

## 林務局羅東林區管理處 103 年服務創新精進計畫之執行計畫

### 壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「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 7 月 23 日會研字第 09600152472 號函頒「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。
- 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。
- 五、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。
- 六、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。
- 七、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。
- 八、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。

### 貳、計畫目標

引進企業界「全面品質管理」之理念與作法，並以「林業走出去，民眾走進來」之新林業思維，建立顧客導向之服務型組織。並依據「政府服務創新精進方案」1. 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 2. 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 3. 鼓勵機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，提升卓越服務品質等 3 大目標，以展現本處簡政便民親民之服務品質。

參、執行單位：本處各課室站

### 肆、計畫內容

| 構面一<br>(600<br>分)              | 優質便<br>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<br>項目                       | 評核<br>指標                  | 次評核指標  | 具體作法   | 預期目標                   | 分工<br>單位 | 檢討管考   |
| 服<br>務<br>流<br>程<br>(300<br>分) | 服務流<br>程便捷<br>性(200<br>分) | 單一窗口服<br>務全功能程<br>度(70分)                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢討簡化行政作業程序，縮短行政流程，及推動全功能櫃台、單一窗口服務及導引服務</li> <li>2. 檢討縮短各項申辦案件等候處理及補助款撥款、配撥苗木等作業時間。</li> <li>3. 提供太平山國家森林遊樂區網路單一窗口，受理遊客申請解說服務，並以網路通知受理結果</li> <li>4. 提供太平山國家森林遊樂區網路與語音訂房，便捷又快速。</li> <li>5. 提供自然教育中心戶外教學，專業研習及主題活動網路報名。</li> <li>6. 提供線上申請進入自然保留區服務，縮短紙本寄送時程簡化</li> </ol> | 建立全功能單一櫃檯，以提升行政效率及便民服務 | 各課室站     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定本處加速公文處理及稽催管制辦法。</li> <li>2. 依照案件情節，除了公文之訊息傳遞外，更使用電話聯繫相關人員，加速業務推展。</li> <li>3. 網路上建置樹苗培育地點，洽辦電話供民眾詢問。</li> </ol> |

|  |  |                     |  |  |      |  |
|--|--|---------------------|--|--|------|--|
|  |  |                     | 申請程序。  |  |      |  |
|  |  | 申辦案件流程簡化程度<br>(70分) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理獎勵造林、租地造林地補償收回計畫主動檢測撥款入承租人帳戶。</li> <li>2. 辦理租地造林地逾期未續約案件，承租人以電話申請續約或通知已依規定辦理改正者，作成電話紀錄後，即成立申請案件排入會勘行程，依規定辦理續約。</li> <li>3. 報名參加自然教育中心辦理活動之民眾可以網路轉帳繳費。</li> <li>4. 提供網路線上預訂遊樂區住宿。</li> <li>5. 公開招標文件於公共工程委員會網站公告，並實施電子領標。</li> <li>6. 物品採購以電子下單方式採用台灣銀行集中採購，如經徵得廠商同意負擔交易手續費，以電子付款。</li> <li>7. 零用金支付廠商貨款方式，採</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供線上表單供下載、填寫範本及線上申辦，便民服務措施，縮短作業流程。</li> <li>2. 避免提領及保管現金風險，並加速付款時效。</li> </ol> | 各課室站 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各課室站登記桌人員每日利用「公文管理系統」檢查處理流程及時間，並即時催辦結案。</li> <li>2. 訂定種苗管理標準作業程序。</li> <li>3. 鼓勵廠商提供公庫往來銀行帳戶直撥入帳，以達全面提升效率為目標。</li> </ol> |

|               |                   |                    |  |                             |      |   |
|---------------|-------------------|--------------------|--|-----------------------------|------|---|
|               |                   |                    | 整批匯入受款人指定帳戶內。  |                             |      |   |
|               | 申辦案件書表減量程度(60分)   |                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申辦案件各式書表制式標準化，並有書表填寫範本供民眾參考，亦可於本處網站下載相關表單。</li> <li>2. 便捷承租人申請各類租地申請案，主動利用網路協查或下載資料，免除申請人奔波。</li> <li>3. 提供網路線上申請遊樂區、紅樹林生態教育館解說服務。</li> <li>4. 參加自然教育中心辦理活動之民眾可採網路線上報名。</li> </ol> | 簡化書表並利用跨機關電子閘門系統查詢。         | 各課室站 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 追蹤各單位定期檢討。</li> <li>2. 每月統計使用跨機關電子閘門認證次數。</li> </ol>                  |
| 服務流程透明度(100分) | 案件處理流程查詢公開程度(60分) | 一、提供案件承辦資訊種類(40分): | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對外之公文右上角均載明本處地址、承辦人姓名、聯絡電話、傳真電話等資訊，以供查詢。</li> <li>2. 本處網站公布各單位及電話號碼。</li> <li>3. 各項申請案件辦理期程、應附書表及流程圖公布於本處</li> </ol>   | 提供承辦資訊及案件查詢管道，使民眾了解作業時間及流程。 | 各課室站 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每場活動前發布詳細明確之活動資訊。</li> <li>2. 紀錄年度來園諮詢服務人數，並對民眾所提意見進行檢討改進。</li> </ol> |

|  |            |   |              |     |                  |
|--|------------|---|--------------|-----|------------------|
|  |            | <p>為民服務中心及本處網站，提供民眾下載使用。</p> <p>4. 自然教育中心辦理之主題活動與特別企劃服務及報名情形，提供線上查詢。</p> <p>二、提供案件查詢管道種類（20分）：</p> <p>1. 民眾可現場或電話洽本處文書單位或各單位公文登記員查詢案件辦理時程。</p> <p>2. 招標公開上網提供資訊並於決標後上網刊登決標結果。</p> <p>3. 本處網站提供政風檢舉電子郵件信箱、檢舉專線、檢舉專用傳真機等管道供民眾檢舉與投訴。</p> <p>4. 民眾透過本處網站「意見信箱」投書，可上網查詢處理進度，符合信件作業流程者，承辦單位辦理後，將處理意見上網回覆民眾。</p> |              |     |                  |
|  | 案件處理流程主動回應 | 1. 受理案件後，如因特殊原因未能依標準作業時間完成時，承   | 1. 主動回報減少民怨。 | 各課室 | 訂定「機關員工及民眾陳情請願處理 |

|                 |                 |               |  |   |      |   |
|-----------------|-----------------|---------------|--|---|------|---|
|                 |                 | 程度(40分)       | <p>辦單位主動將目前處理情形先回復申請人。</p> <p>2. 接獲人民陳情案件需會勘時，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。</p>   | 2. 提供即時、快速的服務。  |      | 要點」及訂定「本處受理民眾抱怨處理程序作業原則」。   |
| 機關形象及顧客關係(300分) | 洽公環境及服務行為(100分) | 服務設施合宜程度(50分) | <p>※服務設施合宜程度</p> <p>1. 核心設施及一般設施均妥為規劃設置，如增設腳踏車、機車之「充氣機」設施，供同仁及洽公民眾使用，以備不時之需。</p> <p>2. 除網路建置人民申請案件書表供民眾下載外，並於「為民服務中心」備相關實體書表及填表範例，現場備有老花眼鏡等方便民眾使用。</p> <p>3. 羅東林業文化園區各項展示及遊客服務設施均考量遊各需求妥為規劃配置，並完成環湖木棧道無障礙動線，提供身心障礙者，行無礙友善空間環境。</p> <p>※洽公環境滿意度</p> | <p>1. 提供舒適便利安全之洽公環境。</p> <p>2. 以使用者角度檢視、提供合宜的服務設施、貼心的設備，方便民眾洽公使用。</p> | 各課室站 | <p>1. 執行清淨家園計畫考核，每月將執行成果登錄於清淨家園顧厝邊綠色生活網。</p> <p>2. 由處長派員不定期赴遊樂區進行「森林遊樂區經營管理與安全維護督導考核檢查」。</p> <p>3. 派員巡視各項設施，以維設施完善，並於園區各展館等服務據點提供來園</p> |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處及各工作站辦公廳舍除綠美化外並利用漂流木裝置藝術佈置。</li> <li>2. 辦公廳主要環境清潔維護工作委託民間專責辦理。</li> <li>3. 各單位設置洽公服務區，提供民眾茶水、諮詢、影印、代填申請書等親民之服務。</li> <li>4. 羅東林業文化園區、太平山國家森林遊樂區、冬山森林生態館、員山生態教育館及紅樹林生態教育館，遊憩指示牌、解說牌、導覽牌、警示牌及聯外道路指標系統均以中、英雙語標示，並規劃完善參觀服務動線，提供遊客舒適及有內涵的遊憩品質。</li> <li>5. 遊樂區除進行消防演練外，消防設施委託專業公司辦理維護及安全檢測，定期辦理緊急救護訓練及事故演練，確保遊客安全。</li> <li>6. 員山生態教育館每年進行 1 次</li> </ol> |  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 定期辦理建物與設施安全維護與更換不適宜設施及環境衛生督導檢查。</li> <li>5. 由各課室組成「羅東林業文化園區設施及環境督導小組」，每週依照督導輪值表，指派課室人員負責進行園區環境督導業務。</li> </ol> |
|--|--|--|--|--|--|

|  |             |  |   |      |  |
|--|-------------|--|---|------|--|
|  |             | <p>電梯(共12次)及消防設備每2年進行維護及檢測。</p> <p>7. 羅東林業文化園區遊客服務中心，設置集(哺)乳室，除提供舒適安全環境，並備有冰箱可存放母乳，讓參訪遊客安心使用，盡情享受園區人文自然風光。</p>   |   |      |  |
|  | 服務親和程度(20分) | <p>一、電話禮貌測試績效</p> <p>1. 要求同仁依研考會訂定之電話禮貌測試量表規定辦理外，並訂定「本處禮儀規範」及「本處電話禮貌守則」督促同仁遵行，每月派員抽測。</p> <p>2. 訂定「本處工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒處理要點」並公開揭示。</p> <p>二、洽公服務禮儀滿意度</p> <p>1. 訂定「本處辦公室整潔做環保及服務禮貌考核辦法」及「本處接聽電話禮貌守則」。</p> <p>2. 為有效激勵同仁工作潛能，提升服務品質，不定期延聘學者</p> | 藉由電話禮貌測試量表，針對受測人員接聽速度、電話禮貌、答話內容等考核項目改進，以提升電話禮貌服務品質。 | 各課室站 | <p>1. 針對羅東林業文化園區國家森林志工服勤時數及服務人數紀錄統計，據以瞭解服務成效。</p> <p>2. 每月測試各單位電話禮貌，對抽測成績不理想者發文各單位改善。</p> <p>3. 網站建置「林業信箱」，使民眾有充分表達意</p> |



|  |                |  |  |      |  |
|--|----------------|--|--|------|--|
|  |                | <p>專家或指派本處業務主管專題演講或報告。</p> <p>3. 對來訪或洽公民眾，各單位服務人員及承辦人主動親切招呼，協助民眾及引導至辦理場所。</p> <p>4. 羅東林業文化園區、森林遊樂區及生態教育館服務人員及解說志工，隨時受理遊客諮詢及免費提供預約解說服務。</p> <p>5. 為提升遊樂區服務人員專業之服務態度，辦理服務禮儀訓練，並依 ISO9001-2008 年版服務。遊樂區每季辦理「太平山之星」選拔。</p> |  |      | <p>4. 辦理「太平山之星」票選活動。</p> <p>5. 辦理服務人員教育訓練講座。</p>                             |
|  | 服務可勝任程度 (30 分) | <p>1. 本處網頁提供相關業務資訊，並隨時更新，提供同仁閱覽，以提高專業知識，能正確快速回應服務對象之疑義。。</p> <p>2. 辦理各項教育訓練，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，民眾洽詢時能予正確回應。</p>  | <p>1. 加強同仁專業知識，提升回應品質的正確率。</p> <p>2. 提供一次告知服務，免民眾來回補件。</p> | 各課室站 | <p>1. 對各項業務制定標準作業程序計 55 項。</p> <p>2. 製作常見問答集 Q&amp;A，承辦人員需能正確及快速回應並公告周知。</p> |

|               |                |   |  |      |                                 |  |
|---------------|----------------|---|--|------|---------------------------------|--|
|               |                |   | <p>3. 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>4. 本處網站提供 Q&amp;A 資料。</p> |      |                                 | <p>3. 不定期辦理教育訓練強化專業知識及技能。</p> <p>4. 網頁時常更新，讓民眾有第一手的消息。</p> |
| 服務行銷有效性 (40分) | 施政宣導有效程度 (40分) | <p>1. 辦理各式林業宣導活動，如森林防火座談、治山防災、生態造林、生態旅遊、社區植樹綠美化、社區林業、林地管理、環境教育、植樹贈苗等林業施政內容。</p> <p>2. 辦理政風法令宣導、反貪廉政宣導活動，積極宣導廉能行政等作為。</p> <p>3. 重要林業施政皆主動發布新聞稿，並定期召開記者會，宣導最新施政內容。</p> <p>4. 結合地方政府、社區團體組織等，辦理植樹節活動，或是社區綠美化工作，透過社區利用植栽美化的自我意識，推動相關林業政策。</p> | 透過有效的宣導活動，提升民眾對本處施政及服務的認知，以獲取信任、支持與合作。   | 各課室站 | 針對林業相關新聞進行剪報及輿情研析處理，並及時澄清以減少誤解。 |  |

|                  |                 |                   |  |  |        |   |
|------------------|-----------------|-------------------|--|--|--------|---|
|                  |                 |                   | <p>5. 成立社區服務團隊，主動走入社區輔導，將林業新政推廣至各社區。</p> <p>6. 積極推動社區巡護計畫，加強工作站與原住民部落溝通管道，共同戮力守護森林資源。</p>  |  |        |   |
| 機關形象及顧客關係 (300分) | 顧客滿意度 (80分)     | 機關服務滿意度 (80分)     | <p>1. 針對遊樂區、及林業文化園區與環境教育等設計及執行滿意度調查，辦理趨勢分析並提出改善服務措施。</p> <p>2. 對辦理各類採購案件投標廠商及洽公民眾，辦理「廉政民意問卷調查」，內容包括承辦人員服務態度、辦事效率、不滿原因與對洽辦業務廉政認知。</p> | <p>1. 辦理民眾滿意度調查、分析並提出符合民意的服務措施。</p> <p>2. 作為未來推動行政透明措施及研擬廉政興革建議參考。</p> | 育樂課政風室 | <p>1. 每半年均組考核小組前往各工作站考核提供案件承辦資料成果及案件查詢管道成果。</p> <p>2. 經由問卷調查報告結果分析，瞭解民眾對本處處理業務之觀感及評價，以提升為民服務品質。</p> |
|                  | 民眾意見處理有效性 (80分) | 民眾意見回應與改善程度 (80分) | <p>1. 辦理與民有約活動及設置民眾意見電子信箱等廣納建言、接受民眾申訴、陳情事項。</p> <p>2. 訂定民眾抱怨處理程序作業原則。</p>  | 建立標準化作業流程，作為各項為民服務之依據準則。   | 各課室    | <p>1. 由專人每日隨時收信掛號及時交主辦單位處理，並列冊追蹤办理流程。</p>   |

|                  |                     |  |   |  |      |   |
|------------------|---------------------|--|---|--|------|---|
|                  |                     |  | 3. 依據新聞事件危機處理標準作業程序回應輿情。  |  |      | 2. 每日由專人負責剪輯並彙整與業務有關之新聞報導，立即通知相關業務單位研擬對策及檢討。  |
| 構面二<br>(200分)    | 資訊流通服務              | 資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。 |   |  |      |   |
| 評核項目             | 評核指標                | 次評核指標  | 具體作法  | 預期目標   | 分工單位 | 檢討管考  |
| 資訊提供及檢索服務 (100分) | 資訊公開適切性與內容有效性 (60分) | 公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範 (60分)                | <p>一、依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例：<br/>依據「政府資訊公開法」第7條主動公開政府資訊項目均建置於本處網站之「主動公開資訊」專區、並將公開資訊內容回溯至民國96年。</p> <p>二、服務措施及出版品資訊周知度：<br/>本處網站公開各項重要服務</p> | <p>1. 主動公開資訊比例達100%。</p> <p>2. 不定期辦理後台維護工作以維持相關內容之正確性。</p> | 各課室  | <p>1. 設有專任網管人員，並制定「網站維護管理規範」及資訊安全政策。</p> <p>2. 每年6月及12月進行已登載之公開資訊項目進行半年檢討，針對已逾期不合時宜或不須再公開之資訊予以刪除更</p> |

|  |  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>措施、活動、各類出版品訊息、常見問答 Q&amp;A、建置問卷、討論專區等。</p> <p>三、資訊內容正確程度：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 進行「無障礙檢測」：利用研考會發佈之無障礙檢測工具測試，確實達到『無障礙網頁 A+』等級。</li> </ol> |  |  | <p>新。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3 即時進行本處網頁資料更新，每月對網站資訊連結進行檢核作業。</li> <li>4. 每月至少實施資訊安全測試，建置 WSUS 自動更新主機，修補資安漏洞。</li> <li>5. 國家森林遊樂區、國家步道、羅東自然教育中心及羅東林業文化園區相關活動、休園、封閉等資訊除發布新聞稿外，並於山林悠遊網、羅東林區管理處處網頁公告週知，公開資訊比例 100 %。</li> </ol> |
|--|--|--|--|--|--|---|

|    |                   |                     |  |                 |     |  |
|----|-------------------|---------------------|--|-----------------|-----|--|
|    |                   |                     |  |                 |     | <p>6. 配合林務局網頁連結提供分類檢索，成效良好。</p> <p>7. 網站符合(無障礙網路服務 A+)之服務環境規範。</p> <p>8. 每月主動檢視更新公開資訊，提供最新、最正確之資訊。</p> |
|    | 資訊檢索完整性與便捷性 (40分) | 資訊檢索服務妥適性及友善程度(40分) | <p>1. 依據「行政機關電子資料流通實施要點」、「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等規定，提供友善及便捷之分類檢索服務。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 提供簡易查詢及進階查詢 2 種分類檢索功能。</p> | 提供檢索功能說明，方便民眾使用 | 作業課 | 機動實施網頁版面檢討，必要時增加檢索服務功能。  |
| 線上 | 線上服務量能            | 線上服務提供及使用情          | <p>一、線上服務量能 (30分)</p> <p>1. 提供網站下載專區民眾申辦案</p>  | 推廣線上申辦書表及線上服務、  | 各課室 | 機動辦理線上服務及申請書表下載檢   |

|                       |                  |                |  |                               |                       |
|-----------------------|------------------|----------------|--|-------------------------------|-----------------------|
| <p>服務及電子參與 (100分)</p> | <p>擴展性 (50分)</p> | <p>形 (50分)</p> | <p>件表單。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 提供太平山國家森林遊樂區訂房作業系統。</li> <li>3. 提供羅東自然教育中心戶外教學、教師研習及生態活動等線上報名。</li> <li>4. 員山生態教育館及紅樹林生態教育館部落格提供預約表單及輔助教材下載及活動相簿連結服務。(網址：<br/><a href="http://yuanshan-elc.blogspot.com/">http://yuanshan-elc.blogspot.com/</a>；<br/><a href="http://mangrove20110301.blogspot.com/">http://mangrove20110301.blogspot.com/</a>)</li> </ol> <p>二、線上服務推廣績效 (10分)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 線上電子郵件林業信箱供民眾反映意見統計。</li> <li>2. 預約森林志工解說服務績效。</li> <li>3. 自然教育中心主題活動線上報名成果。</li> <li>4. 遊樂區語音與網路訂房服務統計。</li> </ol> <p>三、電子表單簡化績效 (10分)</p> | <p>活動訊息，以達便民服務及更深更遠的宣導績效。</p> | <p>討，必要時增加線上服務項目。</p> |
|-----------------------|------------------|----------------|--|-------------------------------|-----------------------|

|               |                |   |  |     |                          |  |
|---------------|----------------|---|--|-----|--------------------------|--|
|               |                |   | 1. 各單位檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估予以修正、簡併或廢止。   |     |                          |  |
| 電子參與多樣性 (50分) | 電子參與多元程度 (50分) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於網頁內設置林業信箱提供民眾意見反應管道，並於接獲反應後立即進行回應。</li> <li>2. 羅東自然教育中心部落格電子報及活動照片下載服務。</li> <li>3. 管理處、各工作站及太平山遊樂區架設 I Taiwan Wi-Fi 上網服務，提供免費無線上網服務。</li> <li>4. 員山生態教育館、紅樹林生態教育館部落格及活動照片下載服務：本處設置紅樹林生態教育館部落格及活動照片下載服務，方便民眾討論及下載個人照片。(網址：<a href="http://mangrove20110301.blogspot.com/">http://mangrove20110301.blogspot.com/</a>)</li> <li>5. 設置快速服務專區提供「問卷調查」、「最新消息」、「討論區」3種電子參與服務。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供網路申辦多元服務。</li> <li>2. 方便民眾上網查詢所需相關資訊。</li> </ol> | 各課室 | 民眾反映意見列管追蹤處理情形，辦理結果即時回覆。 |  |



|                  |                    |   |  |      |   |  |
|------------------|--------------------|---|--|------|---|--|
|                  |                    |   | ( <a href="http://lordong.forest.gov.tw/ct.asp?xItem=53935&amp;ctNode=4486&amp;mp=360#">http://lordong.forest.gov.tw/ct.asp?xItem=53935&amp;ctNode=4486&amp;mp=360#</a> )。 |      |   |  |
| 構面三<br>(200分)    | 創新增值服務             | 創新(意)服務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<br>(200分) | 有價值的創新服務<br>(150分) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 森林護管人員走動式探訪林農及轄區內各社區，主動協助申請案件表單遞送、填寫及收件，除擴大服務對象外並縮短案件辦理期程。</li> <li>2. 提供太平山國家森林遊樂區網路單一窗口，受理遊客申請解說服務，並以網路通知受理結果</li> <li>3. 提供太平山國家森林遊樂區網路與語音訂房及與虛擬帳戶系統，便捷又快速。</li> <li>4. 提供自然教育中心戶外教學，專業研習及主題活動之民眾可採網路線上報名。</li> <li>5. 檢討縮短各項申辦案件等候處理</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 走動式管理及主動協助民眾，讓民眾感受便捷及以客為尊的專人服務。</li> <li>2. 縮減民眾舟車勞頓、往返奔波時間及金錢的耗費。</li> </ol>  | 各課室站 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依照案件情節，除了公文之訊息傳遞外，更使用電話聯繫相關人員，加速業務推展。</li> <li>2. 每月統計使用跨機關電子閘門認證次</li> </ol> |  |

|                         |  |  |   |            |   |
|-------------------------|--|--|---|------------|---|
|                         |  | <p>及補助款撥款、配撥苗木等作業時間。</p> <p>6. 便捷承租人申請各類租地申請案，主動利用網路協查或下載資料，免除申請人奔波。</p> <p>7. 利用「地政資訊網際網路服務系統」由承辦人協助查詢或下載土地登記及地籍謄本，免除申請人來回各機關奔波之苦。</p> <p>8. 物品採購以電子下單方式採用台灣銀行集中採購，如經徵得廠商同意負擔交易手續費，以電子付款。</p> <p>9. 零用金支付廠商貨款方式，採整批匯入受款人指定帳戶內，減少提領及保管現金風險，加速付款時效。</p> |   |            | <p>3. 網路上建置苗木相關規則，樹苗培育地點，洽辦電話供民眾詢問。</p> |
| <p>創新服務標竿學習效益 (30分)</p> |  | <p>1. 員山森林生態教育館身為社區發展中的一份子，積極扮演社區中自然相關資源經營的重要推手，藉由區域性的戶外教學及定期活動，可以傳達在地自然資源的保育與經營的概念給一般社區民眾，進而達到雙贏的局面。</p>  | <p>1. 透過活動及解說方式傳達在地自然資源的保育與經營的概念，除讓民眾瞭解新舊林業文化，並提供民眾舒適的休</p> | <p>育樂課</p> | <p>1. 統計解說服務場次及入館參觀人數，做為園區活動推動、經營</p>   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>2. 城市裡的祕密花園—持續經營羅東林業文化園區</p> <p>羅東林業文化園區原為太平山林場之貯木、製材以及營林辦公廳舍原址，因林業政策轉型荒廢，爰從 93 年起陸續規劃整建為林業文化園區，並於 98 年 6 月正式開園，重新賦予昔日林場新生命。</p> <p>園內有：竹林車站、貯木池、蒸氣火車頭、森林鐵道、五分仔車廂、卸木平台、職工宿舍等林業設施及生活聚落遺址；森產館、森活館、森趣館、森動館及百年舊書攤等林業主題、步道展示館；搭配竹林地名特色，建造展示竹炭產業研究發展的竹探館；建置自然教育中心、藝文創作中心、森美館等交流平台，做為推廣林業文化、環境教育及藝文美學基地。加上生態池、植栽林帶、環池/木屑步道等自然生態與步道環境營造，提供民眾一處優質的文化、休憩、藝文及學習環場域。</p> <p>絡繹不絕的遊客及網路的熱門景點</p> | <p>憩及學習場域。</p> <p>2. 辦理活動、解說與在地民眾結合外，並透過網路互動、宣導，無遠弗屆傳播設館宗旨。</p> <p>3. 創造都市綠林及傳遞綠化減碳愛地球等環境觀念。</p> |  | <p>管理及提升來園民眾優質服務之參考。</p> <p>2. 對不定期推出之活動，於活動前研討，結束後針對民眾反應、活動內容進行檢討。</p> <p>3. 組成社區植樹綠美化「評選小組」實地考評，並針對績優社區予以表揚，</p> |
|--|--|--|--|--|--|

|  |                           |   |   |            |  |
|--|---------------------------|---|---|------------|--|
|  |                           | <p>推薦文章，再再顯示本園區已成功由林業集散地蛻變為民眾紓壓及體驗生態與文化的最佳園地。</p> <p>3. 積極推動社區綠美化計畫，協助社區居民計畫申請及現場勘查，提供社區規劃設計及樹種選建議，並輔導社區苗後續維管方法及觀念，使社區民眾一起投入綠美化行列提昇居住品質。</p>        |   |            | <p>凝聚民眾認同及居民向心力。</p>                                       |
|  | <p>組織內部創新機制及運作情形(20分)</p> | <p>1. 避免不同施業，影響遊樂區整體景觀，本處於 92 年度以任務編組方式創立「太平山國家森林遊樂區景觀設施規劃推行小組」統一審核各項治山、造林及育樂工程。</p> <p>2. 由本處具有森林、植群、動物、生態、解說及工程等類別專長之同仁，採任務編組方式，組成「自然步道諮詢小組」。</p> | <p>1. 為提升本處施設之自然步道規劃及施作品質。</p> <p>2. 遊樂區景觀呈現與自然環境協調之整體美感。</p> | <p>育樂課</p> | <p>1. 步道整建前、後及颱風災害過後召開小組會議討論。</p> <p>2 針對民眾反應內容進行檢討改進。</p> |

伍、管制考核及檢討：除接受主管機關之考核、訪查與輔導，以及行政院研考會不定期查證外，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」自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

陸、本計畫報奉行政院農業委員會核定後實施，如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。