

# 交通部公路總局新竹區監理所 107 年度提升服務品質執行計畫

107 年 3 月 12 日竹監秘字第 1070043275 號函頒

## 壹、依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」及交通部提升服務品質實施計畫。
- 二、交通部公路總局 107 年 3 月 2 日路秘研字第 1070022143 號函修正「交通部公路總局 107 年度提升服務品質執行計畫」。

## 貳、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。

參、推動期程：107 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
<b>一、基礎服務</b> <b>(一)服務一致及正確</b>	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形	1.1 建立各項申辦業務標準作業流程，持續檢討運作情形，維持服務措施處理一致性 1.2 辦理服務及作業流程教育訓練	持續辦理
	2. 服務及時性	2.1 落實走動式服務，午休或尖峰時段，除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外，以維持服務 2.2 申辦案件(服務項目)提供現場、電話、傳真、網路及其他方式查詢 2.3 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 2.4 查詢回應時間縮短	持續辦理
	3. 服務人員專業度	3.1 定期辦理員工職能教育訓練，建立同仁知識分享文化，增進工作一般知能 3.2 加強考檢驗人員、路檢聯稽實務專	持續辦理

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限
(二)服務友善	1. 服務設施合宜程度	<p>業訓練</p> <p>3.3 辦理代檢廠、駕訓班及代辦業者座談會，全方位提升內外部服務專業度</p> <p>3.4 辦理專業知識大會考，提升同仁專業知能，確保民眾權益</p> <p>3.5 針對民眾常問問題，定期檢討修訂各項業務 Q&amp;A，並做為平時電話測試題庫之參考，以提升同仁電話服務之品質與專業度</p> <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>	持續辦理
	2. 網站使用便利性	<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>2.1 機關網頁導入響應式網頁功能(RWD)，巨型導覽選單(Mega Menu)</p>	持續辦理

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限
	<p>3. 服務行為的友善性</p>	<p>等功能</p> <p>2.2 將最受歡迎服務之點擊率決定各主題提服務首頁內容，達成網站首頁即展現民眾所需資訊</p> <p>2.3 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>2.4 依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及國家發展委員會函頒「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>2.5 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、時間、主題等方式排列</p> <p>2.6 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> <p>2.7 機關網站符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 規定，通過無障礙檢測，並取得認證。</p> <p>2.8 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>2.9 網站管理者定期分析網站營運資訊，以提升檢核成果，維護網站資料之正確性</p> <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>3.1 服務人員服務態度和藹，答詢詳盡，態度良好</p> <p>3.2 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>3.3 定期辦理服務禮儀訓練</p> <p>3.4 定期辦理電話禮貌測試（依據政府服務獎「電話禮貌測試量表」測試），並有紀錄資料</p> <p>3.5 服務人員應有識別證、制服或背心，方便民眾識別</p>	<p>持續辦理</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限
	<p>4. 服務資訊透明度</p> <p>5. 其他創新作法</p>	<p>3.6 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>3.7 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>3.8 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>3.9 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>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>4.1 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>4.2 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>4.3 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>4.4 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>4.5 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>4.6 定期檢視並盤點業務資料，並建議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</p> <p>4.7 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，避免有明顯錯誤及過期資訊</p> <p>5.1 製作監理宣導摺頁，利用行動監理服務宣導法令、服務資訊。</p> <p>5.2 大廳設置直立式LED螢幕，播放服務流程與交通安全常識與便民措施，讓洽公民眾即時掌握監理資訊</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限
<b>二、服務遞送</b> <b>(一)服務便捷</b>	1. 建置單一窗口整合服務	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>1. 4 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>	持續辦理
	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	<p>2. 1 運用跨機關電子查驗，共享資訊平台，減少民眾申辦案件時應檢附之書證影本</p> <p>2. 2 窗口免附書證謄本，對於需留存民眾證件申請案，逕由窗口人員拍攝留存電子檔，無須另行影印紙本</p>	持續辦理
	3. 開發線上申辦服務	<p>3. 1 提供網路預約考照服務，節省排隊等候時間，維持服務品質</p> <p>3. 2 持續推廣監理服務 APP 推播服務，主動通知民眾訊息並方便民眾線上申辦</p> <p>3. 3 加強推廣繳納汽燃費利用超商、金融機構、郵局及自動轉帳等多元繳費管道</p> <p>3. 4 提供號牌標售及網路選號服務，方便民眾進入監理服務網進行網路選號</p> <p>3. 5 提出線上服務項目數比率、使用率、可跨平台使用比率與成長情形；及針對民眾使用線上服務成長檢討</p>	持續辦理
<b>(二)服務可近性</b>	1. 在地化服務	檢討現有為民服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，主動協調相關聯服務工作，規劃提供服務，促進服	持續辦理

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限
(三)服務成長及優化		<p>務可近性</p> <p>1.1 服務流程改造:推動偏遠地區監理服務工作,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 開放機車考照練習場,讓民眾能在安全、合適且便捷的環境練習</p> <p>1.3 中午不休息窗口及假日門市服務,提供民眾客製化及延時之加值服務</p> <p>1.4 提供代客驗車服務,對於不熟悉驗車操作之民眾,可由檢驗服務員代為操作</p> <p>1.5 輔導新住民考照</p>	
	2. 專人全程服務	<p>2.1 推動偏鄉考照服務結合體檢代辦醫療院所資源,讓當地民眾一次完成體檢與考照</p> <p>2.2 地方社區高齡駕駛關懷服務</p> <p>2.3 突破現行機關間之隔閡,整合及共享政府服務資源,推動跨機關聯合服務中心、視訊聯合服務窗口</p>	持續辦理
	3. 主動服務	<p>3.1 道安巡迴校園宣導</p> <p>3.2 校園駕照考照成年禮</p> <p>3.3 結合地方團體劃設機車練習考場</p> <p>3.4 結合地方慶典活動提供監理服務</p>	持續辦理
	4. 其他創新服務作法	<p>4.1 跨機關高齡駕駛者交通安全宣導團</p> <p>4.2 一條龍下鄉考照服務</p> <p>4.3 行動監理在地化-跨機關設置監理自助櫃檯</p> <p>4.4 需求反應式公共運輸</p>	持續辦理
	1. 突破成長	<p>機關為完成服務遞送,於考量機關任務、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</p>	持續辦理
	2. 優質服務	<p>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,或符合機關特色且更具吸引力、豐</p>	持續辦理

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限
<p><b>三、服務量能</b></p> <p>(一)內部作業簡化</p>	簡化內部作業	<p>富性之其他服務措施</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用幸福早安約會等場合，強化內部同仁溝通管道，蒐集同仁意見，據以檢討及改造內部流程</li> <li>2. 成立創新工作小組，定期檢討各項業務推動創新與流程簡化</li> <li>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</li> <li>4. 推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量</li> <li>5. 建置自動列印異動(過戶)書表及新領牌照登記書系統，主動提供民眾完成車輛檢驗後，辦理後續相關業務書表，縮短申辦時間</li> <li>6. 提供免填書表，加速作業效率與資料正確性</li> <li>7. 對代檢廠、駕訓班及運輸業者推廣實施 G2B 公文電子交換，有效提升政府與業界溝通之效率</li> </ol>	持續辦理
<p>(二)服務精進機制</p>	內部服務精進機制之運作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定提升服務品質計畫</li> <li>2. 成立創新工作小組，每月地情召開小組會議，定期討論各單位為民服務創新提案與措施</li> <li>3. 不定期召開為民服務小組會議，檢討各單位為民服務工作推動情形</li> <li>4. 標竿學習其他績優單位，透過參訪活動汲取創新活水</li> </ol>	持續辦理
<p><b>四、服務評價</b></p> <p>(一)服務滿意情形</p>	服務滿意情形	<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"> <li>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</li> </ol>	每年辦理 1次

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限
(二)意見回應處理情形	對民眾意見、抱怨及陳情積極回應	<p>效</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>4. 對於各種活動辦理民眾意見調查</li> </ol> <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"> <li>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。</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>5. 民眾意見處理滿意度增減情形檢討，審慎、迅速、正確地處理問題</li> <li>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</li> </ol>	持續辦理

## 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，並由各科、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。