

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計畫

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) 考量榮民（眷）及民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，持續進行環境美化，並適時充實更新服務設施。
- (二) 為友善行動不便人士及關懷弱勢，積極改善遊樂區無障礙環境，並於本處網頁建置無障礙系統，方便視障民眾使用。
- (三) 辦理「林區經營」業務，培育良好森林資源，並以森林涵養水源、鞏固土壤、保育野生動物等，以增進全體國民之福祉，發揮森林之公益性價值。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。

- (一) 重視民眾服務感受，透過問卷調查，瞭解遊客對於本處棲蘭、明池森林遊樂區之滿意度。
- (二) 設置實體及電子信箱供民眾反應意見，建立榮民（眷）及民眾意見處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。
- (三) 持續關注新聞媒體、報章輿論並快速回應，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。
- (四) 建立「常見問題集」(FAQ)，將常見之問題彙整並提出回答公布於官方網頁上，得以在榮民（眷）及民眾提出之前，先行為其解惑。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- (一) 運用多元方式(如email、傳真、電子領標等)，提供民眾洽公管道，降低民眾必須親臨現場的頻率並加速

辦公效率。

(二)推動本處內部各組室服務流程整合及資源共享，提供完善且便利之服務。

(三)建置多元化資訊參與管道，如意見箱、民意信箱及臉書facebook等，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

(一)因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群(如視障人士、清寒學生等)提供支援或適應性服務，如建置無障礙環境、提供獎助學金等。

(二)本處之「檜木小學堂」配合宜蘭縣政府大同鄉部落發展生態旅遊，帶動原鄉觀光經濟。

(三)積極配合宜蘭縣政府進行都市計畫更新，俾利將本處經管之土地提供多樣化之服務。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

(一)將本處促進民間參與案執行情形於官方網頁中公告，利於民眾瞭解本處治理情形。

(二)將本處辦理之委託研究成果及出版品電子檔公布於本處網頁，除有助於學術交流外，亦可使民眾認識政府施政成效及臺灣林業經營歷史與自然資源。

(二)公開年度預決算，使本處機關年度預算資源及成果透明化。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

(一)配合內政部營建署城鄉發展分署辦理國家及鴛鴦湖重要濕地保育利用計畫，積極加強鴛鴦湖之生態保育服務，保存國家重要資源。

(二)本處年度委託研究案係以利用遙測影像調查鴛鴦湖

地區森林結構，建立鴛鴦湖生態基礎資料，俾利後續生態經營及保育利用。

伍、推動作法：

- 一、本計畫訂定後，將納入 106 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、依本計畫附件一策略所訂定之具體作法執行，並於年度結束後 2 周內(107 年 1 月中旬)，將「提升政府服務品質執行成效」(如附件二)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。