

玉山國家公園管理處
102 年度人民陳情案件檢討分析改善
報告



103 年 8 月

玉山國家公園管理處 102 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 2 座成立之國家公園，自民國 101 年 11 月公告「玉山國家公園計畫（第三次通盤檢討）」，園區面積變更為 10 萬 3 千 121.4 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」及「文書作業處理」，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 102 年度陳情案件統計結果，屬行政興革之建議事項者 59 件(佔 70%)，行政法令之查詢者 0 件(佔 0%)，行政違失之舉發者 5 件(佔 6%)，行政權益之維護者 20 件(佔

24%)，合計 84 件（如附表 1）。

二、陳情案件方式：依本處受理 102 年度人民陳情案件統計結果，全年度列管陳情案件計有 84 件，其中以首長信箱（遊客意見箱）陳情者 2 件（佔 2%），以電子郵件陳情者 82 件（佔 98%），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 102 年度人民陳情案件 84 件中，其中其滿意度問卷調查結果回擲者計有 10 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 4 件、表示尚可者 1 件，表示不滿意或非常不滿意者 5 件（如附表 3）。

肆、陳情案件內容分析

本年度共接獲 84 件陳情案，就其陳情內容分析如下：

- （一）反應園區設施設置或修復(含主峰石碑雷擊受損)、環境整理者 13 件。
- （二）質疑本處排雲山莊整建工程進度及服務措施者 10 件。
- （三）質疑入園抽籤公平性、審核流程及規定、系統資安問題者 34 件。
- （四）反應玉山 e 學苑系統獨厚微軟及本處網站資訊修正者 4 件。
- （五）建議本處更正解說宣導品內容及質疑活動報名者 8 件。
- （六）反對修正公告禁止事項、質疑法規定未公開及規費標準者 2 件。
- （七）反應同仁服務態度不佳、質疑個人操守者 7 件。
- （八）其他（公路封閉、公務車衝撞、獼猴抓傷建議、感謝...）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 102 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 102 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。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；其中 102 年度共簽辦 2 件新增建議列管案，1 件於當(4)月底已改善，1 件列管 1 個月(12 月)後業已改善完成。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) 排雲山莊整建開放期程資訊應適時公開，訂餐流程及供餐程序應標準化：針對年度重要或民眾關切議題(如排雲山莊開放

時程)，可由相關課室預先擬定問答，並視需要酌予於本處網站上公開相關辦理進度。另訂餐流程、供餐程序及廠商退款機制等應建立標準化流程(SOP)，以提供相同之服務品質。

(二) 網站系統應符合大眾使用需求及易操作：本處資訊網應提供可使用不同瀏覽器或僅以文字瀏覽等方式閱讀，且原需通過 e 學苑內測驗取得證明後始能申請入園，應修正為採「自主性測驗」，未能於網路進行測驗之山友，可至排雲登山服務中心進行觀看，讓山友明瞭各項登山安全知識。

(三) 入園系統建議作懶人包，相關規定與流程應多公開說明：為讓社會大眾更熟悉相關規定，可在山岳團體、舉辦解說活動或其他公開場合等適當時間多作宣導及解釋，亦可於網站作清楚範例之懶人包等提供山友申請時之參考。

(四) 園區步道及解說牌示應定期巡查加強維護及資訊正確性：建議現場管理單位應定期派員進行受損之步道巡查，加強巡查路線之明確標示，以維護登山客之安全。

(五) 應提升同仁為民服務態度及應對技巧，遵守公務員廉政倫理規範：本處為直接面對民眾之第一線服務機關，應以民眾角度為出發點，雖每年均辦理服務品質之相關訓練課程及電話禮貌測試等，則需要同仁及各主管將知識化做常識去努力學習演練。另各單位應積極檢討業務之流程，落實內部三級品管制度，以確保業務推動品質，並遵守「公務員廉政倫理規範」相關規範。

柒、結語

本處為第一線服務民眾之機關，除重視人民陳情案件之處理，並訂定相關作業規範，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，本署應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理態度。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，其中透過網路以電子信箱成為外界向政府單位陳情的最方便途徑，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（直接至總統府、行政院等民眾信箱），傳統書寫陳情書陳情方式則逐漸減少，而陳情案件處理之改進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 102 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 | 59 | 0 | 5 | 20 | 84 |
| 百分比 | 70% | 0% | 6% | 24% | 100% |

附表 2

玉山國家公園管理處 102 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 | 2 | 82 | 0 | 84 |
| 百分比 | 0% | 0% | 0% | 2% | 98% | 0% | 100% |

附表 3

玉山國家公園管理處 102 年度人民陳情案件處理情形問卷調查統計表

| 答復件數 機關 | | 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 | 4 | 2 | 1 | - | 7 |
| | 行政法令 之查詢 | - | - | - | - | - |
| | 行政違失 之舉發 | - | - | - | - | - |
| | 行政權益 之維護 | - | 3 | - | - | 3 |
| 總計(百分比) | 行政興革 之建議 | 40% | 20% | 10% | | 70% |
| | 行政法令 之查詢 | - | - | - | - | - |
| | 行政違失 之舉發 | - | - | - | - | - |
| | 行政權益 之維護 | - | 30% | - | - | 30% |