

105 年度 服務創新精進執行計畫

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 105 年度服務創新精進執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院96年7月23院授研展字第09600152471號函之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院國家發展委員會「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。
- 四、行政院農業委員會林務局105年3月7日林秘字第1051760219號函。

貳、計畫目標

秉持林務局「維護森林生態 保育自然資源」之核心價值，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，永續森林經營公益性之服務為目標。

- 一、塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、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。
- 三、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。
- 四、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、工作站及分站。

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

構面一：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	(一) 服務流程便捷性	1. 單一窗口全功能程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動全功能櫃台或單一窗口之洽詢及導引服務。 2. 以集中採購方式辦理各項採購業務。 3. 「阿里山國家森林遊樂區旅客服務中心」，提供園區導覽影片定時播放、導覽摺頁索取、旅遊諮詢服務，哺集乳室、開放性臨時置物櫃及無障礙廁所等功能場域，並提供 iTaiwan 無線上網及手機臨時充電座等服務。 4. 設立鰲鼓濕地森林園區生態旅遊解說服務單一窗口策略聯盟。 5. 運用「FGIS 森林地理資訊系統網路圖台」及「ArcGIS 地理資訊系統」，成立單一查詢窗口。 6. 本處各工作站辦理租地續約工作，對於年紀大或行動不便者，派員主動到府服務。 7. 委託農會代收國有林出租地租金（代金）及租地造林（副）產物政府分收價金。 8. 森林鐵路便捷購票服務，本線對號車於各車站辦理購票或以網路辦理訂票。 9. 阿里山森林鐵路於列車行進中解說服務，使森林鐵路列車進一步轉型成以旅遊為導向的觀光列車。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於本處及各工作站建立單一全功能窗口服務台，提供民眾各種業務申請、諮詢及整合服務，能迅速正確且有效解決民眾各項問題，以提昇行政效能。 2. 建立本處採購案件之公開透明、公平公正、清新形象及增進採購效率。 3. 以最友善環境的生態旅遊模式，提供遊客體驗森林遊樂區、鰲鼓濕地及森林步道之美。 4. 協助各行政機關、公司行號及民眾查詢國有林地是否位屬保安林、造林地、保護（留）區等環境敏感區域。 5. 加速林農辦理國有林班地之續、換約，便利承租人繳納林地租金，避免承租人舟車勞頓以達便民的行政作為。 6. 提供正確班次資訊，方便遊客旅遊規劃旅程及適時講解鐵道沿線景觀，滿足旅客知性需求。 	各課室及各工作站	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

		<p>2. 申辦案件流程簡化情形</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「企業財務管理系統」與相關銀行連線，將應付款項以匯款方式直接匯入廠商帳戶。 2. 檔案數位化處理，將檔案掃描為影像檔。 3. 取消水費、電話費預借公款之繳費程序，依繳費通知單作為支出憑證直接辦理繳費。 4. 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。 5. 退休人員三節慰問金及照護金，均採劃撥入帳，並通知退休人員。 6. 運用「自然保留區暨自然保護區進入申請系統」。 7. 建置「阿里山國家森林遊樂區團體遊客入園分流預約系統」。 8. 於網站建置各機關及學校申請植樹及綠美化苗木表。 9. 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。 10. 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。 11. 運用網路辦公室傳閱公文功能，減少公文數量，節省紙張能源，縮短訊息傳送時效。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化各項公用事業費款經費報支作業，縮短民眾領款作業流程，減少現金遺失之風險。 2. 民眾申請閱覽、抄錄或複製檔案時，能以最短時間，提供民眾最有效率之服務。 3. 簡化公用事業費款經費報支作業，提升行政效率，加速廠商經費報支入帳時效。 4. 透過專用帳戶匯款繳納租金，增加繳納管道，便捷服務民眾。 5. 以劃撥方式降低領現之風險，並於每期發放之前查驗戶政資料、寄送發放通知函及不定期電話訪問退休人員，表達機關慰問之意及增進行政效率。 6. 適切公開法令、核心政策、執行計畫等資訊，並加強本處電子資料流線通及便捷性提供民眾線上資訊及現況查詢，並可隨時提出申請，縮短作業期程。 7. 提供乘坐甲、乙類大客車及購買團體優待票之遊客，隨時於網路辦理預約入園。 8. 減少租地續換約或陳情案件檢附書證之數量。 	<p>各課室及各工作站</p>	<p>品質。</p> <p>接受各級主管機關不定期查證、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。</p>
--	--	---	--	-----------------	---

(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. 公文製作系統提供機關地址、承辦人、單位及電話。 2. 網站提供機關組織編制、地址、電話、意見信箱等資訊。 3. 提供公文管理系統查詢公文處理流程。 4. 主動提供各廠商可向財政部國庫署申請「款項入戶通知」或「工商憑證」之訊息。 5. 公開揭示人民申請案件辦理期限表。 6. 於台灣山林悠遊網 (http://recreation.forest.gov.tw) 提供阿里山國家森林遊樂區相關旅遊訊息。 7. 運用「阿里山賞櫻趣-行動導覽 APP」。 8. 運用 QR-Code 提供數位化解說服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 便利民眾了解機關各項聯絡資訊及意見交流機制，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，達到資訊透明、公開化。 2. 廠商透過此項功能可隨時掌握貨款入帳狀況。 3. 便於遊客查詢交通、地圖導覽、景觀設施等資訊，及即時掌握園區最新活動消息、花期現況、氣溫、日出時刻及森林鐵路班次等資訊，體驗親自規劃遊程的樂趣。 4. 提供遊客掃描 QR-Code 即可下載阿里山相關生態、人文及步道解說影片之服務，於櫻花等花卉掛 QR-Code 牌，提供遊客查詢品名、介紹及其開花照片等資訊。 	各課室及各工作站	不定期查證、考核、訪查與輔導，平時應自行管理考核。
	2. 案件處理流程主動回應程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用「公文管理系統」即時查詢各件公文處理流程。 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。 3. 「自然保留區暨自然保護區進入申請系統」，提供申請者以申請編號及密碼查詢申請進度。 4. 建立危險區域村長、在建工程負責人名冊與建地及租地工寮之承租戶等名冊，於颱風警報或豪雨特報，以簡訊或電話通報轄內危險房舍承租人，並配合相關單位辦理勸離或撤離。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動公開公文办理流程及進度查詢資訊，民眾可透過網站查詢案件之進度，提升政府為民服務效能。 2. 保障林農及工程承作人員之生命、財產安全。 	各課室及各工作站	不定期查證、考核、訪查與輔導，平時自行管理考核。

二、機關形象及顧客關係	(一) 機關形象	<p>1. 服務設施合宜程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 服務標示（含雙語標示）清楚、申辦動線符合民眾使用習慣。 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。 辦理服務場所內外環境與服務措施之規劃與檢查、查察。 為因應年度入園遊客高達270萬人次，阿里山國家森林遊樂區105年度規劃進行阿里山入口轉運站與服務中心共構工程、阿里山森林遊樂區入口人車分道工程、阿里山轉運站入口意象及設施改善工程、阿里山林業展示區改善工程、阿里山國家森林遊樂區樹靈塔周邊動線改善工程、阿里山國家森林遊樂區遊園車候車總站改善工程、阿里山貴賓館鋼架防護工程及阿里山國家森林遊樂區塔山步道整修工程等8件工程。 祝山林道沿線路基及路面改善。 修護活化「檜意森活村」為全台保留最完整的聚落型木構造建築群。 「森林之歌」為嘉義市增添藝文新風貌，並提供民眾休憩及展演等多功能場域。 歷史建築動力室整修為「木雕作品展示館」有效活化空間及利用木材，提供民眾免費參觀。 辦理保安林治理與復育工程、林道改善與維護工程、國有林整體治山防災工程、遊樂區林道維護工程、流域綜合治理工程及國有林治理工程。 整建鰲鼓溼地森林園內自行車道（含步道共構段） 	<ol style="list-style-type: none"> 藉由環境檢視，提供無障礙等相關設施，供民眾方便使用，達到提供便利、舒適之洽公及旅遊環境。 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。 藉由環境及設施改善，提高遊憩品質及遊客滿意度。 舊建築群的活化再利用、林業藝術創作，除彰顯建築物本身的林業文化歷史價值，同時提供木構造建築之歷史、休閒、教育、文化、創意等教育研究功能，建構雲嘉南地區多元休憩景點及作為林業推廣及藝文展覽空間，延續古蹟歷史建築保存永續之利用。 透過治理及復育工程，以保護集水區林地、防止沖蝕、抑制土砂產生土石流災害。 	各課室	不定期查證、考核、訪查與輔導，平時應自行管理考核。
-------------	----------	--	---	-----	---------------------------

		<p>25.55 公里、休憩體驗步道（含木棧道）5.95 公里，設置指標、涼亭、防護欄、車架與休憩座椅等設施。</p> <p>12. 持續辦理鰲鼓濕地森林園區設施維護及改善工程，確保遊客安全，提升整體服務品質。</p>			
2. 服務行為友善性及專業度	<p>1. 每年至少辦理 1 次阿里山國家森林遊樂區暨森林鐵路員工服務態度及禮儀訓練。</p> <p>2. 阿里山國家森林遊樂區全年無休 24 小時服務遊客入園。</p> <p>3. 阿里山國家森林遊樂區於跨年、農曆春節、花季及連假提供免費接駁公車等服務。</p> <p>4. 提供阿里山國家森林遊樂區電動中巴遊園導覽服務。</p> <p>5. 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>6. 森林鐵路行駛位於阿里山遊樂區內之沼平線及神木線；及行駛森林鐵路位於嘉義至十字分道間之郵輪式列車；並加強沼平車站遊客乘車服務。</p> <p>7. 辦理神木車站擴建工程及辦理類比式無線電通信系統轉換成數位式無線電通信系統工程，並設置行車顯示看板。</p> <p>8. 推動本處員工協助方案，本方案聘請專家學者，擔任本處無給職心理諮商醫師，提供壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等諮商服務。</p> <p>9. 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。</p> <p>10. 持續辦理森林遊樂區</p>	<p>1. 透過多元的服務方式，經由提升現場人員服務態度，提供全年無休無縫隙的服務，落實走動式管理以客為尊，建立主動及貼切服務形象，讓遊客直接感受到賓至如歸的服務品質。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 建立阿里山國家森林遊樂區、森林鐵路服務品質及提升形象。</p> <p>4. 藉由森林鐵路行駛及設施改善，提供旅客更佳之旅遊景觀舒適性、便利性，並由通訊系統之可靠性，提升營運路線行車安全。</p> <p>5. 落實及提供本處同仁一個關懷、體貼、溫暖、尊重的人事服務措施，並發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，進而提高行政效能。</p> <p>6. 持續進行觸口自然教育中心環境教育場域的維護管理、人員服務技能精進提昇、開發多元的課程活動並落實各項經營管理措施，提供有保證的高品質環境教育學習服務場域。</p> <p>7. 自行防火演練外，並與空中勤務總隊執行森林火災救災聯合演訓，期能有效減少森林資源損失。</p> <p>8. 結合阿里山鄉達邦、特</p>	各課室及各工作站	不定期查證、考核、訪查與輔導，平時應自行管理考核。	

		<p>ISO9001 認證，以提升服務品質。</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. 持續辦理觸口自然教育中心 ISO9001:2008 認證複評工作。 12. 加強森林火災防火演練及陸空聯合防救訓練。 13. 持續辦理「結合社區加強森林保護工作計畫」。 14. 收回遭占墾林地 300 公頃。 15. 辦理遊樂區緊急醫療服務計畫，於香林衛生室每日 24 小時均有醫護人員駐診。 16. 監督、改善阿里山森林鐵路軟、硬體設備。 17. 持續辦理森林鐵路 ISO9001 續評事宜。 18. 持續於檜意森活村辦理「嘉林故事屋」說故事活動。 19. 成立阿里山林業村及檜意森活村志工隊。 20. 持續推動國家森林志願服務工作，協助導覽解說、生態旅遊、環境教育及林業文化推廣等工作。 	<p>富野、山美、新美、茶山、特富野等 6 個原住民部落，藉由居民對於山區地形、地物熟悉，辦理「結合社區加強森林保護工作計畫」，每個社區分別補助 30~40 萬元巡護經費，加強協助森林巡護，並有效遏止盜伐案件發生，防範森林火災。</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. 為長遠的國土保安，本處積極排除國有林地內之濫墾、占用情形，並剷除及收回遭占墾檳榔濫墾地，105 年預定收回面積 300 公頃，收回之林地並儘速辦理復舊造林，有效降低對水土保持及環境的衝擊。 10. 確保遊客健康與安全，並提升阿里山地區緊急醫療救護水準。 11. 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。並於每年編列預算改善鐵路基礎建設及營運設備。 12. 持續增進森林鐵服務品質度，以提升形象及提高行車安全暨服務品質。 13. 藉由志工老師講演故事提升民眾對於生態環境保育、國土保安及林業歷史文化等重視，進而加倍疼惜地球環境。 14. 推廣林業文化，由志工隊導覽解說檜意森活村、車庫園區、北門驛、森林之歌歷史文化。 15. 國家森林志工協助阿里山國家森林遊樂區、觸口自然教育中心、阿里山林業村及檜意森活村協助導覽解說、生態旅遊服務，協助觸口自然教育中心課程活動帶領，每年服務人數達 12 萬人次以上。 		
--	--	---	--	--	--

	<p>3. 服務行銷有效程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續推動阿里山國家森林遊樂區策略聯盟，與交通部觀光局阿里山國家風景區管理處辦理無縫隙旅遊服務計畫。 2. 與旅行社合作發行套票，持該聯票者得購一般優待票入園。 3. 成立與阿里山鄉鄒族原住民族資源共同管理會，對鄒族地區之自然資源建立共同管理機制。 4. 植樹節當天贈苗活動，民眾可就近到本處、奮起湖、觸口及玉井工作站等地領取苗木種植；另配合嘉義縣市及台南市政府辦理植樹月活動並有現場贈苗，提供民眾回家綠美化家園。 5. 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。 6. 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。 7. 主動發佈各項新聞稿、公布本處各項林業政策。 8. 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。 9. 辦理植樹月系列活動宣導。 10. 結合登山團體，共同守護山林。 11. 強化檢、警、林聯繫平台，並同打擊非法竊取森林主副產物案件。 12. 辦理林班地周邊校園進行森林保育宣導，並結合志工及同仁等發展行動劇、布偶劇...等新模式進行森林保育推廣。 13. 林業「森」情推廣計畫：辦理森林保護講座、製作森林保育宣導短片、成立管理處facebook粉絲團、辦理「逆風行者—森林護管員」特展。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動政府低碳旅遊政策，鼓勵遊客搭乘大眾公共交通運輸工具上山入園，除有節能減碳之成效更能有效疏解通問題。 2. 借重民間力量共同行銷阿里山，並藉由阿里山鄉鄒族原住民之傳統智慧與經驗，加強生態旅遊、自然保育、災害治理等，建立自然資源共管。 3. 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。 4. 於網站、媒體發佈及辦理宣導活動，提昇全民共同維護國家森林資源共識，活化善用自有土地，達到節能減碳及經濟功效。 5. 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。 6. 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。 7. 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。 8. 強化本處與司法及警察機關間之聯繫平台，俾查緝盜伐工作無縫接軌。 9. 使愛林保林觀念深入校園，預計辦理25場次。 10. 藉由活動辦理與新媒體行銷推廣，宣導森林保護、並讓大眾認識森林護管工作艱辛，藉此提升機關形象，進而增進大眾對森林保護的認 	<p>各課及各工作站</p>	<p>不定期查證、考核、訪查與輔導，平時應自行管理考核。</p>
--	--	--	----------------	----------------------------------

	<p>14. 針對相關重要法令聘請學者專家辦理相關宣導事宜；另於機關網頁開闢政風專區，以利辦理廉政宣導工作。</p> <p>15. 利用相關活動結合他單位辦理宣導廉政便民事宜。</p> <p>16. 邀請參與本處採購招標業商辦理廉政座談會。</p> <p>17. 汛期防災研習會及營造工程勞工安全研習。</p> <p>18. 配合媒體拍攝工作，深度介紹阿里山國家森林遊樂區、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。</p> <p>19. 與國際間的鐵道機構交流，朝向簽訂姊妹鐵道方向邁進。</p> <p>20. 編製阿里山國家森林遊樂區花季賞花手冊及摺頁，並運用「阿里山賞櫻趣」行動導覽 APP。</p> <p>21. 配合花季揭幕，廣續辦理「櫻與音的對話」，邀請團體至園區櫻花盛開處演奏音樂。105 年創新提供民眾申請參與演出。</p> <p>22. 編製阿里山國家森林遊樂區導覽解說摺頁中、英、日版及簡易版供遊客索閱。</p> <p>23. 建置多元行銷管道，於臉書設立「阿里山國家森林遊樂區」、「觸口自然教育中心」及「鰲鼓濕地粉絲團」等粉絲專頁。</p>	<p>同感。</p> <p>11. 以深度介紹嘉義市特有的林業文化、阿里山森林鐵路，成立阿里山林業村暨檜意森活村林業志工解說隊，把本項解說服務，當成鄉土教學及認識周遭生活環境的戶外教學首選地點。</p> <p>12. 辦理廉政宣導研習活動，藉由專家學者、司法官（法官或檢察官）及資深政風人員講解，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；另透過政風宣導專區編輯「廉政電子報」及相關廉政資訊，利於同仁及民眾熟稔機關廉能、政令訊息，共同阻卻違法情事。</p> <p>13. 藉由植樹月活動贈送苗木及社區參與綠美化工作，共同正視地球暖化問題，攜手植樹減碳做環保，永續環境。</p> <p>14. 邀請參與本處採購招標業商辦理企業廉政倫理座談會，給予說明企業廉政倫理之觀念並藉以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。</p> <p>15. 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。</p> <p>16. 藉由媒體行銷，推展生</p>		
--	---	---	--	--

				<p>態旅遊、觀光發展、歷史建築活化再利用以及自然保育工作。</p> <p>17. 擴大國際視野，提升森林鐵路文化價值及歷史定位。</p> <p>18. 藉由花季賞花手冊及摺頁，提供遊客賞花資訊。運用「阿里山賞櫻趣」行動導覽APP提供遊客使用智慧型手機或平板電腦下載使用，提供遊客豐富的賞櫻即時資訊。</p> <p>19. 善用新型態網路工具-「臉書」的特質，提高訊息傳遞即時性並增加與民眾的互動性。</p>		
(二) 顧客滿意情形	1. 機關服務滿意情形	<p>1. 於阿里山遊客服務中心及鰲鼓平地森林園區(東石自然生態教育館、觀海樓)放置遊客意見調查表，進行遊客滿意度調查。阿里山遊樂區並加設問卷機動駐點，以增高問卷量，提升問卷分析之統計學上意義。</p> <p>2. 辦理政風實況問卷調查分析。</p> <p>3. 檜意森活村辦理遊客滿意度問卷調查。</p> <p>4. 觸口自然教育中心課程活動滿意度調查。</p>	<p>配合問卷調查分析深入瞭解遊客需求及滿意度，據以改善服務品質，提高滿意度及研提具體建議供施政參考。</p>	各課室及各工作站	不定期查證、考核、訪查與輔導，平時應自行管理考核。	

	2. 民眾意見回應與改善情形	<ol style="list-style-type: none"> 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記錄後進行改善。 2. 透過網路、平面、廣電媒體等，蒐集相關林業訊息，即時與評分析，並積極回應。 3. 參與村、里民大會或社區相關活動，並利用巡視宣導、召開說明會、參與各項會議宣導等深入瞭解民眾意見。 4. 設置民意信箱、電子信箱廣納民意。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供民眾意見反映之暢通管道，俾供業務參考及適時回應說明，並予以檢討、改善，以提升服務品質 2. 每日上、下午專人蒐集，如涉轄管業務，即時處理。 3. 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。 	各課室及各工作站	不定期查證、考核、訪查與輔導，平時自行管理考核。
--	----------------	--	---	----------	--------------------------

面二、資訊網路服務
 構著眼於確保政府資訊公開、資訊開放及內容正確豐富，並且運用有善網路服務，提供民眾便利洽公和意見表達。

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	(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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 4. 於網頁公開出版品資訊。 5. 將常見問答，公布於網站網頁。 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、鰲鼓濕地森林園 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供最新訊息、林業法規，並提供連結林務局重要政策資訊，以利民眾查詢。 2. 提供連結林務局重要政策資訊，以利民眾查詢。 3. 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。 4. 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 	各課室及各工作站	不定期查證、考核、訪查與輔導，平時

		<p>區、阿里山林業村及檜意森活村資訊。</p> <p>7. 提供網路申請志工解說服務。</p> <p>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。</p>	<p>途，凡政府機關學校出具公函即可索取。</p> <p>5. 提供線上申請志工解說服務。</p> <p>6. 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。</p>		應自行管理考核。
	(二) 資訊檢索完整性與便捷性	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度</p> <p>1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索服務。</p> <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>	<p>1. 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。</p> <p>2. 增加版面美觀及活潑性，使圖文內容易懂。</p>	作業課	即時更時網站訊息，不定期考核
二、線上服務及網路參與	(一) 線上服務提供及使用情形	<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>1. 網站建置「觸口自然教育中心」介紹專區，提供中心介紹、入園須知等服務。</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載。</p> <p>6. 森林鐵路網站。</p> <p>7. 運用阿里山國家森林遊樂區團體遊客分流預約入園系統。</p>	<p>1. 主動公開本處現有可提供苗木種類及數量現況，俾民眾參考，達成便民服務目標。</p> <p>2. 提供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>3. 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>4. 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>5. 提高網路表單下載功能，並提供雙語表單下載，加強對外籍人士之服務。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 持續辦理團體遊客分流預約入園措施，藉以舒緩團客集中入園所造成森林生態環境，提升遊憩品質。</p>	各課室	不定期查證、考核、訪查與輔導，平時應自行管理考核。

			質及遊客滿意度。		
(二) 網路參與與應用情形	多元網路參與管道	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用中華電信 LBS 訊息廣播範圍內(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。 2. 維護更新「阿里山賞櫻趣」行動導覽 APP。 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等作業。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供多樣電子化設施服務，讓遊客接收林遊樂區即時之訊息，俾利及早規劃旅程。 2. 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或保安林內，並協助向其他機關申請承租等作業。 	各課室及各工作站	不定期查證、考核，平時自行管理考核。

構面三、創新加值服務構面
 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	一、有價值的創新服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檜意森活村採取「再循環、再利用、廢棄物減量」的 3R 環保概念辦理修復，並 OT 委外營運。 2. 運用鰲鼓濕地森林園區生態旅遊服務單一窗口策略聯盟。 3. 辦理「崩塌地遙測監控判釋及災害緊急調查分析」，利用無人載具及衛星影像技術，協助進行現地調查、災情量化評估及擬定緊急處置對策。 4. 辦理「集水區保育治理生態檢核效益評估」，於工程辦理程序中納入生態環境考量，執行適當之生態保育措施，擴大生 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 延續建物歷史價值，活化再利用檜意森活村之日式建築，整合成為具有林業文化之藝術據點，為全國唯一森林文創為主軸園區，及帶動老舊建築修復再利用之風潮。 2. 培訓生態旅遊導覽解說員進行生態資源調查與濕地巡守，並與 6 家經營者策略聯盟，以最友善環境的生態旅遊模式，提供遊客體驗鰲鼓濕地之美。 3. 減輕保育治理工程對生 	各課室及各工作站	不定期查證、考核、訪查與輔導，平

	<p>態保育之效益。</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. 運用「阿里山國家森林遊樂區團體遊客入園分流預約系統」，提供團體遊客由網路辦理預約入園申請。 6. 阿里山國家森林遊樂區之遊園車 OT 廠商提供 5 部回饋專車，免費提供行動不便人士遊園導覽解說服務。 7. 阿里山國家森林遊樂區花季擴大辦理「櫻與音的對話」活動，開鑼儀式併鄧禹平先生紀念音樂會一同辦理。 8. 運用「阿里山國家森林遊樂區櫻花樹管理系統」。 9. 維護更新「阿里山賞櫻趣-行動導覽 APP」。 10. 阿里山生態教育館提供民眾保育諮詢及服務窗口。 11. 建構完成阿里山國家森林遊樂區園區人車分道系統(大門收費亭)。 12. 阿里山國家森林遊樂區香林服務區提供特展室，並規劃佈展及邀請藝文團體表演活動。 13. 阿里山國家森林遊樂區第一停車場、第二停車場及受鎮宮兩旁共計 29 家攤商，全數搬遷進駐香林服務區，持續加強管理。 14. 辦理鰲鼓濕地森林園區串連生態體驗步道工程。 15. 持續推動鰲鼓濕地森林園區生態旅遊推展輔導計畫。 16. 精進鰲鼓濕地森林園區館舍經營管理及駐館服務業務 17. 阿里山林業村之「森林之歌」之多功能展演及休憩場域。 18. 辦理嘉義市區之「阿里山森林鐵路車庫園區」木屋賣店及阿里山林業村假日花市標租。 19. 將嘉義市歷史建築—原嘉義製材所等建物，以林業文化為核心，並引用民間資源開拓影視、文創、觀光、商旅等產業。 20. 將嘉義市玉山一、二村歷史建築調查研究彙編成「藤田村的故事」出版，供一般民眾閱讀。 	<p>態環境之衝擊，維護水資源與棲地環境品質，避免二次災害發生，保障人民財產之安全，更達最大之國土保安效益。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 提升阿里山國家森林遊樂區之遊憩品質，減緩每日大量陸客及其搭乘交通、環境之衝擊。提供各活動與服務達成提升遊客旅遊深度及遊樂區多元行銷。 5. 加強全區櫻花樹之管理撫育工作，提供遊客最佳賞櫻景緻。 6. 有效解決阿里山國家森林遊樂區 30 年來人車爭道、攤販區髒亂問題，成功將人、車分流，營造舒適優質的遊憩空間及生態旅遊之永續環境，提升園區整體遊憩品質。 7. 提供遊客多元遊憩體驗並深入瞭解阿里山的歷史及風情。 8. 完整串連鰲鼓濕地森林園區之環狀遊憩系統，大幅提升園區整體遊憩品質。並培訓完成當地居民成為專業解說人員，強化當地生態旅遊之服務深耕環境教育目標。 9. 保留嘉義市的林業發展歷程，建構林業都市文化空間美學，營造觀光新亮點，提供民眾遊憩據點，帶動地區整體經濟發展，增加國庫收益，期林業城市風華再現。 10. 讓民眾體驗阿里山森林鐵路登山特殊工法及其珍貴性，並帶動附近商家的商機。 11. 推動國際認同並辦理交流，提升阿里山森林 	<p>時自行管理考核，整理相關資料備查。</p>
--	--	---	--------------------------

		<p>21. 與台灣鐵路管理局合作，阿里山森林鐵路開行『跟著森鐵去旅行』郵輪式列車。</p> <p>22. 推動阿里山森林鐵路登錄為聯合國教科文組織之世界遺產。</p> <p>23. 建置林火預警系統自動化設備，將原4個工作站測站全部改為全自動化系統，以電子儀器自動排程測量相關數據上傳林務局網站，不需再以人工處理節省人力且精準度高。</p> <p>24. 結合民間登山團體，共同守護山林。</p>	<p>鐵路國際能見度。</p> <p>12. 機關及民眾皆可透過網站系統取得火災危險度資料，以便於及早因應防制。</p> <p>13. 使愛山人士能協助防範森林火災、推展無痕山林運動、合作通報檢舉盜伐案件，成為守護國家森林的大軍。</p>		
<p>二、 創 新 服 務 標 竿 學 習 效 益</p>		<p>1. 檜意森活村委外營運履約管理。</p> <p>2. 利用無人載具及衛星影像辦理「崩塌地遙測監控判釋及災害緊急調查分析」。</p> <p>3. 強化工程品質控制及設計理念，各項工程混凝土澆置過程均錄影存證，並辦理工地之生態檢核。</p> <p>4. 嘉義市阿里山林業村促進民間參與投資案</p> <p>5. 提升阿里山國家森林遊樂區遊憩品質。</p> <p>6. 採公開招標以開口契約方式辦理國有林地內占墾地上物剷除工作。</p> <p>7. 阿里山森林遊樂區設置「遊園車」。</p> <p>8. 建立媒體新聞專屬 LINE 群組。</p> <p>9. 阿里山國家森林遊樂區摺頁改採彈簧折。</p> <p>10. 阿里山國家森林遊樂區人車分道入口平台設置無障礙通道。</p> <p>11. 鰲鼓濕地森林園區辦理園自行車道(防汛道路南北兩端)車輛管制。</p> <p>12. 持續與鰲鼓濕地森林園區周邊社區、團體、學校、機構建立互惠合作、共同推展環境教育之夥伴關係。</p> <p>13. 改善鰲鼓濕地森林園區收費制度，方便民眾繳交活動款項。</p> <p>14. 辦理阿里山森林鐵路「嘉義—奮起湖」之來回車票，可至大井川鐵道免費兌換「金谷—千頭」區間的普通客車單程車票活動。</p> <p>15. 辦理鰲鼓濕地森林園區之環保電動遊園車、電動自行車租賃系統。</p>	<p>1. 藉以延續保存臺灣林業的珍貴文化史蹟，並打造雲嘉南地區特色藝文育樂中心，及達成民眾、企業與政府三贏局面。</p> <p>2. 於颱風豪雨後即進行崩塌地變異分析，提供災區緊急處置對策，以保障民眾財產之安全。</p> <p>3. 防止混凝土構造物偷工減料，更積極提升工程品質，並藉由生態檢核，減輕治理工程對生態環境之衝擊，創造公共工程成為民眾、廠商及政府共利共榮之三贏局面。</p> <p>4. 以林業文化為核心，舊建物活化再利用為取向，打造林業城市風華再現之特色景點</p> <p>5. 藉由祝山林道人車分道系統有效解決人車爭道之問題，並連結園區內各遊憩動線及景點，以點、線延伸至面，營造生態旅遊之永續環境。</p> <p>6. 明訂剷除工作規範及價金給付條件，有剷除需求只需通知廠商並到場監工及驗收即可，以此方式每公頃剷除經費約可節省 2,000-5,000 元，2 年合約期可節省經費 30 萬元以上，並使各工作站執行占墾地上物剷除工作</p>	<p>各課室及各工作站</p>	<p>不定期查證、考核、訪查與輔導，平時自行管理考核。</p>

			<p>更有效率。</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. 提升行動不便遊客於阿里山森林遊樂區遊園方便性與舒適性並有效抑制遊樂區內非法車輛載客之營業行為。 8. 透過群組及時回應訊息、發布新聞稿，保持溝通管道暢通；加入轄區新聞媒體 LINE 群組，快速掌握轄區動態，以利業務推行。 9. 改善阿里山國家森林遊樂區摺頁版面不足及提供完整訊息，落實少紙化，型塑遊樂區環保形象。 10. 可滿足阿里山國家森林遊樂區肢體不便遊客賞景需求，以利行動不便遊客觀賞香林拱橋及船型拱橋美景。 11. 對於鰲鼓濕地森林園區遊客數日益增加，有助防範會車事故及維護交通順暢之目的。 12. 擴大鰲鼓濕地森林園區環境教育場域、提昇環境教育能量之目標。 13. 運用山林悠遊網系統報名並產生匯款虛擬帳號，民眾可至 ATM 辦理轉帳且本處可於系統查得各筆繳款狀態，繳費流程大幅改善，有效便民並減少中心行政處理程序。 14. 有助阿里山森林鐵路與黑部峽谷鐵道辦理票證互惠之國際交流活動。 15. 採專車預約收費方式(1,000 元/每輛次/2 小時)，優先提供身心障礙者、65 歲以上年長者、孕婦及 12 歲以下兒童預約，行駛路線原則為鷹揚鰲鼓、觀海樓及東石農場辦公室區間。 		
三、組織內部創新機制及運		<ol style="list-style-type: none"> 1. 型塑學習型組織，各單位人員輪流於處務會議中提出專業報告。 2. 辦理「新進人員與首長有約」。 3. 為及時配合檢警查緝、搜索、偵辦盜伐案件，成立「木材辨識小組」。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過專業知識及經驗分享，促進同仁學習、討論及檢討過程，激發更多服務創新的思維。 2. 使新進人員能與機關長官之間，進行輕鬆和緩 	各課室及各工	不定期查證、

作情形	<ol style="list-style-type: none"> 4. 研發及購置微型攝影機、車牌辨識器、3G 傳輸攝影機、紅外線照像機等新科技器材，佈建於高風險區以強化森林保護成效。 5. 於阿里山鄉豐山村成立「豐山駐在所」。 6. 成立「木材辨識小組」。 7. 在豐山村周邊增加設置 3 組車牌辨識錄影系統。 8. 運用衛星監測判釋協治理山林。 9. 確保工程施工品質，推行混凝土澆置全程攝影。 10. 運用通訊軟體 Line 新增監造單位群組。 11. 增置無人載具新科技協助業務推行。 12. 治山工程生態檢核機制建制與應用。 13. 森林鐵路平交道設施使用 RFID 感應系統。 14. 森林鐵路尖軌使用高錳鋼材質。 15. 增設工作站視訊會議系統。 16. 辦理阿里山森林鐵路車庫園區林產工藝品展示館和 2 棟木屋賣店標租。 17. 建立「漂流木處理實務手冊」。 18. 建立「苗圃病蟲害疫病通報及處理標準作業程序」。 19. 辦理嘉義縣阿里山鄉中大型哺乳動物相對豐度與分佈調查暨各部落傳統文化祭儀中野生動物之利用及當代狩獵範圍之探討案。 20. 辦理阿里山變遷與人文、文學研究委託專業服務案。 21. 辦理「海岸林地占用魚塢收回多元復育之研究」。 22. 辦理「臺灣杉菌根苗應用於奮起湖崩塌地復舊造林之可行性」研究。 23. 提倡本處閱讀風氣，鼓勵同仁充實專業知能並落實終身學習，辦理專書閱讀心得寫作及訂閱公務雜誌供同仁借閱。 	<p>對談交流，使其對公務生涯及進入新單位之發展更有信心進而發揮對公共事務的服務及熱誠。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 可隨時出勤，有利調度配合檢警辦理木材樹種辨識、檢尺工作。 4. 24 小時自動監控盜伐熱點地區人員出入狀況，彌補人力不足之困境，同時對案件偵查有事半功倍之效，同時有利日後偵辦事證，提高破案率。 5. 有效遏止轄內阿里山鄉豐山村石夢谷、千人洞等地區竊取紅檜、扁柏樹頭材案件之發生。 6. 大大提升檢警查獲非法盜取、收售等國有林班牛樟等貴重木案件之偵辦效率。 7. 對防範阿里山鄉豐山村石夢谷、千人洞等地區盜伐及案件偵查工作，有事半功倍之效，同時有利日後偵辦事證，提高破案率。 8. 運用遙測設備與技術，建立國有林崩塌地基本資料，並進行變異分析、災情量化評估，供進行災後緊急處置，避免二次災害的發生，及提供本處整體規劃治理之參考。 9. 避免混凝土澆置過程有偷工減料情形之發生，並減少對結構體完成後鑽心檢驗之工作量，有效運用人力調配及提昇結構體強度及工程品質。 10. 能即時溝通聯絡傳達重要訊息，增加工作效率及方便性。 11. 可迅速掌握崩塌情形、坡面殘存土砂及可能致災潛勢，供本處作為後續致災潛勢評估及應變工程投入、整體規劃治理之參考。 12. 可維護水庫集水區生物多樣性資源與棲地環境品質， 	作站	考核，平時自行管理考核。
-----	--	---	----	--------------

			<p>以減輕保育治理工程對生態環境造成的負面影響，增益整體環境品質。</p> <p>13. 透過空間電磁感應傳播，以達到自動識別被標識物體的目的，並減少微動開關機械故障的機率，又可減少號誌誤動作及被破壞毀損之情況外，另藉由結合遠端監控管理軟體於遠端桌面做系統管理，即時掌握設備狀態，以確保行車安全。</p> <p>14. 運用高錳鋼抵抗強衝擊及耐磨等特性及其具備其它耐磨材料無法比擬的加工硬化特性，使鐵路沿線易磨損之尖軌能藉由高錳鋼材質之更替，減少尖軌之損耗，也因尖軌使用壽命的提升，進而減少道班之工作量。</p> <p>15. 對於本處與工作站各項業務討論以視訊會議取代，大為提升工作效率，減少同仁交通往返時間，節省差旅費支應等效益。</p> <p>16. 依國產法辦理租賃契約，將閒置空間活化利用，增加國庫收入，又可帶動週邊人潮，提升服務品質。</p> <p>17. 編訂漂流木處理任務分組、使用表單及作業流程，做為同仁處理突發天然災害漂流木之作業依據，提升反應速度及行政效率。</p> <p>18. 提升苗圃病蟲害疫病之處理機制，製訂「苗圃病蟲害疫病通報及處理標準作業程序」，供同仁處理苗圃病蟲害疫病作業依據。</p> <p>19. 調查阿里山鄉林班地內(扣除保護留區及森林遊樂區)可能利用物種資源及中大型哺乳動物相對豐度與分佈資料、蒐集阿里山鄉原住民狩獵文化資訊及各部落傳統文化祭儀中野生動物之利用情形，據以研擬阿里山鄉各保護留區以外之林班地野生動物資源經營管理之可行措</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>施。</p> <p>20. 建構「臺灣森林文學」。完成《阿里山文學誌》，札根人文、紀錄森林，以「阿里山文學」為主題，蒐錄自1895-2015年阿里山地的文學書寫進行系統的整理，並輔以歷史觀點加以觀察，透過詩歌、散文、遊記，山林審美經驗記憶下的文學創作。</p> <p>21. 以不規則施作干擾水體表面積，避免再淪為養殖使用，並以設置浮島、管柱造林等多樣化方式，增加保安林帶植被面積、建立復育造林之參考模式。</p> <p>22. 藉由篩選出優良菌根孢子砂作為接種源，可供苗圃大量接種於臺灣杉苗木進行復育造林。</p> <p>23. 透過專書閱讀心得寫作及訂閱公務雜誌借閱，提升同仁思考及寫作能力，並藉由雜誌閱讀，汲取新知，掌握社會脈動，培養創新思維。</p>	
--	--	--	--	--

陸、績效檢討

- 一、各單位應接受各級主管機關不定期查證、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。