

玉山國家公園管理處

98 年度人民陳情案件檢討分析報告



玉山國家公園管理處 98 年度人民陳情案件 檢討分析報告

壹、前言

玉山國家公園為我國第二座國家公園，面積十萬五千餘公頃，屬一典型高山國家公園，在兼顧國家公園保護國家特有之自然景觀、野生動植物、史蹟，及提供國民生態保育研究及育樂之宗旨下，玉山國家公園管理處（以下簡稱本處）積極規劃、改善相關為民服務之軟硬體設施，藉以強化環境教育宣導功能及提昇遊憩品質。

在民眾陳情及意見反應方面，本處對於人民抱怨、陳情、建議等事項向來均甚為重視，民眾可透過網際網路電子郵件信箱、首長(與遊客意見)信箱及書面、電話或親臨本處等多種管道提出陳情或建言，本處均立即交由主辦課室審慎處理簽報並立即答復，以使民眾提出之問題獲得滿意解決。為期更加有效處理人民陳情案件，提昇本處服務品質，本處並訂定「玉山國家公園管理處處處理人民陳情案件作業須知」，將上述處理作業流程予以標準化，以使本處內部同仁及欲提出陳情之民眾均有明確之作業規範可資依循，人民之權益也將更有保障。

貳、陳情案件類別及方式統計

- 一、 陳情案件類別：依 98 年度陳情案件統計結果，屬行政興革之建議事項者 90 件（佔 58.82%），行政法令之查詢者 0 件（佔 0%），行政違失之舉發者 16 件（佔 10.46%），行政權益之維護者 47 件（佔 30.72%），合計 153 件（如附表 1）。
- 二、 陳情案件方式：依本處受理 98 年度人民陳情案件統計結果，全年度列管陳情案件計有 153 件，其中以首長信箱（遊客意見箱）陳情者 9 件（佔 5.88%），以電子郵件陳情者 144 件（佔 94.12%），另

無透過來函、電話、傳真及其他方式陳情者（如附表 2）。

參、陳情案件處理滿意度分析：

本處受理 98 年度人民陳情案件 153 件中，其中其滿意度問卷調查結果回擲者計有 15 件，經統計結果，人民對本處處理其陳情案件表示滿意或非常滿意者計有 13 件、表示尚可者 1 件，表示不滿意者 1 件（如附表 3）。

肆、陳情案件內容分析

本年度共接獲 153 件陳情案，就其陳情內容分析如下：

- （一）反應園區設施更換、修復或加裝設施者 16 件。
- （二）反應本處實施新措施意見者（取消單攻、登山安全講習）30 件。
- （三）反應本處員工行為不當及服務態度不佳者 5 件。
- （四）反應本處網站內容有誤、建議或資訊不明確者 7 件
- （五）反應入園抽籤作業不公者（含入園開放、住宿申請等）23 件。
- （六）反應本園區廁所髒亂者 4 件。
- （七）有關本處參與 N7W 票選相關活動之意見、質疑者 40 件。
- （八）反應工程標案公平性、接駁車輛、燃香等經營管理者 13 件。
- （九）其他（業務洽詢、感謝、活動申請...）12 件

伍、陳情案件處理結果檢討

- 一、 陳情事項處理完成度高：本處處理 98 度人民陳情案件，其陳情事項可立即解決者，立即交由相關課室處理解決後函（答）覆陳情人，視需要更進一步以電話向陳情人說明及報告處理結果。其牽涉法令制度變革非短時間能解決者，除立即函覆陳情人委婉說明原因外，並交由各相關課室列入日後法令研修或業務檢討改善之依據，部分因人民對法令或作業方式不熟悉引起之誤解，則予以委婉說明，並給予必要之協助。

二、 陳情案件處理需依限完成：本處接獲之陳情案件主要分為電子郵件及來函陳情兩大類；以電子郵件陳情者均依本處首長電子信箱作業規定於3日內完成，民眾亦可透過來信編號及E-mail等進行處理進度查詢；另依該作業規定第6條明載，凡具建設性之建議或意見均逐案列管至辦理完成。另來函陳情者依公文處理作業時效規定需於7日內處理完成，亦將回覆民眾辦理情形，以達資訊公開。

陸、建議

謹就本年度發生之陳情案件，經檢討分析後提出建議如下：

- (一) 對於園區各項設施及網站等應有健全體檢機制：本年度民眾陳情園區設施更換、修復或加設安全設備者合計有16件，建議各相關單位儘量利用各項人力資源並落實巡山護管制度建立完善體檢或偵錯機制，俾及早發現問題，儘速加以處理，祈能提供更完善之設施，或避免引起民眾負面印象，更可避免未來發生不必要之事故。
- (二) 有關本處同仁之服務禮貌及個人行為應加以重視：本年度計有5件陳情案反應本處服務態度不佳及質疑同仁行為，惟本處可能直接面對民眾者包含正式員工、約聘僱人員、外包人員、解說及保育志工、替代役，甚至含括實習生及施作廠商等等，其整體服務品質需由本處概括承受，建議各單位須能整體掌握執勤人員服務態度及身心狀況，適時因應調整，除加強同仁服務態度及專業知識外，並確定落實人事考評機制，才能樹立良好之典範。
- (三) 入園申請作業程序及新措施建議多公開宣導：本年度民眾陳情本處施行之入園新措施(取消單攻及安全講習)者達30件，反應入園抽籤公平性者高達23件，表示部分民眾仍對此制度及作業表示質疑，係由於本處每年受理申請案件數甚為龐大，惟因受限於承載管制及取消當日往返主峰之規定，在僧多粥少情況下引起反彈勢所難免，然因東北亞第一高峰--玉山主峰之盛名，有關入園申請機制幾

已形成登山界對本處整體形象最主要之影響指標，宜加以重視，建議可於適當公開場合對民眾多加宣導辦理情形，讓民眾更了解入園申請程序。

- (四) 關於本處參與 N7W 票選活動之立場應加強宣導：本年度民眾陳情本處參與 N7W 票選相關活動之意見、質疑者達 40 件，本處約於 2 月起玉山即代表台灣參加票選活動，並與 N7W 主辦單位洽談合作事宜，礙於國際使用慣例之因素，使玉山僅以「Chinese Taipei」來代表，雖經多次向主辦基金會爭取，然能無法如願以「Taiwan」為所在國家，民眾起因於愛護玉山之心亦積極參與此票投活動，如能及早說明本處處理之過程及立場，可免於民眾誤解及多次陳情；另為鼓勵更多民眾之參加票選，所辦理抽獎活動相關規定未能提供更周延規劃、多方宣導正確抽獎步驟及語言之阻，部份民眾未能及時列印投票之畫面，造成資格不符之遺珠之憾。

伍、結語

本處重視人民陳情案件之處理，並訂定相關作業規範，由研考單位加以執行管考，故能獲得相當高之滿意度及問題解決度。因應網路時代的到臨，政府機關每項政策的擬訂、每項行政措施的執行都可能遭遇到外界的質疑與挑戰，其中電子信箱成為外界向政府單位請助或陳情的最方便途徑，故目前電子郵件陳情案件數量日益增加，陳情機關層級提高，傳統書寫陳情書陳情方式則逐漸減少，而陳情案件處理的效率與品質則成為外界對政府效能評價的重要指標，本處將秉持快速與務實態度，建立起以問題為導向及重視外部意見、自我診斷之機制，藉由內部檢討改善、外部民意監督，以使玉山國家公園之業務與服務品質臻於完善。

附表 1

玉山國家公園管理處 98 年度人民陳情案件類別統計表

方式 機關	行政興革之 建議	行政法令之 查詢	行政違失之 舉發	行政權益之 維護	總件數
玉山國家公 園管理處	90	0	16	47	153
百分比	58.82%	0%	10.46%	30.72%	100%

附表 2

玉山國家公園管理處 98 年度人民陳情案件方式統計表

方式 機關	來函	電話	傳真	信箱	E-MAIL	其他	總件數
玉山國家公 園管理處	0	0	0	9	144	0	153
百分比	0%	0%	0%	5.88%	94.12%	0%	100%

附表 3

玉山國家公園管理處 98 年度人民陳情案件處理情形問卷調查統計表

機關 \ 答復件數		滿意 (非常滿意及滿意)	不滿意 (非常不滿意及不滿意)	尚可	無明確反應 (沒意見/不知道/其他)	總件數
玉山國家公園管理處	行政興革之建議	9	1	-	-	10
	行政法令之查詢	-	-	-	-	-
	行政違失之舉發	1	-	-	-	1
	行政權益之維護	3	-	1	-	4
總計(百分比)	行政興革之建議	60%	6.67%			66.67%
	行政法令之查詢	-	-	-	-	-
	行政違失之舉發	6.67%	-	-	-	6.67%
	行政權益之維護	20%	-	6.67%	-	26.67%