

行政院農業委員會林務局東勢林區管理處 104 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、行政院研考會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函。
- 三、行政院農委會 104 年 3 月 12 日農秘字第 1040102465 號函。
- 四、行政院農委會林務局 104 年 3 月 17 日林秘字第 1041653340 號函。

貳、計畫目標

- 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、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。

參、實施要項

一、提升服務品質，深化服務績效

- (一)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。
- (二)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
- (三)善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。
- (四)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。
- (五)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。

二、便捷服務程序，確保流程透明

- (一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。
- (二)澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
- (三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。

(四)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。

(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。

(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。

(五)定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。

(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。

(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。

(四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。

(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。

五、創新服務方式，整合服務資源

(一)強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。

(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民

眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。

(三)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。

(四)鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

參、實施方式

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、資訊流通服務及創新加值服務。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。

各評核構面皆包括若干評核項目、評核指標和次評核指標如下：

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標
一、優質便民服務 (600分)	服務流程(280分)	服務流程便捷性(180分)	1.單一窗口服務全功能程度(60分) 2.申辦案件流程簡化程度(60分) 3.申辦案件書表減量程度(60分)
		服務流程透明度(100分)	1.案件處理流程查詢公開程度(60分) 2.案件處理流程主動回應程度(40分)
	機關形象(170分)	服務場所便利性(50分)	洽公環境適切程度(50分)
		服務行為友善性與專業性(90分)	1.服務親和程度(40分) 2.服務可勝任程度(50分)
		服務行銷有效性(30分)	施政宣導有效程度(30分)
	顧客關係(150分)	民眾滿意度(80分)	機關服務滿意度(80分)
		民眾意見處理有效性(70分)	民眾意見回應與改善程度(70分)
二、資訊流通服務 (200分)	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)
		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)

	線上服務及電子參與 (100分)	線上服務量能擴展性 (50分)	線上服務提供及使用 情形(50分)
		電子參與多樣性(50 分)	電子參與多元程度 (50分)
三、創新加值服務 (200分)	創新服務情形(200 分)	有價值的創新服務 (150分)	
		創新服務標竿學習效 益(30分)	
		組織內部創新機制及 運作情形(20分)	

評核構面、評核項目、評核指標及次評核指標評分表(表 1)

一、【育樂課】育樂、保育業務：

直接、高頻率面 對民眾服務項 目	具 體 作 法	預 期 目 標	分 工 單 位	檢 討 管 考
1. 志工解說服務	<p>1.成立環境維護 志工隊。</p> <p>2.E化作業 (1)透過臉書傳遞 志工服勤心得 及即時照片與 民眾分享，並適 時將成果發布 新聞稿。</p> <p>(2)結合 E 化作業 辦理「禁止餵 食、播放鳥音」 舞蹈大賽，以寓 教於樂宣導保 育概念。</p> <p>3.發揮志工專長 特色—森林魔 法秀，於導覽解 說過程中適時 搭配表演，增加 解說之趣味性。</p> <p>4.保育推廣 (1)親子志工工作 假期-由親子組 成的大小志 工，藉由參與水 生池維護工 作，以認識水生 植物與生態環 境的關係。</p> <p>(2)校園鳥巢箱設</p>	<p>期森林解說志工 提供更多元、更 專業、更富趣味 創新的解說服 務，進而提升服 務能量及服務品 質。</p>	<p>育樂課及各工作 站</p>	<p>定期召開幹部 會議檢討、改進</p>

	計調查。			
2.推動生物多樣性保育方案	<p>1.簡介大雪山國家森林遊樂區容易觀察的野生動物、生態習性及出沒地點。</p> <p>2.鼓勵民眾在遊樂區觀察紀錄野生動物，由淺入深認識野生動物生態行為，進而愛護森林環境。</p> <p>3.辦理自然生態電影展及系列活動，推廣生物多樣性之美及保育觀念。</p> <p>4.分析民眾觀察紀錄成果，供遊樂區經營管理及保育工作參考，並將成果放在相關網站與民分享。</p>	<p>1.大雪山森林遊樂區的遊憩環境結合森林生態教育功能，使兩者相輔相成。</p> <p>2.維持生態旅遊品質為原則，同時增進遊客對野生動物保育認知。</p>	育樂課、鞍馬山工作站	納入民眾意見，不定期召開會議檢討、改進。

二、【治山課】治山防災業務：

直接、高頻率面對民眾服務項目	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
1.建置單一窗口服務，使申辦案件流程簡單化	<p>1.工程陳情案件，自會勘、簽報、預算編列、工程發包、執行督導均採單一窗口負責辦理。</p> <p>2.申辦案件隨到隨辦，收件後即刻派員會同現勘，現勘結果經簽報後儘速答覆，縮短民眾等候時間。</p> <p>3.申辦估驗請款、保證金退還及驗收時程均大幅縮短。</p>	<p>1.陳情案件從收件即予列管，處理流程透明化，對民眾提供即時的服務，降低期間災害發生的機率。</p> <p>2.民眾的需要，政府會重視，案件隨到隨辦，縮短民眾等候時間並減少災損。</p> <p>3.工程結案後主動通知承商領回保證金，降低支票保管風險。</p>	主辦：治山課	重視工程品質，成立工程督導小組，達成工程品質要求，並不定期檢討現行作法，逐步縮短作業時間。
2.案件處理流程公開透明化	1.提供單位及承辦人分機方便	1.民眾陳情案件提供透明服務	主辦：治山課及各工作	提昇現行作法，並規劃朝向逐步提

	<p>人民陳情案件流程查詢。</p> <p>2.針對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，會勘結果經簽報後，及時回覆陳情人，提供即時快速的服務效能。</p> <p>3.各工程皆於施工地點設立工程告示牌，並於牌上標註執行單位、施工廠商、全民督工專線及相關檢舉電話。</p>	<p>流程。以即時、有效的處理方式，降低民眾抱怨。</p> <p>2.陳情案件於處理完竣時主動通知及確認。</p> <p>3.落實人人皆監工，提升工程品質，杜絕不法情事。</p>	站	供網路檢索服務。
3.提供服務場所 便利性及工程 人員之專業性	<p>1.申辦動線規劃妥適，各承辦人員位置前均放置姓名牌，方便民眾即時詢問。</p> <p>2.工程人員均具備土木、水土保持相關專業，並定期參加提升工程專業之教育訓練，故從災因的推判及整治的建議，均可一次告知。</p>	<p>1.提供妥適便利之洽公環境、正確的引導動線和親切服務。</p> <p>2.加強專業知識之充實與教育訓練(講習)課程，並針對問題回應正確率予以提高。務期合乎禮儀，遇有民眾不滿意處也能細心解說。</p>	主辦： 治山課	定期檢討執行之成效，堅持工程理念，發揮並提昇專業技能，因地制宜靈活運用工法，與自然生態結合，綠美化景觀環境。
4.網路資訊提供 及檢索服務	<p>1.本課設有網頁，及時公佈最新資訊，且網頁資訊也會定期更新。(設有「主動公開資訊」項目連結，公佈相關資訊)</p> <p>2.適時更新法令，指派專人檢核，每月或每年檢討公開資料，以利最新資料之提供。</p>	<p>1.政府資訊公開化，主動公開政府資訊，提供民眾最新參考訊息。</p> <p>2.資訊更新掌握內容即時性避免有過期資訊。</p> <p>3.提昇網站檢索的互動性與便利性，並提供民眾便捷查詢檢索服務。</p> <p>4.便利民眾申辦</p>	主辦： 作業課 協辦： 治山課	定期檢討執行成效。

	<p>3.積極配合辦理，依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，修改本處網頁。</p> <p>4.因應便民服務，提供各種表單下載及申請流程等相關說明。</p> <p>5.本課新建立崩塌地資料庫平台，可隨時提供相關區域既有崩塌地資訊。</p>	各項業務，僅需郵寄申請書表至處，無需本人辦理。		
5.辦理提昇專業服務品質教育訓練	辦理防汛整備技能及採購法、工程品質教育訓練，提升工程人員專業素質及現場處理災害能力。	提升同仁處理效率性及機關服務形象。	主辦： 治山課	<p>1.民眾滿意度調查。</p> <p>2.定期檢討執行成效。</p>
6.不同以往之創新服務	<p>1.創新服務訂入委外設計監造的評選項目，並依工程發包流程作業執行，並隨服務標的的不同而改變。</p> <p>2.本年度持續辦理崩塌地無人載具空拍計畫，藉由具有高機動性、高解像力等條件之無人載具，可第一時間勘查現地災後情形。</p>	<p>1.引進新技術交流，提升工程品質。</p> <p>2.協助後續資訊之蒐集分析與災情量化評估，並擬定緊急處置對策，避免災害持續擴大。</p>	主辦： 治山課	<p>1.不定期檢討執行成效。</p> <p>2.已委託廠商辦理中。</p>
7.工程以融合遊樂區整體環境為考量	1.辦理十文溪溪流生態影響調查暨防砂構造物改善規劃，結合安全、生態及永續之理念，改	1.融合遊樂區整體環境，營造美觀的視覺，吸引更多的遊客駐足觀賞。	主辦： 治山課	1.已委託廠商調查規劃中。

	善規劃出具有融合仙文橋及十文溪縱橫流動之特性。			
--	-------------------------	--	--	--

三、【作業課】造林、企劃業務：

直接、高頻率面對民眾服務項目	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
1.社區綠美化案件申請	<p>1.社區植樹綠美化之標準作業程序及申請文件表格等均可由本處處網下載。提供社區民眾清楚透明之申辦作業流程及應附相關文件，申請文件以郵寄方式即可受理，節省人力往返。</p> <p>2.案件受理後，即由工作站人員赴社區輔導協助綠美化栽植等相關作業之規劃及計畫書之撰擬。申請文件先行檢視，並主動前往社區辦理換件，以減少退件比例及公文往返次數，增加申請與審核的便利性，以提升服務品質。</p>	<p>1.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。</p> <p>2.相關資料先行檢視，以減少退件比率，節省受理申請之时效，並提高審查合格件案比例。</p>	作業課及各工作站	<p>1.定期召開審查會議及辦理年度考核評比</p> <p>2.執行成果陳報林務局辦理。</p>

2.東勢林業文化園區志工解說服務	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.預先報名之團體，由志工提供各景點及設施(如林產工業史蹟、木雕等)導覽解說服務。 3.辦理園區緊急救護技能研習，園區植栽樹種辨認及舊製材廠歷史遺跡巡禮等課程，以強化志工導覽解說服務品質。	提供多元、專業及完善之解說服務，並建立與民眾之良好互動關係。	作業課、雙崎工作站	定期召開幹部會議檢討
------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------	------------

四、【林政課】林政管理業務：

直接、高頻率面對民眾服務項目	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
1.民眾申辦租地續換約、繼承、轉讓案	1.本處主動聯繫通知更新租地規定並於租約到期前通知辦理續約。 2.發送林政管理便民措施手冊，提供民眾申辦標準作業流程及清楚標示應附相關文件。 3.接受民眾郵件申辦業務，若有年長或行動不便者，由護管人員親送辦理。 4.隨時接受電話詢問簽辦情形。 5.網頁檢索服務。	1.加速處理流程提升服務流程便捷性，提高租地續換約比率。 2.服務透明化，資訊公開即時更新，以提供適切性與有效性內容規範。 3.提供民眾便捷網路查詢及表單下載服務功能，方便民眾查詢申請。 4.節省時間並避免民眾舟車勞頓。	林政課及各工作站	1.追蹤列管改善。 2.列管逾期未續約件數。 3.評估民眾意見。 4.登打「林政業務管理系統」追蹤進度。
2.受理民眾各種諮詢、請託、申訴及抱怨等意見	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	1.即時處理與回復民眾意見。 2.主動辦理林農說明會，說明	林政課及各工作站	1.電話紀錄簿逐筆紀錄及陳核追蹤。 2.追蹤列管改善

	見箱。 3.不定期辦理林農租地政策說明會。	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。		3.評估民眾意見。
3.推廣保林、愛林、護林活動	1.辦理植樹月植樹活動。 2.配合各機關或民間團體辦理贈苗及林業宣導活動。 3.成立防火義工隊。	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。	林政課及各工作站	每季辦理統計。
4.辦理人員之專業技能教育訓練	1.辦理森林護管人員、網際網路林政業務管理系統、深山勤務技能、森林救火技能及新聞媒體處理等教育訓練。 2.利用本處網路辦公室掃描傳送最新法規訊息供各承辦人知悉。	1.增進員工專業技能及素質。 2.經驗傳承予新進員工。	林政課及各工作站	1.每季辦理統計。 2.不定期辦理技能測驗，及演練。

林務局東勢林區管理處 104 年度服務創新精進實施計畫表(表 2)