

公路總局嘉義區監理所嘉義市監理站提升服務品質執行計畫

105年2月1日嘉監義站字第1050019042號簽辦單

106年3月2日嘉監義站字第1060033032號簽辦單修訂

一、依據：

- (一)行政院國家發展委員會一〇六年一月二十五日發社字第一〇六一三〇〇〇八三號函頒「政府服務獎」評獎實施計畫。
- (二)交通部提升服務品質實施計畫。
- (三)交通部公路總局提升服務品質執行計畫。
- (四)交通部公路總局嘉義區監理所提升服務品質執行計畫。

二、總體目標：

- (一)便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- (二)擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- (三)開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

三、實施對象：本站各股。

四、計畫內容：

構面(一)基礎服務

實施要項	執行項目	推動方法	完成期限	承辦單位
一、服務一致性 及正確	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形	1.1 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性。 1.2 申辦業務標準作業流程訂定比例及標準作業流程持續檢討。	持續辦理	本站各股
	2. 服務及時性	2. 重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	持續辦理	本站各股
	3. 服務人員專業度	3.1 注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。 3.2 以服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等呈現績效。	持續辦理	本站各股

	4. 其他創新作法	4. 提出呈現服務一致性及正確性的創新作為。	持續辦理	本站各股
二、服務友善	1. 服務設施合宜程度	1. 依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施	持續辦理	本站各股
	2. 網站使用便利性	2.1 機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 2.2 提供多元及便利的資訊檢索服務。 2.3 確保網站內容的正確性及有效連結。	持續辦理	本站各股
	3. 服務行為的友善性	3.1 注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效 3.2 其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。	持續辦理	本站各股
	4. 服務資訊透明度	4.1 主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 4.2 公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 4.2 從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。 4.3 提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。	持續辦理	本站各股
	5. 其他創新作法	5. 提出呈現服務友善性的創新作為。	持續辦理	本站各股

構面(二)服務遞送：

實施要項	執行項目	推動方法	完成期限	承辦單位
一、服務便捷	1. 建置單一窗口整合服務	1. 依受理方式，設定臨櫃、電話或網站單一窗口服務。	持續辦理	本站各股
	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	2. 運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料，達到簡化書表謄本、縮短民眾往返辦理時間或規費等績效。	持續辦理	本站各股
	3. 開發線上申辦或跨平台通用服務	3.1 衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務（即可透過各式行動載具閱覽及使用）。 3.2 以線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。	持續辦理	本站各股
	4. 其他創新作法	4. 提出提升服務便捷性的創新作為。	持續辦理	本站各股
二、服務可近性	1. 客製化服務	1. 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	持續辦理	本站各股
	2. 專人全程服務	2 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。	持續辦理	本站各股
	3. 主動服務	3. 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	持續辦理	本站各股
	4. 其他創新作法	4. 提出促進服務可近性的創新作為。	持續辦理	本站各股

三、服務成長及優化	1. 突破成長	1. 機關為完成服務遞送，考量其任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。	持續辦理	本站各股
	2. 優質服務	2. 機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，運用多元策略，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	持續辦理	本站各股

構面(三) 服務量能：

實施要項	執行項目	推動方法	完成期限	承辦單位
一、內部作業簡化	簡化內部作業	1. 運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，如節省之人力、物力或時間等。	持續辦理	本站各股
		2. 簡化內部作業以提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。	持續辦理	本站各股
二、服務精進機制	內部服務精進機制之運作	組織內部建立常態性運作機制，在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進以深化服務量能。	持續辦理	本站各股

構面(四) 服務評價：

實施要項	執行項目	推動方法	完成期限	承辦單位
一、服務滿意情形	1. 滿意度調查	1.1 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查。 1.2 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。 1.3 應提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。 1.4 進行內部同仁滿意度調查。	每年或半年辦理	本站各股
	2. 了解民眾服務評價	2. 彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，提供執行情形	持續辦理	本站各股

		及結果，以精進服務作為。		
二、意見回應處理情形	積極回應民眾需求	1. 針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。 2. 建立民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等，以精進服務作為。	持續辦理	本站各股

構面(五) 開放創新：

實施要項	執行項目	推動方法	完成期限	承辦單位
開放創新	1.開放參與	1.1 提供服務時，公開服務資訊或促進民眾運用資料。 1.2 適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。 1.3 透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求。 1.4 邀集民眾共同參與服務設計。	持續辦理	本站各股
	2.創新性	2.1 機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。 2.2 在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提升提高服務便捷度、可近性，或優化服務。	持續辦理	本站各股

五、實施步驟：

(一)本站分別依據國家發展委員會頒「政府服務獎評獎實施計畫」、「交通部提升服務品質實施計畫」、總局「提升服務品質執行計畫」及本所「提升服務品質執行計畫」訂定執行計畫，並據以辦理。

(二)除本執行計畫所列五大構面、十項實施要項及二十六項執行項目外，本站執行計畫將依所管業務特性訂定執行計畫，包含依據、總體目標、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。

六、績效評估：

(一)本站接受本所為民服務考核小組定期或不定期（得每半年一次）實地查核服務品質推動及執行情形，並依據「交通部公路總局提升為民服務工作考核與獎懲要點」接受考核結果獎懲。

(二)本站成立提升服務品質工作小組，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)本計畫推動期程自一〇六年一月至一〇九年十二月，以四年為期，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。