

行政院農業委員會臺南區農業改良場

98 年度服務創新精進執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 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 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 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」。
- 三、行政院農業委員會 97 年 12 月 23 日農秘字第 0970076158 號函修正「行政院農業委員會服務創新精進實施計畫」。

貳、計畫期程

民國 98 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

參、計畫目標

秉持行政院農業委員會推動「健康、效率、永續經營」的全民農業目標，並依據「政府服務創新精進方案」：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，提升卓越服務品質等三大目標，以創新精進的服務理念，研發作物新品種及新技術，推廣農民使用，並運用現代化農業經營管理方法，落實發展優質、安全、休閒及生態的現代化農業，以保障消費者及農民的權益。

肆、實施對象

本場各課、室及分場、工作站。

伍、計畫內容

評核構面	實施項目	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
一、便民標準服務					
(一) 機關形象	1. 服務場所便利性	(1) 辦理服務場所內外環境之檢視，配合行政院環保署推動「清淨家	提供民眾便利、舒適之洽公環境。	行政室	定期辦理辦公廳舍及周邊環境清潔與設備維護

評核構面	實施項目	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
		<p>園全民運動計畫」活動，並加強環境綠美化及維持環境整潔。</p> <p>(2) 建築物、方向指引及辦公處所設置雙語標示。</p> <p>(3) 設置服務台及無障礙設施，包括斜坡道、電梯、身障專用盥洗室、哺乳室及飲水設備，並規劃適當之停車空間，便於民眾使用。</p>		<p>行政室</p> <p>行政室</p>	<p>，提高民眾洽公滿意度。</p>
	2. 服務行為友善性與專業性	<p>(1) 大門入口守衛室設有專人負責到訪賓客之諮詢及引導。</p> <p>(2) 行政大樓設置服務台，每日排有值勤人員主動協助洽公民眾導引服務，並適時發送宣導資料。</p> <p>(3) 提供多語化顧客服務。</p> <p>(4) 訂定電話禮貌實施計畫，辦理電話禮貌測試，俾提供電話諮詢民眾親切及迅速之服務。</p> <p>(5) 設置「農友暨消費者服務中心」</p>	<p>提高洽公民眾對服務人員禮儀、現場導引及電話諮詢回應之滿意度。</p>	<p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>農業推廣課</p> <p>行政室</p> <p>農業推廣課</p>	<p>建立積極主動以客為尊之服務形象。</p> <p>製作本場簡介4種語言簡報。</p>

評核構面	實施項目	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
		<p>，期迅速處理民眾問題諮詢事項。</p> <p>(6) 透過教育訓練，舉辦專題演講及學術研討會，建立員工專業、親切、具責任感之優質形象。</p> <p>(7) 參訪績優機關或企業團體，從標竿學習過程研採可供參考改進之實務經驗，以提升服務品質。</p>		<p>各課、室</p> <p>人事室</p>	
	3. 服務行銷有效性	<p>(1) 廣用本場 LED 電子看板作政策與施政宣導及各項農業推廣相關活動資訊。</p> <p>(2) 善用傳播媒體，發送新聞稿，召開記者會；設置機關網站(頁)宣導政府農業施政方針與政策，配合推動各項策略與措施。</p> <p>(3) 協助辦理 2009 國際蘭展蘭花研討會。</p> <p>(4) 辦理 2009 台灣西瓜節及台灣西</p>	<p>每年發佈新聞稿 50 則以上。</p> <p>使蘭花業者了解蘭花產業技術與市場最新發展，預計參加研討會人數 110 人。</p> <p>使農民互相觀摩，提升</p>	<p>行政室</p> <p>農業推廣課</p> <p>作物改良課</p> <p>作物改良課</p>	<p>發佈新聞及網站訊息注意時效性與正確性。</p> <p>與轄區縣市政府合辦大型農業活動，拉進民眾與政府機關之距離。</p>

評核構面	實施項目	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
		<p>瓜產業發展研討會。</p> <p>(5) 辦理新興花卉-風鈴花栽培技術介紹及推廣。</p> <p>(6) 辦理農業成果發表及優質農特產品展售活動。</p>	<p>品質，亦讓消費大眾更加了解台灣西瓜產業，預計參觀人數 2,000 人。</p> <p>預計參加民眾 100 人。</p> <p>藉由研討會、資訊展示、優質農產品展售及DIY等方式，讓消費者體認健康又優質的農業成果，預計參觀人數 3,000 人。</p>	<p>雲林分場</p> <p>農業推廣課</p>	<p>安排研究成果研討會，展示業務單位農作物、農機具改良及農產品產銷履歷推廣成果。</p>
(二) 服務流程	1. 服務流程便捷性	<p>(1) 設置「農友暨消費者服務中心」免費服務諮詢專線及網頁，解答消費者及民眾問題諮詢，業務單位亦接受農友電話或來場諮詢服務，回答或協助解決農業相關問題。</p> <p>(2) 成立農作物病蟲害診斷及諮詢服務站，提供申請表及免費專線，加強病蟲害診斷</p>	<p>每年服務件數 1,500 人，包括電話、網問、現場諮詢及田間診斷與技術指導。</p> <p>預定完成農作物病蟲害診斷及處方服務案件 1,200 件。</p>	<p>各課、室及分場、工作站</p> <p>作物環境課</p>	<p>登錄諮詢服務、檢測、田間診斷與技術指導紀錄資料。</p>

評核構面	實施項目	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
		<p>服務，提供防治諮詢，避免農民無謂用藥。</p> <p>(3) 協助轄區農友土壤及植體等營養診斷服務，提供網路申辦、網路回件，並設置申請書表、提供網路下載。</p> <p>(4) 協助木瓜種苗業者、農友及外銷供果園區之基改木瓜檢測服務。</p> <p>(5) 辦理小地主大佃農說明會。</p> <p>(6) 持續推動作物合理化施肥輔導服務。</p> <p>(7) 輔導產銷班隊申請吉園圃標章認證。</p>	<p>預計輔導農友使用土壤及植體等營養診斷線上服務 200 人次。</p> <p>預計協助分析樣品 100 件。</p> <p>辦理說明會 10 場次。</p> <p>辦理 20 場田間成果觀摩會。</p> <p>配合講習宣導 50 班申請加入。</p>	<p>作物環境課</p> <p>義竹工作站</p> <p>農業推廣課</p> <p>作物環境課</p> <p>作物環境課</p>	<p>提供 24 小時專線諮詢服務。</p>
	2. 服務流程透明度	<p>(1) 本場網站提供承辦單位之電子郵件信箱，並將各承辦人員之姓名、職稱、負責業務、連絡電話(附全場分機號碼表)及電子郵件信箱。</p> <p>(2) 網站公布農作物病蟲害診斷流程、申請表、服務項目、專線與信箱。</p>	<p>輔導農民或民眾使用本場設計軟體，可立即上網查詢檢</p>	<p>農業推廣課</p> <p>作物環境課</p>	<p>網站公布民眾申辦案件標準作業程序及流程圖。</p>

評核構面	實施項目	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
		<p>(3) 網站公布作物營養診斷分析流程及土壤採樣需知，提供送檢樣品登記表，另開登入土壤檢測服務系統流程圖視窗，便於農友線上申請及查詢農地檢測結果。</p> <p>(4) 設置出版品訂購網提供民眾線上訂購車及訂單查詢。</p> <p>(5) 經由講習或技術指導過程，立即回應，並提供相關訊息。</p>	<p>測進度或結果。</p> <p>98年預估50筆訂單，銷售金額30,000元以上。</p>	<p>作物環境課</p> <p>農業推廣課</p> <p>各課、室及分場、工作站</p>	
(三) 顧客關係	1. 民眾滿意度	<p>(1) 於網站「農友暨消費者服務中心」網頁提供「農友暨消費者諮詢問答集」，主動積極協助解決農業相關問題。</p> <p>(2) 辦理傑出農民及產銷班座談會，與基層農民面對面溝通，意見交流，了解農民對政府農業政策及執行成效之滿意度。</p> <p>(3) 調查來場受訓學員意見，改進</p>	<p>持續更新網站「農友暨消費者諮詢問答集」(FAQ)，預定擴充資料庫內容達250則。</p> <p>雲嘉南每縣市各1場共3場次。</p> <p>200人次。</p>	<p>農業推廣課</p> <p>農業推廣課</p> <p>農業推廣課</p>	藉由農友與民眾意見調查瞭解其需求，以主動、親切之態度提升服務品質。

評核構面	實施項目	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
		<p>服務品質。</p> <p>(4) 引導來場觀摩之農民、團體與訪客，以親切之服務精神安排簡報或參觀活動。</p>	<p>引導來場觀摩之國內來賓 2,000 人次、國外來賓 150 人次。</p>	<p>農業推廣課</p>	
	2. 民眾意見處理有效性	<p>(1) 設置「農友暨消費者服務中心」免費服務諮詢專線。</p> <p>(2) 每日剪輯與業務相關之新聞、輿情及民意報導，快速掌握農情資訊，分析各媒體對本場各項研究推廣與服務活動等意見，就事實需要即時主動協助農民解決問題。</p> <p>(3) 設置首長信箱及民眾電子意見信箱，廣開民眾建言管道，快速處理民眾意見或諮詢事項。</p> <p>(4) 訂定「處理人民陳情案件作業規定」，並列管追蹤，限期內回覆陳情人，重視民情與意以維護民眾權益。</p>	<p>快速掌握農情資訊，提供現場診斷或發佈新聞稿，解決技術問題或成立專案進行研究。</p>	<p>農業推廣課</p> <p>各課、室及分場、工作站</p> <p>各課、室及分場、工作站</p>	<p>重視民情與意迅速處理民眾意見或諮詢事項。</p>

評核構面	實施項目	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
二、資訊流通服務					
(一) 資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切性	<p>(1) 依據「政府資訊公開法」第7條規定，本場網站建置「政府公開資訊」專區，主動公開本場組織、職掌、各單位及研究室電話、電子郵件信箱、本場出版刊物、出國報告、研究報告、年度預算及決算書、工程及採購契約、補助民間團體等相關資訊。</p> <p>(2) 設置「便民服務」專區，提供農友暨消費者服務中心、作物病蟲害診斷服務站、土壤檢測服務系統、出版品線上訂購及其他為民服務之項目及電話。</p> <p>(3) 設置「農友暨消費者服務信箱」、「農友暨消費者諮詢問答集」。</p> <p>(4) 設置「出版刊物」專區，提供「農業專訊」、</p>	<p>建置及更新本場網站專區資訊。</p> <p>98年預定編印台南區農業專訊4</p>	<p>農業推廣課</p> <p>農業推廣課</p> <p>農業推廣課</p> <p>農業推廣課</p>	<p>已完成建置，並持續更新維護資料，豐富本場服務資訊內容。</p>

評核構面	實施項目	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
		「農情月刊」、「技術專刊」、「研究彙報」及「年報」目錄查詢及全文電子檔，便於民眾及消費者依需求瀏覽。	期、台南區農情月刊12期、技術專刊2本以上、年報1期。		
	2. 資訊內容有效性	(1) 網站內容隨時更新。 (2) 檢測網頁之資訊連結正確性。	定期更新過期資訊。	農業推廣課 農業推廣課	訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，定期更新並確實執行。
	3. 資訊檢索完整性與便捷性	(1) 配合電子化政府入口網查詢檢索及應用政府資訊，規劃提供多樣性檢索服務。網站遵循相關規範標示電子資料，加註「主題、施政、服務」3種分類檢索服務。 (2) 網站提供「全文檢索」功能。	98年持續進行本場網頁「分類檢索碼」之更新維護。 提供邏輯運算說明及其他進階選項功能。	農業推廣課 農業推廣課	本場網站資料提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。
(二) 線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性	(1) 透過本場全球資訊網，提供完整的資訊服務，並注意使用者隱私權保護及資訊安全規範。		各課、室及分場、工作站	鼓勵民眾使用線上服務，提高線上服務案件及效率。

評核構面	實施項目	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
		<p>(2) 建立農業技術視訊諮詢服務系統。</p> <p>(3) 適時發佈新聞稿並於網站刊登病蟲害警訊，提醒農民早日防治減少損害。</p> <p>(4) 提供網路表單，設置「農作物病蟲害診斷諮詢服務申請表」與「土壤及植體營養診斷農民送檢樣品登記表」兩項申請書表供下載使用。</p>	<p>持續修訂諮詢服務網站功能，強化技術諮詢團隊陣容，新增專家會診視訊互聯網。</p>	<p>農業推廣課</p> <p>農業推廣課</p> <p>作物環境課</p>	<p>表單上傳至我的E政府網站。</p>
	2. 電子參與多樣性	<p>(1) 網站提供各單位之電子信箱，便於民眾諮詢栽培技術等問題。</p> <p>(2) 提供「農友暨消費者服務信箱」、「土壤速測服務」信箱、「作物病蟲害診斷服務站」信箱，並有專人處理與回應民眾問</p>		<p>農業推廣課</p> <p>農業推廣課 作物環境課</p>	<p>運用網路提供民眾電子參與之途徑，建立互動機制。</p>

評核構面	實施項目	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
		<p>題。</p> <p>(3) 出版品訂購網設置問卷調查表，以瞭解消費者對網頁設計的評價及對本場出版品服務的滿意程度。</p>		農業推廣課	
三、創新加值服務					
創新(意)服務情形	1. 有價值的創意服務	<p>培育優質農作物新品種(洋香瓜、黃肉小果番茄、青梗白菜、甘藍、洋桔梗、落花生、黑豆、水稻、玉米等新品種)。</p>	<p>育成適於隧道式栽培之高品質網紋洋香瓜、高糖度黃肉小果番茄、耐熱青梗白菜、甘藍、耐高溫洋桔梗、豐產銹病罹病率低落花生、質優黑色種皮落花生、健康食品用黑豆及蜜黑豆、水稻及玉米新品種。</p>	<p>作物改良課 嘉義分場 朴子分場</p>	<p>研究改良作物新品種，推廣農民種植，嘉惠農民及消費者。</p>
	2. 服務措施延續性	<p>(1) 火鶴花保鮮處方，協助火鶴花外銷採後處理技術。</p> <p>(2) 洋桔梗保鮮處理，協助洋桔梗外銷採後處理技術。</p> <p>(3) 辦理果園綠肥</p>	<p>預計輔導外銷出口量達250萬枝。</p> <p>預計輔導外銷出口量達100萬枝。</p> <p>預計推廣面</p>	<p>作物改良課 作物改良課 作物改良課</p>	<p>加強農作物技術輔導與新品種推廣。</p>

評核構面	實施項目	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
		大豆草生栽培示範。 (4) 輔導農會及產銷班落花生、綠肥大豆良種繁殖生產。	積 1,500 公頃。 預計輔導採種面積各 200 公頃。	作物改良課	
	3. 服務措施執行方法效能性	(1) 辦理新命名通過飼料玉米新品種台南 25 號新品種觀摩會。 (2) 辦理合理化施肥及講習會；微生物肥料推廣和接種技術指導；辦理設施肥培管理及生物肥料利用田間示範區。 (3) 輔導產銷班申請安全蔬果「吉園圃」標章，提供消費者採購優良國產農產品。 (4) 重點輔導洋桔梗產銷班 4 班及文心蘭 4 班之產銷運作及外銷情形。	預計辦理觀摩會 3 場，參加農民約 600 人。 預計辦理講習會 20 場；微生物肥料推廣和接種技術指導面積 300 公頃；合理化施肥示範區 33 處，合理化施肥田間示範觀摩會 20 場次。 預計輔導新班 50 班。 輔導洋桔梗切花外銷 200 萬株及文心蘭切花外銷 300 萬	朴子分場 作物環境課 作物環境課 雲林分場	透過觀摩會，使農民瞭解飼料玉米台南 25 號新品種特性，推廣有意願農民種植。 透過講習會及技術輔導轄區農作物栽培工作。 透過講習會輔導轄區產銷班申請加入。

評核構面	實施項目	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
		(5) 輔導斗南鎮農會試種馬鈴薯健康種苗。	株。 預計試種面積 0.3 公頃 共 10,000 苗。	雲林分場	
		(6) 輔導農民配合水旱田利用調整後計畫轉作飼料玉米、食用玉米等作物。	預定推廣飼料玉米 8,000 公頃。	朴子分場	
		(7) 輔導轄區有機米生產。	預計輔導面積 110 公頃。	嘉義分場	
		(8) 辦理水稻合理化施肥示範。	預計輔導示範共 5 處。	嘉義分場	
		(9) 輔導轄區內蘆筍、大蒜、小胡瓜及中草藥栽培管理及生產。	預計輔導面積達 5,000 公頃。	義竹工作站	

陸、實施步驟

- 一、本計畫陳報農委會備查並請本場各課、室、分場、工作站依據「98 年度服務創新精進執行計畫」15 實施項目，確實辦理各項推動工作。
- 二、各課、室、分場、工作站得依個別為民服務工作特性，增加前述推動工作之量化指標，或增列其他推動作法，以加強提升服務品質。

柒、管制考核

- 一、平時考核：依據「政府服務創新精進方案」、「行政院農業委員會服務創新精進實施計畫」實施不定期考核，隨時檢討改進服務品質。
- 二、年度查核：配合「政府服務品質獎」評獎作業，於 10 月下旬辦理各課、室、分場、工作站績效查核，並依限於 11 月上旬陳報農委會辦理評審。