

行政院農業委員會高雄區農業改良場 101 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 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 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、計畫目標

本計畫的總體目標係以「積極創新、科技效率、服務便民」為宗旨，達成行政院農業委員會「健康、效率、永續經營」的樂活農業施政目標，並建構農產品安全無縫管理體系及質量穩定的產銷供應鏈，推動農業節能減碳及因應氣候變遷之對策，創新農業科技與運用。

本場將依據「政府服務創新精進方案」，全面研發農業新科技、發展農業經營管理新觀念，提昇地區農業產值，展現本場卓越服務品質，以達成：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〕鼓勵積極進行多面向整合政府服務功能，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，

參、實施對象

本場為民服務業務之各承辦單位。

肆、計畫內容

本場為第一線服務機關，依據「政府服務品質獎評獎實施計畫」之 3 項評核構面〔優質便民服務、資訊流通服務、創新加值服務〕、6 項評核項目〔服務流程、機關形象、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上服務及電子參與、顧客關係、創新加值服務情形〕及 15 項評核指標，研擬「具體作法」、「預期目標」及「檢

討管考」等事項如下：

一、「優質便民服務」構面：提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。評核項目為：

- (一) 服務流程：評核指標包括「服務流程便捷性」和「服務流程透明度」。
- (二) 機關形象：評核指標包括「服務場所便利性」、「服務行為友善性與專業性」及「服務行銷有效性」。
- (三) 顧客關係：評核指標包括「民眾滿意度」及「民眾意見處理有效性」。

二、「資訊流通服務」構面：確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路環境，提供民眾便利洽公和意見溝通。評核項目為：

- (一) 資訊提供及檢索服務：評核指標包括「資訊公開適切性與內容有效性」及「資訊檢索完整性與便捷性」。
- (二) 線上服務及電子參與：評核指標包括「線上服務量能擴展性」及「電子參與多樣性」。

三、「創新加值服務」構面：持續改善現有服務傳送方式，讓民眾感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。評核項目為「提供創新服務情形」，評核指標包括「有價值的創意服務」、「服務措施延續性及標竿學習效益」、「服務措施執行方法效能性」及「組織內部創新機制」。

附表 1、高雄區農業改良場服務創新精進執行計畫內容

優質便民構面			
實施要項	工作項目	具體作法	預期目標
服務流程	1.服務流程便捷性	1.單一窗口服務全功能程度 2.申辦案件流程簡化 3.申辦案件書表減量	1.建置全場及分場全功能農業問題諮詢服務單一窗口，提供農民多種與整合服務。 2.提供農民完整的服務項目，如土壤及植體檢測提供電話、傳真、網路等服務。 3.設置土壤樣本、植體檢測專區，接受郵寄、親自送檢等

		<p>4. 成立各項作物專業技術推動小組</p> <p>5. 迅速回應農友栽培問題，提供有效親切的服務</p>	<p>方式，簡化申辦程序及申辦期程。</p> <p>4. 本場成立各項作物技術團隊，利用產銷班座談會、講習會或隨時機動至現場輔導服務，立即解決農友的問題。</p> <p>5. 以 email、電話或農友來場等各種方式迅速回應農友栽培問題，提供有效親切的服務。</p>
	2. 服務流程透明度	<p>1. 案件處理流程查詢公開</p> <p>2. 案件處理流程主動回應</p>	<p>1.1 主動提供民眾或農民承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>1.2 提供現場、電話、網路及其他方式案件查詢管道。</p> <p>2. 受理申請案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。</p>
機關形象	3. 服務場所便利性	<p>1. 提高洽公環境適切性</p> <p>2. 提高服務設施合宜性</p>	<p>1.1 洽公場所全面中英文標識。</p> <p>1.2 全場及分場場區進行綠美化，提供優質洽公環境，各項服務設施並定期維護整潔。</p> <p>2.1 提供無障礙洽公環境。</p> <p>2.2 提供洽公民眾良好諮詢空間。</p> <p>2.3 農民教育訓練場地、設備齊全。</p> <p>2.4 農業陳列管資料、圖片中英文解說。</p>
	4. 服務行為友善性與專業性	<p>1. 提高服務親和性</p> <p>2. 提高服務可信任程度</p>	<p>1.1 辦理洽公服務禮儀滿意度調查。</p> <p>1.2 辦理機關電話禮貌測試。</p> <p>1.3 免費提供土壤肥力、植體營養分析、病蟲害診斷等服務。</p> <p>1.4 提供果樹、蔬菜、花卉及有機農作物栽培管理技術諮詢與技術輔導。</p> <p>2.1 設置為民服務專線及農民暨消費者服務中心單一諮詢窗口並專人辦理 08-7389026</p>

			<p>service@mail.kdais.gov.tw</p> <p>2.2 完成服務標準作業程序並公告於網站。</p> <p>2.3 製作多國及地方語言本場簡介，以提供客製化服務。</p> <p>2.4 農業刊物索取專人服務。</p>
	5.服務行銷有效性	<p>1.加強施政宣導</p> <p>2.提供作物栽培管理及加工技術的諮詢與輔導</p>	<p>1.1 於本場全球資訊網農情月刊、農業專訊或農民各項集會、新聞稿等廣為宣傳。</p> <p>1.2 配合農時辦理農產品品質競賽、講習會、專業訓練等。</p> <p>1.3 參與各項農業講習會、產銷班座談會施政宣導或農業新知傳遞。</p> <p>1.4 妥善運用農業陳列館，並接受團體預約導覽。</p> <p>1.5 專人剪報蒐集民意，並即時回應。</p> <p>2.提供各項作物栽培管理及加工技術的諮詢與輔導 2,500件以上。</p>
顧客關係	6.民眾滿意度	提高機關服務滿意度	<p>1.服務滿意度問卷公布於網站，按季統計，作為施政參考。</p> <p>2.配合訓練場次調查各項教育訓練滿意度。</p> <p>3.配合於年度內辦理轄區農民團體服務滿意度調查。</p>
	7.民眾意見處理有效性	提高民眾意見回應與改善滿意度	<p>1.首長信箱、新聞輿情專人辦理。</p> <p>2.民眾農業問題諮詢，透過為民服務專線及單一窗口迅速回應。</p> <p>3.透過民眾滿意度調查，落實後續追蹤改善。</p>
資訊流通服務構面			
實施要項	工作項目	具體作法	預期目標
資訊提供及檢索服務	1.資訊公開適切性與內容有效性	公開相關法令、政策、服務資訊	<p>1.服務措施及出版品公開於網站。</p> <p>2.預算、施政計畫、出國報告、研發成果等公開於網站，並</p>

			<p>設置主動公開資訊區。</p> <p>3.機關活動、文宣品、出版品及技術移轉、專利取得、產學合作等公開於本場網站、並將活動圖片展示於推廣課櫥窗。</p> <p>4.由專人負責提供最新農業資訊。</p> <p>5.出版刊物主題及內容配合重要農業政策或研發成果，提供即時資訊。</p> <p>6.配合農時、疫情，即時提供各項作物管理及防治資訊。</p> <p>7.資訊連結正確檢測。</p> <p>8.定期更新網站資料。</p>
	2.資訊檢 索完整性 與便捷性	提高資訊檢 索服務 妥適及友善程度	<p>1.提供農業相關網站連結功能，便於查詢。</p> <p>2.配合電子化政府入口網，提供分類檢索功能。</p> <p>3.機關網站依特色、主題分類，方便檢索。</p>
線上服 務及電 子參與	3.線上服 務量能擴 展性	提高線上服 務及使 用情形	<p>1.採購合約、技轉合約、申辦案件表格等上網，推廣線上服務功能。</p> <p>2.栽培技術、土壤檢測、病蟲害診斷提供電子申請或電郵回復服務。</p>
	4.電子參 與多樣性	提高電子參 與多元 程度	<p>1.蒐集瞭解民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務項目，增進服務效益。</p> <p>2.檢討現行電子表單之必要性與合宜性，設置專用電子信箱提供諮詢服務。</p>
創新加值服務構面			
實施要項	工作項目	具體作法	預期目標
提供創 新(意) 服務	1.有價值 的創意服 務	<p>1.提高服務流程便捷性</p> <p>2.加強服務創新程度</p>	<p>1.1 申辦資訊及流程完整公開，申辦項目表單簡化及標準化。</p> <p>1.2 單一窗口設置，強化主動服務。</p>

		<p>3.加入其他創新服務樣態</p> <p>4.選育優質農作物品種</p> <p>5.提升作物生產技術及品質</p>	<p>2.1 推動線上服務申辦。</p> <p>2.2 利用即時評價機制調查民眾接受服務意見。</p> <p>3.推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。</p> <p>4.育成新品種及申請品種權。</p> <p>5.完成農作物生產改進技術。</p>
2.服務措施延續性及標竿學習推動效益	<p>1.持續檢討改善創意服務措施。</p> <p>2.提高安排至其他機關標竿學習機會。</p>	<p>1.創意服務措施持續檢討改善。</p> <p>2.安排至其他機關標竿學習，加強創意服務措施效益與擴散效果。</p>	
3.服務措施執行方法效能性	<p>1.評估機關經費與成本效益的價值下，提供更優質的便民服務。</p> <p>2.提高深入農村之主動服務比率。</p>	<p>1.提高電子化服務，降低服務成本，提供優質的便民服務。</p> <p>2.主動服務轄區農民及消費者，由本場場長及各級主管以身作則，率領相關同仁親臨第一線，走動式為農友做全方位服務。</p>	
4.組織內部創新機制	<p>1.提高鼓勵創新機制之設計及措施。</p> <p>2.提高人才培育及建構激發創新的環境。</p> <p>3.協助同仁掌握外部新知動態的措施。</p>	<p>1.研提創新研究計畫，其研發成果技術移轉收入，提撥研發成果收入之 40% 獎勵創作者。</p> <p>2.1 薦送進修博士學位之同仁計 12 人，取得學位者 2 人。</p> <p>2.2 新進同仁由研究團隊專人輔導，精進其行政與專業知能，加強團隊合作訓練，提昇創新及前瞻思考潛力，培育研提計畫與執行計畫之能力。</p> <p>3.設置優質資訊平台便利連結、訂閱專業期刊外，並辦理學術研討會及專題演講，提升組織外部知識，透過知識分享將外部知識內部化。</p>	

伍、實施步驟

- 一、由副場長召集各單位主管召開研商會議，確立機關願景及機關服務目標，規劃年度創新服務品質執行大綱，並成立推動小組研提具體作法及預期目標。各負責單位依工作圈、品管圈執行計畫內容，由上而下展開為民服務工作。
- 二、成立服務品質創新推動小組進行各項工作之推動及改善檢討；成立服務品質創新不定期考核小組，對各項服務品質創新執行計畫進行實地考核，針對缺失提出改善建議，並列入追蹤管制。

陸、檢討管考

一、平時考核

- (一)訂定「服務品質創新不定期考核項目及評分表」、「為民服務電話禮貌測試表」辦理實地查核及電話服務禮貌測試，並於場務會議及本場網頁公布，提供各單位參考改進，俾落實服務品質創新工作之推動及追蹤管制。
- (二)各單位就所屬權責範圍積極推動服務創新工作，不定期檢討各項業務。
- (三)設置首長信箱，提供洽公民眾即時反應服務品質。

二、年度考核及檢討

- (一)依據平時考核成果辦理年度考核。
- (二)針對服務創新及民眾反應及建議，辦理年度檢討，提供業務改進之參考。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。