

行政院農業委員會林務局農林航空測量所  
第 4 屆(100 年度)服務創新精進實施計畫



民國 100 年 3 月 22 日

## 壹、計畫依據：

- 一、依據行政院 96 年 7 月 23 日院授研字第 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 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 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 100 年 2 月 11 日農秘字第 1000075259 號函訂之「第 4 屆(100 年度)農委會服務創新精進實施計畫」及「第 3 屆政府服務品質獎」。

## 貳、計畫期程：

自民國 100 年 1 月 1 日起執行，至 100 年 12 月 31 日止。

## 參、計畫目標：

本所秉持「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，建構優質永續性的國土基礎資訊，運用科技化的管理知能及網路服務行銷理念，提供多元且友善的便民服務，期達成以下目標：

- 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 3 大目標，體現政府公共服務品質的全面躍升。

#### 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	1. 辦公場所各樓層均設置樓層配置圖並清楚標示動線，提供民眾親切的服務。	秘書室	清楚明確的引導動線，縮短民眾洽公時間，提升辦事效能。
	2. 以民眾需求為導向，調整辦公場所申辦動線，維持舒適及整潔之辦公環境，並加強綠化、美化工作。	秘書室 各課室	提供民眾更明亮、整潔及舒適之洽公環境，使民眾有賓至如歸之親切感。
	3. 持續改善售圖區及休憩區域環境，使購圖民眾有舒適的休息空間並於現場提供多元化之報章雜誌供民眾瀏覽。	資料課	完善的服務設施，以客為尊的服務態度，提升服務品質。
	4. 設置身心障礙人士專用愛心服務鈴、殘障停車位、盥洗室、殘障坡道及扶手等無障礙空間。	秘書室	保障特定族群公共設施使用之權利，達到照顧弱勢族群之施政目標。

二、服務行為 友善性與專業 性	1. 工作人員均配戴識別證、服裝儀容合宜、服務態度和藹，答詢詳盡、服務台、櫃檯均標示工作人員名牌。	各課室	建立優良機關形象，對洽公民眾親切有禮，具熱忱服務，增加民眾信任度。
	2. 確實落實代理人制度，代理人需將代理之業務充份瞭解，並能準確回應民眾洽詢問題	各課室	編纂民眾詢問 Q&A 資訊，服務人員須能熟悉並正確及快速回應，以提升為民服務之品質。藉不定期之電話禮貌測試、養成良好電話接聽禮儀，提升洽公民眾之滿意度。
	3. 宣導同仁注重服務禮儀、電話禮貌，現場主動協助引導民眾。	各課室	透建立服務人員專業、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，建立機關優良形象。
	4. 針對服務台人員研辦提昇服務品質訓練，以提昇服務人員之專業服務水準。	資料課	化被動為主動服務，使洽公民眾獲得全心全意服務，享受被尊重和愉快的感受，隨時掌控服務現況，適時調整服務人力。
	5. 推行走動式管理及服務，主管人員隨時瞭解服務櫃檯及第一線業務人員服務情況，並主動協助洽公民眾解決困難。	資料課	透過機關簡介短片及售圖圖資介紹，讓民眾更瞭解所內現況及最新圖資種類與運用領域，以縮短民眾購圖時間，並提升服務效率。
	6. 更新機關簡介短片及新增售圖圖資應用介紹，並置於售圖場所及本所網頁上供民眾參考。	計管課 資料課	藉由本所網頁提供詳盡的購圖資訊與購圖流程之引導，加速民眾申辦速度，減少等候時間，提高服務品質。
	7. 於本所網頁上設計清楚簡明的購圖資訊或單一售圖窗口，並提供申辦書表及填寫範例供民眾下載，以簡化購圖流程，協助民眾能迅速購得所需圖資。	資料課	

<p>三、服務行銷 有效性</p>	<p>1. 辦理新聞媒體廣告宣傳或編製宣導品、宣導資料等。</p> <p>2. 對於學校機關團體參訪需求，熱誠歡迎，並指定專人負責安排參訪團體之接待引導、機關簡介解說及必要之協助。</p>	<p>秘書室</p> <p>各課室</p>	<p>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。</p> <p>借由參訪時詳盡親切的解說服務，讓更多民眾深入瞭解所內圖資產製情形及分析應用成果，以達服務行銷之有效性。</p>
<p>四、服務流程 便捷性</p>	<p>1. 改善各種軟、硬體設備，加速民眾申辦案件處理效率。運用新技術，如於航遙測圖資供應平台上新增更多元的便民查詢及購圖功能。</p> <p>2. 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p> <p>3. 賡續強化全功能服務台單一窗口功能，整合各項圖資申購表單，使業務申辦流程更為簡便。</p>	<p>資料課</p> <p>資料課</p> <p>資料課</p>	<p>加速處理民眾圖資查詢及申請案件之速度，並縮短民眾現場等候時間。</p> <p>公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p>

<p>五、服務流程透明度</p>	<p>1. 整合開發內部流程與售圖管 控系統，包括「圖資供應登錄 系統」、「基本圖售圖系統」及 「航空照片查詢系統」…等。</p> <p>2. 對於首長電子信箱之民眾反 映意見，以公文掛號方式辦 理，處理完畢即以電話或電子 郵件等方式迅速回復。</p> <p>4. 提供多元查詢管道，例 如：現場、電話、手機簡 訊、電子郵件或網路線上 查詢系統等方式，讓民眾 瞭解案件處理進度。</p>	<p>資料課</p> <p>技正室</p> <p>資料課</p>	<p>透過內部流程與售圖管 控系統，建立完整的圖資產製流 程，使內部同仁迅速查閱相關 資訊，提升製圖產能，加速售 圖效率。</p> <p>收件後以最速件方式簽核，主 動通知與回覆申請人。</p> <p>提供收件確認訊息及查詢 管道，讓民眾瞭解案件處 理流程及最新進度，方便 案件申請人查詢及回應。</p>
<p>六、民眾滿意度</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 辦理廉政問卷調查，將為民服 務態度及辦事效率等列入問 卷調查中，以瞭解民眾對本所 服務之滿意度情形。</p>	<p>資料課</p> <p>技正室</p> <p>政風室</p>	<p>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。</p> <p>有效彙整民眾意見，具體改善 服務品質，提高民眾滿意程 度。</p>

七、民眾意見處理有效性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有系統建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施。</li> <li>2. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢。</li> </ol>	<p>資料課 技正室</p> <p>技正室</p>	<p>提供政府對民眾便民服務之承諾，增進民眾之信賴感。</p> <p>對民眾意見及抱怨處理滿意度調查，進行系統性分析與評估，擬具更佳的服務措施。</p>
八、資訊公開適切性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於本所網站公開基本資料、法令、執行計畫服務措施…等重要資訊。</li> <li>2. 按時檢視網際網路資訊之相關資料並即時更新，以提供明確作業程序。</li> <li>3. 有關本所圖資查詢及申購相關系統，針對機密等級之圖資預做處理。</li> <li>4. 於本所網頁隨時更新常見問題之「Q &amp; A」書面資料，供民眾參閱，有效解決民眾疑慮並提高資訊流通之便利性。</li> </ol>	<p>資料課 秘書室</p> <p>資料課 秘書室</p> <p>資料課</p> <p>秘書室</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>指派專人定期檢視本所網頁，運用科技資訊，提供民眾正確且便捷的服務資訊。</p> <p>可以有效避免機密等級圖資內容外洩。</p> <p>積極蒐集並建立常見問題之「Q &amp; A」書面資料，可快速提供民眾參考資訊，以達資訊公開之效。</p>

<p>九、資訊內容 有效性</p>	<p>1. <u>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。</u></p> <p>2. 定期進行網頁內容的連結測試,如有連結失效及內容不正確時,立即進行更新,並通過A<sup>+</sup>無障礙網頁檢測。</p>	<p>資料課</p> <p>秘書室</p>	<p>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。</p> <p>由專人負責維持網站各項連結之有效性及正確性。並實施資訊安全措施,即時更新及維持網站資料之正確性。</p>
<p>十、資訊檢索 完整性與使用 性</p>	<p>1. <u>林務局農林航空測量所全球網</u>網頁設有簡易的檢索功能。</p> <p>2. <u>農林航空測量所航遙測圖資查詢供應系統</u>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。</p> <p>3. <u>航遙測圖資供應平台</u>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。</p>	<p>資料課</p> <p>秘書室</p> <p>資料課</p> <p>資料課</p>	<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>



<p>十一、線上服務量能擴展性</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>資料課</p>	<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>資料課</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>
<p>十二、電子參與多樣性</p>	<p>林務局農林航空測量所全球網頁中設民眾反應信箱、網路投票、有獎徵答、網路論壇、社群討論等，並由專人管理，以提供民眾電子參與多樣化的管道。</p>	<p>秘書室</p>	<p>設計親切活潑且多元化的各種民眾參與管道，提高民眾參與意願，深入瞭解民意，提升民眾滿意度。</p>
<p>十三、有價值的創意服務</p>	<p>1. 讓利用網路、傳真或網路電子信箱方式申購圖資，以網路取代馬路，提供民眾更便利的購圖服務。</p> <p>2. 建置跨機關資訊整合平台，提供有效且正確之網站（頁）連結服務。</p>	<p>資料課</p>	<p>提供多元的購圖管道，方便民眾利用，節省申購者之時間與金錢，以達政府便民措施。</p>
		<p>資料課</p>	<p>提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>

十四、服務措施延續性	提供「郵寄」方式寄送圖資服務。	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滙款方式及臨櫃繳費方式辦理，並推動多元的繳、付款服務措施。	資料課 秘書室	提供多元化的付款機制，以方便民眾繳款，提高為民服務之品質。

#### 陸、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：依第4屆(100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：依第4屆(100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。

#### 柒、其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。