

行政院農業委員會水土保持局臺東分局

102 年度服務創新精進執行計畫

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「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 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」。

貳、計畫期程

民國 102 年 1 月 1 日至 102 年 12 月 31 日

參、計畫目標

為落實「樂活農業」、「永續農業」之農業施政目標，達成農村再生、水土資源保育及治山防災等施政服務之創新精進，本分局身為第一線服務機關，施政服務創新精進朝「主動優質服務」、「創新增值服務」、「專業團隊服務」、「資訊 e 化服務」、「跨域合作服務」等五大目標進行，針對優質便民服務、資訊流通服務及創新增值服務等面向，進行服務品質管理訓練，並規劃提昇機關形象之方案，期施政服務能讓民眾感動，提昇服務品質及效率，為本分局服務創新精進之首要方向。

一、主動優質服務：

本分局雖然是第一線服務機關，由於業務性質不同，主要面對民眾之服務場所並不是在機關辦公處所，多數是分局同仁至現場辦理水土保持及土石流防災、農村再生、山坡地土地利用查定、環境教育宣導或是治山防災等相關業務服務。因此主動到民眾端進行熱忱優質的貼心服務，遂成為本分局服務特色之一。如何加強主動優質便民、塑造專業、親切、高效率之服務形象，並讓品質優質化與透明化，更如何讓民眾感受到我們的用心與互動展現，將是本分局服務創新精進策略重要面向之一。

二、創新加值服務：

將運用策略聯盟、共同合作之機制，增加至本分局轄內各農村社區之附加價值及水土保持與防災之宣導效果，以提供多元化服務，達到行銷宣傳之目的。本分局之水土保持戶外教室將以跨域機關及結合農村社區等單位等方式辦理，擴大水土保持參訪區域，並妥善運用本分局防災教育中心空間，作為水土保持與防災及農村再生業務成果展示與宣導教育場所，將可提供參訪民眾多樣性之解說、教育及宣導之創新服務。

另持續推動各項節能裝置，以達節能省電保水的辦公環境，並以導入美學觀念活化辦公室環境空間，提升民眾洽公環境視覺享受及美感體驗。發揮「無中生有」之突破性、首創性，及「有中生新」之轉換性、改良性的服務作為。

三、專業團隊服務：

為使本分局人員更能發揮親切、主動從事服務的熱誠，並具備相當的專業能力足以勝任服務工作，將加強本分局網站，提供相關資訊及專線諮詢服務，以迅速處理民眾諮詢事項。

同時辦理同仁服務禮儀教育訓練，按照標準程序維持應有之服務態度服務，塑造優良機關形象，與民眾建立良好互動關係，認同機關，增加民眾信任度，減少抱怨。

針對專業之團隊服務，將辦理工程設計、施工品質及工務行政教育訓練，並邀集顧問公司及施工廠商共同參與，增進本分局承辦同仁、委託顧問公司工程師及施工廠商品管人員之專業知能，提昇設計、品質管制內涵，並藉由經驗分享以加強同仁專業知識及能力。辦理工程設計聯審會議，並於工程設計初稿完成後先行邀集縣政府、鄉鎮市公所及社區居民於地方召開設計及用地協調說明會，確實聽取地方需求並經專業評估後納入考量，且能於工程發包前有效取得工程用地及其地上物使用同意，避免工程糾紛，讓工程設計更臻周延完整及貼近地方需求並提昇執行效率。

四、資訊 e 化服務：

為使服務不致間斷，促進服務主動化、透明化，將分局重要業務依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊，各項服務措施、相關活動訊息、常見問答、解說宣導品、新聞媒體報導及出版品均在分局網頁上主動發布。另外一方面提高資訊內容正確度、資訊連結正確度、資訊檢索之完整性與便捷性並擴展線上服務之量能，促使服務資訊透明化，提供友善且無障礙網路資訊服務平臺，確保民眾知的權利與資訊使用權，以上均為本分局重要服務創新精進策略之一。

五、跨域合作服務：

結合各產業輔導單位、農漁會及社區組織力量組成之跨域合作推動平臺，找出農村社區可結合或協助產業之策略，主動了解社區產業面臨問題，並透過專家輔導及社區訪視，協助提出符合社區需求之產業跨域合作計畫，能更有效瞭解各機關的資源所在，讓所有資源共享，於未來業務來推動上互相協助、支援與參與，建立如同大家庭般的資源環境，以達到業務推動之最大成效。

肆、實施對象

本分局各課、室為「第一線服務機關」之執行單位。

伍、實施方式

一、優質便民服務(600分)

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
服務流程 (280分)	1. 服務流程便捷性(180分)	<p>1-1. 分局辦公室動線標示清楚。公共空間銜牌、服務項目等，採用中、英雙語明確標示，電話總機系統中、英、台多語化服務；設置單一窗口服務臺、提供全功能服務諮詢中心，專人導引民眾洽辦公務。</p> <p>1-2. 副分局長每月召開服務創新精進推動成效會議，引領各課室主管、同仁，全員參與運作。</p> <p>1-3. 民眾陳情後派員至現地會同勘查成效統計與回應。</p> <p>1-4. 辦理農村社區訪視，主動了解農村社區面臨問題。</p>	<p>提升便民，完整的資訊服務及技術諮詢管道，提供即時性服務。</p> <p>確實檢討服務精進創新成效。</p> <p>檢討主動服務效率與流程。</p> <p>透過訪視辦理符合社區需求之培根課程。</p>	<p>行政室</p> <p>規劃課</p> <p>各業務課</p> <p>農村營造課</p>	
	2. 服務透明度(100分)	<p>2-1. 提供承辦單位人員職稱、辦公室聯絡電話、傳真及電子郵件信箱。</p> <p>2-2. 本分局出版刊物公布於分局網站。</p> <p>2-3. 分局參觀、商借會議室等申辦案件，主動告知申辦人相關流程及核定結果。</p>	<p>本分局網頁增加。</p> <p>包括農村再生及水土保持等相資訊提供瀏覽下載。</p> <p>登錄作業及主動告知申辦及核定。</p>	<p>人事室</p> <p>規劃課</p> <p>行政室</p>	

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		<p>2-4.本分局轄區各地土石流警戒基準值公布於本分局網站。</p> <p>2-5.本分局轄區土石流觀測站及各土石流潛勢溪流分布、土石流觀測站資訊等公布於本分局網站。</p> <p>2-6 將已核定農再社區之年度辦理活動公布於本分局網站。</p>	<p>提供完整之參考警戒值供大眾參閱及疏散避難參考。</p> <p>提供完整之土石流基本資訊供大眾參閱及疏散避難參考。</p> <p>提供完整資訊供民眾瀏覽參閱並共同參與社區活動。</p>	<p>規劃課</p> <p>規劃課</p> <p>農村營造課</p>	
機關形象 (170分)	3.服務場所 便利性(50分)	<p>3-1.辦公區域環境花木定期修剪。辦公室及盥洗室均有專人每日負責清潔，派員定期檢查並做成紀錄。盥洗室提供洗手乳、衛生紙、擦手紙等，提供洽公民眾及同仁舒適整潔的盥洗空間。執行清淨家園計畫，將執行成果上傳於行政院環保署部落格。</p> <p>3-2.改善及設置各項導引標誌、設置無障礙設施、殘障停車位及洽公民眾機車停車位等，提供民眾洽公便利性。</p> <p>3-3.設置服務台及會客空間，提供公用電腦網路方便民眾資訊業務查詢、提供老花眼鏡及文具用品等規劃完善。</p> <p>3-4.積極改善辦公室週邊環境、清理排水溝、定期實施環境消毒。</p>	<p>提供完整舒適之洽公環境並清潔打掃、維護相關設施，提高洽公民眾滿意度。</p> <p>精進各項軟硬體設施，加強辦公室動線引導及無障礙空間等。</p> <p>服務台、會客空間之設置，提供民眾洽公所需相關用品。</p> <p>改善辦公室周邊環境。</p>	<p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p>	

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		3-5.設置洽公民眾會客休息空間，備有茶水及書報或宣導摺頁資料等。	會客室設置，提供民眾等待及參閱資料或洽談業務適當空間。	行政室	
		3-6.設置身障人士愛心服務鈴及提供育嬰室(哺乳室)及更換尿布衣物空間。	完成身障人士及育嬰室(哺乳室)之設置。	行政室	
	4.服務行為友善性與專業性(90分)	4-1.加強本分局網站，提供民眾查詢土石流相關資訊與各課業管通報電話，迅速處理民眾諮詢事項。	提供民眾親切及迅速之專線諮詢服務。	各課、室	
		4-2.辦理同仁服務禮儀教育訓練，按照標準程序接聽電話，訂定服務水準執行電話禮貌實施計畫，定期辦理電話禮貌測試，每月公告測試結果，提升服務品質。	提供民眾親切及迅速之電話諮詢服務。	行政室	
		4-3.落實出差代理人制度及防汛期間災情通報電話轉接至專人手機服務。	提供民眾親切及迅速之電話諮詢服務。	各課、室	
		4-4.調查紀錄服務台常見問題，建立Q&A提升總機功能，減少電話轉接提升機關專業形象。	服務台均能回覆一般性之問題。	行政室	
		4-5.製作業務海報，提供民眾汲取最新分局業務相關資訊與本分局研發及活動成果，並設置宣導資料及技術刊物專櫃，免費提供索取。	提供民眾索取相關需導資料，充分滿足民眾知的權利。	各課、室	

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		4-6. 工作人員配戴識別證、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並因應民眾需求，午休時間仍提供服務。	塑造優良機關形象，與民眾建立良好的互動關係，認同機關，增加民眾信任度，減少抱怨。	各課、室	
		4-7. 辦理工程設計、施工品質及工務行政教育訓練，並邀集顧問公司及施工廠商共同參與，增進本分局承辦同仁、委託顧問公司工程師及施工廠商品管人員之專業知能，提昇設計、品質管制內涵，並藉由經驗分享以加強同仁專業知識及能力。	透過教育訓練確實提升工程品質。	治理課	
		4-8. 辦理工程設計聯審會議，並於工程設計初稿完成後先行邀集縣政府、鄉鎮市公所及社區居民於地方召開設計及用地協調說明會，確實聽取地方需求並經專業評估後納入考量，且能於工程發包前有效取得工程用地及其地上物使用同意，避免工程糾紛。	工程設計周延及貼近地方需求並提升執行效率。	治理課	

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
	5. 服務行銷 有效性 (30 分)	5-1. 辦理「土石流防災專 員表揚大會」。	介紹各地熱心公益 及表現傑出之防災 專員，使大眾瞭解 土石流防災專員盡 心盡力守護家園、 避免鄰里民眾處於 危難情勢，協助緊 急疏散避難，深植 大眾防災避難意 識。	規劃課	
		5-2. 協助本局辦理土石流 防災專員培訓。	廣邀本分局轄區位 處土石流潛勢溪流 所在村、里長及熱 心民眾加入土石流 防災專員行列，使 土石流相關資訊廣 為該區民眾所熟 知。	規劃課	
		5-3. 辦理自主防災社區宣 導與演練。	藉由調查、評估易 致災潛勢之社區， 結合該社區居民進 行教育宣導與防災 演練，使居民瞭解 當地易致災因素與 成因，於豪大雨時 提高警戒，先行疏 散避難，維護生命 及財產安全。	規劃課	
		5-4. 參與各鄉、鎮、市公 所辦理之土石流防災 避難演練。	參與防災避難演 練，宣導土石流各 項資訊與防災避難 建言，精進演練成 效。	規劃課	
		5-5. 辦理本分局轄區緊急 聯絡人教育訓練。	透過辦理教育訓 練，使各鄉、鎮、 市公所土石流防災 業務承辦人員、土	規劃課	

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
			<p>石流防災專員等熟悉土石流防災避難各項事宜，並於本局發佈土石流黃、紅色警戒時儘速辦理各項因應作為，避免民眾於危難。</p>		
		5-6.赴本分局轄區重大土石災區及防災重點聚落進行自主防災檢查。	邀請學者專家與各公所防災業務主管課室，共同進行重大土石災區及防災重點聚落汛期前自主防災檢查，以防範災害於未然，並建立合作機制。	規劃課	
		5-7.舉辦水土保持志工大會師，表揚績效良好之水土保持志工。	表揚績效良好之水土保持志工，以提升榮譽感。	保育推廣課	
		5-8.辦理水土保持教育訓練及邀請國內外專家學者演講。	提升水土保持志工及民眾之水土保持知識。	保育推廣課 治理課	
		5-9.積極參與社區活動及轄區各機關舉辦各項活動，利用社區集會宣導農村再生計畫，印製相關宣導海報、摺頁、張貼、發送與各鄉鎮公所及社區活動中心，以達公告周知之效；發放文宣及宣導品，於宣導會場懸掛水土保持及農村再生等宣傳布旗。	加強推廣服務群眾，與地方單位聯合，幫助人民及地方機關了解水保局相關業務服務，擴大服務網絡，讓水保局的服務更周到、更完整。	規劃課 保育推廣課 農村營造課	

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		<p>5-10. 網站行銷研擬及有效性之評估。</p> <p>5-11. 辦理農村美學教育，深入社區輔導窳陋空間環境營造。</p> <p>5-12. 辦理培根教育成果展及培根社區競賽並藉此宣導業務及提升機關形象。</p>	<p>研擬各種施政服務上網之方案，並建立評估方法。</p> <p>主動將農村美學及水保相關議題引入社區，陪伴社區，讓社區體驗零距離的服務。</p> <p>加強推廣各社區培根成效。</p>	<p>各課、室</p> <p>農村營造課</p> <p>農村營造課</p>	
顧客關係 (150分)	6. 民眾滿意度(70分)	<p>6-1. 辦理專業知識(含法令)訓練，加強同仁對所承辦業務具備相關法令之專業知識及作業規定，熟悉標準作業程序外亦提升同仁專業素養，藉由各項會議及訓練，民眾洽詢時應耐心且和顏悅色的詳細正確回應。</p> <p>6-2. 本分局辦理之各項宣導課程或教育訓練進行滿意度調查。</p> <p>6-3. 接待外國貴賓、學校或其他團體來分局參訪。</p>	<p>加強同仁專業知識及技能，並定期舉辦及派員積極參與相關訓練課程，達到服務人員「回應品質」問題涉及服務人員所具備之專業知識、對於處理流程及要件之熟悉程度及正確率。</p> <p>於各項教育宣導結束後，彙整參訓學員對於授課內容、時數、講師滿意度、再精進建議等事項之意見進行分析，作為後續課程設計改進參考。</p> <p>使民眾瞭解本分局業務範圍及執行成果。</p>	<p>各課、室</p> <p>各課、室</p> <p>各課、室</p>	

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		6-4.與民眾有直接關係之業務，制定標準作業程序，提供民眾 Q&A 資訊，讓承辦人員對相關法規及職掌業務規定能正確及快速回應。	獲致民眾對機關之信任與期待，建立和諧之互動關係，有效解決及滿足民眾行政服務需求，符合「優質、效率、團隊」的施政要求。	各課、室	
		6-5.辦理網路諮詢回覆滿意度調查。	瞭解網路諮詢之滿意度。	各課、室	
		6-6.培根課程結束後，請社區民眾填寫問卷及意見表。	在第一時間為農村再生培根計畫課程及政策進行調整，並可立即掌握社區居民對培根計畫之瞭解程度，若有誤解可即時解釋，給民眾更貼心的感覺與服務。	農村營造課	
	7. 民眾意見處理有效性 (80 分)	7-1. 建立首長信箱及民眾電子意見信箱之處理機制，迅速處理民眾意見或諮詢事項。	廣開民眾建言管道並即時回應，提升本分局執行效能。	行政室	
		7-2. 人民陳情案件迅速處理。	重視民意貼心服務	行政室	

二、資訊流通服務(250 分)

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
資訊提供檢 索服務(130 分)	8. 資訊公開 適切性與內 容有效性 (40 分)	8-1. 於本分局網頁 (http://eng5.swcb.gov.tw) 設置「主動公開資訊」區，資料更新為機動性，全分局同仁應隨時注意網站內容之正確性及時效性。	依據政府資訊公開法規定，各項施政訊息透明公開，發現內容有誤，立即通知提供資料的同仁進行更新。每日登記新增至網路及更新資料之內容，並由資訊提供者及網站管理單位確實執行，保持網站各項連結有效性及正確性。	各課、室	
		8-2. 職工出缺、臨時人員晉用等資訊公告。	晉用人力公開透明化。	人事室 行政室	
		8-3. 本分局網站公布 102 年度法定預算及 101 年度決算資料。	主動公開政府資訊之範圍。	主計室	
		8-4. 於本分局網頁 (http://eng5.swcb.gov.tw) 設置分局內相連結及相關網站連結，方便民眾查詢土石流防災、水土保持及農村再生相關資訊、機關施政重點、業務職掌、便民服務、最新消息、活動訊息、文件下載等，皆以網站傳達民眾知悉，並藉由網站後台管系統即時發布新訊息，對逾期不合時宜或不再公開之資訊予以刪除。	提供民眾依法得知的權利，使其瞭解服項目，便利民眾洽辦公務，建立信任與信賴。	各課、室	
		8-5 於網頁上「便民服務」與常見問題之「Q & A」等書面資料供民眾自行讀取，減少公文用紙及	提供民眾直接獲得本分局相關訊息及取得方式。	各課、室	

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		<p>提高資訊流通之便利性。</p> <p>8-6.本分局辦理土石流防災、水土保持及農村再生相關活動等，於活動前後透過新聞媒體發布新聞稿，並在本分局網頁公開周知。</p> <p>8-7.分局網頁由專人負責資料維護，隨時更新內容及資訊，以提供民眾正確之資訊；網站資訊標題與內容力求一致。</p> <p>8-8.定期進行網站連結測試，如有連結失效及內容不正確時，立即進行更正；資訊內容如屬引自他人之資料，皆洽對方同意取得授權，並註明出處來源。網站(頁)資料定期更新，並於執行時注意資訊安全措施。</p>	<p>各項施政訊息透明公開，以網頁及發佈新聞稿等方式，使民眾瞭解服務項目，便利民眾洽辦公務，建立與民眾之良性互動。</p> <p>資訊內容定期更新，無侵權使用情形，建立資訊標題正確性。</p> <p>時效性訊息自動化篩檢，保持網站各項連結有效性及正確性。</p>	<p>各課、室</p> <p>各課、室</p> <p>各課、室</p>	
	9. 資訊檢索完整性與便捷性(50分)	<p>9-1.網頁新增相關法令及重要政策資訊等公開資訊。</p> <p>9-2.加強網站檢索服務之便捷性，提供檢索功能之說明及使用範例，另提供進階檢索功能。</p> <p>9-3.本分局網站資訊內容提供「活動訊息」、「最新消息」、「便民服務」、「常見問答集」等版面，並提供「全文檢索」查詢，提高檢索服務之</p>	<p>滿足民眾知的權利。</p> <p>提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範，完成A+等級之網頁無障礙環境建置。</p> <p>定期進行網頁資料更新作業，提供分類檢索服務，強化網站使用友善程度及達成網站檢索標準化。</p>	<p>各課、室</p> <p>規劃課、行政室</p> <p>各課、室</p>	

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		便捷性。			
線上服務及電子參與(120分)	10. 線上服務量能擴展性(40分)	<p>10-1.建立水土保持教育宣導子網頁，建置影音教學專區，增加民眾學習意願。</p> <p>10-2.本分局網站加強農村服務項目整合(例：農村人力培訓社區報名作業)，達成培根報名線上化。</p> <p>10-3.利用線上及傳真等方式受理各項訓練、研習及水土保持戶外教室參訪申請。</p> <p>10-4.利用網頁線上下載各類服務申請案件文書表格。</p>	<p>加強水土保持教育宣導。</p> <p>培根報名線上化及無紙化。</p> <p>水土保持戶外教室參訪申請線上化。</p> <p>執行簡化措施，提升申辦便利性績效。</p>	<p>保育推廣課</p> <p>農村營造課</p> <p>保育推廣課</p> <p>各課、室</p>	
	11. 電子參與多樣性(80分)	<p>11-1.本分局網站建立農村再生服務專區，達到培根資訊及社區成果透明化。</p> <p>11-2.提供本分局長民意信箱、意見信箱，受理民眾各種諮詢、陳情等意見，並即時回應。</p> <p>11-3.採購標案以電子招標、領標辦理，可縮短等標期，加速招標行政作業流程。</p> <p>11-4.建置民眾Q&A問答機制。</p>	<p>積極運用網路，深化民眾對社區各項資訊的掌握及了解。</p> <p>建立與民眾互動回應機制，以提升機關形象。</p> <p>執行簡化措施，提升申辦便利性績效，使工程招標順行。</p> <p>提供民眾反映園地，提升回應速度。</p>	<p>農村營造課</p> <p>各課、室</p> <p>各課、室</p> <p>各課、室</p>	

三、創新加值服務(200 分)

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
創新(意)服務情形(200分)	12. 有價值的創新服務(130分)	12-1. 建置跨域解說及服務平台，本分局結合臺東種畜繁殖場、臺東農業改良場及農村社區等單位具體成果分享。	使民眾於多元化服務平台中，了解水土保持與生態環境之結合，達到國土保育觀念宣導效益。	各課	
		12-2. 辦公室節減碳(汰換低效率冷氣機、燈管更新為T5省電燈管、出口逃生標誌改LED燈泡、車輛共乘、公文雙面列印)。	提高效能節省辦公室油水電紙費用。	行政室	
		12-3. 持續加強各項行政作業(差勤陳核、經費核銷)電子化，加速行政作業辦理時程。	縮減各項行政時程。	各課、室	
		12-4. 結合各產業單位或部會資源，辦理跨域合作示範社區專家輔導及社區訪視，主動了解社區產業面臨問題。	透過專家輔導及社區訪視，協助提出符合社區需求之產業跨域合作計畫。	農村營造課	
		12-5. 妥善規劃運用多功能教育中心	妥善運用本分局防災教育中心空間，作為本分局水土保持與農村再生業務成果展示以及宣導教育場所。	規劃課	
		12-6. 導入美學觀念活化辦公室環境空間。	提升民眾洽公環境視覺享受及美感體驗。	各課、室	

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
	13.服務措施 延續性及標 竿學習推動 效益(30分)	13-1.加強內部已有服務 之 SOP 與建立創新 服務之 SOP 以節省 公務人力成本。 13-2.至績效優良機關實 地參訪，增進以顧 客為導向之標竿學 習 2 場次。	增加行政效率及正 確性。 藉由績優機關之參 訪以激勵同仁提高 全方位服品質態 度，以新思維作為 革新架構。	各課、室 各課、室	
	14.服務措施 執行方法效 能性(20分)	14-1.創新服務受益或使 用該項服務民眾人 數的多寡、受益與 成本分析。 14-2.如果創新服務不符 成本效益，應詳述 提供該項服務之策 略原則。	受益程度與所需成 本相當。 創新服務策略原 則。	各課、室 各課、室	
	15.組織內部 創新機制 (20分)	15-1.創新服務檢討管考 表格建立。 15-2.創新服務提案機制 之建立與運作程序 之擬定。	協助創新服務。 創新服務提案機制 能常態性之運作。	各課、室 各課、室	

陸、實施步驟

- 一、本執行計畫簽奉核准後，依規定於 101 年 3 月底前完成計畫審定並公開於本分局網站及服務場所，俾供全國民眾瞭解本分局為民服務之具體措施及作為本分局同仁執行本計畫之依據，另陳報本局轉陳農委會秘書室備案。
- 二、本計畫自實施日起，102 年 6、9、12 月 25 日前各承辦單位將執行成效陳核後(依據「政府服務品質獎評獎作業手冊」中各項評核指標之評分說明進行評估檢討)，交由本分局規劃課彙辦。

柒、評核作業

- 一、本分局成立「服務創新精進推動小組」，小組召集人由副分局長擔任，綜理小組召集、督導工作；小組委員由各課室主管組成，每月召開檢討會議 1 次，並視需要不定期召開推動小組會議，以加強服務品質業務之推動與績效。
- 二、102 年 12 月依規定格式撰提「政府服務品質參獎申請書」函報農業委員會評審。

捌、其他

本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正，相關修正規定公布於本分局網站。