

行政院農業委員會農業金融局

94 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院研究發展考核委員會 92 年 9 月 8 日會研字第 0920022178 號函修正之「全面提升服務品質方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 93 年 4 月 12 日會研字第 0930008835 號函訂定之「第七屆行政院服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、行政院農業委員會 94 年 2 月 14 日農秘字第 0940075132 號函訂定之「94 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、機關願景與計畫目標

依循以「知識經濟、提升產業競爭力為主軸，加速農業結構與制度改革，兼顧產業發展、糧食安全、生態保育、農民福利與農村建設」之施政總體目標，配合其他單位致力發展優質、安全、休閒、環保的現代化農業，健全整體農業金融發展，提升各項施政之服務品質。

- 一、引用服務行銷理念，展現本局施政服務品質。
- 二、運用現代化管理知識及工具，提升為民服務效率。

參、計畫內容

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
一、完善服務環境與措施	(一) 訂定或修訂相關服務品質考核或執行計畫至少 1 種。	94 年 12 月	第一、二、三組	至少訂定或修訂 3 種考核或執行計畫，藉由計畫之落實執行，提升服務品質。
	(二) 每 4 個月辦理 1 次服務場所內外環境與服務措施之檢查，包括服務標示、宣導資料、等候設施、無障礙設施、	94 年 12 月	秘書室	各組室將有 3 次的環境檢視，以提供便利、舒適之洽公環境。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	盥洗室、飲水設備及環境綠美化化等。			
	(三) 實施電話禮貌測試及不定期考核等至少 3 次。	94 年 12 月	第一組	每季至少實施 1 次測試，樹立以客為尊之主動及貼切服務形象。
二、落實品質研發	(一) 提升服務知能訓練計畫至少 1 種，辦理相關研討會、座談會、教育訓練等至少 2 次	94 年 12 月	第一、二、三組	至少辦理 3 場次，激勵同仁提升服務品質。
	(二) 辦理組織學習等工作團隊及成立推動小組至少 1 個。	94 年 12 月	第一組	至少成立 1 個工作團隊圈及推動小組，以促進全員參與及持續提升服務品質。
	(三) 推動服務品質創新及激勵措施至少 1 種。	94 年 12 月	第一、三組	至少建立 2 種服務品質創新激勵之運作機制。
三、便捷服務程序	(一) 檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件流程(包括作業程序、辦理期限、申請書表及附繳書證等，須標示清楚)至少 1 項。	94 年 12 月	第二、三組	預期至少可簡化作業流程計 2 項，提升行政效率與便民服務。
	(二) 運用電子化設施，提供為民服務資訊、線上申辦，設置無障礙網頁及隱私權保護。	94 年 12 月	第一組	建立即時服務功能，提供 24 小時不打烊服務。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
四、重視民情輿情	(一) 蒐集媒體意見並建置民眾意見收集管道、建立諮詢會議(包括邀請學者專家參與座談或舉辦公聽會)至少1次。	94年12月	第一、三組	預計至少可邀請相關人士,研(修)訂服務政策與措施2次,廣泛聽取並吸納各領域的意見,提升服務品質。
	(二) 宣導各項施政措施及執行成效,以下列方式為之: 1、訂定年度計畫,提供新聞稿及召開重要施政工作及成果說明記者會。 2、辦理施政宣導廣告或說明會至少一次。	94年12月	秘書室	至少發布新聞稿15則、記者會1場次、廣告宣導3次以上,使社會大眾瞭解各項施政措施及執行成效。
	(三) 辦理民眾意見調查分析至少一次。	94年12月	政風室	至少辦理1種民意調查分析,瞭解民眾需求,並回饋改善服務品質。
	(四) 編(修)訂業務宣導文宣品1種,向社會大眾公布、宣導(如網頁、新聞看板、座談會等等)。	94年12月	第一、二、三組	至少將有3種業務宣導文宣品,讓社會大眾知悉農業服務措施及服務資訊等。
	(五) 民眾興革建議及陳情案件,即時處理並定期查核改善情形。	94年12月	第一組	重視民眾反映,改進服務品質。

