

國軍退除役官兵輔導委員會榮民森林保育事業管理處

提升政府服務效能執行情形

項次	實施要項	具體作法	完成期限	執行單位	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、每月召開一次工作會報，確實檢討當月重要工作及策訂次月工作重點，並就實際需要，適時做必要之集會與溝通，記錄備查。	每月	行政室	本處定期於每月最後一週之星期三召開工作會報，並確實檢討當月重要工作及策訂次月工作重點，110 年計召開 12 次工作會報；另每月召開工作會報之紀錄及資料並於次月 10 日前報會備查。
		二、每二週召開一次主管週報，確實檢討每週重要工作及策訂次週工作重點，並就實際需要，適時做必要之集會與溝通，記錄備查。	每二週	行政室	本處於 110/3/3 律定每週召開一次主管週報掌握管制事項進度並規劃次週預計工作事項，並每月最後一週併同工作會報辦理；另 110 年 10 月工作會報指示改由 2 週一次辦理。110 年計召開 25 次主管週報。週報指裁示事項執行情形及各單位提報資料於會議前陳核。
		三、充分運用現有人力，持續維護環境美化，並適時整修老舊建物，物盡其用。	經常性	行政室	本處處區環境維護以月為週期，定期進行人行道清潔與處區除草作業。另於 110 年 5 月 12 日辦理本處處區綠籬植栽案，種植小苗(春不老 484 株、桂花 300 株)以因應本處健休一土地分割。且工作區配撥 45 株大苗(象牙木 20 株、流蘇 25 株)予處區，已規劃種

			植於招待所前方空地。 110年處區辦公廳舍等建物油漆及修繕工程已於110年9月27日開工，直至111年1月21日進度達99.24%。
四、強化安全應變措施，成立相關應變小組，確實辦理員工消防訓練。	每半年	行政室 工作區	<p>一、本處每半年舉辦一次員工防災教育訓練，由全體同仁參加以強化火災、森林火災、地震、颱風等各項災害防範知識。</p> <p>二、110年員工防災教育訓練已於12月30日辦理完畢(上半年因疫情關係停辦)，訓練課程內容含地震防災、防火知識宣導及消防器材實地演練操作等。工作區亦於8月26日辦理森林防火演練。</p> <p>三、為確保環境衛生，不定期加強孳生源清除及環境巡視等自我檢查作業，以預防病媒蚊孳生。</p>
五、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。	經常性	生產組	一、委外廠商力麗明池股份有限公司依內政部101年11月16日發布之「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」完成棲蘭山莊及明池山莊無障礙設施改善，已於107年11

				<p>月 28 日提送完工報告，並由本處核轉宜蘭縣政府。</p> <p>二、力麗明池公司皆有定期維護園區各項無障礙設施狀況，並由本處每月至現場查核維護狀況。</p>
	六、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。	經常性	生產組	本處官網可連結至宜蘭縣榮民服務處以提供就業資訊，並隨時更新力麗明池公司之相關職缺訊息。
	七、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。	每年	企劃組	本年度執行一般林區巡視 384 次，執行自然保留區巡查護管 93 次，另配合林政管理機關執行聯合巡視 13 次，深山巡視 12 次。
	八、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。	每年	企劃組	本年度執行德基水庫集水區治理計畫造林地撫育工作已完成防火線補修 5.73 公頃、檜木林中後期撫育 10 公頃，作業面積共計 15.73 公頃。
	九、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。	每年	企劃組	100 線全線(0-30K)、130 線(0-1K)、160 線(0-5K)及 170 線(0-11K)林道雜草刈除、碎石級配料鋪設與橫溝鋼板、邊溝清理，並於林道坍方落石發生時，即時清除搶通，以及配合林政人員處理林道危木，以維持林道行車安全。

		十、強化內部審核，使有限預算發揮最大成本效益，並適時檢討預算執行情形，以達成杜絕浪費，減少不經濟支出之效能。	經常性	主計室	本處定期將每月之預算執行情形於每月之工作會報中報告，並促請各單位秉持開源節流原則辦理。
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。	顧客滿意度-每月執行意見信箱-經常性	生產組	委外廠商力麗明池股份有限公司定期於每月辦理遊樂區顧客滿意度問卷調查，調查結果並以統計報告表方式呈現；另分別於遊樂區櫃台及官網設置實體及電子意見信箱以利民眾使用。
		二、本處官網設置首長電子信箱供民眾反應意見。	經常性	生產組	本項已於本處官網設置「首長信箱」，並由收發人員每日收信，110年共接獲0封民眾來信。
		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。	每日	企劃組	本年度共剪報8件；另外如有相關訊息，將隨時上傳本處Line群組。
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。	不定期	企劃組	本處各採購金額達公告金額以上或未達公告金額之採購案皆依規定辦理公開招標於政府電子採購網公告，招標資訊並公告於該網，以便民眾電子領標；另於本處官網不定期更新招標資訊及設置政府電子採購網之連接路徑。
		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。	經常性	生產組	委外廠商力麗明池股份有限公司已於官網「力麗馬告生態園區」建置

				棲蘭及明池遊樂區之訂房系統及付費系統，方便民眾辦理訂房事宜。
	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。	經常性	企劃組	<p>一、為積極防範森林盜伐，參與新竹林管處12月29日辦理北橫聯繫查緝會議，溝通協調如何強化防範森林盜伐，積極配合各相關查緝林政案件，並協請保七總隊不定期進入100線林道夜間巡視。</p> <p>二、110年9月3日、9月24日、9月28日分別參加羅東林管處、新竹林管處、東勢林管處舉辦防火座談會，討論森林火災防範事宜，以提高林火應變處理能力。</p> <p>三、參加東勢林管處於110年11月17-18日舉辦「梨山地區高海拔森林火災搶救支援共同訓練」，精進本處協助救災人員搶救災害技巧及火場延燒之研判。</p>
	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，除了書面申請外，開放受理傳真、電子信箱等申請方式，便利民眾申辦。	不定期	企劃組	本年度辦理登山借道申請案共69件，合計845人。鴛鴦湖自然保留區申請注意事項已放置於本處網頁主動公開資訊之本處相關法規項下。
	五、推廣林區成果，提供教學研究與國內外賓	不定期	企劃組	本年度申請進入鴛鴦湖自然保留區共29件，計398人；

		參訪。			申請進入林區其他場域共55件，計803人；並視教學所需，派員協助引導解說。
		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。	經常性	行政室	一、本處支付帳款均以匯款方式辦理，達到廠商快速收取款項之功效。 二、本處收取之各種款項利用匯款方式入帳，便利廠商或民眾付款；若以現金或支票繳納時，亦依出納作業規定於限期內存入公庫。
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。	每年	生產組	委外廠商力麗明池股份有限公司每年依據「民間參與棲蘭及明池遊憩設施整建及營運計畫」經營契約第8.4項規定辦理前一年度之大同鄉敦親睦鄰回饋計畫；110年度回饋計畫已於110年4月8日辦理完成。
		二、辦理本處土地活化作業，俾利將本處經管之土地提供多樣化之服務。	一年	行政室	有關本處經管宜蘭市林森路上之商業區及健康休閒專用區經輔導會核定採促參BOT方式辦理開發建設，本案預計111年完成招商及簽約事宜。另其他土地活化作業，包括辦理相關土地租賃事宜。
		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	每年	企劃組	檜木小學堂已交由縣府及相關部落來主導，110年度參訪累計177人次。

		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。	經常性	生產組	本項本處均持續於官網「業務公告」連結下方公布本處及各機關法令政策宣導及本處委外促參案之辦理情形等資訊。
		二、公開年度預決算，使機關年度預算資源及成果透明化。	每年	主計室	本處年度預算、決算收支餘絀表及平衡表放置網頁上供各機關及民眾參閱。
		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。	每年	企劃組	本處委託研究成果及出版品電子檔已置於本處網頁出版研究項下供民眾下載閱覽。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、設立Facebook粉絲專頁，供大眾瞭解本處辦理各項活動。	經常性	生產組	本處 Facebook 粉絲專頁持續更新與本處業務相關之資訊與各項活動內容。並分別於 7 月 9、28、29 日、8 月 19、24 日、9 月 23、28、30 日、10 月 8 日、12 月 22、23 日進行直播，合計共 11 次。
		二、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。	一年	企劃組	本年度鴛鴦湖重要濕地基礎調查案已於 110 年 12 月 30 日辦理第 3 期驗收通過，並將調查成果上傳至濕地環境資料庫。

		<p>三、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「110年度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。</p>	一年	企劃組	<p>「應用遙測技術分析棲蘭山100、160、170線林道人工林資源」案成果報告書依規定寄存國家圖書館，並於政府研究資訊系統(GRB)與本處官網公開。</p> <p>「110年度棲蘭山林區哺乳動物、鳥類資源調查」案延長調查至111年3月，後續調查成果皆依規定辦理公開。</p>
--	--	---	----	-----	--