

交通部公路總局臺中區監理所 104 年度提升服務品質執行計畫

104 年 3 月 10 日中監秘字第 1040030317 號函頒

一、依據：

- (一)行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」及國家發展委員會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函訂定第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫及作業手冊。
- (二)交通部提升服務品質實施計畫。
- (三)104 年 2 月 24 日路秘研字第 1041001211 號函頒之「交通部公路總局 104 年度提升服務品質執行計畫」。

二、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)整合服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升交通服務品質。

三、推動期程：104 年 1 月至 12 月

四、實施對象：本所各課室及轄站(分站)。

五、策略與方法：計有 5 項策略、23 項方法。

策略與方法	推動作法	完成期限	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效 (一)考量民眾洽公之便利性 及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。 2. 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。 3. 設置核心設施(含法定設施)包括：服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施	持續辦理	美化服務場所，充實更新服務設施及確保其品質。提供民眾便利、安全及實用之洽公環境。

<p>(二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<p>(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)，以及申辦書表和填寫範例。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 設有一般設施包括：書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商(陳述)室，以及宣導資料和文具用品。 5. 上開設施應視業務與民眾需求而定，也可提供替代性或創意性的服務設備。 6. 依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供服務。 7. 設置各項行政設備及輔助文件(具)時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。 8. 定期檢查與維護服務設施，以確保其品質。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員服務態度和藹，答詢詳盡，態度良好。服務人員應有識別證、制服或背心，方便民眾識別。 2. 服務人員(或志工)於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。 3. 定期辦理服務禮儀訓練。 4. 定期辦理電話禮貌測試(依據政府服務品質獎「電話禮貌測試 	<p>持續辦理</p>	<p>塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供多元便捷服務。</p>
---	---	-------------	-----------------------------------

<p>(三)善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，溝通政府施政措施及執行成效。</p>	<p>量表」測試)，並有紀錄資料及辦理電話禮貌訓練。</p> <p>5. 每季辦理服務禮貌模範人員評選，塑造親切友善洽公環境。</p> <p>6. 服務人員具備相當的專業能力足以勝任服務工作，服務人員「回應品質」品質應包含所具備的專業知識(含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度。</p> <p>7. 服務人員主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，提供「一次告知」服務。</p> <p>8. 增加外部評鑑機制：跨機關合作辦理『秘密客』為民服務電話禮貌測試及為民服務現場實地檢核作業。</p> <p>1.服務行銷內容：除一般服務措施溝通外，亦包括機關單位對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施日期及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。</p> <p>2.行銷方式：著重「精準行銷」及「分眾行銷」，機關、單位應依據服務對象之不同，運用多元化的行銷方式，行銷適當的內容。</p> <p>3.機關、單位得自行辦理或運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行服務行銷。</p> <p>4. 結合社區、電台、學</p>	<p>持續辦理</p>	<p>1. 即時提供資訊促使民眾了解並支持公路監理施政業務。</p> <p>2. 有效溝通並宣導政府執行成效。</p>
--	---	-------------	---

<p>(四)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，傳遞政府服務訊息及功能。</p>	<p>校、機關、大型活動，提升對外施政溝通場次及成長率。</p> <p>5. 透過新聞機制增加對外施政溝通次數及成長率（如電子媒體、網站、LED 跑馬燈、報章雜誌、電台等）。</p> <p>1. 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政溝通。</p> <p>2. 邀集各機關、學校或團體至本機關（單位）參訪各項施政措施及服務內容；或本機關（單位）至外機關參訪交流等。</p> <p>3. 配合民俗節慶、宗教活動進行施政與道安宣導。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>建立與本機關以外之機關或團體互動機制，傳遞政府服務訊息及功能。塑造監理單位貼近民眾與關懷民眾的親切形象。</p>
<p>(五)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同，或參加外部競賽之肯定。</p>	<p>1. 本機關服務設施推廣予民眾多加利用（如加水、打氣、換燈泡、開放路考場練習、行動監理車下鄉服務、N合一便民服務、輔導考照服務等），並能紀錄統計次數及成長率。</p> <p>2. 增設機關FB粉絲團，增加機關服務資訊之強度及能見度。</p> <p>3. 參與各級政府單位舉辦之競賽（如健康職場、金檔獎等）。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>推廣各項監理服務作為，爭取民眾及外界認同。藉由各級政府單位之比賽認證，獲得民眾之認可。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p> <p>(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服</p>	<p>1. 提供單一窗口，民眾可以從「單一窗口」獲得多種或整合的服</p>	<p>持續辦理</p>	<p>推動「全功能單一窗口」，以提升服務品質與</p>

<p>務，促進機關內部橫向連繫，加強服務人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p>	<p>務，亦即「一處收件、全程服務」、「全櫃員式服務窗口」，強調以內部作業取代民眾奔波。</p> <p>2. 提供全功能櫃台：</p> <p>2.1 提供多種服務，單一窗口能提供服務項目的完整程度，以「窗口種類越少」，但「每類窗口可辦理的業務及服務事項越多」為目標，強調單一窗口業務整併程度。</p> <p>2.2 提供單一窗口整合流程服務，如有專案諮詢功能的單一窗口服務。</p> <p>3. 窗口平均等候人數超過3人或10分鐘，應即啟動備援機制，以縮短民眾等候時間。</p>		<p>效率。</p>
<p>(二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限及申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<p>1. 簡化「臨櫃辦理」案件（民眾於現場辦理案件）及「非臨櫃辦理」案件（民眾非經臨櫃直接辦理完成之案件，如線上申辦、書面申請或臨櫃收件續處案件等）的申辦流程。</p> <p>2. 提升流程簡化之績效包括案件處理時間縮短、流程簡化；或是向上級機關提出流程簡化之建議（含法規及制度修訂）及其他有助於簡化流程之作為。</p> <p>3. 落實走動式服務，午休或尖峰時段，調整服務人員值班時間（延後或縮短午休時間）</p>	<p>持續辦理</p>	<p>簡化各項行政作業及申辦案件流程，以提升行政效率與便民服務。減少民眾臨櫃頻率及時間並減輕窗口負荷。</p>

<p>(三) 檢討申辦案件應附(繳)書證(謄本)之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<p>或配置較多人力服務，以維持服務人力符合窗口等待人數之比例。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量。 5. 提供免填書表，加速作業效率與資料正確性。 6. 增加網路線上申辦項目，並統計成長比率。 		
<p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護前提下，各機關(單位)應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及進度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本或謄本等。 2. 提供一次補件告知單，以減少申請人補件次數。 3. 運用跨機關電子閘門或資訊共享平台查詢資料，簡化民眾申辦案件流程情形。包括使用跨機關電子閘門認證辦理案件及使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長比例增加。 	<p>持續辦理</p>	<p>減少申辦案件應附(繳)書證(謄本)數量，善用網路資訊科技，提高電子認證的使用比例，提供便捷服務以縮短民眾申辦時間。</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供案件承辦資訊(單位及電話)、標準處理程序及辦理時限等訊息，且於服務場所及機關(單位)網站(頁)公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 2. 清楚標示申辦案件(服務項目)作業時程、所需費用、所需書表及附繳書證。 3. 申辦案件作業時間符合所訂時限。 4. 申辦案件(服務項目) 	<p>持續辦理</p>	<p>公開各項服務標準作業程序資訊，提供民眾承辦資訊、瞭解案件處理流程及最新進度。</p>

<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>提供現場、電話、傳真、網路及其他方式（如 APP 或二維條碼等）查詢。</p> <p>5. 機關（單位）受理案件後提供申請人收件確認訊息（如簽收單及回條等）；處理案件若超過標準作業時間有主動告知申請人之機制。</p>		
<p>(一) 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，降低民眾抱怨頻率。</p>	<p>1. 民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應；民眾意見並應進行系統性的分析及評估，進而產出新的服務措施。</p> <p>2. 民眾意見及抱怨來源，區分為「現場」及「非現場」（如透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式）2類，並應有完善的追蹤處理機制。</p> <p>3. 應設有民眾意見處理機制，如：訂定民眾意見（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序，定期進行檢討、改善及修正，並提供協談諮商（陳述）服務。</p> <p>4. 民眾意見處理滿意度增減情形檢討。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>建立便捷之民意溝通平台，有效處理民眾抱怨及解決問題。</p>
<p>(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案</p>	<p>增加不同管道民眾建言方式，設置網路信箱、首長信箱，方便民眾提供建言，並確實依據有關規定，審慎、迅速、</p>	<p>持續辦理</p>	<p>建置多元民眾建言管道，方便民眾提供建言，改進服務缺失。</p>

<p>件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p>	<p>正確處理民眾所提問題。</p>		
<p>(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定民眾意見（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序，且定期進行檢討，並提供協談諮商（陳述）服務。 2. 統計回應處理時效並檢討。 	<p>持續辦理</p>	<p>對於媒體輿論報導主動回應，藉以提供民眾正確資訊，並為政策辯護或更正不實內容，以導正視聽。</p>
<p>(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求轉化為服務政策或措施。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立服務滿意度追蹤回饋機制。 2. 定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。 	<p>持續辦理</p>	<p>建立雙向溝通管道及服務滿意度調查，提供優質服務措施。</p>
<p>(五)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，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據服務對象及類型的不同，定期設計與執行合適之滿意度調查。滿意度調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。調查結果回饋於業務推動中，以持續精進服務作為並提出改善服務措施，且有執行績效。 2. 為了解組織發展及服務品質提升的關鍵，並應針對內部同仁（包含首長）進行滿意度調查。 3. 有效設計及執行滿意 	<p>每年或半年辦理（6月或12月底）</p>	<p>改進服務缺失，提升服務品質。了解所舉辦之活動的成效、民眾滿意度及須改進的地方。</p>

<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p> <p>(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p>	<p>度調查，重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等，並製作趨勢分析建議檢討改善措施或執行績效。</p> <p>4. 對於各種活動辦理民眾意見調查。</p> <p>1. 依據「政府資訊公開法」第七條主動公開相關資訊於網站比例：</p> <p>1.1 本項應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第七條所定應主動公開之政府資訊為主。</p> <p>1.2 公開方式以登載機關網站(頁)為主；應設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>1.3 積極維護網站(頁)資訊，避免有無明顯錯誤及過期資訊。</p> <p>1.4 資訊標題應與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>1.5 訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。</p> <p>2. 服務措施及出版品資訊周知度：</p> <p>2.1 公開方式以登載機關網站(頁)為主。</p> <p>2.2 公開出版品應注意著作權相關規定。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，確保民眾知的權利與資訊使用權。</p>
--	--	-------------	---

<p>(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<p>3. 資訊檢索服務妥適性及友善程度：機關網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第五十二條之二規定，通過無障礙檢測，並取得認證。</p> <p>4. 資訊內容正確程度：</p> <p>4.1 應積極維護網站(頁)資訊，無錯誤及過期資訊以確保公佈資訊的正確性。</p> <p>4.2 資訊標題應與內容一致，網站(頁)資訊超連結皆應有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>4.3 訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。</p> <p>1. 機關資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動及新聞等。</p> <p>2. 檢索方式包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。</p> <p>3. 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。</p> <p>4. 提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。</p> <p>5. 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，提供方便瀏覽、查詢</p>	<p>持續辦理</p>	<p>提供多樣性及友善網路服務，促進網路溝通。</p>
--	---	-------------	-----------------------------

<p>(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>資料及使用網站之服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區（如留言板、民意論壇、專業論壇…）等基本服務；另可視機關（單位）業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0電子參與（如Facebook、YouTube、Twitter、Google好問、Loomio等）並定期與民眾互動及回應。 2. 除提供民眾參與途徑及工具外，電子參與亦強調與民眾的互動與回應。 	<p>持續辦理</p>	<p>建置多元化電子參與管道，提供多元溝通環境。</p>
<p>(四)賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 線上服務量能： <ol style="list-style-type: none"> 1.1 提供民眾申請書表下載民眾服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等民眾需求之線上服務項目。 1.2 提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。 1.3 提出線上服務項目、創新作為及成長情形；分析民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例及民眾使用線上服務成長檢討。 1.4 申辦表單及線上申辦項目主動登錄至政府入口網，利用不同管道提供民眾使用。 1.5 提供線上服務應注意使用者隱私權保 	<p>持續辦理</p>	<p>提供多元、安全之線上申辦服務，賡續推動網站（線上）申辦業務。</p>

<p>(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p> <p>五、創新服務方式，整合服務資源</p> <p>(一) 強調主動檢討，發掘服務過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。</p>	<p>護措施，並建立隱私權侵害處理機制。</p> <p>2. 線上服務推廣績效：</p> <p>2.1 定期蒐集瞭解民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務項目，增進服務效益。</p> <p>2.2 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應。</p> <p>3. 電子表單簡化績效：檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否予以簡併或刪除。</p> <p>機關網頁與我的 e 政府、電子化政府入口網、地方政府與監理機關相關業務網頁連結及維護，並提供主題、施政與服務三種分類檢索。</p> <p>1. 創新服務標竿學習效益：所提之創新服務，提供作為其他機關（單位）標竿學習效益與擴散效果。</p> <p>2. 組織內部創新機制及運作情形：</p> <p>2.1 應使組織內部創新機制及運作成為機關產生創新服務之關鍵所在。</p> <p>2.2 應確保內部創新機制之建立與運作情形並常態性運作。</p> <p>2.3 所推動的創新服務措施應與組織內部創新機制有實際運作之關連(例如透過</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>整合政府資源，提供便民、利民之服務。</p> <p>持續研提創新做法，提升整體為民服務品質。</p>
---	--	-------------------------	---

<p>(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<p>內部提案或外部標竿學習產生)，內化為機關（單位）運作一部分。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 臨櫃服務一次 OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 2. 服務評價回饋：利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至機關（單位）內業務流程之改善。 3. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 	<p>持續辦理</p>	<p>針對民眾需求，增加為民服務工作廣度、深度，強化服務機制，提供創意加值服務。</p>
<p>(三)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。 2. 主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。 	<p>持續辦理</p>	<p>建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能，以較少的成本得到更好的服務品質。</p>
<p>(四)鼓勵機關（單位）勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時， 	<p>持續辦理</p>	<p>規劃跨機關水平整合服務及業務體系垂直整合服務。</p>

<p>共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>所需檢附之佐證資料。</p> <p>2. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>3. 偏遠地區監理服務：結合駕訓班辦理偏遠地區機車考照，同時進行交安推廣，並受理車輛定檢、報廢等簡易業務；協調環保局，跨機關至委託代檢單位、駕訓班辦理機車排氣檢驗。</p>		
---------------------------------------	---	--	--

六、實施步驟：

- (一)本項執行計畫本所各單位應依計畫進度確實執行辦理。
- (二)除本執行計畫所列之 5 項策略、23 項方法外，各轄站執行作法應依所管業務特性訂定執行計畫，包含依據、目標、推動期程、實施對象、策略與方法（以列表方式）、實施步驟及績效評估等。
- (三)研訂執行計畫應檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破現有作法，提出年度預定進行之重點工作。

七、績效評估：

- (一)本所為民服務考核小組將定期及不定期（得每半年 1 次）實地查核各轄站服務品質推動及執行情形，並依據「交通部公路總局臺中區監理所提升為民服務工作考核與獎懲要點」辦理考核結果獎懲。
- (二)各轄站應自行規劃辦理考核及獎懲，本所依據交通部公路總局年度分配名額推薦參加交通部公路總局評審。
- (三)各轄站應成立提升服務品質工作小組，辦理平時查核針對缺失隨時輔導改進，作為年度服務績效之評審依據。
- (四)本計畫如有未盡事宜，將視整體計畫執行情形隨時檢討與修正，並得依實際需要另行補充規定。