

屏東林區管理處 104 年度服務創新精進實施計畫

(104.04.09 核定版)

壹、計畫依據：

行政院農業委員會 104 年 3 月 13 日農秘字第 1040102465 號函訂定「農委會 104 年度服務創新精進實施計畫」。

貳、計畫期程：本計畫自民國 104 年 1 月 1 日起實施至 104 年 12 月 31 日，為期一年。

參、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民且高效率之公共服務形象與機關信譽。
- 二、透過多元資訊管道平台，促使各項施政資訊透明化，並能有效且快速的傳達播送，提增機關行政效率及施政滿意度。
- 三、善用既有資源及整合相關單位服務內容，提升跨域增值服務效能及整體服務品質。

肆、實施對象：本處各課、室、工作站及所轄國家森林遊樂區、自然教育中心等單位。

伍、計畫內容

構面一	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	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	1. 本處及各工作站、遊樂區設有受理人民申請案件或諮詢、售票等服務之單一窗口，民眾可就近申辦各項業務及獲得主動且完善之服務。 2. 統一由行政收發室辦理標單收領、公文掛件等行政服務，受理收件後再依業務屬性進行內部分辦作業，提供一處收件、全程服務，除可減省民眾洽公時間外，亦便於追蹤、管理重要公文書件流程及處理時效。 3. 清楚標示各申請案件應填具之書表、文件、所須費用與作業時程等規定，利於民眾事先準備。另如涉跨課室業務，則由單位內部協助會送遞件，避免民眾往返跑件耗時、費力。 4. 提供單一窗口線上意見服務信箱，民眾可就欲洽詢之業務內容逕至線上系統統一填寫、反映，	1. 單一窗口提供民眾全方位服務，避免民眾舟車勞頓、來回奔波。 2. 加強內部橫向聯繫，提高行政效率。 3. 民眾意見由單一窗口受理後再行分辦，不須事先查詢申辦業務歸屬課室，提增使用便利性。	各課、室及工作站	持續辦理並檢討精進

		續由系統後端針對反映事項分派權屬單位妥處辦理。		
2. 申辦案件流程簡化程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依業務屬性將各類申請表單掛附於官網下載頁面中，併同臚列申請說明及相關注意事項，便於民眾瞭解表單文件申請填寫方式及申辦程序，並可先行下載填寫後再予送件，縮短臨場申辦時間，避免久候。 2. 租地例行之續約案件，授權由工作站主任核定，即經工作站勘查符合續約要件後，即造送契約書由秘書室用印後逕寄承租人。 3. 簡化暫准建地、水田租金及森林副產物繳納手續，由各巡護區護管員前往收取，或就近至居住地所轄工作站繳納或可至金融單位匯款，避免承租人往返奔波，達到便民措施。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有效減少民眾臨場申辦時間，並可先行備妥、核對應送表件資料，避免往返補件耗時。 2. 透過分層負責劃分，可簡化及縮短例常申辦案件核章流程及作業時效，另由同單位從一而終進行審核，亦可避免裁量標準不同所生之民怨、誤解 	各課、室及工作站	持續辦理並檢討精進
3. 申辦案件書表減量程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 所有採購招標文件轉製為電子檔上傳至行政院公共工程委員會電子領投標系統，提供廠商全天候24小時之電子領標服務，另招標文件費用亦透過電子轉帳方式進行繳收、查對，減少紙本書件列印量，並能有效簡化招、領標作業程序。 2. 導入線上解說申請及線上報名機制，民眾可於線上進行活動資訊檢索及團體導覽解說預約申請，減少傳統紙本、傳真申請之資源耗費。 3. 有效整合申辦須用之各項共通性表件，避免因重複提送、往返補件引致民怨。 4. 辦理租地轉讓服務時，積極推動「謄本減量」，應備文件調整為轉讓人及受讓人國民身分證影本、戶口名簿影本或電子戶籍謄本等身分證明文件，如係辦理租地繼承者，則將現行應附謄本文件由2份改為1份。 5. 為便利民眾申請作業程序（準備申辦書表），適切檢討並整併民眾申辦案件時應檢附之文件種類，包括申請書（表）、同意書、授權 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全面提供電子領標服務，便於各投標廠商遠端下載運用，節省郵購、親購成本。 2. 團體預約導覽解說服務，除傳統書面、傳真、電話申請外，另加強宣導可透過網路預約方式辦理，節能、減紙。 3. 增設線上報名系統，方便民眾獲悉、參與活動資訊，另透過系統自動排定報名次序，可提增行政管理透明度及公平性，減少人工處理紛爭。 4. 對於居住偏鄉或行動不便之長老殘疾人士，倘有申辦業務需求或林政相關疑義，另請同仁於業務 	各課、室及工作站	持續辦理並檢討精進

		<p>書、證件正本、影本、謄本等項，如屬可併同使用者，則免予重複提送；倘應提出之文件能由機關端以電子資料查詢、替代者，亦得免提，達成申辦書件減量之目標。</p> <p>6. 針對重要政策，藉由巡視、訪查機會深入民眾家中進行宣導、釋疑，並主動提供相關申辦表格文件及協助民眾填寫，並可就應備書件資料進行準備即可，不須再多份重複列印，減少申辦過程用紙量。</p>	巡管期間主動訪視說明，適予協助。		
服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	<p>1. 訂定並主動公開各項申辦業務之標準作業程序資訊，便於民眾查詢、瞭解。</p> <p>2. 公文書件均載明承辦人員姓名、聯絡電話及電子信箱等透明化資訊，俾供民眾多管道諮詢。</p> <p>3. 建立完整的公文登錄管理系統，自收件起即針對公文處理時效、陳核流程等進行追蹤、管制，除便於查詢公文承辦進度外，亦可主動告知申請人最新辦理情形。</p> <p>4. 針對民眾申請之各類林政案件，收件後即至林政管理系統中鍵入建檔，並發予三聯單據，俾利隨時查詢處理進度。</p>	<p>1. 定期檢視所訂之SOP標準作業程序，並公開於網站等平台，便於民眾參考、利用。</p> <p>2. 提供完整之承辦人員聯絡資訊及多管道服務方式，便於民眾進行業務查詢。</p> <p>3. 透過完整的公文歷程紀錄，便於民眾瞭解、查詢申辦進度，讓行政流程更趨透明化。</p> <p>4. 藉由系統化檔案管理，可避免同仁積壓承辦案件，並可追蹤處理進度。</p>	各課、室及工作站	<p>1. 持續辦理並檢討精進</p> <p>2. 落實公文稽催及時效統計控管</p>
	2. 案件處理流程主動回應程度	<p>1. 針對民意代表關切案件或人民陳情案件均予重視，並視需要積極安排現場會勘或召開協調會議進行討論，主動處理。</p> <p>2. 主動通知民眾陳情案件處理過程，提供即時且快速之服務效能，並於辦竣後先以電話通知，再以公文書寄送確認。</p>	<p>1. 民意案件務期能於處理完竣時主動通知及進行確認，建立良善之顧客服務關係。</p> <p>2. 主動告知業務處理進度，令行政流程更明確化、透明化，並能獲取民眾信任感。</p>	各課、室及工作站	持續辦理

機關形象及顧客關係	洽公環境及服務行為	1. 服務設施合宜程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續提供「一般性服務設施」：包含書寫臺(含書寫用具)、洽公座椅、電腦、無線網路、飲水機、停車格位、公用電話、影印機、老花眼鏡等項。 2. 持續檢討及提供「核心服務設施」：包含服務櫃台、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、專用停車位、盥洗室等)、無障礙輔具、申請專用書表及填寫範例、宣導資料等內容。 3. 持續推動辦公環境綠美化，並由專人進行區域環境清掃、定期檢查及做成紀錄，同時配合清潔用品巡檢補充，提供民眾舒適整潔之洽公環境。 4. 清楚明示辦公空間各樓層配置圖、平面圖、服務項目及各單位名銜牌，便於檢視、索引。 5. 辦公(服務)場所定期委託專業機構進行消防設備安全檢修暨建築物公共安全檢查，提供安全無虞之洽公空間。 6. 定期檢視建物外觀及內部服務設施良善程度，並適切辦理修繕改善工程，提供優質的服務環境。 7. 配合相關年節活動，應景布置辦公環境空間，同邀洽公民眾感受節慶氛圍。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提增民眾對於本機關整體洽公環境之滿意度。 2. 提供整潔、便利、溫馨、安全之洽公環境，提升機關形象及施政效能。 3. 建置完備的服務設施及使用說明，滿足洽公民眾之廣泛需求。 	秘書室及工作站	持續辦理
		2. 服務親和程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於來訪或洽公民眾，由服務台值班人員主動招呼奉茶並協助引導服務。 2. 森林遊樂區、生態教育館服務人員及解說志工等皆依規定著穿制服及佩戴識別證，衣著整齊且態度主動、謙和，隨時受理遊客旅遊諮詢並親切引導解說。 3. 不定期辦理電話禮貌測試，並公布禮貌測試結果，藉以落實電話接聽禮儀。 4. 於遊客申請國家森林遊樂區志工解說、自然教育中心課程需求時，主動提供代訂餐服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務民眾親切有禮且微笑熱忱，期與民眾建立良善之夥伴關係，並塑造優良機關形象。 2. 建立與民眾之和諧互動關係，有效解決及滿足民眾業務需求，符合「林業走出去、民眾走進來」之施政目標。 3. 讓民眾確實感受到遊樂區及自然教育中心貼心入微的服務，有助 	各課、室及工作站	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理 2. 辦理不定期電話測試，強化接聽禮儀

				提升機關形象。		
	3. 服務可勝任程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安排服務人員參與服務禮儀課程訓練，各森林遊樂區第一線服務人員並依 ISO9001 服務品質標準作業程序切實執行各項管理服務業務，藉以提供洽公民眾優質的服務內容。 2. 針對區域遊憩資源、人文環境等舉辦服務人員及志工教育訓練，深化服務專業性及背景知識深度，藉以提供民眾專業旅遊諮詢服務。 3. 透過各項會議及研習課程安排，加強同仁對所承辦業務之法令專業知識、標準作業流程及處理要件之熟悉度，藉以正確、快速的處理、回應民眾託囑事項。 4. 針對人民申請案件，受理後先由承辦人仔細審核所需表件有無誤漏；倘有缺漏，則以「一次告知」方式請民眾補件。 5. 計畫招募第 7 期國家森林志工，藉以提昇遊樂區解說能量及服務品質。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使民眾能快速且正確地獲得所須資訊，同時建立民眾信任感及提增對機關之認同感。 2. 審核案件時，透過條列式表格逐一核對勾選，除方便檢閱外，亦可避免重複、往返補件引致民怨。 3. 強化及精進志工於環境相關領域之知能及解說技巧，提升解說服務滿意度。 	各課、室及工作站	持續辦理	
服務行銷有效性	施政宣導有效程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 相關施政重要訊息或活動資訊，主動透過新聞稿、網站、Facebook 等平台進行宣傳、公告，以利民眾查詢、參考。另攸關民眾權益之重大議題，則適切透過電子媒體、記者會等媒材對外宣導說明，俾提增民眾資訊可觸性及宣傳效度。 2. 每日由專人進行輿情剪報蒐集，並就關聯訴求即時回應處理。 3. 主動結合社區、學校辦理植(贈)樹活動及引入相關環境教育課程，進行服務行銷，並透過互動合作機制強化林業施政推展成效。 4. 持續辦理保林防火及保育宣導工作，主動提供林政宣導資料及文宣品予山區部落、社區、派出所及消防機關等單位，建立良善之橫向聯繫關係，共同協防山林。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過積極蒐集資訊、主動發掘問題，並配合新聞稿等方式進行發布、宣傳，使社會大眾能有效瞭解各項施政措施及執行成效。 2. 結合公、私部門服務資源，並提供多元化服務內容，藉以提增行政效能及滿足民眾需求。 3. 配合政風單位進行機關廉政宣傳，提升機關清廉形象。 4. 從教育做起，向下紮根，推展正 	各課、室及工作站	持續推動辦理	

		<p>5. 透過政風宣導專區露出廉政短片、簡報及相關活動資訊，利於同仁、民眾熟稔機關廉能、政令訊息，併同阻卻違法情事發生。</p> <p>6. 每月由各工作站至村里集會場所辦理 1 場林業宣導會議或活動，主動瞭解民眾需求及林業政策推動之妥適性。</p> <p>7. 持續招募策略聯盟新夥伴，並積極維護生態旅遊品質及宣揚環境保護觀念，藉此行銷森林遊憩內涵並帶動地方周邊綠色旅遊產業發展。</p> <p>8. 鑑於近年野生動物與人類衝突日益漸增，機關主動與轄內各國中小學或機關接洽，辦理臺灣獼猴危害防治宣導，以有趣生動之解說或行動劇方式，推動與野生動物接觸時應有正確態度與防治觀念，並配合各項活動舉辦進行宣導；另亦製作海報及布條，張貼或懸掛於轄區內，提醒民眾注意事項，加強宣導效果。</p> <p>9. 活化既有閒置建築，於機關轄區內設置林業小棧，依據該小棧所在地點特性，設置各具特色的林業相關常設展主題，另依現況調整，進行業務相關特展規劃，並與當地社團、社區合作辦理各項活動，培養在地解說人力，合作規劃融入在地元素特色的付費型態完整套裝型生態遊程，活絡地方經濟與增加收益。</p> <p>10. 為減少民眾對本處轄管保護(留)區經營管理之誤解，並推廣相關保育法令，持續邀集相關學者於本處各工作站或區公所辦理相關解說教育課程，以理性的科學角度，化解居民與管理機關之衝突，並謀求合作之道。</p>	<p>確之環境與物種保育觀念，並使民眾瞭解如何於不違反相關法令規定情形下，以適當方式降低人與生物環境之衝突，保障人民生命財產安全。</p> <p>6. 秉持「林業走出去，民眾走進來」的理念，藉由林業小棧等閒置設施的再利用，將不擅於行銷的林務單位，轉型為「親民林業」形象，並結合各方之力，進行跨域資源整合，藉以順利行銷、推廣各項林業業務。</p> <p>7. 藉由與民溝通消弭誤解，並鼓勵社區積極參與，透過社區力量進行擴散影響，以提升經營管理效能。</p>		
--	--	---	---	--	--

顧客滿意度	機關服務滿意度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合相關活動辦理意見問卷調查，藉以瞭解民眾對本處服務之滿意情形，據以檢討改進。 2. 依 ISO9001 標準委外辦理遊樂區服務滿意度調查工作，持續統計分析遊客服務滿意度成長率，並將滿意度調查結果回饋至後續業務推動措施中，持續精進服務作為。 	針對民眾反映意見進行統計分析，並將調查結果回饋至前端服務改善措施中，據以執行。	各課、室及工作站	持續辦理滿意度調查，並針對調查及結果檢討改進
民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	民眾可透過本處網站服務信箱及服務台意見箱發表對本處各項業務之意見或建言，並由相關業務課室依據所涉法令、內容等統整回覆，倘反映屬實且可立即處理者，則盡速改善、補正，並定期彙整追蹤改善情形。	建立民眾與機關間無障礙之溝通管道，使民意可獲有效抒發，並能就適切建議提擬因應措施，改善服務效能	各課、室及工作站	持續辦理，並列管追蹤民眾意見處理時效

構面二	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	資訊公開適切性與內容有效性	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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、核心計畫、服務措施及預決算等重要資訊，並落實資料保護及注意資訊安全措施。 2. 訂定網站（頁）資料定期更新規定，並制定資料定期更新標準作業程序，據以執行。 3. 網頁資料採即時（各業務須公告或具發布時效者）及定期（例行性業務）方式進行更新，並指派專人統籌負責。 4. 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，立即由專人進行更正。 5. 資訊內容如係引用他處之資料，須先取得授權同意，並註明出處來源，避免危害原著作權利。 6. 網站符合研考會無障礙規範，並取得 A+無障礙標章。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每季辦理本處網站（頁）資料更新作業，確保資訊正確性及完整性。 2. 落實資訊安全與個人資料保護規範，避免遭惡意竄修、竊用。 3. 依各單位職掌業務，定期辦理網站資訊連結檢核及更正作業，避免提供民眾錯誤資訊。 4. 登載露出之網站資訊皆為授權使用之圖文資料，避免侵權疑慮。 	作業課	定期檢視及即時更新網頁資訊。

	資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供全站檢索服務功能，並針對不同客群建置英文版、行動版及快速服務專區等頁面，方便民眾查詢、利用。 2. 規劃建置如意見信箱、Facebook 粉絲團、網路活動等多元化電子參與平台，簡化互動及操作方式，提供民眾友善之網路溝通環境，並可快速取得所須資訊。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 隨時保持資訊資料完整性、可用性及適用性。 2. 提供民眾多元化網路溝通平台，可快速處理、回應民眾需求。 	作業課	持續辦理
線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供轄屬遊樂區等場域之線上解說服務申請與生態旅遊活動線上報名平台，並持續選定重點服務項目，研擬線上申辦機制。 2. 網站提供林政、作業、育樂及政風等 5 大類 50 項為民服務電子表單供民眾下載、使用。 3. 透過林火預警系統建置，將林火資訊自動更新至「林火危險度預警資訊系統」資料庫，利於民眾即時查詢山區林火危險資訊，保障民眾生命財產安全。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供無紙化申請方式，便於民眾於線上提出申請及查詢申辦進度結果。 2. 透過資訊網路全天候不打烊之服務模式，方便民眾下載申請書表及參與各項服務，增進為民服務效率。 3. 藉由科技化資訊措施引入，更能提增機關服務量能及民眾便利性。 	各課、室及工作站	持續辦理
	電子參與多樣性	電子參與多元程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置線上意見信箱，由專人收件受理及追蹤處理時效，並於辦理完成後以電子郵件即時回覆寄件者。 2. 透過 Facebook 粉絲團等網路社群平台，持續與民眾進行意見交流互動，並配合網路贈獎活動舉辦，吸引粉絲加入，提增民眾參與意願。 3. 遇風雨災害時，以電話或簡訊通知民眾災害、撤離資訊，俾作因應。 	透過多元化的電子參與平台與民眾進行意見交流及資訊傳播，且不定期舉辦相關網路活動，加強與民眾的互動及回應	各課、室及工作站	持續辦理

構面三	創新加值服務	提供創新服務情形，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	有價值的創新服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於洽公民眾往來頻繁之處所，規劃增設或改善相關基礎救難設施，並配合專業訓練課程之安排，讓辦公室化身成為社區、鄰舍的緊急救護站。 2. 透過舊有房舍之適度整修，將相關閒置設施改造為林業展示空間及休憩據點，適予活化、轉型、再利用。 3. 預先考量民眾需求後，再行規劃擬製相關施政策略及業務執行架構，避免政策與實務脫鉤，並能減少公私間認知隔閡。 4. 乾熱時節預先於林木噴灑環保阻燃劑，成功阻絕林火延燒至國有林班地，減低林火發生次數，並朝無林火發生目標邁進。 5. 透過高科技設備實施遠端監控，並結合雲端異地備份錄影技術，搭配無線電及氣壓式發報等方式，達成多層防盜效果，保全國家珍貴林物資產。 6. 雙流、墾丁國家森林遊樂區及林後四林平地園區假日及非假日期間均提供國家森林志工中、英語網路預約解說服務，讓外籍觀光人士體驗台灣生態之美。 7. 跨域整合：與公部門（如屏東縣政府）共同推廣行銷遊樂區等轄屬資源，並透過合作模式提增旅遊圈之豐富度，藉此提升民眾到訪之意願，及增加遊樂區營運收入。 8. 各工作站配合於國中小學舉辦「校園愛林護林及保林觀念宣導工作」，預計每2月舉辦1場。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讓辦公處所由傳統的冷硬調性，轉換為與民眾生活密不可分之依存空間。 2. 透過舊有設施活化，重新賦予舊建築新生命。 3. 由「顧客導向」提升為「服務先驅」，打破傳統「民眾要·機關給」之窠臼，透過先見且適當之政策、措施擬定，令民眾更感便民、滿意。 4. 主動且積極的運用各項科技設備、產品，精進業務作為，藉以提升服務效率及施政品質。 5. 透過多語解說服務吸引外籍遊客到訪，並透過優質服務發揮一傳十、十傳百之宣傳效能，推廣台灣林產資源美景。 6. 結合公、私資源積極發展生態遊程，進而帶動周邊產業發展及經濟成長。 7. 將保林理念傳達予國中小學童，期能於家長及親友間誘發渲染力，透過向下扎根方式，宣揚護林、愛林觀念。 	各課、室及工作站	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續改善及增設急救設施(如 AED 設備)，並取得安心場所認證。 2. 持續辦理舊有設施活化再利用作業。

<p>創新服務 標竿學習 效益</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過如記者會、成果發表會或研習活動等方式，邀集產官學界專家、學者與社區、部落民眾進行意見交流，共享區域資源及擴散學習效益。 2. 於夜間及假日期間排定巡視人員會同森警隊巡檢轄內國有林班重點地區，除執行例常業務外，亦可就巡管經驗進行學習、交流。 3. 安排如語言、專業技術、管理或心靈成長等多樣化之教育訓練課程，鼓勵同仁參與、學習。 4. 學習友處有關保育業務可資效仿之處，以充實本處業務內涵。 5. 設立國家森林志工自然學習網社團，並透過討論平台讓志工及遊樂區人員隨時掌握遊樂區自然資源現況。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增加社區民眾對機關之信賴感及歸屬感，令相關政策推動、執行更具實效。 2. 透過經驗傳承，可提升護管員對於林地管理及業務執行之熟悉度與正確性。 3. 透過相關學習課程講座舉辦，使同仁於公務繁忙之際亦能提升自我核心價值，並對所管業務更能精益求精。 	<p>各課、室 及工作站</p>	<p>持續辦理</p>
<p>組織內部 創新機制 及運作情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 藉由適度獎勵，可鼓勵、吸引同仁踴躍進行創新提案，並透過內部審查機制進行評審，擇優辦理表揚及試運履行。 2. 利用 UAV 四軸航空器辦理漂流木清查、火災演練、濫墾地與崩塌地現勘及埋伏取締等任務，可有效避免人員因蒐證所需，與山老鼠發生之正面衝突，並提高證據力。 3. 對疑似被竊挖林木區域增設追蹤器，藉以監控植木流向，另配合檢察官通訊監控方式，可循跡追查上下游脈絡，有效嚇阻不法情事發生。 4. 建構林政業務管理系統，可將租地契約及圖面空間資料系統化，同時建立歷史資料檔案備存。透過本系統，除能有效控管租地申辦各項業務進度外，亦便於承辦人員即時查詢租約位置、現況等資訊，藉此縮短審核、處理時間。 5. 本處輔導社區執行社區林業計畫迄今，部分社區已自行發展生態旅遊及導覽解說服務。另為把關社區解說服務品質，計畫擬訂 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過內部提案及外部標竿學習後之創意回饋發想，建立創新運作機制，藉此產生源源不絕之創新服務內容。 2. 透過科技手法，建立便捷且正確之林政基礎資訊，利於林地管理。 3. 透過社區輔導計畫，強化機關服務效能，構面目標如下： (1) 社區面：提升社區解說品質，增加社區收益。 (2) 遊客面：願意選擇經認證之解說員，確保較佳的旅遊體驗。 (3) 本處：強化社區對林業機關之認同感。 4. 透過臺 24 線保育諮詢委員會諮詢平台之建立，可有效拉近本處與社區間之距離，減少訊息傳遞之落差。 	<p>各課、室 及工作站</p>	<p>常態運作執行</p>

		<p>「生態旅遊初級解說員認證要點」，作為社區服務解說能力之認證依據。</p> <p>6. 持續辦理「行政院農業委員會林務局屏東林區管理處與臺 24 線部落生態旅遊及資源保育諮詢委員會」，並就提案內容邀請有關單位出席表示意見，提升議題處理效率，共同提升該區域保育成效。</p> <p>7. 國家森林志工團隊除編制幹部外，另設有自然資源教學組、調查組、文創編輯組、自然教育中心組、步道組、生態旅遊組等組別，協助處內業務推動。</p>	<p>5. 透過志工分組長期編制、訓練及經驗承襲，即使承辦人員及志工幹部更迭，亦不致影響既有志工業務之推動、執行。</p>		
--	--	---	---	--	--