

行政院農業委員會林務局南投林區管理處 104 年服務創新精進執行計畫

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「政府服務創新精進方案」。
- 二、103 年 8 月 21 日國家發展委員會發社字第 1031301420 號函訂定之「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、行政院農業委員會 104 年 3 月 13 日農秘字第 1040102465 號函訂「行政院農業委員會 104 年度服務創新精進實施計畫」。

貳、計畫目標

我們以「用心、合理、講效率」的工作理念，恪遵「人本、森活、同理心」的服務原則，以人與自然和諧的「人本」主義服務民眾；以「森活」運動，提供民眾安全、健康、舒適、和諧的環境；以「同理心」服務民眾，設身處地為民眾著想。

- 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、多面向統合運用資源，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

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 (120分)	1. 單一窗口服務全功能程度	1.1 民眾至本處及各工作站申辦業務皆由專人受理，受理後儘速辦理。 1.2 本處幅員廣大，各工作站(即受理申請林地續、換約單位)可能距離民眾申請地點遙遠，以村里為單位評估待辦案件較多者，開辦大宗續(換)約行動辦公室，下鄉至當地村里辦公室服務，受理申請並輔導承租人填寫相關證明書件等。 1.3 奧萬大國家森林遊樂區及二水台灣獼猴生態教育館皆設有遊客中心服務單一窗口。(遊客諮詢、多媒體放映、解說服務、意見反映、提供導覽摺頁)。 1.4 受理社區林業計畫及社區植樹綠美化申請，採「單一窗口」、「固定專人」、「一案到底」輔導作業。	1.1 隨到隨辦節省民眾等待時間，並可加速作業流程。 1.2 節省民眾往返各工作站之時間與路程，提高民眾主動辦理意願，大批受理並具節能減碳之效。 1.3 提供完整諮詢，節省遊客搜尋資訊成本。 1.4 針對社區屬性提供輔導與諮詢服務，一案到底可強化社區之熟悉度與信賴度，降低行政處理之困難感，深化社區持續辦理林業計畫及綠美化意願。	各課室站	1. 統計並製作紀錄備查。 2. 本處服務創新精進執行計畫考核小組不定期實地考核。
		2. 申辦案件流程簡化情形	2.1 奧萬大國家森林遊樂區及天池山莊訂房實施網路訂房作業，以節省遊客至遊樂區服務中心等待住房作業處理時間。 2.2 開發「林政業務管理系統」及建置租約管理資料庫，協助申辦租地業務之民眾，即時搜尋租約相關資訊，並自動載入申請表，提供民眾申請。 2.3 對於不符規定或手續之人民申請案件，一次通知補正，縮短補正時間。 2.4 疏伐作業以「採售合一」的方式進行，以避免木材久置影響品質。 2.5 各項採購案以電子領投標辦理，可縮短等標期，加速招標行政作業流程。	2.1 簡化遊客等待住房作業及購票處理時間。 2.2 簡化並正確載入申請案件資料縮短等標期，提昇效率，減少廠商往返。 2.3 減少民眾往來奔波及現場說明的時間。 2.4 提升行政效率，以確保優質林產物供應。 2.5 簡化招標程序，提升採購效率。	各課室站	統計並製作紀錄備查。

			2.6 落實公開閱覽制度(2500 萬元以上):設計書編製簽核后即上網公開閱覽,可縮短等標期,加速招標行政作業流程。			
	(二) 服務流程透明度 (80 分)	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.1 製作各項業務標準作業流程,並公佈於機關網站上,並隨時更新。 1.2 於本處及工作站設置「人民申請案件標準處理流程一覽表」,利於申請者查閱相關處理程序,並隨時更新。 1.3 各類公函及民眾陳情回覆函均載明承辦人員聯繫電話、E-mail、等資訊供民眾洽詢。 1.4 本處「林業信箱」,民眾均能上網於「查詢信件處理情形」中進行查閱。 1.5 奧萬大國家森林遊樂區解說申辦可於網站上查詢受理情形。 1.6 奧萬大國家森林遊樂區及天池山莊網路訂房公開,遊客可於網站上查詢訂房情形。	1. 民眾可透過網路或紙本直接獲知各項業務办理流程、預計辦理時間及負責單位,以落實資訊透明化。 2. 即時回應民眾、遊客需求,以提升處理速度。 3. 公開網路訂房資訊,以避免訂房糾紛。	各課室站	各課室定期檢視作業流程並即時更新與回應。
		2. 案件處理流程主動回應程度	2.1 網頁設置公告專區並即時更新公告,如森林遊樂區封園與重新開放、保安林檢訂、林道封閉、志工錄取名單、宣導活動訊息等等。 2.2 奧萬大國家森林遊樂區、天池山莊及二水獼猴館解說服務申請,由專人負責回應。 2.3 奧萬大國家森林遊樂區由網路即時回應訂房成功與否之訊息;遊樂區如遇道路中斷或颱風影響休園,由服務中心人員主動以電話告知訂房遊客;另訂房遊客於住房日下午4點未至遊樂區辦理住房作業,即主動以電話聯繫遊客。 2.4 林業信箱電子郵件,接受民眾 E-mail 後由系統自動發出確認受理信給民眾,並由專人控管追蹤。 2.5 於接獲人民陳情及災害案件,主動通知陳情人案件處理情形或擇期前往勘查並聯繫相關單位會勘,即時回應民眾陳情。	1. 各項資訊即時上網公告,提供特定與不特定大眾均可查詢知悉。 2. 減少民眾疑慮、避免徒勞奔波往返。	各課室站	1. 統計並製作紀錄備查。 2. 林業信箱及陳情案件由專人追蹤管考。
二、機關形象及顧客關係 (200 分)	(一) 機關形象 (100 分)	1. 服務設施合宜程度	1.1 設置洽公民眾休息及討論區,提供飲水機、宣導資料、書寫文具、圖書、老花眼鏡等,可供民眾休息或與承辦人討論圖說等使用。 1.2 製作辦公廳平面配置圖,動線標示清楚,公共空間銜牌、服務項目等採用中、英雙語明確標示。 1.3 製作全體員工之名牌及職名牌,並根據同仁職務異動情形隨時更新,方便民眾或同仁辨識承辦人身分及業務。 1.4 辦公廳舍及森林遊樂區設施除定期自主安全檢查外,並委託消防專業機構消防及公共安全檢測,提供民眾安全的洽公場所及遊憩環境。 1.5 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。 1.6 每年辦理本處及工作站整潔美化競賽,丹大工作站並導入原住民圖騰、飾物及傳統物件等,讓部落民眾洽公時能直接感受到親切感,塑造友善環境與夥伴關係。 1.7 設置哺乳室、無障礙設施服務台、標誌(引導設施、室外引導通路)、求助鈴愛心鈴、廁所盥洗室(緊急呼叫設備)、殘障停車位、室外引導通路、坡道及扶手、樓梯下面安全設施、昇降設備(語音系統)並由服務人員主動導引。 1.8 奧萬大國家森林遊樂區停車場停車位內含殘障停車位,由外包清潔人員每日清理環境,	1. 提供民眾舒適之洽公空間,對各單位及設施之位置及動線指示一目了然,感覺便利而親切。 2. 提供洽公民眾及遊客完善之停車空間及親切、貼心之服務。 3. 依據同仁職務異動及調任情形隨時跟新職名牌,方便民眾辨識,建立機關專業形象。 4. 完善的指示牌及解說導覽牌,正確指引民眾。 5. 辦公廳環境整潔,布置具親和力,使洽公民眾產生認同感,提升機關形象。	1. 秘書室 2. 各課室站 3. 育樂課	本處服務創新精進執行計畫考核小組不定期實地考核。

		<p>並由園區人員負責巡視與維護工作。</p> <p>1.9 奧萬大國家森林遊樂區、二水獼猴館指示牌及解說牌均中英對照。</p> <p>1.10 奧萬大國家森林遊客中心設有服務台，提供遊樂諮詢、廣播，嬰兒車、輪椅及禦寒外套等物品之借用。</p> <p>1.11 國家森林遊樂區內規劃無障礙空間，加強廁所等公共空間無障礙設施。</p> <p>1.12 本處、奧萬大森林遊樂區、天池山莊及二水獼猴館設置 AED，在必要時，提高患者急救後的存活率。</p> <p>1.13 本處、台中站、埔里站、竹山站、奧萬大森林遊樂區提供 Wi-Fi 無線網路服務。</p> <p>1.14 持續辦理森林遊樂區 ISO9001、14001 認證，以提升服務品質。</p>			
	2. 服務行為友善性及專業度	<p>2.1 服務台服務人員配戴識別證，並主動招呼民眾，提供必要之協助。</p> <p>2.2 奧萬大森林遊樂區、二水獼猴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。</p> <p>2.3 定期辦理各單位及森林遊樂區電話禮貌測試，請同仁能隨時注意電話禮貌。</p> <p>2.4 由各課室定期辦理各項業務教育訓練，邀請學者專家或本處承辦人員講授相關業務研習課程。</p> <p>2.5 定期辦理防火演練、急救訓練、服務品質提昇訓練及志工訓練。</p>	<p>1. 傾聽民眾訴求，以誠懇的態度傾聽、溝通並解決問題。</p> <p>2. 透過各項研習、在職教育，提升服務人員專業素養，且瞭解其他課室承辦業務，以即時並正確回應民眾問題，達成全方位服務。</p>	<p>1. 秘書室</p> <p>2. 各課室站</p>	<p>1. 本處服務創新精進執行計畫考核小組不定期實地考核。</p> <p>2. 電話禮貌測試紀錄陳核並公告。</p>
	3. 服務行銷有效程度	<p>3.1 參加村里民大會，辦理原住民議題座談會、防火座談會、獎勵造林說明會、工程施工前說明會、租地業務說明會、社區林業、社區綠美化、校園保林愛林及保育宣導等活動，廣為宣傳各項施政及服務內容，使民眾更加瞭解本處施政及服務內容與績效。</p> <p>3.2 新聞分享零時差，以雲端網路行銷宣導，將發布新聞稿之照片及資料依業務課室類別，分類上傳 Gmail 雲端硬碟，使記者取得資料零時差，並辦理新聞照片拍攝研習，提升同仁拍照技巧，增加媒體刊登意願發布新聞稿。</p> <p>3.3 編製宣導海報，張貼辦公廳佈告欄並於村里佈告欄張貼防火宣傳海報，林道重要入口豎立防火宣傳旗幟。</p> <p>3.4 製作文宣品，並於相關活動時發放或展示；辦理有獎徵答，宣導政令。</p> <p>3.5 利用電子看板宣導林業政策並提供其他機關宣導用。</p> <p>3.6 透過媒體宣導奧萬大國家森林遊樂區特色，遊樂區淡季期間，於都會區辦理遊樂區宣導促銷活動，以增加遊樂區淡季之遊客量。</p> <p>3.7 辦理社區林業輔導，透過社區林業，使社區居民參與，分享資源、共生、共存之總體營造。</p> <p>3.8 每年 3 月份植樹季節，辦理贈苗活動，鼓勵民眾綠美化家園及鄰里環境，以提升造林及綠美</p>	<p>1. 辦理各項業務座談會、說明會與宣導活動，促進民眾與本處之雙向溝通，強化施政內容之周延性。</p> <p>2. 強化新聞發布時效並與記者建立良好關係，主動提供本處施政，讓民眾瞭解本處各項業務之推展及成果。</p>	<p>3. 林政課</p> <p>4. 各課室站</p>	<p>1. 統計並製作紀錄備查。</p> <p>2. 由專人收集輿情加以分析統計發布新聞稿之刊登率，並就每月統計正負面比例，據以修正</p>

			<p>化成效。</p> <p>3.9 保育及轄區國家步道及區域步道匯集編製摺頁，提供民眾步道生態旅遊詳細資訊，並宣導無痕山林觀念。</p> <p>3.10 出版「繽紛丹巒Ⅲ」DVD 影片，並建置於林務局影音平台，供社會大眾點閱觀賞。</p>			<p>宣導方式。</p>
	(二) 顧客滿意情形 (100分)	<p>1. 機關服務滿意情形</p> <p>1.1 針對內部同仁進行滿意度調查，瞭解員工內在需求及對各項施政之認同感、滿意度。</p> <p>1.2 依 ISO 品質系統辦理奧萬大國家森林遊樂區滿意度調查，並統計分析服務滿意度成長率。</p> <p>1.3 二水台灣獼猴生態教育館於為民眾解說服務後，請民眾填寫滿意度調查表，收集後每季作統計分析。</p> <p>1.4 主辦各項宣導活動或訓練課程滿意度調查，作為下次辦理是項活動改善之參考依據。</p>	<p>1.1 針對內部同仁進行滿意度調查，瞭解員工內在需求及對各項施政之認同感、滿意度。</p> <p>1.2 依 ISO 品質系統辦理奧萬大國家森林遊樂區滿意度調查，並統計分析服務滿意度成長率。</p> <p>1.3 二水台灣獼猴生態教育館於為民眾解說服務後，請民眾填寫滿意度調查表，收集後每季作統計分析。</p> <p>1.4 主辦各項宣導活動或訓練課程滿意度調查，作為下次辦理是項活動改善之參考依據。</p>	<p>透過滿意度調查及分析作業，提昇服務品質。</p>	<p>1. 人事室</p> <p>2. 育樂課</p> <p>3. 各課室</p>	<p>進行滿意度調查並統計分析。</p>
		<p>2. 民眾意見回應與改善情形</p> <p>2.1 本處設有廉政檢舉信箱，並在本處網頁設有廉政檢舉專線電話、傳真及廉政、便民電子郵件信箱，供民眾反應意見，以便適時通知課室回應檢討改進追蹤。</p> <p>2.2 於本處及工作站服務台設置「民意即時通」意見表及投入箱，並制定後續追蹤處理機制。</p> <p>2.3 訂定民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p> <p>2.4 奧萬大國家森林遊樂區滿意度調查表，由遊樂區人員收集意見調查表，送育樂課做統計分析，相關建議改善事項，評估後辦理改善。</p>	<p>2.1 本處設有廉政檢舉信箱，並在本處網頁設有廉政檢舉專線電話、傳真及廉政、便民電子郵件信箱，供民眾反應意見，以便適時通知課室回應檢討改進追蹤。</p> <p>2.2 於本處及工作站服務台設置「民意即時通」意見表及投入箱，並制定後續追蹤處理機制。</p> <p>2.3 訂定民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p> <p>2.4 奧萬大國家森林遊樂區滿意度調查表，由遊樂區人員收集意見調查表，送育樂課做統計分析，相關建議改善事項，評估後辦理改善。</p>	<p>1. 確切掌握民眾、遊客真正需求，並作為改進之方向。</p> <p>2. 統計分析客戶滿意度調查表，做為遊樂區經營管理改善之參考。</p>	<p>1. 秘書室</p> <p>2. 林政課</p> <p>3. 育樂課</p>	<p>統計處理時效</p>
構面二 (300分)	資訊網路服務	<p>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。</p>				
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、資訊提供及檢索服務 (100分)	(一) 資訊公開適切性與內容有效性 (60分)	資訊公開程度及內容正確度	<p>1. 網站公開本處組織、職掌、地址、電話... 等依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊，提供民眾上網瀏覽。</p> <p>2. 制訂民眾申辦各項業務之標準作業程序及相關申請書件之電子檔，並公布於本處網站內，供民眾搜尋下載。</p> <p>3. 網站上宣示隱私權政策及資訊安全政策。</p> <p>4. 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品、出版品及影片、常見問答集 (FAQ)、機關活動等訊息。</p> <p>5. 於國家森林遊樂區網站及摺頁，公開奧萬大國家森林遊樂區服務措施及活動資訊。</p> <p>6. 定期(每季 1 次)檢閱更新及修正網站資訊內容以提供即時並正確之資訊。設置網站資料更新時間。</p> <p>7. 隨時檢閱及修正網站各項連結資訊，並於林務局山林悠遊網提供奧萬大國家森林遊樂區及步道等相關訊息。</p>	<p>1. 公開相關資訊提供民眾查詢。</p> <p>2. 建置於網站，隨時檢閱並更新相關內容。</p> <p>3. 由專人負責網頁資料維護，隨時檢閱更新內容，確保提供民眾正確有效之資訊。</p> <p>4. 持續維護網路資料正確性，以提供民眾正確有效之資訊。</p>	<p>作業課(各課室配合更新)</p>	<p>1. 各課室維護人員主動檢視公開資訊，提供最新、最正確之資訊。</p> <p>2. 每季進行網站全面性資料檢核及連結作業，並製定資料更新及檢核表格，以為執行依據。</p>
	(二) 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	<p>1. 配合 MyEGov 提供分類檢索並依據研考會網站資訊子資料流通詮釋資料及分類檢索規範相關規定，設置網站檢索分類功能。</p> <p>2. 設置全站搜尋包含簡易及進階功能，並提供使用說明及 4 種進階檢功能。</p> <p>3. 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	<p>提供民眾多樣性及便捷之檢索服務，使能更快速搜尋所需之資訊服務</p>	<p>作業課</p>	<p>每季至少實施 1 次以上網頁版面檢討，強化檢索服務功能。</p>

二、線上服務及電子參與 (200分)	(一) 線上服務量能擴展性 (100分)	線上服務提供及使用情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供民眾線上下載各類申請書表服務並加以分類標示。 2. 奧萬大國家森林遊樂區及天池山莊網路訂房系統提供民眾上線訂房。 3. 提供民眾線上申請奧萬大森林遊樂區及二水獼猴館解說服務。 4. 網頁「我要申請」項目，新增二水獼猴館解說服務及天池山莊訂房連結，擴充服務能量 5. 於網頁建立「可提供苗木現況」項目。 6. 設置網站使用人數統計計數器。 7. 網站設置「為民服務」項次，提供本處各項服務電子表單供下載。 8. 社區綠美化補助規範、申請表格上網供下載，並將執行成果上網展示。 9. 將本處現有苗木樹種、植栽特性、照片、苗木申請單、申請流程等上網公告，供民眾查詢、下載。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 方便民眾尋找所需表單，減少民眾往返路程。 2. 推廣各項服務及介紹奧萬大森林遊樂區生態觀光旅遊，增進生態教育觀念。 3. 提供線上預約解說申請作業，便利民眾申請。 4. 提供民眾本處最新活動訊息及苗木可提供現況。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 作業課 (各課室配合更新) 2. 育樂課 	每半年至少實施 1 次以上線上服務及申請書表下載檢討，陸續增加線上服務項目。
	(二) 電子參與多樣性 (100分)	電子參與多元程度及互動回應情形	<ol style="list-style-type: none"> 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，並由專人負責回應。 2. 經營「二水台灣獼猴生態教育館」及「奧萬大情報站」粉絲專頁，主動提供活動訊息，加強與民眾互動。 	加強與民眾互動關係，增加溝通環境。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各課室站 2. 育樂課 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 秘書室、政風室定期管理並回應。 2. 統計互動人數。
構面三 (300分)	創新加值服務	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 (200分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動組成團隊針對有意願參加綠美化之社區進行社區整體空間規畫輔導，營造在地文化藝術及社區產業特色。 2. 愛心到府服務：因應租地承租人年齡日趨老化，常有視力、行動不便之問題，或到站申請卻欠缺文件無法辦理，視人力狀況指派未出勤之公務車(愛心服務專車)或巡視員提供到府服務，協助申請、補件及契約書用印等相關手續。 3. 辦理「林政服務 e 指通」：以平板電腦等行動裝置結合林政管理系統資料庫與知識庫系統進行走動式 e 化服務，提升服務品質。 4. 辦理「原住民傳統植物推廣計畫」：協助原鄉學校設置簡易苗圃，辦理綠美化規劃並製作母語傳統植物標示牌提供使用，以原住民傳統植物為主題設計課程，作有系統且持續的推廣。 5. 奧萬大及二水獼猴館自然教育中心將與自然契合的場域，以永續發展的原則，來提供民眾親近、瞭解、欣賞與愛護生態環境的機會，傳遞保育觀念。 6. 天池山莊提供遊客住宿、緊急庇護及環境教育場域。 7. 奧萬大國家森林遊樂區旅遊尖峰時段收費站實施走動式服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對社區屬性提供輔導，再造閒置空間，並加強營造在地特色，提高居民認同度，深化社區持續綠美化意願。 2. 提供便民服務，提升機關形象，並有效減少逾期件數。 3. (1)透過作業流程圖分享業務經驗，逐步建立一致性作業標準。(2)藉由流程分享與引用機制，強化法規與釋函模組應用。(3)建立走動式 e 化服務，迅速、確實、審慎處理陳情案件，提升服務品質。 4. 提供學生在校實習場所、培育該校或鄰近社區綠美化使用之原生樹 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 作業課 2. 各站 3. 林政課 4. 育樂課 	整理相關紀錄備查。	

			種，為原住民文化傳承盡心力。 5. 提供民眾親近、瞭解、欣賞與愛護生態環境的機會，傳遞保育觀念。		
(二)創新服務標準學習效益(60分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理三級品管研習班，邀集本處設計監造單位及施工廠商舉辦「公共工程施工廠商履約情形計分實施要點填報注意事項」之議題講座。 2. 辦理農林航空測量所參訪交流，邀集本處業務課及工作站同仁觀摩最新圖資系統，以瞭解可供業務應用、發展與學習之處。 3. 本處 104 年組織學習參訪實施計畫規劃辦理 2 梯次一級主管以上及海岸林、保安林、平地造林、育苗、社區綠美化等相關主辦人員約 30 人，前往台塑關係企業麥寮管理部台塑工業園區進行參訪活動。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使與本處配合之廠商能充分了解及執行公共工程施工廠商履約情形計分實施要點，以提升公共工程之品質。 2. 藉觀摩、學習及經驗交流之機會，增進本處圖資利用技能及提升測量相關技術，以提供更專業的服務。 3. 擷取各公、私部門成功經驗，藉相互觀摩、學習及經驗交流之機會，促進人力資源發展。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 治山課 2. 作業課 3. 人事室 	整理相關紀錄備查。	
(三)組織內部創新機制及運作情形(40分)	訂定本處「員工提案建議獎勵實施規定」，就工作流程之簡化及改進、工作環境及軟硬體設備之改進或創新、強化服務熱忱、提升服務品質及績效之改進或創新等項目，不定期受理提案並提送處長核閱後移請課室研處，簽註可行性評估意見，如牽涉重大政策或行政業務革新者，得另請學者專家評估；提案通過後並經實施卓有績效者，提報敘獎以資鼓勵。	鼓勵員工提供業務改進與管理制度等建議，進而落實施行創新便民服務、改造行政流程，以提升行政效率，增進為民服務品質。	秘書室	整理相關紀錄備查。	

陸、管制與考核：

- 一、指派各執行單位各 1 人組成本處「服務創新精進執行計畫推動小組」，研訂計畫函報林務局核備。
- 二、由本處秘書室成立本處「服務創新精進執行計畫考核小組」，小組召集人由秘書擔任，綜理小組召集、督導工作；小組委員由本處技正、專員以上 5 人組成，實施不定期考核及督導，考核結果提供執行單位據以修正執行內容。
- 三、年度結束時由本處「服務創新精進執行計畫推動小組」提報執行成果，函報林務局核備。

柒、實施與修正：本執行計畫若尚有未盡事宜，得依規定或實際需要另行補充修正。