

行政院農業委員會臺東區農業改良場 98 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 號函修訂之「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」。
- 二、行政院農業委員會 97 年 1 月 2 日農祕字第 0960174298 號函修訂「行政院農業委員會服務創新精進實施計畫」。
- 三、行政院農業委員會 97 年 12 月 24 日農祕字第 0970076158 號函修訂「行政院農業委員會服務創新精進實施計畫」。

貳、機關目標

「健康、效率、永續經營之全民農業，扎根現在、關懷未來，佈局全球」。
提升臺灣農業服務品質，本場依據「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，確保民眾知的權利與資訊使用權。3. 鼓勵機關積極進行多方面整合各級政府服務功能，綜合運用資源，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。並以創新、精進服務理念，提供迅速、正確有效的解決農民經營問題。

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、計畫內容

實施要項	工作項目	具體作法	承辦單位	完成期限	預期目標
一、便民標準服務(600分)					
機關形象(170分)	(一)服務場所 便利性(50分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全面推動清淨家園全民運動計畫並聯合水保局臺東分局、臺東大學、臺東高中、東海國中及復興國小等機關學校與附近商家共同辦理。 2. 場區環境花木專人修剪，辦理各單位環境檢查4次。 3. 本場農業諮詢服務中心暨場區內製作正確清晰之雙語化動線標示牌、單位牌及推廣配置圖等。 4. 設置服務中心，設置專人諮詢協助服務、舍致殘障停車位及各類無障礙空間設施。 5. 書表範例、影印設備、老花眼鏡及文具用品等規劃完善。 6. 各項公用設施如：盥洗室、飲用水設備及垃圾桶等按時維護整潔。 7. 免費索取宣導資料，設置諮詢服務信箱及農民暨消費者服務中心。 	<p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>推廣課</p>	<p>經常辦理</p> <p>97年3、6、9、12月</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>建置完善的服務措施，提供完整便利、舒適之洽公環境並按時檢查維護設備，提高洽公滿意度。</p> <p>設置諮詢服務信箱及農民服務中心提供農業疑難問題解答及獲取農業相關資訊。</p>

實施要項	工作項目	具體作法	承辦單位	完成期限	預期目標
	(二)服務行為友善性與專業性(90分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推行走動式管理及服務，親切引導、主動告知，幫助民眾申辦、洽詢相關業務。 2. 製作本場國語、台語、英文三種語言版本光碟簡介。 3. 將駐場保全納入第一線服務工作，以及時有效解決農民問題與需求。 4. 在各項會議宣導電話禮貌，辦理電話禮貌測試4次。 5. 妥適調派農民服務中心人員，強化服務態度與專業性。 6. 至各優良機關實地參訪標竿學習1場次以上。 	<p>行政室</p> <p>推廣課 行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室 推廣課</p> <p>人事室</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>定期辦理</p> <p>定期辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>定期辦理</p>	<p>建立第1線服務工作，樹立以客為尊之主動及貼切服務形象。</p> <p>建立以客為尊的服務體系，提供多語、延時、機動、客製化等服務及改善服務形象。</p> <p>提升服務品質與績效。</p> <p>提升專業知能及服務品質。</p>
	(三)服務行銷有效性(30分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動聯繫媒體、召開記者會宣導績效。 2. 每日由專人剪報蒐集民意並陳核分送課室適時處理。 3. 辦理產銷班座談會及大學推廣教授聯繫會議。 4. 接待農民與消費者個人與團體來場參訪。 	<p>推廣課</p> <p>行政室</p> <p>推廣課</p> <p>推廣課</p>	<p>定期辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>定期辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>每年召開記者會2次，發布新聞稿20篇以上。</p> <p>農業新聞剪報資料蒐集800則。</p> <p>辦理推廣教授聯繫會議3次。下鄉辦理訓練講習、說明會10場次。</p> <p>接待國內團體來場參觀25團、1,000人次、國外團體來場參觀1團，建立優良互動。</p>

實施要項	工作項目	具體作法	承辦單位	完成期限	預期目標
		5. 服務工作深入基層並走入民間。	推廣課	98年12月	轄區內農民訓練講習會講師之安排100場次、派出講師150人次，參加50個產銷班班會及活動。
		6. 農作物病蟲害診斷鑑定、預警及防治技術諮詢。	環境課	隨時辦理	
		7. 提供作物栽培管理技術諮詢與技術輔導。	改良課 斑鳩分場	隨時辦理	
服務流程(280分)	(一)服務流程便捷性(180分)	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。	行政室	經常辦理	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。
		2. 設置農民服務中心與網路信箱，即時解決民眾問題。	推廣課	經常辦理	單一窗口業務網路服務150件，農友疑難問題之解答100件及農業資料教材之提供8000件。
		3. 簡化農民諮詢函復流程。	推廣課	經常辦理	完成採用e化簡化諮詢函覆流程。
		4. 申辦書表電子化。	推廣課	經常辦理	設置計畫補助申請表格。推薦十大經典產銷班、十大經典農民表格與設計首長與民有約申請表、土壤營養診斷登記表、農作物病蟲害診斷諮詢服務報告表供下載。

實施要項	工作項目	具體作法	承辦單位	完成期限	預期目標
		5. 提供網站資料及網路資訊服務。	電腦室	經常辦理	於本場網站建置臺東地區農作物產銷資料，設置技術服務信箱(Q&A)，由專業人員解答，提供農情月刊、農業專訊、技術專刊及研究彙報等網路資訊服務，供農民及一般民眾參閱，並隨時更新。
		6. 成立推動小組，由主管帶動全員參與運作。	行政室 各課室 斑鳩分場	經常辦理	依據本場職責功能建制體系下，組成「任務功能研究室」計16個單位，由首長統一指揮，以落實品質研發。
		7. 建立品質目標、管理架構並訂定推動計畫。	行政室	98年1月	落實政府精進服務實施計畫。
		8. 臺東地區優質及抗(耐)逆境水稻品種改良。	改良課	98年12月	建立及推動臺東地區良質米技術改進，達成6000公頃目標，並培育良質米新品種。
		9. 作物新品種選育。	改良課 斑鳩分場	98年12月	選育水稻、番荔枝、小米、樹豆、洛神葵及鳳梨釋迦等優質品種，提升本區作物之產業競爭力，落實產業發展，並提供農民與消費者最優質的選擇。

實施要項	工作項目	具體作法	承辦單位	完成期限	預期目標
		10. 提升作物生產技術，改進作物品質。	改良課 斑鳩分場	98年12月	開發良質米品種適地優質生產標準操作程序，改善報歲蘭及蝴蝶蘭種苗繁殖及育種技術。開發番荔枝燈照產期調節栽培新技術、改善番荔枝人工授粉及花粉儲藏技術。
		11. 進行園藝治療活動。	改良課	98年12月	提供設施場所予社福團體進行園藝治療達320人次。
		12. 推行農作物土壤及植體營養診斷技術服務。	環境課	98年12月	完成1300件以上樣品分析，辦理30場次合理化施肥講習會，指導農民有機質肥料及生物肥料施用技術，避免過量使用化學肥料。
		13. 加強果園田間管理及採收後處理農業機械化與自動化。	環境課	98年12月	研發高效率新型農機與自動化管理技術，提升經營管理效能。
		14. 開發番荔枝新品種、光照生產合理化施肥技術。	環境課	98年12月	研發番荔枝臺東2號、光照生產合理化施肥技術。
		15. 台東地區重要經濟作物病蟲害安全用藥管理技術。	環境課	98年12月	針對臺東地區重要經濟作物研發病蟲害管理安全用藥技術。
		16. 辦理台東地區主要農作物病蟲害相調查、預警與監測。	環境課	98年12月	辦理主要農作物周年病蟲害調查、監測及發布防治警報。

實施要項	工作項目	具體作法	承辦單位	完成期限	預期目標
		17. 研發優質農產品產銷管理體系，推動行動農業新觀念	推廣課	98年12月	建立優質農產品遠距動態影像行銷與微氣候環境資料擷取、傳輸系統，落實走動式，提昇產業競爭力。
	(二)服務流程透明度(100分)	<p>1. 提供案件承辦資訊種類。</p> <p>2. 提供各種案件查詢管道種類。</p> <p>3. 提供各種申請案件主動通知及確認功能。</p> <p>4. 強化公文處理時效及歸檔、調案管理作業。</p> <p>5. 組成番荔枝、鳳梨釋迦、柑桔、枇杷、鳳梨、紅龍果、金針、洛神葵及水蜜桃等產銷履歷及吉園圃輔導工作團隊。</p>	<p>行政室 推廣課</p> <p>行政室 推廣課</p> <p>推廣課</p> <p>行政室</p> <p>各課室 斑鳩分場</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>98年12月</p>	<p>提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站(頁)公佈土壤營養診斷、病蟲害診斷標準之處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>提供電話、網路、信件、講習及親自來訪等查詢管道。</p> <p>名單受理案件後提供申請人收件確認訊息，並告知處理流程，且處理案件立即主動告知申請人。</p> <p>建立完整的登錄系統，達到處理迅速確實，提高行政效率。</p> <p>輔導 200 戶生產單位產銷履歷紀錄及 50 個產銷班吉園圃認證。</p>

實施要項	工作項目	具體作法	承辦單位	完成期限	預期目標
		6. 針對地方產業需求，組成功能性研發團隊。	各課室	98 年 12 月	配合地方性產業，組成開發洛神葵、魚腥草、香草植物及香椿等保健藥用植物，以及果園農用機械研發團隊，並提供技術諮詢服務。
		7. 組成番荔枝、臍橙、水稻、保健植物等品質提升工作團隊。	推廣課	98 年 12 月	辦理番荔枝、臍橙、水稻產品品質提升訓練 3 班次。
		8. 組設本場技術服務團，由場長領軍，提供現場輔導。	推廣課	98 年 12 月	機動下鄉做經營技術診斷服務並與屏科大推廣教授結合，每年固定在地方農會會診 4 次，機動性會診至少 5 次以上。
		9. 研發新品種及研發新技術之轉移。	改良課 環境課 斑鳩分場	98 年 12 月	進行小米、番荔枝新品種開發，並辦理魚腥草、洛神葵美容保養產品以及新型農機具之技術移轉。
		10. 保健植物與香草作物利用研發。	改良課	98 年 12 月	研發保健產品 2 項以上。
		11. 新型農機、土壤肥料、栽培管理及加工等各種創新技術之移轉及申請專利。	各單位	98 年 12 月	辦理各種研發創新技術之授權及申請專利計 5 項以上。

實施要項	工作項目	具體作法	承辦單位	完成期限	預期目標
顧客關係(150分)	(一)民眾滿意度(70分)	1. 主動調查來場訓練學員對本場訓練場所及師資滿意度，並進行趨勢分析與改善措施。 2. 加強訓練師資延聘及環境的改善。 3. 對場內同仁進行滿意度調查1次。 4. 辦理為民服務民眾滿意度調查1次。	推廣課 推廣課 人事室 行政室	98年12月 定期辦理 98年12月 98年12月	調查300人其中98%達滿意量表4級以上。 提升訓練學員滿意度達5%以上。 以達到改善業務措施及加強與機關同仁互動、溝通及學習服務改進。 已達到改善業務措施及強化為民服務績效。
	(二)民眾意見處理有效性(80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。 2. 專人蒐集當日5家報紙及網路新聞剪取農業新聞民意並適時處理。 3. 設置農民及消費者服務中心，迅速處理民眾現場意見。 4. 主動調查民眾意見處理滿意度。 5. 作物病蟲害諮詢及輔導農業安全教育宣導等服務。	推廣課 行政室 推廣課 行政室 環境課	經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 98年12月	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。 透過民眾意見處理滿意度調查，落實後續追蹤處理。 進行病蟲害綜合防治技術研發工作，落實田間應用。 完成產銷班安全用藥教育宣導30場次，病蟲害診斷及諮詢服務120件。
二、資訊流通服務(250分)					

實施要項	工作項目	具體作法	承辦單位	完成期限	預期目標
資訊提供檢索服務(130分)	(一)資訊公開適切性(40分)	1. 依據「政府資訊公開法」主動公開本場相關資訊於網站。 (1)本場之組織、職掌。 (2)本場地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。 (3)本場各單位服務項目。 (4)本場年度施政計畫、業務統計。 (5)本場農業科技研究報告。 (6)本場年度預算及決算書。 (7)本場對農民申請案件。 (8)本場補助、請購措施。 (9)本場主管會議記錄。 (10)本場人事對外公開甄選。 (11)本場智慧財產、技術移轉案件。	各單位	98年12月	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。
		2. 服務措施及出版品資訊周知度。 (1)本場對外服務措施 A. 農民服務中心 B. 土壤肥料檢測 C. 病蟲害檢測 D. 作物生產技術 (2)本場 FAQ A. 農民意見及回覆 B. 農民問題解決 (3)本場農業推廣教材 A. 農情月刊 B. 農業專訊	各單位	98年12月	公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，技術移轉及專利取得之相關訊息。

實施要項	工作項目	具體作法	承辦單位	完成期限	預期目標
		(4)本場出版之年報、研究彙報、特刊。 (5)本場舉辦活動 A. 推廣教育活動 B. 學術活動 C. 最新消息			
	(二)資訊內容有效性(50分)	1. 定期核對及更新資訊內容。 2. 資訊連結正確之檢測。 3. 定期更新網站資料。	各單位	98年12月	無明顯錯誤及過期資訊，積極維護網站(頁)資訊，以確保公佈資訊的正確性。
	(三)資訊檢索完整性與便捷性(40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。 2. 建置無障礙網路環境。	各單位	98年12月	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。
線上服務及電子參與(120分)	(一)線上服務量能擴展性(80分)	1. 增加線上服務項目，包括栽培技術、土壤檢測、病蟲害診斷及防治技術推廣訓練。 2. 建置網路服務環境並鼓勵農民利用網路線上服務。 3. 提供服務方式及表單供民眾索取，包括作物改良課服務項目與須知、首長與民有約申請表、土壤營養診斷登記表、農作物病蟲害診斷諮詢服務報告表供下載。吉園圃標章使用與申請、有機協會申請有機驗證	各單位	98年12月	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。

實施要項	工作項目	具體作法	承辦單位	完成期限	預期目標
		土壤(水質)分析程序表、有機農產品驗證土壤(水質)分析申請表。			
	(二)電子參與多樣性(40分)	1. 設置專用電子信箱供農民詢問栽培技術相關問題。 2. 設置討論區與民眾做意見交流。	推廣課各單位	98年12月	積極運用網路提供民眾參與機會，並應建立回應機制。
三、創新增值服務(150分)					
創新(意)服務情形(150分)---建構安全優質的農業生產環境	(一)有價值的創意服務(100分)	1. 辦理農作物土壤地力及病蟲害診斷申請案件電子化(網路、電話、傳真)。 2. 成立農作物土壤地力、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。 3. 辦理土壤及作物病蟲害之田間現場診斷，並依檢測結果提供對策，輔導農民優質生產。 4. 提供吉園圃及產銷履歷申請者之土壤地力分析及病蟲害安全用藥諮詢服務。 5. 應用網路等電子化途徑即時回覆檢測結果。	環境課 環境課 環境課 環境課 環境課	98年12月 經常辦理 經常辦理 經常辦理 各單位	建置土壤地力及作物病蟲害診斷申請案電子化服務，加速檢測分析時程。單一窗口完整服務，應用新技術加速檢測分析及提升精準度，以縮短與民眾的距離，落實環保政策。
	(二)服務措施延續性(30分)	1. 於本場網站公布土壤地力檢測及作物病蟲害診斷作業流程，方便農民申請。 2. 不定期檢討改進土壤地力檢測及作物病蟲害診斷業務措施，加強便民服務。	環境課 環境課	98年12月 經常辦理	農民申請作業流程透明，方便查詢並不定期檢討改進，以提升服務效率。

實施要項	工作項目	具體作法	承辦單位	完成期限	預期目標
	(三)服務措施執行方法效能性(20分)	1. 擴大為民服務，農民不需專程領取表格送件。 2. 提升服務效率：可以電子化申請案件及回覆檢測報告。 3. 環保效益：減少紙張及傳遞文件之資源消耗。 4. 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。	環境課 環境課 行政室 環境課	經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理	完成1300件植體營養及土壤地力樣品分析完成120件作物病蟲害診斷及諮詢服務。 提升服務效率縮短工作天數3-5天。 減少10%紙張及傳遞文件之消耗。 降低優質農產品之生產成本，提升產業競爭力。

伍、實施步驟

- 一、本執行計畫簽奉核定後，依限於98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，並函發本場各課室及分場妥善規畫並具體落實，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；本場由秘書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98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 98 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

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。