

林務局花蓮林區管理處 102 年度政府服務創新精進執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函修正「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 四、行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 五、行政院農業委員會 99 年 2 月 9 日農秘字第 0990075160 號函修正「行政院農業委員會服務創新精進實施計畫」及行政院農業委員會林務局 99 年 2 月 11 日林秘字第 0991760195 號函。
- 六、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函修正「政府服務品質獎評獎作業手冊」及「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 七、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 號函修正「政府服務品質獎評獎作業手冊」及「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 八、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函修正「政府服務品質獎評獎作業手冊」及「政府服務品質獎評獎實施計畫」。

貳、計畫期程

自民國 102 年 1 月 1 日起實施，為期四年。

參、計畫目標

- 一、塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。
- 二、確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。
- 三、不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。

肆、實施對象

本處各課室及工作站

伍、實施內容

構面一 (600 分)	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。				
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
服務流程 (280 分)	服務流程便捷性 (180 分)	1. 單一窗口服務全功能程度 (60 分)	1.全面檢討業務簡化流程，縮短行政流程，製訂標準作業程序，單一窗口服務及導引服務，本處及各工作站均設單一窗口，共 5 窗口，民眾或社區可就近申辦各項作業。 2. 清楚標示申請案件作業時程、所需費用及所需書表、檢附書證規定，方便民眾申請。 3. 所轄池南森林遊樂區收費站售票單一窗口服務，由售票人員主動詢問遊客可免下車，可縮短等候時間。	單一窗口提供民眾全方位的服務。 促進內部橫向聯繫，加強案件處理知能，提昇服務流程便捷性。 節省遊客等候時間，以減少遊客抱怨，提升遊客意度	各課、室及 工作站	
		2. 申辦案件流程簡化程度 (60 分)	2.1 檢討簡化申辦流程提升服務績效。 1.租地造林地續約申請，經工作站初勘核符即一併造送契約書用印後逕寄承租人。 2 有關各公部門之緊急災害搶修案件可傳真或電話受理申請，再行補件。 3. 簡化暫准建地、水田租金繳納手續，由各巡護區護管員前往收取，可免承租人往返奔波，達到便民措施。	簡化流程後預計可縮短續租申請案約 3-5 工作天，並減少公文量。 讓民眾確實感受到為民服務的政府，一切以民意為依歸。		

		3. 申辦案件書表減量程度 (60分)	<p>3.1 檢討申辦人檢附書表情形，執行簡化措施，提升服務績效。</p> <p>1. 所有招標採購文件上傳行政院公共工程委員會電子領投標系統，提供廠商經由網路全天 24 小時之領標服務，且招標文件費用經由網路自動轉帳，有效簡化招標作業程序，提升行政效率。</p> <p>2. 物品採購以電子下單方式採用台灣銀行共同供應契約集中電子採購。</p>	讓民眾瞭解各項作業程序及需繳交文件或透過網路下載申請書表。	各課、室及工作站	
服務流程透明度 (100分)	1. 案件處理流程公開程度 (60分)	<p>1.1 提供案件承辦資訊種類。</p> <p>1. 製作為民服務白皮書及訂定各業務標準作業流程公布於機關網站上並主動告知申請人處理程序及進度。</p> <p>2. 對外公文右上角均載明承辦人姓名、聯絡電話、傳真及電子信箱等資訊，俾供查詢。</p> <p>3. 服務台懸掛人民申請案件標準處理流程表。</p> <p>4. 建立完整的公文處理時效登錄系統，督促承辦人依標準作業時間將受理案件辦理情形回復申請人；因故超過標準作業時間，則應主動告知目前最新辦理情形。</p> <p>1.2 提供案件查詢管道種類。</p> <p>1. 遊樂區解說服務申請，由專人負責回應。</p> <p>2. 招標公開上網提供資訊並於決標後上網刊登決標結果。</p> <p>3. 本處網站提供政風檢舉信箱(花蓮郵政第 76 號信箱)、檢舉專線(03-8325147)、檢舉專用傳真機(03-8347130)及電子郵件信箱(dm88@forest.gov.tw)等管道供民眾檢舉及投訴。</p>	<p>1. 使民眾了解查詢管道及審核進度，讓行政流程明確化而且透明化，建立機關業務推展之公平、公正、公開性，保障服務同仁執行法令客觀及合法性，取得民眾之信任。</p> <p>2. 提供現場、各承辦人員電話、電子信箱、本處及林務局網站、為民服務電子信箱，供民眾業務查詢。</p> <p>3. 招標過程及結果，上網刊登週知，達到公平、公正、公開。</p> <p>4. 對民眾檢舉及投訴事項，除依規進行瞭解及簽辦外，並迅速回復民眾。</p>	各課、室及工作站	各單位主管追蹤考核。	
	2. 案件處理流程主動回應程度 (40分)	<p>2.1 提供案件主動通知及確認功能。</p> <p>1. 針對於接獲立委關切案件或人民陳情案件均重視並著即派員會勘，提供即時快速的服務效能。</p> <p>2. 為促使社會大眾瞭解施政措施與績效，適時發佈新聞稿與本處網頁新訊息，提升服務品質。</p>	務期所有陳情案件均能於處理完竣時主動通知及確認。期望建立和善顧客關係。	各課、室及工作站		

<p>機關形象 (170分)</p>	<p>服務場所 便利性 (50分)</p>	<p>洽公環境 適切程度 (50分)</p>	<p>1.1 機關洽公環境滿意度。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續推動辦公環境綠美化，營造優質洽公環境，進而建構公園化之辦公環境。 2. 辦公室大廳設置各樓層配置圖、平面圖、服務項目及各單位銜牌，動線標示清楚明確，並採中英雙語對照。 3. 設置申辦項目流程、人民申請案件處理期間表，並規劃適當的服務動線。 4. 辦公場所每年一次委請專業人員進行消防設備安全檢修暨建築物公共安全檢查申報。 5. 各項申請書表均已標準化，申請書表範例置放服務台，由值班保全人員協助民眾辦理各項申辦作業。 6. 設置「愛心服務鈴」、身心障礙人士專用停車位及車道等無障礙空間設施。 8. 辦公室專人負責清潔，每日定期檢查並作成紀錄，設置盆栽綠美化。 9. 辦公室外四週環境配合行政院推行「清淨家園—全民運動」政策，實施環境清潔，加強綠美化，提供洽公民眾整清的外部空間。 <p>1.2 機關服務設施妥適完備。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處及工作站設置櫃台、洽公座椅、會客區、電腦、辦公室廳室及遊樂區提供無線網路(Wi-Fi)及(i-Taiwan)、飲水機、影印機、文具及資源回收箱等必要設施，處本部並設置哺乳室方便洽公民眾照顧嬰幼兒。 2. 本處及各工作站辦公室均設置服務台、佈告欄、樓層配置圖、為民服務項目牌、人民申請案件流程表、及森林遊樂區旅遊資訊櫃，陳列各森林遊樂區摺頁及防範森林火災等文宣資料供民眾取閱等。 3. 服務台備有各項申請書表、範例及老花眼鏡，供民眾取用填寫，以備洽公民眾不時之需。 4. 盥洗室供應洗手乳、衛生紙、擦手紙，每日定期檢查並作成紀錄，提供洽公民眾舒適整潔的場所。 5. 設置身心障礙人士專用愛心服務鈴、停車位、盥洗室、殘障坡道等無障礙空間設施。 6. 本處設置「為民服務中心」供民眾洽公，提供電腦供民眾上網查詢相關資料。 7. 本處及各工作站規劃設置汽、機車停車位，免費提供洽公民眾使用，車輛擁擠時，由專人服務洽公民眾之車輛移位調整。 8. 加強服務設施維護並定期檢查。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 預期民眾對於本機關整體洽公環境的滿意度達80%以上。 2. 提供整潔、便利、溫暖、安全、衛生之洽公環境，便利人民申辦案件，提升機關形象，提高行政效能，使洽公民眾更安心、放心，有公家就是我家的感受。 3. 辦公廳舍及遊樂區設施，每年定期消防及安全檢測一次以上，並妥適維護。 4. 各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並符合需求。 5. 建置完備的服務設施及使用說明，提供無線網路充分滿足洽公民眾的需求。 6. 保障特定族群公共設施使用之權利，達到照顧弱勢族群之施政目標。 7. 提供安全、舒適及具有特色的自然生態旅遊環境，提升遊客旅遊意願。 	<p>秘書室及 工作站</p>	
------------------------	-------------------------------	--------------------------------	---	---	---------------------	--

服務行為 友善性與 專業性 (90分)	1. 服務 親和 程度 (40 分)	<p>1.1 洽公服務禮儀滿意度。</p> <p>1. 對於來訪或洽公民眾，各工作站由服務台人員主動招呼奉茶並引導服務，本處則由服務台保全人員主動招呼協助。</p> <p>3 森林遊樂區、生態教育館服務人員及解說志工，隨時受理遊客旅遊諮詢並親切引導解說。</p> <p>4. 為提昇本處同仁親切、專業的服務禮儀，舉辦服務禮儀訓練，各森林遊樂區服務人員並依 ISO9001 服務品質標準作業程序切實執行各項管理服務業務。</p> <p>1.2 電話禮貌測試績效。</p> <p>1. 要求同仁務必依據行政院研考會訂定之電話接聽禮貌規定及本處推行電話禮貌運動實施計畫辦理。</p> <p>2. 辦理各課室及各工作站電話禮貌測試，請同仁能隨時注意電話禮貌。</p> <p>3. 與花蓮區農業改良場每月互相抽測員工電話禮貌 3 次。</p> <p>1.3 推行公事客語無障礙環境。</p> <p>1. 本處位於客家文化重點發展區，為提供客家族群使用客語申辦公事服務。</p> <p>2. 成立公事客語服務員團隊，由本處通過客語認證薪傳師等熱心客籍同仁組成。</p> <p>3. 提供臨櫃口譯申請服務。</p>	<p>1. 塑造優良機關形象，與民眾建立夥伴關係，對洽公民眾親切有禮，熱忱服務，詳細說明，減少民怨。</p> <p>2. 獲致民眾對機關之信任與期待，建立和諧之互動關係，有效解決及滿足民眾行政服務需求，符合「林業走出去、民眾走進來」的施政目標。</p> <p>3. 預期民眾對於本機關洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。</p> <p>4. 預期對各森林遊樂區、展示館之遊客滿意度達 80% 以上。</p> <p>5. 藉電話禮貌測試，訓練同仁養成良好電話接聽習慣，藉由外部單位抽測評鑑，使評分更臻公平客觀。</p> <p>6. 保障客籍民眾，親切無障礙使用客語申辦公事權利。</p>	各課、室及 工作站	辦理各單位電話禮貌測試，全年分 4 季辦理，平均每月抽測 3 個單位，並由外測單位每季抽測 9 次，同時將考核結果提處務會議討論。
	2. 服務 可勝 程度 (50 分)	<p>2.1 服務人員問題回應正確性。</p> <p>1. 藉由各項會議及訓練，加強同仁對所承辦業務具備相關法令之專業知識及熟悉標準作業程序，民眾洽詢時應耐心且和顏悅色的詳細正確回應。</p> <p>2. 與民眾有直接關係之業務，制定標準作業程序。</p> <p>3. 落實代理人制度，代理人需將代理之業務充份瞭解，並能準確回應民眾洽詢問題。</p> <p>4. 人民申請案件，受理後承辦人先仔細審核所需書件，如有缺欠文件，以「一次告知」服務，避免民眾來回補件。</p>		各課、室及 工作站	

	服務行銷 有效性 (30分)	施政宣 導有效 程度(30 分)	<p>促進民眾瞭解施政及服務內容績效。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 施政重要訊息，主動發布新聞稿，透過媒體及網站公告，以利民眾查詢，如宣導活動、森林遊樂、生態遊憩活動、防火宣導等訊息，另有關民眾權益之重大消息，以電視媒體跑馬燈即時宣導。 2. 每日由專人剪報蒐集輿情民意並即時回應處理。 3. 主動與學校合作辦理校園植樹活動及進行校園解說服務，並提供多項宣導資料及政府出版品。 4. 辦理保林防火及保育宣導工作，主動至山區部落、社區、派出所及消防局拜訪並提供宣導資料增進橫向聯繫，並與山區駐警建立良好關係，共同協防山林。 5. 辦理政策宣導活動，如植樹活動、社區綠美化、防火宣導座談、全民造林、社區林業、校園解說、社區生態解說、森林遊樂等宣導。 6. 落實本處政風工作社會參與，持續推動政府「肅貪倡廉」之決心，利用本處辦理植樹月、社區綠美化、社區林業等活動，於活動現場設置攤位，陳列宣導展架及規劃「廉心條碼」自製創意趣味遊戲、有獎活動；有效深化社會廉潔意識，提升機關清廉形象，共同實現「乾淨政府、誠信社會、透明台灣、廉潔家園」之願景。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過積極主動蒐集資訊、主動發掘問題並發布新聞稿，使社會大眾瞭解各項施政措施及執行成效。 2. 適時積極推動政府「肅貪倡廉」工作，結合社區、民間團體力量，以具體行動，深入基層，提升機關清廉形象。 	各課、室及 工作站	
顧客關係 (150分)	民眾滿意 度(80分)	機關服 務滿意 度(80 分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年辦理民眾活動政風意見問卷調查，以瞭解民眾對本處服務之滿意情形。 2. 依 ISO9001 標準委外辦理遊樂區服務滿意度調查1次，以提供業務改善之參考，並統計分析遊客服務滿意度成長率。 3. 設置民眾意見調查表回收箱，請民眾於洽公後填寫服務滿意問卷表。 4. 對於有業務往來關係之工程承包商、造林業商、林農及曾向本處投標之製造商、經銷商等進行不同類型問卷調查，建立彼此良好雙向溝通與交流管道。 		各課、室及 工作站	
	民眾意見 處理有效 性(70分)	民眾意 見回應 與改善 程度(70 分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾可利用本處網站服務信箱及服務台意見箱發表對本處各項業務的任何意見或疑問，再由本處相關業務課室依照標準作業流程回覆，讓民眾可以獲得良好回應。 2. 辦公廳入口處製作民眾抱怨處理流程圖，對於民眾藉由現場、電話或林業電子信箱等管道抱怨申訴，均依標準作業流程迅速處理回覆民眾，並定期彙整追蹤改善情形。 3. 訂定「緊急事件處理小組作業要點」，專責處理重大輿情及人民陳情請願案件，並切實檢討事件發生原因及處理得失，據以擬具新的服務措施。 		各課、室及 工作站	。
構面二 (200分)	資訊 流通 服務		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。			

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
資訊提供及檢索服務 (100分)	資訊公開適切性與內容有效性(60分)	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度及網站符合無障礙規範(60分)	<p>資訊服務正確度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 訂定網站(頁)資料定期更新規定，並制定資料定期更新標準作業程序，據以執行並注意資訊安全措施。 <p>資訊連結正確度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 定期進行網站資訊連結測試，如有連結失效及連結內容不正確時，將立即進行更正。 資訊內容如係引用他人之資料，須經授權同意，並註明出處來源。 	<ol style="list-style-type: none"> 預定於4月底前完成「本處網頁資料定期更新」標準作業程序。 實施資訊安全措施，隨時維持網站資料的正確性。 預定於5月底前完成網站資訊連結檢核及更正作業。 資訊內容均使用授權之資料。 	作業課	<ol style="list-style-type: none"> 分別於3、6、9、12月進行本處網頁資料更新及網站資訊連結檢核作業，並制定資料更新及檢核表格，以為執行依據。 每半年至少實施資訊安全測試，修補資安漏洞。
	資訊檢索完整性與便捷性(40分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度(40分)	<p>資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例：</p> <ol style="list-style-type: none"> 依據「行政機關電子資料流通實施要點」等規定，並配合MyEGov分類檢索進行網頁改版作業，提供友善及便捷之分類檢索服務。 本處網站資訊內容預定改版為公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞訊息等版面。 <p>檢索服務便捷性：</p> <ol style="list-style-type: none"> 提供檢索服務功能，並有使用說明及使用範例，及資訊檢索建議。 提供分頁檢索服務，並依資訊之相似程度、時間、主題等方式排列。 提供進階檢索功能(如關鍵字、全文、分類檢索等)。 	隨時保持資訊資料完整性，可用性及適用性。	作業課	<ol style="list-style-type: none"> 每半年至少實施1次以上網頁版面檢討，陸續增加檢索服務功能。 為加強本處全球入口網站內容資料正確性與連結正常，每季各單位就權責範圍內依照定期檢核工作表逐項填列追蹤。
線上服務及電子參與(100分)	線上服務量能擴展性(50分)	線上服務提供及使用情形(50分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 線上服務量能 提供池南國家森林遊樂區、林田山林業文化園區、平地森林園區及玉里野生動物保護區瑞穗生態教育館線上申請解說服務與生態旅遊活動報名，並持續選定重點服務項目，提供線上申請作業。 1.2 電子表單簡化績效 網站提供林政、作業、育樂、秘書、政風等5大類50項為民服務表單下載。 	透過網站全天候不打烊的服務，方便民眾隨時下載申請書表，增進為民服務效率。	各課、室及工作站	
	電子參與多樣性(50分)	電子參與多元程度(50分)	<p>提供民眾意見反映及討論區，並有互動機制及實際回應。</p> <ol style="list-style-type: none"> 設置民眾電子信箱及政風投訴電子信箱，提供民眾詢問業務或投訴陳情之用。 以GIS系統軟體輔助林地管理、森林火災及山難救助定位出圖，提供山區環境的安全性評估。 提供留言版及討論區與民眾做意見交流。 	積極運用網路提供民眾參與機會，建立與民眾良好互動關係，暢通民眾申訴管道，即時回應民眾多元之需求。	各課、室及工作站	

構面三 (200分)	創新加 值服務	提供創新服務情形，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃			
評 項 核 目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
創新服務 情形 (200 分)	一、有價值的創新服務(150 分)	<p>1. 對外服務面向：</p> <p>(1) 池南國家森林遊樂區假日及非假日期間均提供中、英、日語網路預約解說服務，讓外籍觀光人士體驗台灣生態之美。</p> <p>(2) 中午午休休息時間由保全人員或輪值人員負責接聽電話並服務洽公民眾。</p> <p>(3) 對於行動不便、地處偏遠或不識字之林農，由現場護管人員或工作站承辦人員到府代撰申請書，且現場勘查皆以民眾訂定之時間為原則，並視需求提供便車搭載服務，方便民眾共同會查。</p> <p>2. 內部管理面向：</p> <p>(1) 簡化暫准建地、水田租金繳納手續及礦業用地租賃契約流程。</p> <p>(2) 主動輔導租地造林人申辦獎勵造林，持續關心其造林地現況，提供撫育相關技術及無償配撥苗木等。</p> <p>(3) 颱風季節前，主動邀集處轄國有林土石流危險地區聯絡人員與各村里長，召開防災措施座談會，強化災害發生時之應變能力。</p> <p>3. 服務項目改造：</p> <p>(1) 配合林地三級區分林野巡視採責任區制，隨時宣導傳達政令，並對民眾及林農之需求與意見作成記錄、主動給予協助，建立深度</p> <p>(2) 辦理「結合社區加強森林保護計畫」積極推定鄰近本轄國有林地周遭之社區共同維護森林資源，保護環境生態，以期杜絕不法。</p> <p>(3) 配合生態旅遊異業聯盟串聯地方機關、農會、社區協會及私人企業產業，舉辦生態之旅活絡地方經濟，提升產業附加價值，以達宣傳環境保育目標。</p> <p>(4) 玉里野生動物保護區瑞穗生態教育館朝向結合社區林業認養方式，辦理生態教育館之委託經營管理。</p> <p>(5) 池南國家森林遊樂區提供兒童推車及寵物籠、寵物鏈及輪椅借用服務。</p>		各課、室及 工作站	

	<p>二、創新服務標竿學習效益 (30 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站上公布遊樂區預約解說導覽服務申請、租地續約、礦業用地租賃等標準作業流程，便利民眾申請。 2. 推行公事客語無障礙環境，鼓勵員工學習客語，參加客語分級認證檢定考試。 3. 連續假期間擬定池南國家森林遊樂區、林田山林業文化園區、平地森林園區周邊道路交通管制計畫，派員疏導人車進出園區。 		<p>各課、室及工作站</p>	
	<p>三、組織內部創新機制及運作情形 (20 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動社區林業計畫，輔導社區執行資源調查，與池南遊樂區附近社區策略聯盟，共同推動生態旅遊活動，扶助社區發展。 2. 池南國家森林遊樂區與林田山林業文化園區以推廣環境教育及生態理念為宗旨，結合志工辦理各項戶外教學或主題活動，提供民眾知性感性之旅。 3. 三民苗圃培育綠美化苗木，提供社區及機關綠美化植栽，營造舒適生活環境。 4. 林政業務管理系統建立，將租地契約資料及圖面空間資料系統化，並建立歷使資料檔案，除租地申辦各項業務能有效控晚進度，亦便利承辦人員即時查詢租約內容資料及瞭解租地位置，另現場租地現況匯入系統可便於明瞭租地狀況，對於民眾查詢亦能即時提供資訊。 		<p>各課、室及工作站</p>	

陸、實施方式

本處各課、室、站依業務特性訂定為民服務工作及創新作為，及特定服務對象推動作法研訂具體量化指標績效，俾據以推動實施，以積極服務和創新作為提升服務品質，促使為民服務更具深度及廣度。

柒、績效檢討

各課、室、站應就計畫推動事項，主動提出興革意見，全力落實執行，平時依據行政院「政府服務品質獎評獎實施」及「行政院農業委員會服務創新精進實施計畫」自行管理，隨時檢討改進服務品質。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。