

行政院農業委員會臺東區農業改良場

97 年度服務創新精進執行計畫

行政院農業委員會臺東區農業改良場 編印

97 年 01 月

行政院農業委員會臺東區農業改良場 97 年度服務創新精進執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函修正之「政府服務品質獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 二、行政院農業委員 97 年 1 月 2 日農秘字第 0960174298 號函訂定之「行政院農業委員會服務創新精進實施計畫」。

貳、計畫目標

秉持「台灣農業亮起來」的組織願景，以及「創力農業、活力農民、魅力農村」的施政目標，並依據「政府服務創新精進方案」1. 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；2. 促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權力與資訊使用權；3. 鼓勵機關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，提升卓越服務品質等 3 大目標，體現公共服務品質的全面躍昇。

參、實施對象

本場各課室及分場（含各研究室）為「服務創新精進」業務執行單位。

肆、計畫內容

本場為第一線服務機關，依行政院研考會新修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」，評核構面共計 3 項：

- 一、便民標準服務：評核項目有 1. 機關形象、2. 服務流程、3. 顧客關係。評核指標有(1)服務場所便利性(2)服務行為友善性與專業性(3)服務行銷有效性(4)服務流程便捷性(5)服務流程透明度(6)民眾滿意度(7)民眾意見處理有效性。
- 二、資訊流通服務：評核項目有 1. 資訊提供及檢索服務 2. 線上服務及電子參與。評核指標有(1)資訊公開適切性(2)資訊內容有效性(3)資訊檢索完整性與便捷性(4)線上服務量能擴展性(5)電子參與多樣性。
- 三、創新增值服務：評核項目有創新(意)服務情形。評核指標有(1)有價值的創意服務(2)服務措施延續性(3)服務措施執行方法效能性。現分項

說明如下：

「便民標準服務」構面 600 分

評核指標	具體作法	預期效益	承辦單位
一、服務場所便利性(50分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各課室環境清掃與綠美化,持續配合場區週邊每季動員清淨家園全民運動1次。 2. 入場門口新製動線標示牌,服務中心專人引導停車及諮詢、推廣課設置電腦查詢、影印、飲用水服務、盥洗室維護清潔、免費索取宣導資料及使用老花眼鏡等文具用品。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每季辦理環境檢視及維護設備整潔,提供內、外部顧客良好舒適的洽公環境。 2. 推動以顧客為導向理念,建立「零等待」、「零缺點」服務思維,以達「零抱怨」之目標。 	<p>行政室</p> <p>行政室 推廣課</p>
二、服務行為友善性與專業性(90分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 親切引導、主動告知、提供農業栽培諮詢、田間解說或協助民眾辦理植保、病蟲害、土壤肥料檢測 2. 電話禮貌與完整、準確、專業回應農業諮詢。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 即時協助解決民眾遭遇之問題、提供協助及農業諮詢,每年辦理1000件以上,確保農民收益。 2. 藉由每月全場學術研討會專題報告提升專業知識,行政室加強宣導禮貌運動及辦理電話測試。 	<p>環境課</p> <p>各課室 行政室</p>
三、服務行銷有效性(30分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Open day 開放日施政成果宣導、舉辦漂鳥、園丁營隊活動及接待人民團體參訪場區試驗田。 2. 本場97年例行記者會,提報主題「優質、安全番荔枝之生產」,另透過產銷班座談,促進農民、農會及民眾瞭解施政績效。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 97年預定舉辦2次開放日觀摩活動、漂鳥園丁營17梯次、校際交流、機關團體參訪研討6次以上。 2. 97年至少辦理1場成果發表記者會,每季舉辦1-2場農業產銷班座談會。 	<p>推廣課</p> <p>各課室 斑鳩場</p>
四、服務流程便	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃設置單一窗口、全功能服務 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立1個單一窗口、全功能 	<p>改良課</p>

評核指標	具體作法	預期效益	承辦單位
捷性(180分)	<p>櫃台</p> <p>2. 受理民眾農業諮詢或農藥殘毒、土壤肥力、果樹病蟲檢測處理等候時間與簡化(量)申請書表。</p>	<p>指引服務櫃台，方便民眾洽公。</p> <p>2. 依訂定期限處理完成民眾諮詢及檢測案件，使民眾便捷快速獲得需求協助。</p>	<p>行政室</p> <p>環境課</p>
五、服務流程透明度(100分)	<p>1. 提供與更新本場網站各課室業務職掌、承辦人與作業流程。</p> <p>2. 提供現場、電話、網路及其他案件查詢管道。</p>	<p>1. 引進企業經營分工服務理念及企業改造實務經驗，建構具有創新、活力、績效，並能永續發展之優質團隊。</p> <p>2. 擴大資訊系統互通管道，與各課室資料快速密切交流，促進資訊交流、資訊共享目的，達到全面服務之目標。</p>	<p>推廣課</p> <p>推廣課 各課室</p>
六、民眾滿意度(70分)	<p>1. 建置網路滿意度問卷系統、政風室1次、推廣課每年辦理2次(5、11月份)受訓學員服務滿意度趨勢分析，提出具體改善措施，以提升本場服務滿意度之成長率。</p>	<p>藉由網路滿意度問卷與彙集民眾需求與意見，發掘問題改善缺失；政風問卷防弊，另受訓學員200份取樣中，至少90%以上滿意度達4級。</p>	<p>推廣課</p>
七、民眾意見處理有效性(80分)	<p>專人蒐集陳報新聞輿情，設置民眾建議、申訴、抱怨管道或信箱及後續處理機程序</p>	<p>每日蒐集彙報5家新聞輿情並及時處理，每年農業新聞簡報800則以上，提供決策參考並貼近民意依歸。</p>	<p>行政室</p>

「資訊流通服務」構面 250 分

評核指標	具體作法	預期效益	承辦單位
八、資訊公開適切性(40 分)	依據「政府資訊公開法」，96 年起指派專人建置本場入口網站首頁專區。	本場網站設置「政府資訊公開法」專區，主動公開政府資訊，並定期檢視更新，全方位「單一網口」與「單一窗口」雙軌同步服務。	行政室 推廣課
九、資訊內容有效性(50 分)	1. 及時、有效、主動公布與更新正確相關資訊。 2. 利用本場大型電子看板與每月發行「台東區農業專訊」刊登農技新知與各項訊息。	1. 提供民眾最新資訊，更新後的資訊檢索介面更為親和及時，提供的資訊與服務更清楚透明有效。 2. 推動宣導資料電子化即時業務的創新、簡化作業，提昇服務行政的效率。	推廣課 推廣課 各課室
十、資訊檢索完整性與便捷性(40 分)	配合電子化政府入口網提供分類檢索服務。	持續本場網站電子化之功能並加強網頁之鏈接及更新以達網網相連而達成檢索目的。	推廣課
十一、線上服務量能擴展性(80 分)	擴增線上民眾查詢、表單下載、服務申辦與預約服務等項目和推廣研發成果辦理績效。	擴大資訊服務系統，建立資訊服務即時化、流通化，使民眾更便利共享資源。	推廣課
十二、電子參與多樣性(40 分)	建立電子參與程度與 E-MAIL 回應與處理機制	發揮網路服務無界限，提供更多元便捷的諮詢管道，民眾可利用網頁及電郵系統與本場線上聯繫諮詢相關訊息。	推廣課

「創新加值服務」構面 150 分

評核指標	具體作法	預期效益	承辦單位
十三、有價值的創意服務(100分)	1. 為吸納人潮增加參與，考慮例假日取代上班日並聯合各鄉鎮地區農會、縣府、中央局署處駐台東分支機構等單位擴大施政宣導活動。 2. 擴大辦理技術轉移與諮詢到府服務或就近舉辦講習。	主動走出辦公室，至各鄉鎮輔導農民，深入瞭解農民需求，於例假日推行及宣導，吸引在學生及非農業相關人士等，可收往下紮根效果。	秘書室 各課室
十四、服務措施延續性(30分)	建立服務措施標準作業流程，並持續修正檢討改善。	標準作業流程，可提升服務品質，縮短服務時程，使民眾滿意政府施政。	環境課
十五、服務措施執行方法效能性(20分)	為提升本場各項服務措施與效能，檢討更新部分設施、電腦設備與補充員額，請相關課室全力配合辦理。	開發及更新工具系統，知識創造、分類、分享、運用，有效提升本場服務品質及效能。	推廣課

伍、實施步驟

- 一、本執行計畫簽奉核定後，依限於 97 年 1 月底前陳報農委會備案，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之依據。
- 二、本計畫報經農委會備查後，並函發本場各課室及分場妥善規畫具體落實，以提升本場服務品質。

陸、檢討管考

- 一、平時查核：本計畫實施日起每月 5 日前各彙整單位將辦理執行成效

陳核後交由行政室彙辦；本場秘書於三月底前召集成立提升服務品質工作小組，加強服務品質業務之推動，及配合農業委員會或研考會考核小組對本場各課室及分場（含各研究室）之「服務創新精進」業務執行單位實施不定期考核。

二、年度查核：於年度結束前參加 97 年度「政府服務品質獎」，配合「政府服務品質獎評獎實施計畫」（修正版）之作業時程規定，於 97 年 11 月 10 日前備妥書面資料 15 份及電子檔光碟 2 片函報農業委員會評審。

柒、其他

一、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。