

# 國軍退除役官兵輔導委員會榮民森林保育事業管理處

## 110 年度提升政府服務效能執行計畫

110.05.21

### 壹、依據：

依據輔導會 106 年 4 月 10 日函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」。

### 貳、目標：

- 一、貫徹政府「以民為本」、「傾聽民意」政策，期使退除役官兵、眷屬及民眾感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「真誠、效率、同理心」的態度，持續推動更優質作為，並以良善治理、結合地方資源，創造最佳之服務價值。
- 三、持續推動退除役官兵、眷屬及民眾滿意服務，簡化工作流程，型塑高效率服務形象，提供有感的優質服務。
- 四、整合運用所屬機構管理面「水平連結」、資訊面「整合平台」之統合服務功能，開發「創新」與「精進」服務措施，以提升卓越服務品質。
- 五、建立公開透明的服務環境，擴大社會參與，確保退除役官兵、眷屬及民眾知的權利。

### 參、實施對象：

- 一、本處各組室(區)：企劃組、生產組、行政室、人事室、

主計室及棲蘭山工作區。

二、力麗明池股份有限公司（依合約配合實施）。

#### 肆、實施要項：

##### 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- (一)110年3月8日起每週召開主管週報，及每月最後一週召開工作會報，檢討前週工作執行情形、下週預定進度、當月重要工作總結與策定次月工作重點，並就實際需要適時召開專案會議，紀錄備查。
- (二)充分運用現有人力，持續維護環境美化，適時整修老舊建物，物盡其用。
- (三)強化安全應變措施，加強門禁管制、確實辦理員工消防訓練，重視衛生及公共安全之預防措施。
- (四)委外公司於棲蘭、明池森林遊樂區改善無障礙環境，友善行動不便人士。
- (五)於本處官網提供榮民(眷)就業服務資訊，並依促參合作之力麗明池公司職缺隨時更新。
- (六)依文化資產保存法、森林法、野生動物保育法及濕地法進行相關護管作業及自然保留區之經營管理工作。
- (七)配合行政院核定之德基水庫集水區治理計畫於所轄大甲溪事業區進行造林撫育工作、林政管理、森林防火等工作，以維護大台中地區飲水安全。
- (八)於本處所轄林道持續進行邊坡砍除雜草、邊溝淤泥挖掘、坍方清除、碎石級配鋪設等維護工作避免降雨造成之地表沖刷、土砂流失，林地崩塌地滑、減少下游土砂災害，維持林道行車安全及民眾生命財產保全。
- (九)適時檢討預算執行情形，達成杜絕浪費，減少不經濟

支出之效能。

## 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

- (一)由委外公司執行棲蘭、明池森林遊樂區顧客滿意度問卷調查，並設置實體及電子意見信箱供民眾反應意見。
- (二)本處官網設置首長電子信箱供民眾反應意見。
- (三)每日上午閱讀報紙，並不定時蒐集線上媒體報導本處與相關單位之輿情，陳閱後供相關組室處理或參考。
- (四)針對各項政策發布及活動舉辦，主動蒐整媒體刊登內容及民意關心事項，持續與媒體良性溝通，搭建政策辯護橋樑，使政策推展切合民意。

## 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- (一)將招標資訊公告於本處官網與政府電子採購網，方便民眾電子領標而毋須親臨本處領標。
- (二)委外公司設立訂房網頁及繳費系統，讓民眾可迅速查詢空房及付費。
- (三)結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件，包含林區聯合巡視、林政聯合護管、森林防火演練及宣導等。
- (四)增進為民服務，協助辦理登山團體借道進入100線林道之車輛單向接駁申請，除書面申請外，開放受理傳真、電子信箱等申請方式，便利民眾申辦。
- (五)推廣林區成果，提供教學研究與國內外賓參訪。
- (六)採取劃帳或存帳方式收款及支付款項，節省廠商領款時程及便利民眾付款。
- (七)建置多元化資訊管道，設立Facebook粉絲專頁，供大眾參與及瞭解本處辦理各項活動。

#### 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一)委外公司提撥新臺幣12萬元予大同鄉公所作為國中、小清寒學生獎助學金。
- (二)於校舍路以北土地辦理土地活化專案—「森活計畫」，公有土地將以BOT方式辦理活化，興闢多元便民設施，減少城鄉差距。
- (三)民國102年啟用「檜木小學堂」，交由宜蘭縣政府大同鄉部落發展生態旅遊，帶動原鄉觀光經濟。且本處為讓社會大眾皆有機會欣賞檜木景緻，該景點並無額外收取費用，交由縣府及相關部落來主導。

#### 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (一)於本處官網公告最新法令政策、促參案執行情形。
- (二)公開年度預決算，使機關年度預算資源及成果透明化。
- (三)將本處辦理之委託研究成果及出版品電子檔置於本處網頁，有助於學術交流，並讓民眾認識政府施政成效及臺灣林業經營歷史與自然資源。

#### 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- (一)內政部營建署委託本處協助辦理109-110年度鴛鴦湖重要濕地(國家級)基礎調查案，加強生態保育服務。
- (二)本處110年度委託研究案共2案，分別為「應用遙測技術分析棲蘭山100、160、170線林道人工林資源」，分析該區域人工林現況，以及辦理「棲蘭山林區哺乳動物、鳥類資源調查」，俾利瞭解自然資源保育成果，供後續林區經營參考。

#### 伍、推動作法：

- 一、本計畫修訂後，將納入各年度各項預定推動之重點或階

段性工作，以加強執行效果、提升服務效能。

- 二、依本計畫附件策略所訂定之具體作法執行，並於年度結束後2週內，將執行成效交由行政室彙整，於1月底前公開於本處官方網頁。
- 三、為民服務之工作應持續性地融入日常作業與生活中，並適度運用管考作為，方成見效。各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片及時拍照留存紀錄，以保存備查。

#### 陸、管制考核：

- 一、依據本處『提升服務效能執行計畫』所策定之執行時程查核執行情形，以確認各項工作項目均於時限內完成，另延續性及不定期工作，則採抽查方式辦理。
- 二、依據單位及個人是否達成計畫之執行成效進行考評，並將缺失或尚無法改善之工作列入記錄，作為下年度研提改善計畫之依據。
- 三、對於按期程完成、提前完成各項作業績效顯著，或提出改善建議計畫確實可行，且執行成效良好之組室(區)或個人，簽請獎勵。
- 四、計畫執行期間或執行後，民眾對本處提出之建議及批評，均進行檢討分析改善空間或精進作為。