

102 年度服務創新精進實施計畫

行政院農業委員會林務局
嘉義林區管理處

嘉義林區管理處 102 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日會研字第09600152471號函之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會101年8月17日會研字第1012161028號函修正之「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」。
- 三、行政院農業委員會102年2月26日農秘字第1020102287號函「第6屆行政院農業委員會服務創新精進實施計畫」。
- 四、行政院農業委員會林務局102年3月5日林秘字第1021760214號函。

貳、計畫目標

- 一、秉持「建立中南部自然生態教育中心」之組織願景，持續加強森林護管、維護國土保安、推廣環境綠美化、發展生態旅遊、保育自然資源、推展社區林業，永續森林經營。
- 二、塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽；促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權；積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越滿意服務，展現公共服務品質之全面躍升。

參、實施對象：本處所屬各課室、工作站、分站及阿里山森林鐵路沿線各站庫。

肆、實施步驟

- 一、各單位依個別為民服務工作特性，訂定推動作法之量化指標，以加強提升服務品質，擴大為民服務領域。
- 二、執行計畫內容以列表方式，對照說明各該實施要項之具體推動作法、完成期限、主辦單位及預期效益。
- 三、藉由定期召開之處務會議及各單位不定期工作會報，就工作執行情形提出檢討改進與意見，並加強各單位間之協調合作，建立顧客化的服務型組織，提昇與展現各項為民服務工作之品質。

伍、計畫內容

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
壹、優質便民服務構面	一、服務流程	(一) 服務流程便捷性			
		A. 單一窗口全功能服務			
		1. 推動全功能櫃台或單一窗口之洽詢及導引服務。	各單位	建立單一窗口服務台，並加強導引服務。	
		2. 以集中採購方式辦理各項採購業務。	秘書室	建立機關採購之公平、公正、清新形象。	
		B. 申辦案件流程簡化程度。			
		1. 設置「企業財務管理系統」與相關銀行連線。	秘書室	縮短領款作業流程，方便民眾請款。	
		2. 運用電腦整合功能配合集中支付處採電子支付作業，並落實零用金以外之支付方式以直接匯入受款人金融機構存款帳戶為原則。	會計室	減少書面作業，達成五日內付款目標。	
		3. 簡化租金徵收程序，委由各鄉、鎮、區等農會代收或由工作站派員前往協助繳納。	林政課	承租人免再長途跋涉至工作站繳納，較方便、省時且安全。	
		4. 退休人員慰問金及照護金，均採劃撥入帳，並通知退休人員。	人事室	以劃撥方式降低領現之風險，並增進行政效率。	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>C. 申辦案件書表減量程度</p> <p>1. 運用「地政資訊系統」查詢列印地籍謄本及地籍圖等相關資料。</p> <p>2. 運用網路辦公室辦理差假申請、物品、車輛管理及出納資料處理，</p> <p>3. 提供「自然保留區暨自然保護區進入申請系統」</p> <p>4. 阿里山森林遊樂區團體遊客預約入園，凡乘坐甲類或乙類大客車之團體，於網站預約申請</p>	<p>各單位</p> <p>作業課 人事室 秘書室</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p>	<p>減少租地續換約或陳情案件檢附書證之數量。</p> <p>配合節能減碳，減少紙本列印，增進處理流程。</p> <p>提供一般民眾線上申請，縮短公文作業流程。</p> <p>提供團體遊客線上申請，簡化作業流程。</p>	
		<p>(二) 服務流程透明度</p> <p>A. 案件處理流程查詢公開程度</p> <p>1. 公文製作系統提供承辦人、單位及電話。</p> <p>2. 為民服務白皮書提供機關組織編制、地址、電話、網址等資訊。</p>	<p>各單位</p> <p>秘書室</p>	<p>方便申請人與本處各承辦人員直接聯繫，了解申請案件處理情形。</p> <p>公開機關各項服務措施、地址及電話等資訊。</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		3. 網站提供機關組織編制、地址、電話、意見信箱等資訊。	作業課	便利民眾了解機關各項聯絡資訊及意見交流機制。	
		4. 提供公文管理系統查詢公文處理流程。	各單位	隨時可查詢公文處理進度。	
		5. 提供集中支付處帳款查詢帳號、密碼。	會計室	俾利廠商迅速了解貨款收入情形。	
		6. 公開揭示人民申請案件辦理期限表。	秘書室	主動向民眾公開並宣導案件標準作業程序。	
		B. 案件處理流程查詢主動回應情形			
		1. 利用「公文管理系統」即時查詢各件公文處理流程。	各單位	公開公文办理流程、及進度查詢資訊。	
		2. 機關入口網站意見信箱功能強化：民眾可透過網站查詢案件之進度。	作業課 各課室	意見信箱經確認並受理之案件，民眾可透過網站查詢案件之進度，提升政府為民服務效能。	
	二	(一) 服務場所便利性			
		洽公環境適切程度			
	機關形象	1. 營造優質、無菸、便捷之無障礙洽公環境，提供所有民眾需求之設施。	秘書室 育樂課 鐵路課	本處提供無障礙等相關設施，供洽公民眾方便使用，讓民眾有賓至如歸之感。	
		2. 服務標示（含雙語標示）清楚、申辦動線	秘書室 育樂課	提升辦公環境品質，創造溫馨環境。	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		符合民眾使用習慣。	鐵路課		
		3. 設置服務台、辦公廳平面圖、雙語標示、愛心鈴、殘障坡道、哺乳室及飲水機等措施，適合洽公民眾。	秘書室	提供內、外部顧客溫馨、舒適的環境。	
		4. 辦理服務場所內外環境與服務措施之規劃與檢查、查察。	秘書室 育樂課 鐵路課 作業課	1. 藉由環境檢視，達到提供便利、舒適之洽公及旅遊環境。 2. 辦公場所環境植栽綠美化，室外林木樹立解說牌，室內懸掛繪畫比賽作品，及野生保育動物圖鑑，營造舒適辦公環境氛圍，達寓教於樂之效。	
		5. 因應陸客來台及兩岸週末包機方案，阿里山國家森林遊樂區內增設多項設施：	育樂課	藉由各項環境品質改善，達到提升遊憩服務品質。	
		(1) 旅客服務中心景觀改善工程	育樂課	改善旅客服務中心，加強提升遊憩服務品質及對旅客之服務。	
		(2) 阿里山入口動線意象及公共空間景觀改善工程	育樂課	藉由重新規畫提升遊憩服務品質。	
		(3) 香林服務區木雕展示館室內外空間及安全設施工程	育樂課	設置藝文作品，提升遊憩服務品質。	
		(4) 祝山林道人車分道	育樂課	透過動線分流規畫，減	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		(5)阿里山工作站前櫻花植栽區動線改善工程	育樂課	少人車爭道，以提升旅遊安全及便利。 改善櫻花植栽地點，減少遊客踩踏，提高櫻花成活及開花成效，以提升遊憩服務品質。	
		(6)阿里山森林遊樂區第一管制站景觀改善及收費站內移工程	育樂課	改善園區服務設施，提升服務品質。	
		(7)「阿里山森林遊樂區大門入口中油加油站遷建案」水土保持工程	育樂課	保護園區服務設施，加強提升服務品質。	
		(8)營林設施新建工程（附屬台18線87.5K公廁）	育樂課	改善園區服務設施，提升服務品質。	
		(9)阿里山商店區景觀改善工程	育樂課	改善商店區服務設施及景觀，提升對旅客之服務品質。	
		(10)阿里山簡易市場景觀改善工程	育樂課	整理、改善園區服務設施，提升服務品質。	
		(11)祝山觀日區攤販景觀改善工程	育樂課	整頓攤販區之髒亂，改善園區服務設施，提升服務品質。	
		(12)阿里山森林遊樂區污水廠第三廠	育樂課	改善園區服務設施，提升服務品質。	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		圍牆等整修工程			
		(13) 阿里山生態教育館室內裝修及展示工程	育樂課	活化既有設施，傳承並行銷生態保育觀念。	
		(14) 沼平公園步道整修工程	育樂課	改善園區服務設施，提升服務品質。	
		(15) 阿里山森林遊樂區第一管制站前步道整修工程	育樂課	改善園區服務設施，提升服務品質。	
		(16) 阿里山森林遊樂區解說牌示改善工程	育樂課	更新解說牌誌，加強導覽解說功能，以提升遊憩服務品質。	
		(17) 第一停車場公廁新建工程	育樂課	整建園區服務設施，提升服務品質。	
		(18) 祝山林道重新鋪設柏油6000平方公尺	治山課	改善道路，提高行進之舒適度。	
		(19) 沼平車站新建工程	鐵路課	提升候車旅客更佳之旅遊景觀舒適性及增加遊客候車場所使用之便利性。	
		(20) 祝山車站重建工程	鐵路課	增進清晨觀日出旅客候車之舒適及便利性。	
		(二) 服務行為友善性			

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p style="text-align: center;">與專業性</p> <p>A. 服務親和程度</p> <p>1. 每年至少辦理1次森林遊樂區員工服務態度及禮儀訓練</p> <p>2. 辦理阿里山森林鐵路員工專業訓練。</p> <p>3. 遊樂區採全年無休24小時服務遊客入園。</p> <p>4. 櫻花季加強免費接駁公車等服務。</p> <p>5. 阿里山森林遊樂區遊園車服務</p> <p>6. 員工服務態度、服務禮貌（含電話禮貌）、服務主動性及業務熟悉度符合民眾需求。</p> <p>7. 平日行駛平地線「嘉義至北門」區間車。</p> <p>8. 假日行駛平地線「嘉義至竹崎」區間車。</p>	<p>育樂課</p> <p>鐵路課</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>各單位</p> <p>鐵路課</p> <p>鐵路課</p>	<p>經由提升現場人員服務態度，讓遊客直接感受到賓至如歸的服務品質。</p> <p>辦理訓練強化鐵路新進人員專業服務品質。</p> <p>全年無休無縫隙的服務，提供遊客隨時入園之方便性。</p> <p>透過多元的服務方式，給予遊客最需要的服務，讓遊客免受塞車之苦。</p> <p>提供旅客不同遊園服務。</p> <p>落實走動式管理以客為尊，建立主動及貼切服務形象。</p> <p>提供平地民眾不必上山亦能體驗搭乘森林小火車之樂趣。</p> <p>供民眾假日搭乘休憩，增加旅客旅遊選擇性。吸引遊客至嘉義地區旅遊、觀光。</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		9. 森林鐵路行駛位於阿里山遊樂區內之沼平線及神木線。	鐵路課	方便旅客觀賞阿里山遊樂區內豐富的生態與美麗的植木，享受暢遊阿里山的樂趣。	
		10. 復駛森林鐵路位於嘉義至奮起湖間路段之列車。	鐵路課	增加遊客至奮起湖旅遊之便利性，藉以提昇旅遊服務品質。	
		11. 由森林鐵路列車長講解、介紹阿里山森林鐵路特色及鐵道沿線景觀。	鐵路課	遊客能深入了解阿里山森林鐵路之特色，讓單純的載運工具成為觀光列車。	
		12. 辦理公務人員未婚聯誼活動「檜意森活華山論情」活動。	人事室	為促進林務局員工與其他機關、學校及民間企業員工交誼，藉由舉辦生動多元聯誼活動增加未婚同仁互動、相識機會並期進而締結良緣，落實照顧員工福利之施政理念。	
		B. 服務可勝任程度			
		1. 依「森林遊樂區經營管理與安全維護督導檢查紀錄表」，進行遊樂區內各項設施安全管理、檢查、改善與追蹤等作業。	育樂課	加強遊樂區內各項服務設施之安全及便利性，維護遊客旅遊安全及提升遊憩服務品質。	
		2. 持續辦理森林遊樂區 ISO9001 認證，以提升服務品質。	育樂課	建立阿里山國家森林遊樂區服務品質及提升形象。	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		3. 監督、改善阿里山森林鐵路軟、硬體設備。	鐵路課	1 車票之稽核比照森林遊樂區門票稽核機制每月查察，以利防弊。 2. 每年編列預算改善鐵路基礎建設及營運設備。	
		4. 提昇「英語能力實施計畫」	人事室	加強培訓本處英語人才及鼓勵員工踴躍參加全民英檢，提昇本處員工英語能力。	
		5. 培訓阿里山林業村及檜意森活村解說志工	林政課	藉由培訓志工協助導覽國內外遊客、各級學校、機關、團體解說工作。	
		6. 公務人員讀書會實施	人事室	提供公務人員終身學習機會，倡導公務人員閱讀風氣，以激勵其品德休養工作潛能並積極推動公務人員人文素養。	
		7. 持續辦理森林鐵路ISO9001 認證事宜	鐵路課	建立森林鐵服務品質度，以以提升形象及提高行車安全暨服務品質。	
		(三) 服務行銷有效性 施政宣導有效程度			
		1. 植樹月天天贈苗活動，民眾可就近到觸口、玉井工作站領取苗木種植。	作業課	藉由活動鼓勵民眾正視暖化問題，攜手植樹減碳做環保。	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		2. 輔導社區參與社區綠美化工作並辦理政策宣導及各項綠美化技術專業研習。	作業課	結合社區居民力量親手栽植樹木，整頓髒亂及閒置空地，綠美化環境增加二氧化碳吸收量。	
		3. 推廣政府林業政策及宣導造林綠化對國土保安之重要性，並積極輔導轄區縣市政府推廣民眾申請。	作業課	提昇全民共同維護國家森林資源共識，達到節能減碳之功效。	
		4. 主動發佈各項新聞稿、公布本處各項林業政策。	各單位	於各報紙、廣播電台、無線電視台、地方電視台及林務局、本處網站宣導本處施政理念。	
		5. 每年乾燥季節期間，運用廣播電台、無線電視、報紙、車站、公車及各單位電子看板等，進行防火之宣導。	林政課	加強各項(類)防火宣導工作，以提升民眾防火觀念，共同防範森林火災發生及減少火災造成之災害。	
		6. 辦理植樹月系列活動宣導。	林政課	配合「植樹造林 呵護臺灣」活動主軸，加強宣導植樹月相關活動，以鼓勵民眾參與，增進民眾植樹減碳觀念。	
		7. 針對相關重要法令聘請學者專家辦理相關宣導事宜。	政風室	藉由學者專家學者講解，實施經驗分享、強化學習及廉政便民服務，以提升品質與績效。	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		8. 利用相關活動結合他單位辦理宣導廉政便民事宜。	政風室	藉由各項活動結合鄰近機關如嘉義地方法院等，達到宣導本處廉政便民之施政。	
		9. 邀請參與本處採購招標業商辦理廉政座談會。	政風室	瞭解業商對本處行政作為之意見或對本處作業建議事項，研提具體建議供本處業務推動及施政參考。	
		10. 汛期防災研習會及營造工程勞工安全研習	治山課	邀集轄區內，區〈鄉〉公所與承包廠商及本處相關工程承辦人員等，召開年度汛期防災研習會及邀集設計監造公司、承包廠商與本處相關工程承辦人員等，召開營造工程勞工安全研習，研討營造施工安全、勞工法令綜合解說及防災重點檢查實務等訓練。	
		11. 配合媒體拍攝工作，深度介紹阿里山森林遊樂區、阿里山森林鐵路復建工程、檜意森活村整建工程、步道系統整建情形以及各項生態保育成果。	育樂課 鐵路課 秘書室	藉由媒體行銷，推展生態旅遊、觀光發展、歷史建築活化再利用以及自然保育工作。	
		12. 與民間機構(看見台灣基金會)合作辦理阿里山鐵路及相關	鐵路課	借由民間力量宣傳阿里山森林鐵路古蹟景觀及促進觀光發展事宜。	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		景點行銷宣傳事宜。			
		13. 與國際間的鐵道機構交流，朝向簽訂姊妹鐵道方向邁進。	鐵路課	擴大國際視野，提升森林鐵路文化價值及歷史定位。	
		14. 歷史建築動力室整建為木雕作品展示館，展示雕刻大師利用紅檜風倒木創作品	作業課	有效運用整建之歷史建築空間，行銷木雕創作者賦予珍貴風倒木新面貌，喚起人們對林業資源的重視與愛護。	
		15. 阿里山森林遊樂區櫻花季推薦賞花路線指示牌設置	育樂課	藉由引導牌誌，推展生態旅遊、觀光發展。	
		16. 廣續辦理櫻花季期間每逢二、四上、下午邀請國內大專院校音樂專科學生進行演奏，演出地點於本處阿里山沼平車站及沼平公園。	育樂課	藉由媒體行銷，推展生態旅遊、觀光發展。	
		17. 編製阿里山國家森林遊樂區導解說摺頁中、英、日版及簡易版供遊客索閱。	育樂課	提供國內外遊客更臻完善的導覽功能及解說服務。	
	三、顧客關	(一) 民眾滿意度 A. 機關服務滿意度 1. 於阿里山遊客服務中心、阿里山林業村動力室（歷史建築）木	育樂課 鐵路課 作業課	深入瞭解遊客需求及滿意度，改善服務品質。 深入瞭解遊客需求及滿	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
	係	<p>雕作品展示館放置遊客意見調查表，進行遊客滿意度調查。</p> <p>2. 辦理政風實況問卷調查分析。</p> <p>3. 辦理森林鐵路車站遊客滿意度問卷調查，進行分析檢討。</p> <p>(二) 民眾意見處理有效性</p> <p>民眾意見回應與改善程度</p> <p>1. 阿里山旅客服務中心、遊樂區網路及森林鐵路有關遊客意見反應或抱怨等問題，均有專人回應處理並予以紀錄後進行改善。</p> <p>2. 訂定並公布民眾抱怨案件處理程序。</p> <p>3. 透過網路、平面、廣播電媒體等，蒐集相關林業訊息，即時輿評分析，並積極回應。</p>	<p>政風室</p> <p>鐵路課</p> <p>育樂課 鐵路課 作業課</p> <p>秘書室</p> <p>林政課</p>	<p>意度，據以改善服務品質，提高滿意度。</p> <p>瞭解民眾對本機關施政便民措施及政風狀況之觀感與興革意見，研提具體建議供施政參考。</p> <p>分析檢討遊客需求及滿意度，藉以改善服務品質。</p> <p>瞭解乘客反應意見，並予以檢討、改善，以提升服務品質。</p> <p>順暢民意溝通管道，提供改革施政之參考。</p> <p>廣泛聽取並吸納各領域意見，俾供業務參考及適時回應說明。</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		4. 參與村、里民大會或社區相關活動，深入瞭解民眾意見。 5. 設置民意信箱、電子信箱廣納民意。	林政課 各單位	與民眾面對面適時宣導現行之法規、政策，並能瞭解政府施政得失及民眾需求。 提供民眾意見反映之暢通管道。	
貳、資訊流通服務構面	一、資訊提供及檢索服務	(一) 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 1. 建置本處網頁公佈各項最新消息、法規、政策、服務資訊，網站並符合無障礙規範。 2. 於本處網頁連結林務局主動公開資訊，提供重要政策資訊。 3. 利用機關內部之網路辦公室將法令、核心政策、施政宣導、服務措施等政府資訊之公文，以電子公文公布。	作業課 作業課 各單位	1. 提供本處目前最新訊息，並宣導傳達各項林業法規，相關內容並不定期請各單位重新檢視，以符合最新狀況。 2. 本處網站並已符合無障礙網站之規定。 提供連結林務局重要政策資訊，以利民眾查詢。 適切公開法令、核心政策、執行計畫等資訊，減少公文數量，節省紙張能源，縮短訊息傳送時效，以落實推動電子參與等多樣性之服務品質。	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		4. 於網頁公開出版品資訊。	各單位	提供本處出版品資訊、項目及索取或購買方式，另為提供教學等用途，凡政府機關學校出具公函即可索取。	
		5. 將常見問答，公布於網站網頁。	各單位	提供常見問答供民眾即時查詢。	
		6. 網站提供阿里山國家森林遊樂區、阿里山森林鐵路、森林步道、鰲鼓溼地森林園區、阿里山林業村及檜意森活村資訊。	各單位	提供遊客旅遊資訊，落實電子化政府。	
		7. 提供網路申請志工解說服務。	各單位	提供線上申請志工解說服務。	
		8. 隨時更新阿里山國家森林遊樂區、森林鐵路及步道系統網頁資料及提供最新旅遊訊息。	育樂課 鐵路課	提供最新及正確旅遊資訊，維護遊客旅遊安全及提升遊憩服務品質。	
		(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. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索服務。	作業課	強化電子資料流通，便利民眾透過機關網站查詢檢索及應用相關資訊。	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		<p>2. 檢索服務便捷程度，將網頁資料索以圖文並列方式，依資訊主題、施政及服務三類分類。</p>	作業課	增加版面美觀及活潑性，使圖文內容易懂。	
	<p>二、線上服務及電子參與</p>	<p>(一) 線上服務量能擴展性</p> <p>線上服務提供及使用情形</p> <p>1. 於網頁建立「可提供苗木現況」項目。</p> <p>2. 於網頁建立「網路樹木銀行平台」</p> <p>3. 網站建置「觸口自然教育中心」介紹專區，提供中心介紹、入園需知等服務。</p> <p>4. 全面電子領標，並以共同供應契約集中採購辦理電子採購及電子支付相關事宜。</p> <p>5. 網站「為民服務」項次下，提供本處各項服務電子表單供下</p>	<p>作業課</p> <p>作業課</p> <p>作業課</p> <p>秘書室</p> <p>各單位</p>	<p>公開本處現有可提供苗木種類及數量現況，俾民眾參考，達便民服務目標。</p> <p>提民眾捐樹及認養樹木媒合平台，有效達到樹木適地適種、提高移植成活率。</p> <p>讓民眾瞭解自然教育中心服務內容及傳達「愛護、珍惜自然環境」之信念。</p> <p>為嚴謹監督採購、招標作業過程，以電子化公開採購作業程序。</p> <p>提高網路表單下載功能，並提供雙語表單下載，加強對外籍人士之</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		載。 6. 森林鐵路網站及購票系統。 7. 阿里山國家森林遊樂區團體遊客預約入園系統	鐵路課 育樂課	服務。 提供阿里山森林鐵路沿革及簡史、機車頭介紹與車票、車次資訊。 實施團體遊客預約入園新措施，藉以舒緩團客集中入園所造成之遊憩瓶頸，於維護森林生態環境及確保遊憩品質之同時，亦兼顧觀光產業發展。	
		(二) 電子參與多樣性 電子參與多元程度 1. 利用中華電信 LBS 訊息廣播簡訊發佈即時訊息，設定範圍內(台 18 線觸口至遊樂區路段)持中華電信手機用戶之遊客，即可接收即時訊息做好因應規劃，以於人車擁塞期間達到遊客分流之目標。	育樂課	提供多樣電子化設施服務，讓遊客接收阿里山森林區即時之訊息，俾利及早規劃旅程。	
		2. 利用科技測量器材及繪圖軟體，重測國有出租林地，建置數位資訊及管理系統。	林政課各工作站	釐清轄區承租地範圍，減少誤伐、擅伐及擴大使用等違規情事，以利林地管理。	
		3. 積極運用圖檔資料，協助民眾向其他機關申請承租或開發土地	林政課各工作站	為維護民眾申請承租或開發土地之權益，及時查明是否位於國有林地	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		等作業。		或保安林內，並協助向其他機關申請承租等作業。	
參、創新加值服務構面	一、有價值的創意服務	1. 森林鐵路祝山線、神木線及嘉義至奮起湖發售全新設計、印刷精美之卡片式車票。	鐵路課	共 18 款印刷精美車票，旅客搭乘後紛紛留存收藏作為紀念。	
		2. 沼平車站改建，挑高之頂樓空間展示大型木雕創作。	鐵路課 作業課	增加旅客旅遊舒適及安全性，創造及增加遊客旅遊樂趣。 創造木材藝術，提升林產利用價值。	
		3. 結合森林鐵路祝山、神木線成阿里山遊園區間火車票，將車票化單一	鐵路課	節省印刷成本，精簡行政手續，增加便利旅客購票使用便利性。	
		4. 配合阿里山國家風景管理處辦理「台灣好行-阿里山線」、嘉義縣政府「阿里山二日遊」及「日月潭-阿里山福爾摩沙精選之旅三日遊」計三種交通食宿套票。	鐵路課	促進阿里山地區經濟發展及增進旅客購票使用便利性，藉以更進一步打響阿里山之知名度。	
	二、創新服務	1. 「檜意森活村」整建歷史建築活化再利用。	秘書室	1. 檜意森活村歷史建築修復活化再用案，預計於102年完工，目前委外招商可行性評估及先期規劃已奉行政院農委會核定，預定8	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
	標竿學習效益	<p>2. 阿里山林業村之歷史建築「動力室木雕作品展示館」委外經營管理。</p> <p>3. 完成阿里山林業村之「森林之歌」藝術創作工程。</p> <p>4. 規劃設置鰲鼓平地森林園區</p> <p>(1) 鰲鼓濕地教育館室內及戶外空間新建工程</p> <p>(2) 東石自然生態展示館前方花廊延伸工程</p> <p>(3) 鰲鼓濕地教育館至鷹揚鰲鼓入口意象之道路單側護欄工程</p>	<p>作業課</p> <p>作業課</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p> <p>育樂課</p>	<p>月底完成招商程序。</p> <p>2. 全區委外招商經營方化，導入文化創意產業，延續林業文化，締造政府與民間機構間雙贏發展林業永續經營打造「雲嘉南藝文休憩中心」。</p> <p>舊有歷史建築-動力室，整建活化為木雕作品展示館，委託民間經營管理，增加當地居民就業機會。</p> <p>提供民眾遊憩據點，營造嘉義市觀光新亮點，帶動地區經濟發展。</p> <p>為延續平地造林成果，結合週邊農業、城鄉文化等特色，增加民眾戶外休閒空間。</p> <p>提供至鰲鼓濕地森林園區學童遊客教育解說及監測濕地生態。</p> <p>加強鰲鼓濕地森林園區遊客動線引導。</p> <p>改善園區遊客動線安全。</p>	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
		(4) 鰲鼓濕地森林園區串聯生態體驗步道二期工程	育樂課	提供遊客體驗鰲鼓濕地森林園區內生物多樣性。	
		(5) 鰲鼓濕地森林園區路面改善工程	育樂課	改善園區遊客動線引導、安全維護。	
		(6) 鰲鼓濕地森林園區貨櫃式流動廁所及管線設置工程	育樂課	提供遊客至鰲鼓濕地森林園區如廁需求及品質。	
		(7) 裝置藝術創作工程	育樂課	以契合鰲鼓特色的生態意象，結合日晷功能為創作原點，以提供至鰲鼓濕地森林園區遊客教育解說。	
		5. 招募學生志工投入「阿里山林業村及檜意森活村」解說服務。	林政課	藉由青年學子參與本處志願服務工作，增進其對林務局生態保育、環境教育及林業文化相關工作的瞭解，激發產生健全社會使命感，培育國土保育新血輪。	
	三、組織內部創新機	1. 成立風險管理與內部控制專案小組，於每年3月及9月召開會議，將高風險項目列入內部控制制度以進行風險管理。	秘書室各單位	內部控制意義在偵錯、防呆，建立「發掘問題，提出解決問題」的機制。	
		2. 建立森林鐵路營運安全督導小組，以副處	鐵路課	確保森林鐵路行車安全，服務品質的持續改	

評核構面	評核項目	具體作法	分工單位	預期目標	檢討管考
	制及運作情形	長為召集人，秘書為副召集人，鐵路課課長、技正及現場主管為委員，每季召開會議。		善，並建立、發掘問題及提出解決問題的機制。	

陸、績效檢討

- 一、各單位應接受各級主管機關及行政院研考會不定期查證、考核、訪查與輔導，平時應自行管理考核，隨時檢討、改進服務品質。
- 二、重要工作項目於處務會議中提出報告，藉由會議之召開檢討、改善缺失，對各項未完成工作並予以列管，按月填報辦理情形，持續追蹤管制，以落實推動本處為民服務工作。