

交通部公路總局臺中區監理所 102 年度提升服務品質執行計畫

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」。
- (二)交通部提升服務品質實施計畫。
- (三)交通部公路總局 101 年 12 月 12 日路秘研字第 1011008772 號函訂之「交通部公路總局 102 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：102 年 1 月至 12 月

四、實施對象：本所各課室及各轄站(分站)。

五、策略與方法：計有 5 項策略、23 項方法。

實施策略與要項	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. 服務窗口、服務項目、服務時間、作業時程所需費用、書表及附繳書證、服務等候時間、服務人員佩戴識別證、服務台、櫃檯之工作人員名牌、櫃檯標示代理窗口(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。 3. 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。	持續辦理	美化服務場所，充實更新服務設施，提供民眾便利、安全及實用之洽公環境。

	<p>4. 櫃台、自動服務機具（如自動櫃員機、補摺機等）、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室、設置導盲系統等）。</p> <p>5. 各種申辦書表（含範例）、文具等文件設施完備並符合需求。</p> <p>6. 服務台、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、老花眼鏡、書報雜誌、宣導資料等。</p>		
<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，並提供業務與諮詢。</p>	<p>1. 工作人員服務態度和藹，答詢詳盡，態度良好。</p> <p>2. 洽公服務禮儀，亦即機關人員（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。</p> <p>3. 定期辦理服務禮儀訓練。</p> <p>4. 定期辦理電話禮貌測試，並有紀錄資料及辦理電話禮貌訓練，本項依據政府服務品質獎「電話禮貌測試量表」評分。</p> <p>5. 「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度。</p> <p>6. 承辦人員及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，避免民眾來回補件情形。</p>	<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</p>	<p>加強對外施政宣導場次及成長率（如社區、電台、學校、機關、大型活動等）。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>1. 讓民眾了解並支持公路監理施政業務，即時提供資訊</p>

<p>等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</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>各機關、學校團體至本機關參訪各項施政措施及服務內容或本單位至外機關參訪交流等。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>建立與民間團體互動機制，傳遞政府服務訊息及功能。</p>
<p>(五) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<p>本機關服務設施歡迎民眾利用（如加水、打氣、換燈泡、機車直線練習場），並能紀錄統計次數及成長率。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>推廣各項監理服務作為，爭取民眾認同。</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，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。 2. 窗口平均等候人數超過 3 人，應即時加開服務窗口，以縮短民眾等候時間。 	<p>持續辦理</p>	<p>推動「全功能櫃台」，以提升服務品質與效率。</p>
<p>(二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾申辦時間縮短，如平均 5 件不逾 3 分鐘者。 2. 提供免填書表，加速作業效率與資料正確性。 3. 增加線上可申請之案件種類及減化申辦程序，以達減少申辦案件核章數 	<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。</p>

<p>標,建立標準作業規範。</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 減少申辦人檢附之各類紙本、書表、證件等。 2. 提供 1 次補件告知單,以減少申請人補件次數。 3. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件。 4. 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,提供便捷服務以縮短民眾申辦時間。</p>
<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的前提下,各機關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最新進度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清楚標示申辦案件(服務項目)作業時程與所需費用。 2. 清楚標示申辦案件(服務項目)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)提供現場、電話、傳真、網路及其他方式(如 PDA 等)查詢。 5. 機關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會主動告知申請人。 6. 查詢回應時間縮短。 	<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>(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,降低顧客抱怨頻率。</p>	<p>回復民眾抱怨(人民陳情)案件,加以追蹤(如檢附處理情形調查表或請陳情人上網站填答滿意度調查表),確定民眾抱怨事項已獲得改善。</p>	<p>每半年辦理</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</p>	<p>廣開民眾建言管道,普設網路</p>	<p>持續辦理</p>	<p>建置多元民眾建</p>

<p>建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p>	<p>建議信箱、首長信箱及學員意見信箱，以方便民眾提供建言，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p>		<p>言管道，方便民眾提供建言，改進服務缺失</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>	<p>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，並提供協談諮商服務。</p>	<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，以導正社會視聽。</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；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<p>建立服務滿意度追蹤回饋制，達成服務滿意度較去年提升 3 %的目標。</p>	<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)定期辦理遊客滿意度調查，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</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期辦理服務滿意度調查，並提出改善服務措施，且有執行績效。 2. 辦理民眾意見處理滿意度問卷調查與分析，據以提出改善措施。 	<p>每半年辦理</p>	<p>改進服務缺失，提升服務品質。</p>

<p>同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁提供機關願景及所屬單位業務介紹與相關法令；機關最新消息、公告事項或活動；主管業務常見問答集(FAQ)；機關服務時間、地點、聯絡電話、傳真或電子郵件信箱；民眾如何取得服務之資訊(包括申辦須知、作業時限、為民服務白皮書) 2. 公開機關服務措施、及其他重要資訊項目。 3. 按季檢視資訊連結正確性並更新網頁資料。 	<p>每季更新</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對兒童需求，設置兒童網頁。 2. 因應業務特性，設置外文網頁。 3. 機關網站資訊標示符合分類檢索規範。 4. 檢索及互動功能簡單易用。 5. 提供2種以上進階檢索功能。 	<p>持續辦理</p>	<p>提供多樣性服務及友善網路服務，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</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置電子民意信箱(或首長信箱)處理民眾抱怨案件；提供電子信箱民眾抱怨案件之處理規定；提供申請書表下載或列印功能；提供民意論壇；提供線上互動、導覽功能、使用說明或範例或機關網頁內容蒐尋功能。 2. 提供民眾討論或專業論壇。 3. 提供網路投票、民意調查、 	<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>民眾友善網路溝通環境。</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>	<p>Web2.0 電子參與(如 Facebook、YouTube 及 Twitter 等社群網絡)服務等。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供線上申辦項目數及件數之成長率。 2. 提供線上服務應注意使用者隱私權保護措施,並建立隱私權侵害處理機制。 3. 能透過推廣使民眾知悉線上服務訊息。 4. 定期蒐集民眾對線上服務的需求及回應情形。 5. 使用線上申辦案件數及成長率。 6. 線上申辦案件品質(含提供電子表單下載正確性、申辦網站連結正確性)及滿意度成長率。 7. 提出電子表單簡化建議或執行。 8. 對電子表單進行管理及維護改善。 9. 提供民眾意見反映區(留言板)。 	<p>每季辦理</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>機關網頁與我的 e 政府、電子化政府入口網連結及維護,並提供主題、施政與服務 3 種分類檢索。</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>五、創新服務方式,整合服務資源</p> <p>(一) 強調主動檢討,發掘服務遞送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</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用資訊科技推動網路繳/付款服務等服務方法之創新。 2. 創意的服務措施成為機關標準服務作業流程。 3. 創意服務措施持續檢討改善。 	<p>持續辦理</p>	<p>持續研提創新做法,提升整體監理服務品質。</p>

<p>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>(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>(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> <p>(四) 鼓勵局屬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>1. 服務時間彈性調整與延時服務：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務、延時服務等作法。</p> <p>2. 服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增(創)服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。</p> <p>1. 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法。</p> <p>2. 考量使用該項創意服務之人數及受益程度與所需成本相當。</p> <p>3. 若不符合成本效益，但仍在政府策略的前提下，做為該項服務的例外原則。</p> <p>辦理跨機關聯合服務。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>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>以較少的成本得到更好的服務品質。</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>
---	---	-------------------------------------	--

--	--	--	--

六、實施步驟：

- (一)本項執行計畫轉知本所各課室及各轄站(分站)，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，各轄站執行辦法應依所管業務特性訂定執行計畫，包含依據、目標、實施對象、計畫內容（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，突破舊有作法，提出年度預定進行之重點工作。

七、績效評估：

- (一)依據「本所推行為民服務工作考核與獎懲要點」，為民服務考核小組將定期及不定期（每半年 1 次）實地查核各站服務品質推動及執行情形。
- (二)本所依據公路總局年度分配名額推薦轄站參加公路總局評審。
- (三)本所成立提升服務品質工作小組，將加強辦理平時測試及查核，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。