄰都會區之國家公園。此外，為協助執行國家公園法以保護國家公園環境景觀，內政部警政署於民國 75 年 3 月 13 日成立陽明山國家公園警察隊，後改編為國家公園警察大隊陽明山警察隊，協助本處巡山護管事宜。

本園區以火山地形地質之特殊景觀為主，具有多樣豐富的動植物、微氣候等自然景觀；另因陽明山在國家公園成立之前即為人文活動與開發密集的地區，因此流傳至今有許多值得考究保存、復舊再生的人文史蹟資源。本此，陽明山國家公園經營以自然資源保育、人文史蹟保存為主軸，積極辦理環境調查監測、區域方志建構；此外，園區居民日益繁盛的人文經濟活動需求、遊憩人口快速成長致軟硬體服務設施倍增等，在在都使國家公園必需重新思考經營管理策略之調整，及居民、遊客夥伴關係之溝通與協調。本處遂依據上級相關規定研訂提升服務品質實施計畫，據以推動各項工作。

二、為民服務業務重點項目

(一) 為民服務內容之溝通輔導與資訊化

1. 加強施政及服務內容宣導，建構與民溝通機制

利用參與地方會議及辦理與民眾座談之機會，宣導國家公園保育理念及服務內容，並訂定陽明山國家公園「首長與民有約」活動計畫（詳見附件二-壹），每月辦理一次，民眾可提出預約登記，與首長會談，當面提供建議或陳情，由管理處協助處理；建構直接與民眾面對面溝通機制，主動發掘問題並解決問題。

2. 加強國家公園夥伴關係之建立，協助社區環境改造

為尊重一般管制區原有聚落並顧及居民生活與環境需要，建立與在地居民良好溝通模式，推動竹子湖地區以社區自提計畫方式進行環境改善（詳見附件二-貳），由社區規劃

師輔導，以永續發展的理念協助社區居民共同參與公共事務議題，建立共識，進行社區整體規劃，讓當地生態、居民生活與地方產業特色相結合，得以永續發展，達成環境改善之目的。

3. 強化本處網站各項服務功能與內容

更新本處專屬網站，除提供中文、英文、日文、版本外，更針對兒童及視障者提供專門之版本服務，並對不同操作平台 PDA 製作專屬網站，有效提供不同語言、身份及不同平台的民眾使用本處網站相關資訊。

為了滿足民眾多元之需求，本處網站設有：

- (1) 「為民服務網」提供民眾 12 項線上申請及 35 項表單下載服務。
- (2) 「線上圖書館」提供本處研究計畫成果報告書 353 冊(每年定期增加)供民眾免費閱覽下載。
- (3) 「自然資源資料庫」內陽明山現有動物物種數：2261 種、現有植物物種數：185 種、地質資料筆數：114 筆、人文資料：310 筆，總計共 2,870 筆資料供民眾查閱。
- (4) 「線上藝廊」內有國家公園珍貴之生態景觀供民眾觀賞運用。
- (5) 「本處介紹」將國家公園相關施政資訊公開供民眾了解。此外，為了提供民眾更迅捷的查尋有關國家公園相關資訊，本處網站比照 MyEGov 建置主題、施政及服務等 3 種分類檢索方式，並依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」及研考會函頒「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定完成分類檢索服務，有效提升為民服務之品質。

(二) 解說環教與遊憩管理之規畫與推動

1. 解說志工機制之運作與效益

運用解說志工服勤之機制駐站、遊客中心解說服務及行政支援，透過解說志工於辦理活動時的帶隊解說，提供遊客不同體驗及多元的環境解說。本處現有服勤中之解說志工 452

名，主要工作項目包括：

- (1)帶隊解說、駐站解說及活動設計。
- (2)遊客中心與各管理站：服務臺之諮詢、廣播服務、展示室之現場遊客秩序、安全維護及其它支援事項。
- (3)志工行政：志工之聯絡、活動、資料建檔，服勤製表、寄發、其它有關志工管理業務及支援解說課課務之執行。

2. 建立多元化的解說服務制度與推廣環境教育活動

配合時代潮流及強化環境生態意識，規劃辦理多項「與國家公園有約」解說宣導與環境教育活動，並藉由活動之檢討及意見調查來瞭解解說需求。加強國家公園解說資源調查收集與轉化，並配合不同的解說對象及活動特性，設計不同的解說活動，提供不同的遊憩體驗。

3. 遊憩管理制度建立與品質提升

對於公共設施經營管理與維護方面，除設置全區標誌系統與積極推動雙語解說環境外，辦理各項公共設施維護，落實公共設施之建檔與維修，提升公共設施基本資料查詢及損壞維修登錄，增進工作效能。

面臨日漸增加的遊客壓力以及隨之而來的環境衝擊影響，為追求永續經營與發展，保護自然環境資源，管制措施已是刻不容緩的要務，未來研究方向應著重於遊憩承載管制方式之可行性分析，實際規劃管制方式與措施，以保護珍貴的自然資源，唯有如此，才能永續利用自然資源，發揮其效益，避免因過度利用帶來的負面問題，喪失原來吸引遊客的特殊景觀。

4. 建立優質雙語環境

陽明山國家公園擁有豐富的特殊自然資源，加上鄰近大台北都會區，交通便利，常有國際遊客進入園區參訪，建立雙語的旅遊環境將可讓國際人士輕易了解國家公園之美，並提供外籍人士順暢無阻的旅遊環境，提升國際化觀光遊憩水準。

5. 緊急防災救難系統之建置與推行

本處特別注重「遊客安全」與「防災救難」工作之推動，建置緊急防災救難小組及加強旱季森林火災之防護與宣導。為

保障旅遊安全，提升緊急救難效率與服務通訊，於國家公園環境景觀協調之原則下，整合民間各行動電話業者，於遊客中心、冷水坑遊客服務站、陽明書屋遊客服務站、擎天崗、夢幻湖停車場、小油坑橋停車場、小油坑等地設立共構之行動電話基地台，強化防災救難機制。

(三) 生態保育之推動與落實

1. 生物多樣性觀念強化與落實

強化生物多樣性之經營管理，包括持續辦理園區內棲地生態復育、原生苗木培育與推廣、防止外來物種的入侵擴散、建構野生動物安全通行廊道等。

落實生物多樣性之推展，包括保育志工監測與巡護計畫推動、辦理生物多樣性普查體驗活動及生態教育中心自然資源解說宣導場域經營等（詳見附件二-參）。

朝向將園區塑造為北台灣地區生物多樣性之示範區，大臺北都會區之永久綠地目標前進。

2. 加強自然資源研究成果推展

持續辦理自然資源、人文史蹟等基礎、應用研究計畫及因應全球氣候與環境變遷趨勢，建立國家公園長期監測系統，透過應用資訊科技包括網際網路(Internet)、地理資訊系統(GIS)、全球定位系統(GPS)、個人數位化助理(PDA)等，持續更新線上圖書館及自然資源資料庫系統內容，建立友善環境提供查詢、下載服務。

促進委託研究計畫成果之應用，推動與周邊學校、鄉里與社區協會鄉土教育的課程發展，充實陽明山地區鄉土教育的教材，滿足中小學師生教學與學習之數位資源需求，引導多元文化的學習。

3. 自然資源保護管理之系統化

對進入生態保護區、生態教育中心與學術研究標本採集申請，全面採行線上作業，力求資訊公開、透明與流程簡化；強化後端作業控管、統計與稽核功能，系統化區域資源分布、總量管制、定期巡護與盜採、盜獵等非法行為之取締等自然資源之保護管理。

4. 擎天崗大草原的景觀維護

辦理擎天崗草原維護計畫（詳見附件二-肆），進行草原變遷與牛隻關係的探討。並進行草原分區開放與維護，將遊客對草原之破壞減至最小。

貳、提升為民服務品質績效

一、便民標準服務

(一) 機關形象

1. 服務場所便利性

1-1. 洽公環境適切程度

1-1-1. 機關洽公環境滿意度

A. 依據本處洽公民眾滿意度調查表及各管理遊客滿意度調查表，97 年累計至第 3 季(1~9 月)民眾對於本處整體洽公滿意度平均值為 88.8% (各相關數據詳見附件二：伍-1)。

◎說明：

(A)處本部 97 年度始實施調查，故無 96 年數據。

(B)龍鳳谷管理站因屬北投纜車之轉運站場址，故 96 年度未進行滿意度調查。

B. 本處辦公區內多採用無障礙空間規畫設置，並利用走道空間設立文化走廊，將梁丹丰水彩作品及歷年攝影比賽優良作品加予整理展覽，並持續不斷加強環境綠美化整潔工作，提供洽公民眾一個舒適之環境。

C. 本處各管理站均設有符合洽公民眾書寫需求高度的櫃檯及桌椅，並提供老花眼鏡給年長者使用、寬敞的停車場、舒適的公廁，符合洽公民眾需求。另於遊客中心、陽明書屋及二子坪遊客服務站提供輪椅給年長或行動不便者使用，俾利其參訪。

D. 辦公區域內設置中、英文導引標示共 28 塊告示牌，並針對服務項目、服務人員等提供中央標示，使其服務更符合民眾需求。另各遊客服務站均有明顯雙語告示牌，且各動線及遊客管理均已客製化。

E. 本處各遊客服務站停車場、男女公廁等服務標示及其動線引導均依民眾使用習慣進行規劃，並以明顯雙語告示牌清楚、正確的提供標示，另設置雙語解說牌示提供全方位之解說服務，目前相關牌示計 135 面。

F. 本處於 96、97 年度各房舍消防安全檢測及申報作業均委由華揚消防工程顧問股份有限公司辦理完成，各消防檢測結果放置於各服務據點，以供消防局查核。

1-2. 服務設施合宜程度

1-2-1. 機關服務設施妥適完備

A. 核心設施部分：

- (A)本處辦公大樓設有服務櫃檯乙處，派有專人服務，櫃檯處備有文具用品、老花眼鏡及申請表單等，供民眾洽公書寫使用，並製作6種常用之申請書填寫範例供民眾參閱。
- (B)另在服務台皆設有休息座椅、飲水機及相關書報等，供民眾休息、洽公（諮商）使用；服務檯並派有專人服務，備有電腦（含網路）、文具用品、老花眼鏡及影印機等設備，提供本處中、英、日文版之服務簡介供民眾索取。另於重要據點之停車場內設有殘障專用停車位，及相關無障礙設施，供民眾使用。另辦公大樓服務台前設有諮商區，供民眾與同仁們洽商事宜。

B. 一般設施部分：

- (A)各服務據點設有盥洗室、哺乳室，並提供無障礙車位、無障礙廁所、無障礙斜坡道、無障礙電梯、無障礙停車位及愛心鈴等便利民眾洽公使用。自96年起至97年1~6月針對無障礙設施加強改善設施，其中包括：陽明書屋大忠館、菁山自然中心、本處辦公大樓增設無障礙電梯；此外針對園區內各項公共服務設施均納入無障礙檢討，提供民眾便捷之洽公環境。
- (B)另為創造、提供行動不便者戶外體驗的無障礙空間及兼顧視障、肢障同胞與中風坐輪椅者、坐娃娃車之幼兒等共同使用之戶外環境，特選定地勢平坦之二子坪步道，作為戶外無障礙步道地點，該步道係全國第一條無障礙步道，全長1.7公里，獲身心障礙團體及民眾高度肯定。

C. 設施管理與維護：

- (A)為提供遊憩服務設施優質品質，本處持續辦理管服中心及各遊憩區環境管理維護工作，工作項目包括每日維持環境清潔及定期割草，每年3月至11月，每月割草一次，全年計

9 次；12 月至翌年 2 月，寒冬休眠期不割草。另針對園區植栽設施，為維持植栽之美及遊憩安全，每年辦理植栽定期維護管理，一年 4 期，工作項目包括枯危木鋸除、修剪、立支柱。

(B)針對園區牌示進行不定期之清洗與維護 1,901 面。並針對園區各遊憩據點公廁水電設備及其他簡易設施，進行即報即修，以避免造成遊客困擾。

a. 96 年度辦理設施維護計有：

(a)車登腳橋進行圍籬設施維護。

(b)八煙溫泉區域、鞍部及內雙溪流域設置危險地區禁止進入告示牌。

(c)本園區步道設置當心毒蛇、毒蜂告示牌。

(d)魚路古道設置雙語里程碑。

(e)公車總站設置遊客中心指示牌。

(f)中山樓前之木構造牌誌及龍鳳谷區域指示牌重新油漆。

b. 97 年度辦理設施維護計有：

(a)聖人瀑布圍籬加設禁止牌示。

(b)辦理園區各遊憩區木造設施之涼亭、平台、木棧道、欄杆、座椅、解說牌示等進行油漆工作。

(c)將原設置之步道里程碑上編號，以方便民眾爬山時瞭解路程及遇狀況須協助時能立即通報所在位置。

(C)管理站人員隨時巡邏，並填寫執勤日誌或設施損壞單，依情節、性質分由管理站、相關課室辦理維修，若需整體維護，則列入年度計畫委託規劃設計次年進行整建，最近二年辦理各項步道及各項公共設施包含：

a. 冷水坑至擎天崗聯絡道水溝整修工程。

b. 擎天崗山系等步道與公共設施整建工程。

c. 96 年度各管理站轄內公共設施整建工程。

d. 菁山吊橋整修工程。

e. 園區涼亭屋頂、欄杆災後修復工程。

f. 大屯山登山車道設置管制設施、涼亭與公設整修工程。

- g. 97 年度大屯山車道入口至面天坪步道鋪面及相關設施整修工程。
- h. 97 年度金包里大路與菁山人車分道等步道整建工程。
- i. 97 年度各管理站轄內公共設施整修工程。
- j. 97 年度中興路排水改善工程。
- k. 園區管有道路柏油路面整修工程。
- 1. 本處 97 年度中湖戰備道路及冷水坑道路水溝整修工程提供遊客高品質之遊憩設施。

(D)本處近年來積極施作步道系統，遊客自公車總站下車後，行走不受車輛干擾之專用路權，行經小油坑、中湖、夢幻湖、冷水坑、菁山再回公車總站，中途可轉往大屯、擎天崗等各遊憩區，該七星山環狀人車分道系統已深獲遊客之好評。

D. 遊客安全防護部分：

為防止登山民眾發生迷途等事件，危害民眾生命財產安全及減少浪費國家救援成本，於生態保護區開放路線設置避難山屋乙座、防迷地線 3 公里、告示指引牌示約 15 面，96 年度並於避難小屋增設急救箱設備提供飲水、藥品供登山者緊急使用，並於多霧路段增設 1 公里長之防迷地線 1 條，物(藥)品之補充、更替與設施之維護皆由定期巡查之保育巡查人員負責。

2. 服務行為友善性與專業性

2-1. 服務親和程度

2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度

- A. 本處服務民眾櫃檯均訂有服務台準則，現場服務人員依服務台準則以整齊的儀容、親切的態度主動積極的服務民眾。
- B. 97 年累計至第 3 季(1~9 月)整體洽公服務禮儀滿意度平均值為 94.1%，各相關數據如下：(詳見附件二：伍-2)
- C. 本處辦公大樓每日皆排定有值班人員值勤，全年無休 24 小時服務，主管人員並擔任總值勤職務；假日及緊急災害期間，本處主管皆排定輪班順序 24 小時值勤，以處理緊急事故。

(A)服務台備有各項申請案件範例，服務人員主動協助洽公民眾處理相關申辦事宜。

(B)本處「陽明山國家公園管理處差勤管理改進措施」新增假日門市條文，加強假日服務能量，隨時掌握轄區及各站運作狀況，以提升服務品質。

- D. 本處遊客中心及各遊客服務站、天溪園生態教育中心每月皆規劃並選派適當人員、解說志工擔任第一線服務，排定輪值表，負責遊客諮詢服務、視聽室多媒體影片之播放、生態解說導覽等事宜及主動提供遊客各項諮詢及解說服務。97年1月至10月，解說志工服勤人次為6,046人次，服勤時數為50,334小時。96年度解說志工服勤人次為7,027人次，服勤時數為58,111小時。97年1月至10月與96年同期相較，服勤時數與服勤人次分別成長2%、2%。(詳見附件二：伍-3)
- E. 本處鹿角坑生態保護區管制站每月皆規劃並選派適當人員擔任第一線服務，排定輪值表，負責申請隊伍管制與入園須知解說，服務人隊次總計96年隊數258隊、人數2,130人、97年1~10月共計185隊、人數1563人(詳見附件二：伍-4)

2-1-2. 電話禮貌測試績效

- A. 依據：95.5.3以營陽人字第0956000903號函訂定「陽明山國家公園管理處電話禮貌抽測作業規定」，並參考行政院研考會函頒之電話禮貌測試量表，定期抽測本處同仁電話禮貌。
- B. 成效：依據上述作業規定每月皆落實抽測，95年總平均分數為90分，96年總平均分數89.2分，97年1至11月總平均90.6分，績效優良。(詳見附件二：伍-5)

2-2. 服務可勝任程度

2-2-1. 服務人員問題回應正確率

未設 call center 機關： $(\text{機關人員回答正確題數 } 92 / \text{總測試題數 } 102) * 100\% = 90.2\%$

本處屬未設 call center 機關，97年1~10月份服務人員問題回應正確率抽測正確率平均為90.2%。

本處屬未設 call center 機關，97年1~10月份服務人員問題回應正確率抽測正確率平均為90.2%。

- A. 將歷年來民眾經常洽詢問題彙整製作 Q&A 約 15 題 (詳見附件二：陸)，供服務櫃檯同仁參考，現場服務人員均可立即回應，執行至今並經行政室人員每月抽測 2 次，每次必須抽測約 5 題，成效良好 (97 年 1~10 月份抽測正確率平均為 90.20%)，未來將對 Q&A 資料持續予以更新。此外，對於民眾針對個案到處洽詢，均由承辦課室同仁至洽公區予以詳細解答。
- B. 民眾如於上班時間來電，總機會依來電所提相關問題即時回應，如需專業回應則立即轉接至各相關承辦課室，如於下班時間來電，所提為常見性問題時則立即予以回應，如屬專業性問題，則詢問是否留置姓名電話，將於翌日上班時間由各業務單位主動去電回應。

3. 服務行銷有效性

3-1. 施政宣導有效程度

3-1-1. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效

- A. 主動派主管級以上人員參加里鄰工作會報、農事小組會員大會、村民大會及區里發展座談會、台電核二仙渡說明會等，藉以向地方民眾宣導國家公園政策與法令，96 年至今計參加 38 場次，與會人數約 1,600 餘人次。(詳見附件二：柒)
- B. 本處於 96 年 4 月 19、20 日假菁山自然中心辦理「96 年度台北市園區居民政令宣導及意見交流座談會」，分別邀請士林區、北投區居民參加，針對國家公園第二次通盤檢討，相關計畫、法規修正、新增部分加以說明，強化與園區居民之良性互動，鼓勵社區、居民之參與國家公園事務並建立夥伴關係，參加人次約 35 人次。同時為廣納地方意見，加強與園區居民互動，以作為管理處經營管理之參考，於 97 年 7 月 30、31 日假菁山自然中心舉辦 2 場「97 年地方意見領袖諮詢座談會」，邀請園區各鄉鎮區公所、村里長、學校校長及地方發展協會、文史工作室共同與會，參加人數 64 人。於 97 年 10 月 31 日於管理處舉辦「陽明公園(遊四)細部環境整建計畫通盤檢討」公開徵求暨公開展覽說明會，邀請湖山、湖田里里民參加，參加人數 37 人。(詳見附件二：柒)

- C. 辦理竹子湖社區自提計畫整體規劃，96 年度已辦理 3 場地方居民座談會，2 場願景工作坊座談會，97 年度已辦理 2 場地方居民座談會，4 場願景工作坊座談會，協助社區居民凝聚社區再造之共識，參加人次總計約 380 人次。
- D. 96 年 6 月起於本處網站建置首長與民有約預約登記系統，每 2 個月辦理一次，97 年 6 月修正「首長與民有約」執行計畫，改為每月辦理一次，活動執行計畫及期程表均以公函通知鄉鎮區公所及村里辦公室，活動前再次函請下次辦理之行政轄區單位，請其協助公布轉達里民此一訊息。97 年 9 月 4 日已舉辦 1 場淡水地區民眾會談。
- E. 分別於 96 年 2 月 15 日、96 年 3 月 3 日、97 年 5 月 9 日、97 年 6 月 27 日、97 年 7 月 3 日召開地方居民、民代與園區里長與本處意見交流座談會，包括營建署長官亦派員列席指導，讓民眾有直接表達意見之管道，當場協助其解決問題，若問題無法立即處理，亦會進一步研商或納入下次通盤檢討修法之參考。參加人次約 185 人次。
- F. 辦理「清淨家園全民運動」之環境教育活動，結合區公所、清潔隊、里辦公處及里民分別於 96 年 2 月 8 日、97 年 2 月 25 日及 6 月 30 日及 8 月 22 日辦理 2 次竹子湖社區、2 次聖人瀑布大掃除活動，4 次活動計 121 人參與。
- G. 於 96 年 5 月 3 日及 97 年 1 月 20、21 日辦理 95、96 年度委託研究暨保育計畫成果發表會，邀請受委託專家學者、營建署、陽明山國家公園區環境改造協會、山仔后文史工作室、重檐廡殿工作室、社團法人中華民國自然步道協會、荒野保護協會、文化大學、友處同仁及本處同仁、解說志工等單位參加，96 年計有 103 人次參加、97 年計有 110 人次參加，會議之舉行印製發送論文集、宣導摺頁、光碟等供與會人員參閱，宣導摺頁、光碟並於會後分發各遊客服務站免費供民眾索閱。
- H. 透過分眾宣導方式，分別對一般民眾、學校師生、園區居民及弱勢團體舉辦不同之環境教育訓練及解說宣導活動，以增進並

爭取社會大眾對國家公園生態保育政策之認同與支持。(詳見附件二：捌)

(A)推動「與國家公園有約」解說宣導與環境教育活動，透過多元的解說活動，宣導環境生態意識。97年1月至10月辦理陽明山蝴蝶季系列活動、陽明山國家公園盃路跑賽、天地之旅、草山台北400年古地圖及老照片展、台北自然生態保育週、戀戀草山等27項704梯次144,534人次與國家公園有約活動。96年度辦理24項871梯次203,763人次與國家公園有約活動，97年1月至10月較96年同期項目、梯次、人次分別成長17%、-19%、-29%。

◎說明：

辦理陽明山蝴蝶季等大型戶外活動，遊客參與情形受天候影響甚鉅，故97年度1月至10月與96年度同期相較，97年較96年同期，雖辦理較多項目，但因97年活動期間天候不佳，遊客參與情形未同步成長。(詳見附件二：伍-6)

(B)辦理生態旅遊系列活動，針對園區生態資源、自然特色及四季變化，辦理生態主題活動，推廣國家公園環境教育，體驗自然。97年1月至10月辦理繽紛草山賞花行系列活動、天溪園蟲蟲交響曲、草山訪蝶踪、暑期兒童生態體驗營、火山溫泉探索營、古道秋芒之旅等6項23梯次1,180人次生態旅遊活動。96年度辦理7項32梯次1,689人次生態旅遊活動，97年1月至10月較96年同期項目、梯次、人次分別成長-14%、-26%、-28%。

◎說明：

96年度共辦理6梯次暑期兒童生態體驗營活動，97年度年度內仍辦理6梯次活動，為關懷弱勢兒童，其中2梯次活動對象改為弱勢兒童，故生態旅遊系列活動減少2梯次137人次。另生態旅遊輔導實施計畫—社區田園生態之旅活動，96年度於96年10月及11月辦理石門山溪生態之旅，97年度於11月及12月辦理大屯菁炭·驚歎生態之旅活動，活動仍於年度內完

成，但 97 年 1 月至 10 月與 96 年同期相較，減少 1 項次 1 梯次 50 人次。（詳見附件二：伍-7）

(C)至各學校、社區實施環境教育推廣。透過環境教育宣導機會，爭取學校師生及社區住民對國家公園施政的認同。97 年 1 月至 10 月辦理草山遊學、親山教育、彩蝶薪語等 3 項 9 梯次 560 人次學校及社區環境教育推廣活動。96 年度辦理 2 項 7 梯次 226 人次學校及社區環境教育推廣活動，97 年 1 至 10 月較 96 年同期項目、梯次、人次分別成長 50%、29%、148%。（詳見附件二：伍-8）

(D)辦理身心障礙人士弱勢團體環境教育宣導關懷之旅活動，鼓勵身心障礙朋友與弱勢團體走進自然，主動參與關心陽明山國家公園的環境教育與生態保育。97 年 1 月至 10 月辦理愛賞蝶·行無礙活動、與臺北啟聰學會合作辦理聾啞人士關懷之旅戶外生態體驗活動、暑期關懷兒童生態體驗營等 3 項 7 梯次 277 人次身心障礙人士弱勢團體環境教育宣導活動。96 年度辦理 2 項 2 梯次 180 人次身心障礙人士弱勢團體環境教育宣導活動，97 年 1 月至 10 月較 96 年同期項目、梯次、人次分別成長 50%、250%、54%。（詳見附件二：伍-9）

I. 遊客中心及各遊客服務站提供影片放映及定點解說導覽服

務。遊客中心平常日每日固定播映 4 個場次，例假日每日播映 10 個場次，並提供團體預約視聽多媒體服務，播放之影片有「愛上草山」、「山的禮物」、「森林搖籃曲」、「蝶舞草山」、「悠遊草山」、「陽明山國家公園四季」、「火山之旅」等。

(A)配合陽明山花季及竹子湖海芋花卉展，陽明書屋管理站每日開館，並彈性增加為每半小時即有一場導覽參觀場次。遊客中心及各遊客服務站亦視遊客需要，機動播放多媒體視聽節目。

(B)於春節假期僅休除夕 1 日，開放遊客中心及各遊客服務站，提供具彈性的服務方式。每日由工作人員進行轄區之環境安全維護等服務。遇特殊節日，如中秋節等擎天崗、冷水坑及小油坑服務站延長開館時間至晚上 10 時。

97年1月至10月參觀遊客中心及各遊服務站計有1,117,353人次、影片欣賞計有45,437人次、導館解說計有69,568人次、戶外解說計有47,467人次。96年度參觀遊客中心及遊服務站1,364,148人次，影片欣賞60,603人次，導館解說91,843人次，戶外解說88,285人次。97年1月至10月較96年同期分別成長-7%、-14%、-11%、-42%。（詳見附件二：伍-10、玖）

◎ 說明：

遊客參觀遊客中心及各遊服務站、影片欣賞、導館解說、戶外解說等人次受天候影響甚鉅，因97年活動期間天候普遍不佳，故97年度1月至10月與96年度同期相較，遊客參與情形未有成長。

J. 對於本處辦理之活動或欲公告社會大眾周知之服務管理措施等訊息，皆會於本處網站公告，或發布新聞稿請媒體廣為刊載報導，讓更多民眾瞭解本處之相關訊息。96年至97年10月本處發布之新聞稿約216件，另報紙雜誌、廣播電台、電視之採訪報導約23件。（詳見附件二：拾）

K. 與民間NGO團體—台灣環境資訊協會合辦

「Eco Working Holiday 陽明山生態工作假期暨志工服務及解說培訓計畫」，於本園區二子坪、大屯自然公園及雍來礦場進行棲地管理工作，包括種源保存、外來種移除水資源管理、生態監測與遊客管理等執行策略，於96年度共計有9梯次，200人次參與。97年持續辦理，於4-5月完成棲地管理志工培訓共計30名，並於6-9月間完成辦理8梯次，生態工作假期活動，共計240人次參加。

L. 本處於89年開始編印為民服務手冊，並於91、93、95年各修訂乙次。使用之對象以園區居民為主，以簡要淺顯的文字說明，告知民眾各項法令政策、案件申請手續、申辦方式、申請書表等資訊及办理流程，以提供民眾辦理各項申請之參考，97年度配合相關政策將重新再版。

- M. 針對出席會議之與會對象不同，本處於派員出席地方性會議時均攜帶本處「為民服務手冊」、「陽明山國家公園保護利用管制原則」等資料於會中發放，宣導本處為民服務工作內容及管制法規。計參加地方性會議 38 場次，發放資料約 400 餘份。
- N. 於 96 年 5 月 19 日及 97 年 5 月 24 日與台北市政府建設局及財團法人台北市七星生態保育基金會合辦「2007 台北自然生態保育週」、「2008 台北自然生態保育週」活動，召集台北市各保育團體，以生態保育宣導、解說宣導展示及有獎徵答為主要推廣方式，並於活動中發放陽明山國家公園服務簡介，提供民眾相關遊憩資訊。
- O. 規劃執行「96 年【繽紛的陽明山世界】教學活動設計徵選活動，以園區內中小學教學活動設計為內容，廣邀臺北（縣）市教育局、陽明山地區（北投、士林、金山、淡水、萬里、三芝、石門）中小學校約 22 間、21 個鄉里辦公室及 6 個社區協會（工作室）協助公告活動訊息，徵選出包括惇敘高工、陽明國小等 6 件教案實體設計成果，並集結設計錄製成教學光碟，舉辦成果觀摩會與分發提供社區協會，里辦公室與台北縣（市）中小學校觀摩。」

（二）服務流程

- 1. 服務流程便捷性
 - 1-1. 單一窗口服務全功能程度
 - 1-1-1. 單一窗口服務全功能化執行績效
 - A. 本處單一窗口全功能性比例應為 100%〈民眾臨櫃申請皆由單一窗口掛號，如有疑問或需協助填寫資料則由各業務課室派員解答及從旁協助〉。
 - B. 民眾至處申辦案件，為避免洽公民眾於各業務單位來回奔波，均以單一窗口全程受理案件，如需專業服務則由各單位派員協助，另櫃檯放置各式申請書填寫範例並由專人協助民眾填寫資料。
 - C. 針對可即時辦理之案件，本處採以電話或網際網路（為民服務網）提供服務。

- (A)有關遊客預約解說服務，以電話或網路申請方式提供服務。
- (B)申請進入天溪園生態教育中心、生態保護區與學術研究/標本採集申請等提供網路線上申辦服務系統，對於申請案均即時辦理，96 年度申請案總計 1,205 件【天溪園生態教育中心計有 514 隊 5,957 人次(含線上申請 108 隊、現場登記 406 隊)、生態保護區入園申請計有 691 隊 5,657 人次】；97 年度(1-10 月)申請案件共計 933 件【天溪園生態教育中心計有 406 隊 4,758 人次、生態保護區入園申請計有 517 隊 4,320 人次、學術研究/標本採集申請計有 10 隊 46 人次】。(詳見附件二：伍-11)

1-2. 申辦案件時間縮短程度

1-2-1. 縮短申辦案件處理時間比例

縮短申辦案件處理時間比例計算式： $[(臨櫃案件處理時間縮短比例 0 * 臨櫃案件數 0) + (非臨櫃案件處理時間縮短比例 0.2 * 非臨櫃案件數 101)] / (臨櫃案件數 0 + 非臨櫃案件數 101) * 100\%$
=18.1%

- A. 本處屬非臨櫃機關，縮短申辦案件處理時間比例 97 年度 1 至 10 月較 96 年同期快了 18.1%。
- B. 本處非臨櫃辦理案件，96 年 1-10 月份受理人民申請案件之平均處理天數為 4.25 天，97 年 1-10 月份受理人民申請案件之平均處理天數為 3.48 天，其中 97 年比較 96 年，快 18.1% 的些微進步，本處將加強持續督促 97 年下半年之人民申請案件處理時效，並按月統計處理天數，若發現延遲處理之情形必發文至各課室請求檢討改進，以利縮短民眾等候天數（本處所承辦之業務較為煩雜，所有案件皆需由承辦人員辦理，目前並無臨櫃承辦之案件）。(詳見附件二：伍-12)

◎說明：

本處申辦案件皆納入公文管理系管理，按月統計分析，若發現延遲處理之情形必發文至各課室請求檢討改進，處務會報亦每月提報處理天數維持公文處理之時效。

- C. 本處於 96 年 4 月起陸續推動申請進入生態保護區、天溪園生態教育中心與學術研究/標本採集申請網路申辦系統，均於網路受理線上申請作業。所有申請案件自受理、審核、呈核至通知皆採網路化作業，將申請時程由原本 7~10 天的紙本公文作業時間，縮短為 1~3 天的電子化作業時間。
- D. 持續辦理陽明書屋團體參觀導覽解說，採線上或電話預約申請方式，皆由系統控管申請隊伍及人數，並即時回覆是否成行，提升行政效率與便民服務。
- (A) 95 年團體申請預約導覽參觀總計 725 件，其中電話及網路申請 613 件，佔總申請案 80%。
- (B) 96 年 1 月至 97 年 10 月團體申請預約導覽參觀總計 906 件，其中電話及網路申請 724 件，佔總申請案 79.9%。

1-3. 申辦案件檢附書證謄本減量程度

1-3-1. 申辦人檢附書證謄本便利度

- A. 本處業已透過營建署向地政司申請「地政資訊網際網路服務」之公務帳號，自 97 年 9 月 1 日起民眾申請土地使用分區證明及農業用地證明等案件，無須檢附地籍謄本等附件，由承辦人員自行上網查核，將有效減少書證謄本、簡化申請程序，提升申辦之便利性。自 97 年 9 月 1 日至 10 月 31 日止受理線上申請案件 35 件。
- B. 本處房屋修繕申請書原需檢附戶籍謄本，經檢視後自 97 年 8 月 1 日起修正現行之房屋修繕申請書，將「需檢附戶籍謄本」此項條件取消。

1-3-2. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

使用電子閘門認證辦理案件數成長率計算式： $(\text{本年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數} - \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數}) / \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數} * 100\% = 0\%$

- A. 因本處所需跨機關取得之相關證明文件較少，所需資料則以地政資料為主，目前配合推動免書證免謄本作業，對於民眾申請

土地使用分區證明，管理處經由「地政資訊網際網路服務」逕行查詢，無需使用跨機關之電子閘門認證，自 97 年 9 月 1 日至 10 月 31 日止透過此方式辦理之案件達 35 件。

2. 服務流程透明度

2-1. 案件處理流程查詢公開程度

2-1-1. 提供案件承辦資訊種類

- A. 各類申請案件時限及所需附資料皆放置於櫃檯附近，供民眾參閱，民眾也可聯結本處網站上搜尋參考。
- B. 各課室職掌及相關備註、電話皆公布於本處服務台及網站內，供民眾查詢，民眾如到處辦理亦主動告知相關作業處理流程，並機動派員協助相關表單填寫及說明。
- C. 本處單一窗口及為民服務手冊均明確規範流程與洽詢電話，電子回覆函中亦載明承辦人員聯絡電話、e-mail 等資訊供民眾洽詢。
- D. 相關申請表單若有增修則隨時修正，並公告於服務場所及本處網站內。

2-1-2. 提供案件查詢管道種類

- A. 提供民眾線上預約解說的即時服務，並於系統即時顯示是否預約成功，線上立即可得到資訊確定預約情形，提每日辦公時間亦可以電話或親洽本處查詢。
- B. 本處保育研究課規劃設置申請進入天溪園生態教育中心、生態保護區與學術研究/標本採集申請網路申辦系統，均提供案件進度線上、電話及現場查詢。線上查詢結果系統立即回應自動呈現目前進度。
- C. 本處陽明書屋提供遊客線上團體預約導覽參觀的即時服務，遊客可透過網路或電話預約參觀時間場次，立即得到資訊並確定預約情形。

2-2. 案件處理流程主動回應程度

2-2-1. 提供案件主動通知及確認功能

- A. 本處處長信箱電子郵件系統，收到民眾發出的 e-mail 後，會自動發出一封確認受理信給民眾，本處承辦人員依規定於 3 日內處理完畢后即從系統回覆民眾。為避免民眾未收到電子回函，97 年系統新增電郵寄達失敗告知功能，以確保民眾皆能收到回函。
- B. 遊客經由本處網站申請解說預約，線上預約完成後，即由系統顯示是否預約成功。
- C. 本處保育研究課設置申請進入天溪園生態教育中心、生態保護區與學術研究/標本採集申請網路申辦系統，均提供案件受理、收件確認信件，審核結果亦由系統自動回函（郵件）通知。
- D. 一般人民陳情（申請）案件若因案情複雜或其他因素有所延宕，都主動連繫告知陳情（申請）人案件處理情形、協商會勘時間等重要訊息。

（三）顧客關係（150 分）

1. 民眾滿意度

1-1. 機關服務滿意度

1-1-1. 服務滿意度趨勢分析及檢討

- A. 本處「遊客服務滿意度調查」全年辦理 4 次，97 年截至第 3 季（9 月）為止，平均滿意度分別為 90%、91.3%、91%（詳見附件二：伍-13）。依調查報告顯示，民眾對本處總體設施方面有極高的滿意度，尤以無障礙環境營造最獲民眾好評，如「二子坪無障礙步道」即是；另有關解說人員服務態度亦深獲民眾稱許。
- B. 依上開調查趨勢分析，需檢討改進措施如下：
 - (A) 全園區刈草業務
 - a. 辦理園區刈草業務參酌民眾反映意見及抱怨事項，調整每年刈草時機，並於開工前辦理蜜源植物辨識講習，針對蜜源植物的認識加強訓練及要求承商確實施作。
 - b. 97 年配合蝴蝶季於大屯山與專家學者及廠商現場勘查，針對蜜源植物的維護進行探討，於刈草時並協同保育課現場

全程教導刈草工人認識密源植物及以精緻手工刈草方式辦理，蝶季時蜜源植物茂盛，大量蝴蝶群聚飛舞成效良好。

c. 97年5月號召園區居民及本處員工，辦理園區外來種植物移除工作，廣獲民眾好評。

(B)陽明書屋辦理改善情形

a. 依據95年度遊客滿意度調查之意見，完成陽明書屋中興賓館天花板油漆粉刷、擴音機更新、解說員訓練等工作。

b. 依據96年之遊客意見，加強水池清理、植栽維護更新等工作。

c. 為遊憩品質及安全考量，陽明書屋96年、97年陸續完成遊客服務站、大忠館、中興賓館的消防設備工程。

(C)擎天崗(含冷水坑)辦理改善情形

a. 遊客關心的步道泥濘與不足部份，本處已完成絹絲瀑布沿線的步道整修、擎天崗大草原步道改善工作，並整理日人路由擎天崗至許顏橋路線。

b. 遊客反應下雨時避雨及候車等問題，已於96年底依遊客意見、斟酌現場遊客需求、及兼顧環境景觀，於擎天崗遊客服務站旁進行設置多功能涼亭乙座，內設大型座椅四張，供遊客休憩、避風雨、遮陽與候車之用，並於97年3月完工供遊客使用。並協調公車處將站牌遷移至涼亭旁。

(D)小油坑(含大屯)辦理改善情形

a. 增設二子坪公車路線及民眾候車亭、遮雨棚、休憩椅等，皆已改善完成。

b. 另二子坪水池景觀改善及廁所不足、污水處理等遊客意見也皆完成設計施工。

C. 有關進入生態保護區申請及天溪園生態教育中心線上申辦之服務，對於民眾意見反映均已妥善處理並改進，統計96年、97年1~10月民眾對申辦流程意見反映共計13件，並適時檢討相關規定，並於96年4月公告修訂進入生態保護區申請須知、96年10月公告修訂天溪園生態教育中心管理要點，以提升服務品質。

D. 本處依據 96 年網頁滿意度調查依調查結果辦理網站系統功能共修訂 14 項系統功能，以更符合網友所需。

1-1-2. 服務滿意度成長率

服務滿意度成長率計算式： $(\text{本年度平均服務滿意度 } 91 - \text{上年度平均服務滿意度 } 89.2) / \text{上年度平均服務滿意度 } 89.2 * 100\% = 2\%$ 。

- A. 本處 97 年 1 至 9 月整體遊客服務滿意度為 90.97%，比 96 年同期 (89.15%) 成長了 2.1%。各調查結果詳如下：(詳見附件二：伍-14)
- B. 陽明書屋 97 年 1 至 9 月遊客服務滿意度為 95.5%，比 96 年同期 (91.7%) 成長了 4.1%。
- C. 擎天崗遊客服務站 97 年 1 至 9 月遊客服務滿意度為 95.34%，比 96 年同期 (95.63%) 下滑了 0.3%。
- D. 冷水坑遊客服務站 97 年 1 至 9 月遊客服務滿意度為 97.03%，比 96 年同期 (97.22%) 下滑了 0.2%。
- E. 小油坑(含大屯) 遊客服務站 97 年 1 至 9 月遊客服務滿意度為 84.3%，比 96 年同期 (81.1%) 成長了 3.9%。
- F. 龍鳳谷遊客服務站 97 年 1 至 9 月遊客服務滿意度為 82.7%。比 95 年 (80.1 分) 成長了 3.2% (96 年度因北投纜車場站規劃因素故無調查資料)。
- G. 天溪園生態教育中心於 96 年 5 月 19 日開放，於同年 8 月份開始進行活動滿意度調查，另依經營管理計畫於 1~3 月屬休園期間，故 97 年 1~3 月未辦理滿意度調查外；統計 97 年 4 至 10 月遊客平均對活動服務滿意度(含很滿意及滿意)為 97%。(詳見附件二：伍-15)

◎說明：

天溪園生態教育中心於 96 年 5 月 19 日開放，8 月開始統計，無相對之年度資料可與 97 年相比較，故在此僅列資料，不納本處整體遊客服務滿意度總成績內計算。

2. 民眾意見處理有效性

2-1. 民眾意見回應與改善程度

2-1-1. 設有民眾意見處理機制

- A. 訂定「陽明山國家公園管理處各類電子信箱處理原則」、陽明山國家公園管理處辦理「首長與民有約」執行計畫等供民眾上網參覽，必要時得隨時修訂，以充份反應民意。
- B. 本處 96 年度人民陳情案件計有 45 件，97 年 1 月至 10 月止有 23 件，對於該等案件本處均詳實妥切辦理，各案件函覆信中，均檢附案件處理情形調查表及回郵信封，俾民眾對於本案處理內容酌予回應，期予彙整民眾對於本處施政及個案處理之滿意度、追蹤。
- C. 本處租用陽明山郵局 42 號信箱設立「處長信箱」，提供作為民眾意見信函、案件陳情及個案回郵等收遞使用，平日上班時間均由專人查詢取件。該信箱使用率偏低，本處將利用各項活動加強宣導及網站登錄，提供多管道民意反應通路。
- D. 自 96 年 6 月於本處網站設「首長與民有約」線上預約系統，每 2 個月辦理一次，自 97 年 6 月修正「首長與民有約」執行計畫，自 97 年 7 月份起每月辦理一次「首長與民有約」活動，建立與民眾面對面溝通機制，主動發掘問題與解決問題。活動執行計畫及辦理期程，另已正式函請鄉鎮區公所及里辦公室代為公布並向民眾轉達周知，自 7 月份至 10 月份止計淡水地區居民 1 人預約，於 97 年 9 月 4 日辦理 1 場「首長與民有約」會談，參加人數 3 人。
- E. 96 年 1 至 12 月共計回收遊客意見單計 53 件，並針對遊客意見單統計分析結果：公共設施類 21 件，環境清潔類 8 件，交通措施類 1 件，經營管理類 11 件，解說服務類 4 件，其他類 8 件。
- F. 97 年 1 月至 10 月受理遊客意見單計 28 件，相關課室均妥善回覆，依遊客意見單作類別分析結果：公共設施類 8 件，環境清潔維護類 6 件，交通措施類 1 件，經營管理類 1 件，解說類 5 件，其他類 7 件。
- G. 本處為處理每日新聞輿情，成立「新聞輿情應變小組」，建立平日、假日輿情、上級機關指示案件、突發性緊急事件等通報

流程的標準處理程序，以提升輿情應變處理成效，96年1月1日至12月31日計通報並回應處理6件，97年1月1日至9月30日計通報並回應處理9件。

H. 於櫃檯放置「服務台準則」，供現場人員針對民眾抱怨事項妥適處理。

2-1-2. 民眾意見處理滿意度成長率

意見處理滿意度成長率計算式： $(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 88.7 - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 76.2) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 76.2 * 100\% = 16.4\%$

A. 本處97年1至10月民眾意見處理滿意度為88.67%，比96年同期(76.2%)成長了16.4%。各調查結果詳如下：(詳見附件二：伍-16)

B. 本處受理遊客意見單後，於回覆遊客意見單時隨函附寄「遊客意見單處理滿意度調查表」，並於每月將回覆之滿意度調查表予以統計，97年(1~10月)平均滿意度〈非常滿意+滿意〉93.34%，與96年(70.34%)同期比較成長32.70%。

C. 處長信箱97年1至10月共計261件，平均辦理天數2.0日，民眾回覆問卷計51件，平均滿意度為84%，與96年度(82%)相較成長了2.4%。

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度

1-1-1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

$(\text{已主動公開資訊項目數 } 7 / \text{應主動公開資訊項目總數 } 7) * 100\% = 100\%$

A. 本處已依規定主動公開資訊項目97年度數達100%。

- B. 本處網站 (<http://www.ymsnp.gov.tw/web/introl4.aspx>) 已設置主動公開資訊專區供民眾查閱，目前提供公開資訊有下列幾項，應公開且已公開資訊比例達 100%:
- (A) 法規命令，另連結全國法規資料庫入口網站供民眾查詢相關法規。
 - (B) 本處組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。
 - (C) 行政指導有關文書(第二次通盤檢討計畫)。
 - (D) 施政計畫、業務統計及研究報告。
 - (E) 預算、決算書及民眾訴願案件表。
 - (F) 滿意度調查結果、電話禮貌測試結果、無障礙生活環境不合格清單。
 - (G) 書面之公共工程及採購契約。

1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

- A. 網站提供 12 項線上申請服務及 35 項表單下載服務，網站建置有「交通遊憩」專區，並提供 26 線公車路線圖供民眾查詢相關的交通遊憩資訊。
- B. 由網站管理人員每季辦理一次 FAQ 資料庫新增、修訂作業，本 FAQ 資料庫共有 5 大類別(遊客行為、生態保育諮詢、業務諮詢、園區居民諮詢、交通停車問題)58 條 FAQ 資料，97 年度辦理 3 次修訂，新增 4 條 FAQ。
- C. 本處網站 96 年度共發佈 79 則新聞稿，97 年度截至 10 月底共發佈 68 則新聞稿。
本處網站 96 年度共發行 57 則電子報，97 年度截至 10 月底共發行 31 則電子報。(詳見附件二：伍-17)
- D. 於本處網站「出版品」專區提供 32 件出版品資訊，其中包含出版品名稱、出版年月、規格、頁數、內容摘要、定價等相關資訊。
- E. 於各遊客服務站櫃檯皆放置解說摺頁供民眾自由索取。

- F. 網站「線上圖書館」專區提供本處研究計畫成果報告書共 353 冊，並供線上全文下載及列印的服務。
- G. 網站「專題導覽」專區設有 22 則專題導覽。
- H. 網站「自然資源資料庫」內陽明山現有動物物種數：共 2,261 種、現有植物物種數：共 185 種、地質資料筆數：共 114 筆、人文資料：共 310 筆。
- I. 網站目前所有資料皆由本處自行撰寫、維護及管理，相關公開出版品皆依著作權法規定辦理，網站內所引用之照片均標示來源出處或版權。

2. 資訊內容有效性

2-1. 資訊服務正確程度

2-1-1. 資訊內容正確度

- A. 依據「陽明山國家公園網站資料更新辦法」每半年檢測、更新網站資料。
- B. 「政府資訊公開」、「最新消息」系統設有自動下線及上稿提醒、稽催機制，並由資訊室隨時檢測，針對過期之資訊立即予以下線。
- C. 為讓民眾得知網站訊息之時效性各網頁下方均有該網頁資訊內容最後更新日期。

2-1-2. 資訊連結正確度

- A. 每年定期辦理網站資料檢討作業，97 年度於 8 月完成第一次網站資訊連結正確率檢測作業。
- B. 本處 97 年度截至 6 月底完成 5 項網站連結移除及修復之作業。
- C. 本年度 10 月已完成網頁無效連結自動檢測提醒機制，透過該機制提升網頁資訊連結之正確性。
- D. 「自然資源資料庫」所引用的照片均有標明攝影者姓名及拍攝地點，另網站內「生態旅遊」專區引用親山水（重檐廡殿）生態工作室資料亦標明來源出處並提供連結。

3. 資訊檢索完整性與便捷性

3-1. 分類檢索服務友善程度

3-1-1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

- A. 本處網站內之公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等機關資訊內容，皆可利用站內全文檢索方式查詢相關關鍵字。
- B. 本處網站比照 MyEGov 建置主題、施政及服務分類 3 種分類檢索方式，並依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」及研考會函頒「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定持續進行修正中，並於 97 年 10 月完成本處分類檢索服務，並符合詮釋資料及分類檢索規範。

3-1-2. 檢索服務便捷度

- A. 本處網站已於 97 年 10 月 29 日完成檢索功能說明、檢索功能使用範例、資訊檢索建議，並提供 2 種以上進階檢索功能。
- B. 目前本處網站已提供關鍵字查詢等資料檢索之服務，並藉由檢索功能之修改，新增全文、分類檢索等進階檢索功能，相關功能已於 97 年 10 月 29 日完成。

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

1-1. 線上服務項目擴增程度

1-1-1. 線上服務項目成長率

線上服務項目數成長率計算式： $(\text{本年度提供線上服務項目數 } 13 - \text{上年度提供線上服務項目數 } 11) / \text{上年度提供線上服務項目數 } 11 * 100\% = 18.2\%$

- A. 本處線上服務項目數 97 年較 96 年成長 18.2%。
- B. 本處網站目前提供 13 項線上申請(97 年度新增 2 項)、35 種申請表單下載服務，97 年 8 月建置完成申請案件辦理達成率統計系統，依據分析結果改進办理流程。
- C. 本處 96 年度新增「天溪園生態教育中心使用」申請系統、97 年度新增「學術研究/標本採集」申請系統、「首長與民有約」

申請系統。故本處線上服務項目由 96 年的 11 項子系統，至 97 年新增為 13 項，成長率達 18.2%。

- D. 本處可提供線上服務內容大多已建置完成，後續如有新增申請事項將持續提供線上申請服務。

1-1-2. 線上服務推廣績效

- A. 結合網站線上進階檢索功能之修訂，於該功能修訂完成後，於本處摺頁上進行宣傳，另配合遊客服務站積極對民眾進行現場宣導。
- B. 結合線上進階檢索功能修訂完成後辦理網站測驗，另配合本處解說出版品之贈送，藉由有獎徵答活動宣導本處網站線上申請服務，提高民眾的使用率。
- C. 本處線上申辦系統如申請進入生態保護區、天溪園生態教育中心、學術研究/標本採集等於修訂或完成開放均主動發布新聞稿並於網站公告週知。
- D. 本處線上服務宣導均已利用電子報或民眾 E-mail 回傳時附帶。96 年至 97 年 10 月已發行 86 則電子報及辦理 557 件首長信箱案件。

1-2. 使用線上服務案件擴增程度

1-2-1. 民眾使用線上服務案件數成長率

使用線上服務案件成長率計算式： $(\text{本年度使用線上服務案件數 } 599 - \text{上年度使用線上服務案件數 } 498) / \text{上年度使用線上服務案件數 } 498 * 100\% = 20.3\%$

- A. 本處使用線上服務案件成長率 97 年 1 至 10 月較 96 年同期比成長了 20.3%。

計算式： $(\text{本年度使用線上服務案件數 } 599 - \text{上年度使用線上服務案件數 } 498) / \text{上年度使用線上服務案件數 } 498 * 100\% = 20.3\%$

- B. 為配合線上服務案件之統計，97 年建置「線上申辦達成率」系統，由各相關承辦課室辦理統計分析並據以改進申請流程，目

前該系統已建置完畢。另本處相關申請表單除可由本處網站下載外，亦可經由 MyEGov 網站內進行下載。

- C. 企劃課辦理拍片線上申請案件 96 年線上申請 63 件，辦理成功者 59 件，達成率 93%；97 年線上申請 72 件，辦理成功者 66 件，達成率 92%。
 - D. 申請進入生態保護區服務於 96 年 4 月全面改為線上申請，網路磺嘴山生態保護區申請隊數 96 年共 433 隊，鹿角坑生態保護區申請隊數 258 隊，97 年 1-10 月份嘴山生態保護區申請隊數 332 隊；鹿角坑生態保護區申請隊數 185 隊，97 年（1-10 月）與 96 同期比較其成長率如下表所示。（詳見附件二：伍-18、拾壹）
 - E. 本處「學術研究/標本採集」申請系統 97 年度新增啟用，1-10 月份申請件數計 10 件。
 - F. 遊客經由本處網站申請解說預約，線上預約完成後，即由系統顯示是否預約成功。
 - (A) 遊客中心 97 年 1 月至 10 月線上預約計有 33 件，96 年度線上預約計有 39 件，97 年 1 月至 10 月與 96 年同期(32 件)相較，成長率 3.13%。
 - (B) 陽明書屋 97 年 1 至 9 月計 27 件，與 96 年(15 件)相較，成長率 80%。
- （詳見附件二：伍-19）

1-2-2. 電子表單簡化績效

- A. 本處網站所提供之電子表單將配合研考會表單管理原則及網站分類檢索辦理統一電子表單格式，於 97 年 10 月 29 日修改完成。

2. 電子參與多樣性

2-1. 電子參與多元程度

2-1-1. 電子參與程度及回應機制

- A. 本處網站已設有「處長信箱」、「討論區」專區，各承辦課室皆有專人負責處理民眾提出之疑義。96 年至 97 年 10 月已辦理 557 件「處長信箱」案件及 146 則「討論區」回覆案。
- B. 本處 97 年 7 月網站新建置「首長與民有約」線上申請系統，預計每月辦理一次「首長與民有約」活動，藉由與民眾面對面之溝通機制，主動發掘問題、並提出解決之策。97 年 9 月 4 日辦理 1 場淡水地區居民與首長會談。
- C. 本處 97 年 4 月 1 日至 7 月 1 日辦理「96 年度陽明山國家公園網頁滿意度調查」，針對調查結果作為日後網站修改之參考。本次調查有效問卷數 3,438 份、對本處網站整體感覺給 90 分以上的網友佔 21.8%，80 分以上的網友佔 62.7%，合計約有 84.5%的網友給予肯定，較 95 年度網友滿意度（83.25%）增加 1.5%。

三、創新加值服務

（一）創新加值服務

- 1. 提供創新（意）服務情形
 - 1-1. 有價值的創意服務
 - A. 有鑑於本處歷年保育研究成果雖成果豐碩，惟於環境教育及學校教育之應用推廣服務，尚難見落實研究成果應用之方法或標的，故藉由透過教案徵選計畫活動，延伸研究成果的推展服務面向，包括一方面是獎勵推動園區內學校教師與社區人士的接觸、內化吸收、參與，另一方面是提供徵選成果予臺北（縣）市學校教師對學生的相關課程教學的補充指導。本處保育研究課鄭課員文良依據本處「業務創新」辦理，自行提出委託研究推廣教學活動設計乙案「96 年度生態保育推廣與宣導計畫——【繽紛的陽明山世界】教學活動設計徵選」，並擬訂執行計畫落實執行，頗具成效並廣獲好評，鄭員並獲本處記獎嘉勉。
 - B. 本案係辦理園區中小學教師教學活動設計徵選計畫，期望透過教案設計與執行，推廣陽管處研究成果，並提供能多元化應用之鄉土教育教材服務；活動目標係為了促進陽管處委託研究計畫成果之應用推廣服務，期望結合鄉土教育的課程發展，充實

陽明山地區鄉土教育的教材，並配合中小學師生教學與學習之數位資源需求，引導多元文化的學習與認同；同時鼓勵陽明山地區中小學教師分享優質的九年一貫教案與學習單等，希望能鼓勵教師發揮教學創意，設計包含體驗與接觸學習方式的教學活動教材，激發學生對陽明山地區鄉土的學習興趣，深耕學童對鄉土的理解與認同。計畫徵選期程於 96 年 4 月~97 年 1 月、應用推廣期程於 97 年 1 月起。

- C. 活動函邀陽明山地區（北投、士林、金山、淡水、萬里、三芝、石門）學校約 22 間、21 個鄉里辦公室及 6 個社區協會（工作室）參加；初選作品徵集作業，活動參與對象包括：陽明山地區國中小、高中職各級學校教育人員、學生、陽明山地區願意投入教學活動設計之社會團體、個人。徵選主題與徵選領域（或學科）不限。作品可以跨領域（或學科），但至少須涵括所列出的徵選領域（或學科）之一種，包括九年一貫（國中、小）課程及高中（職）課程等。共計有 7 個單位（6 所學校及 1 個社區工作室）計 10 件作品報名參加。
- D. 評選活動採分階段實施：第一階段採徵選補助精神，評選出能充分反映本處過往研究計畫成果之教案。初選評選內容包含主題與單元架構、課程設計理念與教學目標、及運用本處委託研究計畫內容比例等。第二階段則為了提高教案內容設計之創新性，決選出優秀作品。決選評選標準包括教學活動與流程設計、教材資源設計、學習成效評量的設計、素材及相關參考資源的規劃使用等。
- E. 本處遴聘包含教育專家學者等共 9 人評審團辦理作品評審作業。經評審團決議共計頒發 3 案特優、2 案優等及 1 案佳作。包括：
- (A)特優：
- a. 惇敘高工—火山鶴立，磺嘴硫煙
 - b. 台北市陽明山國小—和樹做朋友。
 - c. 台北教育大學社教系—鳳磺之旅-小小黃石探世界、大自然教室真奇妙。

(B)優等：

- a. 惇敘高工—前進老台灣-北投硫磺谷的採硫故事(Going Forward to the Old Taiwan-The Sulphur Mining Story at Sulphur Valley of Beitou)。
- b. 台北市逸仙國小—貴子坑之古往今來-秋季遠足。

(C)佳作：

- a. 台北市逸仙國小—與七星山共舞。

1-2. 服務措施延續性

- A. 本案對研究成果的推展服務可分為 2 個延續層面，一是推動教師持續教學設計的參與，二是教師持續對學生的教學影響。
- B. 活動辦理「96 年度生態保育推廣與宣導計畫-【繽紛的陽明山世界】教學活動設計徵選頒獎典禮與成果觀摩」，委請得獎團隊全體老師與會受獎及協助推廣保育活動辦理成果。教案觀摩簡報請以 PowerPoint 程式編排，簡報時間約 30 分鐘。邀請園區中小學校、營建署、陽明山國家公園區環境改造協會、山仔后文史工作室、重檐廡殿工作室、社團法人中華民國自然步道協會、荒野保護協會、文化大學、友處同仁及本處同仁、解說志工等單位參加，共計 110 人與會。
- C. 得獎作品集結錄製教學光碟，並函發提供給陽明山地區（北投、士林、金山、淡水、萬里、三芝、石門）中小學校約 22 間、21 個鄉里辦公室及 6 個社區協會（工作室）與台北（縣）市教育當局及國中、小學校約 600 所供教學觀摩應用。
- D. 成果作品亦於本處網站公佈（<http://www.ymsnp.gov.tw/web/library1.aspx/教學活動>）提供民眾閱覽，亦可自行下載參考使用。
- E. 本案成果亦配合 97 年度內政部營建署推動國家公園網路學習的專案「國家公園 e-learning 計畫先期規劃案」進行實習推廣。該計畫目標是想透過網路線上學習平台之先期規劃與建構，提供青少年導覽台灣國家公園生物多樣性之資源。同時也是一個 98-100 年的跨年度計畫。專案中有需要協助之工作項目需求為：選擇國家公園現有之生物多樣性及地理教材各一

種，並分別於二個國家公園區域內之國小合作，依教材逐步進行實地教學，拍攝成影像、或照片等各種素材，提供e-learning使用。

1-3. 服務措施執行方法效能性

A. 本案徵選評選活動執行秉持期望促進國家公園經營成果應

用，發揮環境教育功能、鼓勵教師分享優質教案，發揮教學創意與引導學生學習興趣，深耕自然保育觀念等三大原則；過程簡述如下：

- (A) 作品徵集作業（2個月），共計有7個單位（6所學校、1社區工作室）共10件作品報名參加。
- (B) 依活動辦法規定，聘請相關領域之專家及專業人士組成評審團，外聘3位學者專家、內聘6位委員共9位，進行作品審查。
- (C) 評審團委員依評選標準所列評選項目，分聘處內、外委員評選評分，處內委員負責「陽明山國家公園管理處委託研究計畫資源的參考、規劃、運用、創新策略與比例，如：網站內容之研究報告、資料庫、圖片與出版品等參考資源」項目，佔分比例40%；處外委員負責「主題與單元架構、課程設計理念與教學目標（國中組、國小組之參賽作品，需符合九年一貫課程理念與目標，具有資訊融入教學創意）」項目，佔分比例60%。
- (D) 為求得具水準之教案設計作品及統一各委員評分標準，於評分表內規範「初選不通過」之評分門檻為「評選項目單項分數平均若低於70分」，並要求評選委員對各項評分以文字具體描述意見或建議，以避免爭議。
- (E) 初評選結果計有包括惇敘高工、北投區逸仙國小、士林區陽明山國小、台北教育大學社教系、重檐廡殿生態工作室等5個單位（4所學校、1社區工作室）共8件作品入選。
- (F) 專函通知通過初選甄審單位團隊，隨文檢附初選各評分項目之評審建議/意見一欄表，委請於第二階段決選教學活

動內容設計發展時，參考修正教案內容；同時鼓勵參選團隊參照活動計劃之第二階段決選評分指標，進行教案實體之設計發展，為莘莘學子開創優質教學活動並為學校（團體）爭取最高榮譽，

- (G) 決選作品完成繳交作業（2 個月），共計有 5 個單位（4 所學校、1 社區工作室）共 7 件作品於期限內繳交。
 - (H) 敦請初選之外聘 3 位學者專家、內聘 6 位委員共 9 位組成評審團，首先進行為期 2 星期之教案資料審查，隨後召開評選會議進行每案 10 分鐘現場教學演練之綜合審查。
 - (I) 決選評選標準所列評選項目包括教學活動與流程設計佔分比例 25%、教材資源設計佔分比例 25%、學習成效評量的設計（含學習單及測驗題）佔分比例 20%、素材佔分比例 20%、其他項目佔分比例 10%。
 - (J) 評選會議決議各獎項以總得分數來評定，標準如下：特優 90 分以上、優等 85-89 分、佳作 80-84 分，並亦要求評選委員對各項評分以文字具體描述意見或建議，以避免爭議。
- B. 各教案設計成果運用多樣性教材、科技資訊媒介，將本園自然資源多樣性及獨特性特色，以深入淺出及活潑之方式呈現，有效提昇環境教育執行方法。
- C. 各教案設計均已能於提案學校自行運用於教學，並自行建立教學評鑑，各中小學於觀摩應用均可獲得實際教案執行計畫與經驗，可立即運用於實際教學，對於推動國家公園環境教育與深植自然保育觀念有直接、有效及深遠影響。

參、未來努力方向

一、持續推動本國家公園土地國有化政策

為園區內資源保育、景觀維護與環境教育及公共設施建設需要，依據立法院附帶決議意見及行政院函示規定，持續辦理陽明山國家公園區內生態保護區及特別景觀區土地徵收補償，本處衡酌本園計畫特別景觀區功能目的及維護私有土地民眾權益，擬訂並奉營建署核准「民眾申請特別景觀區土地購置作業原則」，優先考慮鄰近生態保護區、獨立山嶽、水源集水地區、保安林地及必要之景觀維護用地等，於生態保育、景觀維護、水源及國土保安等考量下，未來亦將秉此原則逐年編列妥適經費辦理用地取得，以維護國家公園自然資源及區內居民權益。

二、園區建築物與公共設施全面推廣暨應用綠建築及生態工程理念

國家公園成立目的係為保護國家特有珍稀自然資源，本處一切工程規劃建設無不嚴守國家公園設立宗旨，追求生態平衡及永續發展，並委託專家學者研究設計出符合園區生態環境之生態工程，選定適當案例，透過解說教育方式，廣為宣導生態保育理念，讓工程建設與生態保育並行不悖。而運用綠建築來設計本園區農舍、住宅之標準樣式使綠農舍成為園區建築物的一大特色。

三、塑造服務型的國家公園形象

國家公園除為保育國家特有珍稀之自然及人文資源外，係以環境宣導教育及提供遊憩服務為主要目的，乃典型的服務型政府機關，因此提升服務品質及便捷服務程序一向為本處所重視，本處近年來已完成網路單一窗口申請系統，提供民眾包括網路申請進入生態保護區服務等 12 項先上申請服務，未來更秉持顧客導向服務理念，以服務代替管制的原則，提供國民最高品質的服務。

四、推展多樣化生態旅遊活動

生態旅遊為近年來新興熱門的戶外旅遊方式，亦是政府目前積極推行的政策之一，陽明山國家公園擁有豐富多樣的生態資源，是推動生態旅遊最佳的地區，本處除繼續推出「與國家公園有約」系列活動外，未來將以主題化，深度化的方式舉辦各種解說教育活動。以推動「與國家公園有約」解說宣導與環境教育活動、辦理生態旅遊系列活動、至各學校及社區實施環境教育推廣、辦理身心障礙人士弱勢

團體環境教育宣導關懷之旅遊活動等方向來進行，強化國人環境生態意識。透過環境教育宣導機會，爭取學校師生及社區住民對國家公園施政的認同，以及鼓勵身心障礙朋友與弱勢團體走進自然，主動參與關心陽明山國家公園的環境教育與生態保育。透過不同型態的活動規劃設計，發展出陽明山國家公園特有的生態旅遊活動。

五、賡續推動保育研究及復育計畫，強化生物多樣性

進行園區的自然與人文資源基礎調查與生物多樣性的研究，利用保育研究成果進行生態保育的經營管理與生態環境監測，並進行野生動物棲地復育、外來種移除、珍稀物種的推廣繁殖復育、人文史蹟遺址的復育及合乎生態保育原則的生態工法等工作。

六、建立夥伴關係

為尊重一般管制區原有聚落並顧及居民生活與環境需要，國家公園與社區之間應建立良好溝通模式，協助社區進行環境改造及參與公共事務，以位於國家公園中心地帶之竹子湖為例，為解決竹子湖社區環境與發展課題，依據陽明山國家公園計畫第2次通盤檢討，一般管制區第三類用地聚落社區得以提出自提計畫方式，透過社區規劃師實際輔導竹子湖居民主動參與公共事務相關議題，共同參與討論並積極輔導社區總體營造，提供專業之社區總體營造發展諮詢服務，輔導過程中將發掘與研析公共環境議題、社區環境改造、容貌更新以及兼顧環境景觀與自然生態等課題，將社區生態、居民生活與地方產業三者相結合，以提倡永續發展的觀念與建立區域生態網絡，達成環境改造之目的。