

行政院農業委員會林務局南投林區管理處 105 年服務創新精進實施計畫

105 年 3 月 25 日投秘字第 1054250021 號函訂定

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、105 年 1 月 4 日國家發展委員會發社字第 1041301947 號函訂定之「第 9 屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第 9 屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、行政院農業委員會 105 年 2 月 24 日農秘字第 1050102281 號函訂「行政院農業委員會 105 年度服務創新精進實施計畫」。

貳、計畫目標

本處以「營造永續環境」為願景，發展「推動綠能減碳、強化災害防救、建設生態家園」3 項使命，以建構「健康的森林、防災的森林、育樂的森林、社區的森林」達成目標，致力於森林保護，減少毀林、增加造林面積、國有林治山防災、推廣環境教育、推動低碳旅遊、家園綠美化等，以發揮林業經營之公共財效益，確保人和土安、永續發展。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	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. 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以團體入園專用車道及旺季走動式收費服務加速通關。 2.2 「林政業務管理系統」自動載入各租約申請表及契約、租地圖等資料，承租人僅需電話告知續約意願，由承辦人作成電話紀錄後，即登錄系統掛號完成申請，經內部作業確認現場勘查事項後，直接約定現勘日期。 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 志工導覽解說服務線上媒合，申請團體與志工同步即時獲得預約基礎資訊，可以互相聯	2.1 縮短等候購票處理時間，並減少燃油消耗與怠速排放揮發性有機化合物，維護遊客健康。 2.2 簡化並正確載入申請案件資料，減少書寫錯誤率。 2.3 減少民眾往來奔波及現場說明的時間。 2.4 節省電話聯繫及紙本	各課 室站	統計並 製作紀 錄備 查。

			絡，志工並可針對預約團體屬性準備不同的解說內容。	作業時間、減少服務期待落差。		
	(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>1.4 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。</p> <p>1.5 奧萬大國家森林遊樂區收費站公告入園門票、停車費及各類優惠等收費規定；園區內各服務據點展售之餐飲、販售品等，清楚標示售價。</p> <p>1.6 奧萬大國家森林遊樂區解說申辦可線上查詢受理情形。</p> <p>1.7 奧萬大國家森林遊樂區及天池山莊網路訂房公開，遊客可於網站上瀏覽訂房情形。</p>	<p>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。</p> <p>2. 即時回應民眾、遊客需求，以提升處理速度。</p> <p>3. 資訊透明清楚，避免消費爭議。</p> <p>4. 假日時一房難求，公開網路訂房資訊，兼顧合理環境承載量及公共資源公平利用。</p>	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	<p>2.1 奧萬大國家森林遊樂區及天池山莊網路訂房系統自動以電子郵件通知訂房人，亦提供訂單查詢功能隨時線上查詢。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>2.4 林地續換約案件線上申辦，以簡訊通知申辦人辦理階段訊息。</p> <p>2.5 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。依規定於3日內處理完畢，即時回覆民眾，逾期系統自動稽催</p> <p>2.6 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。</p>	<p>1. 即時回應民眾，掌握申辦受理進度。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 減少民眾疑慮、避免奔波往返。</p>	各課室站	<p>1. 統計並製作紀錄備查。</p> <p>2. 林業信箱及陳情案件由專人追蹤管考。</p>
二、機關形象及顧客關係 (200分)	(一) 機關形象	1. 服務設施合宜程度	<p>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、老花眼鏡等，可供民眾休息或與承辦人討論圖說等使用。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>1.6 每年辦理本處及工作站整潔美化競賽，讓民眾洽公時能直接感受到清新感，塑造友善環境與夥伴關係。</p> <p>1.7 處本部區內種植多樣化樹木，營造地形起伏，提供民眾運動健行的好地點。與社區共同維</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 依據同仁職務異動及調任情形隨時更新職名牌，方便民眾辨識，建立機關專業形象。</p> <p>4. 完善的指示牌及解說導覽牌，正確指引民眾。</p> <p>5. 辦公廳環境整潔，布置具親和力，使洽公民眾產生認同感，並敦親睦鄰，融入社區。</p> <p>6. 提供高齡友善服務及健行無負擔親近山林之可及性。</p>	<p>1. 秘書室</p> <p>2. 各課室站</p> <p>3. 育樂課</p>	計畫考核小組不定期實地考核。

		<p>護園區內之南勢福德祠。</p> <p>1.7 設置集哺乳室、無障礙設施服務台、標誌(引導設施、室外引導通路)、求助愛心鈴、廁所盥洗室(並有緊急呼叫設備)、無障礙停車位、坡道及扶手、樓梯安全設施、昇降設備(語音系統)並由服務人員主動導引。</p> <p>1.8 奧萬大國家森林遊樂區由外包清潔人員每日清理環境,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、解說牌、摺頁均中英對照,解說詳盡。</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,手機充電、汽車電瓶接電、嬰兒車、輪椅及禦寒外套等物品之借用。</p> <p>1.11 國家森林遊樂區推行無障礙檢覈計畫,分短中長期逐年進行無障礙改善、維護。</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,定期辦理救護訓練。</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> <p>1.15 轄管 14 條區域自然步道,沿途均設有路線指標等自導式設施;能高越嶺道於沿途可發話地點設置告示牌 5 處,提醒山友可於緊急救難求援時利用,並可供作確認地標。</p>	7. 提高偏遠地區突發性心跳停止患者急救後的存活率。		
	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. 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 計畫性行銷:年初由各單位提出服務重點業務並規劃新聞稿撰擬期程,完整宣導本處為民服務內容。並以雲端網路與媒體分享新聞資訊零時差。</p> <p>3.2 精準群眾宣導:深入社區、部落、校園辦理防火座談會、造林說明會、社區綠美化植樹、贈苗活動、愛林宣導活動等,廣為宣傳各項服務內容、鼓勵民眾綠美化家園。</p> <p>3.3 利用電子看板宣導林業政策並提供其他機關宣導用。</p> <p>3.4 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 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>3.6 編製保育、步道摺頁,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>1. 讓民眾了解施政內容,對政府施政實質有感。</p> <p>2. 走入社區促進雙向溝通,強化施政內容之周延性。</p> <p>3. 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>1. 林政課</p> <p>2. 各課室站</p>	<p>1. 統計並製作紀錄備查。</p> <p>2. 由專人收集輿情分析統計發布新聞稿之刊登率。</p>

	(二) 顧客滿意情形	1. 機關服務滿意情形 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。 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。 1.3 奧萬大自然教育中心針對課程類型設計不同問卷，並分「學員」「家長」分別統計。 1.4 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。 1.5 宣導活動或訓練課程辦理滿意度調查，作為下次辦理是項活動、課程改善之參考。	透過滿意度調查及分析作業，提昇服務品質。	1. 秘書室 2. 育樂課 3. 各課室	進行滿意度調查並統計分析。
	2. 民眾意見回應與改善情形	2.1 訂有民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，及時蒐集輿情。 2.2 主動蒐集社區意見及抱怨：定期召開「原住民議題座談會」及由工作站派員參加縣市政府或鄉鎮公所主辦之「縣民有約」、村里民大會或社區座談，與民眾面對面溝通。 2.3 分析民意信箱投書常見疑問據以改善本處網頁為民服務資訊。 2.4 針對陳情案件改善災害應變運作。 2.5 全省免付費檢舉專線 24 小時由專人接聽、登記與回覆，並於第一時間派員至現場勘查與後續處置。 2.6 非上班時間(假日及夜間)由值班人員接聽電話，緊急事件先做初步通報或排除，並就重要事項紀錄，於上班時間立刻簽核業務課室接續處理，並專簿列管。 2.7 處本部、工作站、奧萬大國家森林遊樂區之遊客中心及住宿客房均設置意見箱，隨時檢視收件並納入流程處理，就建議改善事項定期簽報進行統計分析，做為業務改進參考。	1. 確切掌握民眾、遊客真正需求，並作為改進之方向。 2. 與原住民建立夥伴關係。	1. 林政課 2. 秘書室 3. 各單位	統計處理時效並製作紀錄備查

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、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	資訊公開程度及內容正確度	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。 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。 3. 網站上宣示隱私權政策及資訊安全政策。 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。 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。 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。 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。	1. 公開相關資訊提供民眾查詢。 2. 建置於網站，隨時檢閱並更新相關內容。 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。 4. 持續維護網路資料正確性，以提供民眾正確有效之資訊。	作業課(各課室配合更新)	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。 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。
	(二) 資訊檢索性與完整性	資訊檢索性及友善程度	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，設置網站檢索性功能。 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。	提供民眾多樣性及便捷之檢索性服務，使能更快速搜尋所需之資訊服務	作業課	每季至少實施 1 次以上網頁版面檢討，強化檢索性服務功能。

	便捷性		3. 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。			
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	1. 與民眾申請服務相關之業務項目標準作業程序(SOP)、法規說明及「表單下載」整合於同一選單，並提供 PDF、ODF 或 WORD 格式供民眾運用，使用者一目瞭然且便利選取下載。 2. 整合線上申辦項目 7 項於首頁之「快速服務專區」：奧萬大森林遊樂區訂房、天池山莊床位申請、奧萬大森林遊樂區團體免費解說服務預約、奧萬大自然教育中心課程報名、進入九九峰保留區申請、社區林業計畫申請、國有林地租地續約申請。 3. 自製歷年優良綠美化社區成果圖集、苗木樹種簡介，整合苗木申請單、申請流程 SOP、供苗明細等供有意洽辦社區觀摩、下載。	1. 方便民眾尋找所需文件。 2. 線上服務便利民眾 24 小時申請。 3. 提高綠美化模範社區能見度、降低申請團體困難感，有助推廣綠美化。	作業課 (各課室配合更新)	配合計畫考核小組實地考核檢討線上申請使用量。
	(二) 網路參與情形	多元化網路參與管道	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. 經營奧萬大情報站、奧萬大自然教育中心及二水台灣獼猴生態教育館 3 臉書粉絲團，透過即時互動宣傳相關活動、發佈活動訊息、提供活動照片及影片下載服務。 3. 積極參與林務局建置網頁規劃；以 Youtube 提供保育影片等供線上觀看分享互動等。	加強與民眾互動關係，增加溝通環境。	1. 秘書室 2. 育樂課 3. 作業課	1. 秘書室、政風室定期管理並回應。 2. 統計發布訊息則數及互動人數，提供考核小組檢討。
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	(一) 建構「健康的森林」 1. 跨機關合作防範竊取森林產物不法行為。 2. 排除林地違規與占用。 3. 試辦國有林地 FSC 驗證操作，健全人工林經營鏈結、啟動提高台灣木材自給率機制。 4. 整體規劃困難地造林。 5. 結合社區力量防除入侵外來種。 (二) 建構「防災的森林」 1. 森林火災防救整備演練、動員機制迅速確實，有效降低損害。 2. 建構彰化八卦山保安林整體野溪防災機制。 3. 多元生態工程建構安全防減災構造物，兼顧景觀與綠色生機，營造森活新景點。 (三) 建構「育樂的森林」 1. 奧萬大國家森林遊樂區： (1) 分期逐年改善設施，完善遊憩品質。 (2) 完成遊客中心 2 樓空間活化利用，設置輕食區提供遊客餐飲多元化選擇。 (3) 增加新景點：好漢坡步道新建、清水溪橋整修等。 (4) 多元行銷：利用森林副產物(山肉桂等)開發產品、應用在地食材及綠保標章農特產開發特色料理。 2. 奧萬大自然教育中心：持續開發多元新教案，提升環境教育深度與廣度。 3. 天池山莊： (1) 住宿建築物及露營區改良。 (2) 住宿服務委外經營。 (四) 建構「社區的森林」 1. 建立原住民夥伴關係：	1. 致力森林保護，減少毀林面積、增加造林碳吸存量、國有林治山防災等，發揮林業經營之公共財效益。 2. 推廣環境教育，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。 3. 推動低碳旅遊，以步道生態及原民文化深化遊程體驗等協助山村經濟發展。 4. 透過資訊科技運用，提供友善高齡服務，簡化民眾申辦流程及時間，有效減少逾期件數。 5. 善用跨機關電子查驗作業，提高資料正確性，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。 6. 走動式 e 化服務迅速、確實，科技儀器具說服力並提	4 業務課	1. 計畫考核小組不定期實地考核。 2. 整理相關紀錄備查。	

		<p>(1)推動濁水溪線 4 部落之生態旅遊。</p> <p>(2)賡續配合推動能高越嶺道西段國家步道生態旅遊</p> <p>(3)定期召開原住民議題座談會，增加溝通交流。</p> <p>(4)奧萬大國家森林遊樂區旺季假日配合車流引導，協助周邊部落開辦原民市集。</p> <p>2. 持續推動社區綠美化：整合在地產業及觀光特色，量身製作每縣市專屬之社區綠美化績優社區輕旅行摺頁等成果加值應用。</p> <p>(五)服務流程改造：國有林地租約管理服務精進作為—</p> <p>1. 以中華電信語音播報系統轉發租約續約語音通知。</p> <p>2. 線上申請續約、簡訊通知續約辦理進度。</p> <p>3. 建置會勘派遣系統，縮短會勘等待時間及流程。</p> <p>(六)專人全程服務：愛心到府及大宗換約開辦行動辦公室服務—</p> <p>1. 各工作站針對高齡及行動不便的承租人，指派巡護員藉巡視林地之餘提供個別到府收件、用印、諮詢等服務。</p> <p>2. 針對續約案件較多之地區，協調鄉公所提供場地辦理收件及輔導用印服務。</p> <p>(七)跨機關電子查驗：</p> <p>1. 介接內政部戶政系統，提升戶籍查詢效能。</p> <p>2. 介接國土測繪中心地籍航照資料庫，地籍資料加值流通。</p> <p>(八)行動化服務：</p> <p>1. 「林務 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。</p> <p>2. 現勘時使用 PDA 將租地圖套疊農林航空測量航照影像，迅速引導民眾至現場，清楚指明界址，避免費時找路、找界。</p>	<p>高民眾信任度、節省現勘時間，亦有助於審慎處理陳情案件，提升服務品質。</p>		
	<p>二、創新服務標竿學習效益</p>	<p>◆參訪學習對象—</p> <p>1. 內政部國土測繪中心：現代測繪技術及國土測繪資訊整合流通。</p> <p>2. 通過 FSC 認證林地：認證標準及管理作為。</p> <p>3. 拉拉山生態教育館：教育館經營管理交流。</p> <p>4. 林務局嘉義林管處、水保局台北分局、水利局第一河川局、台大實驗林管理處、水保局南投分局：金質獎及優良農建工程觀摩。</p> <p>◆標竿外溢效果—</p> <p>5. 政府服務品質精進：林務局所屬第一線服務機關。</p> <p>6. 公共工程金質獎得獎工程：水保局台南分局、林務局暨所屬 8 個林管處。</p>	<p>1. 提升土地管理知識及跨機關資訊資源整合應用。</p> <p>2. 檢視本處森林經營狀況，做為修正經營計畫之參考。</p> <p>3. 改善展館及解說牌誌陳設參考。</p> <p>4. 增進竹材、石材利用於生態工程之能力、及工程整體規劃設計思維發想。</p> <p>5. 促進與友處間之經驗交流，提升林務人員整體服務品質。</p> <p>6. 推廣木構造及生態工程作法及理念。</p>	<p>4 業務課及秘書室</p>	<p>整理相關紀錄備查。</p>
	<p>三、組織內部創新機制及運作情形</p>	<p>執行本處「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</p>	<p>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</p>	<p>人事室</p>	<p>整理相關紀錄備查。</p>

		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。	行政流程，以提升行政效率，增進為民服務品質。		
--	--	--	------------------------	--	--

陸、管制與考核：

- 一、指派各執行單位各 1 人組成本處「服務創新精進實施計畫推動小組」，研訂計畫函報林務局核備。
- 二、由本處秘書室成立本處「服務創新精進實施計畫考核小組」，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「服務創新精進實施計畫推動小組」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。