

**林務局花蓮林區管理處  
105 年服務創新精進執行計畫表**

**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、行政院研究國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函訂定「第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊」及「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、行政院農業委員會 105 年 2 月 4 日農秘字第 1050102281 號函訂定「行政院農業委員會 105 年服務創新精進實施計畫」。

**貳、計畫目標**

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促進政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權力與資訊使用權。
- 三、鼓勵積關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

**參、實施對象**

本處所屬各課室及工作站

**肆、計畫內容**

構面一 (400 分)	優質便民服務	「優質便民服務」構面包括 2 個評核項目：服務流程、機關形象及顧客關係，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	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
服務流程(200 分)	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	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.社區林業計畫由各工作站為單一窗口，到府服務說明計畫申請方式及協助申請事宜。每月並進入社區、部落訪視，了解其需求，並協助輔導。 4.所轄池南國家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。 5.公告金額 10 分之一以上之工程及勞務採購案均由政府電子採購網辦理招標。	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，提升遊客滿意度。	各課室站	不定期實地考核
		2. 申辦案件流程簡化情形	1.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。 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。 4.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。 5.獎勵造林案件，由工作站與造林人排訂現勘時間後陳核，辦理獎勵金發放事宜。	1.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。 2.讓民眾確實感受到為民服務的政府，一切以民意為依歸。 3.文件透過網路下載，簡化機關製作、販賣紙本招標文件，及民眾往返機關購買之不便。	各課室站	不定期實地考核

服務 流程 透明 度	1. 案件處理流程查詢公開程度	<p>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>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)招標公開於政府電子採購網提供資訊，並於決標後上網刊登決標結果。</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.由專人聯繫申請單位，並媒合志工排班解說，公開處理流程。</p> <p>4.採購過程及結果，登錄於政府電子採購網，達到公平、公正、公開。</p>	各課室 室站	各課室 定期檢 視作業 流程。
	2. 案件處理流程主動回應程度	<p>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，並配合張貼宣傳海報及發放宣導品、折頁等，提升服務品質。</p> <p>3.本處網站設置政風園地欄位，包括：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)等檢舉不法管道供民眾檢舉及投訴。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3.民眾檢舉及投訴事項，除依規進行瞭解及簽辦外，並迅速回覆民眾。</p> <p>4.主動公開活動訊息，增加與民眾互動，提升服務品質。</p>	各課室 室站	<p>1.製作紀錄備查。</p> <p>2.林業信箱由專人追蹤管考。</p>

<p>機關形象及顧客關係 (200分)</p>	<p>機關形象</p>	<p>1. 服務設施合宜程度</p>	<p>1.機關洽公環境滿意度。  (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)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。  (7)辦公室外四周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。  (8)擬訂 105 年本處辦公室環境美化競賽實施計畫。  (9)為營造年節氣氛，節慶時美化本處大廳及戶外環境。  2.機關服務設施妥適完備。  (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、文具及垃圾分類桶等必要設施。  (2)處本部哺乳室增加設備及訂定使用規範，方便洽公民眾照顧嬰幼兒。  (3)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。  (4)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。  (5)化妝室供應洗手乳、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。  (6)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。  (7)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。  (8)加強服務設施維護並定期檢查。  (9)購買電子血壓計、體脂計、簡易醫藥箱可供本處一般民眾及工作同仁使用。  (10)友善當地社區里民本處提供戶外公園供民眾休閒。  (11)為確保本處各單位辦公廳舍及建築展館民眾洽公及參觀安全，管理單位依權責辦理設備維護及人員管理，並定期進行安全檢查。</p>	<p>1.預期民眾對於本機關整體洽公環境的滿意度提升。  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.為避免資源浪費，養成垃圾分類、垃圾減量、資源回收再利用習慣  7.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。  8.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>	<p>秘書室及各站</p>	<p>不定期實地考核</p>
-------------------------	-------------	--------------------	--	--	---------------	----------------

		<p>2. 服務行為友善性及專業度</p> <p>1.洽公服務禮儀親和度。  (1)對於來訪或洽公民眾，本處由服務台保全人員主動招呼協助。  (2)森林遊樂區、生態教育館、林田山文化園區之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。  (3)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>2.電話禮貌測試績效。  (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，給予優質電話禮儀服務。  (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。  (3)與花蓮區農業改良場互相抽測員工電話禮貌。</p> <p>3.服務人員問題回應正確性。  (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。  (2)與民眾有直接關係之業務，制定標準作業程序。  (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。  (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。  (5)辦理治理工程之品質管理、勞工職場防災知識及技能研習會。  (6)森林遊樂區、生態教育館、林田山文化園區之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。  (7)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。  (8)辦理治理工程之品質管理、勞工職場防災知識及技能研習會。</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。  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。  3.預期提升民眾對於本機關、各森林遊樂區、展示館洽公服務禮儀的滿意度。  4.藉電話禮貌測試，訓練同仁養成良好電話禮儀，藉由外部單位抽測評鑑，使評分更臻公平客觀。  5.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。  6.提昇工程之品質管理之水準，加強施工品質、勞工安全衛生及臨時防減災措施宣導，降低災害與預防災害之發生。</p>	各課室站	<p>1.不定期實地考核。  2.電話禮貌測試紀錄提報處務會議檢討。</p>
--	--	---	---	------	--

	3. 服務行銷有效程度	<p>促進民眾瞭解施政及服務內容績效。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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，以報章、廣播、電視及網路媒體加強宣導，並定期舉行記者會，適時宣導施政績效。</li> <li>2. 每日由專人剪報蒐集輿情民意並即時回應處理。</li> <li>3. 主動與學校合作辦理植樹活動及進行森林保護宣導服務，並提供多項宣導資料及政府出版品。</li> <li>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，並製作布條、布旗懸掛林道、辦公廳及社區，另提供宣導資料增進橫向聯繫，並與山區駐警建立良好關係，共同保育山林。</li> <li>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。</li> <li>6. 落實本處政風工作對外積極社會參與深入民眾，持續推動政府「肅貪倡廉」之決心，對內主動辦理廉政法令宣導，落實廉政倫理規範，同時深耕原住民社區推廣林業廉政，建立部落與機關廉政夥伴關係；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。</li> <li>7. 於相關場域辦理生態旅遊、藝文活動，自然教育中心辦理主題及營隊活動、瑞穗生態教育館辦理環境教育活動，並配合發布新聞稿，發放宣導手冊、摺頁。</li> <li>8. 工程執行設立工程告示牌，並向當地民眾說明內容及預期效益。</li> <li>9. 人事方面，辦理新進人員教育訓練，讓新進同仁能快速進入狀況，在工作上發揮最大的學習效果，提供更好的服務。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 透過與社區、各機關單位辦理之宣導活動，使社會大眾瞭解各項施政措施及執行成效。</li> <li>3. 藉由教育訓練，加強新進同仁對工作環境及業務範疇有初步認識，對於公務員之權利義務有明確認知，對於人事規定有所瞭解。</li> </ol>	各課室站	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 統計與研析報告提報處務會議。</li> <li>2. 製作紀錄備查。</li> </ol>
	顧客滿意情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置民眾意見調查表回收箱，請民眾於洽公後填寫相關意見。</li> <li>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。</li> <li>3. 各工程施工期間，均於入口明顯處設立「工程告示牌」，清楚標示檢舉電話及全民督工 APP 通報程式，讓民眾可以無障礙表達意見。</li> <li>4. 針對人事業務：任免遷調、訓練進修、考核獎懲、差勤管理、保險業務、文康福利、俸給待遇、退休撫卹及整體人事服務，設計人事業務服務滿意度問卷調查，並請機關全體同仁填寫服務滿意度調查問卷反饋意見。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解內部及外部民眾所需服務，提升機關整體服務滿意度及機關形象。</li> <li>2. 池南國家森林遊樂區 105 年度遊客問卷滿意度預期目標 95%。</li> <li>3. 減少工程履約之糾紛，提高工程施工品質。</li> <li>4. 藉由分析人事服務滿意度問卷調查之結果，依據機關同仁的意見反饋，修正並提供更好的服務。</li> </ol>	各課室站	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 製作紀錄備查。</li> <li>2. 進行滿意度統計分析。</li> </ol>

		<p>2. 民眾意見回應與改善情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民眾可利用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。</li> <li>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。</li> <li>3. 訂定「處理集體陳情請願要點」，專責處理人民陳情請願案件，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。</li> <li>4. 本處網站提供林業意見信箱 (service8@forest.gov.tw) 管道供民眾使用，可透過林業信箱提供建議或是投書等意見反應，經相關單位確認後，迅速以電子郵件回應民眾意見或改善情形。</li> <li>5. 利用社會參與宣導活動，辦理廉政反貪滿意度調查，以瞭解民眾對本處廉政工作之滿意情形。</li> <li>6. 邀請廠商參加企業誠信說明會，藉由會場直接宣導建立彼此良好雙向溝通與交流管道，展現公部門反貪決心及說明廉政相關規範，並請廠商負起企業責任，共同建構廉能社會。</li> <li>7. 於執行治山防災工程時，均主動至現場召開施工說明會，並邀請當地居民及村里長參加，說明工程施工內容及預期效益。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>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。</li> <li>3. 推展企業誠信責任，營造公私部門榮辱與共的社會文化。</li> <li>4. 於執行治山防災工程時，均主動至現場召開施工說明會，並邀請當地居民及村里長參加，說明工程施工內容及預期效益。</li> </ol>	<p>各課室站</p>	<p>製作紀錄備查。</p>
--	--	-----------------------	--	---	-------------	----------------

構面二 (300分)	資訊 網路 服務	為鼓勵機關網站設置符合資訊資源向上集中精神，四級以下機關應優先使用業務（或上級）主管機關提供的網站，並以該網站內容進行評核。			
評核 項目	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 與內容 有效性	<p>資訊服務正確度：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.各工程施工期間，均於入口明顯處設立「工程告示牌」，清楚標示工程名稱、承包廠商、工地負責人及聯絡電話等資訊。</li> <li>2.每年定期清查各項業務所蒐集、處理與利用之個人資訊，彙整機關保有之個人資訊資料，並於機關網站上公布。</li> <li>3.各單位除即時更新網站（頁）資料外，並每季定期檢核內文、數據及圖表，保持網站新穎面貌。</li> </ol> <p>資訊連結正確度：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每季定期檢核網站資訊連結是否有效性，如有連結失效及連結內容不正確時，將立即進行更正。</li> <li>2.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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2.實施資訊安全措施，隨時維持網站資料的正確性。</li> <li>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。</li> <li>4.資訊內容均使用授權之資料。</li> <li>5.«工程告示牌»之設立，列入工程契約施作項目，並列入督導。</li> </ol>	作業 課 （各 室 配 合 更 新）	各單位 即時更 新資料， 每季定期 檢核。
	資訊檢 索完整 性與便 捷性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.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。</li> <li>2.檢索服務便捷性： (1)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。 (2)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。 (3)提供進階檢索功能（如關鍵字、全文、分類檢索等）。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.隨時保持資訊資料完整性，可用性及適用性。</li> <li>2.政府入口網之資料除即時更新外，並每季定期稽查。</li> </ol>	作業 課	各單位 即時更 新資料， 每季定期 檢核。
線上服務 及網路參 與（200 分）	線上服 務量能 擴展性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.提供線上服務量能 (1)提供池南國家森林遊樂區、林田山林業文化園區、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。 (2)建立「拔仔溪土砂觀測系統」及「國有林防災應變及堰塞湖監測系統」，隨時提供民眾最新的防災訊息。 (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)以 GIS 系統軟體輔助林地管理、森林火災定位出圖，提供山區環境的安全性評估。</li> <li>2.電子表單簡化績效 (1)網站提供林政、作業、育樂、治山、秘書、政風等 5 大類為民服務表單下載，並敘明申辦流程及應檢附之書件，以提高辦理時效。 (2)建置本處共用磁碟空間(Y 槽)及整體使用規範，由作業課企劃統一成立本處照片蒐集管制中心，10 月 1 日開始啟用，同仁經過濾後註明照片來源及說明，即可將各單位照片共同彙整以供全處使用，如綜合業務考評。以利各單位人員於出外辦理業務、會勘、活動等照片時，可供置放之區域；至於各單位置放照片時，必須過濾外，亦應依照本處資訊安全管理作業守則各工作事項辦理，以確保資訊資產之機密性、完整性與可用性，使資訊安全管理制度之各項活動能符合本處的營運需求。 (3)公告金額 10 分之一以上之工程及 勞務採購案均由政府電子採購網辦理招標，案件比例已達 100%。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.透過網站全天候不打烊的服務，便捷民眾申辦業務，增進為民服務效率。</li> <li>2.建立民眾防災資訊取得及參與之觀念。</li> <li>3.採購投標廠商資訊取得及參與更便捷。</li> </ol>	作業 課 （各 室 配 合 更 新）	各單位 即時更 新資料， 並每季定 期檢核。

	<p>網路參與情形</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"> <li>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。</li> <li>2.颱風期間以電話或簡訊通知民眾相關豪雨及撤離資訊。</li> <li>4.提供留言版及討論區與民眾做意見交流。</li> <li>5.成立「池南自然教育中心 FB 粉絲團專頁」、「玉里野生動物保護區瑞穗生態教育館 FB 粉絲團專頁」，辦理活動後請老師、學生及參與民眾填寫問卷，作為互動及意見交流平台。</li> <li>6.建置外來入侵種沙氏變色蜥通報網路平台。</li> <li>7.本處成立「花蓮林區管理處」FB 粉絲團專頁，以為民服務、人民有感為原則，具體呈現本處業務執行成效，內容之呈現方式以圖表為主，文字為輔。</li> </ol>	<p>積極運用網路平台提供民眾參與機會，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>業、書、樂 作課 秘書室 育課</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 秘書室、政風室定期管理並應。</li> <li>2. 統計相關紀錄備查。</li> </ol>
--	---------------	--	---	------------------------------------	---

構面三 (300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 (300分)	有價值的 創新 服務	<p>1. 對外服務面向：</p> <p>(1)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>(2)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>(3)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，提供撫育相關技術等。</p> <p>(4)租金繳納方式多元化：以往係由管理處製作租金聯單寄發承租人請依限至各工作站辦理繳納作業；為便利民眾繳納，與台灣銀行、土地銀行、超商及郵局等機構簽約委託代收，承租人可自行選擇方便之方式繳納，部份手續費並由本處吸收。</p> <p>(4)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>(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> <p>2. 內部管理面向：</p> <p>(1)簡化租地造林地、暫准放租地等續租流程，如屬單純無違規情事者，授權工作站主任決行。</p> <p>(2)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)主動向轄內社區推廣社區林業綠美化政策，鼓勵其申請計畫。(綠美化部分：至實施地點現地指導樹種栽植、選擇)。</p> <p>(4)協助指導柳杉造林地疏伐作業，以利林地之撫育。</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)為提升遊客服務品質，池南國家森林遊樂區配合林務局裝設自動售票機1台，並已開始營運。</p> <p>(4)池南國家森林遊樂區、林田林業文化園區及大農大富平地森林園區提供中、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>(5)UAV 可在災害事件後立即啟動調查，拍攝轄區緊急崩塌影像，並先行簡易判釋及評估，俾利後續處置作為之參考。</p> <p>(6)人事方面，本處規劃辦理創新服務「員工協助方案系列活動」，訂定實施計畫並積極宣導計畫內容，提供豐富多元的活動、訓練課程及服務，供同仁參與利用。</p>	<p>1.增進業務處理及服務之有效性，提升服務效率及品質</p> <p>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。</p> <p>3.林業走出去，民眾走進來，主動積極提供各項服務。</p> <p>4.民眾繳納租金之方式更為多元便利並可節省民眾往返之時間。</p> <p>5.以一般人工售票及自動售票機同時運作，分流連假時遊客量較大，減少等待時間及抱怨，預期增加遊客滿意度。</p> <p>6.因應民眾特殊需求，提供客製化服務。</p> <p>7.在最短時間內完成災害調查評估，並擬定後續處理對策，防止二次災害發生。</p> <p>8.藉由創新人事服務，以更有規劃的方式推動員工協助，期能讓同仁於工作、生活、健康等三個面向獲得更有效的幫助與發展。</p>	各課 室站	<p>1. 不定期實地考核。</p> <p>2. 統計整理相關紀錄備查。</p>

<p><b>創新服務標竿學習效益</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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</li> <li>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、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。</li> <li>4.於環境敏感地區執行治理工程時，辦理生態檢核工作，擬具生態友善措施建議，交由施工廠商執行。</li> <li>5.人事方面，鼓勵機關同仁學習各種語言，參加各種語言分級認證檢定考試。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.增加林地管理及業務執行之深度及有效性。</li> <li>2.派員疏導交通可引導人車進出園區，減少民眾等待停車位時間。</li> <li>3.考量災害防治需求及生態保育重點之取捨、共存，採取迴避、縮小、減輕及補償等策略，降低工程對棲地造成之損失。</li> <li>4.機關人才藉由國際語言之學習，能強化國際觀，與世界接軌。</li> </ol>	<p>各課室站</p>	<p>統計整理相關紀錄備查。</p>
<p><b>組織內部創新機制及運作情形</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2.推動社區林業計畫，輔導社區執行資源調查，與轄內社區策略聯盟，共同推動生態旅遊活動，扶助社區發展，以資訊科技為工具，如 LINE、臉書展現連繫成果，可節省時間和金錢。</li> <li>3.池南自然教育中心及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。</li> <li>4.與各工作站保持聯繫，如欲崩塌或緊急事件後立即啟動 UAV 調查，並先行簡易判釋及評估有無發生二次災害之虞。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2.現代化社會下，資訊科技的使用日益頻繁，透過通訊軟體的應用，使人與人之間的距離越來越近。</li> <li>3.透過通訊軟體的應用，提高執行效率，節省時間和金錢。</li> <li>4.國家森林志工協助推廣環境教育、生態體驗及各項宣導活動，提供民眾知性之旅。</li> <li>5.在最短時間內完成災害調查，並擬定後續處理對策。</li> </ol>	<p>各課室站</p>	<p>統計整理相關紀錄備查。</p>

#### 伍、檢討及考核管制

各單位應接受各級主管機關不定期考核、訪查與輔導，平時依據行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「行政院農業委員會服務創新精進實施計畫」自行檢討管考，隨時檢討改進服務品質。並於年底時進行本處服務創新精進執行計畫成果考核。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。