

行政院農業委員會林務局農林航空測量所
98 年度服務創新精進實施計畫

壹、計畫依據：

依據行政院農業委員會 97 年 12 月 24 日農秘字第 0970076158 號函及林務局 98 年 1 月 8 日林秘字第 0981760043 號函辦理修正「服務創新精進實施計畫」。

貳、計畫期程：

自民國 98 年 1 月 1 日執行，至 98 年 12 月 31 日止。

參、計畫目標：

- 一、 秉持「經天緯地、數值臺灣」的組織願景，以及「精研航測科技」與「厚植國土資訊」之核心價值，建構優質永續性數值臺灣。
- 二、 建立以顧客為導向的服務型機關，提升社會大眾對本所之整體服務品質形象。。

肆、實施對象：

本實施計畫以本所為民服務業務之各承辦單位為執行單位。

伍、計畫內容：

評核項目/指標	具體作法	承辦單位	預期目標
一、服務場所 便利性	設置有專人引導並協助購圖諮詢服務，規劃休憩區域，使等待民眾可以有休息的地方並於現場提供機關、圖資簡介等宣導資料。	資料課 秘書室	透過專人親切的引導及良好的服務態度與舒適環境，建立機關服務形象，提升服務效率及滿意度。
二、服務行為 友善性與專業性	1. 宣導同仁注重服務禮儀、電話禮貌，現場並主動協助引導民眾。 2. 辦理各項教育訓練，訓練同仁具備專業知識及服務溝通等相關技巧。	資料課 秘書室 各課室	以電話禮貌測試、考核同仁服務品質，使洽公民眾滿意。 透過教育訓練，增進同仁對專業知識及服務溝通技巧的瞭解，迅速解決民眾申購圖資的急迫性，提升本所競爭力，建立優良形象。
三、服務行銷 有效性	1. 聯合社區辦理活動或座談會，主動積極參加政府主辦的各項活動。 2. 辦理新聞媒體廣告宣傳或編印宣導品、宣導資料及宣導短片等。 3. 開放機關公共設施空間，提供民眾公益活動使用。	本所 調查課 秘書室 秘書室	藉由各項活動宣導讓民眾瞭解本所機關業務型態及服務內容。 藉由各項廣告及宣導品等發送，增進民眾對本所服務項目及業務內容之瞭解。 增進民眾與本所的互動機會，適時提供民眾他項服務之需求，打破藩籬，增加彼此的瞭解。

<p>四、服務流程便捷性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用各種軟、硬體設備處理民眾申請案件。 2. 運用新技術，如採購數位相機，利用航攝數位技術儲存航攝影像。 3. 辦理航攝底片掃描數位化建置計畫 4. 利用建置完成之航攝影像檔案，經由電腦處理後以數位化輸出方式提供影像檔案及航攝圖資。傳統之航攝影像僅能固定為5倍放大倍率範圍，無法使申購者正確指認出所需地點。利用航攝影像檔可直接透過電腦畫螢幕進行影像縮放與移動，可快速讓使用者確認出所需位置。 5. 制定合理化之航遙測影像製圖及申購的各項作業規範及標準作業程序(S. O. P.)。 	<p>資料課</p> <p>計管課</p> <p>資料課</p> <p>資料課</p> <p>資料課</p> <p>計管課</p>	<p>加速處理民眾圖資申請案件並縮短民眾現場等候時間。</p> <p>節省航攝底片費用之支出及沖洗所需時間，減少環境污染，加速影像圖資之處理及縮短提供之時程。</p> <p>取用影像資料時無須再使用原稿底片，僅需調取影像檔即可，提高影像運用效率及便利性。同時原始航攝底片，可進行定溫恆濕之妥善封存保管，以延長航攝底片保存期限。</p> <p>可以降低航攝原稿底片之使用頻率，更可延長底片保存的壽命，同時利用電腦處理除可快速輸出影像外，亦可做批次化輸出處理，可大量節省時間和金錢，達到壓低成本之功效。</p> <p>強化本所各項業務之行政品質；並提昇本所各項業務之行政效率。</p>
------------------	---	---	--

五、服務流程透明度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開發建立內部售圖管控系統,包括「圖資供應登錄系統」及「基本圖售圖系統」等。 2. 公開提供案件承辦進度、處理程序等訊息,並於案件辦結後主動通知申請人。 	<p>資料課</p> <p>資料課</p>	<p>透過內部售圖管控系統,建立申請者資料、購買圖資種類及數量、所內服務人次與售圖金額等,並可使內部同仁立即且同步查閱相關資訊,使得售圖資訊更加便捷透明化。</p> <p>方便案件申請人查詢及回應。</p>
六、民眾滿意度	針對曾申購影像圖資之機關及民眾,進行服務品質調查分析。	資料課 政風室	調查服務滿意度結果作為檢討改善依據,並提出整體改善措施與方案。
七、民眾意見處理有效性	設置民眾意見及抱怨的處理機制。	資料課 秘書室	縮短民眾抱怨處理時間。
八、資訊公開適切性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站已公開基本資料、法令、執行計畫服務措施等重要資訊。 2. 有關本所圖資查詢及申購相關系統,均已針對機密等級之圖資預做處理。 	<p>資料課 秘書室</p> <p>資料課</p>	<p>加強網站主動公開最新訊息,以期達到政府資訊公開化的目標。</p> <p>可以有效避免機密等級圖資內容外洩。</p>

九、資訊內容有效性	透過林務局農林航空測量所全球網(www.afasi.gov.tw)網站，可查詢相關購圖資訊及連結圖資查詢系統。網頁最新訊息每月更新一次，確保資訊內容之有效性。	資料課 秘書室	結合資訊網路，提供外機關及社會大眾購圖相關資訊等說明，使民眾可以利用本所網頁得知最新訊息。
十、資訊檢索完整性與使用性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 林務局農林航空測量所全球網網頁設有簡易的檢索功能。 2. 農林航空測量所航遙測圖資查詢供應系統提供圖名、圖號、地標、行政區域等查詢功能，可直接查詢到相對應之台灣地區像片基本圖。 3. 航遙測圖資供應平台提供圖名、圖號、地標、行政區域、林班界及道路等資訊，可查詢到相對應之正射影像圖。 	資料課 秘書室 資料課 資料課	<p>透過檢索功能，可快速查詢到相關資訊及其連結網頁。</p> <p>農林航空測量所航遙測圖資查詢供應系統為台灣地區像片基本圖申購系統，透過系統民眾僅需確定所需之圖名或圖號等資訊，即可直接登錄進入系統進行申購。</p> <p>航遙測圖資供應平台提供本所歷年及將來規劃製作之航測圖資訊，更新頻率修訂為每兩年更新一次全台彩色正射影像線上瀏覽、查詢、申請及連結服務，透過檢索查詢功能可迅速對應至所需之正射影像圖幅。</p>
十一、線上服務量能擴展性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 台灣地區像片基本圖申購部份：開放網路申購及郵寄業務項目。 2. 航空照片申購部份：開放網路與傳真方式申購及郵寄業務項目。 	資料課 資料課	<p>本所提供圖資網路申購及郵寄服務，民眾無須親自至本所辦理申購及取件，只需支付宅配費用，即可輕易便捷取得所需之基本圖圖資。</p> <p>本所提供圖資網路與傳真申購及郵寄服務，民眾無須親自至本所辦理申購及取件，只需支付宅配費用，即可輕易便捷取得航空照片圖資。</p>

十二、電子參與多樣性	林務局農林航空測量所全球網網頁中設有民眾反應信箱，且由專人答覆民眾問題。	秘書室	有時效性地辦理民眾問題答復，加強做好使用者隱私權保護措施機制。
十三、有價值的創意服務	線上申請購圖的便利性。	資料課	讓利用網路及傳真方式申購者無須親至本所亦可查詢並取得所需航攝圖資。申購者僅需至本所網頁下載航攝影像資料申請單，將所需資料填寫完成後以網路或傳真方式寄回本所，本所即可根據所附資訊快速查得申購者所需位置圖資，並於製作完成後利用宅配方式送至申購者指定地點，節省申購者之時間與金錢，以達政府便民措施。
十四、服務措施延續性	提供「郵寄」方式寄送圖資至民眾處。	資料課 秘書室	與宅配廠商簽定長期合約，並以圖筒方式寄送圖資，一方面可減輕圖資運送途中可能產生之損壞與遺失，另一方面透過長期宅配合約之建立，使不方便親自前來本所請購圖資之民眾可以合理的運費迅速取得圖資，達到圖資取得的便捷性與順暢性。
十五、服務措施執行方法效能性	目前民眾購圖時可使用匯款方式及臨櫃繳費方式辦理。	資料課 秘書室	推動資訊科技推動網路繳、付款服務措施。

伍、檢討與管考：

依據計畫執行目標訂定查核項目並每年辦理平時考核及年度考核：

- 一、平時考核：依 98 年度服務創新精進實施計畫辦理相關自行評鑑。
- 二、年度考核：依 98 年度服務創新精進實施計畫辦理相關自行評鑑，並將考核改進情形依限報局。