

行政院農業委員會花蓮區農業改良場 99 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 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 四、行政院農業委員會 99 年 2 月 9 日農秘字第 0990075160 號函「第 3 屆農委會服務創新精進實施計畫」。

貳、計畫期程

民國 99 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

參、計畫目標

推動「建康、卓越、樂活」的全民農業，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，確保民眾知的權利與資訊使用權；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，實現本場公共服務品質的全面躍升。

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	承 辦 單 位	預 期 目 標
(一)、服務流程便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1.強化單一窗口全功能服務能力，簡化服務流程。 2.秉持隨到隨辦原則，提供民眾土壤肥料、稻米品質與病蟲害診斷服務，包括運用電話、網路、視訊診斷、面對面諮詢及現場採樣等方式。 3.提供簡便的申辦程序。 4.農業教育訓練班報名，採用通訊與上網作業並行方式，提供迅速簡捷報名作業。 5.對外採購及招標設有單一窗口，由祕書室專責 	祕書室 蘭陽分場 農業推廣課	<ol style="list-style-type: none"> 1.讓民眾之問題快速獲得解決。 2.作物栽培技術與病蟲害問題利用電話諮詢者，立即處理；寄樣品或電郵傳送來場者，2天內回覆；需現場診斷或分離培養者1週內處理完畢。 3.逐年增加利用網路系統報名人次。
(二)、服務流程透明度	<ol style="list-style-type: none"> 1.建立服務記錄簿，詳錄服務日期、內容及辦理情形，提供本場人員及申請人追加蹤處理。 2.土壤肥料、稻米品質及植物病蟲害送檢樣品之分析報告建檔，並以傳真、郵寄或電話回覆申請人。 3.將本場服務流程公佈並製成看板，並公告於網站上。 4.農業教育訓練相關訊息、報名與錄取情形，及相關作業流程，均公告於網站上。 	作物改良課 作物環境課 農業推廣課 蘭陽分場	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務流程透明度100%。 2.建構為民服務網路查詢系統。 3.於承辦單位及機關網站公佈作物栽培諮詢、稻米品質診斷分析、植物疫情監測、作物病蟲害診斷、土壤調查資訊、土壤檢測服務、農業氣象資

			<p>訊、農業天然災害防救應變措施等處理流程，並主動告之申請人處理程序。</p> <p>4. 提供電話、網路、信件、講習及來訪等查詢管道，受理案件後提供申請人收件訊息，並主動告之申請人處理流程。</p>
--	--	--	---

二、機關形象

實施項目	具體作法	承辦單位	預期目標
(一)、服務場所便利性	<p>1. 行政大樓設置一般民眾洽公服務區，場區環境美化，各種中英文指標清晰明確。</p> <p>2. 農業推廣訓練中心大樓設置單一服務窗口，受理農民諮詢案件及資料索取，並負責聯繫、引導等服務工作。設置無障礙通道，方便身障人士洽公。</p> <p>3. 設置會議室、國際會議廳及教室，備有麥克風、投影設備及桌椅等，提供來訪外賓進行簡報、講習、教育訓練、座談會及研討會等。</p> <p>4. 設置學員宿舍及聯誼廳，備有電視、無線網路及盥洗設</p>	<p>作物改良課</p> <p>作物環境課</p> <p>農業推廣課</p> <p>蘭陽分場</p>	<p>1. 提供民眾良好舒適之洽公環境，並按時檢查維護設備，提高洽公滿意度。</p> <p>2. 增加民眾洽公便利性，讓需要協助之民眾可立即得到服務。</p> <p>3. 提供機關團體、參加訓練之農友及學員等完善之召開會議及訓練、研習場所，以提升效率。</p>

	<p>備等，提供參加農業專業訓練人員住宿服務。</p> <p>5.設置廚房及餐廳，提供參加農業專業訓練人員之膳食服務。</p> <p>6. 設置休閒農業教育園區，提供參訪農民及來賓觀摩研習農業之良好場所。</p>		
(二)、服務行為友善性與專業性	<p>1.各業務課室均設置技術服務區與專線電話，方便來訪民眾與專業技術人員洽談。</p> <p>2.提供各類專業服務申請表格，並由專人協助填寫，方便紀錄與追蹤。</p> <p>3.重視電話禮貌，耐心與詳細答覆民眾所諮詢之問題。</p> <p>4.對於專業問題，則引薦相關技術人員答覆。</p> <p>5. 針對洽公民眾進行滿意度調查。</p> <p>6.由專業、熱忱之教育訓練服務團隊，承辦各項農業教育訓練及活動，並即時、專業、有效率的解決學員的問題。</p> <p>7.定期舉辦各項員工教育訓練，提升員工服務品質。</p>	<p>農業推廣課</p> <p>作物改良課</p> <p>蘭陽分場</p> <p>作物環境課</p>	<p>1.建立專業、親切且具責任感之優質形象服務人員。</p> <p>2.增加本場服務親合力及有效幫助解決問題。</p> <p>3.服務態度受肯定且民眾能獲得想要得到的專業資訊。</p> <p>4.提昇民眾對本場服務滿意度。</p>
(三)、服務行銷有效性	<p>1.執行科技計畫、產學合作計畫及整合性計畫等研究計畫，於場外設置試驗、試作及示範計畫。</p>	<p>農業推廣課</p> <p>作物改良課</p> <p>蘭陽分場</p> <p>作物環境課</p>	<p>1.各項研究成果立即且有效率落實地區，提升地區農友農業生</p>

	<p>2.於本場發行之刊物及和農業有關的雜誌上發表研究結果與農業推廣成效，以積極宣導施政成果。</p> <p>3.主動發佈新聞稿提供媒體，宣導本場為民服務項目，供民眾運用。</p> <p>4.舉辦農業技術觀摩會、研討會及座談會等活動，宣導施政成果。</p> <p>5.主動參加各農業產銷班班會、講習會，提供現場諮詢服務。</p> <p>6.加強與其他機關橫向聯繫，進行多面項整合各級政府服務功能，統合運用資源。</p>		<p>產技能。</p> <p>2.發表各項研究成果 35 項以上。</p> <p>3.發布新聞稿 50 則以上。</p> <p>4.舉辦各種農業推廣活動 15 場次以上。</p> <p>5.參加農業產銷班會或講習會 100 場次以上。</p>
--	---	--	---

三、顧客關係

實施項目	具體作法	承辦單位	預期目標
(一)、民眾滿意度	<p>1.寄發本場為民服務問卷調查單給轄區各農業產銷班班員，進行民意調查。</p> <p>2.藉著辦理各種農業教育訓練與農業技術諮詢會議之機會，進行參加人員滿意度調查。</p>	農業推廣課	<p>1.農業產銷班民意調查，民眾滿意度達 85% 以上。</p> <p>2.辦理各種農業教育訓練與會議，民眾滿意度達 90% 以上。</p>
(二)、民眾意見處理有效性	<p>1.於本場網站及行政大樓設置民眾意見箱，接收民眾反應意見之電子郵件或一般信件。安排專人每日巡查，有案件須立即陳報處理。</p>	秘書室 農業推廣課 蘭陽分場	<p>1.民眾意見隨到隨辦，案件處理流程不超過 2 日。</p> <p>2.強化輿情回應能力，民眾意見均</p>

	<p>2.設置專線電話接受民眾意見及反應抱怨，設紀錄簿記載，以提供後續追蹤處理。</p> <p>3.專人蒐集每日各大媒體農業相關輿情與剪報，與本場有關者立即會請相關課室處理。</p> <p>4.主動發布新聞稿提供快速與詳實之訊息。</p> <p>5.本場轄區每一鄉鎮設置地區連絡員，專責服務當地農民，並隨時了解農民需求與困難，並協助解決問題。</p> <p>6.辦理地區產銷班座談會，並邀請相關機關派員出席，傾聽農民意見及心聲。</p>		<p>有列冊記錄並追蹤處理結果。</p> <p>3. 收集新聞剪報達 500 則以上。</p> <p>4 辦理地區產銷班座談會，傾聽農民意見及心聲 8 場次以上。</p>
--	--	--	---

四、資訊提供及檢索服務

實施項目	具體作法	承辦單位	預期目標
(一)、資訊公開適切性	<p>1.主動將本場相關資訊公告於網站供民眾瀏覽應用，內容包括：法規命令、組織職掌、施政計畫、業務統計及報告、預算及決算書、請願及訴願、公共工程及採購、支付或接受補助資料等。</p> <p>2.主動將本場為民服務資訊公告於網站供民眾利用，內容包括：作物栽培諮詢、稻米品質診斷分析、植物疫情監測、作物病蟲害診斷、土壤調查資訊、土壤檢測服務、</p>	<p>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</p>	<p>1.主動公開資訊，以符合政府資訊公開法第 7 條之規定。</p> <p>2.透過網路即時服務體系功能，提供適切的服務資訊。</p> <p>3.運用電子資訊系統，強化服務範圍與功能。</p> <p>4.發行農技報導 4 期、農情月刊 12</p>

	<p>農業氣象資訊、農業天然災害防救應變措施等。</p> <p>3.定期將本場研究成果及活動訊息刊載於網站。</p> <p>4.定期公告本場發行之年報、農技報導、農情月刊、農業專訊及研究彙報等出版資訊，提供民眾索取查閱。</p> <p>5.主動公佈本場各種農業教育訓練資訊。</p>		<p>期、農業專訊 4 期、年報 1 冊、研究彙報 1 輯、研究報告 30 篇以上。</p> <p>5.促使民眾在公開公平機制下獲得農業教育訓練資訊與機會。</p>
(二)、資訊內容有效性	<p>1.專人維護本場網站運作順暢，即時更新網站內容。</p> <p>2.定期比對農業資訊相關網站連接位址之正確率。</p> <p>3.每月針對轄區內病蟲害進行預測及監測，並綜合天氣狀況及歷年資料做評估，提供正確防治訊息。</p>	農業推廣課 作物環境課	<p>1.網站隨時保持運作順暢。</p> <p>2.網站資訊內容正確率及連接位址正確率均達 95% 以上。</p>
(三)、資訊檢索完整性與便捷性	<p>1. 建立網站會員制度，提供個人化查詢、訂閱電子報及報名課程之服務；並且設置資料檢索系統，以方便查閱。</p> <p>2.建立農業相關單位網址連結，以提供民眾更多樣化檢索服務。</p> <p>3.推動網路無障礙空間，提供身障人士更友善貼心服務。</p> <p>4.建置重要作物主題館網站，整理系統性完整資訓提</p>	農業推廣課	<p>1.建立完成網站資料簡便檢索功能。</p> <p>2.可使民眾更快速查詢農業相關知識。</p> <p>3.建置完成網路無障礙空間。</p> <p>4.建置完成地區重要作物（青蔥、銀柳、山蘇、水生植物、文旦、</p>

	供查詢參考。		寒梅及南瓜等 7 項作物) 主題館網站。
五、線上服務及電子參與			
實施項目	具 體 作 法	承 辦 單 位	預 期 目 標
(一)、線上服務量能擴展性	1.提供上網申請農業技術諮詢服務。 2.透過網路進行各種教育訓練資訊報名作業。	農業推廣課	1.透過網路之農業技術諮詢服務每年成長 10% 以上。 2.透過網路報名的人數每年成長 10% 以上。
(二)、電子參與多樣性	1.設立網路意見箱，使民眾意見有參與表達之機會。 2.設置病蟲害視訊服務，加速服務速度及便利性。	農業推廣課	提供民眾網路溝通環境，使用網站人數達 30,000 人次以上。
六、創新(意)服務情形			
實施項目	具 體 作 法	承 辦 單 位	預 期 目 標
(一)、有價值的創意服務	規劃推動花蓮縣「羅山有機村產業群聚發展」及「大豐生態有機村發展」與宜蘭縣「行健村有機專區」等三項整合性計畫，以擴展健康安全農業。	農業推廣課 作物改良課 作物環境課 蘭陽分場	1.將花蓮縣富里鄉羅山村有機產業規模擴展至鄰近 4 個村落。 2.建構完成花蓮縣光復鄉大豐地區生態有機村發展架構。 3.建構完成宜蘭縣三星鄉行健村有機專區發展架構。

(二)、服務措施延續性及標準學習效益	將本場各項服務措施制度化與系統化，持續辦理服務人員教育訓練，提升為民服務知識與能力。	農業推廣課 作物改良課 作物環境課 蘭陽分場	檢討相關服務措施，建立標準作業流程，持續服務民眾。
(三)、服務措施執行方法效能性	1.應用網路資訊技術，增強為民服務機能。 2.加強地區農政單位間策略伙伴關係，提供多元化為民服務內涵。	農業推廣課 作物改良課 作物環境課 蘭陽分場	1.提高農民受益程度。 2.整合服務，減少民眾往返於各單位時間，縮短服務流程。

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、蘭陽分場主任、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。