

# 行政院農業委員會林務局臺東林區管理處 104 年服務創新精進實施計畫

## 壹、計畫依據

- 一、行政院國家發展委員會 103 年 8 月 21 日國家發展委員會發社字第 1031301420 號函訂定「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 二、行政院農業委員會 104 年 3 月 12 日農秘字第 1040102465 號函訂定「行政院農業委員會 104 年度服務創新精進實施計畫」。

## 貳、計畫期程

本計畫自民國 104 年 1 月 1 日起實施至 104 年 12 月 31 日止，為期一年。

## 參、計畫目標

秉持施政願景與目標，引進企業界「全面品質管理」之理念與作法，建立「以客為尊」的服務型組織，展現本處以「創新」、「進取」、「專業」理念服務群眾並提升貫徹「林業走出去，民眾走進來」的服務目標。

- 一、願景：維護森林的健康、加強生物多樣性保育及促進林地的長期生產力，藉永續作業之經營，維持生態系之穩定，厚植森林資源，維護生物多樣性，加強本土生物保護並與當地社區保持良好的互動，發揮國土保安功能以滿足民眾需求，並藉由公眾參與，發展生態旅遊，以增進國民身心健康。

二、目標：

- (一) 積極發展國家森林遊樂區及自然教育中心業務及課程方案，結合社區及部落，統合運用資源及策略聯盟，擴大服務內涵，提昇服務品質。
- (二) 林政林地管理，縮短申辦時程及表件，延伸服務據點增設行動辦公室，提昇服務的完善性及專業性品質。
- (三) 各項業務之資訊提供及檢索服務，提昇線上友善性服務品質。
- (四) 充份利用森林綠資源，結合各類社會資源，開創服務措施，提昇服務品質。

## 肆、實施對象

本處各課、室、工作站及所轄國家森林遊樂區、自然教育中心暨生態教育館等服務場域。

## 伍、計畫內容

構面 1 (400 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	承辦 單位	檢討 管考
服務 流程	一、服務流 程便捷 性	(一) 單一 窗口全 功能程 度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 巡視人員以走動式訪視林農，藉以說明有關的政策法令及瞭解林農需求，其次各站到社區部落辦理行動辦公室，現場受理承租戶之申請案件。</li> <li>2. 人民申請書件倘有誤送轄管機關情事，本處依行政程序法轉送各受理機關，同時副知申請民眾。</li> <li>3. 偏遠區域或對行動不便之民眾實施走動式服務，可透過巡視人員或業務承辦人協助辦理案件資料補正遞送工作，並深入了解民眾反應或亟待解決、克服之問題。</li> <li>4. 所轄國家森林遊樂區售票及自然教育中心課程方案單一窗口服務。國家森林遊樂區、生態教育館受理遊客申請解說服務。</li> <li>5. 工作站設置服務台及會客室受理來站洽辦業務民眾，由專人整合各項業務之申請書表，由專人指導填寫申辦，達到便民服務。</li> <li>6. 本處及工作站設置單一窗口受理服務，整合各項業務之申請書表單置於民眾洽公區之資料櫃，若民眾前來洽公則由服務台人員引導至民眾書寫區專人指導填寫申辦，並影印所需相關表件資料、留存聯絡方式，減少民眾往返奔波路程。</li> <li>7. 租地補植用苗申請書可由巡視人員代為遞送，或以電子郵件、郵寄、傳真等方式傳遞給承租人。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於每年底前針對受訪及參加行動辦公室林農辦理說明會，承租戶 500 人次以上。</li> <li>2. 受理窗口延伸站轄各林班內承租戶及社區發展協會等相關人民團體，提供民眾最便捷服務，可以交護管人員代遞或以傳真、e-mail 等方式傳送相關申請表件等，減少民眾往返奔波路程。</li> <li>3. 人民申請書件即刻辦理，期提高民眾服務滿意度達 100% 之目標。</li> <li>4. 讓民眾感受便捷迅速及以客為尊的專人服務。</li> <li>5. 落實為民服務、便民措施，不分區域、全國收件，貼心服務、便利民眾。</li> </ol>	各單位	
		(二) 申辦 案件流 程簡化 程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 製作各項業務標準作業流程 SOP，並定期檢討改進，以縮短案件處理時程，並落實職務代理人制度。</li> <li>2. 落實工作站每週工作會報進行「公文管理系統」稽催，每日檢查各類公文處理時程，並即時催辦，縮短公文處理時間，提昇公文辦理時效。</li> <li>3. 人民申請之作業期限表公告於各站公告欄，利於掌握辦理期限，並督促同仁依限完成。</li> <li>4. 增加訓練第一線為民服務人員專業性，以節省每件案件辦理時間。</li> <li>5. 申請案件落實隨到隨辦，需派員現場勘查、查驗案件，則以發函通知申請人明確辦理日期並準時依約前往會勘查驗，辦理成果隨即簽報後通知申請人。</li> <li>6. 受理民眾陳情或檢舉案件，立即簽辦，隨到隨辦。</li> <li>7. 工程標案以電子招標、領標辦理，可縮短等標期，加速招標行政作業流程。</li> <li>8. 各站依承租地緣關係辦理 2-3 場次行動辦公室，現場受理承租戶申辦案件。</li> <li>9. 於機關網站中提供申請書表下載，提昇便捷性服務流程。</li> <li>10. 接受民眾以郵寄方式辦理租地續約手續。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 預計每年縮短 100 件承租地申辦時程。</li> <li>2. 能達到依法行政之限定日期、使民眾及廠商對本處服務之滿意度相對提高。</li> <li>3. 案件隨到隨辦，減少民怨，俾利提升機關辦事效率及獲得民眾之認同，縮減民眾舟車勞頓及往返奔波時間、金錢的花費。</li> <li>4. 提供民眾便捷服務流程，縮短各項申辦案件內、外部作業等候或處理時間比例。</li> <li>5. 縮短開、竣工申請案報處核備、檢驗及核付的時間。</li> <li>6. 減少外縣市民眾舟車勞頓。</li> </ol>	各單位	

構面 1 (400 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	承辦 單位	檢討 管考
	二、服務流 程透明 度	(一) 案件 處理流 程查詢 公開程 度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處各單位對外之公文右上角均載明本處地址、承辦人姓名、聯絡電話、傳真電話、電子信箱等資訊，以供查詢。</li> <li>2. 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，提供員工據以作業，並量化服務指標。</li> <li>3. 隨時檢視各項業務作業流程之公開性、合宜性，並適時建議檢討、修正，以利申請人獲取正確資訊。</li> <li>4. 制作受理人民申請案件作業流程、項目及期限表，並提供單位連絡電話，接受民眾隨時電話查詢辦理進度。</li> <li>5. 招標公開上網提供資訊並於決標後上網刊登決標結果。</li> <li>6. 本處網站提供廉政相關訊息：檢舉專線：089-325204、檢舉專用傳真：089-340814 及 E-mail：dm78@forest.gov.tw、保林專線全省免付費電話 0800-000930 等管道供民眾洽詢檢舉及陳情等相關事件。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於公告時提供現場及各承辦人員電話、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>2. 讓民眾瞭解行政流程明確化且透明化，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>3. 對民眾檢舉或陳情事項，除依規進行瞭解及簽辦外，並速予回復檢舉或陳情民眾，除屬機密級案件外，案件處理流程查詢公開程度 100%，使民眾瞭解申辦案件等相關資訊，進而迅速完成申辦手續。</li> </ol>	各單位	
		(二) 案件 處理流 程主動 回應程 度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案件受理後明確正式公文回函給民眾並利用電話快速回應申請人受理文件及處理訊息。若檢核各項書證表件未齊備及補正，並立即告知補正，如遇有特殊情形另以電話方式向申辦者說明，使其明瞭。</li> <li>2. 受理案件後，如因特殊原因未能依標準作業時間完成時，承辦單位主動告知申辦者原因並將目前處理情形先回覆申請人。</li> <li>3. 受理民眾陳情或檢舉案件，立即簽辦，隨到隨辦，並主動回復當事人。</li> <li>4. 於接獲人民陳情及災害案件需會勘時，主動通知陳情人擇期前往勘查並聯繫相關單位會勘，即時回應民眾陳情。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 迅速回應申請人收件及處理訊息以提升對機關的滿意度暨信任感。</li> <li>2. 對民眾檢舉或陳情事項，除依規進行瞭解及簽辦外，並速予回復檢舉或陳情民眾之當事人。</li> <li>3. 民眾親自遞送之案件，均留民眾聯絡電話，方便與民眾聯繫及讓民眾可進一步查詢案件辦理進度。</li> </ol>	各單位	
機關形 象及顧 客關係	一、機關形 象	(一) 服務 設施合 宜程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處及工作站設置櫃檯、會客區、飲水機、影印機、文具、資源回收箱、哺乳室方便洽公民眾。</li> <li>2. 本處及各工作站辦公室均設置服務台、公佈欄、樓層配置圖、為民服務項目牌、人民申請案件流程表等資料供民眾參考。服務台備有老花眼鏡及所須文具設備，並提供完整之各式表單及書寫範例，範例由專人引導服務。</li> <li>3. 設置身心障礙人士專用愛心服務鈴、殘障停車位、盥洗室、殘障坡道及扶手等無障礙空間。</li> <li>4. 盥洗室供應洗手乳、衛生紙、擦手紙，每日定期檢查並做成記錄，提供洽公民眾舒適整潔的場所。</li> <li>5. 國家森林遊樂區內提供服務台、服務標示、休憩空間、坡道及扶手、語音系統、無障礙設施及身障專用盥洗室等供民眾便利使用。</li> <li>6. 提供婦幼專用哺乳室及換尿布空間，提供哺乳婦女「有愛無礙」的服務。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置完備的服務設施及使用說明，充分滿足洽公民眾的需求。</li> <li>2. 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>3. 服務設施已建置完成，並定期檢討改進，讓民眾感受到尊重親切便民服務形象。</li> <li>4. 貼心設備，倍感尊重。</li> </ol>	各單位	

構面 1 (400 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	承辦 單位	檢討 管考
		(二)服務 行為友 善性及 專業度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處及工作站同仁主動招呼來訪或洽公民眾，並引導至相關承辦人處，承辦人應詳予回答問題，並協助民眾檢查申請所需文件是否備齊或告知標準作業程序。</li> <li>2. 現場工作同仁主動瞭解轄區內租地承租人需求，報由工作站或本處適時給予回應。</li> <li>3. 工作人員均配戴識別證、服裝儀容合宜、服務態度和藹，答詢詳盡、服務台、櫃檯均標示工作人員名牌並因應民眾需求午休時間仍提供服務。</li> <li>4. 森林遊樂區並依 ISO9001 服務品質標準作業程序切實執行各項管理服務業務。</li> <li>5. 提供遊客意見調查表供填寫，每月收集做統計分析，以瞭解遊客對服務人員及園區設施之滿意度。</li> <li>6. 加強同仁服務禮儀教育訓練和電話禮貌測試，按照標準程序接聽電話，提升服務水準。</li> <li>7. 主動瞭解轄內社區團體及租地林農造林綠美化需求，對於洽公民眾設有懇談會客區及書寫區，並協助填列相關書表，對於民眾所陳述的意見充分予以尊重，並正確提供且親切回應。</li> <li>8. 提供測量血壓機服務，主動關心民眾。</li> <li>9. 派員至社區或各機關，指導綠美化規劃設計及栽種植物。</li> <li>10. 辦理專業知識（含法令）訓練，加強同仁對所承辦業務具備相關法令之專業知識及作業規定，熟悉標準作業程序外亦提升同仁專業素養。</li> <li>11. 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。</li> <li>12. 確實落實代理人制度，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。</li> <li>13. 於接獲民眾詢問時能準確回答問題。如接待人員無法一時回答，可留下民眾聯絡電話，並在最短時間內答覆。服務人員對各項問題專業性予以回應，若遇難以答覆之問題亦請相關業務人員予以民眾最滿意的回應。</li> <li>14. 辦理本處轄屬國家森林遊樂區提昇服務品質教育訓練，加強現場服務人員服務禮儀及親切的服務態度。</li> <li>15. 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。</li> <li>16. 建立與民眾有直接關係之業務 SOP，制定標準 SOP 作業程序，提供詢問民眾 Q&amp;A 資訊，承辦人員對相關法規及職掌業務規定能正確及快速回應。</li> <li>17. 辦理各類活動透過電子媒體、夾報等發布新聞稿、加強宣導，促進轄區民眾參與；主動配合轄區機關、學校、社區之集會或活動宣導林業政策、森林防火常識及環境教育。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供民眾詳實正確回應，達到民眾對洽公服務的高滿意度。</li> <li>2. 塑造優良機關形象，與民眾建立良好互動關係，對洽公民眾親切有禮，熱忱服務，詳細說明，認同機關，增加民眾信任度，減少抱怨。</li> <li>3. 每年訓練 4 人次以上，預期對各森林遊樂區之遊客滿意度達 80% 以上。</li> <li>4. 藉電話禮貌測試，養成良好電話接聽禮儀，提昇本機關洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。</li> <li>5. 塑造優良機關形象，與民眾建立良好互動關係，對洽公民眾親切有禮，熱忱服務，詳細說明，認同機關，增加民眾信任度，減少抱怨。</li> <li>6. 建立同仁「以客為尊」的服務觀念，培養同仁主動協助民眾檢查證件、引導民眾洽公並常保微笑及良好禮儀。</li> <li>7. 每年辦 15 場教育訓練，參與訓練同仁 600 人次以上。</li> <li>8. 編纂民眾詢問 Q&amp;A 資訊，服務人員須能熟悉並正確及快速回應並公告周知。</li> <li>9. 加強同仁專業知識及技能，並定期舉辦或積極參與相關訓練課程。</li> <li>10. 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。</li> <li>11. 培養同仁對於承辦案件之熟悉度以及相關法令規定的專業知識、建立機關專業負責之形象。</li> </ol>	各單位	

構面 1 (400 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	承辦 單位	檢討 管考
		(三)服務行銷有效程度	1. 重要施政訊息，主動發布新聞稿，透過媒體及網站公告，以利民眾查詢，如宣導成果及活動、森林遊樂、生態遊憩活動等訊息。 2. 發佈林業新聞及旅遊資訊，讓民眾瞭解施政及服務內容。 3. 參加轄內各項有關林業工作會議、研討會行銷、生態旅遊、社區林業、國家步道、國家森林遊樂區業務。 4. 辦理各式林業宣導活動，包含乾燥季節森林防火座談、社區植樹綠美化、社區林業、林地管理、環境教育、校園解說、造林、植樹贈苗。 5. 積極參與社區活動，配合機關團體或社區植樹活動，利用社區協會集會時間宣導社區林業計畫、造林及綠美化申辦，並印製相關宣導海報、摺頁、張貼、發送與各鄉鎮公所及社區活動中心，以達公告周知之效。 6. 特殊專案如租地補償收回計畫則實地拜訪有關農戶，詳細解說，分析利弊，提供參考。 7. 運用社區、協會辦公室服務據點，宣導造林綠美化活動。 8. 補助社區植樹節植樹活動，並輔導社區綠美化植栽及管理，以利營造社區增加居民向心力及改善居住環境。 9. 參與轄區各機關舉辦各項活動時配合發放文宣品宣導。 10. 於鄉鎮公所、村里辦公處佈告欄張貼宣導海報，於工作站及宣導會場懸掛防火宣傳布旗。 11. 利用有線電視頻道及鄉鎮公所電子看板刊播保林防火宣導。 12. 補助社區植樹綠美化活動，並輔導社區綠美化植栽及管理，藉以行銷林務局「防災、健康、育樂及社區的森林」之理念。	1. 每年辦理 300 天次宣導廣告，12 場次宣導活動，參與民眾約 5000 人次。 2. 辦理社區植樹及贈苗活動 30 場，並藉由活動宣導施政理念。 3. 辦理森林火災陸空防救演練 4 場。 4. 邀請當地居民、業者辦理森林防火宣導座談會，並宣導政令，共 4 場。 5. 結合社會資源有效進行施政宣導，服務及政策宣導能有效深入社區落實。 6. 舉辦主管與民有約，政令宣導及社區林業、社區綠美化說明會每年預計辦理 12 場。 7. 辦理走動式服務，落實社區林業及綠美化業務，主動至各社區服務民眾辦理社區林業宣導每年預計辦理 50 場。 8. 提升民眾對於生態保育、防範火災、租地業務及植樹綠美化的瞭解。	9. 各單位	
	二、顧客滿意情形	機關服務滿意情形	1. 依據 ISO9001 標準對進入國家森林遊樂區民眾進行滿意度調查分析（每年實施 1 次以上，知本國家森林遊樂區抽樣 200 份；向陽國家森林遊樂區抽樣 100 份）。 2. 每年召開國家森林遊樂區服務管理及內部稽核會議，檢討服務措施，並修正服務措施，據以日後執行。並持續辦理 ISO9001 認證續評，以維持最佳服務品質。 3. 設置意見箱及服務滿意度調查表。	1. 預期整體為民服務態度及辦事效率滿意度達 85% 以上。 2. 定期檢討改善，並提出改善服務措施。	各單位	

構面 2 (300分)	資訊網路 服務	資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊透明化，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	承辦 單位	檢討 管考
資訊提 供及檢 索服務	一、資訊公 開適切 性與內 容有效 性	資訊公開 程度及正 確度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於本處網頁(<a href="http://taitung.forest.gov.tw/">http://taitung.forest.gov.tw/</a>)設置「主動公開資訊」專區、設置政府資訊公開單一窗口，公開相關服務措施項目及林業有關資訊網站之連結，提供民眾知悉，呈現資訊透明化作業，據此再檢討精進，並提供網頁後台管理權限付予各單位就其業務應主動公開之資訊於第一時間登載，並定期檢討公開資訊內容及比例。</li> <li>2. 透過本處專屬網站平台主動公開個人資料保護事項。</li> <li>3. 機關政策、業務職掌、林業法規、管制事項、活動訊息、申辦作業表單，及公告事項等，皆以網站傳達民眾知悉，並藉由網站後台管理系統即時發布最新訊息，已逾期不合時宜或不須再公開之資訊則予以刪除變更。</li> <li>4. 有關相關活動及公佈事項，透過新聞媒體以新聞稿方式登載於報刊，公告周知。</li> <li>5. 於網頁上「便民服務」項下之「申辦事項」及「表單下載」與常見問題之「Q &amp; A」等書面資料供民眾自行讀取，減少公文用紙及提高資訊流通之便利性。</li> <li>6. 本處辦理國家森林遊樂區生態旅遊活動、自然教育中心及生態教育館活動等，於活動前除透過新聞媒體發布新聞稿外，並在林務局網站及本網站公開周知。</li> <li>7. 將各保護（留）區範圍、管制事項等相關訊息公告於本處網站，及現場各重要出入口、交通要道，並將申請表單下載。針對相關遊樂區民眾關心相關問題於網站上公開並將常見問題之 Q&amp;A 一併於網站上供參閱。</li> <li>8. 各工作站辦理各項植樹活動、社區綠美化計畫等相關林業活動，於活動前除透過新聞媒體發布新聞稿外，並以公文發送相關單位及本處網站公告周知。</li> <li>9. 出版品於政府出版品網站登錄，並於本處網站放置研究計畫全文或章節目錄且註明取得方式。</li> <li>10. 林務局山林悠遊網提供國家森林遊樂區及國家步道系統相關訊息，並由專人負責資料維護，隨時更新內容及資訊，以提供民眾正確之資訊。</li> <li>11. 網站資訊標題(Html Tag)與內容力求一致。</li> <li>12. 藉由網站後台管理系統建立維護作業，自動剔除逾期資訊。</li> <li>13. 定期進行網站連結測試，如有連結失效及內容不正確時，立即進行更正。</li> <li>14. 資訊內容如屬引自他人之資料，皆洽對方同意取得授權，並註明出處來源。</li> <li>15. 網站（頁）資料定期更新，並於執行時注意資訊安全措施。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各項施政訊息透明公開，使民眾瞭解服務項目，便利民眾洽辦公務，建立與民眾之信任與信賴。</li> <li>2. 依據政府資訊公開法及個人資料保護規定，提供民眾依法得知的權利。</li> <li>3. 各項施政訊息透明公開，以網頁及發佈新聞稿等方式，使民眾瞭解服務項目，便利民眾洽辦公務，建立與民眾之良性互動。預期公開法令、政策及服務資訊程度達 100%。</li> <li>4. 資訊內容定期更新，無侵權使用情形。</li> <li>5. 建立資訊標題正確性。</li> <li>6. 時效性訊息自動化篩檢。</li> <li>7. 保持網站各項連結有效性及正確性。</li> <li>8. 實施資訊安全措施，隨時更新及維持網站資料之正確性，資訊服務正確程度達 100%。</li> </ol>	各業務課、 秘書室	



構面 2 (300 分)	資訊網路 服務	資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊透明化，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	承辦 單位	檢討 管考
	二、資訊檢 索完整性與便 捷性	資訊檢 索妥適 性及友 善程 度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處網站資訊內容有「法規與宣導事項」、「最新消息」、「便民服務」、「常見問答集」及「公開資訊」等版面，除此之外，並提供「全文檢索」可以關鍵字進行進階查詢，充份提高檢索服務之便捷性。</li> <li>2. 網站主選單以簡潔易懂方式呈現，且各主題間能明顯區分，並提供網站檢索功能及其使用說明、使用範例等。</li> <li>3. 配合 MyEGov 提供分類檢索，已完成網站資訊分類標示，且符合詮釋資料及分類檢索規範。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期進行網頁資料更新作業。分類檢索服務友善程度預期提升 25%。</li> <li>2. 網站區劃完整且具分類意義，強化網站使用友善程度及達成網站檢索標準化。</li> </ol>	作業課 育樂課	
線上服 務及電 子參與	一、線上服 務量能 擴展性	線上服 務提供 及使用 情形程 度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各項人民申請案件所需之申請書表由本處按不同業務分門別類提供民眾於網頁上進行申請書下載服務。</li> <li>2. 於網站按不同業務分門別類建置申辦事項表單線上下載區，並包含維護界面，便利新增項目擴充。</li> <li>3. 工程標案以電子招標、領標辦理，依工程會系統提供投標廠商線上下載電子標單，減少廠商來回奔波。</li> <li>4. 配合各國家森林遊樂區及自然教育中心生態活動及導覽解說活動中，將服務項目及辦理方式，公告於線上宣導推廣活動，提升民眾對於本處線上服務的認知。</li> <li>5. 嘉明湖國家步道之山屋辦理網路申請制度。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於本處權限分配及授權下定期更新線上服務資訊及相關表單。線上服務項目擴增程度預期增加 20%。</li> <li>2. 執行簡化措施，提昇申辦便利性績效。</li> <li>3. 確實辦理，便利民眾了解活動之辦理及執行。</li> <li>4. 預訂於 12 月底前達成 1,550 萬人次上網瀏覽網站之預期目標。</li> <li>5. 預計接受 10,000 人次/年，申請登山山屋住宿。</li> </ol>	作業課 育樂課	
	二、電子參 與多樣 性	電子參 與多元 程度及 互動回 應情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供林業電子信箱受理民眾各種諮詢、陳情等意見，並即時回應。</li> <li>2. 工程標案以電子招標、領標辦理，可縮短等標期，加速招標行政作業流程。</li> <li>3. 採用電子採購電子付款。</li> <li>4. 提供本處網站之單一電子郵件信箱，受理各種諮詢、請託、申訴及抱怨等意見，並即時回復。</li> <li>5. 及時於本處所轄各國家森林遊樂區網站之留言版回覆遊客意見。</li> <li>6. 於網站建置民眾線上 Q&amp;A 問答機制，提供民眾意見反映基本服務，並同時採網站回覆及電子郵件回覆。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立與民眾互動回應機制，以提升機關形象。</li> <li>2. 執行簡化措施，提昇申辦便利性績效，使工程招標順行。</li> <li>3. 提供民眾反映園地，提升回應速度。</li> </ol>	各業務課	

構面3 (300分)	創新加值 服務	創意服務著眼服務產出之目的與結果，如以較少的成本得到更好的服務品質，或藉由服務體現社會正義或公共價值				
評核 項目	評核 指標	次評核 指標	具體作法	預期目標	承辦 單位	檢討 管考
創新服 務情形	一、有價值 的創意 服務	(一)、跨 機關整合	<p>1. 漂流木防災整備：</p> <p>(1)跨機關整合：於年度汛期前完成「研商臺東縣漂流木處理原則聯繫會議」及「漂流木防災整備工作」。</p> <p>(2)與臺東縣轄漂流木處理相關權責機關，如臺東縣政府、軍(海巡八一、八二大隊、臺東陸軍指揮部)、縣警局、森林警察隊、觀光局、縱管處、東管處、國產署、水利署第八河川局等相關單位，充份討論「漂流木處理演練流程」，並訂定「漂流木處理演練各階段執行事項」，依與會人員共識修訂上開演練流程及各階段執行事項。</p> <p>(3)更新各權責機關、單位之聯絡窗口、緊急聯絡名單、建立緊急支援調度名單與任務編組。</p> <p>(4)各機關分別簽訂各自之漂流木清運開口契約，並提供具標售價值及不具標售價值漂流木貯存場地之整備資料供漂流木防災、救災使用。</p> <p>2. 定期召開林警暨救災業務聯繫會議。</p> <p>3. 與臺東縣政府聯手辦理植樹月區域植樹活動，並邀公務機關如動物防疫所及政風單位於活動現場設攤宣傳，邀請偏遠地區國民小學學童參與。另除辦理植樹活動及頒發績優造林戶及綠美化模範社區等獎項外並於頒獎典禮後辦理森林音樂會，藉以吸引廣大民眾參加以達加強宣導之目的。</p> <p>4. 藉由「安康專案」跨機關平台，推展野生動植物保育工作。</p>	<p>1. 於汛期前完成漂流木防災整備工作，落實『離災優於防災、防災優於救災』。</p> <p>2. 於天然災害漂流木發生後24小時內進行必要處置，保障人民生命財產、道路、橋樑安全及保全自然生態環境。</p> <p>3. 防範漂流木林政案件的發生。</p> <p>4. 增進本處與各與會單位業務之橫向聯繫與溝通，同打擊不法、防止林政案件發生及救災效能與野外實務工作能力之提升。</p> <p>5. 預期吸引千人參與活動，並於活動中宣導"植樹造林，呵護台灣"之理念及進行義賣，使弱勢公益團體曝光並籌募公益經費，除達到林業宣傳之效果，並提昇林務局之公益形象。</p> <p>6. 藉由跨機關安康專案取締違反野生動物保育法案件，並擴大自然保育參與層面。</p>	各單位	
		(二)服務 流程簡化	<p>1. 本處各課室工作站及遊樂區調整彈性服務時間，於中午休息時間持續服務民眾及接聽電話(並增設午間約會，事先電話聯絡即有專人等候接待及受理案件)。</p> <p>2. 下班時間各工作站電話轉接由主任親自說明接待答詢。</p> <p>3. 遊樂區均採假日門市服務，以單一窗口精神，服務遊客。</p> <p>4. 颱風災害期間受理民眾災害補助申請調查。</p> <p>5. 各工作站巡視員利用巡視轄區林地之便，協助民眾及承租人申辦業務及收取租金。</p> <p>6. 針對偏遠、行動不便、不識字及高齡行動不便老人等，延伸服務據點，協助完成各項申辦手續。</p> <p>7. 提供遊樂區解說申請服務(可經由網路申請或以傳真方式)達到服務地點延伸。</p> <p>8. 管制站受理民眾入山健行等申請登記。</p>	<p>1. 提供遊客全方位之服務措施，提高遊憩品質。</p> <p>2. 每位民眾都是VIP都有VIP的服務規格。</p> <p>3. 不受時間限制，處處能服務。</p> <p>4. 滿足民眾需求，達到以客為尊之服務。</p> <p>5. 走入轄區、投入服務、聽取民意、解說規定，達成共識。</p> <p>6. 便利遠地民眾迅速完成申辦業務，免異地奔波、節省時間、減少開支。</p>	各單位	
		(三)服務 項目改造	<p>1. 利用知本國家森林遊樂區為媒介與遊樂區週邊飯店業者簽訂策略聯盟，提振當地之觀光發展。</p> <p>2. 與週邊社區或交通運輸業合作，共同行銷，節省分享資源。</p> <p>3. 利用社區林業業務特性，輔導社區執行資源調查等工作，發掘當地的資源。</p> <p>4. 引進原住民及替代役人力資源，從事公益事務，深根原住民部落。</p> <p>5. 不定期辦理行動辦公室活動服務，受理各業務申辦案件。</p> <p>6. 協助病蟲害診斷送檢服務(成功站)</p>	<p>1. 知本遊樂區每年與5個單位(含5個)以上進行策略聯盟。</p> <p>2. 運用策略聯盟、共同合作之機制，增加至本處轄屬遊樂區旅遊之附加價值，提供多元化服務，達到行銷宣傳之目的。</p> <p>3. 林班週邊社區與林務局共同守護山林。</p>	各單位	



構面3 (300分)		創新加值服務					
評核項目		評核指標	次評核指標	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
創新服務情形	一、有價值的創意服務	(四)服務方式創新		與社區合作辦理「社區森林保護計畫」共同維護森林資源	邀請轄區內更多社區共同參與森林保護工作	各單位	
		(五)服務評價回價		1. 僱用原住民參與巡山、保育、復育工作。 2. 於國家森林遊樂區、自然教育中心、生態教育館進行服務滿意度調查。	1. 可助原住民就業，達到維護森林資源。 2. 服務滿意度需達到85%以上。	各單位	
		(六)其他創新服務樣態		1. 大武山生態教育館主動結合社區、機關團體、學校，辦理各項自然保育宣導課程及活動。 2. 知本自然教育中心課程方案結合其他專業團隊，合作辦理環境教育。	1. 大武山生態教育館每年辦理4次保育宣導課程、1次到校推廣、10場假日DIY體驗活動、1場原住民文化及保育相關特展。 2. 自然教育中心每年結合2個以上專業團隊進行環境教育推展。辦理離島環境教育到校服務(推廣)活動6場次。	各單位	
	二、創新服務標竿學習效益			1. 社區綠美化計畫服務效益： 鼓勵並協助社區申請本項計畫，以活化社區空地，再生永續利用價值，創造綠色環境，同時落實林業政策。 2. 敦親睦鄰維護環境服務效益： 平時不定時派員清理辦公廳舍周遭環境，主管亦率員工走出辦公室進行大規模環境清理活動，親近里民共同為環境整潔儘心力，同時宣導植樹減碳、環境保育理念。 3. 關懷服務效益： 電話通知租民配合辦理續約事宜；提醒造林人申請獎勵造林金配合事項；豪雨颱風季節前、中、後電話關懷轄區承租戶居家安全。	1. 便利民眾申辦案件、可多方並立即回應民眾之問題、政策宣導成效提升、融入社區、建立友好夥伴關係。 2. 創造綠色環境，同時落實林業政策；宣導植樹減碳、山林保育理念。 3. 電話關懷轄區承租戶居家安全，提昇服務層面。	各單位	
	三、組織內部創新機制及運作情形			1. 全方位的服務團隊，主要成立兩個團隊，即本處及工作站服務團隊(即站務服務團隊)，除可彈性回應外在環境的變化與外部民眾的需求，以及滿足工作站整體組織內部員工對工作站的要求。 2. 善用外部資源，有效傳承內部：重視外部典範組織學習，與轄內社區保持聯繫，學習創新作法，另積極辦理員工教育訓練，強化員工專業素質。 3. 提供同仁可提案對本處為民服務各項創新機制管道，發揮1+1>2的服務績效。 4. 風險管理，建立林班聯絡人資料，不定期拜訪聯繫公務情誼，以利隨時通報林班狀況及必要支援。 5. 推薦員工參加各項選拔，鼓勵員工見賢思齊，強化個人能力提供優質服務。	各業務問題之解決效能提升。	各單位	

## 陸、實施步驟

- 一、本計畫報林務局備查，並函請本處各單位依據本處政府服務創新精進實施計畫執行。
- 二、執行計畫之訂定，各實施對象得依個別為民服務工作特性，增加前述推動作法之量化指標，或增列其他推動作法，以加強提升服務創新，擴大為民服務領域。
- 三、執行計畫內容以列表方式，對照說明各該評核指標訂定具體推動作法、預期目標、主辦單位及檢討管考。

## 柒、管制考核

- 一、平時查核：依據「行政院農業委員會林務局臺東林區管理處政府服務創新精進實施計畫」訂定考核工作計畫並實施不定期考核，並函知各單位考核結果。
- 二、年度查核：配合「政府服務品質獎評獎作業手冊」評獎作業，送林務局辦理備查。

## 捌、績效檢討

- 一、由本處秘書室簽准成立本處「服務創新精進考核小組」，以不定期考核方式為之。前項不定期考核結果函送各受查對象參考改進，並送行政院農業委員會林務局備查，另公布於網頁。
- 二、本處得依業務需要，就考核結果辦理獎懲。每年取全處各單位中前3名報年終處務會議辦理獎勵；考核成績不理想之單位，除請其積極改善外，並應將改善情形函報本處。
- 三、本計畫奉處長核可後實施，如有未盡事宜，得隨時協調辦理。各單位應自行考核所屬服務創新精進工作辦理情形並督導提升服務。