

行政院農業委員會水土保持局花蓮分局

105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「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會105年1月4日發社字第1041301947號函訂定「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、行政院農業委員會105年2月24日農秘字第1050102281號函「行政院農業委員會105年度服務創新精進實施計畫」辦理。

貳、計畫期程

民國 105年 1月 1日至 12月 31日，為期1年。

參、計畫目標

農村守護者 水土保持一家親

花蓮地處台灣東部，因中央山脈的屏障，沒有過度的開發破壞，保存了豐富的自然資源；沒有嘈雜的人車喧鬧，呈現了慢活的氛圍步調，純樸的人情、恬靜舒適的居住環境、多元族群與歷史，孕育出獨特的後山人文氣息，出產的農作物品質精純，是國人信賴的優質品牌，不僅是國際級的觀光旅遊地區，更是許多國人移居的首選之地。

然而花蓮山多平地少，村落多數近山，加上地震、颱風多，水土保持工作更顯重要，從山坡地保育、土石流防災宣導、野溪治理、到農村的培力營造，本分局同仁以不懈怠的心與熱忱面對工作挑戰，不僅是一份責任，更是一份情感，面對農村民眾，提供的不只是服務，更是像夥伴、家人般的用心陪伴，守護著家園，在地深耕，每逢豪雨、颱風前夕，主動關心農村社區，貼心提醒社區及早準備。雖然花蓮幅員遼闊南北狹長，兩端間距近140公里，相當於西部地區苗栗到台南的範圍，但本分局對於服務民眾

的熱誠不受距離的限制，而在面對高頻率的天然災害與長距離的交通，本分局仍秉持「農村守護者 水土保持一家親」的精神，提供全面、貼心的服務，將幅員廣闊的花蓮農村牽在一起。但為求在第一線服務精進創新，提出以下三點目標策略，作為實施辦法的原則方向，期望提升服務品質，精益求精。

一、主動關懷：

在民眾發現需求之前，即以主動方式提出關心、詢問、告知、行動，如同家人的陪伴作用，讓民眾能感受到被重視，在需要幫助時並不孤單，本分局能扮演精神與行動的支柱，特別是在於年輕人口外流的農村地區，針對弱勢地區更加強化主動關懷，從日常生活作起，真心貼近，真情交流，與農村社區站一起，點滴累積起是最真摯的情誼。

二、精實創進：

各課室之分工職責，提出明確可行的創新實施作為，並設定量化目標，落實執行管考，並從服務民眾的回饋反應檢討精進，持續學習，強化同仁自主靈活思考與共識凝聚，改變民眾對於公部門既有印象，確實依據民眾的需求立場革新演進。

三、永續經營：

推動山坡地資源的保育及宣導，硬體工程力求節能減碳、友善環境，對農村社區、部落從人力培育、生活環境改善、產業活化逐步實踐，活化在地經濟、吸引人力洄游，引導在地人作在地事，加強環境生態教育，同時也從辦公環境、作業流程中檢視改善，以期節省更多的資源，減少環境衝擊，以落實永續經營為目標。

肆、實施對象

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

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
服務流程 (200分)	服務流程 便捷性	<p>1-1 單一窗口，主動服務</p> <p>(1) 服務內化機制。</p> <p>(2) 服務臺專人接待，引導民眾洽辦公務。</p> <p>(3) 總機專人接聽，提供民眾相關諮詢並協助聯繫業務窗口。</p> <p>(4) 建立常見 Q&A。</p> <p>(5) 農村社區指定轄區負責人，建立單一窗口，主動關懷陪伴。</p> <p>(6) 山坡地農地水土保持及附屬設施補助設立友善與專業服務單一窗口，提供農民申請及諮詢事項。</p> <p>A. 由本分局組成技師團隊提供農民補助申請及專業輔導服務。</p> <p>B. 輔導農民在申請設施作水土保持設施事宜之諮詢管道及資訊等友善服務。</p>	藉由服務臺設置，提供單一窗口多功能服務與整合，以即時回應民眾的需求。結合公部門及專業團隊之諮詢管道及資訊，提供農民友善及專業服務，提升農民之信賴感並強化機關形象。	行政室 農村營造課 保育推廣課	製作統計彙整表逐月執行及檢討改善措施。
服務流程 (200分)	服務流程 便捷性	<p>1.2 作業流程簡化</p> <p>(1) 清疏提報流程簡化</p> <p>A. 以手機直接連繫提報。</p> <p>B. 提報管道多元化。</p> <p>C. 文書由專人協助，提報單位校核。</p> <p>D. 各相關單位同時會勘協調，溝通零距離。</p> <p>(2) 大數據運用—災害即刻救援</p> <p>A. 主動建立防災整備資訊，提供業</p>	簡化作業流程，提升便捷服務，及完整的技術諮詢管道及資訊服務，加速民眾之申辦流程。即時掌握災害訊息，減少災害損失。	規劃課 保育推廣課 農村營造課	每月擇期召開推動成效檢討會議。

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		主災害訊息。 B. 簡化勘災程序，建立災害當天勘查及機具同步進場搶救災機制。 (3) 縮短補助申請流程，採用聯合審查機制，縮短申請書補正時程。 (4) 山坡地農地水土保持及附屬設施補助辦理地方說明會，提升補助案服務效能。 A. 輔導鄉(鎮、市)公所、村里長協助農民辦理補助案之申請。 B. 宣導補助相關案件申請及技術諮詢。 C. 補助申請流程簡化及便捷化。 D. 常見問題 Q&A。 (5) 主動通知(簡訊匯款通知社區及廠商)。			
服務流程 (200分)	服務流程 便捷性	1-3培根在地化 (1) 主動關懷，陪伴社區 A. 主動發現問題，提供解決方案。 B. 客製化在地課程 C. 設置水保驛站延伸服務據點。 D. 提供即時資訊。 E. 主動提供政策更新動態，召開地方說明會。 (2) 協助社區-自主防災 A. 土石流防災專員培訓。 B. 防災應變即時簡訊。 C. 防災地圖 E 化。	透過主動關懷訪視，協助農民解決問題。 透過適當的災害預防與應變的教育訓練，充實防災常識、訓練危機處理能力，並且藉此建立完善之災害通報系統。	農村營造課 規劃課	統計訪視或聯絡次數並作成紀錄備查。 定期召開推動成效會議。

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		1-4 文書簡化，節能減碳 (1) 多表合一。 (2) 文書盤點E化建置。 (3) 不列印簡報及縮小字體等文書減量，平板電腦閱讀開會資料。 (4) 電子簽核。	透過文書表格簡化，提升行政效率。	各課室	每月擇期召開推動成效檢討會議。
	服務流程透明度	2-1 山坡地農地水土保持及附屬設施補助資訊公開。 (1) 補助業務申請流程。 (2) 補助基準。 (3) 申請文書表格。 (4) 成果展示。	補助業務申請流程、補助基準及成果案例等相關資訊，供民眾瀏覽並下載申請相關表格使用。	保育推廣課	定期檢視更新。
服務流程 (200分)	服務流程 透明度	2-2 主動服務 (1) 即時提供清疏工程技術資訊。 (2) 發現問題加以探討，協調解決個案工程難題。 (3) 清疏工程協助及督導。	協助清疏執行單位，提昇工程品質。	規劃課	定期召開推動成效會議。
		2-3 服務內容及流程資訊公開 (1) 水土保持及農村再生案例分享。 (2) 業務職掌分工資訊。 (3) 重要工作成果、新聞稿及活動訊息公告。	業務職掌及服務流程透明公開，民眾可充分掌握分局提供服務的類別。	各課室	納入服務度調查表，並逐月檢討。
		2-4 服務案件主動回應 (1) 土石流警戒通知機制。 (2) 防汛訊息通知機制。 (3) 陳情案件回復機制。	第一時間主動通知土石流防災黃、紅警戒訊息；陳情民眾可即時掌握辦理情形。	各課室	設置服務表單每月查核。
		2-5 公開資訊 (1) 本分局出版刊物。 (2) 標案招標資訊。 (3) 業務流程及申請文書。 (4) 土石流警戒基準值。 (5) 土石流觀測站資訊。 (6) 土石流潛勢溪流資訊。 (7) 土石流防災宣導。	公開與本分局業務相關資訊，例如：規劃調查成果摘要、土石流防災例、土石流防災資訊、技術專刊及成果案例等相關資訊，供民眾瀏覽下載加值使用，以利民眾	各課室	納入服務度調查表，並逐月檢討。

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		(8) 金質及優良農建成果。 (9) 培根課程開課資訊。 (10) 清疏轄區分佈 (11) 教育訓練及觀摩。 (12) 清疏工程優良獎。	隨時查閱以預為因應。		
機關形象及顧客關係 (200分)	機關形象	3-1 優質服務環境設施 (1) 洽公環境營造 A. 辦公室專人清潔打掃 B. 辦公室周邊花木，專人修剪管理維護。 (2) 辦公室導引動線 A. 建物設置平面圖。 B. 導引標示中英文雙語指標，清晰明確。 C. 服務台諮詢服務。 (3) 友善環境 A. 書表範例、影印設備、老花眼鏡及文具用品等。 B. 無障礙設施及身障人士服務鈴。 C. 哺乳(育嬰)室設置。 D. 殘障停車位。 E. 會客休息室備有成果摺頁供民眾參閱。 F. 提供 iTaiwan 免費無線上網供洽公查詢。 G. 大螢幕電子看板及 LED 電子看板，公佈活動會議時程、地點並提供宣導服務。 H. 樓梯間、廁所以感應式照明、LED 燈具，節能減碳。 I. 設置 AED(自動體外心臟電擊器)。 J. 廁所設置免治馬桶座	提供完整舒適之洽公環境，提高洽公滿意度。 精進各項軟硬體設施，加強辦公室動線引導，使洽公民眾迅速獲得所需服務。 提供洽公民眾舒適便利洽公環境，且設置哺乳室符合性別工作平等法，另針對身障人員設置相關設施。	行政室	定期檢視更新，統計索取或使用情形並進行使用滿意度調查，逐月執行檢討改善措施。

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
機關形象及顧客關係 (200分)	機關形象	3-2提供友善與專業服務 (1) 執行電話禮貌實施計畫，辦理電話禮貌測試。 (2) 宣導資料免費提供取閱，並備有技術刊物供民眾閱覽。 (3) 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。 (4) 調查服務台常見問題，建立 Q&A 以提升總機功能，減少電話轉接以提升機關形象。 (5) 提供各類專業服務申請表格供民眾使用。	提供民眾親切及迅速之電話諮詢服務。 讓更多民眾認識水土保持及農村再生的重要性。 即時提供土石流相關資訊便於民眾查詢。 服務台值班志工能回覆一般性之問題。 縮短洽公民眾不必要的探索時間。	各課室 行政室 各課室 各課室 各課室	依據電話禮貌測試成績逐月檢討。 納入服務台滿意度調查表，並逐月檢討。
		3-3服務成果有效行銷 (1) 聯盟行銷 A. 中央部會機關。 B. 地方政府及農會。 C. 土石流防災專員。 D. 水土保持志工。 E. 專家學者及退休人員。 F. 農村再生顧問師。 (2) 主動行銷 A. 防災社區安全檢視及宣導。 B. 土石流防災演練。 C. 環境教育學習。 D. 窳陋空間改善。 E. 跨域合作。 F. 農村再生專員培訓。 G. 產業行銷活動。 H. 本分局電子看板。 I. 本分局網站。 J. 新聞稿發佈。	結合外界現有人力及資訊網絡，透過專業人才，將業務執行成果行銷推廣。 透過不同類型活動及新聞稿發佈，提升本分局辦理業務成果能見度，讓民眾瞭解進而認同支持。	各課室 各課室	統計出席人數並整理相關紀錄備查。 統計出席人數並整理相關紀錄備查。

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
機關形象及顧客關係 (200分)	機關形象	(3) 深入紮根 A. 土石流防災宣導教育。 B. 水土保持行動小學堂。 C. 水土保持教師研習營。 D. 培根訓練。 E. 大專生洄游農村。 F. 青年農 Stay。 G. 產學合作。	藉由教育宣導及活動競賽，間接結合學校資源並促使青年學子學習水土資源保育及農村再生等觀念。	各課室	統計出席人數並整理相關紀錄備查。
	顧客滿意情形	4-1 提供高滿意度的服務 (1) 滿意度調查 A. 辦公室服務台滿意度問卷調查。 B. 農地水土保持設施補助問卷調查。 C. 水土保持戶外教室參訪、研習學生、民眾問卷調查。 D. 培根課程滿意度調查。 E. 農村再生社區永續陪伴滿意度調查。 (2) 滿意度調查分析統計	於各項教育宣導結束後，彙整參訓學員對於授課內容、時數、講師滿意度及在精進建議事項之意見進行分析，作為後續解說內容之改進參考。	各課室	製作滿意度問卷調查表並整理相關紀錄，並將調每季將調查結果統計及提出改善方案。
		4-2 重視民眾意見並即時回應 (1) 民眾意見回饋機制 A. 首長信箱 B. 業務說明會 C. 活動問卷調查 D. 設置專線電話及民眾意見箱 E. 主動蒐集平面及電子媒體相關輿情 F. 主動透過新聞平台發佈新聞稿回應輿情 (2) 農村再生業務課程結束後請社區民眾填寫問卷及意見表。	加強首長信箱之處理時效及程序，另透過新聞稿主動提供快速及詳實之訊息。 第一時間為農村再生課程及政策進行掌握社區之瞭解度。	各課室 農村營造課	統計回應時間並進行滿意度分析。 製作滿意度問卷調查表並整理相關紀錄備查。

二、資訊網路服務

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
資訊提供及檢索服務 (100分)	資訊公開與有效性 內容有效	5-1分局人員出缺外補，或進用約僱職務代理人，徵才公告公開。	公開透明進用人力，加速作業流程。	人事室	內部自我管考，確保內容有效性。
		5-2青年回鄉築夢就業資訊等即時訊息公告。	公開透明進用人力，加速作業流程。	農村營造課	
		5-3 E化下載 山坡地農地水土保持及附屬設施補助案申請文件 E 化下載及成果展示。	農民、村里長或鄉鎮公所可透過網際網路取得補助案件之申請表格及相關資訊。	保育推廣課	定期檢視更新。
		5-4農業資料開放平台(無人載具空拍成果、水土保持戶外教室、重大土砂災例、土石流觀測站影像…)	提供無人載具空拍影像等資料於政府資料開放(Open Data)平台，共同打造開放政府。	規劃課 保育推廣課	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。
		5-5 每月重點工作成果公佈。	分局每月重點工作成果公佈於網站，供大眾瞭解分局作為。	規劃課	
		5-6 社區產業文化活動或分局水土保持月系列活動訊息。	公開活動資訊，促進民眾參與。	農村營造課、保育推廣課	
		5-7 工程招標資訊。	公開、透明各項工程及技術服務招標資訊，吸引更多廠商參與投標。	各課室	
		5-8水土保持、農村再生相關法令、政策、預算及決算公告。	提供各項相關法規及預算資訊予民眾參閱、研究。	各課室	
		5-9調查規劃成果、社區特色產業推廣、野溪清疏等出版品資訊。	讓社會大眾深入了解水土保持與農村再生之重要性及成果分享。	各課室	
		5-10 分局組織、職掌及全民督工、檢舉通報專線、課室服務電話等聯	讓社會大眾深入了解分局組織及職掌，方便洽詢	人事室	

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		絡資訊。	各項相關服務。		
資訊提供及 檢索服務 (100分)	資訊公開 適切性與 內容有效 性	5-11 標案文件 E 化下載。	廠商可透過電子 領標、品管文件 及施工規範下 載，減少人力及 用紙。	各課室	
	資訊檢索 完整性與 便捷性	6-1分局全球資訊網標示配 合電子化政府入口網我的 E 政府提供分類檢 索服務。	提供分類檢索。	行政室	內部自我 管考，每 月更正， 確保內容 有效性。
		6-2分局網站至少提供主 題、施政與服務等3種 分類檢索方式。	符合詮釋資料及 分類檢索規範， 提升民眾使用網 頁便捷性。	行政室	
		6-3提供進階檢索功能，如 關鍵字、全文檢索等搜 尋服務。	分局網頁明顯位 置揭示搜尋服 務。	行政室	
		6-4提供無障礙網路空間及 認證。	建置維護3A 等級 之無障礙網頁環 境。	行政室	
線上服務及 電子參與 (200分)	線上服務 量能擴展 性	7-1影音下載專區。	設置影音專區供 民眾下載使用。	各課室	統計下載 次數並整 理相關紀 錄備查。
		7-2土石流防災簡訊申請。	民眾可第一時間 獲得土石流警戒 發佈及降雨資 訊。	規劃課	統計申請 下載次數 備查。
		7-3常見問答。	分局網頁之便民 服務項下彙整民 眾需求較高相關 問題及資訊，分 類供民眾快速查 詢。	各課室	內部自我 管考，每 月更正， 確保內容 有效性。
		7-4線上報名或申請作業 (1) 水土保持教育與宣導 增加 e 化學習，從報 名到教材及學習評量 等各階段皆提供線上	教育宣導增加 e 化 學習及報名實體 課程服務，延伸 服務品質，另藉 由增加線上學習 評量的分析，可	保育推廣課 農村營造課	統計申請 次數備 查。

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		服務。 (2) 水土保持戶外教室申請參訪。 (3) 關懷、進階、核心及再生等4階段培根課程報名作業。 (4) 農村社區資訊查詢。 (5) 農村社區年度執行計畫申請。 (6) 跨域合作示範計畫活動申請。 (7) 產業行銷活動申請。	瞭解學員該次學習成效，亦可做為未來課程設計的重點。		
線上服務及電子參與(200分)	電子參與多樣性	8-1 土石流防災及農村再生APP下載應用 (1) 土石流防災資訊整合版。 (2) 土石流防災資訊地圖版、圖文版。 (3) 雨量報報。 (4) 土石流電子書。 (5) 農村好讚。 (6) 農村市集通。	供山坡地社區、土石流保全對象及一般民眾迅速掌握防災訊息，有效減少災害損失或了解農村訊息。	規劃課 農村營造課	統計下載次數備查。
		8-2 首長意見信箱	提供民眾參與機會，並建立回應機制。	行政室	統計反映訊息及回復情形備查。
		8-3 FB 專頁社群聯結 (1) 分局專頁。 (2) 土石流防災資訊。 (3) 大專生洄游農村。 (4) 農村好讚。	擴大服務的廣度及深度。	規劃課 農村營造課	統計瀏覽人次或粉絲人數備查。
		8-4 Youtube 影音	製作水土保持或農村再生社區感人故事及優良成果供下載並與民眾互動。	各課室	統計點閱次數備查。
		8-5 分局同仁、土石流防災專員、培根講師群、水土保持志工及青年回鄉	迅速即時傳達開會通知或重要訊息及聯絡情誼，	各課室	統計使用頻率、次數備查。

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		Line 群組建立	減少電話及傳真費用。		

三、創新加值服務

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
創新服務情形(300分)	有價值的創新服務	9-1 全區域整體防災規劃 (1) 創新軟硬體科技應用與精進。 (2) 規劃資料庫建立與查詢。 (3) 集水區主軸調查與治理策略建立。 (4) 定期滾動式評估集水區健康狀態。 (5) 系統性建立土砂災害評估與治理策略。	為控制水砂災害及集水區健康經營，分局以貼心服務為體、創新科技為用，戮力建立縝密而具系統性的防護網，以達保土蓄水、防洪減災、永續國土之目標。	規劃課	定期召開推動成效會議
		9-2 水土保持專員功能聯繫強化 (1) 建立水土保持專員 line 群組。 (2) 利用 line 功能，協助應變期間易致災地區雨量等即時環境現況回報。 (3) 利用 line 功能，協助應變期間重機械位置查核。 (4) 平日感情維繫、水土保持政令的宣導與教育深耕。	利用水土保持專員上手且會隨身攜帶的手機，建立分局在各鄉鎮村里的聯繫管道，俾利在颱風應變地方災情的掌握，與緊急狀況發生時有更多地方上的即時協助。	規劃課	定期召開推動成效會議
		9-3 防災科技再精進 (1) 土石流專員雨量回傳加值應用。 (2) 重機械待命位置的空間分析。	防災專員所記錄的雨量值與平地雨量站推估，可作為增設雨量站資料的參考，亦可了解土石流專員的實際貢獻程度作為獎勵與退場機制參考。了解各鄉鎮重機械待命的能量。	規劃課	定期召開推動成效會議
		9-4 防災教育宣導創新一活	實際實地演練土	規劃課	定期召開

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		著離開	石流防災疏散路線，瞭解疏散路線可能遭遇問題。透過實地演練，落實防災教育。		推動成效會議
創新服務情形(300分)	有價值的創新服務	9-5深耕在地大學與社團 (1) 結合大學內關心環境議題相關社團。 (2) 在地大學相關科系服務學習教育。	與東華大學社團合作，藉由教育訓練與服務學習，進行觀念與資源的轉移，將水土保持之觀念深植社團，以年輕人帶領年輕人的方式，落實水土保持紮根教育。	保育推廣課	定期召開推動成效會議
		9-6 整合公部門資源並提供專業服務 (1) 山坡地農地水土保持及附屬設施補助 A. 本分局技師團隊提供創新專業服務輔導農民辦理申請簡易水土保持申報書之核定等。 B. 利用地方說明會宣導公部門之技術諮詢及創新服務。 C. 諮詢價格資訊公開與合理。 (2) 數位影像及運用UAV遙控無人載具協助山坡地土地可利用限度查定業務	建立公部門及技師團隊良好之夥伴合作關係，提供創新技術諮詢及便捷資訊服務。 解決查定業務遇查定土地位於土石易崩落地，或土地位於山坡地坡度陡峭或人員無法到達的區域，及人員無法目視判斷查定土地等狀況，藉由科技工具及技術輔助查定業務，提升服務及效	保育推廣課 保育推廣課	製作農民補助案申請統計彙整表逐月檢討。 定期檢討UAV遙控無人載具協助查定業務執行成效。

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		(3) 水土保持教育與宣導結合大專院校社團加入水土保持志工服務團隊，予以專業訓練後，由水土保持志工服務團協助辦理水土保持教育宣導。	率。 推動向下紮根學習，藉由有興趣於水土保持與環境保護等大專青年學生，授予相關課程、學習解說與教學技巧及經驗，藉由各項教材與教具向縣內國小學生推廣水土保持知識，以達傳承及紮根的目的。	保育推廣課	定期檢討成效
創新服務情形(300分)	有價值的創新服務	9-7 農村再生社區增值 (1) 亮點社區。 (2) 農村美學。 (3) 農村深度體驗。 (4) 產業行銷增值。 (5) 跨域合作。 (6) 農村素人典藏。 (7) 農村社區生態保育。 (8) 農村文化保存與傳承。 (9) 農村產業電子商務。	透過地方媒體、社群網路平台推廣社區產業、亮點特色，提升服務量能。	農村營造課	統計社區觀摩訪視人數及社群使用情形和陪伴成果並整理相關紀錄備查。
		9-8分局人出缺外補，或進用約僱職務代理人，徵才公告公開登載於本局網站及行政院人事行政總處，為創新增值服務，報名履歷採紙本郵寄及電子郵件傳送方式報名。	加速作業流程	人事室	內部自我管考，確保內容有效性。
		9-9設置電子看板 設置大螢幕電子看板及LED 電子看板，公佈活動會議時程、地點並提供各機關宣導服務	使與會民眾及社區夥伴一進分局，即可透過大螢幕電子看板清楚的看到會議的時間、名稱及地點。	行政室	納入服務台滿意度調查表，並逐月檢討。

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
創新服務情形(300分)	有價值的創新服務	9-10 土石流防災超前佈署 (1) 無人載具空拍，即時掌握災區現況。 (2) 土石流及崩塌觀測站提供即時監測資訊。 (3) 野溪清疏現勘、提報及審查表單線上作業。 (4) 線上即時申請重機械待命、進駐、搶通作業。 (5) 土石流防災即時視訊。	藉由山坡地管理，並透過防災科技及監測資訊，建立詳實而完整的防災防護網，務求超前部佈署、保土蓄水、防洪減災及永續國土之目標。	規劃課	統計申請次數並整理相關紀錄備查。
		9-11 充分利用水保驛站服務據點，成為南區洽公服務場所，宣導業務成果。	延伸服務據點，縮短南區民眾洽公交通所需時間。	各課室	納入服務台滿意度調查表，並逐月檢討。
		9-12 運用圖資系統，協助業務查詢。 (1) 運用影像資料庫及管理系統，查詢坡地災害變遷，輔助評估保育治理需求。 (2) 運用工程圖文管理系統，將重要工程書圖掃描建檔，供水土保持整治成效評估及傳承工程整治經驗。	提升同仁執行業務效率，滿足民眾需求。	規劃課	統計使用次數，並整理相關紀錄備查。
	創新服務標竿學習效益	10-1 工程品質提升方案 (1) 金質獎與優良農建教育訓練 (2) 無人載具操作與後置教育訓練	為使工程品質提升，舉辦教育訓練經驗傳承，開闊工程視野，以提升工程水準。	各課室	每月擇期召開推動成效會議
		10-2 將本分局各項服務措施制度化與系統化，持續辦理同仁及水土保持志工等服務人員教育訓練，提升為民服務知識與能力。	檢討相關服務措施，建立標準作業流程 SOP，以貼心、用心、細心服務民眾。	各課室	每月擇期召開推動成效會議。
		10-3 標竿服務傳承 (1) 分享金質或優良農建工程案例。 (2) 分享農村再生亮點社區營造經驗。 (3) 提供環境教育場域或水土保持戶外教室予其他機關或民眾研	透過教育及觀摩等方式傳承下去，建立種子學習模式，並擴大參與對象，將水土保持、治山防災及農村再生成果發散出去。	各課室	統計觀摩訪視人數並整理相關紀錄備查。

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		習。			
創新服務情形(300分)	組織內部創新機制及運作情形	11-1 建立主軸集水區擬定機制 (1) 集水區需求性評估。 (2) 規劃短中長期計畫，全面檢討區內集水區。 (3) 土砂治理成效檢討與展示。	為掌握區內集水區治理需求性，達到全面防護，以保育水土資源，促進土地合理利用。	規劃課	每月擇期召開推動成效會議
		11-2 強化工作知能 (1) 辦理精進學習日。 (2) 辦理品格教育。 (3) 經驗傳承分享。	加強員工為民服務理念，進而內化提升服務品質，每月辦理精進學習日，增進服務知能，透過推動品格教育深植，潛移默化中，強化機關同仁公務倫理及社會正義觀念，樹立好品格，建立廉能政府。	人事室	每月擇期召開推動成效會議
		11-3 成立提升服務品質推動小組，加強各課室橫向聯繫，透過充分溝通，在腦力激盪下，產生更多創意與周延之作法	各項重點推動業務，經由跨課室充分溝通，整合發揮本分局推動能量	各課室	每月擇期召開推動成效會議
		11-4 研習或觀摩心得分享，使同仁能快速及精簡地吸取精華。	透過外部資源激發，以達成工作最佳產出和績效。	各課室	每月擇期召開推動成效會議。
		11-5 結合外部資源激發創新能量，邀請學者專家指導，藉由訓練及觀摩，激發出績效。	傳承資深同仁的寶貴經驗及融合相關單位經驗，將業務快速上手。	各課室	統計次數並整理相關資料備查。
		11-6 透過重要工作行事曆及公文處理電子化，並實施公文線上簽核，加	透過重要工作行事曆及公文電子化，有效管理公	各課室	辦理公文教育訓練及時效管

評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		強時效管制。	文時效及提升服務品質。		制。
創新服務情形(300分)	組織內部創新機制及運作情形	11-7持續加強公共工程品質管理人員教育訓練、採購專業及職業安全人員訓練等終身學習之實體和數位學習。	藉由終身學習強化同仁本職及相關技能，全體同仁之實體及數位學習時數均達成規定時數。	各課室	辦理相關業務教育訓練，另由人事室提供每月訓練時數陳閱控管。
		11-8持續加強辦公室安全檢查、員工健檢及資訊安全維護。	落實分局安全衛生工作守則，提供民眾安全洽公環境。	各課室	每月擇期召開推動成效檢討會議。

陸、實施步驟

- 一、本執行計畫簽奉核准後，公開於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分局同仁執行本計畫之依據，另陳報水土保持局轉陳行政院農業委員會備案。
- 二、本執行計畫自實施日起，每月10日前各承辦單位將執行成效依據「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評估檢討。

柒、評核作業

- 一、成立「提升服務品質推動小組」，分局長擔任召集人，綜理小組召集、督導工作；小組委員由副分局長、秘書、各課室主管及同仁組成，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、106年1月依規定格式撰提「第9屆政府服務品質參獎申請書」函報行政院農業委員會評審。

捌、其他

本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正，相關修正內容公佈於本分局網站。