

玉山國家公園管理處
100 年度人民陳情案件檢討分析改善報告



101 年 2 月

玉山國家公園管理處 100 年度人民陳情案件 檢討分析改善報告

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 100 年度陳情案件統計結果，屬行政興革之建議事項者 46 件（佔 56.10%），行政法令之查詢者 1 件（佔 1.22%），行政違失之舉發者 14 件（佔 17.07%），行政權益之維護者 21 件（佔 25.61%），合計 82 件（如附表 1）。
- 二、陳情案件方式：依本處受理 100 年度人民陳情案件統計結果，全年度列管陳情案件計有 82 件，其中以首長信箱（遊客意見箱）陳情者 5 件（佔 6.10%），以電子郵件陳情者 77 件（佔 93.90%），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 100 年度人民陳情案件 82 件中，其中其滿意度問卷調查結果回擲者計有 20 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 14 件、表示尚可者 2 件，表示不滿意或非常不滿意者 4 件（如附表 3）。

肆、陳情案件內容分析

本年度共接獲 82 件陳情案，就其陳情內容分析如下：

- （一）反應園區設施修復或建議加裝設施或牌示錯誤者 12 件。
- （二）有關本處排雲山莊整建工程疑義及配套措施意見者 7 件。
- （三）反應本處員工服務態度不佳者 4 件(含合作社 2 件)。
- （四）反應本處網站內容有誤、玉山 e 學苑測驗問題者 4 件。
- （五）反應入園審核進度不明、抽籤不公（含入園開放、住宿申請等）18 件。
- （六）反應本園區環境雜草叢生、髒亂者(含山屋)3 件。
- （七）有關本處參與 N7W 票選活動意見、質疑抽獎活動公平性者 17 件。
- （八）反應外包權益、質疑保育成果及遊憩服務建議者(接駁車、高空纜車等)11 件。
- （九）其他（業務洽詢、黑熊拍攝協助、詢問捐款...）6 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 100 年度人民陳情案件，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）復陳情人，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，除立即函復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 100 年度接獲之陳情案件主要分為電子郵件及來函陳情(遊客意見表、首長信箱)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，未能依限完成者自 99 年起首長電子信箱系統會自動發出稽催訊息至結案為止，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，並透過書面或電話親自回復民眾告知辦理情形，以達資訊公開。

陸、改善建議

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) 關於本處參與 N7W 票選活動之立場及抽獎活動應公開透明及加強宣導
1. 本年度民眾陳情本處參與 N7W 票選相關活動之意見、質疑者高達 17 件，本處約於 98 年 2 月起玉山即代表台灣參加票選活動起，至 100 年為票選決選最後階段，雖與 N7W 主辦單位多次洽談合作事宜，礙於國際使用慣例之因素，使玉山僅以「Chinese Taipei」來代表，並經多次向主辦基金會爭取，然仍無法如願以「Taiwan」為所在國家，至票選最後階段民眾仍非常關切此議題，雖民眾起因於愛護玉山之心亦積極參與此票投活動，故仍建議於適當時機再次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，已推出透過網路、電話、手機簡訊、facebook 等多元票投方式，可吸引年輕族群號召親朋好友共同參與，並規劃出以手機簡訊之便利的投票方式，但每則簡訊費用高達 10 元，較以往簡訊費用高出許多，多少會影響民眾之投票意願，甚至被質疑圖利電信業

者之嫌。

2.本處在最後衝刺階段投入多方面的宣傳行銷策略，包括媒體宣導、廣播宣傳、網路動畫宣導、E-mail 宣導等方式，各界更踴躍響應辦理相關宣傳投票，對於玉山在國際形象及曝光度皆有加分效果。本處為感謝國人在票選活動中對玉山的支持，於 100 年 12 月 15 日辦理 N7W 總抽獎活動，然抽獎辦法在 100 年 11 月 11 日票選結果公布時仍未明確公開說明舉辦抽獎活動日期及辦法，在票投最後幾天許多民眾因網路壅塞致投票失敗或步驟不清楚，本處雖有提供服務專線及窗口來解決民眾疑慮，但仍有不少民眾質疑是否有作票、為何遲遲不辦抽獎活動、缺少獎品...等問題，本案如能提前規劃並公開相關抽獎辦法、時間等細節，則可減少民眾對於個人權益之抱怨，亦可減少同仁再處理後續回復的程序。

(二) 民眾對於排雲山莊整建規劃設計及完工期程非常關切：本年度仍有 7 件來信陳情關於本處辦理排雲山莊整建相關問題，雖不像 99 年高達 85 件來信陳情，但民眾對於整建設計、適法性等均有來函指正及建議，本處均一一回函並說明本處辦理情形及相關依據，並由相關承辦課室及主管當面解答、溝通。本處排雲山莊於 99 年 9 月起暫停提供山友住宿迄今達 1 年餘，有鑒於玉山主峰是全國民眾熱愛的登山路線之一，雖提供相關配套措施，仍有許多民眾除透過書面或電子信箱詢問整建完工日期外，亦入園服務專線或服務台亦接獲民眾洽詢的電話，而本處網站未能定期或不定期公布整建進度或預計完工日期，建議未來可針對年度重要議題，較難簡易回答者，請相關課室預先擬定問答，以助於接到民眾來信或陳請時，各窗口能夠儘速回復及統一答復內容。

(三) 對於園區各項設施及網站資訊等應有健全體檢機制：本年度民眾陳情園區設施修復及加設設備、網站內容資訊錯誤、個資及玉山 e 學

苑測驗者合計有 16 件，建議各相關單位以定期或不定期方式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，另有關網站資訊應適時更新、檢視，俾以及早發現問題，儘速加以處理，尤其現在落實個人資料保護法政策下，應構思如何才能提供完善資訊安全環境及之安全設施，以避免引起民眾負面印象，更可減少未來發生不必要之事故或民眾權益損失。

(四) 入園申請審核作業程序應多公開宣導及縮短災後勘查時程：

1. 本年度民眾陳情入園審核程序不明確及質疑入園開放時間或專案入園申請疑義者達 18 件，較 99 年僅減少 1 件，或較 98 年施行入園新措施時(取消單攻及安全講習)減少 5 件，且逢排雲山莊於 99 年 9 月 1 日起進行整建工程備料等，停止申請住宿排雲山莊，故欲攀登玉山僅能申請住宿圓峰山屋，故需體力較佳山友使能攀登，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規定，部分民眾仍對入園作業申請及抽籤公平性表示質疑，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及審核程序。
2. 有關入園開放時間因涉及各管理站轄區之巡查路線長短及設施安全評估因素，在各災害(颱風、地震等天然災害)結束後，現場管理單位在安全無虞下，能儘速派員勘查並回報，俾利進行園區開放與否之訊息公布，尤其當高山型之友處能於 1-2 天即完成公告園區開放時間，難免民眾會做政府單位施政效率之比較。
3. 除了網頁上現有的 FAQ 詢答連結外，未來在管理處遇有重大活動議題，或是因氣候因素(如雪季延長)影響民眾入園入山權益，導致民眾大量詢問類似問題時，可在首長信箱或入園申請網頁，特別設

立「熱門詢答」連結，於特定期間內將民眾最常詢問或反應的問答，主動提供在網頁上，讓民眾感覺到管理處預先解決問題的積極與誠意。

柒、結語

本處重視人民陳情案件之處理，除訂定相關作業規範，並依據行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點推動辦理，本著應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理態度，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、行政措施的擬訂及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，本處賡續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更臻完備。

附表 1

玉山國家公園管理處 100 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	46	1	14	21	82
百分比	56.10%	1.22%	17.07%	25.61%	100%

附表 2

玉山國家公園管理處 100 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	5	77	0	82
百分比	0%	0%	0%	6.10%	93.90%	0%	100%

附表 3

玉山國家公園管理處 100 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	11	11	4	-	-	15
	行政法令之查詢	-	-	-	-	-	-
	行政違失之舉發	1	1	-	-	-	1
	行政權益之維護	2	2	-	2	-	4
總計(百分比)	行政興革之建議		55%	20%			75%
	行政法令之查詢		-	-	-	-	-
	行政違失之舉發		5%	-	-	-	5%
	行政權益之維護		10%	-	10%	-	20%