

金門縣農業試驗所 104 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、依據行政院 96 年 7 月 23 日行政院院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」及 104 年 4 月 7 日行政院院授發社字第 1041300471 號函修訂「政府服務創新精進方案」。
- 二、依據國家發展委員會 104 年 4 月 7 日發社字第 10413004712 號函政府服務品質獎評獎實施計畫及作業手冊。
- 三、依據金門縣政府 102 年 2 月 23 日府行研字第 1020016926 號函頒訂之「提升政府服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：提供便捷、友善及豐富之服務程序與資訊，並積極整合政府服務功能，開發創新服務措施，以提升本所服務品質。

參、實施對象

- 一、指導單位：金門縣政府
- 二、執行單位：金門縣農業試驗所全體員工

肆、執行策略及方法：

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
一、提升服務品質，深化服務績效。	(一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	各課室	1. 視需求進行機關設備之更新及擴充，定期維護並綠、美化服務環境，以維持各項設備之整潔、妥善性及整體美感。 (1) 建立有效、正確且導引動線指標系統。 (2) 外聘廠商定期實施機電、資訊及空調設備檢修。 (3) 視季節更替及節慶活動，辦理所內綠美化及室內佈置。 (4) 每週二次進行環境清潔工作，杜絕蚊蠅孳生，維護環境整潔。 (5) 落實垃圾分類及定期清運，做好資源回收。 (6) 改善廁所空氣品質，降低異味及提升衛生。

			<p>(7)提供民眾免費無線上網WiFi服務。</p> <p>(8)設置電動車充電站，提供民眾電動車充電服務。</p> <p>2. 持續更新洽公服務之各項導引、服務項目之標示等設施，並檢視及維持各項標示之整體性及一致性。</p> <p>3. 定期修繕休閒農場烤肉煙窯區等設施，規劃設計好漢坡滑草區及風車迷宮等遊憩設施，以提供民眾於假日有一遊憩場域。</p>
	<p>(二)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<p>行政課、人事室、農業推廣課</p>	<p>1. 針對員工等相關人員，研辦提升服務品質訓練，以提升其專業服務水準。</p> <p>(1)服務態度親和：嚴格要求第一線同仁重視服務禮儀，以笑容委婉態度對待民眾，落實主動引導服務。</p> <p>(2)對於同仁接聽民眾電話應主動告知姓名，遵守電話禮貌。</p> <p>2. 服務可信任程度。</p> <p>(1)積極推動本所「員工心得分享」活動，交換工作心得。</p> <p>(2)定期辦理員工專業項目的教育訓練，充實農業方面本質學能，以更具備專業能力服務民眾，提昇回應品質之正確率。</p> <p>(3)建立同仁一次性告知之服務，避免民眾困擾，深化服務品質。</p> <p>(4)針對民眾常詢問的業務設有專人提供相關諮詢服務，避免電話轉接造成民眾不便。</p> <p>3. 提供導覽解說服務，機關團體有需求時可以申請專人導覽，認識本所環境及休閒農場業務。</p>

	<p>(三)善用傳播媒體及公聽會、說明會、針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<p>各課室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將機關施政重點置於本所網站供各界參閱，以增進社會大眾對政策之瞭解，並持續更新。 <ol style="list-style-type: none"> (1)落實政府資訊公開法，公開機關應公開事項。 (2)善用網站最新消息，宣導政府及機關施政措施及執行成效。 2. 透過辦理說明會或宣導活動之方式宣導機關施政重點及重要施政成效，以促進社會大眾對機關提供服務措施之瞭解。 <ol style="list-style-type: none"> (1)針對機關施政措施及執行成效，適時發布新聞稿，並於地區平面及電子媒體進行宣導。 (2)依季節性適時將相關農業訊息，包括栽培技術、病蟲害防治技術、披露於本所全球資訊網及金門日報供民眾參考，提醒民眾特別注意。
	<p>(四)積極研發推廣適合金門地區栽種之健壯苗種提供民眾栽種。</p>	<p>農務研究課、農業推廣課</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 改善溫網室通風設施，定期維修管理，以利種苗培育。 2. 採購品質佳的泥炭土及種子，以培育健壯苗種。 3. 除本所目前所培育提供民眾種植之各類季節性菜苗外，本年度規劃引進新品種菜苗，培育生薑、黃秋葵、新品種青江菜及各類瓜果種苗。
	<p>(五)建立農業栽培的標準 SOP 作業模式，積極輔導農民。</p>	<p>農務研究課、農業推廣課、行政課</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾到所領取種苗時，本所將提供栽培作物相關注意事項及技術資料予民眾，俾利民眾能對作物有充分瞭解，減少成本支出並提高收益 2. 定期聘請台灣專業農業研究員來金指導安全示範戶蔬果病蟲害防治及安全

			<p>用藥技術，以提昇農友栽培及病蟲害防治技術。</p> <p>3. 本所各項試驗栽培過程中會填寫生產履歷，詳實記錄栽培過程；並調查記錄各實驗數據，於最後作統計比較分析，建立農業栽培的標準 SOP 作業模式，輔導推廣農民參考。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明。</p>	<p>(一)徹底簡化業務作業流程、辦理時限、廢除申請書表等，簡化作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<p>農務研究課、農業推廣課、行政課</p>	<p>廣續進行各項申辦業務流程之全面檢討，視需要編修作業程序及辦理時限，提升服務品質。</p> <p>1. 農戶穴盤苗領取以電話登記申請，領取時以電話通知領取，數量超過 500 株農戶以專車送至農戶種植農田，簡化申請作業程序。</p> <p>2. 為加強烈嶼鄉農民服務，果苗領取以電話登記申請後，統一將果苗運至烈嶼鄉農會，並事先主動以電話通知烈嶼鄉登記農友至農會領取，本所會派專人現場辦理發放作業，避免農友舟車勞頓之不便。</p>
	<p>(二)公開各項服務標準作業程序資訊。</p>	<p>農務研究課、農業推廣課、行政課</p>	<p>持續檢視更新機關之各項服務標準作業程序並公布於網頁中。</p> <p>1. 配合所內各項業務定期於本所全球資網公告各項果苗、菜苗領取資訊。</p> <p>2. 持續研議新增線上申辦案件並規劃建置進度查詢功能。</p>
	<p>(三)辦理各項活動除以使用者付費原則外並以公開抽籤方式辦理，公開</p>	<p>農務研究課、農業推廣課、行政課</p>	<p>1. 春節烤肉活動以公開抽籤方式辦理，杜絕民眾疑慮。</p> <p>2. 對外舉辦體驗及 DIY 活動酌予收取成本費，以避免資源浪費。</p> <p>3. 每年支援鄉鎮公所辦理小麥文化季活動。</p>

	公正，杜絕民眾疑慮。		4. 每年配合縣府辦理春節迎春活動。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	農務研究課、農業推廣課、行政課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動下鄉輔導農民相關農業技術外，也聽取民眾建言，以傾聽、關懷減少農民抱怨。 2. 對於民眾建言、疑慮或農業政策溝通主動召開公聽會、說明會等，回復民眾疑慮。 3. 落實對於回復民眾抱怨之案件均加以追蹤其處理滿意度，以了解民眾抱怨事項是否獲得改善。
	(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	農務研究課、農業推廣課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除電話接受民眾建言外，本所定期派員下鄉與民眾面對面溝通，除指導農民農業相關技術外，也聽取民眾建言，重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。 2. 定期主動召開政策說明會，聽取民眾建言，雙向溝通，農民意見作為政策改進檢討的依據。
	(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	農務研究課、農業推廣課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續改善輿論蒐集及處理之標準作業流程及機制，並依據該流程對不實報導及施政方針進行正確且迅速之妥適回應。 2. 對於政府農業政策本所無法回復也及時陳報金門縣政府建設處農林科研議辦理及回復，使民意可以上陳。 3. 對於傳媒不實報導方面，也主動召開公聽會、說明會等，回復民眾疑慮，並導正視聽。 4. 配合時令適時於各新聞媒體與網路刊登各項種苗發放及獎補助辦法正確訊

			息，避免資訊混淆。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通。	(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施並即時更新。	農務研究課、農業推廣課、行政課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將機關之基本資料(如地址、連絡電話及傳真等)置於所屬網站中供民眾瀏覽，並隨時檢視更新。 2. 將本所之年度重要施政計畫、服務措施公開於所屬網站供各界參閱，並隨年度更新資料。 3. 運用報章雜誌刊登重大農業政策宣導。
	(二) 確保服務項目、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。	行政課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於現場服務場所，建立各類雙語標示，提供明確指引，製作雙語服務項目與作業流程看板等設施。 2. 規劃設置電子看板指引服務，除政令宣導外也可以作為指引服務。
	(三) 由專人代填表單申請各項穴盤苗及大戶農戶專車載運。	農務研究、農業推廣、行政課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由本所專人代填各項果苗、菜苗等種苗領取單，簡化作業流程，減少抱怨，提昇服務績效。 2. 訂購數量超過500株之大戶民眾以專車載達農戶栽種地，落實便民服務。 3. 領取各類果菜苗發放問券供民眾填寫，了解民眾對機關服務滿意度。
	(四) 注重電話禮貌，不定期加強禮貌測試及訓練。	農務研究課、農業推廣課、行政課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強總機人員專業訓練，強化接聽電話解決民眾疑慮及問題之能力。 2. 每月匯整本所各項活動辦理期程、農業種苗領取訊息至總機，由總機人員直接可以回復民眾相關疑慮。 3. 定期加強總機人員及各業務承辦人電話接聽禮節，並配合縣府「為民服務電話禮貌實施計畫」實施測試。

	(五) 加強農民農業知識，定期邀請國內外農業專家至本所授課指導農民農業知識。	農務研究課、農業推廣課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期邀請國內外農業專家至本所講解農業病蟲害防治、栽種技術等專業知識，104 年度預計舉辦 5 場次以上。 2. 視季節作物生長情況請專家指導農民農產品加工，104 年度預計辦理桑椹醋加工、洛神花蜜餞製作、小麥饅頭製作、小麥粉製作等課程。
五、創新服務方式，整合服務資源。	(一) 強調主動檢討，發掘服務需求及提供方式之問題，運用學術單位及相關農業單位資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	農務研究課、農業推廣課	<p>全面檢視現行各項服務流程，透過各項定期或專案性業務會議研究給合學術界及相關農業單位資源及資訊科技等有效率之技術及工具，以研擬創新及整合性措施，提升服務品質。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續推動結合學術界及相關農業單位提供服務，透過資源共享策略，擴展為民服務之深度、廣度及創新服務方式。 2. 104 年度透過各農改場等試驗單位預計引進花粉親本：台中引進新品系 G11、G41、G94、G95、G109、Y3、Y15、Y22、Y54 計 9 個品系，台大引進新品系 E28-6A、D8-1、F20-1 計 3 品系。分離兩糯一號第五代親本、高粱雄不稔 AB 組合(母本) 508AB 一個組合，目前繁殖面積 5 公畝，育種完成後推廣農民栽種。 3. 持續透過與各農業改良所及台灣大學等學術單位培育適合製麩之小麥品種及糯性高適合製酒之高梁品種，迎造農民及金酒公司雙贏局面。
	(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相	農務研究課、農業推廣課	<p>定期檢討各項為民服務工作項目，並藉由檢討機制探討各項工作與其他機關之服務整合可行性，嘗試規劃創新服務項目。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學校機關團體等申請休閒農場烤肉焗窯場地，由承辦人先電話聯繫確認時

	<p>關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>		<p>間、需求服務項目，協助規劃停留的時間流程安排，以讓活動能順利舉辦。</p> <p>2. 輔導安全示範戶各項蔬果栽培生產技術、病蟲害防治技術及生產資材補助等，並協助採樣送金門縣動植物防疫所進行農藥殘留檢測，檢測合格者協助其行銷，媒合供應各學校營養午餐所需及農、漁會、金聯社等超市販賣銷售，使產、銷供需平衡。</p>
	<p>(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<p>農務研究課、農業推廣課、行政課</p>	<p>運用各項定期或專案性業務會議，針對現行作業及服務流程進行檢討改善，提出創新作法，以兼顧降低服務成本及提升服務品質。</p> <p>1. 每季召開工作檢討會，針對民眾需求隨時調整服務項目。</p> <p>2. 本所為第一線接觸農民單位，針對農民之需求適時建議縣府調整農業政策，使農業政策更貼近民眾需求。</p> <p>3. 每週召開所務會議檢討業務現況，研議創新作法，同仁之間交換意見，提昇服務品質。</p>
	<p>(四) 鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>農務研究課、農業推廣課</p>	<p>透過各項定期或專案性業務會議，研擬與其他機關共同提供整合性服務之方式及可行性。</p> <p>1. 契作業務與地政局合作，以便本所定期確認民眾申報契作土地之地籍謄本資料是否屬實，以利業務推展。</p> <p>2. 與金門縣動植物防疫所合作進行蔬菜農藥殘留檢測，建立地區安全農業品牌，讓民眾食得安心，增加對地區農業產品信賴感，地產地銷，提高農民收益。</p>

伍、實施步驟：

- 一、本執行計畫由本所各課室就業管項目依具體推動作法研擬重點工作項目及據以推動相關措施，並依限如期完成；另本執行計畫將主動公開於機關網站與服務場所，並據以推動相關措施。
- 二、本執行計畫已依據業務特性研提各項具體推動作法，請各業管課室應針對現行為民服務相關作業流程、申辦流程、資訊服務等業務進行全面檢視，除檢討並適時修正目前作法外，並應研擬創新及整合性之服務措施。

陸、績效評估：

- 一、由縣府研考室籌組考核小組，於必要時各主管機關（單位）得邀同考核小組人員不定期至所屬機關（單位）服務現場，實地了解該機關（單位）平日服務情形；考核小組人員亦得逕往各機關（單位）了解各項申辦案件（服務事項）之作業情形。
- 二、本計畫執行期間，本所需配合金門縣政府及國發會不定期實地查證，金門縣政府亦將針對特定服務事項進行民意調查，瞭解本所執行計畫推動及執行情形，考核結束應作成考核結果，函送請受查核機關（單位）研議改進措施並於下年度列入複檢。
- 三、本所各業管課應定期或不定期檢視各項推動方法是否達成預期目標及效益。
- 四、本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。
- 五、本辦法自核定日實施。