

行政院農業委員會林務局農林航空測量所

104 年度服務創新精進實施計畫



中華民國 104 年 3 月 25 日

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、前行政院研究發展考核委員會 102 年 8 月 15 日會研字第 1022160894 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 104 年 3 月 13 日農秘字第 1040102465 號函「行政院農業委員會 104 年度服務創新精進實施計畫」。

貳、計畫期程：

自民國 104 年 1 月 1 日起執行，至 104 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：

104 年度本所持續辦理各項服務業務之執行，並依 103 年度農林航空測量所服務創新精進檢核小組年度檢核會議決議，辦理重要精進項目，包括：

一、加強同仁通識及專業知識之提升

以本所各項業務之重要技術及最新發展為題，辦理專業講座與訓練，並開放本所全體同仁參加，以加強同仁通識及專業知識之提升。自 104 年度起，全所 6 作業課輪辦，以 1 年 2 主題，每 3 年完成一輪為辦理週期。

預期目標：本所人員能獲得通識及專業知識之提升，有助於了解及處理各項申辦案件之深度及廣度，並增進對民眾需求認知之能力。

二、強化服務禮儀

辦理服務禮儀訓練課程，藉以強化服務台人員及第一線同仁辦理服務禮儀。

預期目標：可減少因服務溝通技巧問題，所遭致之負面客訴。

三、辦理員工服務品質滿意度調查

除持續辦理售圖業務服務滿意度調查，作為服務行為精進之參考外，104 年度將辦理「員工服務品質調查」，藉以了解員工對本所施政之滿意情形及建議。

預期目標：藉由員工對本所施政之滿意情形及建議，獲得施政措施調整所需之相關參考資訊。

本計畫依據各評核指標之具體作法、預期目標及管考項目彙整如下表：

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	說明	預期目標		檢討管考事項	承辦單位	執行期間
服務	服務流程便捷性	單一窗口服務全功能程度	賡續強化全功能服務台。加強同仁通識及專業知識之提升。	辦理專業講座與訓練，加強人員處理各項申辦案件之專業知能。以本所各項業務之重要技術及最新發展為題，開放本所全體同仁參加，以加強同仁通識及專業知識之提升。自104年度起，本精進業務由全所6作業課輪辦，暫以1年2主題，每3年完成一輪為辦理週期。	提升人員對民眾需求認知之能力，強化解決問題之正確態度與方法。	A1	圖資專業講座與訓練辦理情形。	資料課	(104年度增辦) 例行
		申辦案件流程簡化程度	珍貴歷史圖資數值化，建置影像倉儲及航遙測圖資供應平台，進行系統化且有效的管理。	以圖資倉儲與航遙測圖資供應平台，整合圖資查詢、訂製、收費、打單等手續，簡化現場申辦流程。	藉強大圖資倉儲與航遙測圖資供應平台之助，整合圖資查詢、訂製、收費、打單等手續，簡化現場申辦流程。	A2	倉儲及航遙測圖資供應平台運作妥善情形?	資料課	例行
		申辦案件書表簡化程度	設計簡單易懂之多功能申請單。	設計版面整潔、填寫資訊說明明確易懂之申請單。	單一申請單，可申請多樣化之圖資，並減少核章數。	A3	申請單內容與設計是否符合申購者需要?或尚須改進?	資料課	例行
		窗口服務的效率與延續性	改善各種軟、硬體設備，加速民眾申辦案件處理效率。	維持現場作業之電腦、輸出設備妥善，確保服務能量與不中斷。	維持現場作業之電腦、輸出設備妥善，確保服務能量與不中斷。	A4	現場電腦、輸出設備是否妥善?耗材是否充足?	資料課	例行
流程	服務流程透明度	案件處理流程查詢公開程度	公開承辦單位、標準作業規範、訂定各類圖資服務辦理時限等相關資訊。	於售圖現場、本所網頁公開承辦單位、標準作業規範、訂定各類圖資服務辦理時限等相關資訊。	提供各類圖資申購、處理程序與所需時間等相關資訊。	A5	現場是否公開各類圖資之規格、申購服務方式與流程?	資料課	例行
						A6	網頁是否公開各類圖資之規格、申購服務方式與流程?	資料課	例行
						A7	是否針對現場、通訊、網路申購方式，訂定各類服務之辦理時限?	資料課	例行
						A8	是否有逾辦理時限之客訴案件?	資料課 技正室	例行
		案件處理流程主動回應程度	主動告知進度，並提供辦理進度之多元查詢管道。		民眾可明確知道申辦進度。	A9	申購之民眾可否明確知道申辦進度?	資料課	例行
機關形象	洽公環境及服務行為	洽公環境適切程度	合理的申辦動線與標示，以民眾需求為設計導向。	單向式申購動線、明確的動線標示與人員引導。	避免民眾在申辦過程因動線問題造成困擾。	B1	動線是否順暢?	資料課	例行
			定期檢視並維護動線上之警示及標示。			B2	標示是否完整?	資料課	例行
			設置抽號與叫號系統。		民眾可於休息區輕鬆等待，降低排隊焦慮。	B3	抽號叫號系統是否妥善維護?	資料課	例行
			提供各式圖資之申辦範例。	以明確的表格填寫範例，提升申購資訊填寫的正確度，減少申辦時間。	民眾得以參考填寫範本，提升申購資訊填寫的正確度。	B4	現場之申辦範本資訊是否充足?	資料課	例行
			布置舒適、整潔之服務環境。	綠化、美化並維持工作環境整潔，改善視覺感受。	提供舒適環境與多樣化媒體，緩解等待之不耐情緒。	B5	辦公環境美化與整潔維護情形。	資料課	例行 (103年修訂)
				提供多種報章雜誌供民眾選擇閱覽。		B6	報章雜誌是否定期更新?	資料課	例行
			提供便利的申辦設施。	設置書寫桌，供申辦民眾填寫相關資料。	提升民眾洽公的便利度。	B7	申請單、原子筆等用具是否齊全、桌椅等設施是否妥善?	資料課	例行
			設置圖資查詢電腦，供申購民眾利用。	現場設置圖資申購查詢電腦，供申購民眾利用。		B8	查詢用電腦是否正常運作?	資料課	例行
			設置無障礙空間設施。	提供身心障礙人士專用愛心服務鈴、盥洗室扶手等無障礙空間設施。		B9	愛心設施是否妥善?	資料課 秘書室	例行
			提供無線上網環境與行動裝置臨時電源。	設置並維護 iTaiwan 無線網路，供攜帶行動資訊設備之民眾查詢資料。		B10	無線網路設備是否正常運作?	資料課	例行
				提供電力插座充電設備，供民眾臨時充電或電腦資料處理用途。		B11	充電設備功能是否正常?	資料課	例行 (103年修訂)
	服務親和度	午間申購服務。	午間不休息售圖服務，節省遠道民眾洽辦時間。	午間售圖服務不中斷，節省遠道民眾洽辦時間。	B12	午間服務是否宣傳得宜?	資料課	例行	

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	說明	預期目標		檢討管考事項	承辦單位	執行期間		
及 顧	服務可勝 任程度		強化服務禮儀與電話禮貌。	強化服務台人員及第一線同仁辦理服務禮儀相關訓練與考核。	減少負面客訴比率。	B13	服務禮儀課程訓練(含服務台人員服務禮儀訓練)辦理情形。	人事室 資料課	104年度增辦 例行		
							B14	年度負面客訴案件統計比率是否低於1%。	資料課 技正室	例行 (103年 修訂)	
				走動式管理及服務，主動協助洽公民眾，並隨時掌握瞭解服務櫃檯及第一線業務人員服務情況，適時調度人力。		及時提供民眾圖資申購建議，同時能適時調派人力支援，維持作業順暢度。	B15	無因調度不當所致之嚴重客訴案件。	資料課	例行	
				強化非第一線課室同仁之電話應答能力，熟悉本所售圖服務基本問題與相關管道，並協助第一時間轉接第一線同仁。		非第一線同仁能答覆簡易問題並轉接第一線同仁。	B16	是否辦理電話禮貌測試?	技正室	例行	
				充實服務人員專業知識，提升服務專業度。積極了解民眾購圖需求，協助轉化、說明並提供建議。	彙集民眾詢問Q&A資訊。	使服務人員能正確及快速回應民眾問題。	B17	民眾詢問Q&A內容是否正確易懂?	資料課	例行	
					工作人員均配戴識別證、服裝儀容合宜。			B18	工作人員是否佩戴識別證、服裝儀容是否合宜?	資料課	例行
客	服務行銷 有效性	施政宣導 有效程度	辦理新聞媒體廣告宣傳或編製宣導品、宣導資料等。	適時檢視並更新業務宣導短片、摺頁資訊之时效與合宜性。	宣導並擴展服務對象。	B20	業務宣導短片資訊是否合宜?	資料課 計管課	例行		
				藉由業務摺頁傳遞機關服務資訊。			B21	售圖現場之摺頁是否充足?	資料課	例行	
			藉由學校、機關及團體參訪機會，行銷本所服務項目，傳達業務資訊及專業知識。	指派專人負責，並依照團體性質，安排不同簡報題材及導覽方式，並進行滿意度問卷調查。			B22	是否針對參訪單位進行滿意度問卷調查?	計管課	例行	
關 係	顧客滿意 度	機關服務 滿意度	辦理服務滿意度調查。	針對各種售圖服務措施進行問卷調查，作為服務措施修正及創新之依據。 自104年度起，增辦「員工服務品質調查」。	藉由服務品質調查，了解外界對本所圖資申購服務之滿意度，作為服務措施修正及創新之依據。 了解員工對本所施政之感受與建議。	B23	服務品質調查辦理情形。 員工服務品質調查報告。	資料課 政風室	104年度增辦		
			民眾意見 處理有效 性	民眾意見 回應與改 善程度	正視民眾反映意見之處 理。	有系統建立申訴案件管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施。	檢討並了解各類申訴案件之起因與正向應對方法。	B24	各類申訴案件及處置情形是否建檔管理?	資料課 技正室	例行
					首長信箱之民眾反映意見，於收件後以公文掛號方式辦理，並以最速件方式簽核，主動以電話或電子郵件通知與回覆。		提升民眾對政府行政積極度之認同。	B25	首長信箱民眾意見是否依規依限處理?	技正室	例行
資 訊 提 供	資訊公開 適切性與 內容有效 性	公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範	設置主動公開資訊專區，放置應公開資訊。	依政府資訊公開法第7條所定公開相關資訊(至少回溯至民國96年)。	依政府資訊公開法第7條所定公開相關資訊(至少回溯至民國96年)。	C1	網頁是否設置公開資訊區?	資料課	例行		
							C2	組織架構、職掌、聯絡資訊是否完整、正確?	各課室	例行	
								C3	法規資訊是否完整?	各課室	例行
								C4	年度施政計畫是否已公開?	技正室	例行
								C5	委辦計畫、研究報告成果是否公開?	各課室	例行
								C6	是否正確連結林務局之法定預算與決算書?	資料課	例行
								C7	是否公開書面之公共工程及採購契約?	秘書室	例行
						網頁符合無障礙設計。		網頁設計通過A+無障礙網頁檢測。	C8	網頁設計是否通過A+無障礙網頁檢測?	資料課

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	說明	預期目標	檢討管考事項	承辦單位	執行期間
及 檢 索 服 務				網頁公布彩色正射影像產製最新消息與分布圖。	揭露本所圖資產製最新資訊。	C9 是否公布圖資最新供應消息?	資料課	例行
				公開航空攝影記錄資料及說明。	提供航空攝影之時間、空間等資訊下載。	C10 航空攝影記錄資料是否已公開?	計管課	例行
	資訊檢索完整性與使用性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	設置簡易的網頁檢索功能。	提供網頁檢索及網站導覽功能。	提供網頁檢索及網站導覽功能。	C11 網頁檢索功能是否正常?	資料課	例行
						C12 網站導覽功能是否正常?	資料課	例行
				網頁公布售圖圖資種類及介紹，讓民眾更瞭解所內現況及最新圖資種類與運用領域。	讓民眾更瞭解所內現況及最新圖資種類與運用領域。	C13 是否有圖資介紹?內容是否正確、齊全?	資料課	例行
				網頁之購圖流程資訊清楚簡明，並提供申辦書表及填寫範例供民眾下載，協助民眾能迅速購得所需圖資。	使預申購民眾能事先了解申辦手續。	C14 申辦流程資訊是否正確?	資料課	例行
			針對本所航攝製圖與供應之專門業務，另行提供專門、直覺、完整且簡便之圖資查詢系統。	藉由航遙測圖資供應平台(ATIS)開發，提供以圖名、圖號、座標、門牌、地標、行政區域、交叉路口、林班等定位方式之航攝圖資查詢功能。	使申購民眾能快速、方便且正確的定位出目標區域，並列出所需之航攝影像、正射影像或台灣地區像片基本圖等圖資資訊。	C15 航遙測圖資供應平台(ATIS)是否提供相關查詢功能，並正常運作?	資料課	例行
				開發圖資之網頁預覽功能。	方便民眾利用網路事先瀏覽所查詢之圖資、影像。	C16 網頁預覽圖資功能是否正常?	資料課	例行
線 上 服 務 及 電 子 參 與	線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	提供多樣化圖資申購管道。	網路申購：提供台灣地區像片基本圖、正射影像。 傳真申購：放大航空照片。	提供多樣化申購管道。	D1 是否提供圖資網路、傳真申購管道?	資料課	例行
			提供方便且安全寄送服務。	提供民眾最優惠且安全之圖資寄送服務。		D2 是否定期檢討委託寄送服務之品質及費用?	資料課	例行
			延續並擴展多元繳款方式。	受理臨櫃、銀行滙款、ATM轉帳、網路銀行轉帳、網路ATM轉帳等多樣繳款方式供民眾自行選擇。	民眾線上、傳真申購後，無須再外出繳、匯款。	D3 網頁上繳款方式之相關資訊是否充足?連結是否正確?	資料課	例行
			強化線上服務平台之相容性。	各項網頁服務應能儘量相容各種瀏覽器。	民眾可使用各式瀏覽器進行各式查詢、申購作業。	D4 網頁上之查詢、申購等服務，是否支援多平台瀏覽器正確執行?	資料課	例行
						D5 對暫時無法正確支援相關網頁服務功能之瀏覽器，是否能即時顯示建議瀏覽器及版本訊息?	資料課	例行
			定期統計線上服務相關資訊。	定期統計線上服務之項目、次數、成長率、服務型態比率等相關數據。	藉由各類統計數據，作為各類服務提供或改進之政策依據。	D6 統計報表是否定期陳報?	資料課	例行
			落實個人資訊保護相關措施。	配合個資法之施行，調整網頁相關資訊及個資保護相關措施。依法取得個資、依法使用個資。	依法取得個資、依法使用個資。	D7 個資是否依法取得、使用?	資料課	例行
						D8 網頁是否揭露民眾要求刪除個資之管道?	資料課	例行
	電子參與多樣性	電子參與多元程度	設置並提供電子參與管道。	網頁中設置民眾反映信箱(首長信箱)，並由專人管理。	民眾能透過網路反映對本所的意見。	D9 網頁中民眾反映信箱(首長信箱)是否確實連結?	技正室	例行
創 新 服 務	有價值的創新服務	完善多元申購服務，擴展多元繳費方式及產品寄送服務	擴充航遙測圖資供應平台(ATIS web)之線上圖資種類、強化圖資查詢功能。	整合正射影像、台灣地區基本圖查詢及申購功能。	單一網路連結，即可完成各類圖資查詢、申辦、網路匯款等手續，使購圖手續一貫化，實現以網路取代馬路之理念。	E1 ATIS web是否可同時進行正射影像及台灣地區基本圖之查詢與申購?	資料課	例行
			串聯線上申辦、線上繳費與圖資遞送手續，使線上購圖服務一貫化。	結合訂單系統，可根據圖資查詢結果進行申購登錄。		E2 圖資查詢、申購登錄功能是否恰當?	資料課	例行
			增加申辦進度網路查詢功能。	將基本圖及其他圖資之單據整合於單一系統，並與快遞系統結合。屆時可以單一單據編號作為查詢依據。		E3 單據系統整合及申辦進度網路查詢服務開通情形?	資料課	103~104年度
		特殊業務之創新作為	提供行動族群圖形介面軟體，供民眾以手機、平板電腦等裝置使用。		透過行動上網可以進行圖資查詢。	E4 行動軟體是否可於網路商店下載?	資料課	例行(103年修訂)

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	說明	預期目標		檢討管考事項	承辦單位	執行期間
務						E5	行動軟體是否針對最新行動裝置作業系統之相容性進行測試及必要之改版?	資料課	例行
			針對政府機關，提供圖資介接服務。	利用圖資介接方式，供需求量大之政府機關，透過網路使用圖資，節省製作實體圖資所需之人力與時間，實質增加服務民眾之比率。	將人力應用於為民服務，並藉由介接服務提升政府機關圖資使用之整體效率，節約能源。	E6	政府部門介接使用頻率統計。	資料課	例行
情	創新服務標竿學習效益		辦理系統推廣說明會。	透過說明會，解說ATIS系統之設計理念、提供之服務措施、系統運作之效益等。	使民眾、其他政府機關得以了解ATIS系統建置，所帶來的便利、效率、節能，是極為先進且創新的政府施政作為。	E7	推廣說明會之場次、地區與人數統計。	資料課	例行
	形	組織內部創新機制及運作情形	定期辦理考核，依實提列改進事項，協助改善作業。	辦理服務創新實施計畫平時及年度考核，提陳考核報告及建議事項。	檢討、修正，並提供創新服務作為。	E8	辦理服務創新實施計畫平時及年度考核，提陳考核報告及建議事項?	技正室	例行
				考核所列缺失或建議作為之列管追蹤，並適時檢討服務作法之新增、修訂與廢止。		E9	考核所列缺失或建議作為，是否列管追蹤?	技正室	例行

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 104 年度服務創新精進實施計畫自行辦理相關評鑑。
- 二、年度考核：依 104 年度服務創新精進實施計畫自行辦理相關評鑑。

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。