

林務局花蓮林區管理處 103 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」。
- 九、行政院研究發展考核委員會 102 年 8 月 15 日會研字第 1022160894 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 103 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 (300 分)	服務流程便捷性 (200 分)	1. 單一窗口服務全功能程度 (70 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。	1. 單一窗口提供民眾全方位的服務。 2. 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。 3. 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.申辦案件簡化程度 (70分)	<p>2.1 檢討簡化申辦流程提升服務績效。</p> <ol style="list-style-type: none"> 租地例行之續約案件，授權由工作站主任核定，即經工作站勘查符合續約要件後造送契約書由秘書室用印後逕寄承租人。 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。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	各課、室及工作站	
		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> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 響應內政部推行「謄本減量」，辦理租地轉讓時，應備文件修正為「轉讓人及受讓人國民身份證影本、戶口名簿影本或電子戶籍謄本等身分證明文件，如係辦理租地繼承者，則將現行應附謄本文件由2份改為1份。 為便利民眾申請作業程序（準備申辦書表）；亦即減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書（表）、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等，對於重要政策宣導均能利用巡視機會深入民眾家中釋疑並能減少申請人於申辦過程補件次數。如以「土地登記規則」第34條規定申請登記時，應提出文件能以電子處理達成查詢者，得免提出之精神，逕行辦理，減少申辦人來回奔波。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 並利用工作同仁巡視機會深入民眾家中釋疑或分送表格文件。 	各課、室及工作站	
服務流程透明度 (100分)	1.案件處理流程查詢公開程度 (60分)		<p>1.1 提供案件承辦資訊種類。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 服務台懸掛人民申請案件標準處理流程表。 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>1.2 提供案件查詢管道種類。</p> <ol style="list-style-type: none"> 遊樂區解說服務申請，由專人負責回應。 招標公開上網提供資訊並於決標後上網刊登決標結果。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 招標過程及結果，上網刊登週知，達到公平、公正、公開。 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。 	各課、室及工作站	

		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> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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,並配合張貼宣傳海報及發放宣導品、折頁等,提升服務品質。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 使民眾了解查詢管道及審核進度,讓行政流程明確化、透明化,建立本站業務推展之公平、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。 	各課、室及工作站
機關形象及顧客關係 (300 分)	洽公環境及服務行為 (100 分)	1. 服務設施合宜程度 (50 分)	<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。 	秘書室及工作站

		<p>2. 服務親和程度 (20分)</p>	<p>2.1 洽公服務禮儀滿意度。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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>2.2 電話禮貌測試績效。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 與花蓮區農業改良場每月互相抽測員工電話禮貌 3 次。 <p>2.3 推行公事客語無障礙環境。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 提供臨櫃口譯申請服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 預期民眾對於本機關洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。 預期對各森林遊樂區、展示館之遊客滿意度達 80% 以上。 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。 保障客籍民眾，親切無障礙使用客語申辦公事權利。 	各課、室及工作站	
		<p>3. 服務可勝任程度 (30分)</p>	<p>3.1 服務人員問題回應正確性。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 與民眾有直接關係之業務，制定標準作業程序。 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。 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>使民眾獲得正確及所需之資訊，減少公文往返費時、建立民眾信任感、加速案件辦理時效。</p>	各課、室及工作站	

	<p>服務行銷有效性 (40分)</p>	<p>施政宣 導有效 程度 (40 分)</p>	<p>促進民眾瞭解施政及服務內容績效。 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，另有關於民眾權益之重大消息，以電視媒體跑馬燈即時宣導，並定期舉行記者會，適時宣導施政績效。 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、政風宣導等。 6.落實本處政風工作社會參與深入民眾，持續推動政府「肅貪倡廉」之決心，利用本處辦理植樹月、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自製創意趣味遊戲、有獎徵答，103年度預計辦理6場活動；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。</p>	<p>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。</p>	<p>各課、室及工作站</p>	
	<p>顧客滿意度 (80分)</p>	<p>機關服 務滿意 度 (80 分)</p>	<p>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。</p>	<p>1.了解民眾所需服務，提升機關整體服務滿意度及機關形象。 2.蒐集民眾意見分析，了解民眾對政府廉政肅貪作為的看法與建言。 3.推展企業誠信責任，營造公私部門榮譽與共的社會文化。 4.減少工程履約之糾紛，提高工程施工品質。</p>	<p>各課、室及工作站</p>	
	<p>民眾意見處理有效性 (80分)</p>	<p>民眾意 見回 應 與改 善 程 度 (80 分)</p>	<p>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。</p>	<p>民眾與機關間建立無障礙之溝通管道，意見可快速獲得解決，提升滿意度，改善服務效能。</p>	<p>各課、室及工作站</p>	

構面二 (200分)	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、內容 正確程度及網站符合 無障礙規範(60分)	資訊服務正確度： 1. 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。 資訊連結正確度： 2. 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。 3. 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。	1. 本處網站(頁)資料定期更新，係依據「本處網頁資料定期更新」標準作業程序。 2. 實施資訊安全措施，隨時維持網站資料的正確性。 3. 依各單位職掌業務，隨時辦理網站資訊連結檢核及更正作業。 4. 資訊內容均使用授權之資料。	作業課	
訊提供及 檢索服務 (100分)	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)	資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例： 1. 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。 2. 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。 檢索服務便捷性： 3. 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。 4. 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。 5. 提供進階檢索功能(如關鍵字、全文、分類檢索等)。	1. 隨時保持資訊資料完整性、可用性及適用性。 2. 政府入口網之資料除不定期更新外，並每季定期稽查。	作業課	
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)	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	

	<p>電子參與多樣性 (50分)</p>	<p>電子參與多元程度 (50分)</p>	<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"> 1. 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。 2. 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。 3. 本處轄區崩塌地目前已利用福衛二號衛星照片，完成基本電子資料庫之建置，將來可用於崩塌地變化情形之追蹤。 4. 颱風期間以電話或簡訊通知民眾相關豪雨及撤離資訊 5. 提供留言版及討論區與民眾做意見交流。 	<p>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。</p>	<p>各課、室及工作站</p>	
--	--------------------------	-----------------------	---	---	-----------------	--

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 核 項 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)	<p>一、有價值的創意服務(150分):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。 2.臨櫃服務一次OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 3.主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。 4.服務評價回饋：利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。 5.跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。 6.智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務。 7.其他創新服務樣態。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對外服務面向： <ol style="list-style-type: none"> (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。 (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。 (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。 2. 內部管理面向： <ol style="list-style-type: none"> (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。 (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。 (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。 3. 服務項目改造： <ol style="list-style-type: none"> (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 (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。 (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。 (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。 (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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增進業務處理及服務之有效性，提升服務效率及品質 2. 讓當地民眾適時瞭解政府作為，並瞭解社區潛在之危害，以降低財產之損失。 3. 林業走出去，民眾走進來，主動積極提供各項服務。 	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. 於夜間及假日期間排定巡視人員會同森警隊執行轄內國有林班重點地區，延續護管工作 2. 定期就本處所轄不易到達之區域組成特遣隊，並深入林班延續巡護工作 3. 網站上公布遊樂區預約解說導覽服務申請。 4. 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、大農大富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。 5. 設置「工作圈改進小組」，全面檢討服務績效，持續進行改善措施。設定標竿學習對象，學習優點改進缺失，作為模範參考依據。 6. 鼓勵員工學習各種語言，參加各種語言分級認證檢定考試。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增加林地管理及業務執行之深度及有效性。 2. 提升整體行政績效，讓各族群洽公民眾感受無障礙服務環境。 	<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. 林政業務管理系統之建立，將租地契約資料及圖面空間資料系統化、並建立歷史資料檔案，除租地申辦各項業務能有效控管進度，亦便利承辦人員即時查詢租約內容資及瞭解租地位置，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。使用googlg、ArcGIS、AutoCAD等軟體，協助林地相關管理查詢作業 2. 辦理「花蓮處轄崩塌影像判釋及調查評估工作」開口契約，可在災害事件後立即啟動調查，分析事業區內崩塌地變異情形，也可依本處需求辦理災害緊急調查評估報告。 3. 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。 4. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供便捷且正確之租約內容、歷史資料及現地情形，利於林地管理 2. 在最短時間內完成災害調查，並擬定後續處理對策，防止二次災害發生。 	<p>各課、室及工作站</p>	