

行政院農業委員會林務局東勢林區管理處 105 年度服務創新精進實施計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函。
- 二、行政院國家發展委員會 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實施計畫」及「第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、行政院農委會 105 年 2 月 24 日農秘字第 1050102281 號函。
- 四、行政院農委會林務局 105 年 3 月 7 日林秘字第 105160219 號函。

貳、計畫目標

為落實國土保育，打造永續森林經營環境，本處秉持專業及積極的態度，於轄管大甲溪、八仙山、大安溪事業區範圍內，加強森林護管、治山防洪、劣化地復育及造林撫育、強化生態保育及提升遊樂區服務及設施品質，以落實守護寶貴的森林資源及營造安全、生態之優質家園。

未來本處仍持續加強劣化地復育及造林撫育；結合社區與在地居民力量，強化森林護管及國有林治理與復育；推動自然保育、維護野生動植物資源，提升遊樂區服務及設施品質為施政主軸，朝向「永續森林經營、維護生態保育」之願景努力。

本處制訂之服務策略為：

- 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、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、積極進行多面向整合各項政府服務功能，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

本處各課室及工作站全體員工。

肆、實施內容

著重實際提供服務事項的效率與品質，依據 3 項評核構面-優質便民服務、資訊網路服務及創新增值服務。將直接、高頻率面對民眾服務項目，依序訂定「具體作法」、「預期目標」、「分工單位」及「檢討管考」等事項。

伍、評核構面共計 3 項：優質便民服務(400 分)、資訊網路服務(300 分)及創新增值服務(300 分)，3 項評核構面合計 1,000 分。

評核構面	評核項目	評核指標	評核重點
優質便民服務(400分)	服務流程(200分)	一、服務流程便捷性	(一)單一窗口全功能程度 (二)申辦案件流程簡化情形
		二、服務流程透明度	(一)案件處理流程查詢公開程度 (二)案件處理流程主動回應程度
	機關形象及顧客關係(200分)	一、機關形象	(一)服務設施合宜程度 (二)服務行為友善性及專業度 (三)服務行銷有效程度
		二、顧客滿意情形	(一)機關服務滿意情形 (二)民眾意見回應與改善情形
資訊網路服務(300分)	資訊提供及檢索服務(100分)	一、資訊(料)公開適切性與內容有效性	(一)機關主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及相關服務資訊等。 (二)機關公開之資訊或政策內容應以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。另對外提供之文件如為可編輯者，應採用ODF文書格式；非可編輯者，採用PDF文書格式。 (三)機關主動盤點及開

			連結無效等情形。
		二、資訊檢索完整性與便捷性	(一)機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。 (二)機關網站首頁版面配置應符合民眾使用需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。
		線上服務及網路參與 (200分)	一、線上服務量能擴展性 二、網路參與應用情形

			<p>路投票、民意調查等，供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度，機關可結合上級機關建置之社群網站提供服務，以符合平臺向上集中原則。</p>
<p>創新增值服務(300分)</p>	<p>創新服務情形(300分)</p>	<p>一、有價值的創新服務</p>	<p>(一)檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃有價值的創新服務。</p> <p>(二)可採行的創新服務策略如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。 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。 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。 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。 5.行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。 6.客製化服務：因應所轄地區或業務之特

			<p>性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>7.其他創新服務策略。</p> <p>(三)機關提出的創新服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新增值服務不以1項為限。可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現服務績效。</p> <p>(四)創新服務亦須考量成本效益，包括受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當等。若不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務者，亦可作為服務策略選擇的例外原則。</p>
		<p>二、創新服務標竿學習效益</p>	<p>機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。</p>
		<p>三、組織內部創新機制及運作情形</p>	<p>服務措施的創新關鍵在於組織內部是否有建立創新機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務。機關應詳細說明內部創新機制運作情形、首長領導及同仁參與情形，並說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連。</p>

評核構面、評核項目、評核指標及評核重點評分表(表 1)

構面一(400分)			優質便民服務	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
一、服務流程(200分)	(一)服務流程便捷性	1.單一窗口服務全功能程度	<ol style="list-style-type: none"> 1.苗木申請文件以郵寄方式即可受理，節省人力往返。 2.如遇苗木數量不足情形，由本處承辦人員主動以電話聯繫需苗單位，輔導更換其他適宜樹種後，直接作文書更改，無須再以公文往返，有效簡化行政流程，增加申請與審核的便利性，以提升服務品質。 3.確實要求課室內同仁加強專業知識並熟悉苗木申請流程(含應附文件)，在民眾來電諮詢時適切提供樹種選擇之專業建議，或依申請人類別輔導民眾向所屬單位提出申請，使民眾於申請時可一次到位，避免因公文往返，錯失需用時間。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.主動聯繫及提供建議，節省受理申請之時效，並提高審查合格案件比例。 2.合理適切提供所培育苗木，積極輔導需苗單位，針對平地造林、綠美化、行道樹、短期經濟林之不同用途篩選樹種，以達適地適木，發揮造林綠美化最大成效。 	主辦：作業課	<ol style="list-style-type: none"> 1.申請苗木超過1,000株、貴重木或認為有必要者，由本處派員現勘後再予配撥，並造冊管理。 2.各需苗單位於受配本處苗木後，均需提送執行成果及栽植照片供本處備查，並作為爾後是否配撥之參考。 3.每季彙整轄內申請苗木案件數，並按比例派員前往輔導(抽測)綠美化成果。

	<p>ㄟ申辦案件流程簡化情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.八仙山自然教育中心為推廣環境教育，針對不同客群及專業需求，推出 4 大類別課程，供民眾、團體預約，維持顧客滿意度 90% 以上。 2.利用臺灣山林悠遊網提供自然教育中心課程資訊內容，使資訊公開透明。主題活動提供線上報名，拓展服務能量。 3.為維持優質環境教育課程，定期召開內部檢討會議，並持續辦理內部研習，以提升教學人員與時並進之知能。 	<p>提供多元且不同主題性之優質環境教育課程。</p>	<p>主辦：育樂課 協辦：轄內有遊樂區之各工作站</p>	<p>定期召開會議檢討會</p>
<p>(二)服務流程透明度</p>	<p>ㄟ案件處理流程查詢公開程度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.提供本處之電子郵件信箱，及保林專線電話。 2.服務台設置意見箱。 3.不定期邀集承租人、地方代表、林農團體舉辦林業政策說明會。 4.林地租金通知公文註明匯款方式及帳號，俾利承租人繳納。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.即時處理與回復民眾意見。 2.主動辦理林農說明會，說明林業政策，傾聽人民心聲，解決林農遭遇之問題，並錄案追蹤辦理進度。 	<p>主辦：林政課 協辦：秘書室、主計室及各工作站</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.電話紀錄簿逐筆紀錄及陳核追蹤。 2.列管改善追蹤。 3.評估民眾意見。

		<p>2. 案件處理流程主動回應程度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期辦理植樹月植樹活動及新社花海活動。 2. 結合社區加強森林保護。 3. 加強國有林附近國中小學森林保護校園宣導。 4. 聯合移民署、國稅局、外籍勞工仲介業者等，加強宣導外籍人士保林觀念。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與民眾互動，寓教於樂，並提高本處能見度。 2. 讓民眾瞭解森林保護之重要，減少森林火災、濫墾等案件發生。 3. 結合民間團體力量，協助森林保護業務以防範逃逸外勞盜伐林產物。 	<p>主辦：林政課及各工作站</p>	<p>每季辦理統計。</p>
<p>二、機關形象及顧客關係 (200分)</p>	<p>(一) 機關形象</p>	<p>1. 服務設施合宜程度</p>	<p>林業文化園區志工規劃系統性之解說服務，以園區植物資源種類及用途做有效分區(如闊葉樹林區、針葉樹林區、藤本植物區、灌木植物區、蕨類植物區、竹類植物區、草本植物區等)，並製作解說牌吊掛於該植栽，提供正確及豐富資訊，以利民眾分類及辨識植物。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供多元、專業及完善之解說服務系統，並建立與民眾之良好互動關係。 2. 常態提供解說服務，適時融入林業政策宣導，使能長期及普及的傳達至民眾心中。 	<p>主辦：作業課及雙崎工作站</p>	<p>定期、不定期召開幹部會議檢討、改進。</p>

		<p>ㄟ 服務行為友善性及專業度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.園區內設有遊客服務中心，並於開放期間安排志工值班，提供園區內各項服務之諮詢。 2.指派專人負責接洽團體報名事宜，並造冊管理，預先報名之機關團體(20人以上)，由園區志工提供各景點及設施(如生態池、林產工業史蹟、環湖步道、木雕作品、觀景平台等)導覽解說服務。 3.定期規劃辦理各類解說技巧教育訓練、實地觀摩及意外災害應變疏散逃生專業知識研習，以強化志工導覽解說服務品質及遭遇突發事件之因應能力。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.提供多元、專業及完善之解說服務系統，並建立與民眾之良好互動關係。 2.常態提供解說服務，適時融入林業政策宣導，使能長期及普及的傳達至民眾心中。 	<p>主辦：作業課及雙崎工作站</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.定期、不定期召開幹部會議檢討、改進。 2.每月將入園人數彙整報局。
		<p>ㄟ 服務行銷有效程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供透明公開資訊-將徵才訊息公告於行政院人事行政總處事求人平台。 2.提供承辦人員電話俾資民眾詢問。 3.以公平、公正、公開方式辦理徵才。 	<p>提供完善徵才資訊</p>	<p>主辦：人事室 協辦：各用人單位</p>	<p>定期檢討、改進</p>

	(二)顧客滿意情形	1.機關服務滿意情形	設置廉政檢舉專線、傳真、郵政信箱及電子信箱，受理民眾檢舉不法事項	提供民眾檢舉管道	主辦：政風室	遇案追蹤檢討
		2.民眾意見回應與改善情形	請各課、室及站書面受理民眾陳情(申請)案件後，主動提供「為民服務滿意度調查表」供民眾填寫並交由研考統計分析。	1.即時處理與回覆民眾意見。 2.透過滿意度調查表，傾聽民眾心聲，瞭解民眾滿意度，以提升本處服務品質。	主辦：秘書室 協辦：各課、室及站	1.每日蒐集各課、室及站服務台意見箱及便民信箱之滿意度調查表；每季統計分析民眾滿意度。 2.若有需改進處則即時陳核並依課、室及站列案追蹤改善。
構面二(300分)		資訊網路服務		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。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	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考

一、提供資訊及檢索服務(100分)	(一) 資訊(料)公開適切性與內容有效性	資訊公開程度及內容正確度	<ol style="list-style-type: none"> 苗木申請配撥作業程序 SOP、植樹綠美化-苗木申請單、本處可提供苗木明細表等均可自本處處網下載取得，並依實際即時更新相關資訊，提供民眾清楚透明之申辦作業流程及應附相關文件。 利用臺灣山林悠遊網提供預約導覽解說服務網路申請平台。 適時發布成果新聞稿。 拍攝遊樂區環境介紹宣導影片，並於客房電視播映推廣。 	<ol style="list-style-type: none"> 苗木申請作業程序及訊息適時公告增進資訊公開適切性與內容有效性。 期望森林解說志工提供更快速簡便申請流程並提供更多元、更專業、更富趣味創新的解說服務，以提升服務能量，營造更友善服務品質。 	<ol style="list-style-type: none"> 主辦：作業課 主辦：育樂課 協辦：轄內有遊樂區之各工作站 	<ol style="list-style-type: none"> 定期召開幹部會議檢討、改進
	(二) 資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	<ol style="list-style-type: none"> 配合崩塌地管理資料庫，建置2D/3D崩塌地管理平台，將相關空間資料整合於平台中，方便民眾及各單位進行資料查詢與套疊分析。 網址連接本處官網推廣，供民眾檢索。 民眾所提供網站意見回饋，本課將專案回應。 	<p>本服務為使東勢林管處在開放資料等面向的腳步能與各單位接軌，在東勢林管處的崩塌地管理平台，擬以開放資料的概念進行改善規劃，以使崩塌地管理平台能與各單位開放之資料進行介接，提升業務使用之效率。</p>	<p>主辦：治山課 協辦：作業課</p>	<p>定期檢討執行成效。</p>

二、線上服務及網路參與(200分)	(一)線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	回覆民眾便民信箱陳情(申請)案件時，由研考主動提供「人民陳情(申請)案件處理情形調查表」供民眾填寫並統計分析。	1.即時處理與回覆民眾意見。 2.透過滿意度調查表，傾聽民眾心聲，瞭解民眾滿意度，以提升本處服務品質。	主辦：秘書室 協辦：各課、室及站	1.遇案可具體改善部份，請權責課、室及站擬具答覆稿，透過本處便民信箱回覆民眾本處後續處理情形。 2.年底統計分析本計畫實施之具體效益。
	(二)網路參與應用情形	多元化網路參與管道	透過臉書傳遞志工服勤心得及即時照片與民眾分享。	期望森林解說志工提供更快速簡便申請流程並提供更多元、更專業、更富趣味創新的解說服務，以提升服務能量，營造更友善服務品質。	主辦：育樂課 協辦：轄內有遊樂區之各工作站	定期召開幹部會議檢討、改進
構面三(300分)		創新增值服務		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	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考	
創新服務情形(300分)	(一)有價值的創新服務	1.大雪山210林道土地公廟旁營造棲地保育環境。 2.協助步道監測、山椒魚調查。 3.大雪山3F建立故事屋，配合TEEP國外短期蹲點試辦計畫，辦理系列活動	期望森林解說志工提供更快速簡便申請流程並提供更多元、更專業、更富趣味創新的解說服務，以提升服務能量，營造更友善服務品質。	主辦：育樂課 協辦：轄內有遊樂區之各工作站	定期召開幹部會議檢討、改進	
	(二)創新服務標準學習效益	辦理國有林防災應變系統及堰塞湖監測系統教育訓練，提升於汛期期間，相關應變中心人員處理災害能力。	提升同仁處理災害效率性及機關服務形象。	主辦：治山課 協辦：秘書課	定期檢討執行成效。	

	(三) 組織內部創新機制及運作情形	定期規劃辦理造林、育苗作業實務訓練及木材檢尺木材辨識等相關課程，配合實地操作及課後測驗等方式，有效管理同仁學習成效。	1.加強員工本職學能及提升專業技術。 2.改善工作績效及品質，提高目標達成度及實際工作應用成效等。	主辦：作業課	每年檢討調整課程內容及辦理方式。
--	----------------------	--	--	--------	------------------

東勢林區管理處 105 年度服務創新精進實施計畫表(表 2)

陸、管制與考核

一、由首長指派各執行單位各 1 人組成本處「服務創新精進實施計畫總查核小組」，研訂計畫函報林務局核備。

二、本處「服務創新精進實施計畫總查核小組」召集人由副處長擔任，綜理小組召集、督導工作；小組委員由各單位主管總計 10 人組成，前開之主管兼委員自行對其單位實施不定期考核及督導，該結果提供本處「服務創新精進實施計畫總查核小組」於年度結束時檢視。

三、據以本處「服務創新精進實施計畫總查核小組」審議通過之執行成果，製作報告書陳上級機關-林務局核處。

柒、補充或修正

本計畫倘有未盡事宜，依相關法規或視實際需要加以補充或修正之。