

交通部公路總局新竹區監理所 105 年度提升服務品質執行計畫

105 年 3 月 22 日竹監秘字第 1050054689 號函頒

壹、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 105 年 1 月 13 日路秘研字第 1050001643 號函修正「交通部公路總局提升服務品質執行計畫」。

貳、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。

參、推動期程：105 年 1 月至 12 月

肆、實施對象：本所內外各單位

伍、計畫內容

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
一、服務流程 (一)服務流程便捷性	1. 單一窗口全功能服務	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，加強服務人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間 1.1 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 1.2 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 1.3 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	105.09 並持續辦理	各業務課及轄站

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
(二)服務流程 透明程度	2. 申辦案件流 程簡化程度	<p>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>2.1 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>2.2 提升流程簡化之績效(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>2.3 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）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> <p>2.4 推動減少申辦案件核章數及 申辦案件書表減量</p> <p>2.5 提供免填書表，加速作業效 率與資料正確性</p>	105.03 並 持續辦理	各業務課 及轄站
	1. 案件處理流 程查詢公開 程度	<p>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> <p>1.1 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</p> <p>1.2 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。</p> <p>1.3 申辦案件作業時間符合所訂</p>	105.03 並 持續辦理	各業務 課、秘書 室、資訊 室及轄站

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 案件處理流程主動回應程度	<p>時限</p> <p>1.4 訂定為民服務白皮書</p> <p>2.1 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</p> <p>2.2 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>2.3 查詢回應時間縮短</p>	105.03 並持續辦理	各業務課、秘書室及轄站
<p>二、機關形象及顧客關係</p> <p>(一)洽公環境及服務行為</p>	1. 服務設施合宜行為	<p>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</p> <p>1.1 環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所</p> <p>1.2 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣</p> <p>1.3 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(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> <p>1.4 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</p> <p>1.5 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</p> <p>1.6 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</p> <p>1.7 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。</p> <p>1.8 定期檢查與維護服務設施，以確保其品質</p>	105.03 並持續辦理	本所內外各單位

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 服務行為友善性及專業度	<p>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>2.1 服務人員服務態度和藹，答詢詳盡，態度良好</p> <p>2.2 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</p> <p>2.3 定期辦理服務禮儀訓練</p> <p>2.4 定期辦理電話禮貌測試(依據政府服務品質獎「電話禮貌測試量表」測試)，並有紀錄資料及辦理電話禮貌訓練</p> <p>2.5 服務人員應有識別證、制服或背心，方便民眾識別</p> <p>2.6 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>2.7 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</p> <p>2.8 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>2.9 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>2.10 辦理讀書會、與同仁有約、人事服務月刊、主管人員訓練及廣播方式辦理教育訓練</p>	105.03 並持續辦理	本所內外各單位
(二)服務行銷有效性	施政及服務內容績效	<p>1. 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，宣導政府施政措施及執行成效</p> <p>1.1 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>	105.12 並持續辦理	本所內外各單位

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>1.2 施政宣導內容，除一般服務措施宣導外，亦包括機關對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等</p> <p>1.3 透過新聞機制增加對外施政宣導次數及成長率（如電子媒體、網站、LED 跑馬燈、報章雜誌、電台等）</p> <p>2. 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>2.1 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導</p> <p>2.2 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>2.3 配合縣政府桐花祭及義民祭活動進行施政與道安宣導</p> <p>2.4 辦理駕照成年禮</p> <p>2.5 辦理跨機關行動服務團隊(應規劃服務的鄉鎮、項目、如何服務與那些機關整合服務平台，並結合到府服務)</p> <p>2.6 創意交通安全宣導</p> <p>3. 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>3.1 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、10 合 1 便民服務、輔導考照服務及公車動態系統等），並能紀錄統計次數及成長率</p> <p>3.2 加強機關FB 粉絲團服務資訊之強度及能見度</p> <p>3.3 參與各級政府單位舉辦之競賽（如健康職場、哺乳室規劃等）</p>		

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
(三)顧客滿意度	機關服務滿意度	<p>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。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 4. 對於各種活動辦理民眾意見調查 	105.09 並持續辦理	本所內外各單位
(四)民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	<p>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> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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 3. 訂定民眾意見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 4. 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，統計回應處理時效並檢討 5. 民眾意見處理滿意度增減情形 	105.03 並持續辦理	本所內外各單位

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>檢討，審慎、迅速、正確地處理問題</p> <p>6. 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> <p>7. 建立服務滿意度追蹤回饋制</p> <p>8. 辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等</p>		
<p>三、資訊提供及服務檢索</p> <p>(一) 資訊公開適切性與內容有效性</p>	<p>公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規定</p>	<p>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>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 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>1.2 機關公開之資訊或政策內容應以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。</p> <p>1.3 對外提供之文件如為可編輯者，應採用ODF文書格式；非可編輯者，採用PDF文書格式。</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 機關應主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料</p> <p>1.6 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，避免有無明顯錯誤及過期資訊。</p>	<p>每季更新並持續辦理</p>	<p>本所內外各單位</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<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>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。機關網站或網頁設計應符合國際評比。</p>	<p>105.03 並持續辦理</p> <p>105.03 並持續辦理</p> <p>105.03 並持續辦理</p>	<p>本所內外各單位</p> <p>資訊室</p> <p>本所內外各單位</p> <p>資訊室</p>
	<p>資訊檢索完整性與便捷性</p>	<p>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>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，至少提供主題、施政與服務等3種以上分類檢索方式</p> <p>3. 依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定，提供分類檢索及訊息訂閱服務(RSS)</p> <p>4. 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>5. 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、</p>	<p>105.03 並持續辦理</p>	<p>資訊室</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>時間、主題等方式排列</p> <p>6. 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，提供方便瀏覽、查詢資料及使用網站之服務</p>		
	線上服務提供及使用情形	<p>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>1. 線上服務量能擴展性：</p> <p>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。</p> <p>1.2 提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目，如機關有涉及外籍人士申辦業務者，得視服務對象需求適時提供外語線上申辦服務。</p> <p>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、提出提供線上服務項目數占總服務項目數比例；及民眾使用線上服務成長檢討。</p> <p>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。</p> <p>1.5 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。</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>	105.03 並持續辦理	各業務課、資訊室、秘書室及轄站
四、線上服務及網路參與	豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>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>1. 機關應提供多元的網路參與管</p>	105.03 並持續辦理	各業務課、資訊室、秘書室及轄站

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>道，如國發會建置之公共政策網路參與平臺(http://join.gov.tw)、留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。另亦應善用Web 2.0網路社群，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度</p> <p>2. 結合上級機關建置之社群網站提供服務，以符合平臺向上集中原則。</p>		
<p>五、創新(意)服務情形</p>	<p>1. 有價值的創意服務</p>	<p>1. 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>1.1 服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。。</p> <p>1.2 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> <p>1.3 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</p> <p>2. 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>2.1 行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。</p> <p>2.2 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p>	<p>105.09 並持續辦理</p>	<p>本所內外各單位</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 創新服務 標竿學習 效益	<p>3. 勇於突破現行機關間之隔閡，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>3.1 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，所需檢附之佐證資料。</p> <p>3.2 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>3.3 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> <p>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>2.1 提出具有標竿學習效益之創新服務</p> <p>2.2 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>	105.09 並持續辦理	本所內外各單位
	3. 組織內部 創新機制 及運作情 形	<p>3.1 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>3.2 機關應詳述內部創新機制之建立與運作情形並持續性運作</p> <p>3.3 推動的創新服務措施與組織內部創新機制，應內化成為機關運作一部分</p>	105.03 並持續辦理	本所內外各單位

六、實施步驟：

(一)依據行政院頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」、「交通部提升服務品質實施計畫」及總局「提升服務品質執行計畫」分別訂定執行計畫，據以辦理，並由各課、室及各轄站負責推動。

- (二)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。
- (三)各單位應依各項推動作法辦理為民服務相關工作。

七、績效評估：

- (一)本所為民服務考核小組定期或不定期(得每半年一次)，由副所長(召集人)召集各考核委員赴轄站考核，即時改進未盡之處。積極推動為民服務工作俾向公路總局爭取年度分配名額推薦參加交通部評審及適予獎懲，相關參獎獎懲依據「交通部公路總局推行為民服務工作考核與獎懲要點」辦理。
- (二)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。
- (三)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。