

行政院農業委員會臺中區農業改良場 105 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、國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函訂定「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、行政院農業委員會 105 年 2 月 24 日農秘字第 1050102281 號函訂定「行政院農業委員會 105 年度服務創新精進實施計畫」。

貳、計畫期程:民國 105 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

參、計畫目標

本場將以創新、精進服務理念，遵循農委會施政方針，持續引領臺中市、彰化縣、南投縣等農業應用技術研發，提高農業競爭力，創新農業施政，跨領域合作並活化資源利用，擴大增值服務，建構農業價值鏈，安全農產品驗證與國際接軌，促進地產地消等；同時運用資通訊與綠能科技，創新農業發展環境，拓展農業技術輸出，推動農企業輔導，創造商機與價值。將傳統農業由生產朝向綠色生態產業與服務業發展，建構年輕化、活力、高競爭力且所得穩定之樂活農業，使臺灣農業不僅是在地化的生活產業，亦是全球化的綠金產業。

肆、實施對象：

本執行計畫以本場各課、室及分場，為「第一線服務機關」執行單位。

伍、計畫內容：

一、服務流程				
實施項目	工作項目	具體作法	分工單位	預期目標
(一)服務 流程便捷 性	1. 單一窗 口全功 能程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置專業、親切、高效率全功能服務窗口，即時解決民眾問題。 2. 運用電話、網路及現場等方式，迅速提供作物栽培技術、病蟲害診斷、土壤肥力檢測及稻米米質分析等服務。 3. 設置技術服務信箱(Q & A)。 4. 設置對外採購、招標單一窗口，提供即時諮詢服務 	作物改良課 作物環境課 農業推廣課 埔里分場 秘書室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 單一窗口業務，網路服務農友疑難問題之解答及農業資料教材之提供。 2. 作物栽培技術、病蟲害診斷等問題收件即由權責單位於2-7天內回復，並完成採用e化簡化諮詢函復流程。 3. 建置中部地區農作物產銷各種資料設置技術服務信箱(Q and A)，由專業人員解答。 4. 招標採購事宜，單一窗口即可完全處理完成，亦可透網路快速取得採購資訊，並可在線上完成領標及投標等作業程序。

	<p>2. 申辦案件流程簡化情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化農業技術專業諮詢流程。 2. 組成走動式服務功能團隊。 3. 簡化來場參訪申請作業。 4. 農民教育訓練以網路報名作業方式，提供迅速簡捷服務。 5. 申辦書表電子化。 	<p>作物改良課 作物環境課 農業推廣課 埔里分場 秘書室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於農民暨消費者服務中心置專人服務，對農民或消費者之服務需求，立即交付相關研究室或專家，進行技術教導或現場解說。 2. 由各領域專家，針對地區性、農業產銷班或農民特殊需求，採取走動式服務，組成小組直接前往現場指導，節省農民到場往返時間。 3. 預定來場參訪人員，由本場網站中直接申請或下載申請書即可辦理。 4. 農民教育訓練以網路報名取代紙本報名，提供更迅速的服務。 5. 於本場網站於本場網站建置「推動農業產業整體發展計畫」申請格式
--	----------------------	--	---	---

				及相關規定，供農民團體下載。
(二)服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	<p>1. 提供案件承辦資訊種類。</p> <p>2. 提供各種案件查詢管道種類。</p> <p>3. 提供各種申請案件主動通知及確認功能。</p>	各單位	<p>1. 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>2. 提供電話、網路、信件、講習及親自來訪等查詢管道。</p> <p>3. 受理案件後提供申請人收件確認訊息，並告知處理流程。</p>
	2. 案件處理流程主動回應程度	<p>1. 受理民眾申請案件後提供申請人收件確認訊息。</p> <p>2. 提供逾期主動告知服務。</p>	農業推廣課	<p>1. 收到民眾電子郵件詢問，主動告知已收件，並積極處理使民眾安心。</p> <p>2. 當處理案件超過標準作業時間主動告知申請人並告知預計完成日期。</p>

二、機關形象及顧客關係				
實施項目	工作項目	具體作法	分工單位	預期目標
(一)機關形象	1. 服務設施合宜程度	1. 來者是客：場內外清楚的指標指引與場區草木扶疏的整潔環境，令人心曠神怡。 2. 知識寶庫：專業服務設施包括農民既消費者服務中心、圖書室與成果展示館。 3. 賓至如歸：完善的核心設施包括多功能教室、電腦教室、場史館、哺乳室、無障礙設施、及會議室。 4. 一應俱全：齊全的一般設施包括公廁、守衛室、總收發室ATM、消防設施、販賣機及停車場。 5. 無遠弗屆：多國語言簡介影片與摺頁。	秘書室 推廣課	1. 服務指引每位來場洽公民眾。 2. 綠美化環境並增進服務場所整潔舒適。 3. 服務場所標示正確清晰，方便洽公民眾。 4. 提供服務場所便利性。 5. 印製多種語文之簡介，使來場參觀之外國人士瞭解本場功能。
	2. 服務行為友善性及專業度	1. 從心出發：顧客化服務。 2. 親力親為：主動式協助民眾，現地作物栽培技術輔導。 3. 有問必答：網站設置Q and A，並提供電子郵件信箱解決民眾疑問。	農業推廣課 各單位	1. 樹立以客為尊之主動及貼切服務形象。 2. 注重服務人員提供服務時的親合度及是否具備相當專業能力。 3. 注重服務人員外語能力，以提升服務品質。

(二)顧客滿意情形	3. 服務行銷有效程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動出擊：舉開記者會與發布新聞稿，透過傳播媒體宣導。 2. 知識興農：農情月刊、農業專訊及農業技術專刊等刊物。 3. 與時俱進：本場全球資訊網與 Facebook 粉絲團。 4. 教學相長：舉辦研究成果開放日活動及示範觀摩會。 	各單位	透過記者會、新聞稿農情月刊、農業專訊季刊、農業技術報導、本場全球資訊網及 Facebook 粉絲團等多面向宣導，加強民眾對本場施政及服務瞭解。
	1. 機關服務滿意情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外部對本機關與服務滿意度調查。 2. 辦理農民學院教育訓練滿意度調查。 3. 內部員工對本機關之滿意度調查。 4. 民眾對本場各項服務滿意度調查。 	農業推廣課 人事室	針對農業專業訓練受訓學員及本場員工，設計與執行合適之滿意度調查，以了解民眾對本場及各項服務之滿意情形。
	2. 民眾回應意見與改善情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外部對本機關服務品質與滿意度調查意見之回應與改善 2. 農民學院教育訓練滿意度調查意見之回應與改善 3. 內部員工對本機關之滿意度調查意見之回應與改善 4. 民眾對本場各項服務滿意度調查意見之回應與改善。 	各單位	針對民眾意見、抱怨及輿情妥善處理，並分析改進產出新的服務措施。

三、資訊網路服務				
實施項目	工作項目	具體作法	分工單位	預期目標
(一) 資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切性與內容有效性	1. 於本場網站設置「政府資訊公開」專區，並依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊。 2. 對外提供之文件如為可編輯者，採用 ODF 文書格式，非可編輯者，採用 PDF 文書格式。 3. 配合政府資料公開政策，盤點業務資料，將計畫、系統產出資料，於結構化及去個資識別化後，採開放格式對外公開。 4. 訂定本場之網站資料定期檢查更新方式，指定各單位應負責之網頁資料檢查單元，每季定期檢視網頁內容正確性。 5. 於本場網頁公布各項重要服務措施、Q&A 與最新活動等資訊。 6. 將出版刊物電子化，免費提供民眾下載。	農業推廣課各單位	1. 主動公開與本場業務相關之法令、政策及服務資訊。 2. 網站提供之文件均採 ODF 及 PDF 格式。 3. 增加本場資料公開之項目。 4. 確保網頁資訊內容正確無誤。 5. 提高本場服務措施及出版品之公開周知程度。
	2. 資訊檢索完整性與便捷性	1. 配合農委會網站規劃，提供站內全文關鍵字檢索功能。 2. 於 105 年度內取得或更新無障礙檢測認證，並取得認證標章。 3. 提供最新消息之 RSS 訂閱服務，訂閱後民眾		農業推廣課 1. 提供完整的網站資料檢索方式 2. 網站符合無障礙環境。 3. 提供便捷的網站訂閱服務(RSS)

		只要透過 RSS 閱讀器，就可以最快的速度得到最新訊息，不用被動式的去每個網頁進行搜索。		
(二)線上服務及網路參與	1. 線上服務量能擴展性	<ol style="list-style-type: none"> 1.推廣民眾使用本場線上 E-mail 網路諮詢服務信箱申辦各項服務。 2.建置「農民土壤檢測服務系統」，提供農民多元申辦管道。 3.將招標採購、技轉招標等案件上網公告，善用線上服務功能。 4.善用農委會「農業主題館」網站，提升線上服務量。 5.善用農委會「田邊好幫手」網站，發布重大訊息。 4.積極透過辦理農業技術座談、技術講習及農民學院研習等活動，主動向農民宣導本場網站服務，介紹網站內容，鼓勵農民多多使用，並可利用電子信箱或 Facebook 方式，隨時向本場提出問題，請求技術諮詢服務。 	農業推廣課各單位	<ol style="list-style-type: none"> 1.擴展線上服務量能。 2.全方位進行線上服務推廣
	2. 網路參與應用情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.設置專用電子信箱供農民詢問栽培技術相關問題。 2.利用社群網站 	農業推廣課各單位	強化社群網站功能，提供即時資訊。

		Facebook 粉絲團、YouTube、Flickr，主動提供消費者最新的即時資訊。 3.利用 Line 群組與受訓學員保持連繫。		
--	--	---	--	--

四、創新加值服務

實施項目	工作項目	具體作法	分工單位	預期目標
創新服務情形	1. 有價值的創新服務	1. 冷凍加工菜豆品種篩選，瞄準日本外銷市場	作物改良課	1. 篩選適合機械採收之矮性菜豆品種。
		2. 再生稻轉作國產大豆，環境親合又健康。		2. 輔導再生稻轉作大豆。
		3. 紫錐花栽培與加工技術研發，促成保健作物新產業。	推廣課	3. 開發紫錐花加工產品與技轉。
		4. 仁愛鄉香糯米栽培技術輔導，傳承百年原生品種。		4. 輔導仁愛鄉香糯米栽培技術。
		5. 開辦農業學習護照，便利民眾學習農業新知識。	環境課	5. 規劃設計有價值的學習紀錄，主動協助解決問題，便利民眾學習農業新知識。
		6. 結合農民學院與在地學堂，創新農業教育網絡。		建構大甲水稻生態專區
		7. 友善大地的生態農業	埔里分場	延續臺灣養鵝產業的香火。
		8. 跨域合作另一章		微生物農藥研發成果。
		9. 農產品安全的守護者		
		10. 迴歸原鄉有機大地-仁愛鄉原民部落有機農業推展成果		經由有機栽培技術及經營團隊輔導，推展原鄉有產業，吸引原民青年返鄉，共創新契機。

	2. 創新服務標竿學習效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學習護照結合在地學堂，訓用合一。 2. 經驗分享(含案例)，擴大學習護照範圍及服務效益。 3. 與國家文官學院合辦全國分區導讀會，擴大教育訓練效能。 4. 讓紫色精靈更亮眼 5. 開啟安全農業的春天 	<p>農業推廣課</p> <p>人事室</p> <p>環境課</p>	<p>擴大學習護照範圍及服務效益。</p> <p>葡萄產業研討會及會後交流紀實。有益微生物提昇農產品安全及產業發展。</p>
	3. 組織內部創新機制及運作情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 跨機關運作建立合作夥伴關係(水保局農村再生及學習護照)。 2. 辦理同仁進修座談會，提升研究量能。 	<p>農業推廣課</p> <p>人事室</p>	<p>跨機關合作，成為機關間相互承認機制。</p>

陸、平時考核：依據「政府服務創新精進方案」自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

柒、依據本場 105 年度服務創新精進執行計畫內容填報該年度政府服務品質獎參獎申請書並函送行政院農業委員會備案。