

## 屏東林區管理處 102 年度服務創新精進實施計畫

### 服務目標：

營造舒適、便利、整潔之洽公環境，提供民眾意見、抱怨管道改善服務缺矢，利用網路資訊系統及親切、友善的現場導覽服務提昇服務品質，藉由增設、定點的行動辦公室，便利洽公民眾及延長服務等措施，創造更好、更有效率、更便利的服務。

計畫項目	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
服務流程	服務流程便捷性： 1. 雙流自然教育中心提供單一窗口服務。	使民眾迅速獲得所需資訊與服務。	育樂課	定期檢討改進。
	服務流程透明度： 1. 雙流自然教育中心於網頁及手冊提供報名案件處理查詢管道，包括電話及電子郵件信箱帳號。 2. 雙流自然教育中心收到報名案件後於 5 個工作天內主動回覆，並於活動前主動發送活動行前通知。 3. 設置公文管理查詢系統，各課室設置單位登記桌。	提供民眾洽詢管道，並主動與參與民眾聯絡，提高滿意度。  案件處理流程查詢公開	育樂課  秘書室	定期檢討改進。  定期公文稽催、時效統計檢討分析改進。
機關形象	服務場所便利性： 1. 森林遊樂區均依當地特色規劃設計。 2. 森林遊樂區解說牌及摺頁均以雙語標示。 3. 於森林遊樂區提供顧客意見卡及意見箱。 4. 明確標示服務場所各項服務設施位置及動線。 5. 遊樂區內設置無障礙設施如廁所、昇降機及適合身障者觀看解說牌等。 6. 定期辦理辦公環境清潔	1. 強化當地自然資源特色，使民眾體驗綠色資源的珍貴。 2. 使國內外遊客均可獲得正確旅遊資訊。 3. 提供民眾方便快捷反應意見及抱怨的管道。  6 營造舒適、便利、整潔	育樂課 各遊樂區  秘書室	定期檢討改進。  定期檢討改進。

	及綠美化。	之洽公環境。		
	服務行為友善性與專業性： 1. 遊客中心專人服務，並提供志工解說導覽服務 2. 設置服務台專人服務。	1. 提供民眾親切友善之服務。 2. 預計進行 15,000 人次之解說服務。	育樂課  秘書室	不定期電話禮貌測試。
	服務行銷有效性： 1. 平均每月發佈新聞稿一則行銷森林遊樂區或雙流自然教育中心。 2. 雙流自然教育中心辦理環境教育及生態旅遊相關活動，推展正確的環境知識及生態旅遊資訊。 3. 辦理 102 年植樹月「植樹造林呵護台灣」系列 6 場植樹活動；贈苗 12 場次 2 萬株。	1. 使民眾體驗綠色資源的珍貴及愛林保林的重要性。 2. 促進民眾了解服務內容。 3. 預計至少辦理 60 場，共 2,400 人次以上參與雙流自然教育中心辦理之活動。 邀請社會各屆響應植造林推廣節能減碳運動，以推廣全民愛林保林之觀念。	育樂課  林政課	1. 於活動結束後辦理問卷調查，並定期檢討改進。 2. 每月定期召開行動研究會議。  於年度活動結束檢討分析成效。
顧客關係	民眾滿意度： 1. 雙流自然教育中心於活動結束後均辦理滿意度問卷調查。 2. 每年委託辦理森林遊樂區遊客滿意度調查，並定期追蹤遊客建議改善事項。 3. 森林遊樂區參與 ISO9001：2000 認證。 4. 每年舉辦『服務態度』禮儀訓練，加強遊樂區服務品質。 5. 隨函檢附人民陳情案件處理情形調查表。	改善服務措施，提高滿意度。  依據民眾反應需求改善服務措施，提高滿意度。	育樂課  各單位	定期檢討改進。  定期滿意度調查結果檢討分析。
	民眾意見處理有效性： 1. 各遊樂區設置意見箱至少 3 個。 2. 設置雙流自然教育中心電子信箱。	提供民眾意見及抱怨管道，藉此改善服務缺失，提昇遊客滿意度。	育樂課	每月定期檢討改進。

	3. 每日查看電子信箱，並於3日內回覆民眾意見。		秘書室	
資訊提供及檢索服務	<p>資訊公開適切性：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 雙流自然教育中心網站提供組織、地址、電話、傳真、電子郵件信箱帳號等資訊。</li> <li>2. 雙流自然教育中心網站提供服務項目、常見問答集、活動介紹等資訊。</li> <li>3. 機關網站設置「主動公開資訊」專區。</li> <li>4. 公開機關服務措施、活動、出版品成果。</li> </ol>	<p>使民眾能透過網頁迅速取得所需資訊。</p> <p>連結林務局主動公開資訊，提供重要政策資訊，並促使資訊透明化。</p>	<p>育樂課</p> <p>作業課及各單位</p>	<p>即時更新網頁資訊。</p> <p>定期至政府出版品網登錄最新出版訊息。</p>
	<p>資訊內容有效性：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 雙流自然教育中心網站資料定期更新。</li> <li>2. 雙流自然教育中心網站標籤主題及連結內容均一致，無不符情形。</li> </ol>	<p>確保公告資訊的正確性。</p>	<p>育樂課</p>	<p>定期更新網站內容。</p>
	<p>資訊檢索完整性與便捷性：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 雙流自然教育中心手冊寄送至高高屏地區國中小學及相關輔導團隊。</li> <li>2. 森林遊樂區摺頁放置各機場、車站等遊客出入頻繁之地點供民眾索取。</li> </ol>	<p>透過多方位管道提供民眾相關資訊。</p>	<p>育樂課</p>	<p>定期檢討改進。</p>
線上服務及電子參與	<p>線上服務量能擴展性：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 森林志工的家網站及雙流自然教育中心網站均提供森林志工解說服務申請連結。</li> <li>2. 雙流自然教育中心網站提供各類活動方案報名表下載，亦提供線上報</li> </ol>	<p>運用網路資訊系統提供為民服務資訊及遊樂區導覽服務。</p>	<p>育樂課</p>	<p>定期檢視網站相關資訊，確認資料正確性。</p>

	名功能。			
	電子參與多樣性： 1. 設置雙流自然教育中心電子信箱。 2. 網路下載各式雙流自然教育中心活動報名表均註明「本表資料僅作為活動與參與者登錄使用，不作其他用途」。	1. 建立與民眾意見交流的機制。 2. 確保民眾隱私權。	育樂課	定期檢討改進。
創新（意） 服務情形	有價值的創新服務： 1. 辦理「山林野孩子」長期陪伴弱勢團體計畫，向教育部申請環境教育推廣活動補助，以長期陪伴關懷偏遠地區低收入孩子，讓弱勢團體之小孩有參與環境教育之機會。 2. 配合節日與在地機關團體辦理行銷活動，以遊樂區活動帶動周邊發展。	1. 增加弱勢團體低收入小孩參加環境教育活動機會。 2. 藉由活動辦理推廣原住民文化，並於鄰近部落建立夥伴關係。	各遊樂區 育樂課	1. 定期檢討改進。 2. 於活動結束後辦理問卷調查，並定期檢討改進。
	服務措施延續性及標竿學習效益： 成立行動辦公室延長服務時間	增設定期、定點的行動辦公室，便利洽公民眾及延長服務時間縮短與民眾距離。	各工作站	定期召開站務會議檢討。