

# 行政院農業委員會花蓮區農業改良場 100 年度服務創新精進執行計畫

## 壹、計畫依據

- 一、行政院 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 號函修正「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」。

## 貳、計畫期程

民國 100 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

## 參、計畫目標

本會核心施政理念—給農民過好日仔，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，體現本會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。

## 肆、實施對象

本場各課、室及蘭陽分場

## 伍、計畫內容

一、服務流程			
實施項目	具 體 作 法	分 工 單 位	預 期 目 標
(一)、服務流程便捷性		秘書室 蘭陽分場 農業推廣課	
(二)、服務流程透明度	提供雜糧及特作栽培技術服務。	作物改良課 作物環境課 農業推廣課 蘭陽分場	讓農友所遭遇栽培技術問題快速獲得解決。
二、機關形象			
實施項目	具 體 作 法	分 工 單 位	預 期 目 標
(一)、服務場所便利性	設置保健植物休閒農業教育園區，田間均有中英文標示牌解說，提供參訪農民及來賓觀摩研習農業之良好場所。	作物改良課 作物環境課 農業推廣課 蘭陽分場	提供機關團體、參訪農友等完善之參訪環境，以提升本場形象。
(二)、服務行為友善性與專業性	利用個人電腦服現場務指導來訪個別農友。	農業推廣課 作物改良課 蘭陽分場 作物環境課	讓農友更易感本場人員之友善與專業性。
(三)、服務行銷有效性	召開觀摩會、發佈新聞稿及參加產銷班機會行銷本場成果。	農業推廣課 作物改良課 蘭陽分場 作物環境課	達到行銷本場試驗成果及推廣農友採行。
三、顧客關係			
實施項目	具 體 作 法	分 工 單 位	
(一)、民眾滿意度		農業推廣課	
(二)、民		秘書室	

眾意見處理有效性		農業推廣課 蘭陽分場	
<b>四、資訊提供與檢索服務</b>			
實施項目	具 體 作 法	分 工 單 位	
(一)、資訊公開適切性與內容有效性	適時公開雜糧及特作之栽培技術、方法及新知，供農友採行倣效。	農業推廣課 作物改良課 作物環境課 蘭陽分場 秘書室 會計室 人事室	讓農友知道試驗場所研發之新技術，落實於產業面。
(二)、資訊檢索完整性與便捷性		農業推廣課	
<b>五、線上服務與電子參與</b>			
實施項目	具 體 作 法	分 工 單 位	
(一)、線上服務量能擴展性		農業推廣課	
(二)、電子參與多樣性		農業推廣課	
<b>六、創新(意)服務情形</b>			
實施項目	具 體 作 法	分 工 單 位	
(一)、有價值的創意服務	在花蓮縣羅山有機村、大豐生態有機村、鳳林鎮山興地區及壽豐鄉志學地區與宜蘭縣行健村有機專區等擴展有機栽培雜糧及保健作物。	農業推廣課 作物改良課 作物環境課 蘭陽分場	達到有機生產之少量多樣化目的。
(二)、服	有機栽培雜糧及保健作物栽	農業推廣課	建立有機栽培技

務措施延續性及標準學習推動效益	培技術推廣，並進行現場指導及觀察。	作物改良課 作物環境課 蘭陽分場	標準作業流程，持續服務農民。
(三)、服務措施執行方法效能性	經由本場輔導栽培有機雜糧及特作，在不利用化學農藥及肥料、利用有機資材亦可生產優質之有機雜糧及特用作物。	農業推廣課 作物改良課 作物環境課 蘭陽分場	讓農友利用有機資材生產優質之有機雜糧及特用作物，增加農友所得。

### 陸、檢討管考

- 一、成立「服務創新精進執行計畫考核小組」，小組召集人由秘書擔任，小組委員由作物改良課課長、作物環境課課長、農業推廣課課長、蘭陽分場分場長、人事室主任、會計室主任、秘書室主任組成。
- 二、考核小組平時協助解決各實施對象所遭遇之問題，年度終了審查各實施對象所提之績效報告，並彙送本場所有資料以參加政府服務品質獎競賽。