

# 行政院農業委員會臺南區農業改良場

## 97 年度服務創新精進實施計畫

### 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 96 年 12 月 31 日農秘字第 0960174298 號函修正「行政院農業委員會服務創新精進實施計畫」。

### 貳、計畫目標

秉持行政院農業委員會「台灣農業亮起來」的組織願景，以及「創力農業、活力農民、魅力農村」的施政目標，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，運用現代化管理知能與服務行銷理念，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權益，並配合推動農產品產銷履歷制度，達到「安全農業」的目標。

### 參、實施對象

本場各課、室及分場、工作站。

### 肆、計畫內容

實施要項	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
1. 服務場所 所 便 利 性	(1) 辦理服務場所內外環境之規劃與檢查，建築物及辦公場所標示正確，並提供雙語標示服務，進行環境美(綠)化及維持環境整潔。	讓民眾對機關整體洽公環境滿意度達 80% 以上。	行政室	每半年環境及整潔檢視，以提供民眾便利、舒適之洽公環境。
	(2) 設置無障礙設施(斜坡道、電梯、身障專用盥洗		行政室	

實施要項	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
2. 服務行為友善性與專業性	<p>室) 哺乳室、飲水設備、停車空間，提供民眾舒適、整潔的洽公場所。</p> <p>(1) 提供場區內便民廣播設施。</p> <p>(2) 配合地區春安工作宣導。</p> <p>(3) 廣結善緣，提供新化鄰近地區就業機會。</p> <p>(4) 行政大樓設置服務台，櫃台高度矮化，對洽公民眾提供導引服務，並適時發送宣導資料。</p> <p>(5) 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>(6) 透過教育訓練建立員工專業、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>善用場區廣播設備聯繫事項。</p> <p>配合台南縣警察局新化分局 97 年春安工作(治安與交通)宣導。</p> <p>提供新化鄰近地區依需求不設限就業機會。</p> <p>對洽公服務人員禮儀 現場導引及電話諮詢回應之滿意度達 80% 以上。</p>	<p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>各課、室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>人事室</p> <p>秘書室</p>	<p>服務禮儀及電話諮詢民眾滿意度問卷調查，採書面及網路方式進行，每季統計檢討改進。</p>
3. 服務行銷有效性	<p>(1) 廣用本場 LED 電子看板作政策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，設置機關網站(頁)宣導政</p>	<p>採 24 小時播放。</p> <p>每年發佈新聞稿 50 則以上。</p>	<p>行政室</p> <p>農業推廣課</p>	<p>發佈新聞及網站訊息注意時效性與正確性。</p>

實施要項	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
4. 服務流程便捷性	府農業政策及提供各項農業相關活動資訊。			
	(3) 由本場規劃與雲林縣政府共同辦理2008台灣西瓜節活動。	使農民互相觀摩，提升品質，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。	作物改良課	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。
	(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。	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。	各課室及分場、工作站	登錄諮詢服務、檢測、田間診斷與技術指導紀錄資料。
	(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，加強病蟲害診斷服務，提供防治諮詢，避免農民無謂用藥。	預定完成農作物病蟲害診斷及處方服務案件1,200件。	作物環境課	
	(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。	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。	作物環境課	
	(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。	預計協助分析樣品50件。	義竹工作站	
(5) 辦理農產品產銷履歷宣導說明會。	預定驗證面積1,500公頃；辦理說明會10場次。	農業推廣課	宣導農產品產銷履歷制度之重要政策，並全力配合推動。	
(6) 每年至少辦理1次	藉由研討會、資訊	農業推廣課	安排研究成果	

實施要項	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
5. 服務流程透明度	<p>農業成果發表及優質農特產品展售活動，以彰顯新農業運動理念之推廣成效。</p> <p>(1) 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>(2) 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>(3) 設置出版品訂購網提供民眾線上訂購車及訂單查詢。</p>	<p>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>輔導農民或民眾使用本場設計軟體，可立即上網查詢檢測進度或結果。</p> <p>97 年預估 40 筆訂單，銷售金額 20,000 元以上。</p>	<p>作物環境課</p> <p>作物環境課</p> <p>農業推廣課</p>	<p>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> <p>網站公開相關服務標準作業程序。</p>
6. 民眾滿意度	<p>(1) 辦理民眾滿意度調查，並提出改善服務措施。</p> <p>(2) 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」，主動積極協助民眾及農民解決農業相關問題。</p> <p>(3) 辦理產銷班座談會，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>(4) 調查來場受訓學員意見，改進服務品</p>	<p>民眾滿意度達 80% 以上。</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 230 則。</p> <p>雲嘉南每縣市各 1 場共 3 場次。</p> <p>300 人次。</p>	<p>各課室及分場、工作站</p> <p>農業推廣課</p> <p>農業推廣課</p> <p>農業推廣課</p>	<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。</p>

實施要項	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
7. 民眾意見處理有效性	質。 (5) 引導來場觀摩之農民與訪客，以親切之服務精神安排簡報或參觀活動。	500 人次。	農業推廣課	重視民情輿意迅速處理民眾意見或諮詢事項。
	(1) 每日剪輯與業務相關之新聞、輿情及民意報導，除傳送農委會公關科參閱外，並陳送首長及會請相關業務單位就事實即時主動協助農民解決問題。	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。	農業推廣課	
	(2) 設置民眾電子意見信箱及首長信箱，廣開民眾建言管道，訂定農友暨消費者諮詢服務流程，快速處理民眾意見或諮詢事項。		各課、室及分場、工作站	
8. 資訊公開適切性	(3) 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，重視民情輿意以維護民眾權益。	應公開且已公開資訊比例達 95% 以上。	各課、室及分場、工作站	
	(1) 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，機關網站建置「政府公開資訊」專區，主動公開相關資訊。		農業推廣課	已完成建置，並持續更新維護資料，豐富本場服務資訊。
9. 資訊內	(2) 編印農業推廣教材，機關網站提供目錄查詢及全文電子檔，便於民眾及消費者依需求瀏覽。	97 年預定編印台南區農業專訊 4 期 台南區農情月刊 12 期，技術專刊 2 本以上，年報 1 期。	農業推廣課	
	機關網站適時更新	定期更新過期資	農業推廣課	訂定網站(頁)

實施要項	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
容有效性	農業新聞、活動預告、政府公開資訊、便民服務措施及提供正確相關資訊連結。	訊。		資料定期更新規定(含標準作業程序),定期更新並確實執行。
10. 資訊檢 索完整性與便 捷性	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。	預定 97 年更新網站全文檢索功能。97 年 6 月底前完成本場網頁「分類檢索碼」之全面植入檢修。	農業推廣課	依分類檢索服務推廣計畫表時程執行。
11. 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。 (2) 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。 (3) 提供相關業務網路申辦,設置申請書表供下載使用。	依民眾需求,擴展線上服務項目,提高民眾使用率。	農業推廣課  農業推廣課  農業推廣課	線上問卷調查民眾希望增加之服務項目。
12. 電子參 與多樣 性	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情況。	提供其它項目民眾意見反映及討論區等服務。	農業推廣課	依機關業務屬性研擬可增加民眾電子參與互動機制之途徑。
13. 有價值的 創意 服務	培育作物新品種(洋香瓜抗白粉病、高糖度黃肉小果番茄、耐熱青梗白菜、小胡瓜、水稻等新品種及洋桔	育成適於隧道式栽培之高品質及抗白粉病之網紋洋香瓜新品種、可溶性固形物含量可達 8.5 Brix°	作物改良課、 義竹工作站 嘉義分場	研究改良作物新品種,推廣農民種植,嘉惠農民及消費者。

實施要項	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
<p>14. 服務措施延續性</p> <p>15. 服務措施執行方法效能性</p>	<p>梗新品系)</p> <p>(1) 辦理新命名通過白糯玉米台南 23 號新品種觀摩會。</p> <p>(2) 火鶴花保鮮處方，協助火鶴花外銷採後處理技術。</p>	<p>以上之高糖度黃肉小果番茄新品種 適於南部平地夏季(6-8月)栽培之耐熱青梗白菜新品種、小胡瓜 水稻新品種各 1 種及耐高溫、花型飽滿 栽培容易之洋桔梗新品系 1-2 種。</p> <p>預計辦理觀摩會 3 場，參加農民約 600 人。</p> <p>預計輔導外銷出口量達 300 萬枝</p>	<p>朴子分場</p> <p>作物改良課</p>	<p>白糯玉米台南 23 號新品種於 96 年經專家學者審查通過命名，透過觀摩會，使農民瞭解品種特性，推廣有意願農民種植。</p>
	<p>(1) 辦理芒果外銷供果園栽培技術講習會。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 輔導轄區有機米生產。</p> <p>(4) 重點輔導洋桔梗產銷班 4 班及文心蘭 2 班之產銷運作及外銷情形。</p> <p>(5) 輔導轄區甜玉米生產進行產銷履歷認證工作。</p> <p>(6) 輔導農民配合水旱田利用調整後計畫</p>	<p>預定辦理 3 場講習會，服務農民 150 人。</p> <p>預計辦理講習會 10 場；微生物肥料推廣和接種技術指導面積 300 公頃；田間示範區 2 處。</p> <p>預計輔導面積 110 公頃。</p> <p>輔導洋桔梗切花外銷 200 萬株及文心蘭切花外銷 300 萬株。</p> <p>預計加入認證生產面積 30 公頃。</p> <p>預定推廣能源大豆 4,000 公頃、</p>	<p>作物改良課</p> <p>作物環境課</p> <p>嘉義分場</p> <p>雲林分場</p> <p>朴子分場</p> <p>朴子分場</p>	<p>透過講習會及技術輔導轄區農作物栽培與產銷履歷認證工作。</p>

實施要項	具體作法	預期目標	承辦單位	檢討管考
	轉作食用玉米、胡麻、能源作物、飼料玉米等作物。  (7)輔導轄區內蘆筍、大蒜及小胡瓜栽培管理及生產。	飼料玉米 2,000 公頃、胡麻 600 公頃、食用玉米 400 公頃。 預計輔導面積達 5,000 公頃。	義竹工作站	

### 伍、實施步驟

- 一、本計畫陳報本會同意備查後函請本場各課、室、分場、工作站依據「97 年度服務創新精進實施計畫」15 實施要項，確實辦理各項推動作法。
- 二、各課、室、分場、工作站得依個別為民服務工作特性，增加前述推動作法之量化指標，或增列其他推動作法，以加強提升服務品質。
- 三、執行計畫內容以列表方式，對照說明各該實施要項之具體作法、預期目標、承辦單位及檢討管考。

### 陸、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 下旬辦理各課、室、分場、工作站績效查核，並依限於 11 月上旬陳報本會辦理評審。