

國軍退除役官兵輔導委員會彰化農場

114 年度提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

項次	實施要項	具體作法	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	<p>一、訂定「114 年度提升政府服務效能實施計畫」，並確實執行，維持良好服務品質。</p> <p>二、訂定彰化農場內部控制作業，對於各項業務均有明確的辦理程序及流程圖。</p> <p>三、本場農特產品展售中心網站闢設「購物常見問題」專區及消費者聯繫方式，提升消費者服務品質。</p>
		二、賡續強化人員服務態度及農場員工接聽電話禮貌，並確實執行。	<p>一、本場員工隨時保持和善的服務態度與電話禮貌態度，維持電話響起3聲內接聽，並親切回應民眾詢問事項，提供最佳解答方案以滿足民眾知的權益。</p> <p>二、本年度電話禮貌測試良好，經輔導會114年7月22日輔綜字第1140051043號函禮貌測試成績統計表，本場列為優等，將賡續保持。</p>
		三、辦理員工教育訓練，以提升作業知能及專業水準。	<p>本年度員工教育訓練辦理情形：</p> <p>一、114/5/6 辦理全場金融教育講習課程，提升員工正確金融觀念。</p> <p>二、114/5/7 新竹場部辦理性別平等教育參訪，落實性別友善職場環境專業知識。</p> <p>三、114/9/19 於場部及各分場辦理地震避難演練，加強同仁防災知識，提升自我災害應變能力，以減輕災害損失，保障個人生命財產安全。</p>

		<p>四、薦派同仁考取無人機專業操作證照，參加外部機關舉辦之行銷推廣課程，賡續配合輔導會年度教育訓練計畫，如土地、財產管理、工程品質與採購案、資通安全、內部控制與研考等研習課程。</p> <p>五、為提昇清廉政府形象與廉政宣導成效，於每月場務會議進行相關資料宣導及影片播放。</p>
	<p>四、與企業、社福團體合作，辦理各項活動，加強異業結盟，以增進服務功能，提升農場知名度。</p>	<p>一、112 年於屏東分場成立農特產品展售中心，與屏東科技大學產學合作生產羅望子益生菌、鳳梨膠原益生菌等產品，並至會屬榮民醫院等機構推廣，藉由專業醫生推薦優質保健食品，尋求潛在消費者以拓展商品版圖，增加曝光與造福民眾。</p> <p>二、本場並與委營廠商合作販售鮮果等，開發線上購物系統，及參與地方鄉鎮或榮家、榮服處舉辦活動時展攤，提供多元消費管道，提升展售中心曝光與知名度。</p> <p>三、配合輔導會與故宮博物院聯名推展農特產品，本場與委營廠商合作開發之優良農特產品參加與故宮聯名販售，達成行銷多元化，提升農場、委營廠商知名度。</p> <p>四、賡續配合輔導會「分區跨域資源整合」實施計畫，本場由主管人員出席北區與南區協調聯繫會議，攜帶農特產品及相關文宣至會議中辦理試吃交流活動，增加行銷推廣與節慶禮盒訂單，成效良好。</p>

		五、建立內部稽核制度及標準作業流程，並配合市場變化定期檢討作業規範，以符合實際需要。	每年檢討修正本場內部控制作業，報經輔導會核定後，實施內部自評與內部稽核作業，持續滾動檢討並依相關法規配合修正及更新，於規劃期程前完成前一年度內部控制聲明書簽署作業，並公開於農場網站供民眾瀏覽下載。
		六、全面推動辦公廳四週環境整潔美化計畫，以維護整潔明亮之辦公廳環境。	114 年度運用盈餘修繕辦公廳舍環境，拆除新竹場部老舊高架水塔、辦理新竹場部辦公廳舍整建工程、更換三合一門窗、新竹場部餐廳外洗手台格柵安裝工程、嘉義分場修復農場入口處道路龜裂坍塌工程、屏東分場經管老舊建物拆除作業、屏東分場壁癌漏水整建工程等，提升服務品質。
二	重視意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	倘民眾反映意見，除至現場了解或以電話詢問，仔細聆聽民眾需求並針對反映事項給予適當協助。於官方網站及農特產品展售中心網站皆有設置意見欄供民眾反映意見，本場臉書粉絲專頁亦提供民眾反映管道。
		二、持續加強農特產品展銷中心服務櫃台、辦公場所(含各分場)設置無障礙設施、性別友善環境等設備，及維護農場綠(美)化工作。	持續維持場部、各分場辦公廳舍及展售中心綠(美)化工作，每月不定期巡邏場內道路並填報巡查報告，如排水設施有堆積落葉，或道路破損等情事發生，及時清除與修復處理，提供安全舒適之辦公及農特產品選購環境，提升政府服務品質。
		三、落實榮民服務照顧工作，辦理榮民(眷)訪查探視工作，給予必要關懷及協助。	與所轄榮服處簽訂「支援服務照顧週邊榮民協定書」，定期訪視榮民及遺眷給予關懷及協助，於端午、中秋等節慶前，由首長率隊前往探視及致贈禮品，並製作訪視紀錄轉送當地榮服處。

三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、編印推廣農場農特產品展銷推廣、優惠等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p> <p>二、建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票或Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供榮民(眷)及民眾友善網路溝通環境。</p> <p>三、提供雙語(或多語)服務，建置親切互動及高效溝通管道以提升政府服務效能。</p>	<p>一、為推展本場農特產品，本年度持續於官網及FB粉絲頁即時推陳最新優惠資訊，針對季節與節慶設計各項優惠活動，並配合輔導會整合性行銷政策、LINE@推播訊息等時機，適時將訊息刊登於榮民刊物及各網路媒體增加曝光率。</p> <p>二、配合輔導會「分區跨域資源整合」實施計畫，本場由主管人員出席北區與南區協調聯繫會議，攜帶農特產品及相關文宣至會議中辦理試吃交流活動，增加行銷推廣與節慶禮盒訂單，成效良好。</p> <p>持續更新彰化農場臉書粉絲專頁，提供最新活動內容，提升農場形象及服務品質，本年度發文共計 154 則，於網路媒體行銷 33 則。</p> <p>場部及各分場每日皆有人員候勤，適時處理偶發或突發事件及回報作業，另場部及屏東分場坐落於客家委員會推行「國家客家發展計畫」地區，本場亦提供客語服務，提供民眾周全服務效能。</p>
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、參與地方各項活動及事務，加強與周邊鄰里新竹新豐青埔、彰化溪州榮光、嘉義大埔、高雄美濃精功、屏東里港信國、屏東長治繁華等地區之良好關係，促進地方和諧，共創公私雙贏效益。</p>	<p>一、新竹場部與新竹縣新豐鄉公所及桃園市中壢區公所簽訂綠美化維護契約，維護周邊景觀、提供當地居民休閒遊憩活動空間並促進地方發展。</p> <p>二、屏東分場公有建物提供里港信國社區行政委託，並於該建物辦理太陽光電案及完成建物屋頂增設工程，提供社區居民改善漏水及提供遮風擋雨之戶外</p>

			<p>集會場所，創造三好及促進地方和諧。114 年本場協助信國社區於本場地辦理滇緬習俗節慶「第一屆國雷星回節」，由本場協調各機關(構)共同辦理本案各項事宜：向高雄及屏東榮服處、高雄及屏東榮民之家、欣屏瓦斯公司、屏東縣政府及妙光禪寺募款，及本場也幫參加活動的榮民向信國社區募得每人 150 元園遊券；協調由國立台灣交響樂團贊助星回節節目；協調榮服處及榮家安排榮民參加活動及安排車輛接送，各機關(構)相互配合，使本次活動圓滿完成。</p>
		<p>二、持續與企業、社福團體合作，辦理各項活動，加強異業結盟，以增進服務功能，提升農場知名度。</p>	<p>本場農特產品展售中心除現場販售及網路銷售外，持續開拓會屬機構之農特產品行銷，並規劃節慶禮盒，114 年度辦理第一屆星回節活動時至現場擺攤推展本場農特產品，配合輔導會與故宮博物院聯名合作案，與委營廠商共同開發 2 項農特產品等，經拓展本年度農特產品銷售較去年同期成長 57.62%，將持續推展特色農特產品，增加農場知名度。</p>
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、建立作業標準及工作手冊，提昇農場員工應變處理服務品質。</p>	<p>訂定各項年度業務執行計畫、經營管理要點等，陳報輔導會核備，並納入本場內部控制制度中確實執行，滾動式管理，維持良好服務品質。</p>
		<p>二、辦理農場委託經營、促參案及政風等業務推廣計畫。</p>	<p>本場持續辦理土地委託經營業務，截至 114 年 12 月底共計 485 案(面積 914.027764 公頃)，占全場土地 74%；持續辦理嘉義分場促參案招商作業，委託專業顧問公司協助並積極會同潛在投資人現勘；淡水富悅</p>

			旅館促參案持續依契約規定履約管理；另配合輔導會政策，適時於場務會議宣導政風業務，提醒同仁遵循法令。
		三、運用資訊科技整合相關資源，建立業務宣導知識管理平台，有效率的處理業務，提升業務績效。	<p>一、持續維護及更新本場官方網站及臉書粉絲專頁，保持功能通暢，提供最新公告、招標訊息、政策宣導及展售中心產品推展，提升業務績效。</p> <p>二、編列預算購置符合資通安全之無人機 2 套，配合輔導會建置土地資訊系統進行資料建置管理，有效即時將巡查及委營督訪資料上傳建檔，並加入內政部「國土利用監測整合作業」；定期比對前後期衛星影像，即時掌握土地變異情形，提高土地巡查業務績效品質。</p>
		四、對已取得農漁產品產銷履歷及有機農業認證之委營廠商，請其保持建置驗證資料；賡續宣導推廣農產品產銷履歷之重要性。	定期委營督訪宣導相關事項，對已取得農漁產品產銷履歷及有機農業認證之委營廠商，請其保持建置驗證資料；賡續宣導推廣農產品產銷履歷之重要性，以確保民眾農產食安健康。114 年度 12 月底止，有機農業委營案計有 16 案，面積 405.615335 公頃，將持續推廣。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	結合民間、機關或團體，建立機制，處理突發意外事件	本場值日簿均備有鄰近警消機關、醫院、電信、水電行聯絡資訊，倘遇有突發狀況，以利提供周邊住民、榮民(眷)有需求時使用，除例行事項，倘發生重大危安事件時，依本場備勤作業規定及輔導會「災害防救應變及特殊事故緊急通報處理作業規定」、「處理陳情請願及群眾滋擾事件作業要點」及「強化本會重大突發事件協同應變處置作為」規定妥處與回報。