

屏東林區管理處 105 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 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函訂定「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第九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 號函訂定「行政院農業委員會 105 年度服務創新精進實施計畫」。

貳、計畫期程：本計畫自民國 105 年 1 月 1 日起實施至 105 年 12 月 31 日為期一年。

參、計畫目標：

本處遵循「創新、進取、專業」之服務理念，秉持維護森林資源復育自然環境，落實林業社區參與，強化森林自然教育，推動森林育樂、遊憩品質與服務水準，發揮森林永續性、公益性之服務為目標。

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、親民、便民、高效率之公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善的網路服務，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。

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	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	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	(一) 服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	1. 本處及所屬 4 處工作站設置 100% 全功能單一窗口，民眾可至轄區內各辦公處所臨櫃受理申辦、業務諮詢等事宜。 2. 以走動式探訪林農及轄區內各社區，主動協助申請案件表單遞送、填寫及收件，除擴大服務對象外並縮短案件辦理期程。 3. 統一由行政收發室辦理標單收領、公文掛件等行政服務，依業務屬性進行內部分辦作業，提供一處收件、全程服務，除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。 4. 提供單一窗口線上意見服務信箱（首長信箱）民眾可就欲洽詢之業務內容逕至線上系統統一填寫、反映，續分派權屬單位妥處辦理，並由專人列管追蹤。	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. 加強內部橫向溝通、聯繫，提高行政效率。 3. 民眾意見由單一窗口受理後行分辦，不須事先查詢申辦業務歸屬課室，降低行政處理之困難感，提高民眾依法令規定	各課、室及工作站	本處服務創新精進計畫小組定期考核。

		5. 墾丁、雙流國家森林遊樂區及林後四林平地森林園區，均設置全功能櫃台，提供導覽摺頁、解說服務、多媒體放映、意見反映表信箱等多項便民服務。	申辦相關業務意願。		
	2. 申辦案件流程簡化程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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，每年租金收取亦同步到位，服務到家。 2. 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。 3. 承租人申辦各類租地申請案，可逕向所在地鄰近之本處所轄屬工作站申辦，專人解釋說明，並協助套繪圖資，提供制式標準化各項申請書。 4. 有效整合申辦須用之各項共通性表件，倘應提出文件能由機關端以電子資料查詢、替代者得免提，使申辦書件減量，避免重複提送、往返補件。 5. 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 24 小時全天候電子領標服務，招標文件費用亦透過電子轉帳方式進行繳收、查對，簡化招、領標作業程序。 6. 清楚標示各類申請案件應填具知書表、文件、所預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。 7. 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預約申請，減少書表紙張耗用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於居住偏鄉或行動不便之長者、殘疾人士，倘有申辦業務需求或林政相關疑義，於業務巡管期間主動訪視說明，適予協助。 2. 減少民眾臨場申辦時間，並可先備妥、核對應送表件資料，避免往返補件耗時。 3. 透過分層負責劃分，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。 4. 增設線上報名系統，便於民眾獲悉所需資訊，提增行政管理透明度及公平性，減少人工處理紛爭，亦能達到節能減紙。 	各課、室及工作站	統計並製作紀錄備查。

(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動公開各項申辦業務之標準作業程序資訊，並隨時更新，便於民眾查詢、瞭解。 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，亦於官網上提供各單位職掌、聯絡電話等相關連絡方式，俾供民眾多管道諮詢。 3. 建立完整公文登錄管理系統，自收件起即針對公文處理時效、陳核流程等進行追蹤、管制，可隨時查詢公文承辦進度外，亦可主動告知申請人最新辦理情形。 4. 本處網站上「首長信箱」受理之案件，民眾均能上網至「查詢信件處理情形」查詢處理進度。 5. 民眾申請之各類林政案件，收件後即至林政管理系統鍵入建檔，並發予三聯單據，俾利隨時查詢處理進度。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾可透過網路或紙本直接獲知各項業務办理流程、時間、負責單位，落實資訊透明化。 2. 透過系統化檔案管理，可完整紀錄公文流程，避免同仁積壓承辦案件，以利追蹤進度，並便於民眾查詢申辦進度，使行政流程更趨透明化。 	各課、室及工作站	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實公文催及時效統計管控。 2. 各課室定期檢視作業流程並即時更新、回應。
	2. 案件處理流程主動回應程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對民意代表關切案件獲人民陳情案件均予重視，並視須要積極安排現場會勘或召開協調會議進行討論，提供正確、快速的服務效能。 2. 強化林政管理系統，於租約屆期前，系統自動列印通知清冊，利用 e-mail 簡訊發送承辦人，增加通知管道，減少逾期未續約租地案件。 3. 本處所轄各遊樂區均於遊客中心設置意見箱，民眾可即時反應，並由專人收件受理，處理完成即回復。 4. 各遊樂區排定之活動或園區內因施工、天候影響而無法辦理或開放之區域或步道，均主動公布於遊樂區服務網及管理處官網，並藉由新聞稿、廣播提前公告。 5. 「首長信箱」受理之民眾電子郵件，由系統自動發出確認受理信後，即由專人控管追蹤。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動告知業務處理進度，使行政流程更透明化、明確化，增加民眾信任感，建立互信機制。 2. 於官網上即時發布最新訊息，使社會大眾更加瞭解施政措及績效。 	各課、室及工作站	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期查核官網資訊。 2. 首長信箱案件由專人控管追蹤。

<p>二、機關形象及顧客關係</p>	<p>(一) 機關形象</p>	<p>1. 服務設施合宜程度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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、公用電話、影印機、老花眼鏡等項。 2. 設置服務櫃台(申請書表及填寫範例、宣導資料)、哺集乳室(尿布台、冰箱、洗手台及熱開水)、無障礙設施(斜坡道、專用停車位、盥洗室)、無障礙輔具、昇降設備(語音系統)。 3. 推動辦公環境綠美化，並由專人進行區域環境清掃及清潔用品巡檢補充，定期檢查並製作紀錄。 4. 清楚標示辦公廳舍各樓層配置圖、平面圖、服務項目及各單位名銜牌，便於民眾檢視、索引。 5. 辦公(服務)場所及各遊樂區設施除定期自主檢視外，也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，並適切辦理修繕改善工程，提供安全無虞洽公空間。 6. 各國家森林遊樂區及平地森林園區設有遊客中心，除提供遊客旅遊諮詢、景點介紹、交通路況查詢、廣播尋人等服務外，亦提供嬰兒車、輪椅、行李寄放等借用服務。 7. 各森林遊樂區及園區內指示牌及解說牌均中英對照，便於外籍遊客遊園。 8. 辦公廳舍內擺置疏伐木藝術品，除增添美感外，也能使民眾對本處業務更多認識。 9. 辦理遊樂區 ISO9001 品管制度認證，以提升遊樂區服務品質。 10. 辦公廳舍及各遊樂區或園區內備有簡易醫療救護藥品，亦建置 AED，提供民眾安心洽公、遊憩環境處所。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供整潔、溫馨、便利、安全之洽公、遊憩環境，提升機關形象及施政效能。 2. 建置完備服務設施及使用說明，滿足民眾廣泛須求。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 秘書室 2. 各課室及工作站 	<p>本處服務新進畫考組定期考核。</p>
--------------------	-----------------	--------------------	---	---	--	-----------------------

	2. 服務行為友善性及專業度	<ol style="list-style-type: none"> 對於來訪或洽公民眾，由服務台 值班人員主動招呼，並協助引導至需要辦理業務課室提供奉茶服務。 每單月 15 日上午 9:30 提供與首長有約時間，民眾預約後即安排時間，與所欲詢問業務之課室主管面對面商談。 各森林遊樂區、自然教育中心服務人員及解說志工等皆穿著制服及配戴識別證，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。 不定期辦理電話禮貌測試，並公布測試結果，以落實電話接聽禮儀。 各國家森林遊樂區同仁具國語、台語、客語、英語等服務能力。 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。 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依 ISO 服務品質標準作業程序，切實執行各項管理服務業務。 建置友善旅遊環境，加強國家森林遊樂區第 1 線服務人員服務態度及專業能力，每年聘請講師或委託辦理服務人員服務禮儀訓練，以提昇遊樂區旅遊服務品質。 視國家森林志工需求狀況，不定期辦理招募、培訓，以提升遊樂區解說能量及服務品質。 透過各項會議及研習課程安排，加強同仁同仁對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，以正確、快速處理、回應民眾託矚事項。 	<ol style="list-style-type: none"> 服務民眾親切有禮，與民眾建立和諧互動關係，有效解決及滿足民眾業務需求，期達到機關與民眾間零距離。 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	<ol style="list-style-type: none"> 本處服務創新精進計畫管考小組不定期考核。 電話禮貌測試紀錄陳核並公告。
	3. 服務行銷有效程度	<ol style="list-style-type: none"> 相關施政重要訊息或活動資訊，主動透過新聞稿、記者會、網站 Facebook 等平台進行宣傳、公告，提高民眾資訊可觸性及宣傳效度。 主動辦理各類宣導活動，如植樹活動、 	<ol style="list-style-type: none"> 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， 	各課室及工作站	各課室統計製紀錄備

		<p>防火宣導座談會、社區林業、校園解說及社區綠美化等，並配合各機關團體辦理林政宣導活動，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，建立良善橫向聯繫關係，共同協防山林。</p> <p>3. 透過政風宣導專區露出廉政短片、簡報及相關活動資訊，利於同仁及民眾熟捻機關廉能、政令訊息，共同阻卻違法情事。</p> <p>4. 主動至村里集會場所辦理林業宣導活動，瞭解民眾需求及林業政策推廣之妥適性。</p> <p>5. 為增加各遊樂區及園區遊客入園遊憩活動之多樣化體驗，加深對森林遊樂區旅遊認識與印象，舉辦各類行銷活動。</p> <p>6. 積極推動森林生態旅遊，推動跨域整合，結合策略聯盟業者及園區周邊社區共同合作規劃發展生態旅遊遊程，將地區人文、自然環境、手作體驗和觀光旅遊互相結合，形塑社區與遊樂區連結的獨特遊程。</p> <p>7. 辦公廳舍及遊樂區大門處設置電子跑馬燈，除可進行林業政策宣導外亦可使民眾能知悉最新訊息。</p> <p>8. 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>9. 推動手作步道推廣活動，運用公私協力，民間團體認養，以提升步道維護能量外，亦可增進民眾對步道認知、參與感及建立無痕山林觀念。</p> <p>10. 民眾有知的權利，建置完善檔案調閱空間，供民眾閱覽。</p>	<p>使社會大眾能有效瞭解各項施政措施及執行成效。</p> <p>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。</p> <p>3. 落實環境教育推廣，達成減碳、減少垃圾量的效益，降低對環境的負擔，並期望遊客在潛移默化中能落實於日常生活。</p> <p>4. 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>	<p>查。</p>
--	--	--	---	-----------

	(二) 顧客滿意情形	1. 機關服務滿意情形	<p>1. 設置民眾意見調查表回收箱，提供民眾洽公後填寫問卷表，另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。</p> <p>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。</p> <p>3. 設置員工交流意見信箱，提供員工抒發意見、解決疑惑之管道，建立機關與公務員溝通協調機制，以強化內部顧客關係。</p>	針對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	進行滿意度調查統計分析
		2. 民眾意見回應與改善情形	<p>1. 民眾可透過本處網站「首長信箱」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。</p> <p>2. 藉由媒體輿情報導，隨時診斷改進作業流程或施政措施，研擬對策，適時修正執行方法。</p>	確實掌握民意，隨時檢討，及時改善服務效能。	各課室及工作站	列管追蹤民意處理時效
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	評核重點	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	(一) 資訊公開適切與內容有效性	資訊公開程度及內容正確度	<p>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。</p> <p>2. 本處網站表單依民眾申辦業務進行分類，提供便捷之表單下載並於下載頁面說明申請程序及注意事項使民眾能夠更清楚表單填寫方式及申請程序。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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</p>	<p>1. 公開機關相關資訊，使民眾更易于瞭解本處業務，便於查詢。</p> <p>2. 專人負責網頁資料維護，隨時檢視更新內容，確保提供即時性、正確性、完整性之資料供同仁及民眾使用。</p>	作業課	依各位掌務期辦理網站核更作業。

			更新，並指派專人統籌負責。 5. 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。 6. 資訊內容如係引用他處之資料，預先取得授權同意，並註明出處來源，避免危害原著作權。			
	(二) 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	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。 3. 網站符合研考會無障礙規範，並取得 A+ 無障礙標章。	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	不定期進行頁面討論，強化新增功能。
二、線上服務及電子參與	(一) 線上服務提供及使用情形	線上服務提供及使用情形	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 7 大類 59 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。	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. 透過網路資訊全天候服務，方便民眾下載相關資訊及參與各項服務，增進服務效率。 3. 藉由科技化資訊措施引入，提增機關服務量能及民眾便利性。	各課室及工作站	不定期進行頁面討論，強化新增功能。
	(二) 網路參與應用情形	網路參與應用情形	1. 設置線上意見信箱，由專人收件受理及追蹤處理時效，並於辦理完成後已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，並舉辦網路贈獎活動，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。	透過多元化電子參與平台增加資訊傳播及與民眾互動溝通的管道。	各課室及工作站	由專管並回應。

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
一、 創新 服務 情形	(一)有價值的 創意服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 架設國有林堰塞潛勢防災監控系統，藉由網路平台方式將即時監控影像資訊提供民眾參考。 2. 與縣市政府、NGO 團體、地方社區或專業團隊合作，研擬相關環境教育教案於小學進行全校性野生動物保育宣導活動。 3. 對於洽公民眾往來頻繁處所，規劃增設或改善相關基礎救難設施，並安排專業訓練課程，讓辦公室化身為社區、鄰舍的緊急救護站。 4. 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，保全國家珍貴林務資產。 5. 雙流、墾丁國家森林遊樂區及林後四林平地園區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。 6. 配合生態旅遊異業聯盟串聯地方機關、農會、社區協會及私人企業產業、舉辦生態之旅活絡地方經濟，提昇產業附加價值，以達宣傳環境保育目標。 7. 結合當地社區發展協會，組織巡邏隊及義勇救火隊，透過在地力量，加強巡守通報並培力社區，在第一時間進行防範及撲救。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將辦公處所冷硬感轉變為與民眾生活密不可分之依存空間。 2. 主動積極運用各項科技設備、產品精進業務作為，以提升服務效率及施政品質。 3. 利用多與解說服務吸引外籍遊客到訪，以優質服務建立口碑，推廣台灣林產資源美景。 4. 透過公私協力及異業結盟積極發展生態旅遊，提升產業發展及經濟成長。 5. 使保林理念能向下紮根，建立正確保育觀念。 	各課 室及 工作 站	整 理 相 關 紀 錄 備 查
	(二)創新服 務標竿學習 效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理防災、勞安及相關專業教育訓練，提升同仁專業素養。 2. 透過記者會、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。 3. 於夜間及假日期間排定巡視人員會同森 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增加社區民眾對機關信賴感及歸屬感，使相關政策推動、執行更具實效。 2. 透過經驗傳承提升同仁對林地 	各課 室及 工作 站	整 理 相 關 紀 錄 備 查

		<p>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。</p> <p>4. 安排語言、專業技術、管理或心靈成長等多樣化教育訓練課程，鼓勵同仁參與學習。</p> <p>5. 本處訂有「屏東林區管理處觀光地區緊急救護計畫」，並每年與區域醫院辦理「第一線救護員訓練」，及緊急救護演練，以應緊急事故所須。</p> <p>6. 學習友處有關保育業務可效仿之處，以充實本處業務內涵。</p> <p>7. 設立國家森林志工自然學習網社團，透過討論平台，使志工及遊樂區人員能隨時掌握遊樂區自然資源現況。</p>	<p>管理及業務執行之熟悉度與正確性。</p> <p>3. 舉辦相關學習課程講座，使同仁於公務繁忙之際也能提升自我核心價值，並對所管業務更能精益求精。</p>		
	<p>(三)組織內部創新機制及運作情形</p>	<p>1. 藉由適度獎勵，鼓勵、吸引同仁踴躍進行創新提案，透過內部審查機制進行評審，擇優辦理表揚及試運履行。</p> <p>2. 國家森林志工團隊除編制幹部外，另設有自然資源教育組、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>3. 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與山老鼠發生正面衝突，並提高證據力。</p> <p>4. 建構林政業務管理系統，將租地契約及圖面空間資料系統化，同時建立歷史資料檔備查，除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，短審核、處理時間。</p>	<p>1. 透過內部提案及外部標竿學習，激發同仁創意，建立創作機制，產生源源不絕創新服務內容。</p> <p>2. 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>	<p>各課室及工作站</p>	<p>整理相關紀錄查</p>

陸、管制與考核：

- 一、為確實執行本處所提各項服務品質精進計畫，將由本處秘書擔任召集人，並由文書研考人員計 5 人，成立本處「服務創新精進計畫管考小組」，並於 105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日期間針對各課、室、工作站及所轄國家森林遊樂區、自然教育中心等，由召集人指定人員不定期抽檢考核，並將考核情形提供執行單位作為修正改進參考，以利本處改善缺失及修正評估重點，提升服務品質。
- 二、年度結束時將本處服務品質成果報告書及自行檢討管考情形報林務局備查。

柒、實施與修正：

本計畫如有未盡事宜，得依規定或本處實際狀況需求另行補充修正。