

# 行政院農業委員會臺東區農業改良場 100 年度服務創新精進執行計畫

## 壹、計畫依據

- 一、行政院研 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函修訂「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 100 年 2 月 11 日農秘字第 1000075259 號函頒「第 4 屆（100 年度）農委會服務創新精進實施計畫」。

## 貳、計畫目標

依據農委會核心施政理念-給農民過好日子，以打造台灣農業成為「衛生安全的健康農業」、「科技領先的卓越農業」及「安適休閒的樂活農業」為施政願景，並依據「政府服務創新精進方案」三大目標，體現公共服務品質的全面躍升：

- 一、持續推動民眾滿意服務，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、鼓勵機關積極進行多方面整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質等三大目標，體現公共服務品質的全面躍昇。

## 參、實施對象

本計畫以本場各課、室及分場為「第一線服務機關」之執行單位。

## 肆、實施方式

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
優質便民服務(600分)					
服務流程 (280分)	服務流程 便捷性 (180分)	<p>1. 規劃大門口設置單一窗口、全功能服務諮詢中心，專人導引民眾洽辦公務。</p> <p>2. 副場長每季召開創新服務執行成效會議，引領課室主管，全員參與運作。</p> <p>3. 親赴各水稻栽培地區並配合合理化施肥講習會及田間觀摩會，讓農友於當地現場即可獲得專業技術，減少奔波，增加其知識取得便捷性，提升服務品質。大幅提升生產品質，增加農友收益。</p> <p>4. 輔導稻米產銷專業區，提昇農民栽培技術，增加收益並節省政府公糧收購價格。</p> <p>5. 轄區內如有天然災害發生，主動協助農作物天然災害鑑定及復耕技術。</p> <p>6. 電子信箱或電話技術諮詢</p>	<p>提升便民，完整的資訊服務及技術諮詢管道，提供即時性服務。</p> <p>統合運用資源，開發創新服務措施。</p> <p>配合辦理水稻合理化施肥講習會 14 場及田間觀摩會 5 場次，介紹水稻栽培技術及品種特性。</p> <p>100 年輔導 6 處稻米產銷專業區，並增加栽培面積約 1054 公頃。</p> <p>主動協助農作物天然災害鑑定及復耕技術。</p> <p>專人電話立即回覆</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>改良課 環境課</p> <p>改良課</p> <p>各單位</p> <p>推廣課</p>	<p>秘書室製作訪客統計彙整表逐月陳閱。</p> <p>3.6.9.12 月份場務會議後一週內召開。</p> <p>辦理講習與示範觀摩預計： 第一季 8 場 第二季 3 場 第三季 6 場 第四季 2 場 共計 19 場。</p> <p>100 年 2 月底前完成初審與複審工作，並於 12 月辦理專業區評鑑。</p> <p>如有氣候異常即主動發布新聞稿，災後提供災害鑑定與復耕技術。</p> <p>設置服務表</p>

	<p>案件指派專人回復處理。</p>	<p>計 120 件、電子信箱 30 件。</p>		<p>單 每 季 查 核。</p>
	<p>7.辦理農民專業訓練教育講習、E 化研習課程、傾聽人民心聲座談會、產銷履歷講習會、家政推廣教育研習與競賽、配合農民產銷班班會辦理宣導農業政策座談會。</p>	<p>預計辦理農民專業訓練教育講習 5 場次,受益農友達 150 人;E 化研習課程計辦理 2 場次,受益人數達 60 人;傾聽人民心聲座談會 5 場,參加農民共 300 人,產銷履歷講習會 3 場,參加農民共 180 人;家政推廣教育研習競賽 5 場,參加農民共 250 人;配合農民產銷班班會辦理宣導農業政策座談會 10 場,參加農民共 600 人。</p>	<p>推廣課</p>	<p>農民專業訓練教育 5 場次、E 化研習課程 2 場次產銷履歷 3 場次、家政推廣教育研習競賽 5 場、次參加產銷班會座談 10 場次合計人數約為 1,500 人。</p>
	<p>8.製作土壤及植體營養診斷技術宣導摺頁、取樣袋及採土器,放置於轄區各鄉鎮地區農會及產銷班班長處,方便農友索取。</p>	<p>製作合理化施肥相關宣導摺頁 9,000 份及取樣袋 16,000 個,放置於轄區各鄉鎮地區農會及產銷班班長處,並推行農作物土壤及植體營養診斷技術服務,服務案件預計 2,000 件以上。</p>	<p>環境課</p>	<p>每月統計報表彙陳。</p>
	<p>9.加強田間管理及採收後處理農業機械化與自動化。</p>	<p>研發水稻、果樹、特作新型農機及加工機械、技術,預計 3 項,辦理示範觀摩、講習會,促進田間管理及採收後處理農業機械化</p>	<p>環境課</p>	<p>辦理示範觀摩與講習會預計: 第一季 2 場 第二季 1 場</p>

		與自動化，提升生產效率。		
		10.矽質及碳化資材於作物生產應用技術。至轄區內各鄉鎮推動作物合理化施肥輔導服務。	辦理合理化施肥講習會 25 場次與 6 場田間成果說明會。	環境課 辦理講習與示範觀摩預計： 第一季 8 場 第二季 10 場 第三季 8 場 第四季 5 場 共計 31 場。
		11.成立農作物病蟲害診斷及諮詢服務站，提供申請表及免費專線，加強病蟲害診斷服務，提供防治諮詢，避免農民浮濫用藥。	預定完成農作物病蟲害診斷及處方服務案件 400 件以上。	環境課 即時發布疫情警報。
		12.即時宣導台東地區主要農作物病蟲害相調查、預警與監測服務，降低農民損失。	辦理台東地區主要農作物病蟲害相調查與監測。發布水稻、柑桔、番荔枝等作物病蟲害警報，並即時上網公告、簡訊、E-mai或郵寄方式告知農友最佳防治時機。	環境課 即時發布。
		13.輔導產銷班吉園圃，審查病蟲草害防治紀錄簿。	配合安全用藥講習講習，宣導 51 班。	環境課 配合合理化施肥講習場次，輔導產銷班。
		14.與民有約-產銷班座談。	辦理區域農業座談會，凝聚區域農業發展共識。	推廣課 預計 6 及 12 月各 1 場，共計 2 場。
	服務流程透明度 (100 分)	1.提供承辦單位人員職稱、專長、聯絡電話、傳真及電子郵件信箱。	於本場網頁增減。	推廣課 即時更正，並統計次數。

		2.本場出版刊物公布於網站。	包括農情月刊、農業專訊、技術專刊、研究彙報、年報、食譜及臺東地區農業新聞等相關資訊各乙種，提供瀏覽下載。	推廣課	月刊 12 期 專訊 4 期 、研究彙報 1 輯、技術 專刊 4 本、 年報乙冊 12 月底完 成。
		3.來場參觀、商借會議室申辦案件，主動告知申辦人相關流程及核定。	登錄作業及主動告知申辦及核定。	推廣課	訂立申請表格記錄登錄。
		4.辦理服務農民相關之農業管理獎補助核定計畫，及 98、99 年度創新精進服務核定計畫。分別公布於本場網頁。	公布於本場網頁。	推廣課	每季公布於本場網頁。
		5.辦理農民專業訓練計畫、人力培訓短期職訓等訓練資訊，均先公布於本場首頁最新消息。	公布於本場首頁最新消息。	推廣課	於訓練前 10 天公布於本場首頁最新消息。
		6.於各講習會及網站公布農作物病蟲害診斷流程、申請表、服務項目、專線與信箱。	網站提供各項服務流程、申請表與電話。	環境課	受理病蟲害診斷，並即時回覆。
		7.經由合理化施肥及安全用藥講習或技術指導過程，立即回應農友問題，並提供相關訊息。	辦理合理化施肥講習會 25 場次與 6 場田間成果說明會。	環境課	辦理講習與示範觀摩預計： 第一季 8 場 第二季 10 場 第三季 8 場 第四季 5 場 共計 31 場。

		8.專家資料在網站中公佈，方便民眾洽詢。	定期修正本場專家資料，並公佈於網站。	各單位	不定期更新
機關形象 (170分)	服務場所 便利性 (50分)	1.服務場所內外環境之清潔與維護，配合行政院環保署持續推動「清淨家園全民運動計畫」活動，並加強環境綠化美化及維持環境整潔。	定期維護相關設備，提供民眾便利、舒適之洽公環境及農民農業專業訓練設備齊全之場所。	秘書室	每月將執行成果登載至清靜家園全民運動願曆邊部落格綠色生活網。
		2.服務台及無障礙設施，包括斜坡道、身障專用盥洗室、哺乳室及飲水設備，按時維護，並規劃適當之停車空間，便於民眾使用。範例、影印設備、老花眼鏡及文具用品等規劃完善。	營造友善環境，打造便捷、溫馨、無障礙之優質服務空間，改善服務台及訪客等候空間之各項軟硬體設施，提升民眾滿意度。	秘書室	妥適規劃申辦動線，符合民眾使用習慣。
		3.提升辦公環境品質，場區環境花木，專人維護管理，辦理各單位環境檢查，及妥善規劃停車空間。	規劃本場各處綠地，完成各區特色栽植、落實生態園區管理。	秘書室	課室主管組成評鑑小組，每半年辦理環境評比競賽1次。
		4.場區環境加入南島文化元素布置，並製作雙語化動線標示牌、單位牌及配置圖等。	營造本場成具原民特色之辦公環境，及空間標誌雙語化。	秘書室	100年10月前完成布置。
服務行為 友善性與 專業性 (90分)		1.製作本場國語、台語版本等光碟簡介。	建立以客為尊的服務體系，提升機關形象。將各版本光碟置放於網路，提供全時段服務。	推廣課	本場同仁設計及配音後委請專業製作，依序於6、9月完成。
		2.製作靜態海報，提供民眾汲取最新農業資訊與本場研發及活動成果，設置宣導	於本場區域教學中心、植保研究室、土壤肥料研究室與	推廣課 環境課 斑鳩分	記錄索取栽培刊物數，彙整表逐月

	資料及有關農作物栽培技術刊物專櫃，免費提供索取。	斑鳩分場設置刊物專櫃，方便農友取閱。	場	陳閱。
	3.設置農民暨消費者服務中心及農民服務中心平台。	設置服務專線電話、傳真 24 小時開放收件，並設置電腦供上網查詢，並提供農情月刊、農業專訊、技術專刊等各種農業技術刊物。	推廣課 環境課 斑鳩分場	逐月記錄彙整陳核。
	4.推行蔬菜花卉、果樹、土壤健康管理及現場診斷諮詢走動式管理服務模式。	專業人員視需要親赴田間現場診斷園藝花卉、果樹等作物生育情形，以及土壤健康管理及病蟲害諮詢。	環境課 改良課 斑鳩分場	組成技術服務團隊，提供現場指導及諮詢，並將為民服務彙整表逐月陳閱。
	5.將新技術或研發成果製作為技術報導或靜態海報，主動提供農民閱讀應用。	將臍橙套袋及番荔枝授粉器使用技術製作為技術報導，主動提供農民閱讀應用。	斑鳩分場	記錄索取刊物數，彙整表逐月陳閱。
	6.將駐場保全員納入第一線服務工作，大門入口警衛室設有專人負責到訪賓客之諮詢及引導，提升服務態度與專業性，即時解決來場農民諮詢所提問題。定期對場內及園區服務、警衛人員施行服務禮儀教育訓練。	以積極主動之服務態度，以農民為尊，提供親切、迅速且便民的服務，提高洽公民眾之滿意度。有效提升服務及業務人員專業領域之深度及廣度。	秘書室	配合為民服務電話禮貌運動，按季管考評比。
	7.加強為民服務電話禮貌運動。訂定電話禮貌實施計畫，每月辦理電話禮貌測	每月進行電話禮貌測試 1 次，要求鈴響 3 聲內即接聽，	秘書室	按季管考評比。

		試。在各項會議宣導電話禮貌，按季辦理電話禮貌競賽4次。	提升本場服務人員電話禮貌，並能提供電話即時諮詢服務。		
		8.辦理標竿學習參訪績優機關或科技園區、企業團體等。	同仁可藉由標竿學習過程了解他機關(單位)之長處，以作為本機關學習標的，並達到改善機關內部服務品質及顧客導向之不足。	人事室	參訪人員撰寫現場參訪心得報告。
服務行銷 有效性 (30分)	1.辦理大型區域性農業推廣聯繫會、指派專業技術人員參加農業產銷班座談班會，效宣導農業政策及相關技術，本年度計參加30班次，除即時解決農民經營及地方農業發展相關問題外，並針對地方農民反應與要求，擬訂本場年度研究推廣計畫。接待各界團體來場參觀。	本年度預計參加30班次，除即時解決農民經營及地方農業發展相關問題外，並針對地方農民反應與要求，擬訂本場年度研究推廣計畫。參訪預計32場次，來訪人數1,200人。	推廣課	參加產銷班班會30場次、參訪32場登錄，計約62場次1200人次。	
	2.農作物病蟲害診斷鑑定、預警及防治技術諮詢服務。	專業人員親赴田間現場病蟲害診斷及鑑定為民服務，並即時告知或E-mail或上網公告分析結果。即時發布警報，提醒農民注意。	環境課	為民服務後，每月進行1或2次之抽樣追蹤調查滿意度。	
顧客關係 (150分)	民眾滿意度 (80分)	1.辦理為民服務民眾滿意度調查1次。	達到改善業務措施及強化為民服務績效。	秘書室	100年9月完成滿意度調查。
		2.農業專業訓練等訊息通知。	主動通知鄉公所、農會、產銷班轉知外，亦可直接通知	推廣課	海報公布。

			農民。		
		3.辦理本場各項刊物民眾索閱反應滿意度調查。	民眾索閱文書登記及發放問卷調查。	推廣課	於9月份辦理各項刊物消費者滿意度調查。
		4.辦理網路諮詢回覆滿意度調查。	登記後回覆並詢問服務滿意度。	推廣課	於6、12月彙整
		5.辦理「2011樂活臺東-香戀百分百」系列活動參與民眾滿意度調查。	辦理香草栽培示範觀摩2梯次、香草精油乳液DIY4梯次、芳香舒壓與養生保健2梯次、研發地方特色小米飯及香草輕食餐6道食譜，預計參加人數600人次。	改良課	於4月23日辦理香草活動1場次。
		6.辦理合理化施肥宣導推廣反應滿意度調查。	促進合理化施肥推廣績效。	環境課	於5、11月分辦理滿意度調查。
		7.辦理吉園圃安全用藥宣導推廣反應滿意度調查。	促進吉園圃安全用藥推廣績效。	環境課	於5、11月分辦理滿意度調查。
		8.辦理各鄉鎮農會及人民團體參訪場內作物栽培設施及技術。	提升民眾對本場栽培技術認識及推廣相關業務。	改良課	按月填報查核。
		9.辦理國內學校(學院)學生研習交流。	協助教學輔導，理論實際配合，加強學習效果。	改良課	按月填報查核。

民眾意見處理有效性 (70分)	1.建置民眾意見收集管道(如首長信箱、電子信箱等)，處理民眾非現場意見，專人蒐集當日6家報紙、6家網路電子報，剪取農業新聞民意並即時處理。	建構便民、全方位的資訊服務、技術諮詢管道，即時回應及處理民眾意見。	秘書室	運用科技資訊全方位管道，專人管理，即到即辦即時回應。
	2.首長與民有約申請表、場長會客記錄處理後續追蹤。	每月辦理「首長與民有約活動」，與民眾溝通，建立交流管道，廣納各方意見。場長會客紀錄部分，分辦各業務單位，並定期追蹤辦理情形。	秘書室	逐月記錄彙整陳核。
	3.辦理傾聽人民心聲講習暨座談會、參加農業產銷班座談班會、辦理區域性農業推廣聯繫會等多項管道。	了解民眾意見、抱怨及施政的回應，均於現場立即回應說明，即時回應農民意見。	推廣課	辦理講習座談會、產銷班班會、區域性聯繫會即時回應。
	4.作物病蟲害諮詢及輔導農業安全教育宣導等服務。	辦理水稻、番荔枝、鳳梨釋迦、柑桔等重要作物病蟲害安全用藥管理技術講習與示範觀摩及親赴現場進行病蟲害診斷，將農友問題立即答覆與解決。	環境課	受理病蟲害診斷案件，答覆農友問題，每月統計案件，並陳核。
	5.邀請相關機關、團體代表及農民，進行產銷座談會。	辦理鳳梨釋迦外銷、災後復耕等座談會，凝聚區域農業發展共識。	斑鳩分場	重要提案列管並定期追蹤。

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
資訊流通服務(200分)					
資訊提供及 檢索服務 (100分)	資訊公開適 切性與內容 有效性 (50分)	依據「政府資訊公開法」 主動公開本場相關資訊於 網站。	設置「主動公開資 訊」專區，主動公 開政府資訊並確保 資訊內容正確豐 富。	推廣課	內部自我管 考，每季查 核。
		1.本場網站建立資料。	建立本場 100 年度 最新消息、研究單 位成果、農業政 策、資訊公開、出 版刊物、食譜等本 場有關訊息。	推廣課	內部自我管 考，每季查 核。
		2.電子郵件及信件、電話服 務、來場親訪諮詢的服 務案件。	建立電子郵件及信 件、電話服務、來 場親訪諮詢服務案 件。	推廣課	建立專家 群，每月報 表送課長陳 核。
		3.本場定期發行的刊物，上 傳至本場「出版刊物」 專區。	包含年報、農情月 刊、研究彙報、農 業專訊、農機報 導、不定期出版的 技術專刊、與臺東 地區農業新聞等資 訊刊登，提供學 者、農民、消費者 相關的農業最新資 訊。	推廣課	內部自我管 考，每季查 核。
		4.相關服務專區設置。	提供改良場公告事 宜、人力需求、土 壤肥料檢測、農業 相關網站連結、農 業技術視訊諮詢服 務、檔案下載、政	推廣課	即時更新。

		府電子採購網、辦公室自動化、農業知識入口網、農業技術交易網與本場資訊報修服務網等。		
	5.資料更新採機動性的要求電腦室與全場同仁，隨時注意網站內容的正確性及時效性。	發現內容有誤，立即通知提供資料的同仁進行更新。每日登記新增至網路及更新資料之內容，並由資訊提供者及網站管理單位確實執行。	推廣課	內部自我管考，每月更正確保內容有效性。
	6.定期核對及更新資訊內容。	隨時更新資訊。	各單位	每月核對及更新資訊內容。
	7.人員出缺，進用農業專業技術人員等資訊公告。	公開透明進用人力，增進新人心思維的動力。	人事室	對外商調專業人員提升研發人員素質及專業技能。
資訊檢索完整性與便捷性（50分）	1.電子化政府入口網提供分類檢索。 (1)本場資訊分類檢索，本場特色主題、施政目標、農民服務。 (2)檢索服務便捷，提供檢索功能說明，使用範例，另提供進階檢索功能。	提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範，完成A+等級之網頁無障礙環境建置。	推廣課	內部自我管考，每月更正確保內容有效性。
	2.農業知識管理網絡系統，持續上傳知識文件。	隨時更新資訊。	斑鳩分場	資料更新內容彙整逐月陳閱。
	3.農業科技研發成果管理及運用網，持續更新專利	隨時更新資訊。	研管會 斑鳩分	每季檢視更新資料。

		及技術資料。		場	
線上服務及電子參與 (100分)	線上服務量能擴展性 (50分)	<p>1.建置網路服務環境，舉辦研習班積極鼓勵農民利用網路線上服務系統，提高回應效率與縮短往返距離。</p> <p>2.提供表單現場索取外，另增加線上服務項目，及網路下載服務：如土壤營養診斷登記表、農作物病蟲害診斷諮詢服務報告表及吉園圃安全用藥病蟲害防治資料等。</p>	<p>積極選定重點服務項目進行推廣，提高民眾使用率，發展民眾需求的重點項目。</p> <p>本場網頁提供土壤檢測、植體營養診斷分析服務及病蟲害診斷流程與各種土壤肥力、病蟲害防治技術等相關資訊，提供線上服務。</p>	<p>推廣課</p> <p>環境課</p>	<p>辦理教育訓練3場次。</p> <p>建置於本場網站供下載使用，統計下載次數彙整陳核。</p>
	電子參與多樣性 (50分)	<p>1.建置多元民眾意見收集管道(含括首長信箱、單一窗口信箱、民意信箱等)。</p> <p>2.設置專用電子信箱及金針、洛神葵、保健植物與釋迦主題館建置即時回覆，供農民詢問栽培技術相關問題。</p> <p>3.本場網站設置討論區與民眾做意見交流。</p>	<p>建構多元民意收集管道，並檢討本場業務推動機制。</p> <p>積極運用網路提供民眾參與機會，並應建立回應機制。</p> <p>便於民眾諮詢，提供各項服務並由專人辦理。</p>	<p>秘書室</p> <p>推廣課</p> <p>改良課</p> <p>推廣課</p> <p>斑鳩分場</p> <p>推廣課</p>	<p>即時辦理回應。</p> <p>即時回覆問題，並將為民服務諮詢案件彙整逐月陳閱；10月前設置完成主題館資訊，並即時維護。</p> <p>設置討論區及即時回覆郵件。</p>

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
創新加值服務(200分)					
創新(意)服務情形(200分)	有價值的創意服務(130分)	<p>1.育成樹豆新品種育成臺東1-3號。</p> <p>2.洛神葵新品種育成推廣。</p> <p>3.臺灣藜品種蒐集及產品研發。</p> <p>4.辦理小米新品種-臺東8號栽培試面積擴大。</p> <p>5.新型農機創新技術之專利及技術移轉。</p>	<p>已於1月18日命名審查通過「樹豆-臺東1號、臺東2號、臺東3號」三個新品種。可提升樹豆的經濟價值，增加部落收益。</p> <p>推廣洛神葵新品種1-3號促進台東地區特色作物經濟效益，完善產業永續發展。</p> <p>蒐集臺灣藜新品系10餘種，研發臺灣藜新產品及成分分析，提升台灣藜應用多元化，促進國人健康。</p> <p>持續辦理臺東地區特色作物-小米新品種臺東8號栽培推廣5公頃。</p> <p>創新技術，申請鑽穴式洛神葵去籽機、新型專利、太陽能捕蟲燈、水田中耕除草機及番荔枝新</p>	<p>改良課</p> <p>改良課</p> <p>改良課</p> <p>改良課</p> <p>環境課</p>	<p>預定於今年12月於本場豐里試驗地辦理1場試作觀摩推廣。</p> <p>於11月份辦理試作推廣1場次。</p> <p>按季報表陳核。</p> <p>預定辦理達仁鄉、大武鄉、太麻里鄉、金峰鄉、海端鄉各1公頃，合計5公頃。</p> <p>第1季1件 第2季2件 第3季1件</p>

			型授粉器技術轉移，共預計 4 項，提供便捷之生產技術。		
		6.研發節能減碳之太陽能捕蟲器，應用在水稻、果園進行捕蟲試驗，達到省電、減少農藥使用效果。	研成太陽能捕蟲裝置，安裝在水稻、番荔枝及柑桔等果園，進行夜間捕蟲試驗。	環境課	第 2 季安裝完成。
		7.開發番荔枝採後儲藏新技術。	開發 1 項儲藏新技術，有效延長產品儲運時間，提高商品價值。	斑鳩分場	完成新技術研究，提出專利申請。
		8.研發矽質及碳化資材於作物生產應用技術。	研發肥培管理新技術 1 項，推廣農友應用。	環境課	撰寫研究推廣文章 1 篇。
		9.為推廣香草植物在觀光休閒產業上的栽培利用，辦理「2011 樂活臺東-香戀百分百」系列活動，並展示本場近年來研發成果。	辦理臺東 20 餘種特色香草之應用觀摩及香草餐食推廣示範，以親子繪畫比賽方式提供民眾休閒養生觀念。	改良課	4 月 23 日辦理 1 場次，預計 600 人次參加。
		10.利用網路視訊技術及設備，建立遠距即時診斷的諮詢服務系統，即時解決農民問題。增加專家會診諮詢服務、各類農業視訊互聯網，持續改進交流服務平臺之管理及服務功能。	建立農業技術視訊諮詢服務系統，提供農民最快捷的諮詢服務、各類農業情報及資訊。積極徵求視訊軟體及電信廠商，洽談視訊技術諮詢服務平台之技術轉移或產學合作案。	環境課 推廣課	按月統計諮詢次數。
		11.臺東特色有機餐食譜設計與印製。	預訂於 100.09.14 辦理活動內容有特	推廣課	完成編印 1000 本特色

		<p>色有機餐競賽(以原民蔬菜、及有機米作競賽主題)各項研究成果展示。</p> <p>12.辦理農作物土壤地力、病蟲害診斷服務站,簡化農民申請案件之流程,單一窗口提供完整服務。</p> <p>13.東方果實蠅共同防治示範觀摩會。</p>	<p>辦理農作物土壤地力及病蟲害診斷服務站,簡化農民申請案件之流程,經由單一窗口提供完整服務。</p> <p>提供農友東方果實蠅共同防治用資材,全區推行共同防治工作防治東方果實蠅。每旬回收調查各監測點蟲口數。</p>	<p>環境課</p> <p>環境課</p>	<p>有機餐食譜。</p> <p>受理病蟲害診斷案件,答覆農友問題,每月統計案件,並陳核。</p> <p>第二季於太麻里地區辦理。</p>
服務措施延續性及標竿學習推動效益(40分)	<p>1.辦理太陽能捕蟲器有機果園田間的應用。</p> <p>2.辦理水田中耕除草機田間操作示範觀摩會,推展水稻機械中耕除草作業,降低人工除草工時及勞力。</p> <p>3.辦理洛神葵去籽機田間操作示範觀摩會,推展洛神葵機械去籽作業,降低人工去籽勞力。</p> <p>4.時時檢討改進土壤地力檢測及作物病蟲害診斷</p>	<p>預計在卑南鄉有機柑桔、有機咖啡及東河鄉有機柑桔等果園,安裝太陽能捕蟲器,進行有機果園害蟲防治作業。</p> <p>預計辦理1場觀摩會參觀人數80人。</p> <p>預計辦理1場觀摩會參觀人數80人。</p> <p>購置微波消化裝置及蟲害實驗室設</p>	<p>環境課</p> <p>環境課</p> <p>環境課</p> <p>環境課</p>	<p>第2季完成</p> <p>第1季完成</p> <p>第4季完成</p> <p>土壤檢測完成日為14</p>	

	業務措施，加強便民服務。	備，改善檢測效率，提升便民服務速度。		至 21 天。
	5.研發鳳梨釋迦保鮮方法，協助鳳梨釋迦外銷採後處理技術輔導。	完成「鳳梨釋迦食用及保鮮方法說明」提供外銷業者使用。	斑鳩分場	10 月份完成。
	6.辦理小米新品種-臺東 8 號栽培示範觀摩會，藉以推廣本場小米新品種栽培技術，擴大栽培面積，增加農民收益。	預計辦理小米新品種-臺東 8 號栽培示範 1 場次及小米新品種-臺東 8 號有機栽培示範觀摩會 1 場次，合計 2 場次，預計 200 人次參加。	改良課	預定於 6 月中於達仁鄉辦理 1 場次，7 月中於太麻里鄉辦理 1 場次。
	7.建立本場資訊資源共享專區供同仁上傳及下載即時資訊。	效益分析:本專區區分 35 類別，各課室針對所需資訊作統合性整理提供同仁便利查詢及閱覽，節省公務時間。	人事室	即時資訊公布及提供 SOP 作業方式。
	8.至績效優良機關實地參訪，增進以顧客為導向之標竿學習 1 場次以上。	藉由績優機關之參訪以激勵同仁提高全方位服品質態度，以新思維作為革新架構。	人事室	藉由至外縣市參訪科技機構及蘭花專業園區等設施提升專業技能。
	9.辦理各項研習(消費者保護、性別主流之兩性平權等)以資源共享之理念邀請農委會位本縣轄之機關共同學習研習。	節省人力資源及經費，充分達到專業知識優先及利益共享之政策理念。	人事室	依訓練計畫逐項實施。
服務措施執行方法效能	1.辦理太陽能捕蟲器田間的應用。	擴大推廣使用面積預計 5 公頃，減少	環境課	第 2 季完成

性 (30 分)		<p>田間農藥使用量及次數。</p> <p>2.辦理水田中耕除草機操作示範區。</p> <p>3.依各縣市政府稻種需求提供優良稻種予縣市政府及農會，供3級繁殖制度及良種推廣繁殖使用。</p> <p>4.擴大為民服務，農民不需專程領取表格送件。</p> <p>5.提升服務效率：可以電子化申請案件及回覆檢測報告。</p> <p>6.落實政府為民服務之精神：土壤地力、植體分析及病蟲害診斷服務完全免費。</p> <p>7.辦理水稻、柑桔、番荔枝等作物合理化施肥講習</p>	<p>預計在池上鄉及海端鄉共試驗 0.2 公頃，並進行田間技術輔導，提升效率為人工作業的 8 倍。</p> <p>推廣優良稻種，提升品種純度與品質，增加農友收益。</p> <p>製作土壤及植體取樣袋及宣導摺頁，分送轄區各鄉鎮地區農會推廣股，並由土肥、植保研究室同仁親自前往田間診斷土壤問題及病蟲害，農民不需專程領取表格送件。</p> <p>土壤檢測、植體分析及病蟲害診斷諮詢結果可至本場網頁下載，可提升服務效率並減少紙張使用。</p> <p>提供土壤、植體分析及作物各種病蟲害診斷服務完全免費。</p> <p>預計辦理合理化施肥講習會 25 場及</p>	<p>環境課</p> <p>改良課</p> <p>環境課</p> <p>環境課</p> <p>環境課</p> <p>環境課</p>	<p>第 3 季完成</p> <p>報表查核。</p> <p>製作合理化施肥相關宣導摺頁 9,000 份及取樣袋 16,000 個，放置於轄區各鄉鎮地區農會推廣股。</p> <p>於本場網頁提供土壤檢測、植體分析及病蟲害診斷諮詢結果。</p> <p>服務案件預計 2,000 件以上。</p> <p>每月統計報表彙陳。</p>
----------	--	--	---	---	---

	會及田間成果說明會；微生物肥料推廣和接種技術指導。	田間示範觀摩會 6 場次；微生物肥料推廣和接種技術指導面積 100 公頃。		
	8.輔導鳳梨釋迦外銷供果園。	成立番荔枝栽培技術服務團，輔導外銷供果園，以提高果實品質，增加外銷量。	斑鳩分場	1 月份成立技術服務團，每季至產區辦理相關生產技術講習。
	9.輔導作物健康管理生產體系番荔枝果園示範區	建立 4 處健康管理示範果園，教育農民正確之果園管理方式，除強調產品安全外並可提升經營效率及永續經營。	環境課 斑鳩分場	3 月份完成示範區選定，每季進行現場輔導。
	10.辦理本場開發「香草栽培及精油萃取技術」非專屬技轉，擴大香草栽培面積及增加農民收益。	預計辦理本場開發「香草栽培及精油萃取技術」非專屬技轉 1 家廠商，增加香草栽培面積 5 公頃以上，增加農民收益 50 萬元以上。	改良課	預定於 6 月份完成非專屬技轉簽約。
	11.辦理本場開發「一泡而紅-洛神梅」養生即溶飲非專屬技轉，擴大洛神葵栽培面積及增加農民收益。	預計辦理本場開發「一泡而紅-洛神梅」養生即溶飲非專屬技轉 1 家廠商，增加洛神葵栽培面積 2 公頃，農民收益 10 萬元以上。	改良課	預定於 6 月份完成非專屬技轉簽約。
	12.辦理藥用蕨類繁殖技術產學合作 1 項。	建立藥用蕨類骨碎補繁殖栽培技術，提升我國中藥材資	改良課	建立骨碎補栽培技術 1 項，建立骨

			源種類。		碎補繁殖技術 1 項，進行場外骨碎補有機栽培試驗 2 處共 0.2 公頃。
		13.提供原住民蔬菜 18 種苗繁殖技術指導及繁殖材料。	推廣原民蔬菜，增加原住民產業及部落經濟效益。	改良課	按月統計輔導次數。

## 伍、實施步驟

- 一、本執行計畫簽奉核定後，依限於100年3月底前完成當年度執行計畫之審定，並公開於本場網站及服務場所，俾供全國民眾瞭解本場為民服務具體措施及作為本場同仁確實執行本計畫以提升本場服務品質之依據，另陳報農委會秘書室備案。
- 二、本計畫自實施日起，每月10日前各承辦單位將辦理執行成效陳核後，交由秘書室彙辦。

## 陸、評核作業

- 一、本場成立「政府服務品質獎參獎小組」，小組召集人由副場長擔任，綜理小組召集、督導工作；小組委員由各課室主持人以上人員組成，每季召開會議一次，以加強服務品質業務之推動與績效。
- 二、101年1月中旬，依規定格式撰提「政府服務品質參獎申請書」函報農業委員會評審。

## 柒、其他

本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定並公布於本場網站。