

# 104 年度花蓮林區管理處 服務創新精進實施執行計畫成果報告



日期：中華民國 104 年 12 月 31 日

# 目 錄

前言.....	1
壹、優質便民服務.....	2
一、服務流程.....	2
二、機關形象及顧客關係.....	16
貳、資訊流通服務.....	58
一、資訊提供及檢索服務.....	58
二、線上服務及電子參與.....	60
參、創新增值服務.....	64
一、有價值的創意服務.....	64
二、創新服務標竿學習效益.....	73
三、組織內部創新機制及運作情形.....	77
肆、未來努力方向.....	81
附件.....	82
自行檢討管考表.....	95

## 前言

本處位於臺灣東部花蓮縣境內，範圍涵蓋整個花蓮縣，南北長約 125 公里，東西寬約 45 公里，轄管面積佔全臺森林面積的 20%，具有淨化空氣、調節洪流、防止土石崩落、保護野生動植物、提供遊憩資源等功能，與社會大眾生活息息相關。

轄管林地自北往南劃分為立霧溪、木瓜山、林田山、玉里、秀姑巒等 5 個事業區，共 533 個林班 計 319612.15 公頃、區外保安林地 2049.49 公頃、接管國有財產局移交國有林地 7387.67 公頃；面積總計 329049.31 公頃，居全局各林管處之冠，佔全局林地轄管總面積約 20 %。

設有林政課、作業課、育樂課、治山課等 4 個業務課及秘書室、人事室、主計室、政風室等 4 個行政單位，辦理造林、保林、林地管理、治山防砂、森林遊樂及生態保育等業務，依業務需要，設有新城、南華、萬榮、玉里 4 個工作站推動現場工作。現有員額職員 126 名、士級人員 85 名、駕駛 2 人及工友 8 人、約僱 33 名、約聘助理 1 人，合計 255 名。轄區內生態資源極具多樣性，不論地形

景觀、生物資源、棲地類型以至文化遺蹟等為臺灣所特有，隨著自然保育觀念與環境教育工作逐漸受重視，森林之永續生產及生物多樣性之維持益顯重要，可提供民眾休憩旅遊之優質環境。

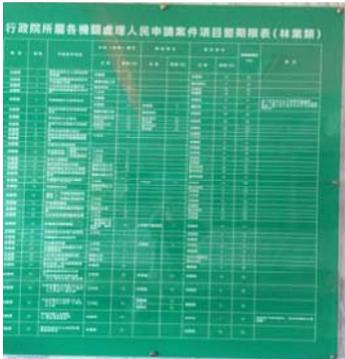
## 壹、優質便民服務

### 一、服務流程

#### (一) 服務流程便捷性

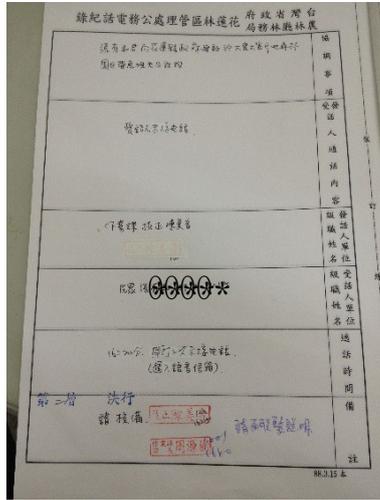
##### 1. 單一窗口服務全功能程度

具體作法	執行情形
<p>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。</p>	<p>本處除設置單一窗口就近服務民眾外，亦設多項走動式的服務，主動積極深入社區、部落，協助社區民眾參與社區林業，喚起社區共同體意識，讓居民重新認識、關心鄉土，進而對土地產生感情，採取合理的社區發展行動，實現國家永續發展願景。更進一步以走動式管理主動服務，方式如下：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 社區林業：育樂課於本(104)年初由本處邀集工作站及輔導團隊到各社區到府服務，說明計畫申請方式及協助申請事宜，今年度到府服務共計服務30個社區單位。</li><li>2. 社區訪視：為加強與社區、部落之聯繫，本處由各工作站主任每月均需進入社區、部落訪視，了解其需求，並協助輔導。本處104年度訪視社區共計413次，服務民眾達1,188人次。</li><li>3. 林野巡視責任區，建立深度服務網：本處轄區劃分為21個巡護區，並在主要地區設置巡邏箱156個，由80名護管員以聯合巡護責任區之方式，守護國有林農之需求與意見作成記錄主動給予協助。</li><li>4. 結合社區加強森林森林保護計畫：本年本處與花蓮縣中橫休閒觀光發展促進會、慕谷慕魚護溪產業發展協會、卓溪鄉古風社區與富里鄉豐南社區等4社區，於2月1日辦理啟動儀式，並核定社區補助費，協助區域性貴重林木毗鄰路線之巡護及盜伐</li></ol>

	<p>濫墾案件查報等林政工作。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. 以走動式管理每月進行森林遊樂區經營管理績效考核及設施巡視，立即就遊樂區內缺失部份進行改善，維持服務水準。</li> <li>6. 作業課課獎勵輔導造林、社區植樹綠美化、苗木申請均於本處轄屬工作站設有服務窗口，供民眾就近申辦。</li> <li>7. 民眾申請辦理災害現場勘查、本處收受在建工程招標文件、工程承攬廠商開工、請款及驗收等各式申請案件，均由本處秘書室收發櫃檯為單一窗口收件掛號辦理，落實「一處收件、全程服務」之便民服務理念。</li> </ol>
<p>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。</p>	<p>本處網站上提供相關資訊，供民眾就所在位置鄰近工作站申辦。另在處本部及各工作站服務台均會清楚標示申請項目及期限。</p> 
<p>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。</p>	<p>驗票人員向遊客說明票價及環境解說，經確認人數後告知收費人員開立發票後遞交票券給驗票人員，由驗票人員再次確認票券與實際入園人數是否一致另外清點當日收入及填寫當日報表。</p>



## 2. 申辦案件流程簡化程度

具體作法	執行情形
<p>(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。</p>	<p>出租造林地租約續租部份，如屬單純無違規情事者，授權工作站主任決行，可節省原報處審核函復時間約 3 日。民眾申請案件部份，均由工作站勘查現場情形報處審核後，由本處直接函復申請人，節省原函復工作站再申工作站函復申請人之作業時程約 3 日。</p>
<p>(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</p>	<p>1. 本處風災過後之漂流木災害，均可透過電話或傳真向本處通報，再行補件。 2. 受理民眾陳情之案件（如突發災害、現場勘查等），可傳真或電話聯繫本處，本處承辦人員將會填寫電話紀錄表，並依據傳真或電話紀錄，正式簽請核辦後續處置措施，其效力本處視為正式申請案件</p> 
<p>(3) 104 年度辦理採購案，均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，有效簡化招標作業程序，提升行政效率。</p>	

<p>(4) 簡化暫准建地、水田租金繳納手續，開放超商、郵局、銀行等管道繳納租金，達到便民措施。</p>	<p>本處與台灣銀行、土地銀行合作開放超商、郵局、銀行等管道繳納租金，承租人可選擇方便之繳納方式，達到便民效果。</p>

## (二) 服務透明程度

### 1. 案件處理流程查詢公開程度

	具體作法	執行情形
提供案件承辦資訊種類	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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 招標公開上網提供資訊並於決標後上網刊登決標結果。 —均刊登於政府電子採購網</li> <li>2. 建置本處專屬網站，並設有為民服務專頁，供民眾自行上網下載相關申請書及標準作業程序。</li> </ol> 
	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。	當收文者對公文內容有疑義時，可即時與承辦人聯繫。
	服務台懸掛人民申請案件標準處理流程表。	 <p>處本部、新城、南華、萬榮及玉里等四個工作站均於入口處放置「行政院所屬各機關處理人民申請案件項目暨期限表」標示，使申辦民眾瞭解申辦流程及申辦期限。</p>
	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	公文時效管制乃屬全面性、整體性的作業，從收文、分文、承辦、

<p>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>會稿、核稿、決行、繕校、監印、發文、歸檔各個階段一貫作業，必須全程列入管制，每一成員全面配合。公文稽催乃管制登記全機關每一文件使用的時間與處理流程，訂定、統計每一過程的可使用時間，並能精確掌握。如果各階段使用時間過於冗長，勢將影響每一文件結案時間。</p> <p>本處自 100 年 12 月底新公文管理系統上線後，為提昇本處公文處理時效，皆以電話或親自與單位登記人員洽談解決問題；每個月檢查各單位公文流程管理情形，發掘有關問題與缺失，從而提出解決方法，藉以提昇行政效能及公文品質。</p> <p>本處研考人員與各單位登記桌人員均有良好互動與共識，促使公文處理時效管制工作能順利推展。針對足以影響公文時效各點，確實積極辦理如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請承辦人員對於經辦之公文確實查詢追蹤、掌握處理時效，對於收文 1 天未簽辦之公文承辦員印送催辦單進行催辦，於處務會議中經由處長指示並應提送各單位主管公文稽催資料，俾瞭解各承辦人員公文處理情形。</li> <li>2. 落實代理制度：承辦人員差假時，職務代理人確實負起代理責任，於時效內辦妥代辦公文。</li> <li>3. 逾期案件展期：展期必須確屬需要，依規定於處理期限屆滿前辦理展延申請。</li> </ol>
--	---

		<p>4. 簡化流程，爭取時效：一般案件，可直接辦稿或簽稿併送時，不必先簽後辦；例行公文可定型化時，不必重覆簽辦。</p> <p>5. 改進會稿不當方式：受會案件應視同最速件處理，涉及兩個以上單位之案件，宜與相關單位商訂原則後再行處理，避免因往來會稿而延誤時效；重要文件須會稿者應親自面洽、影印分會，以免依序會簽稽延時日。</p> <p>6. 人民申請案件、人民陳請案件確實以「案」為單元管制，並實施全程管制以達到作業要求。</p> <p>7. 查催工作發生困難時，即報請主管、專員、秘書協助稽催。</p>
提供案件查詢管道種類	遊樂區解說服務申請，由專人負責回應。	<p>目前遊樂區解說服務的申請方式，有下列三種方式，皆有專人受理並回應。</p> <p>1. 網路線上申請： <a href="http://recreation.forest.gov.tw/personal/personal_index.aspx">http://recreation.forest.gov.tw/personal/personal_index.aspx</a></p> <p>2. 傳真申請：03-8352136</p> <p>3. 電話回應：03-8325141</p>
	招標公開上網提供資訊並於決標後上網刊登決標結果。	104 年度辦理採購案件招標文件，均公開於行政院公共工程委員會電子領投標系統，並提供現場、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。工程決標後，均依照政府採購法第 61 條之相關規定，自決標日起 30 日內上網刊登決標結果。
	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	本年計受理檢舉案件 7 件（含上級交查 4 件），其中澄清結案 4 件，函請森警注意查察 1 件，施作中工程（尚未驗收）改善 1 件，行政改善及懲處 1

	子郵件信箱 (dm88@forest.gov.tw) 等管 道供民眾檢舉及投訴。	件，均依規審慎辦理，並深入研析問 題環節，發現缺失立予改善並函復交 查單位及檢舉人
--	--	---

## 2. 案件處理流程主動回應程度

具體作法	執行情形
<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>☞ 接獲立委關切案件一項，由林務局傳真交辦，或立委辦公室以書面案件通知本處，正式簽請核辦後續處置措施，於會議後將案內紀錄報陳核備。</p> <p>☞ 接獲民意代表或民眾陳情案件後，立即簽請核派人員會同現勘，並積極電話聯繫陳情人，瞭解案件內容，排定現勘時間；現勘後，並依據相關法規及案件輕重緩急，排定維護整修工作之優先順序，相關會勘紀錄並函覆陳情人。</p> <p>☞ 於執行民眾關切之治理工程時，將視工程執行情形，適時發佈新聞稿，使社會大眾瞭解施政措施與績效</p> <div data-bbox="691 1182 1201 1568" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="667 1637 1323 2018" data-label="Image"> </div>

㊟ 民眾陳情之案件(如突發災害、現場勘查等)，可傳真或電話聯繫本處，本處承辦人員將會填寫電話紀錄表，並依據傳真或電話紀錄，正式簽請核辦後續處置措施，其效力本處視為正式  
 ㊟ 民眾陳請書面案件，均由本處秘書室收發櫃檯為單一窗口收件掛號辦理，落實「一處收件、全程服務」之便民服務理念。

(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、摺頁等，提升服務品質。

㊟ 本處相關林務施政執行情形，均適時發佈新聞稿，並於本處網站更新訊息，另配合製作布條、宣導旗或折頁。

1.本處網頁刊登訊息  
 花蓮林區管理處網址：  
<http://hualien.forest.gov.tw/>



主動於本處網頁登載宣導訊息





大農大富平地森林園區摺頁(正反面)



池南國家森林遊樂區摺頁



為推廣本處林政、育樂及作業業務，傳達生態保育觀念，委託花蓮地方電視台製播宣導節目，專題報導本處相關業務。



<p>(3)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>㉒ 本年計受理檢舉案件7件(含上級交查4件)，其中澄清結案4件，函請森警注意查察1件，施工中工程(尚未驗收)改善1件，行政改善及懲處1件，均依規審慎辦理，並深入研析問題環節，發現缺失立予改善並函復交查單位及檢舉人。</p>
--	--

## 貳、機關形象及顧客關係

### 一、洽公環境及服務行為

#### (一) 服務設施合宜程度

☞ 本處近年利用有限的預算，檢視辦公室空間配置的妥適性，並重新規劃，讓各空間具有功能性，例如：將出納室與檔案室的空間獨立，符合業務特性；將文書與事務合在同一個辦公室內，不僅促進秘書室同仁間的聯繫與互動，更多出一個空間，規劃成開標室，供本處各項工程開標時使用，無工程開標時，也供各課室作會開會場所。開標室從會議室中獨立出來，改善以往工程開標需配合會議時間所造成的不便；另哺集乳室原設置於秘書室內，若須使用哺集乳室須先進入秘書室，產生不便，現在將哺集乳室的設置有單獨出入口，形成一個獨立且兼具隱私的空間，方便有哺集乳需求的同仁與洽公的民眾使用，營造性別友善的環境。

#### ☞ 林田山林業文化園區林業生活館

林業生活館依文資法修復完成後，結合相關單位作為各項藝文展覽場域，提供花蓮縣民更多元的活動空間。本年度共辦理 4 場展覽：

1. 1月10日-3月31日「山海·原藝·大川趣—孫大川教授闔家塗鴉藝事」展覽，展出孫大川教授闔家共 50 多幅大作，有書法、油畫及塗鴉等多樣貌的藝術創作。
2. 4月10日-9月30日「春風化羽—臺灣野鳥生態攝影聯展」，展出本處員工自行拍攝的鳥類作品，共 52 幅。
3. 10月8日-11月9日「人與樹的對話」攝影得獎作品展，福田樹木保育基金會主辦，展出得獎作品 19 幅。
4. 10月8日-105年3月31日「森之精靈」影像展，展出本處國家森林志工於本處所轄所拍攝的自然景觀，包括動植物、風景等照片共 39 幅。

#### ● 林田山服務中心-社區服務品質培訓

林田山林業文化協進會承租本處林田山服務中心之販賣部提供簡易餐飲服務，與本處共同致力保存林田山林業文化，長期以來不遺餘力，並協助本處對外行銷林田山，配合宣導園區業務及增進就業機會，有利於本處、社區及遊客三方需求。爰此，為提升園區服務中心餐飲服務品質，辦理「2015 林田山林業文化園區-社區服務品質培訓課程」培訓，針對顧客服務技巧、咖啡操作及產品設計等加強培訓。



1. 機關洽公環境滿意度

具體作法	執行情形
<p>(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。</p>	<p>落實本處辦公環境整理、整頓、清潔等基本項目，營造活力、安全、舒適、明朗、愉快的工作環境，激發員工工作熱忱，進而提昇本處形象。實施期程：104年2月1日至104年10月30日止，查核時間：4月、8月、11月，12月15日公布前三名及進步獎。第一名為主計室、第二名為政風室、第三名治山課、進步獎育樂課。</p> <p style="text-align: center;">評比時照片：</p> <div data-bbox="826 1198 1190 1585" data-label="Image"> </div> <p>頒獎照片：</p>



本處南華工作站環境綠美化，辦公室週遭環境栽植多種林木(如油桐及台灣欒樹等)，並與吉安鄉公所辦理 2014 客家桐花季活動



(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。

1. 新增及修正設辦公室場所之位置圖並採中英雙語對照。

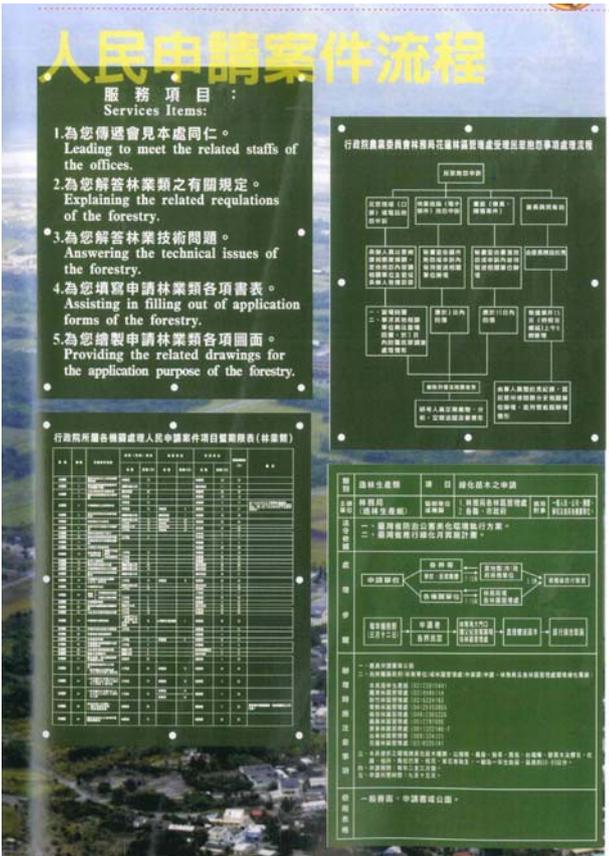


2. 平面圖



(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。

1. 於本處服務台前方標示有申辦項目流程、人民申請案件處理期間表，並由警衛人員引導服務動線。



2. 本處各項申請書表均已標準化，並於本處網頁上供民眾下載使用。

(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。

104 年 5 月執行每年一次消防安全設施檢查，若發現有消防安全之虞者，立即進行改善。本處亦依消防安全檢查辦法，每年向花蓮縣消防局申報消防安全設備檢測工作。

(5) 各項申請書表均已標準化，申請書表範例置放服務台，由值班人員協助民眾辦理各項申辦作業。



<p>(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。</p>	<p>愛心鈴及無障礙坡道，便利身障人士洽公。</p> 
<p>(8) 辦公廳環境清潔維護：環境清潔勞務合約、病媒蚊消毒、颱風季前及秋季修剪高大樹枝、年底環境大掃除。</p>	
<p>(9) 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，秘書室及管理單位應依權責辦理設備維護及人員管理，政風室定期進行安全檢查。</p>	<p>依據本處 104 年機關安全狀況檢查計畫辦理 104 年機關安全維護定期檢查 2 次，104 年度春節期間遊樂區預防措施安全狀況檢查 1 次，將檢查結果製作彙整表，發現缺失部分提出建議事項，函請受檢單位改善。</p>
<p>(10) 維修生態池周邊座椅、增設水池邊的護欄、美化生態池周圍綠美化、</p>	<p>104 年 5 月中旬完工</p> 
<p>(11) 為營造年節氣氛，節慶</p>	<p>每年 12 月</p>

時美化本處大廳及戶外環境。



(12) 為了因應颱風季節停電問題，本處3樓緊急應變中心及總機房增設的緊急供電系統及裝置電話總機不斷電穩壓系統。

104年7月中旬

3樓緊急應變中心(第二會議室)使用步驟



3樓總機室緊急供電系統



裝置電話總機不斷電穩壓系統

(13) 改善視訊會議室空間，原小空間無法有良好的視訊會議環境，11月經過修繕後變成舒適的會議空間。



104年11月中旬

(14) 警衛保全合約、擬訂本處辦公大樓民眾進出園區注意須知、電腦機房、蒸飯房、總機機房之有管制人員進出之區域、保公共意外險、

投保公共意外險 警衛保全合約



## 2. 機關服務設施妥適完備

為使同仁的辦公環境及民眾的洽公環境舒適，勢必需要有妥適的設施，方能達成。因此，本處及工作站均設有服務台，除了提供專人詢問外，更於服務台放置相關的申請書與填寫範例、各森林遊樂區摺頁及各項文宣供民眾取閱，同時備有文具、老花眼鏡供有需要者使用。並設置各樓層配置圖、各課室標示版全面統一為中英雙語標示、人民申請案件流程表，讓民眾能很方便找到洽公的課室，以及了解申請案件的流程。同時於公共空間也增設 iTaiwan 無線上網服務，免費提供民眾使用。

本處設有足夠的停車空間，供同仁及洽公民眾使用，此外，為便利身障者洽公，特設有身障者專用停車格、愛心服務鈴、無障礙廁所及無障礙坡道等相關設施。

本處各課室及各工作站均設有會客空間，提供民眾洽公使用。同時各層樓均設有冷熱飲水機與男女廁所，廁所內並設有衛生紙、洗手乳與擦手紙等，並有專人定時清潔維護。此外，為營造性別友善環境，不論在處本部、工作站及遊樂區皆設有獨立的哺集乳室，提供舒適的空間與設備，供有哺集乳需求的同仁與洽公民眾或遊客使用。

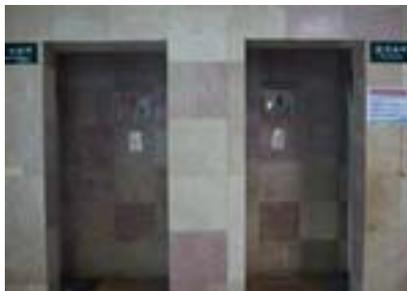
具體作法	執行情形
<p>(1) 本處及工作站設置櫃台、洽公座椅、會客區、電腦、辦公室廳室及遊樂區提供無線網路(Wi-Fi)及(i-Taiwan)、飲水機、影印機、文具及資源回收箱等必要設施，處本部並設置哺乳室方便洽公民眾照顧嬰幼兒。</p>	<p>本處設置櫃台、洽公座椅、會客區</p>  

提供無線網路(Wi-Fi)及(i-Taiwan)  
(i-forest)、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。

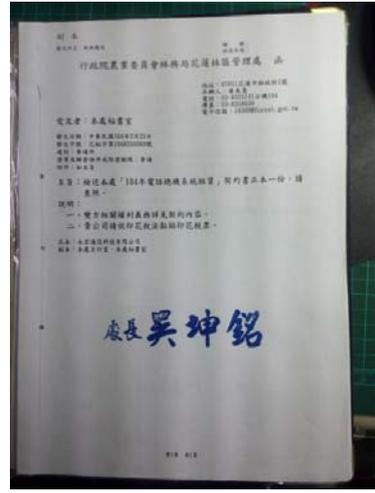


<p>(2) 本處及各工作站辦公室均設置服務台、佈告欄、樓層配置圖、為民服務項目牌、人民申請案件流程表、及森林遊樂區旅遊資訊櫃，陳列各森林遊樂區摺頁及防範森林火災等文宣資料供民眾取閱等。</p>	<p>池南國家森林遊樂區服務台提供摺頁索取</p>  
<p>(3) 服務台備有各項申請書表、範例及老花眼鏡，供民眾取用填寫，以備洽公民眾不時之需。</p>	
<p>(4) 盥洗室供應洗手乳、衛生紙、擦手紙，每日定期檢查並作成紀錄，提供洽公民眾舒適整潔的場所。</p>	<p>池南國家森林遊樂區於本(104)年10月29日榮獲花蓮縣政府頒發104年度花蓮縣列管公廁清潔維護考核績優獎項。</p> 
<p>(5) 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。</p>	

								
<p>(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。</p>								
<p>(8) 加強服務設施維護並定期檢查。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="762 887 967 931">項目</th> <th data-bbox="971 887 1350 931">檢修時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="762 938 967 1317">           電腦機房、蒸飯房、飲水機房之有管制人員進出之區域，以及機件管路進行定期維修保養檢查。         </td> <td data-bbox="971 938 1350 1317">           1. 本處一年兩次配合政風室安全檢查。            2. 電腦機房資訊人員每年日維護查檢。            3. 飲水機每三個月更換濾心         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="762 1323 967 1713">           機電設備、自來水塔、電話機房等設備定期進行維修檢查之計畫。         </td> <td data-bbox="971 1323 1350 1713">           1. 機電設備：與廠商簽約，每月巡檢及每半年總檢驗低電器設備            2. 自來水塔清洗：兩座水塔每年清洗         </td> </tr> </tbody> </table>	項目	檢修時間	電腦機房、蒸飯房、飲水機房之有管制人員進出之區域，以及機件管路進行定期維修保養檢查。	1. 本處一年兩次配合政風室安全檢查。 2. 電腦機房資訊人員每年日維護查檢。 3. 飲水機每三個月更換濾心	機電設備、自來水塔、電話機房等設備定期進行維修檢查之計畫。	1. 機電設備：與廠商簽約，每月巡檢及每半年總檢驗低電器設備 2. 自來水塔清洗：兩座水塔每年清洗	
項目	檢修時間							
電腦機房、蒸飯房、飲水機房之有管制人員進出之區域，以及機件管路進行定期維修保養檢查。	1. 本處一年兩次配合政風室安全檢查。 2. 電腦機房資訊人員每年日維護查檢。 3. 飲水機每三個月更換濾心							
機電設備、自來水塔、電話機房等設備定期進行維修檢查之計畫。	1. 機電設備：與廠商簽約，每月巡檢及每半年總檢驗低電器設備 2. 自來水塔清洗：兩座水塔每年清洗							



3. 電話機房每年定期簽約  
維修



(9) 通過環保署環境教育設施場所評鑑

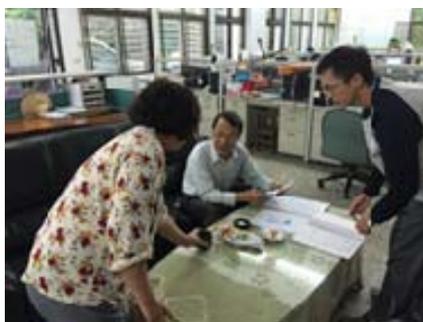


<p>(10) 瑞穗生態教育館 104 年度取得綠建築標章六大指標認證，分別為：綠化量、基地保水、日常節能、室內環境、水資源及汙水垃圾改善等 6 大指標。</p>	 <p>A certificate titled '綠建築標章證書' (Green Building Label Certificate) for the '瑞穗生態教育館' (Ruixue Ecological Education Center). The certificate is framed with a decorative border and includes the following text:     <ul style="list-style-type: none"> <li>受領地點: 瑞穗生態教育館</li> <li>建築師: 2 星級建築師公會認證建築師</li> <li>有效期: 自 104 年 10 月 1 日至 105 年 9 月 30 日</li> <li>符合指標項目: 綠化量、基地保水、日常節能、室內環境、水資源、汙水垃圾改善</li> </ul>     The certificate features a logo with a green 'G' and a blue 'A' and is signed by the '內政部 部長' (Minister of the Department of the Interior).</p>
<p>(11) 大農大富平地森林園區遊客服務中心及行政中心新建工程 104 年取得綠建築標章六大指標認證，分別為：生物多樣性、綠化量、基地保水、日常節能、水資源及汙水垃圾改善等 6 大指標。</p>	 <p>A certificate titled '候選綠建築證書' (Candidate Green Building Label Certificate) for the '大農大富平地森林園區遊客服務中心及行政中心新建工程' (New Construction of Visitor Service Center and Administrative Center in Daxiongdafu Plain Forest Park). The certificate is framed with a decorative border and includes the following text:     <ul style="list-style-type: none"> <li>建築師名稱: 大農大富平地森林園區遊客服務中心及行政中心新建工程</li> <li>建築師公會: 2 星級建築師公會認證建築師</li> <li>有效期: 自 104 年 10 月 1 日至 105 年 9 月 30 日</li> <li>符合指標項目: 綠化量、基地保水、日常節能、水資源、汙水垃圾改善</li> </ul>     The certificate features a logo with a green 'G' and a blue 'A' and is signed by the '內政部 部長' (Minister of the Department of the Interior).</p>

## (二) 服務行為友善性及專業度

### 1. 洽公服務禮儀滿意度。

(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。



(2) 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。

- ☞ 除本處員工辦理活動解說服務工作外，截至 104 年已招募 6 期國家森林解說宣導志工，目前服勤人數 75 名，固定星期例假日定點解說及非假日採預約方式，於池南國家森林遊樂區及林田山林業文化園區擔任解說導覽，並協助配合辦理池南自然教育中心、玉里野生動物保護區瑞穗生態教育館、定向運動、生態旅遊、登山健行及校園植物解說等活動。
- ☞ 已配合 147 次預約解說申請及生態旅遊活動，志工出勤 327 人次，免費提供解說服務 7,985 人次。另視現場人力配置，支援駐館導覽服務，志工出勤 1,265 人次。
- ☞ 為加強志工之專業能力，104 年辦理 3 次專業研習及 4 次自然生態觀察研習活動。另為增進志工情感交流及經驗交流專長分享，每月舉辦「志工互動月會」，達到組織緊密之功效。
- ☞ 擴大環境教育推廣，除了在各園區內提供解說服務外，104 年度花蓮縣環境教育推動計畫-移動的城堡，計志工服務 10 梯次，下鄉為部落居民進行環境教育服務，服務人次 441 人。
- ☞ 協助國立台灣大學及林務局辦理「優秀青年學子國外短期蹲點試辦計畫 (TEEP)—臺灣自然藏寶圖計畫」，產出中或英文部落格、Facebook 文章 8 篇、臺灣自然寶藏地圖 1 份、網路影片 1 支、校園座談會成果發表：1 場、台大校訊報導 1 篇，成功行銷本處池南國家森林遊樂區。
- ☞ 協助經濟部中央地質調查所辦理「104 年度地質與防災特展」，總服勤人數



61 人，總服勤時數共 366 小時，服務人數達 10 萬人。

- ☞ 規劃林田山林業文化園區林業生活館—「森之精靈」影像展，展出近 40 幀志工們掌鏡之影像作品，作品呈現本處處森林、步道、林業文化之美，媒體報導 3 篇，帶領民眾認識本處豐富的自然人文資源。

(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。

- ☞ ISO9001 國際標準品質認證業務：

池南國家森林遊樂區於 93 年 9 月 13、14 日進行 ISO9001 國際標準品質認證並以零缺點通過國際驗證，本(104)年 11 月 6 日通過續評工作，統一遊樂區業務文書處理、製作及人員稽核訓練標準化，加強遊樂區設施修建、環境整理工作，提供遊客熱忱服務，建造優質環境。

- ☞ 人員訓練與觀摩：遊樂區編訂一套緊急救護計畫及通報程序，且於每年舉辦遊樂區旅遊事故緊急救難演練及第一線救護人員訓練(12 小時)，模擬事故發生時之處理程序，以提高遊樂區現場服務人員簡易急救救護常識與緊急應變處理能力，本(104)年 9 月 2-3 日辦理完成，另外現場人員每半年進行消防自衛編組訓練，疏散遊客減少傷害發生。

- ☞ 池南國家森林遊樂區於本(104)年 10 月 29 日榮獲花蓮縣政府頒發 104 年度花蓮縣列管公廁清潔維護考核績優獎項。

- ☞ 為增加遊客遊憩體驗，遊樂區除區內設置導覽圖、解說牌外，並印製解說摺頁手冊，提供遊客充分旅遊資訊，視聽多媒體每天定時播放供遊客觀賞，設備每年辦理更新及修復工作，隨時保持播放品質。

服務禮儀訓練	ISO9001 續評
	

救護訓練	消防演練
	

2. 電話禮貌測試績效。

為提升本處服務品質暨加強同仁電話禮貌，每季派員不定期隨機抽測各單位電話接聽禮節與速度，年計 4 次，並與外機關(花蓮區農業改良場)聯合測試並將電話禮貌測試結果彙整於處務會議中提出報告並檢討改進。

- (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。
- (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每月互相抽測員工電話禮貌 3 次。

3. 本課辦理工程發包、訂約、變更、估驗、檢驗及驗收等相關業務，均依據林務局編訂「工程處理程序手冊—標準作業程序」執行，以減少民眾疑慮，提高工作效率。

(三)提升服務專業度

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。

編號	課程名稱	辦理方式	人數	活動照片
1	處理林政案件 贓證物代保管 應注意項(民刑 法篇)-林業實 務訓練	針對本處及各工作站林政人員處理民刑事案件，於實務案例分享及處理經驗之解析。	30	
2	森林火災救 火隊員吊掛 及消防水袋 操作聯訓	直昇機介紹、作業安全、手勢、裝載、空中灌灑及臨時起降場開設等介紹說明，另尚有指揮人員空中勘察及機動救火隊員之直昇機搭載與吊掛作業演練等有助於同仁對直昇機共勤作業之瞭解。	142	
3	多軸飛行航拍 載具(UAV)應 用訓練	增進本處保林業務在保林案件發生時，即時取得地區性空拍資料，俾掌握最新訊息，供決策參考之用。	29	
4	ICS 菁英小組 教育訓練	增進本處 ICS 小組在林火發生時分組執行救災幕僚作業，協助指揮官進行資料蒐集、分析、傳遞與編訂滅火計畫等作業之專業組訓。	19	
5	護管人員體能 訓練	確保第一線護管人員能具備良好體能，以維護自身安全、完成交付任務。透過競賽之方式，促使參加人員能為爭取榮譽全力以赴、增進團隊向心力。	78	

6	森林救火隊 員訓練	辦理精英小組、救火隊 員訓練(含森林火災快 速支援隊)，一併組訓新 進人員，以進行人員更 替，各站救火中隊已辦 理自主訓練 9 次(含徒手 跑步訓練)	120	
7	加強同仁新聞 寫作及良好媒 體互動關係建 立	為加強同仁新聞寫作、 媒體運用及良好互動關 係建立，邀請平面報 紙、新聞媒體及廣播專 業人員辦理研習，由本 處各課室及工作站同仁 參與。	30	
8	資訊安全教育 訓練	邀請麟瑞公司陳弘奇講 師教授電子郵件基本設 定及資料加密傳輸、惡意 電子郵件之識別與防 護、個人資料保護措施及 資安維護宣導及員工資 安測驗，本處同仁分 3 梯 次全數參與	255	
9	木材分等教育 訓練	為提升內部人員檢尺專 業技能，因應屆時可能發 生之漂流木，邀請黃健能 博士講授木材分等課 程，以提昇林業人員辨識 專業技巧。	28	
10	林產物檢查站 演練	因應 104 年修正「處理天 然災害漂流木應注意事 項」規定於公告自由檢拾 期間針對貴重木進行檢 查登記，特於汛期前邀請 各工作站辦理林產物檢 查站演練。	50	
11	消防防護演練 (上半年)	聘請當地消防單位，前往 遊樂區現地講授課程及 演練	40	
12	消防防護演練 (下半年)	聘請當地消防單位，前往 遊樂區現地講授課程及 演練	40	

13	第一線救護人員訓練	聘請花蓮慈濟醫院及專業救護人員	40	
14	服務禮儀訓練	聘請專業經理人講授禮儀課程	40	
15	104 年度第 1 次自衛消防安全及民防團隊基本訓練	聘任業內專業教師辦理教育訓練	60	
16	「政府採購法教育訓練」	本處自辦	68	
17	104 年度第 2 次自衛消防及地震防災教育暨救護訓練	聘任業內專業教師辦理教育訓練	69	
18	104 年度辦理員工漂流木教育講習 2 場及(基礎班及進階班)	為提升內部人員辨識及檢尺專業技能,因應屆時可能發生之漂流木,邀請黃健能博士講授貴重木及易混淆木材鑑定課程。聘任業內專業教師辦理教育訓練。	100	
19	治理工程之品質管理、勞工職場防災知識及技能研習會	聘請勞動部職業安全衛生署或農委會工程查核小組授課,透過研習會,讓本處各課(室)暨所屬各工作站之工程主管及承辦人員、監造單位及施工廠商相關人員,能夠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		

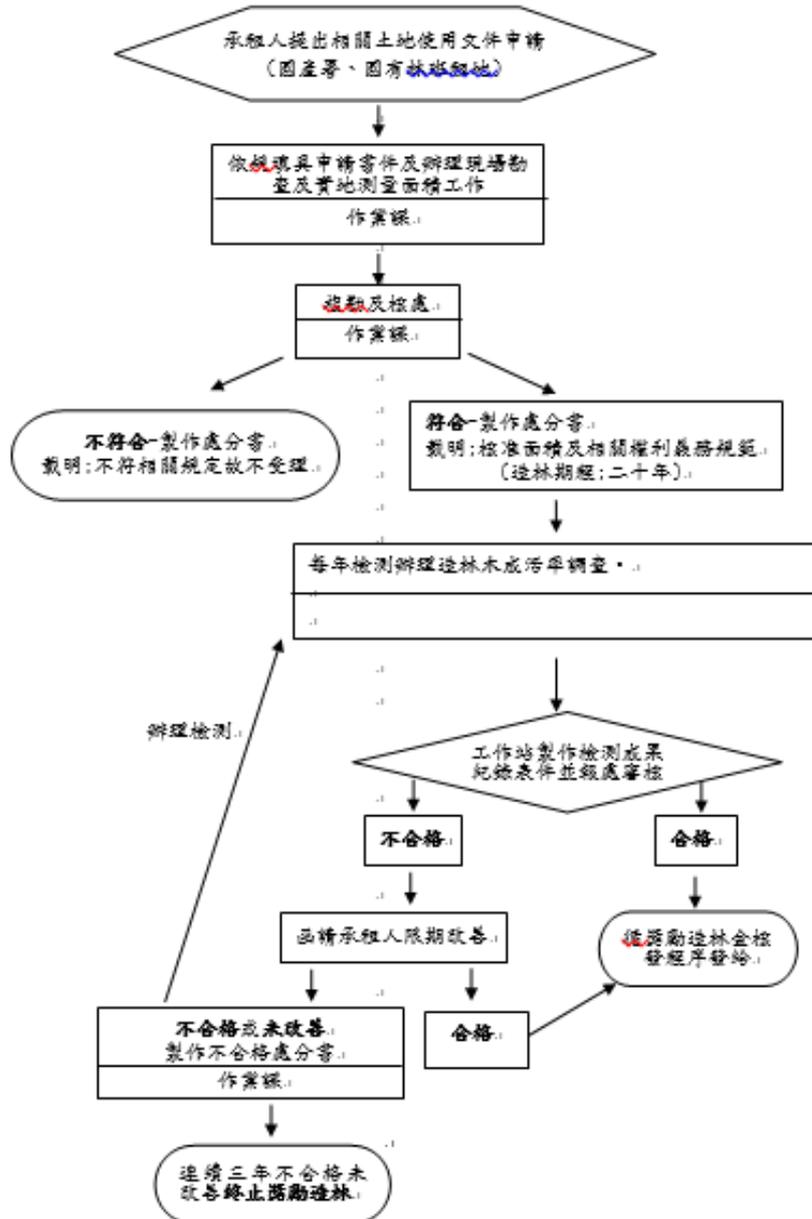
		防災害之發生，增進全體 員工職場安全健康觀念 與技能。		
--	--	-----------------------------------	--	--

2. 與民眾有直接關係之業務，制定標準作業程序。

本處與民眾接觸業務，獎勵輔導造林，苗木申請及植樹綠美化均訂有標準作業程序，如列：

(1) 獎勵輔導造林

參、國有租地「獎勵輔導造林」-受理申請及檢測流程表



## (2) 苗木申請標準作業流程



## (3) 植樹綠美化標準作業流程

行政院農業委員會林務局推動社區植樹綠美化-補助規範標準作業流程



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。

- (1) 本處依規定辦理並定期維護各課室「職務代理人排定表」，且更新作業統一於104年7月30日辦理完竣，並請各單位依人員異動隨時更新。
- (2) 本處同仁差假皆依照職務代理排定表選擇代理人，公文簽辦均實質代理，確實落實職務代理人制度。

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。

## 二、服務行銷有效程度

### (一) 施政宣導有效程度

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，並定期舉行記者會，適時宣導施政績效。

媒體宣導執行成效：(1)平面媒體宣導

：

- A. 為提供民眾前往本處轄森林遊樂區、森林步道、平地森林園區及林業文化園區旅遊，刊登旅遊廣告更生日報新春快報 20000 份、東方報新春快報 20000 份及台北旅展專刊「2015 愛戀花蓮及台東旅展」20000 本。
- B. 為加強森林防火觀念，於更生日報、東方報、真晨報及青年報刊登廣告 61 次。
- C. 為森林法修正後之刑責宣導，刊登廣告 16 次。

#### (2)廣播媒體宣導：

- A. 為推廣植樹月系列活動，委託 30 秒廣告託播 31 檔。 B. 為加強森林防火觀念、勿購買來路不明之森林副產物及森林法修正後之刑責宣導委託 30 秒廣告託播 364 檔。

#### (3)電視媒體宣導：

- A. 為加強民眾春節期間用火觀念保護森林資源，委託洄瀾電視台製播 30 秒廣告，播放 100 檔次。 B. 為提供民眾春節期間前往本處大農大富平地森林園區花海景觀及社區小旅行之旅遊節目，委託洄瀾電視台製播 30 分鐘業務節目，播放 8 天。
  - C. 為提供民眾深入了解社區綠美化業務，委託原動力企業社製播 30 分鐘業務節目，播放 8 天。
2. 每日由專人剪報蒐集輿情民意並即時回應處理。  
發布新聞稿 92 篇，經刊登 268 則，新聞資料蒐集 668 則(至 11/30)。為加強森林防火觀念、勿購買來路不明之森林副產物及森林法修正後之刑責宣導，委託 30 秒廣告託播 364 檔。

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. 當本處轄區遇有重大土砂災害發生時（如堰塞湖），將第一時間主動公開相關資訊，以保障民眾生命財產之安全。

花蓮秀林鄉無土山崩坡於「蘇油動」颱風豪雨侵襲時造成崩塌，土石淤積河道形成堰塞湖，經花蓮林區管理處及專家學者於104年8月24日空勘，壩體已產生約8公尺寬的缺口，堰塞湖面積約減為1.5公頃，溪水正常流出，水位並已明顯降低，無立即危險。

經封釋，現存堰塞湖土壩高度約18公尺，並呈崩缺化，壩水長度約320公尺，推估現存壩積水量約8.5萬立方公尺，堰塞湖如於1小時內潰壩，流至下游距離12公里之天祥地區時，因河道寬達80公尺，河水水位抬升僅約10-20公分，對天祥地區及中橫公路不會造成危害，請附近居民及用路人安心。

共同勘量的專家表示，此次空勘所見，堰塞湖已自然溢流，天然壩土方量體有限，後續如果堆積於河道土方沖失後，水位逐漸降低，對下游地區的影響及威脅也會逐漸減少。專家並建議：1. 阻斷的水體已自然溢流，水位已無升高再擴大威脅之虞。2. 自然壩堆積的土體，會逐漸隨著降雨事件逐漸沖失，後續建議以遙測影像定期追蹤，在重大颱風事件後，進行空勘追蹤及掌握堰塞湖之演變與近況。3. 堰塞湖形成的水體雖減少，但仍應顧慮遊客或登山客接近下游影響區的危險，故建議在堰塞湖尚存在，對下游影響疑慮尚無法完全消除之前，管制遊客接近堰塞湖下游影響區河道範圍。

花蓮林管處表示，將持續監控瞭解堰塞湖最新變化情形，以防災害發生。但仍再次呼籲，該堰塞湖天然壩屬於不穩定壩體，可能於較大降雨情況下即沖潰消失。這段期間，附近居民及遊客請勿進入天祥上游塔次基里溪活動。

圖網網 記者|楊均鴻整理

**杜鵑解危 塔次基里溪堰塞湖消失**

因蘇油動颱風風雨造成中橫公路目前斷路已修復中

上圖：台東縣利澤潭壩上，在蘇油動颱風侵襲後，壩體已產生約8公尺寬的缺口。

下圖：中橫公路利澤潭壩上壩體，因光線原因難以清晰。

【花蓮林管處提供照片】

杜鵑解危 塔次基里溪堰塞湖消失

因蘇油動颱風風雨造成中橫公路目前斷路已修復中

上圖：台東縣利澤潭壩上，在蘇油動颱風侵襲後，壩體已產生約8公尺寬的缺口。

下圖：中橫公路利澤潭壩上壩體，因光線原因難以清晰。

【花蓮林管處提供照片】

本處發佈塔次基里溪堰塞湖新聞

## 104年「植樹造林 呵護臺灣」

每年辦理區域植樹活動係全國植樹月之重點業務，為使活動成功、人潮聚集及將活動意念等植樹觀念深植民眾心理及廣為民眾所知，對於媒體宣導、活動記者會的召開以及新聞資料提供迅速，方能將活動成果多方曝出達成活動目的。

本處 104 年度已辦理區域植樹活動 2 場、社區植樹活動 30 場、贈苗活動 11 場，約有 15,000 人參與，均依計劃執行成果豐碩(詳如附表)。本處與花蓮縣政府、花蓮市公所於大本運動公園舉行，邀請縣長傅崐萁、市長田智宣率一級主管、本處吳處長坤銘、黃副處長麗萍率本處一級主管共同栽植木麻黃、毛柿、台灣海桐及厚葉石斑木等 640 株苗木。



活動名稱：104 年「植樹造林 呵護臺灣」  
地點：大本運動公園  
參與人數：1000 人



## ☞ 池南自然教育中心

☞ 池南自然教育中心 104 年度辦理 90 梯次/4,078 人次學生戶外教學活動；10 梯次/365 人次主題活動；49 梯次/1,467 人次專業研習；11 梯次/793 人次特別企劃；2 梯次/136 人次到校推廣；78 梯次/4,705 人次環境解說，共計 11,544 人次。



☞ 提供「池南自然教育中心 104 年度課程手冊(如圖)」共計 1,500 份給花蓮縣各國中

小學及全台灣各環境教育單位。

## ☞ 瑞穗玉里野生動物保護區瑞穗生態教育館

到校推廣服務 12 場次，計 441 人次。

## ☞ 本處歷年出版品

GPN	題名	出版年	出版品類型
1009600956	花蓮越走越美麗：月眉山步道解說導覽手冊	96	圖書
1009600957	花蓮越走越美麗：佐倉步道解說導覽手冊	96	圖書
1009600978	花蓮越走越美麗：鯉魚山步道解說導覽手冊	96	圖書
1009701644	摩里沙卡說古道今-林田山林業文化園區導覽手冊	97	圖書
1009701716	林業雕 原民刻 森?劃-林業經營與原住民族文化木雕藝術創作	97	圖書
1009703279	森動活潑-池南國家森林遊樂區導覽手冊	97	圖書
1009802851	森雕榮景--摩里沙卡 in 木雕	98	圖書
1009804335	洄瀾林業心 神雕巧藝情	98	圖書
1010004680	豐田飛羽 大豐田鳥類資源手冊	100	圖書
1010004930	洄瀾山海天地行	100	圖書
1010100690	2011「建國百年 世紀森情」林田山林業文化園區名師邀請木雕藝術創作	101	圖書
1010103773	花蓮溪社區溪流生態資源圖鑑手冊	101	圖書
1010201364	平野蔚為林—大農大富平地森林園區	102	圖書
4509105604	找尋雲豹	97	電子出版品
4509105608	演化天堂	97	電子出版品
4509701828	林田山林業文化園區木構造建築物整修工法及木雕創作活動過程紀錄片	97	電子出版品
4510004623	豐美綠境-大農大富平地森林園區	100	電子出版品

4510102599	池南自然教育中心	101	電子出版品
4510203177	大農大富平地森林園區	102	電子出版品

1. 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。
- ☒ 本處各工作站於 104 年度辦理愛林護林保林到校宣導，一併宣導防火觀念，計辦理 40 場次，2,080 人次(統計至 12 月底止)。
  - ☒ 於 104 年 9 月 7 日至 9 月 10 日假本處新城、南華、萬榮、玉里工作站共召開 4 場防火座談會，會中邀請國家公園、原住民鄉鎮公所、山區警政、消防單位、造林、礦區、治山、林道工程業者負責人及社區發展協會、部落意見領袖等約 251 人次參加。共同商討各項森林火災防範事宜。同時希望結合社區部落、協同林地巡護，落實林業政策。座談會中由林管處所屬各工作站報告年度森林火災防救整備情形，宣導加強防範森林火災意識，期能達成共同預防機制，減少災害發生。
  - ☒ 乾燥季節期間於電視、廣播及地方報紙宣導森林防火觀念(附件 1-3，本處主動發布新聞，於地方聯統日報 A5 刊登新聞 1 則)。為推廣本處林務工作，傳達森林防火及保林護林觀念，除製作防火宣導旗幟 66 面及森林法刑責宣導旗幟 67 面，廣於所轄林道或山徑入口處宣導外；並委託地方廣播電台製播本處業務宣導廣告，11~12 月預計播放 90 次。

2. 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。

宣導項目	內容	
政風宣導	<p>政風室 103 年共舉辦 17 場政風宣導活動：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合本處各項對外活動辦理 4 場社會參與宣導，深入古風、豐南社區辦理 2 場林業廉政宣導，結合廠商辦理本處 103 年推動企業誠信及倫理說明會 1 場，小計 7 場，參加人數計 1968 人次。活動宣導內容包括「企業誠信」、「廉政倫理規範」、「反暴力賄選」、「檢舉貪瀆不法」及「消費者保護」為活動主題，於活動攤位規劃靜態政風法令宣導旗幟及動態創意反貪趣味遊戲「清流有餘·廉能定調」創意趣味釣魚遊戲，藉寓教於樂的活動方式，使反貪觀念深植社會各層面，建立廉能政治，有效呈現本處推行廉政的目標與成效，參加民眾踴躍，成效良好。</li> <li>2. 對本處同仁辦理廉政宣導 10 場，分處本部及各工作站上、下辦年各舉辦 1 場，提昇同仁依法行政觀念，落實廉政倫理規範。</li> </ol>	
社區林業	<p>為推廣社區林業計畫，本處自辦 104 年度社區林業成果展「森齡樂活齊步走」活動，連同花蓮縣政府教育處樂齡計畫成果展聯合行銷宣傳，估計參與人次約有 1,000 人次以上。</p>	
森林遊樂	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用健走登山、賞鳥、賞螢與社區深度旅行之方式辦理生態旅遊相關活動 30 場次，參加活動人數 4,216 人次。</li> <li>2. 運用擺攤、戲劇與音樂會等方式辦理行銷活動 9 場次，參加人數 1,269 人次，及「大農大富平地森林園區服務中心攝影作品展」。</li> </ol>	 <p style="text-align: center;">池南健走活動</p>
防火宣導	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於乾燥季節前辦理防火座談會，邀請國家公園、原住民</li> </ol>	

	<p>鄉鎮公所、山區警政、消防單位、造林、礦區、治山、林道工程業者負責人及社區發展協會、部落意見領袖等參加。會中由林管處所屬各工作站報告年度森林火災防救整備情形，宣導加強防範森林火災意識，期能達成共同預防機制，減少災害發生。本年度計辦理 4 場次，約 251 人參與。</p> <p>2. 本處於轄內各交通要道，豎立各型防火宣傳牌，並製作大批防火旗幟懸掛山區各作業據點，提醒入山旅客及現場工作人員在無形中增強防火意識，此外每年春、秋兩季舉行擴大防火宣傳，利用有線電視播放宣傳帶，張貼防火標語、散發傳單、分送紀念品，利用村里民集會講解防火常識，提醒山地民眾注意防火。</p>	  
<p>愛林護林保林到校宣導</p>	<p>自本年度 9 月 1 日起預定辦理愛林護林保林到校宣導活動 30 場，約 780 人參與，截至 12 月已辦理 40 場次，計國中國小學生 2080 人參與。</p> <p>右圖為由郭技佐珣、楊技佐筑雲前往宣導關於防範盜伐濫墾與森林防火活動，參加人數約 40 名及 60 名。二位同仁都將本機關良好形象傳銷至國</p>	 

	<p>小，並將森林保育的重要性向下扎根至國小。</p>	
<p>小花蔓澤蘭防除宣導活動</p>	<p>104 年度於花蓮市佐倉步道、壽豐鄉米棧社區、鳳林鎮林榮社區、富源國家森林遊樂區及卓溪鄉立山國小後山辦理小花蔓澤蘭宣導 5 場，合計 820 人參與。本處發佈新聞 4 則。</p>	 
<p>社區植樹 綠美化</p>	<p>104 年共辦理 30 場，綠美化面積合計 5.83 公頃，參加人數 2,481 人，提供苗木約 1.83 萬株。</p> <p>1. 目的：</p> <p>(1) 結合社區民眾力量，全面辦理多樣化植樹活動，使全國民眾一起投入植樹綠美化行列。</p> <p>(2) 藉由社區之「點」擴展至全國，建構自然美麗的綠色生活環境，提昇居住品質。</p> <p>2. 規劃原則：</p> <p>(1) 提供土地以公有及私有為原則，惟國公、私有租地不予列入，並具公共使用之開放空間，以期綠美化成果造福更多人。</p> <p>(2) 以栽植於大地為原則，儘量不使用容器。</p> <p>(3) 選擇能塑造區域本土文化特色與風格之原生樹種為主，並以喬木為主，</p>	  

	<p>酌以灌木、草花為原則。</p> <p>(4) 優先採用本局各林管處所培育之現有苗木，如無適用，再行編列採購經費。</p> <p>(5) 不得編列硬體設施，以回歸自然。</p> <p>(6) 面積適當，不宜太大或過於分散，以避免後續難以維護。</p>	 
<p>短期經濟林宣導</p>	<p>104 年度辦理短期經濟林宣導 3 場，造林地觀摩會 1 場，本處發佈新聞 2 則。</p>	 

3. 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；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。

(1) 辦理社會參與宣導 3 場次：

① 3/10 配合本處機關正門口，植樹贈苗活動。

② 3/11 配合 104 年花蓮縣植樹節活動。

③ 3/14 配合「池南起步走 攀登鯉魚頭登山活動」活動。

(2) 辦理廉政法令宣導 10 場次：

本年度處本部及 4 個工作站分別辦理 2 場廉政宣導合計 10 場，日期分別如下：6/15、6/25、6/29、7/4、9/14、11/2、11/3、11/9、11/16、11/23。

- (3)辦理林業廉政 2 宣導場次：
- ①6/13 結合花蓮市國強社區辦理。
  - ②7/6 結合秀林鄉布拉旦社區辦理。

### 三、顧客滿意度

(一) 機關服務滿意度 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。

本處 104 年辦理「本處機關正門口，植樹贈苗」、「池南起步走 攀登鯉魚頭登山活動」及「104 年花蓮縣植樹節」3 場宣導活動，請民眾填寫政風意見問卷調查，回收問卷總計：179 份，各題答復情形統計如下：

一、請問您對於本次「植樹造林、心手相廉」廉政反貪宣傳活動的廉政互動遊戲滿意度是？

非常滿意計：123 人                      滿意計：55 人

普通計：1 人                              不滿意計：0 人

二、請問您對於本次「植樹造林、心手相廉」廉政反貪宣傳活動的整體滿意度是？

非常滿意計：117 人                      滿意計：61 人

普通計：0 人                              不滿意計：0 人

三、請問您知道政府訂有「請託關說登錄查察作業要點」、「公務員廉政倫理規範」來約束公務員收受饋贈、飲宴應酬、請託關說.....等廉政規範事件？

知道且清楚計：124 人

知道不清楚計：48 人

不知道計：7 人

四、請問您對於日後政府機關所舉辦的相關廉政反貪宣傳活動(例如：擔任廉政志工、參與廉政平臺工作)，您有興趣參加嗎？

有，計：120 人                              無，計：59 人

五、整體而言，您認為這次參與的活動能有效幫助你瞭解政府的廉政政策？

同意；同意程度(請圈選數字 1 最低；5 最高)

同意計：174 人

1 計：15 人

2 計：28 人

3 計：42 人

4 計：33 人

5 計：49 人 不

同意計：1 人

六、請問您個人的機基本資料？

性別：男計：61 人                      女計：118 人

年齡：

19 歲以下計：13 人 20-29 歲計：14 人 30-39 歲計：31 人

40-49 歲計：35 人                      50-59 歲計：41 人                      60 歲以上計：45 人

以上問卷調查結果，已於 104 年 3 月 25 日花範字第 1038280023 號函報局備查。

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。

依據 104 年池南國家森林遊樂區客戶滿意度調查報告，顯示：

一、客戶滿意度於 2-8 月份發出調查表 100 份。本次調查客戶為至遊樂區遊玩之遊客。

二、本區年度設定滿意度之目標值為 95%，此次調查 95%，已達到本年度目標。

A：屬「滿意」與「非常滿意」次數總合共 565 次

B：屬「尚可」、「不滿意」與「極不滿意」次數總合共 32 次

$(\text{非常滿意} + \text{滿意項目}) \div \text{所有項目} \times 100\% = 565 \div 597 \times 100\% = 95\%$

三、遊客之分析：多數客戶反應均為較優。遊客建議事項及目前處理情形：1、蚊子太多。

處理情形：目前園區已提供有防蚊液服務及面速利達姆，近期業已配合登革熱防治加強環境整理，將持續辦理。

2、怎麼都沒有蘭花或蘭花太少。處理情形：國家森林遊樂區雖早期於椰子樹上種植有少數蘭花供民眾觀賞，

並未大規模種植，且目前園區轉型為自然教育中心，以本土樹種為種植規劃方向，目前尚無法符合民眾需求。

3、是否可增加兒童遊戲區。處理情形：目前館內設有一些兒童互動設施(拼圖、拓印)，且透過自然教

育中心環境教育課程，帶領國小及國中學生朝生動活潑發展。4

、步道太沒挑戰性。

處理情形：目前園區分 2 大區塊，池南區係屬親子形活動區域，步道和緩適親子及老人家，鯉魚山步道區較適合一般登山民眾使用。

5、老人家腳不方便，如有車輛服務較好。處理情形：目前園區今年執行區段無障礙步道建設，在未來幾年內陸續增

設設施，提供老人家腳不方便時，可使用輪椅行走於步道上，提供更加友善的環境供民眾使用。

6、山區路滑，易滑倒。處理情形：已請環境清潔外包商加強清理，並請現場人員巡視檢查。

四、滿意度調查細部分析：遊客重遊率約 30%、停留時間約半天、年齡層以 19-28 歲最多、教育程度以大學居多，遊樂區目前有定向運動，可提供年輕客群持續來訪，增加再訪率。

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。本處於 104 年 10 月 8 日辦理本年度企業誠信座談會，邀請與本處有業務往來 22 位廠商參加，建立反貪夥伴關係，創造廉能潔淨社會，為提升國家清廉及競爭力共同努力。
5. 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。

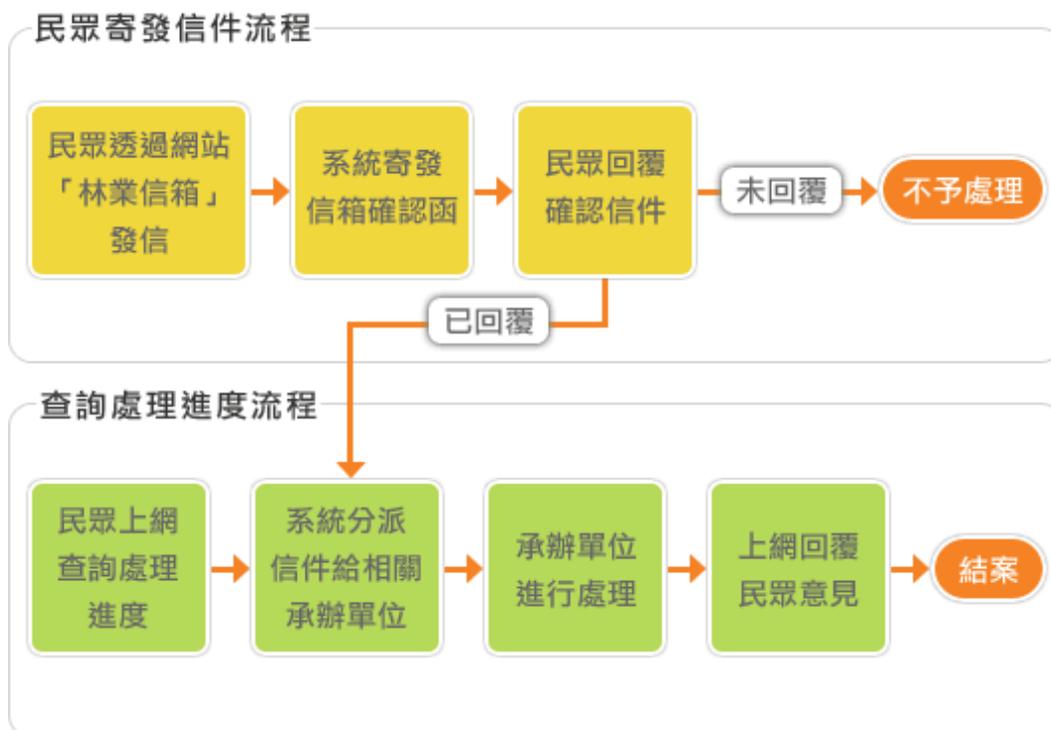


### 三、民眾意見理有效性

#### (一) 民眾意見回應與改善情形

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。

#### 1. 首長信箱（林業信箱）信件處理流程圖



#### 2. 首長信箱（林業信箱）管理系統畫面

編號	來信日期	姓名	Email	回信日期	輸入/觀看回信內容	狀態
1	2015/9/7	臺灣電工務處葉	@railway.gov.tw	2015/9/14	<a href="#">觀看回信內容</a>	寄出
2	2015/9/1	邱	@gmail.com	2015/9/4	<a href="#">觀看回信內容</a>	寄出
3	2015/8/21	莊	@gmail.com		尚未回信, <a href="#">輸入回信內容</a>	未確認
4	2015/7/29	游	@gmail.com	2015/7/31	<a href="#">觀看回信內容</a>	寄出
5	2015/6/13	謝	@gms.tcu.edu.tw	2015/6/17	<a href="#">觀看回信內容</a>	寄出
6	2015/5/25	張	@gmail.com	2015/5/28	<a href="#">觀看回信內容</a>	寄出
7	2015/5/21	葉	@hotmail.com	2015/5/26	<a href="#">觀看回信內容</a>	寄出
8	2015/3/15	許	@gmail.com	2015/3/17	<a href="#">觀看回信內容</a>	寄出
9	2015/3/11	許	@gmail.com		尚未回信, <a href="#">輸入回信內容</a>	未確認
10	2014/12/10	李	@gmail.com		尚未回信, <a href="#">輸入回信內容</a>	未確認

3.104 年首長信箱（林業信箱）明細

統計期間：104.01.01-104.12.28

製表日期：104.12.28

編號	來信日期	姓名	主旨	回信日期
1	2015/3/15	許先生	出版品詢問	2015/3/17
2	2015/5/21	葉先生	敬請開放萬榮林道	2015/5/26
3	2015/5/25	張先生	您好~關於解說導覽	2015/5/28
4	2015/6/13	謝小姐	佐倉步道問題請較	2015/6/17
5	2015/7/29	游先生	林田山的咖啡廳	2015/7/31
6	2015/9/1	邱先生	請問漂流木何時開放撿拾？	2015/9/4
7	2015/9/7	葉先生	確認海岸防風林權責	2015/9/14
8	2015/9/22	張先生	請問近期是否有徵人訊息	2015/9/24
9	2015/10/11	鍾小姐	到林田山林業園區旅遊不慎遺失錢包	2015/10/13
10	2015/10/21	王小姐	大農大富平地森林園區特色路段命名推廣第二階段票選問題	2015/10/26
11	2015/10/28	王先生	今年度有招考約僱森林護管人員嗎	2015/11/4
12	2015/10/29	王先生	台九線往大農大富平地森林園區服務中心道路路燈不亮請修護	2015/11/9
13	2015/11/5	王先生	佐倉山撒固兒瀑布布道(780公尺那條)，大塊落石及大樹倒在路上，危險，請速清理！	2015/11/9
14	2015/11/6	劉小姐	開獎完全不公平	2015/11/9
15	2015/11/11	蘇先生	我要承租林地種樹（種檀香樹）想請問目前有可以承租的地嗎？	2015/11/27
16	2015/11/12	王先生	大農大富平地森林園區特色路段命名推廣活動」網路票選問題	2015/11/16
17	2015/11/24	羅先生	如果說 我前年因為陪朋友去講事情被告恐嚇 成立判兩年緩刑我還能考嗎？	2015/11/27

共計 17 件，回復率 100%

## 4. 回復範例

### (1) 業務課處理情形

敬啟者：  
台端致函本局電子信箱為「請問漂流木何時開放撿拾」一案，敬復如下：  
謝謝您關心天鵝颱風後漂流木開放當地民眾自由撿拾情況，相關規定分為政府機關作業期間及開放自由撿拾二部分詳細說明。  
天鵝颱風於8月23日解除海上颱風警報，依據森林法第15條第5項：「天然災害發生後，國有林竹木漂流至國有林區域外時，當地政府需於一個月內清理註記完畢，未能於一個月內清理註記完畢者，當地居民得自由撿拾清理。」規定，當地政府及各清理單位需於9月22日前清理註記完畢。  
再者，依據「處理天然災害漂流木應注意事項」第2點第9款：「自由撿拾清理係依當地政府公告之居民身分、區域範圍、期間及其他應注意事項，就主管機關未清理註記之漂流竹木，依本注意事項相關規定進行撿拾清理」規定，花蓮縣政府將視各清理單位清理情況，最遲需於9月23日公告漂流木可撿拾範圍、期間及相關規定，請您再注意花蓮縣政府網站公告資訊。  
倘若於9月23日前再發生天然災害時，將重新計算政府機關作業期間及開放自由撿拾時間。提醒您，今年起規定禁止使用機具搬運野溪、河川區域內之漂流木，請勿於非開放撿拾期間擅自至海灘、河川等處撿拾漂流木，避免違反前開規定而觸法送辦。  
謝謝您關心花蓮縣漂流木清理及開放撿拾進度，撿拾漂流木不但協助清理環境，再利用亦能創造價值並賦予新生命，在此感謝您為美麗的花蓮盡分心力，期待您持續給予支持與指導。

敬 祝  
平 安 如 意

行政院農業委員會林務局花蓮林區管理處 敬啟  
104.9.03

## 5. 研考人員上後台管理系統回復民眾

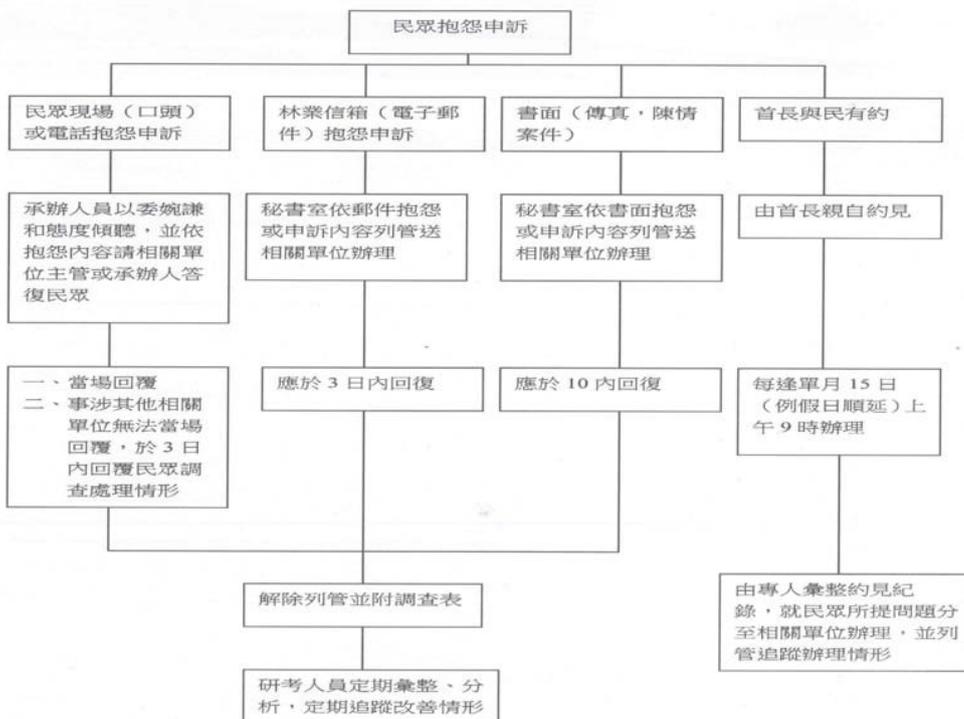
The screenshot shows the HyGIP (Government Information Portal) interface. The main content area displays an email reply with the following details:

來信時間	2015/9/1
副本	
來信意見內容	請問漂流木何時開放撿拾?
回應內容	敬啟者： 台端致函本局電子信箱為「請問漂流木何時開放撿拾」一案，敬復如下： 謝謝您關心天鵝颱風後漂流木開放當地民眾自由撿拾情況，相關規定分為政府機關作業期間及開放自由撿拾二部分詳細說明。 天鵝颱風於8月23日解除海上颱風警報，依據森林法第15條第5項：「天然災害發生後，國有林竹木漂流至國有林區域外時，當地政府需於一個月內清理註記完畢，未能於一個月內清理註記完畢者，當地居民得自由撿拾清理。」規定，當地政府及各清理單位需於9月22日前清理註記完畢。 再者，依據「處理天然災害漂流木應注意事項」第2點第9款：「自由撿拾清理係依當地政府公告之居民身分、區域範圍、期間及其他應注意事項，就主管機關未清理註記之漂流竹木，依本注意事項相關規定進行撿拾清理」規定，花蓮縣政府將視各清理單位清理
附件	瀏覽...

3. 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。



行政院農業委員會林務局花蓮林區管理處受理民眾抱怨事項處理流程



4. 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。

本處天然災害（含風、水、震災）應變小組開設場所、任務編組、啟動、進駐及運作情形：

1. 為運作順暢本處災害緊急應變中心設置於三樓小型會議室，置有電話專線 03-8322181(具錄音功能)、傳真機 03-8333360、電腦、電視機、影印機(具列印掃描功能)、不斷電設備、另視訊設備(本年度依林務局測試並改善完成)及會議桌椅 1 組供開設時使用。
2. 應變中心輪值人員白天由女性主管執勤、晚間由男性主管執勤，於開設時單位主管亦進駐應變中心輪值。土石流颱風治理工程天然災害災情通報中心由治山課男性同仁擔任，於花蓮縣災害緊急應變中心開設時由女性技正執勤、晚間由男性技正輪流進駐。
3. 於獲知颱風警報可能發布前通知各業務單位填送汛期前防災整備自主檢查表依限並逕依程序傳真本局各對口組室彙整(傳真後請電話確認)並影印一份供應變中心參考。
4. 依據本處天然災害緊急應變 SOP 於依林務局災害緊急應變中心通報開設時立即開設，海上颱風警報發布時二級開設時，應變中心輪值人員 24 小時進駐應變中心。因地屬花東地區常發生豪雨水災需配合花蓮縣災害緊急應變中心開設。
5. 開設期間依林務局災害緊急應變中心通報，依限提供所需相關資料(如各遊樂區遊樂人數統計表於每日上午 7 時及下午 1 時、5 時前…)以傳真及 e-mail 雙軌方式傳送林務局應變中心；除辦公廳電話、視訊保持 24 小時暢通外，本處一級主管、各單位主管、工作站主任、輪值人員手機亦保持 24 小時暢通。並開設 Line 花蓮處風災群組及時採取必要資訊及應變措施。
6. 撤除任務：依林務局災害緊急應變中心通報後撤除應變任務回歸原工作崗位執勤。
7. 依據林務局於 104 年 10 月 7 日林秘字第 1040760627 號函示：地震發生時任一地區(震度達 5 級以上)就人員、設施(備)、辦公廳舍等災情於 30 分鐘內主動通報。
8. 本年度本處災害應變中心計開設 5 次。

5. 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，本課除說明工程施工內容及預期效益外，並傾聽民眾的意見及想法，解決民眾的疑惑，使民眾瞭解施政的內容。



石平社區召開工程地方說明會

## 貳、資訊網路服務

### 一、資訊提供及檢索服務

#### (一) 資訊公開程度與內容正確性

##### 1. 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

- (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。  
本處每年至少實施1次以上網頁版面檢討，陸續增加檢索服務功能。
- (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。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。
- (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。
- (4) 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。



富源溪護岸加強工程告示牌

(二) 資訊檢索完整性與便捷性 1. 資

訊檢索服務妥適性及友善程度

- (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。
- (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）。

## 二、線上服務及電子參與

### (一) 線上服務量能擴展性

#### 1. 線上服務提供及使用情形

- (1) 提供池南國家森林遊樂區、林田山林業文化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。

池南國家森林遊樂區和林田山林業文化園區 預約導覽線上申請網址：

[http://recreation.forest.gov.tw/personal/personal\\_index.aspx](http://recreation.forest.gov.tw/personal/personal_index.aspx) 申請數量統計分析：

已配合 147 次預約解說申請及生態旅遊活動，志工出勤 327 人次，免費提供解說服務 7,985 人次。

玉里野生動物保護區瑞穗生態教育館 申請網址：

[https://docs.google.com/forms/d/1ID4srNNJD2TNRpqiZ\\_vbnhI470wY7b7bqSaMQ6BW7LE/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1ID4srNNJD2TNRpqiZ_vbnhI470wY7b7bqSaMQ6BW7LE/viewform)

申請數量分析(次數/人數)：

2015 年：33 次/379 人

- (2) 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。
- (3) 網路全天後不打烊：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。
- (4) 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。



拔仔溪土砂觀測系統



國有林防災應變及堰塞湖監測系統

## (二) 電子參與多樣性

### 1. 電子參與多元程度及互動回應情形

(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。

☒ 為隨時接受民眾興革建議及陳情案件，本處於機關網站設有電子服務信箱 service8@forest.gov.tw，電子郵件由研考人員每日上網接收，並登記列管，再依函件內容分送承辦單位辦理，核判後文稿影印一份，統一由研考單位上網答復。自 104 年 1 月至 12 月份本處電子郵件案件共計 17 件，均依限辦結並迅速上網回復。

首長信箱（林業信箱）設置於花蓮林區管理處首頁／為民服務／林業信箱



- (2) 林火危險度預警資訊系統建置：本年度建置林火氣象儀站台自動化資訊系統(4套)，可將站台所接收氣象數據，透過內部區域網路，定時自動更新至「林火危險度預警資訊系統」資料庫，於每日下午分五級「安全(深綠)、注意(淺綠)、警告(黃色)、危險(橘)、最高危險(紅)」，俾民眾於林務局網站查詢山區林火危險度，進入山區更有保障。
- (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，並可於地震、颱風等災害事件過後，立即判釋本處轄區崩塌地變化情形。



衛星影像崩塌地判釋照片

- (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) 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。
- (6) 提供留言版及討論區與民眾做意見交流。

池南自然教育中心

1. 為了與民眾即時互動，成立「池南自然教育中心Facebook 粉絲團專頁」，目前已有 1,413 人加入，持續傳遞中心各項活動訊息，並與粉絲建立長期性的互動，期許成為花蓮環境資訊分享中心。
2. 池南自然教育中心辦理戶外教學、主題活動、專業研習等各項活動，於活動後發給活動問卷，透過問卷形式收集隨隊老師及參加課程學生之回饋意見。環境教育教師再根據回饋資料進行統計分析。回饋問卷滿意度達 95% 以上。



<p>玉里野生 動物保護 區瑞穗生 態教育館</p>	<p>網址： <a href="https://www.facebook.com/rsecology">https://www.facebook.com/rsecology</a> FB 粉絲團今（104）年留言版來客按讚人數達 1,817 人</p>	
--	--	--

## 參、創新加值服務

### 一、有價值的創意服務

#### (一) 對外服務面向：

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。

網路預約網址：

[http://recreation.forest.gov.tw/personal/personal\\_index.aspx](http://recreation.forest.gov.tw/personal/personal_index.aspx)

預約人數統計（按月及不同語言）：

預約解說	池南國家森林遊樂區		
	團體數	遊客數	志工人次
一月	2	114	4
二月	6	236	11
三月	4	415	15
四月	12	630	26
五月	6	339	13
六月	9	589	24
七月	13	842	32
八月	5	211	8
九月	5	275	12
十月	11	742	26
十一月	8	403	16
十二月	3	292	10
小計	84	5088	197



(尚無團體提出英文和日文解說)

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。



☞ 以往租地續約則請承租人至工作站續約，現在有到府服務，由承辦業務的職員跟承租人聯繫好時間、地點，主動到約定好的地點簽約。主動出擊續約，有效提升續約的效率。(圖為本處萬榮站陳家民技正)

- ☞ 為求現代化之潮流，電子郵件寄送申請表格及填寫範例或請申請民眾於網站上下載申請表格，對於不熟悉電腦之民眾則郵寄表格及填寫範例至民眾指定地址後填寫完寄回辦理，不需申請人特地再親至工作站填寫。

下載網址：<http://www.forest.gov.tw/lp.asp?ctNode=5853&CtUnit=689&BaseDSD=7&mp=1>

- ☞ 租地造林續約民眾到站以一次完成為原則，申請文件完備後即通知會勘，上午會勘完畢如符合續租規定旋即製作契約書並請承租人用印，是日即完成初審程序，不需民眾花費時間再行到站用印。
- ☞ 外地民眾寄送之各項申請表格經本處工作站受理後，承辦人員若需申請人補附欠缺資料時，會於辦公室先行聯絡申請人並繕打所需資料後，或帶至會勘現場請申請人簽署後帶回辦公室接續辦理，或利用外地出差或公假上課之餘，就近到府指導民眾填寫各項申辦文件並用印或補充申請資料後攜回辦理，庶免民眾舟車勞頓並縮短審理期程。

(二) 內部管理面向：

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。各項租金之收繳，本處因應現代金融模式，業已開立租金專戶便利民眾於各地銀行繳納並利於帳目核對，目前與金融機構合作讓民眾可在郵局、銀行、便利商以現金繳納，使租金繳納更為便利。
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。

計畫別	預定執行			實際執行			執行率 (%)
	項目	面積		面積		執行情形	
獎勵輔導造林	新植	5	公頃	3.45	公頃	尚未完成檢驗	69
	撫育	182.84	公頃	121.11	公頃	未達可檢驗期程	66.24
全民造林	撫育	2,132.7	公頃	2,132.7	公頃	如期完成	100
平地造林	新植	2.5	公頃	2.03	公頃	缺乏適宜造林地	81.20
	撫育	349.99	公頃	349.99	公頃	如期完成	100
	育苗	18,994.5	平方公尺	18,994.5	平方公尺	如期完成	100
		60.96	萬株	60.96	萬株		
社區植樹	30	個	30	個	如期完成	100	

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。

本處於颱風季節前，均主動召開防汛、防災措施座談會，強化災害發生時之應變能力。並於災害事件過後，主動邀集相關單位及人員，召開防災措施說明會，強化災害發生時之應變能力。



本處召開防汛、防災措施座談會

服務項目改造：

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。

☒ 林地巡護區劃分及人員配置：本處轄區劃分為 21 個巡護區，並在主要地區設置巡邏箱 146 個，由護管員 77 名負責執行巡山任務，本處及工作站每月均依規派員期輪流抽查 5% 以上巡邏箱數（本處每月派員抽查各站 2 個以上巡邏箱）。

☒ 實施巡視區域聯防責任制，每 1 護管人員，均有固定之巡視區域，每 1 護管區域指定林地護管人員 2~4 人聯合巡護，並指定 1 人負責工作分配及與工作站業務聯繫，並由各工作站建立「重點區」制，將轄內易於發生盜伐、濫墾之林班，編為「重點區」，加強人力及裝備之支援，本處及工作站亦隨時派員抽查考核，發現缺點即迅予糾正，使護管人員均有所警惕，不敢疏於防範。

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。

☑ 結合社區加強森林保護計畫：本年本處與中橫休閒觀光發展協會、慕谷慕魚護溪產業法展協會、花蓮縣卓溪鄉古風社區與富里鄉豐南社區等4 社區結盟，並核定社區補助費，協助區域性貴重林木毗鄰路線之巡護及盜伐濫墾案件查報等林政工作。

☑ 4 個社區分別遴選居民組成巡守隊，以輪班方式執行，每週至少巡視 2 次，每次 2-3 人，則雙數週會增加假日 1 次巡守，每月約 10 至 12 次巡視，並依規定至卡箱簽到及填報巡護日工作日誌及登入軌跡資料。

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。

☞ 104 年度各於春夏、秋冬各辦理不同主題之生態旅遊。春夏生態之旅「森林追蹤 follow me」2 梯次、86 人參加：運用所轄大農大富平地森林園區、玉里野生動物保護區瑞穗生態教育館，結合周遭 Lipahak 生態農場、紅葉部落、花蓮縣環頸雉的家永續發展協會合作辦理。秋冬生態之旅「吼嗨央~濕地鳥&港口魚」1 梯次、40 人參加：運用花蓮溪口國家重要濕地，結合沿線石梯坪漁港、港口部落、吉普巒協會辦理。



#### ● 生態旅遊推動：

舉行登山健行和社區深度旅遊等活動，提供民眾親近森林，清靜心靈，並依區內特殊季節資源，辦理賞螢、觀鳥、親蝶活動，宣導保育工作之重要性，配合生態旅遊政策，結合遊樂區鄰近具有地方資源特色之社區，規劃系列之旅遊活動，104 年度辦理生態旅遊相關活動 9 場次，參加活動人數 3,983 人次。



#### ● 行銷活動：

運用專刊、擺攤、戲劇與音樂會等方式辦理行銷活動，104 年度辦理相關活動 8 場次，參加、瀏覽人數 64,552 人次。



## ㊤ 國家重要溼地保育計畫

1. 今(104)年度除將豐濱鄉沿海線靜浦、磯崎、石梯坪等地串聯持續發展外，並再加入縱谷區富興生態農場、豐南社區發展協會及豐濱鄉吉浦巒文化發展協會等三處，擴大復育面積累計達 15 公頃。
2. 今(104)年度亦成功輔導三處參與溼地水田復育的農民申請林務局綠色保育標章認證通過，分別為富興生態農場賴萌宏以環頸雉為保育標的物種、豐南社區宋雅各、吳清泉以台東間爬岩鰍為保育物種、豐濱港口舒米如妮海稻米以大冠鰲為保育物種申請認證，均已正式通過獲得綠色保育標章認證。
3. 成功繼海稻米之後輔導三處參與溼地水田復育的農民建立自有品牌，分別為富興生態農場推出「濕地米」、豐南社區推出「吉拉米代米」(哈拉米)、豐濱靜浦推出「雜味米」，並結合生態旅遊活動辦理行銷推廣之。
4. 今(104)年度 11 月完成辦理濕地復育三天兩夜參訪活動，分別為屏東五溝水社區(濕地營造課程)、台東大鳥社區(社區永續發展)。
5. 港口部落錄製影音工作記錄(微電影)。

## ㊤ 大農大富平地森林園區周邊社區及部落居民參與景觀農作營造計畫：

1. 為凝聚大農大富平地森林園區周邊社區及部落居民之共識，推動景觀農作營造計畫(4 公頃)，實施期程 3-9 月，核定補助光復鄉 7 個社區(團體)金額計 698,300 元(每個社區不超過 10 萬元)。
2. 為推廣、行銷栽植農作，參與社區及部落自行搭建大型達魯岸 1 座。
3. 展現原住民、客家傳統作物智慧與特色，創造就業機會，並促進與遊客互動，達到推廣行銷之目的。

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。

玉里野生動物保護區瑞穗生態教育館目前委託專業團隊—洄瀾風生態有限公司經營管理，已積極規劃與當地社區合作辦理環境教育活動。

活動名稱	日期	人數	內容	活動照片
歡慶國際生物多樣性日	5/22	90	邀請卓清國小及萬榮國小，針對館內展示多樣性生物的精彩導覽解說外，並設計了九宮格的賓果遊戲加深學童對於生物多樣性的認知，共同了解在地環境存在著會逆流而上的特別小魚，激起學童對於保護這片懷有生物多樣性土地的共識。	 
富源溪賞鳥趣	2/7	40	鳥類對環境變化的敏感度，較其他脊椎動物高，候鳥的來臨扮演著重要的環境指標及生態平衡角色，此處可見到鳥類的聚集身影，正是花蓮林管處及花蓮居民一同多年來致力於生態保育推廣的成果。	 
尋找夜精靈	3/27-28	60	位於瑞穗鄉的掃叭隧道北口，由於相對低漥，自然積水形成一個長條型的溼地，許多動物因此聚集與此處，非常適合做生態觀察。	 

活動名稱	日期	人數	內容	活動照片
萬聖節原生龜寶遊街去	10/30	50	<p>台灣珍稀保育動物食蛇龜因嚴重盜獵、走私而面臨生存危機。因此，希望在小朋友體驗異國的節慶之餘，特別結合瑞穗生態教育館今年年度主題特展「搶救食蛇龜」，讓孩童裝扮成可愛的淡水龜，搭配動物生活習性的口號，至店家討糖去。</p>	  
看見臺灣賞析	1/1-1/2	320	<p>藉由空拍影片紀錄台灣高山、峽谷、湖泊、溪流、河口、海洋、森林、農田、魚塭、城市等景觀，並透過導演齊柏林的鏡頭，環視生養我們的島嶼，看見台灣的美麗，但也看到各種環境面對人們的開發而造成的改變、破壞與傷害。本片透過各個不同主題章節的串連，如化作鵬鳥，俯瞰美麗的大地。</p>	 
新年數鳥嘉年華活動	1/11	30	<p>以瑞穗生態教育館為中心點畫出半徑三公里的樣區，區內的「虎頭山森林步道」總長 1985 公尺，全程緩行於低海拔蒼翠的闊葉林中，鳥況非常豐富適合賞鳥，尤其在冬季時高海拔鳥類因溫度及食物因素而降遷到低海拔，步道上可以輕鬆的邂逅平日難得一見的美麗身影</p>	

5. 池南國家森林遊樂區提供兒童推車及寵物籠、寵物鍊及輪椅借用服務。

娃娃推車及輪椅借用



寵物籠及寵物鍊借用



借用辦法：質押證件即可借用。

## 二、創新服務標竿學習效益

(一) 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

本年度因全處經費遭刪減，工作站均反應相關差旅費（每人每天 1200，5 人 5 天即 30,000）有不足情形，除各站主任依權責排定假日期間執行護管工作外，夜間部分目前均尚未辦理。

(二) 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

☞ 每年由副處長擔任召集人，執行遍遠地區巡查及特遣隊計 36 次(含特遣隊 12 次)，查本處每年年初即召集各工作站主任、保林技正等相關人員，由副處長擔任會議主持人，召開包含前一年度之特遣隊執行成果及本年度預計執行路線、次數等相關議題之檢討會，本年度執行路線、次數，均由各站及本處林政課考量轄內重點區域（貴重木列管區、盜伐高風險地區、常有不明人士進出或位處偏遠而有巡查必要等）後，於年度內規劃實施。查獲並拆除獵寮 12 座、獵具(捕獸網)10 件、套索 5 件，另查獲 1 次竊取主產物(牛樟)案。

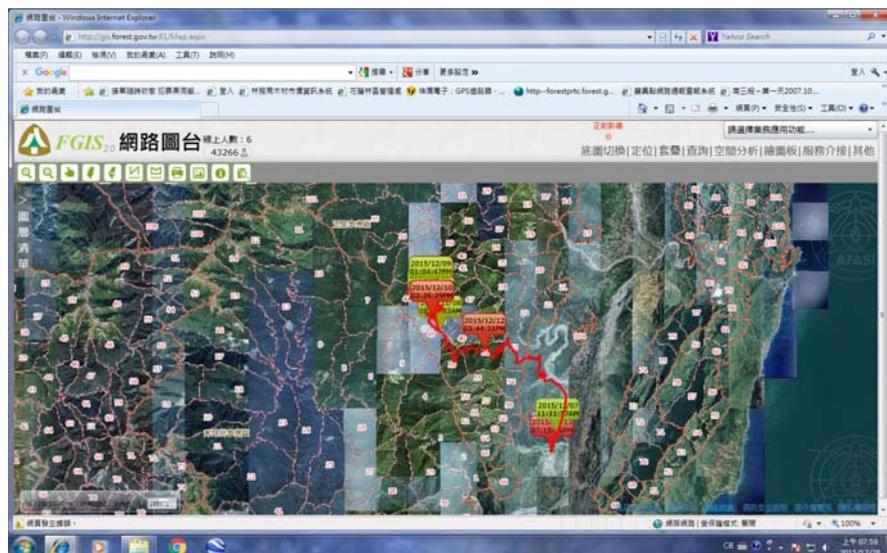
☞ 本處每年除執行 12 次，5 日以上之特遣隊任務外，因考量轄內曾發生盜伐採之地點之分布較近淺山地區或交通較便利處，爰針對該等地區執行逾 30 次之 3-4 日之偏遠地區巡查工作。

☞ 因執行特遣隊巡查工作，每次需動員約 5-8 人，而本年度因全處經費遭刪減，工作站均反應相關差旅費（每人每天 1200，5 人 5 天即 30,000）有不足情形。

## 森林特遣任務編組－巡查貴重木逐一編號列管



## 森林特遣任務編組巡查路線軌跡圖



(三) 網站上公布遊樂區預約解說導覽服務申請。

網路預約網址：

[http://recreation.forest.gov.tw/personal/personal\\_index.aspx](http://recreation.forest.gov.tw/personal/personal_index.aspx)

預約人數統計（按月及不同語言）：

預約解說	池南國家森林遊樂區		
	團體數	遊客數	志工人次
一月	2	114	4
二月	6	236	11
三月	4	415	15
四月	12	630	26
五月	6	339	13
六月	9	589	24
七月	13	842	32
八月	5	211	8
九月	5	275	12
十月	11	742	26
十一月	8	403	16
十二月	3	292	10
小計	84	5088	197

(三) 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。

- ☞ 「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」已成為東部重要觀光景點，歷年春節連續假期園區都會湧入大量遊客，造成車輛及人潮擁擠，為提升園區遊憩、服務品質及維護遊客安全，並防止園區財產遺失或損壞，皆擬訂春節營運管理計畫。
- ☞ 在增派人力部分，除由本處同仁輪流值勤外，為維護園區與週邊原住民部落之夥伴關係，提供當地居民就業機會，亦雇用週邊原住民於維護園區入口易壅塞路段及園區外臨時停車，協助遊客車輛進出動線導引、車輛停放管制。



(四) 鼓勵員工學習各種語言，參加各種語言分級認證檢定考試。

本處積極鼓勵同仁參加英語檢定：

- (1) 檢定考試及格或相當於全民英檢初級以上通過者，憑成績單或證書，本處全額補助檢定報名費。
- (2) 本處「公務人員陞任評分標準表」中定有語言能力之評比項目：通過全民英語能力分級檢定測驗初級(或其他英語能力測驗之相當等級)以上者，該評分項目給予1~4分。

2. 本處積極鼓勵員工學習英語，並參加英語分級認證檢定考試。辦理情形如下：本處員工通過英語檢定測驗人數，計 25 人。通過客語檢定測驗人數，計 2 人。通過日語檢定測驗人數，計 1 人。詳如下表：

語言檢定	級別	通過人數
英語	中高級	5 人
	中級	7 人
	初級	13 人
	合計	25 人
客語	中高級	1 人
	初級	1 人
	合計	2 人
日語	N2	1 人
	合計	1 人

(五) 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。



與設計單位及生態環境顧問現場調查及室內設計討論

### 三、組織內部創新機制及運作情形

- (一) 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 google、ArcGIS、AutoCAD 等軟體，協助林地相關管理查詢作業。

- 1. 本處暨所屬工作站皆使用系統辦理租約續租換約、轉讓、繼承及新建工寮等案件，辦理情形如下圖所示：

功能	工作站	受理文號	受理日期	申請類型	申請進度
檢視	南華工作站	花南政字第1028410398號	102/03/05	續約	報處
檢視	萬榮工作站	花政字第	102/03/05	續約	複審
檢視	玉里工作站	花政字第	102/04/01	續約	報處
檢視	玉里工作站	102.06.26-花玉政字第1028611406號	102/06/26	續約	複審
檢視	萬榮工作站	花萬政字第1028511035	102/06/27	續約	報處
檢視	萬榮工作站	花萬政字第1028511193	102/07/30	續約	複審
檢視	玉里工作站	102.08.16-花政字第1028611971號	102/08/16	繼承	報處
檢視	玉里工作站	102.8.30-花玉政字第1028612106號	102/08/30	繼承	報處
檢視	玉里工作站	花政字第	102/11/05	繼承併續約	報處
檢視	新城工作站	花新政字第1028311778號	102/11/11	續約	複審
檢視	南華工作站	花南政字第1038410590號	103/04/22	轉讓	複審
檢視	南華工作站	花南政字第1038410680號	103/05/07	繼承	報處
檢視	南華工作站	花南政字第1038410666號	103/05/07	繼承	複審

4 站系統陳報資料

續約、轉讓、繼承等

2. 本處林政業務管理系統之逾期未續約模組於 103 年 3 月 14 日上線，本處截至 104 年 12 月底計列管 320 筆逾期租約，面積計 846.2 公頃，情形如下圖所示：

102年3月底前 逾期數量(a)		單租人自願申請 經二次警告後通知 已租地未提出申請或逾期條件條 款(a-b)		算租管理數量 (c-a-b)		前月已完稅數量(c)		上月完稅數量(e)		本月完稅數量(f)		累計完稅數量 (g=d+e+f)		累計完稅 (h=g/c)					
件數	面積	件數	面積	件數	面積	件數	面積	件數	面積	件數	面積	件數	面積	件數					
總計	320	852.8	57	324.7	263	527.9	229	482.6	4	3.2	1	0.3	234	486.3	89.0				
				小計	41	297.5	262	527.5	小計	229	482.6	4	3.2	0	0.0	233	487.8	88.9	
				無違規情事	26	232.4			已續約	155	262.3	3	2.2	0	0.0	158	264.2		
				予續約	0	0.0			公營收回	14	18.3	0	0.0	0	0.0	14	18.3		
				待續約	0	0.0			歸社收回	3	4.0	0	0.0	0	0.0	3	4.0		
				安法 無虞	303	824.9	9	37.1		補課收回	4	8.1	0	0.0	0	0.0	4	8.1	
									自願收回	3	3.4	0	0.0	0	0.0	3	3.4		
									移居處置	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0		
									移其他地區	40	71.9	1	3.0	0	0.0	46	74.9		
									遺失刊登	1	0.8	0	0.0	0	0.0	2	8.2		
									小計	16	27.2	1	0.4	0	0.0	1	0.5	100.0	100.0
									無違規情事	8	17.4			0	0.0	1	0.3	1	0.5

(二) 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。

本處辦理「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工作，並擬定後續處理對策，防止二次災害發生。該工作於104年度「蘇迪勒颱風」侵襲過後，立即執行「立霧溪事業區崩塌地變異分析」衛星影像判釋工作，使本處在最短時間內即得到最新的崩塌狀況，並透過電腦數化的比對，可以掌握崩塌地的擴大及復育情形。另外在近期所發生的「塔次基里溪堰塞湖」及古崩塌地「奇美崩塌」等重大災害調，也都緊急辦理調查評估工作。



奇美崩塌災害調查



塔次基里溪堰塞湖災害調查

(三) 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。

### ☞ 社區計畫推動成果

1. 本(104)年度輔導 30 個社區通過第一階段補助計畫(共核定補助 344 萬元整)，本處及四個工作站年度社區訪視達 388 次，計 1,156 人次。委託社區林業同心圓陪伴計畫，辦理區域發展主軸共識會議 4 場、社區林業執行成果研討會 1 場、社區林業培力工作坊 1 場、規劃生態小旅遊路線 4 條、結合社區辦理生態小旅遊系列交流活動 4 場次，並再次跨機關與花蓮縣教育處樂齡學習中心合辦「森齡樂活齊步走-104 年社區林業暨樂齡聯合成果展」活動 1 場次，參與人次 1,000 人次以上。
2. 本處輔導即將進入社區林業第三階段的社團法花蓮縣牛犁社區交流協會，持續向水利署第九河川局認養花蓮溪 8 公頃的濕地，並於今年度研發出環境教育教案 1 式送環保署審查中。
3. 輔導富興社區(已提出社區林業第二階段計畫待審中)與東華大學環境學院共同推動結合農業生產與溼地復育之整合型試驗生態農場，建立生態友善農法實驗資料與論述，為里山里地建立實務經驗與參考。
4. 積極行銷社區林業計畫相關活動，獲新聞報導 13 篇。



社區林業績優社區頒獎



社區林業特色社區頒獎

## 未來努力方向

豐富的森林資源是全民的資產，為全民所共享，本處將持續秉持服務全民，為民造福之精神，妥善經營管理所轄森林，發揮森林最大效益。因而訂定了未來努力方向，全力以赴朝此目標前進。一、持續加強護管森林資源，以維良好森林景緻，發揮森林公益力能。二、廣為宣導愛林、保林、護林觀念，潛移默化中，引邊全民共同維護森

林資產，達到保護森林的目的。三、加強劣化地復育、海岸造林及平地景觀綠美化，增加森林覆蓋率，厚

植國家森林資源。四、持續推動社區綠美化工作，營造美好優質的生活環境。五、結合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

區瑞穗生態教育館及國家森林步道系統，推動生態旅遊及自然資源環境教育。

六、富源國家森林遊樂區委託民間營運，未來將與民營業者共同努力，提供高品質的森林生態旅遊服務，營造優質的環境教育場所，吸引國內外觀光客，增加觀光收入帶動地方經濟繁榮並創造當地居民就業機會。

七、與森林週遭社區部落建立夥伴關係，發展社區林業，凝聚社區力量積極參與林業經營工作，共創地方繁榮。

八、善用社會資源，積極培訓志工及利用替代役專長，投入解說服務工作。

九、持續辦理山林音樂饗宴等林業文化活動，宣導林業文化。十、讓在地人參與在地事，執行崩塌地植生復育工作，加強集水區整治、

經營管理，保障人民生命財產安全。森林是台灣的命脈，共同努力守護我們美麗海島自然景緻，落實永續

經營森林資源，提供民眾優質的服務，讓民眾身心與自然山林相結合，共創全民福利之願景。

**林務局花蓮林區管理處**  
**104 年服務創新精進實施執行計畫表**

**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」。
- 十、行政院研究國家發展委員會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 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。

**參、實施對象**

本處所屬各課室及工作站

**肆、計畫內容**

構面一 (600 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 (120 分)	1. 單一窗口服務全功能程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 單一窗口提供民眾全方位的服務。</li> <li>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。</li> <li>3. 節省遊客等候時間，以減少遊客抱怨，提升遊客意度。</li> </ol>	各課、室及工作站	

		<p>2.申辦案件流程簡化情形</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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送契約書由秘書室用印後逕寄承租人。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2.讓民眾確實感受到為民服務的政府，一切以民意為依歸。</li> </ol>	各課、室及工作站	
服務流程透明度 (80分)	1.案件處理查詢公開程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 提供案件承辦資訊種類。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 服務台懸掛人民申請案件標準處理流程表。</li> <li>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。</li> <li>1.2 提供案件查詢管道種類。</li> <li>1. 遊樂區解說服務申請，由專人負責回應。</li> <li>2. 招標公開上網提供資訊並於決標後上網刊登決標結果。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 招標過程及結果，上網刊登週知，達到公平、公正、公開。</li> </ol>	各課、室及工作站	
	2.案件處理主動回應程度	<p>提供案件主動通知及確認功能。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 對民眾檢舉及投訴事項，除依規進行瞭解及簽辦外，並迅速回覆民眾。</li> </ol>	各課、室及工作站	

<p>機關形象及顧客關係 (200分)</p>	<p>機關形象 (100分)</p>	<p>1.服務設施合宜程度</p>	<p>1.1 機關洽公環境滿意度。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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建築物公共安全檢查申報。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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，提供洽公民眾整齊的外部空間。</li> <li>8.擬訂104年本處辦公室環境美化競賽實施計畫。</li> <li>9.為營造年節氣氛，節慶時美化本處大廳及戶外環境。</li> </ol> <p>1.2 機關服務設施妥適完備。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4.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。</li> <li>5.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。</li> <li>6.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。</li> <li>7.加強服務設施維護並定期檢查。</li> <li>8.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。</li> <li>9.友善當地社區里民本處提供戶外公園供民眾休閒。</li> <li>10.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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.預期民眾對於本機關整體洽公環境的滿意度提升。</li> <li>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，有公家就是我的家。</li> <li>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。</li> <li>4.各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並符合需求。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<p>秘書室及工作站</p>	
-------------------------	--------------------	-------------------	--	--	----------------	--

		<p>1.1 洽公服務禮儀親和度。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>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，給予優質電話禮儀服務。</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互抽測員工電話禮貌。</p> <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分瞭解，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> <p>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。</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。</p> <p>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，使評分更趨公平客觀。</p> <p>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。</p> <p>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、室及工作站	
		<p>促進民眾瞭解施政及服務內容績效。</p> <p>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，並定期舉行記者會，適時宣導施政績效。</p> <p>2. 每日由專人剪報蒐集輿情民意並即時回應處理。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>7. 104 年度預定辦理生態旅遊及藝文活動 6 場、自然教育中心主題及營隊活動 6 梯次、瑞穗生態教育館環境教育活動 5 場、社會參與宣導 3 場、廉政法令宣導 10 場、林業廉政 2 場，並配合發布新聞稿、發放宣導品、摺頁。</p> <p>8. 池南自然教育中心 104 年度預定執行 3,500 人次戶外教學活動，及 2 場次到校推廣活動。玉里野生動物保護區瑞穗生態教育館 104 年度預定執行 10 場次到校推廣服務。</p> <p>9. 預計提供「池南自然教育中心 104 年度課程手冊」1,000 份給花蓮縣各國中小學及全台灣各環境教育單位。</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。</p> <p>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，以其體行動，深入基層，提升機關清廉形象。</p> <p>3. 透過辦理與社區、各機關單位之宣導工作，使社會大眾瞭解各項施政措施及執行成效。</p>	各課、室及工作站	

顧客滿意 (100分)	1. 機關服務滿意情形	<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. 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>3. 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>4. 針對人事業務：任免選調與考試分發人員訓練、訓練進修與考核獎懲、差勤管理與生活津貼、公、勞、健、團體意外保險與文康活動、俸給待遇與退休撫卹及整體人事服務，設計 104 年人事業務服務滿意度調查表，並請本處全體同仁填寫服務滿意度調查表。</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. 減少工程履約之糾紛，提高工程施工品質。</li> <li>3. 池南國家森林遊樂區 104 年度遊客問卷滿意度預期目標 95%。</li> </ol>	各課、室及工作站
	2. 民眾意見回應與改善情形	<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. 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> <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. 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> </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> </ol>	各課、室及工作站

構面二 (200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估。				
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
資訊提供 及檢索服 務（100 分）	資訊公 切內 效 容有 性（60 分）	資訊公開程度及 內容正確度	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。 2. 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。 資訊連結正確度： 1. 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。 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。	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。 5. 「工程告示牌」之設立，列入工程契約施作項目，並列入督導。	作業課、 治山課	
	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	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： 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）。	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（200 分）	線上服 務量 展 （100 分）	線上服務提供及 使用情形	1.1 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。 1.2 電子表單簡化績效 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。	透過網站全天候不打烊的服務，方便民眾隨時瞭解防災訊息，增進為民服務效率。	作業課、 治山課、 育樂課	

	<p>電子參與 與多樣性 (100分)</p>	<p>電子參與多元 程度及互動 回應情形</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. 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>3. 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. 提供留言板及討論區與民眾做意見交流。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 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> </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>各課、室 及工作站</p>	
--	---------------------------------	----------------------------------	--	---	----------------------	--

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)	<p><b>有價值的創新服務 (200分)</b> 評核重點：</p> <p>1. 服務流程改造</p> <p>(1) 不出門能辦大小事：善用資訊科技，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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>3. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 其他創新服務策略。</p>	<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) 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. 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>(4) 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>(5) 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) 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>	<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>	各課、室及工作站	

<p><b>創新服務標竿學習效益 (60分)</b>          評核重點：          機關應提出具有標竿學習效益之創新服務。</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. 鼓勵員工學習各種語言，參加各種語言分級認證檢定考試。</li> <li>4. 網站上公布遊樂區預約解說導覽服務申請。</li> <li>5. 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>6. 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> </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. 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。</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> </ol>	<p>各課、室及工作站</p>	
<p><b>組織內部創新機制及運作情形 (40分)</b>          評核重點：          機關內部應建立創新機制，並定期運作。</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 google、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，提供民眾知性感性之旅。</li> <li>4. 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。</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. 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。</li> </ol>	<p>各課、室及工作站</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」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。

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。

## 本局各機關（單位）電話禮貌重點規範事項

### 一、總機人員電話禮貌：

(一)於電話鈴響3 聲內接聽。

(二)電話問候用語：清晰報明機關名稱，並致問候語。

例：林務局(機關名稱)您好，很高興為您服務。

(三)確認對方需求時，回答前再次向對方確認問題點。

例：請問您是要詢問……嗎？

(四)先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象，將電話轉接至業務承辦人：

例：請稍等一下，我為您轉接○○○，他（她）的分機是○○○，謝謝。

(五)轉接後，確認電話是否已轉接成功。

(六)若業務單位忙線中，先向來電者委婉說明，告知業務承辦人姓氏及分機號碼；或洽轉其他代理人

例：對不起，○先生（小姐）正在電話中，他（她）的分機是○○○，請稍候再撥。

(七)結束時道再見或其他禮貌性結束語。

例：謝謝您的來電，再見。

### 二、業務單位人員電話禮貌：

(一)於電話鈴響3 聲內接聽。

(二)電話問候用語：清晰報明單位名稱、姓名，並致問候語。

例：秘書室(單位名稱)您好、敝姓○，很高興為您服務。

(三)確認對方需求時，回答前再次向對方確認問題點。

例：請問您是要詢問……嗎？

(四)詢問主管法規或相關作業程序時，應切實依據對方所詢事項給予正確及肯定答覆，如仍有疑問者，可轉請主管接聽處理。

花蓮林區管理處 104 年第 1 季各單位電話禮貌測試結果一覽表

單位別 /名次	測試時間				電話或分機				測試分數				平均 分數
	編號 1	編號 2	編號 3	外部 抽測	編號 1	編號 2	編號 3	外部 抽測	編號 1	編號 2	編號 3	外部 抽測	
本處 總機	3/30 09:58	3/30 15:30	1/5 11:53	3/24 16:32	8325 141	8325 141	8325 141	總機	87	91	93	90	90.25
林政課 9	3/30 09:10	註一	3/30 10:30	3/27 14:53	164	註一	155 張 s	157	70	註一	85	80	78.33
作業課 4	3/30 09:05	3/30 15:43	註一	3/23 16:40	254	250 鍾 s	註一 s	258 何 s	77	80	註一	95	84.00
育樂課 10	註一	3/30 15:46	3/30 10:25	3/17 14:54	註一	275 吳 s	262 楊 s	269	註一	75	73	85	77.67
治山課 6	3/30 08:50	3/30 15:41	3/30 10:20	3/23 16:47	239r	221 梁 r	224 江 r	218 廖 r	75	78	85	90	82.00
秘書室 8	3/30 09:18	3/30 15:50	3/30 10:38	註二	121	107 羅 s	104 鍾 s	註二	78	80	85	註二	81.00
主計室 7	3/30 09:28	3-30 15:48	3/30 10:35	註二	142	140 陳 s	139 陳 s	註二	75	75	95	註二	81.67
人事室 1	3/30 10:00	3/30 15:30	3/30 10:12	註二	203	209 蔡 s	206 羅 s	註二	75	90	93	註二	86.00
政風室 5	3/30 09:25	3/30 15:32	3/30 10:40	註二	214	213 謝 s	214 謝 s	註二	70	85	95	註二	83.33
新城站 12	3/30 09:55	3/30 15:53	3/24 16:32	3/27 14:57	106	112 代接	120 謝 r	119	0	73	80	90	60.75
南華站 3	3/30 09:35	3/30 15:56	3/24 16:41	3/10 09:47	251	230 李 r	214 楊 r	230	75	95	78	90	84.50
萬榮站 2	3/30 09:40	3/30 15:57	3/24 16:45	3/10 14:38	34	14 黃 r	18 藍 s	19	80	92	80	90	85.50
玉里站 11	3/30 09:50	3/30 15:59	3/24 16:45	3/23 16:53	24	14 替代役	19 王 s	總機	72	80	70	83	76.25

註 1：奉派電話禮貌測試員所屬單位，迴避免測。

註 2：外部抽測單位未抽測。

花蓮林區管理處 104 年第 2 季各單位電話禮貌測試結果一覽表

單位別 /名次	測試時間				電話或分機				測試分數				平均 分數
	編號 1	編號 2	編號 3	外部 抽測	編號 1	編號 2	編號 3	外部 抽測	編號 1	編號 2	編號 3	外部 抽測	
本處 總機	6/17 08:44	6/24 10:45	6/29 09:40	6/25 11:28	83251 41	83251 41	8325 141	總機	98	69	87	84	84.50
林政課 8	4/27 08:33	5/26 15:40	6/26 11:15	6/22 17:15	156 汪 r	157 饒 s	166 陳 s	153	85	85	90	83	85.75
作業課 3	4/16 09:28	4/28 09:27	6/26 11:09	6/22 10:50	251 利 s	255 林 r	244 李 s	254 利 s	90	80	95	100	91.25
育樂課 10	5/19 10:42	4/10 08:40	6/26 11:14	6/22 17:25	274 王 s	262 賴 r	275 楊 s	268	90	80	75	83	82.00
治山課 7	4/10 10:15	6/12 15:50	6/26 11:06	6/22 11:00	236 潘 r	224 林 r	224 江 r	233 林 r	85	80	85	95	86.25
秘書室 5	4/10 14:21	6/12 16:05	6/26 11:25	註二	125 徐 r	120 郭 s	105 代接	註二	90	95	80	註二	88.33
主計室 2	4/21 16:40	6/12 16:40	6/26 11:17	註二	135 鄭 s	138 梁 s	142 黃 s	註二	95	95	85	註二	91.66
人事室 1	6/3 10:47	6/12 16:20	6/26 11:00	註二	201 鄭 s	208 曾 s	205 李 s	註二	95	95	90	註二	93.33
政風室 6	註一	6/12 16:48	6/26 11:03	註二	註一	213 王 r	213 王 r	註二	註一	95	80	註二	87.50
新城站 4	4/30 08:40	6/12 16:28	註一	6/22 17:28	115 江 r	117 詹 r	註一	120	90	85	註一	95	90
南華站 11	6/17 08:42	註一	6/26 11:43	6/24 16:40	215 替代役	註一	250 代接	224	90	註一	75	78	81.00
萬榮站 12	6/16 10:23	6/12 16:30	6/26 11:30	6/24 16:35	23 莊 r	13 林 s	33 代接	29	85	70	85	80	80.00
玉里站 8	4/13 11:21	6/12 16:35	6/26 11:35	6/22 11:05	26 許 s	11 替代役	18 柳 r	22 陳 r	90	80	90	83	85.75

註 1：奉派電話禮貌測試員所屬單位，迴避免測。

註 2：外部抽測單位未抽測。

花蓮林區管理處 104 年第 3 季各單位電話禮貌測試結果一覽表

單位別 /名次	測試時間				電話或分機				測試分數				平均 分數
	編號 1	編號 2	編號 3	外部 抽測	編號 1	編號 2	編號 3	外部 抽測	編號 1	編號 2	編號 3	外部 抽測	
本處 總機	8/24 14:55	10/2 09:23	6/29 09:40	9/25 14:31	83251 41	83251 41	8325 141	總機	100	67	91	64	80.50
林政課 6	8/24 14:30	7/17 09:26	註一	9/30 09:44	170 陳 s	159 代接	註一	152 簡 s	90	85	註一	95	90.00
作業課 1	8/23 15:35	7/15 09:06	9/30 10:40	8/31 10:30	252 林 r	244 李 s	244 李 s	250	95	95	95	95	95.00
育樂課 3	8/20 08:30	7/14 09:23	8/06 15:00	9/30 09:35	264 賴 r	270 代接	262 楊 r	261 紀 r	90	95	90	95	92.50
治山課 6	註一	9/23 16:39	9/24 11:00	8/31 10:35	註一	218 廖 r	218 廖 r	239 林 r	註一	90	90	90	90.00
秘書室 1	8/24 14:00	註一	8/27 11:15	註二	105 王 r	註一	122 藍 s	註二	95	註一	95	註二	95.00
主計室 4	8/24 14:35	9/14 10:48	9/18 10:45	註二	138 梁 s	142 黃 s	142 黃 s	註二	90	90	95	註二	91.67
人事室 9	8/24 08:40	7/14 09:48	8/3 14:10	註二	208 曾 s	208 曾 s	209 蔡 s	註二	90	83	95	註二	89.33
政風室 11	8/24 14:00	10/1 08:20	8/27 09:13	註二	215 代接	214 王 r	215 謝 s	註二	75	95	90	註二	86.67
新城站 10	8/24 08:25	7/28 16:10	9/0/7 08:45	9/30 09:49	110 詹 r	120 江 r	110 詹 r	9	95	85	95	80	88.75
南華站 12	8/24 14:45	7/28 16:13	8/28 10:55	9/25 14:17	235 徐 r	251 黃 s	220 廖 r	213 李 s	80	90	80	55	76.25
萬榮站 6	8/24 14:50	7/28 16:15	8/05 08:45	9/25 14:25	14 賴 r	36 羅 r	14 賴 r	18 藍 s	95	70	95	100	90.00
玉里站 5	8/24 14:10	7/28 16:18	9/15 08:40	8/31 10:32	42 陳 r	26 許 s	11 王 r	9	95	90	90	90	91.25

註 1：奉派電話禮貌測試員所屬單位，迴避免測。

註 2：外部抽測單位未抽測。

(花蓮林區管理處) 104年服務創新精進執行計畫之自行檢討管考表

考核日期：新城站、南華站、池南國家森林遊樂區：12月18日

萬榮站、玉里站、處本部：12月21日

查核項目/指標	具體作法	待改善單位	考核意見	策進作為
機關形象及顧客關係 —洽公環境及服務行為 —服務設施合宜程度	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。	各工作站	室外符合公園化之辦公環境，建議可加強辦公室內綠美化。	新城站：辦公室內增加盆栽擺飾。 南華站：辦公室內增加盆栽擺飾。 萬榮站：遵照辦理。 玉里站：遵照辦理。
機關形象及顧客關係 —洽公環境及服務行為 —服務設施合宜程度	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。	處本部及各工作站	1. 平面圖應放置入口明顯處。 2. 僅設有中文版平面圖，未設置英文對照版，建議增設英文對照版說明。	處本部：本處將請廠商協助辦理。 新城站：預定於105年初重新製作中英文對照版。 南華站：於105年更新。 萬榮站：遵照辦理。 玉里站：本占缺英文說明，俟製作完成後依規放置。
機關形象及顧客關係 —洽公環境及服務行為 —服務設施合宜程度	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。	萬榮工作站 南華工作站	1. 未設置愛心服務鈴，建議增設。 2. 萬榮工作站未設置殘障坡道無障礙空間設施。	南華站：105年增設。 萬榮站：本站辦公室位於林森路旁，前方有坡道可供輪椅行駛，並排定辦公室每日值日人員，所以若民眾有事洽公，值日人員可立即協助。
		處本部	處本部大門之愛心服務鈴故障，建議維修。	處本部：立即請廠商維修。
機關形象及顧客關係 —民眾意見處理有效性 —民眾意見回應與改善程度	設置民眾意見回收箱，請民眾於洽公後填寫相關意見。	南華工作站	未設置，建議增設。	南華站：105年增設。
	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。	南華工作站 萬榮工作站 玉里工作站	1. 未設民眾抱怨處理流程圖，建議增設。 2. 對於民眾抱怨，登錄記錄簿，轉相關承辦人處理。	南華站：立即辦理改善，張貼公佈欄。 萬榮站：遵照辦理。 玉里站：俟製作完成後依規放置。

104年度總查核次數6次

副本

發文方式：紙本遞送

檔 號：  
保存年限：

行政院農業委員會林務局花蓮林區管理處 函

地址：97051花蓮縣花蓮市林政街1號  
承辦人：梁淑芬  
電話：03-8325141分機121  
傳真：03-8358639

受文者：本處秘書室（研考）

發文日期：中華民國104年12月22日  
發文字號：花秘字第1048250389號  
速別：最速件  
密等及解密條件或保密期限：普通  
附件：如主旨

主旨：檢送本處104年服務創新精進計畫自行檢討管考辦理情形，請各單位依其缺失改善（如附件），並將改善情形於104年12月24日前回報，以提高本處為民服務品質，請查照。

說明：

- 一、依據林務局104年12月1日便簽、104年12月16日電子郵件及本處104年服務創新精進實施執行計畫辦理。
- 二、有關本（104）年度就「優質便民服務」構面查核處本部、工作站之共通性缺失，如下：
  - （一）僅設有辦公室中文版平面圖，未設置英文對照版（處本部及各工作站）。
  - （二）未設置愛心服務鈴（南華站、萬榮站），另萬榮站未設置殘障坡道無障礙空間設施；愛心服務鈴故障（處本部）。
  - （三）各工作站可加強辦公室內綠美化。
  - （四）未設置民眾意見回收箱（南華站、萬榮站、玉里站）。
  - （五）未於辦公室入口處製作民眾抱怨處理流程圖（南華站、萬榮站、玉里站）。
  - （六）池南森林遊樂區查核結果，各項目皆符合，惟建議可加強行銷推廣以提升入園人數，並持續辦理有價值之創新服務。
- 三、「104年服務創新精進執行計畫之自行檢討管考表」填妥策進作為後，請填表人及單位主管核章，依限回覆。

正本：本處各工作站、本處池南森林遊樂區  
副本：本處秘書室（研考）

處長 吳坤銘