

行政院農業委員會林務局農林航空測量所
99 年度服務創新精進實施計畫



民國 99 年 3 月 12 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 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正「政府服務品質獎評獎作業手冊」。

貳、計畫期程：

自民國 99 年 1 月 1 日起執行，至 99 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，電話總機系統以中、英、台多語化，提供民眾親切的服務。	秘書室	提供妥適便利之洽公環境，正確的引導動線與親切的服務。
	2. 辦公環境加強綠化、美化及清潔，提供潔淨、舒適之洽公環境。	秘書室	提供良好舒適之洽公環境，並提升政府便民服務形象。
	3. 設置專人引導或服務台機制以提供購圖諮詢服務，並備有老花眼鏡及所須文具設備，且提供完整之各式表單及書寫範例。	資料課	透過專人親切的引導及良好的服務機制與舒適環境，建立機關服務形象，提升服務效率及滿意度。
	4. 改善休憩區域環境，使等待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。

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. 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	藉不定期以電話禮貌測試、養成良好電話接聽禮儀，提升洽公民眾之滿意度。
	3. 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。	各課室	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，迅速解決民眾需求，提升本所競爭力，建立優良形象。
	4. 更新機關簡介摺頁及新增售圖圖資應用介紹，並置於售圖場所供民眾參考。	資料課 調查課	透過機關簡介摺頁及售圖圖資介紹，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。
	5. 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	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。

<p>三、服務行銷 有效性</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 開放機關公共設施空間，提供民眾公益活動使用。</p> <p>4. 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>本所</p> <p>調查課 秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p>	<p>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。</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>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> <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，加速民眾申請案件處理效率。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。</p> <p>2. 辦理航攝底片及歷史紙圖掃描數位化建置計畫</p> <p>3. 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。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。</p> <p>4. 制定標準化之航遙測影像製圖及申購的各項作業規範及程序(S. O. P.)。</p>	<p>資料課 計管課</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>將航攝底片及歷史紙圖掃描數位化有系統的建檔後，可提高影像運用的效率及便利性。同時亦可永久保存珍貴的歷史圖資，不會因底片或紙張風化而損毀。</p> <p>利用電腦處理航攝圖資，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，達到降低成本之功效。更可縮短民眾找圖與等圖時間，提高售圖品質與效能。</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>
------------------	---	---	--

<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」及「基本圖售圖系統」...等。</p> <p>2. 規劃售圖系統網路銀行及ATM轉帳付款機制，以方便民眾繳費之需求。</p> <p>3. 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. 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>	<p>資料課</p> <p>資料課 秘書室</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並紀錄申購者資料、購買圖資種類及數量、所內服務人次與售圖金額等，可使內部同仁迅速查閱相關資訊，使得售圖資訊更加便捷透明化，不僅提升製圖產能更可加速售圖效率。</p> <p>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。</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>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 秘書室</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>

<p>七、民眾意見處理有效性</p>	<p>1. 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p> <p>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。</p>	<p>資料課</p> <p>秘書室</p>	<p>縮短民眾抱怨處理時間。</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>
<p>八、資訊公開適切性</p>	<p>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。</p> <p>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> <p>3. 於本所網頁隨時更新常見問題之「Q & 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。</p>	<p>資料課</p> <p>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>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 & 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</u>(www.afasi.gov.tw)網站,可查詢相關購圖資訊及連結圖資查詢系統。網頁最新訊息隨時更新,確保資訊內容之有效性。</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⁺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>—</p>	<p>資料課</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>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>線上申請購圖的便利性。</p>	<p>資料課</p>	<p>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。</p>

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滙款方式及臨櫃繳費方式辦理，並推動網路繳、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 99 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 99 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。