

行政院農業委員會林務局新竹林區管理處 104 年度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、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「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」。

貳、計畫目標

- 一、施政願景：維護森林安全環境，發展森林優質生態，建構森林新興故鄉，深度服務走入民眾。
- 二、施政目標：建構優質典範，落實簡政便民；培訓專業人才，展現卓越服務；保育自然資源，拓展生態旅遊。

參、實施對象

本處各課、室、工作站及所轄國家森林遊樂區、生態教育館、林業展示館、烏來台車站等。

肆、計畫內容

| 構面一 (600 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 | 分工單位 | 檢討管考 |
| 服務流程 (300 分) | 服務流程便捷性 (200 分) | 1. 單一窗口服務全功能程度 (70 分) | ※建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。 1. 偏遠區域實施走動式服務，可藉由護管人員代遞申請案件資料，或資料遺漏情形，由巡護人員就近協助補正遞送並實施加強政風訪查工作，了解民眾反應或亟待解決、克服之問題。 2. 東眼山、滿月圓、內洞國家森林遊樂區受理遊客申請解說服務、桶后林道車輛管制申請以及插天山、火炎山自然保留區進入申請，提供網路單一窗口，並以網路通知受理結果。 3. 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。 | 1. 偏遠區域實施走動式服務及網路申請服務，提供民眾最便捷服務，減少民眾往返奔波路程。 | 各課室、站 | 1. 設置申辦案件紀錄及電子流程紀錄，收發人員稽催、管考案件處理流程。 |
| | | 2. 申辦案件流程 | ※檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。 1. 在既有的標準作業流程下，隨時檢討內部及外部流程以縮短處理時程，並落實職務代理人制度。 | 1. 檢討各項人民申請案件內、外部作業處理時程。 2. 實施線上申請縮短處理時程。 | 各課室、站 | 1. 各課室站按月統計人民申請案件處理時程，並分析檢討辦理成果。 |

| | | | | | |
|-------------------|-------------------------|---|---|-------|--|
| | 簡化程度 (70分) | <p>2.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，辦理成果隨即簽報後通知申請人。</p> <p>3.利用「公文管理系統」每日檢查各類公文處理流程及時間，並即時催辦，俾能縮短處理時間。</p> <p>4.提供網路線上申請遊樂區解說服務、桶后林道車輛管制申請以及插天山、火炎山自然保留區進入申請。</p> | 3.本年度申辦案件平均等候時間預計較上年度縮短0.1天以上。 | | 2.秘書室對人民申請案件均予列管稽核，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。 |
| | 3.申辦案件書表減量程度 (60分) | <p>※檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。</p> <p>1.各業務課隨時檢討人民申請案件所需檢附之書證謄本，執行簡化措施。</p> <p>2.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。</p> <p>3.公開招標作業使用網路查詢投標廠商是否屬於拒絕往來廠商，免附證明文件。</p> <p>4.物品採購以電子下單方式採用台灣銀行集中採購，並以電子付款之。</p> | <p>1.經各業務課檢討可簡化之書證謄本，原屬本處規定者，可即時實施減少；原屬上級規範者，則報請上級機關建議簡化。</p> <p>2.各項招標電子領標、查詢拒絕往來廠商、及電子下單採購，使用跨機關電子開門認證率達98%。</p> | 各課室、站 | 各業務課主管督促切實檢討。 |
| 服務流程透明度 (100分) | 1.案件處理流程查詢公開程度 (60分) | <p>※提供案件承辦資訊種類。</p> <p>1.本處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。</p> <p>2.人民申請案件標準作業流程公告於本處網站，提供民眾查詢。</p> <p>3.各項業務申請表件公告於林務局或本處網站，提供民眾下載使用。</p> <p>4.本處及各工作站服務台懸掛人民申請案件標準處理流程表。</p> <p>5.隨時檢視各作業流程之公開性、合宜性並適時檢討修正，以利申請人獲取正確資訊。</p> <p>※提供案件查詢管道種類。</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.建立遊客線上申請解說服務及桶后林道車輛管制申請及插天山、火炎山自然保留區進入申請，並讓遊客能在第一時間確認。</p> <p>4.本處網站提供政風檢舉信箱(新竹郵政第102號信箱)、檢舉專線(03-5232435)、檢舉專用傳真機(03-5250424)及電子郵件信箱等管道供民眾檢舉及投訴。</p> | <p>1.使民眾了解查詢管道及審核進度，讓行政流程明確化而且透明化，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。</p> <p>2.提供現場、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。</p> <p>3.招標過程及結果，上網刊登週知，達到公平、公正、公開。</p> <p>4.對民眾檢舉及投訴事項，除依規進行瞭解及簽辦外，並迅速回復民眾。</p> | 各課室、站 | 各單位主管追蹤考核。 |

| | | | | | | |
|---------------------|---------------------|--------------------------|---|---|-------|---|
| | | | | | | |
| | | 2. 案件處理流程主動回應程度 (40分) | <p>※受理案件後提供申請人收件確認訊息；且有訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制。</p> <p>1.本處及各工作站對於民眾親自遞送之案件，收文後一併核發收件確認聯單予民眾，上載本處收件文號，方便民眾進一步查詢案件辦理進度。</p> <p>2.受理案件後，如因特殊原因未能依標準作業時間完成時，承辦單位主動將目前處理情形先回覆申請人。</p> <p>3.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> | <p>1.民眾親自遞送之案件，均有收件確認單，方便民眾進一步查詢案件辦理進度。</p> <p>2.提供快速回應申請人收件及處理訊息，對機關信任感增加，能更有效率的達成行政目標。</p> <p>3.落實公文管考工作，督促承辦人依標準作業時間辦理案件達承辦總件數之95%以上。</p> | 各課室、站 | <p>1.收件確認單每月編製成冊保存備查。</p> <p>2.每月統計未能依標準作業時間完成件數，並針對逾期之承辦人員擬具改進措施。</p> |
| 機關形象及顧客關係 (300分) | 洽公環境及服務行為 (100分) | 1.服務設施合宜程度 (50分) | <p>※提供「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p> <p>1.本處及工作站設置服務台，服務台備有各項申請書表、範例及老花眼鏡，供民眾取用填寫，必要時由服務人員協助填寫，並放置血壓測量器、愛心傘，以備洽公民眾不時之需。另設有洽公座椅、會客區、電腦(網路)、飲水機、影印機、文具等必要設施，處本部並設置哺乳室方便洽公民眾照顧嬰幼兒。使民眾在舒適寬敞及整潔優雅的洽公環境，能得到滿意的服務。</p> <p>2.本處及各工作站大廳設有佈告欄、樓層配置圖、為民服務項目牌、人民申請案件流程表、及森林遊樂區旅遊資訊櫃，陳列各森林遊樂區摺頁及防範森林火災等文宣資料供民眾取閱等。</p> <p>3.盥洗室供應洗手乳、衛生紙，並設置供嬰兒換尿片之平台，方便攜帶幼兒之家長，擺設綠色植物及林業建設照片，每日定期檢查並作成紀錄，提供洽公民眾舒適整潔的場所。</p> <p>4.本處及各工作站各辦公場所動線標示清楚，各單位及公共空間銜牌、服務項目等採用中、英雙語明確標示，電話總機系統為中、英、台、客多語化，服務台並派專人提供正確的諮詢服務。</p> <p>5.設置身心障礙人士專用愛心服務鈴、停車位、盥洗室、殘障坡道等無障礙空間設施。</p> <p>6.本處設置「為民服務中心」供民眾洽公；本處服務台提供電腦供民眾上網查詢相關資料。</p> <p>7.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。</p> <p>8.辦公室外四週環境配合行政院推行「清淨家園—全民運動」政</p> | <p>1.提供整潔、便利、溫暖、安全、衛生之洽公環境，便利人民申辦案件，提升機關形象，提高行政效能，使洽公民眾更安心、放心，有公家就是我家的感受。</p> <p>2.辦公廳舍及遊樂區設施，每年定期消防及安全檢測一次以上，並妥適維護。</p> <p>3.各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並符合需求。</p> <p>4.辦公場所、國家森林遊樂區、自然保留(護)區、國家步道、區域步道、林業展示館等地區完成提供雙語以上服務。</p> <p>5.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。</p> <p>6.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。</p> <p>7.提供安全、舒適及具有特色的自然生態旅遊環境，提升遊客</p> | 各課室、站 | <p>1.各課室、站及國家森林遊樂區、台車站、林業展示館辦公室內外環境，每日由主管派專人負責檢查，維持優質的洽公及遊憩環境。</p> <p>2.各項服務設施由專人管理並每日檢查並紀錄，隨時辦理維護。</p> <p>3.本處「為民服務考核委員小組」各委員全年不定時對各課室及工作站考核服務設施妥適完備性1次。</p> |

| | | | | | | |
|--|--|---------------------------|--|--|--------------|--|
| | | | <p>策，實施環境清潔，加強綠美化，提供洽公民眾整清的外部空間。</p> <p>9.內洞、滿月圓、東眼山森林遊樂區、烏來台車站及拉拉山自然保護區，每日辦理環境清潔，維護綠美化植栽及步道。區內遊憩指示牌、解說牌及聯外道路指標系統採用中、英雙語明確標示。遊憩參觀服務動線依各層面遊客不同需求妥善規劃，以提供遊客清潔、安全、舒適之旅遊品質。</p> <p>10.烏來台車站因日籍遊客較多，標示牌及指示牌採用中、英、日三語標示。</p> <p>11.國家森林遊樂區內積極規劃無障礙空間，加強廁所等公共空間無障礙設施。</p> <p>12.內灣林業展示館、火炎山生態教育館、拉拉山生態教育館設置服務台並擺放各宣傳資料及解說服務申請書，提供開放空間、無障礙空間供民眾休憩。</p> <p>13.運用森林美學手法進行內洞、滿月圓、東眼山及觀霧國家森林遊樂區、拉拉山自然保護區、火炎山生態教育展示館、烏來台車站及國家步道與區域步道等環境場域設施改善工作。</p> <p>14.積極管理、主動改善整修大鹿林道等 17 條林道狀況維護林道暢通。</p> <p>15.各遊樂區聯外道路平日保持暢通無虞。</p> | <p>旅遊意願。</p> <p>8.本年度預計完成森林育樂發展計畫及自然步道系統計畫 2 件及烏來台車維護改善 2 件工程。</p> <p>9.本年度預定辦理轄區林道災害搶修工程（開口合約）3 件，提供民眾完善安全的林道品質。</p> | | |
| | | <p>2.服務親和程度 (20分)</p> | <p>※電話禮貌測試績效。</p> <p>1.要求同仁務必依據行政院研考會訂定之電話接聽禮貌規定辦理。</p> <p>※洽公服務親和程度。</p> <p>1.對於來訪或洽公民眾，各工作站由服務台人員主動招呼奉茶並引導服務，本處則由服務台保全人員主動招呼協助，引導至相關課室辦理服務，各主辦人應主動檢查申請所需之文件，並告知標準作業程序。</p> <p>2.主動瞭解轄內社區團體及租地承租人需求，對於臨櫃民眾設有懇談會客區及書寫區，親切地給予民眾適時的回應，解答疑問，提供書類填寫協助，對於民眾所陳述的意見充分予以尊重，並正確無誤的親切回應。</p> <p>3.各森林遊樂區、烏來台車及生態教育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>1.塑造優良機關形象，與民眾建立夥伴關係，對洽公民眾親切有禮，熱忱服務，詳細說明，減少民怨。</p> <p>2.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。</p> <p>3.服務禮儀訓練以現場員工為優先調訓對象，預計訓練 50 人次。</p> | <p>各課室、站</p> | <p>本處「為民服務考核小組」，委員全年不定時對各課室及工作站辦理考核服務禮儀親和程度 1 次。</p> |

| | | | | | | |
|---------------|------------------|--|---|-------|--|--|
| | | | 4.為提昇各森林遊樂區服務人員並依 ISO9001 服務品質標準作業程序切實執行各項管理服務業務。 | | | |
| | 3. 服務可勝任程度 (30分) | <p>※服務人員回應問題正確性。</p> <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.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。</p> <p>3.與民眾有直接關係之業務，制定標準作業程序，提供詢問民眾 Q&A 資訊，承辦人員需能正確及快速回應並公告周知。</p> <p>4.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。</p> <p>5.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>1.服務人員回應問題正確率達 85% 以上。</p> <p>2.參與或辦理與業務相關之教育訓練 500 人次以上。</p> | 各課室、站 | | |
| 服務行銷有效性 (40分) | 施政宣導有效程度 (40分) | <p>※透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。</p> <p>1.舉辦政策說明會，如治山工程規劃施工、社區林業及涉及人民權益、政策相關規定說明會。</p> <p>2.辦理政策宣導活動，如植樹活動、社區綠美化、防火宣導座談、全民造林、社區林業、校園解說、社區生態解說、森林遊樂、政風宣導等。</p> <p>3.施政重要訊息，主動發布新聞稿，透過媒體及網站公告，以利民眾查詢，如宣導活動、森林遊樂、生態遊憩活動、林道管制、防火宣導等訊息。</p> <p>4.治山工程於設計完成邀集專家學者及環保團體作現場審核工作以符實際。</p> <p>5.治山工程於施工時舉辦廠商施工說明會宣導施工安全並與當地民眾協調以免影響居民生活。</p> <p>6.保安林年度檢訂或專案檢訂，配合地方或民眾之需求，依法予以增、減編並公告徵詢意見。</p> <p>7.參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。</p> | <p>1.辦理政策說明會，治山及林道工程 9 件，調查規劃案 3 件、社區林業 2 次、租地相關規定說明會 3 場次、短期經濟林宣導說明會 6 場以上。</p> <p>2.辦理縣級植樹宣導活動 3 場次、社區植樹綠美化活動預計 20 個社區參與，防火座談會 3 場次，防火宣傳 60 次以上、國家步道森林遊樂生態活動 10 次以上、校園生態解說 10 次以上、政風宣導 6 次。</p> <p>3.預計每月發布相關新聞稿 3 則以上。</p> <p>4.治山工程以生態工法施作，滿足環境保護及設施安全需求。</p> <p>5.配合地方或民眾之需求，依法辦理保安林增減編。</p> <p>6.參與地方及社區活動 10 次以上，提升民眾了解機關服務施政內容。</p> | 各課室、站 | | |

| | | | | | |
|-----------------|-------------------|--|---|-------|---|
| 顧客滿意度 (80分) | 機關服務滿意度 (80分) | <p>※依機關服務滿意度調查結果辦理趨勢分析並提出改善服務措施。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.各工作站對洽公民眾實施服務滿意度調查。 2.依據 ISO9001 標準對進入國家森林遊樂區民眾進行滿意度調查 (每區年實施 2 次以上, 每次抽樣 100 份以上)。 3.火炎山森林生態教育館、內灣林業展示館、烏來台車站實施服務品質滿意度調查 (每區年實施 1 次以上, 每次抽樣 100 份以上)。 4.各項業務服務滿意度調查分析結果, 各單位應據以提出改善服務措施或改善技術, 於來年據以執行。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 預期洽公民眾對於本處及各工作站服務滿意度達 80% 以上。 2. 每年服務滿意度調查分析結果, 經檢討改進供來年據以執行, 提升施政績效。 3. 各項業務預期整體服務滿意度達 80% 以上。 | 各課室、站 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理本處及各工作站服務滿意度問卷調查, 全年辦理統計分析 1 次, 作為檢討改進之依據。 2. 辦理政風實況問卷調查, 將洽公服務禮儀滿意度列入調查項目, 以瞭解民眾對於本處洽公服務禮儀的滿意度—預計 104 年 9 月前完成。 3. 全年實施 1 次以上各項服務滿意度統計分析, 並據以檢討改進。 4. 服務滿意度調查須留意樣本抽樣方式、樣本數量、信度與效度, 務必客觀。 |
| 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>※依民眾意見處理滿意度調查結果辦理趨勢分析及處理機制之建立。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於本處網站上設立為民服務信箱 (service2@forest.gov.tw) 提供民眾隨時函詢各項業務、投訴陳情或提供應興應革建議, 本處立即錄案並簽會相關單位擬具答覆函於線上回覆。 2. 訂定民眾抱怨事項處理流程, 公佈於為民服務中心及本處網頁。 3. 依本處訂定之新聞輿情處理流程, 請各單位切實照辦。 4. 民眾電話、電子信箱反映事項, 在最短時間內立即以電話或書面回應, 並列冊紀錄追蹤處理情形。 5. 依據本處所訂緊急事件處理小組作業要點對民眾意見反映及陳情案件予以妥適處理, 並依據法務部訂頒「政風機構協助處理陳情請願事項作業要點」通報程序規定辦理。 6. 報章媒體新聞輿情涉及經管業務事項, 立即委婉回應並研析輿情背景, 檢討改進並擬具新的服務措施。 7. 對民眾意見及新聞輿情之處理機制與標準作業程序, 各單位應模擬不同狀況, 每季應演練 1 次以上, 檢討執行措施。 8. 工作站主管參與民眾意見回覆, 必要時直接拜訪溝通說明, 落實第一線服務工作。 9. 設置民眾意見箱及公佈各單位申訴電話隨時接受民眾意見。 10. 森林遊樂區、林業展示館、烏來台車站等現場遊客意見立即進行處理, 並將處理結果即速回應遊客。 11. 辦理首長與民有約活動, 建構直接與民眾面對面溝通機制, 以展現親民、便民、愛民之服務效能。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置溝通管道及方便民眾諮詢或提供建言, 改進服務品質。 2. 藉由民眾之參予, 改善機關行政作為及效能, 有效快速回應媒體輿情, 將負面損害減至最低。 3. 民眾意見及抱怨處理滿意度調查進行系統性分析與評估, 擬具更佳之服務措施。 4. 民眾意見及抱怨處理滿意度達 80% 以上。 5. 為建構直接與民眾面對面溝通機制, 辦理首長與民有約活動。 | 各課室、站 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 各單位每月統計處理民眾意見與抱怨樣態、數量, 並分析檢討形成原因及後續處理措施是否適切, 據以檢討改進或擬具新的服務措施。 2. 每日為民服務電子信箱至少收信 4 次, 及時交由主辦單位處理, 並持續追蹤案件流程。 3. 彙整全年度首長與民有約活動辦理成果, 據以檢討改進。 |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|-------|---|
| 構面二 (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>※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。</p> <p>1.持續將「政府資訊公開法」第7條應主動公開之相關資訊公佈於網站(頁)。</p> <p>2.各保護(留)區範圍、管制事項等相關訊息公告及申請表單下載。</p> <p>3.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。</p> <p>※服務措施及出版品資訊周知度。</p> <p>1.本處出版品均至政府出版品網登錄(不含解說摺頁)，並將出版品書名、規格、索取方式...等相關資訊公佈於本處網頁。</p> <p>2.本處為民服務白皮書，於本處網站公開周知。</p> <p>3.本處辦理各項植樹活動、國家森林遊樂區生態旅遊活動、自然教育中心活動、林業展示館生態活動等，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。</p> <p>4.本處業務相關重要資訊如社區林業計畫、社區綠美化計畫、租地補償收回計畫、濫墾地補償收回計畫、林道管制、森林防火等重要資訊，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。</p> <p>5.針對相關法令及行政規定於網站上公開並將常見問題之Q&A一併於網站上供參閱。料供林農取閱。</p> <p>7.施工中之工程除與在地民眾召開說明會外並考量工程特性、周遭環境及地方民情設置工程告示牌其內容包括工程名稱、主辦機關、監造單位、施工廠商、工地負責人姓名與電話、施工起迄時間、重要公告事項、全民督工電話及網址等相關通報專線。</p> <p>※資訊內容正確程度。</p> <p>1. 持續依訂定網站(頁)資料定期更新之規定，進行網頁資料</p> | <p>1. 各單位網站後台管理員，隨時將應公開之業務公佈於網站。</p> <p>2.依據政府資訊公開法規定，提供民眾依法得知的權利，可直接獲得本處各出版品相關訊息及取得方式。</p> <p>3.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。</p> <p>4.各單位網站後台管理員，分別於3、6、9、12月進行網頁資料及相關連結檢核，維持網站資料的正確性。</p> <p>5.資訊內容均使用授權之資料。</p> | 各課室、站 | <p>1.各單位每月主動檢視公開資訊，提供最新、最正確之資訊。</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新。</p> <p>3.分別於3、6、9、12月進行本處網頁資料更新及網站資訊連結檢核作業，並製定資料更新及檢核表格，以為執行依據。</p> |

| | | | | | | |
|---|----------------------------------|---|--|---|-----|--|
| | | | <p>檢核。</p> <p>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。</p> <p>1.4 機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章情形。</p> <p>1.已通過 A+等級無障礙網頁檢測，並取得認證標章。</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>※機關網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為。</p> <p>1.已依「行政機關電子資料流通實施要點」等規定，完成新建置網站之資料分類檢索，爾後各單位網頁資料內容及電子表單有修正及增刪時，持續依規定進行資料檢索分類，以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.提供分頁檢索服務，並依資訊之相似程度、時間、主題等方式排列。</p> <p>4.提供進階檢索功能（如關鍵字、全文、分類檢索等）。</p> | 1.網站資料有異動時，各單位後台網站管理員隨時將資料依「行政機關電子資料流通實施要點」進行檢索分類。 | 作業課 | 1.每半年至少實施1次以上網頁版面檢討，陸續增加檢索服務功能。 |
| 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) | <p>※線上服務量能。</p> <p>1.本處各項人民申請案件所需之申請書表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。</p> <p>2.提供國家森林遊樂區線上解說服務申請、桶后林道進入線上申請、保留區進入申請等服務。</p> <p>3.統計進入桶后林道、保留區進入、森林遊樂區導覽解說、東眼山自然教育中心 戶外教學活動導覽解說等使用線上服務案件。</p> <p>4.設立營建工程三級品管遠端建置系統提供廠商登錄查詢等功能，可將監造資料即時傳輸至本處。</p> <p>5.大鹿林道 1K 處設置遠端監測系統，提供最新道路資訊服務。</p> <p>※線上服務推廣績效。</p> <p>1.線上申請服務項目於網頁中公告，並於發布活動訊息時一併公告周知。</p> <p>※電子表單簡化績效。</p> <p>1.各單位就應提供上網公佈之電子表單，依電子表單管理原則之所訂格式持續進行修正。</p> | <p>1.申請書表檔案及內容有任何修改及增刪時，各單位網站後台管理員立即於網站後台進行異動。</p> <p>2.通往觀霧森林遊樂區之大鹿林道常遇豪雨道路中斷，監測系統提供最新道路資訊，可節省民眾交通往返之時間，避免被阻塞。</p> <p>6.預期使用線上服務案件成長率達10%以上。</p> | 各課室 | <p>1.隨時檢討線上服務及申請書表下載業務，陸續增加線上服務項目。</p> <p>2.請育樂課督導解說員於解說活動中配合宣導本處網站線上服務項目。</p> |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|-----------------|---|--|--|--|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 電子參與多樣性 (50分) | 電子參與多元程度 (50分) | <p>※提供民眾意見反映及討論區與其他電子參與方式，以及互動機制及實際回應情形。</p> <p>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。</p> <p>2.各項採購標案全面辦理電子領標。</p> <p>3.採用電子採購電子付款。</p> <p>4.本處網站設置意見信箱及討論區，指派專人管理及維護。</p> <p>5.連結林務局網站，建置台灣山林悠遊網，整合森林育樂民眾參與及意見互動機制。</p> | <p>1 電子領標達成率 100%。</p> <p>2.依共同供應契約所提供之各項產品直接以電子下單採購、電子付款方式辦理採購付款，節省採購及付款與廠。</p> <p>3. 已完成意見信箱及討論區之與民眾互動機制，立即將民眾之反映意見做出最適切之回應。</p> | 各課室、站 | <p>1.隨時檢視各單位標案領標情形。</p> <p>2.民眾反映意見列管追蹤處理情形，辦理結果即時回覆。</p> | | | | | | | | | | | |
| 構面三 (200分) | 創新加值服務 | 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 (200分) | 有價值的創新服務 (150分) | <p>一、東眼山自然教育中心係以東眼山森林遊樂區範圍內之自然生態環境及設施，為主要的教學活動場域。</p> <p>(一)教學課程依參加民眾及團體的不同規劃五大項目：戶外教學套裝課程、主題活動、專業研習、團體參訪、環境解說。</p> <p>(二)東眼山自然教育中心與建綦環境教育基金會、臺灣蝴蝶保育學會簽署合作備忘錄，共同推展環境教育理念與精神。</p> <p>(三)打破原有國家森林遊樂區僅假日遊客參與活動及提供解說服務之限制，主動規劃非假日且與九年一貫課程內容搭配的戶外教學套裝課程4套，提供國中小學校申請並免費教學。在暑假期間則規劃三天二夜的營隊活動，讓國小學生能在森林環境裡透過遊戲及探索活動體驗自然及人文的知識。</p> <p>(四)規劃完整的課程方案行銷給本處所轄桃竹苗境內的國中小學校，並且結合相關公部門共同推行環境教育工作，推動縣市內國中小學童的戶外教學活動及學校老師的專業研習，並營造優質的戶外學習場域。</p> <p>二、國家森林解說志工與環境維護志工之推動與服務，</p> <p>(一)國家森林解說志工隊持續辦理各國家森林解說導覽服務、主題活動策劃，並參與東眼山自然教育中心相關課程環境解說、及辦理校園解說與志願服務工作。</p> <p>(二)環境維護志工隊以協助推動本轄步道系統及森林遊樂區之環境與設施維護等勞務性服務工作，另外協助步道系統的巡視及環境監測</p> | | | <p>1.持續規劃增加戶外教學課程方案及主題課程 3種以上。</p> <p>2.持續與環境教育單位及民間環教組織，建立伙伴關係。</p> <p>3.深入本處轄區內國中小學校 10 所以上，辦理自然教育中心行銷與推廣。</p> <p>4.持續進行項設施改善工作，以提升服務品質。</p> <p>5.持續招募第二期環境維護志工 45 名，參與森林環境維護服務工作。</p> <p>6.志工隊年度貢獻 12,000 小時時數、人事費 2,400,000 元。</p> | 育樂課 大溪站 | <p>一、行動團隊每月至少開會 1 次，研擬改進方案，檢討實施情形。</p> <p>二、由志工保姆按月彙整服勤情形及成果，檢討服勤計畫。</p> | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------|--|---|--|--|----------------------------------|
| | | <p>等志願服務工作。</p> <p>(三)透過二類型的國家森林志願服務工作，讓民眾得以有參與公眾事務及瞭解政策形成與推動的管道與機會。</p> <p>三、替代役男協助社區環境清潔、關懷獨居老人服務及踴躍捐血</p> <p>(一)持續擴大替代役男關懷與服務的面向，規劃運用替代役男的人力資源，於農曆春節前參與協助社會福利團體辦理「寒冬助老」或「獨居老人圍爐」等關懷活動。</p> <p>(二)配合財團法人創世華山人安基金會策略聯盟辦理之「寒士吃飽30」暨弘道老人福利基金會辦理之「寒冬助老 非你不可」等大型關懷活動，帶領替代役男深入社區、扶助弱勢，發揮替代役青年熱心公益之情操。</p> <p>(三)持續鼓勵替代役男捲起衣袖，擴大響應「捐血一袋、救人一命」活動。</p> | <p>7 預計配合辦理公益服務項目「歲末年終獨居老人居家關懷及環境清潔執行」1場次。</p> <p>8 鼓勵替代役男踴躍捐血，全(104)年預計 20 人次以上。</p> | <p>林政課 各工作站</p> | <p>三、各單位每月統計執行成果會整編報。</p> |
| <p>創新服務標竿學習效益 (30 分)</p> | | <p>1.持續與桃園縣政府教育局等單位建立伙伴關係，教育部環保小組、台北縣環境輔導團及民間組織相關自然教育中心等单位，藉由同質性團體的學習及相關單位的支持增加東眼山自然教育中心的推展動能。</p> <p>2.規劃網頁電子報等宣傳系統，並透過觀摩學習的機制，將本教育中心實施經驗與林務局其他林區管理處成立自然教育中心分享學習。</p> <p>3.103 年度委託學會或學術單位專題研究共計 3 件，包括「查緝森林盜伐遠端監視系統」、「插天山自然保留區遊客承載量及管制措施研究」及「苗栗石虎重要棲息環境劃設及經營管理計畫」</p> <p>4「石虎保育」尤為近年來重要保育議題，本處委託國立屏東科技大學辦理有關「苗栗石虎重要棲息環境劃設及經營管理計畫」，特別邀請專家學者及地方政府等人士分別於本處召開8場相關議題說明會及審查會議。</p> <p>5.103 年自行辦理組織學習之實體課程、數位學習及各項相關學習活動，共計 84 場次，參訓達 2,571 人次</p> <p>6.為型塑環保意識、激發為民服務之熱忱與人性關懷，本處及各工作站分別辦理淨灘活動及小花蔓澤蘭拔蔓活動等，對於環保意識、家庭、社會服務關懷具正面效果，意義深遠。</p> | <p>104 年度預期參加各項活動人次</p> <p>(1) 參加戶外教學 2,300 人次</p> <p>(2) 參加專業研習 850 人次</p> <p>(3) 參訪主題活動 650 人次</p> <p>(4) 參加特別企劃 550 人次</p> <p>104 年度配合各單位專業課程及生態保育等環境相關議題，持續辦理機關內部組織型學習課程</p> | <p>育樂課 大溪站 人事室 各課室站</p> | <p>每月至少開會 1 次，研擬改進方案，檢討實施情形。</p> |

