

# 為民服務白皮書

## 壹、前言

近年來，車輛及駕駛人快速成長，以致公路監理業務與日俱增，本分站身為公路監理最基層的服務單位，故有責任提供優質、便捷的服務與舒適的洽公環境，亦即貫徹監理業務「簡政便民服務」的政策，以達到「親民、便民、簡政、防弊、安全」之服務目標。

人與車是構成交通運輸的二個最主要因素，在運作上有賴依法執行與宣導，因此維護良好的服務品質，本分站責無旁貸。發揮團隊的工作效能，積極回應民眾需求，提供優質服務即是本分站努力的目標。

## 貳、分站長的話

本分站積極推動「簡政便民各項服務措施」，落實「全面提升服務品質」之政策，以提升民眾服務滿意度。

於此資訊時代，監理業務亦隨之電腦化、網路化，對於民眾的服務更是永無止境，因此團隊效能要發揮，服務效率更應提升，對民眾之服務應做到「以客為尊」、「優質服務」的目標。

## 參、服務品質政策及目標

### 一、服務品質政策：

優質服務=品質\*速度\*創新\*熱忱

品質：依據法令規定，提供最正確的服務內涵。

速度：提升服務效率，珍惜民眾寶貴的時間。

創新：不斷研究發展，滿足民眾需求。

熱忱：主動提供服務，為民著想並積極走向群眾。

### 二、服務品質目標：

(一)、提高行政效率。

(二)、針對人民的陳情及反映意見妥善處理，並立即檢討改善。

(三)、積極推動簡政便民措施，提高民眾服務滿意。

## 肆、我們的服務內容

### 一、車輛管理(跨區連線辦理)

- 1.車輛新領牌照
- 2.機車檢驗
- 3.車輛過戶
- 4.車輛異動、變更
- 5.號牌遺失或損毀換牌
- 6.補(換)發行車執照、牌照登記書
- 7.繳(註)銷、報廢
- 8.申請增設通信地址

### 二、駕駛人管理(跨區連線辦理)

- 1.機車駕駛人報考及核發駕照
- 2.申請汽車學習駕駛證
- 3.定期換(補)發駕照

4.國軍汽車駕駛人退伍換領駕照

5.職業與普通駕照更換

6.持外國駕照換發本國駕照

7.核發國際駕照

8.職業駕照審驗登記

9.駕照各項變更登記

10.申請無肇事紀錄證明

11.道路交通安全講習

### 三、稅費管理

1.汽車燃料使用費徵收

2.機車燃料使用費重繳或溢繳退費

3.使用牌照稅徵收

### 四、違規裁罰處理(跨區連線辦理)

1.辦理各項交通違規案件裁決、申訴、聲明異議等業務

2.辦理各項違規業務執行

3.違反汽車強制責任保險之舉發及裁處

4.設立交通違規案件申訴處理小組

## 伍、我們的服務標準

本分站訂定為民服務標準，並公告週知，使同仁了解為民服務各項工作之基準並確實依規定執行。在電腦化作業的要求下，各項申請案件均以最迅速的服務方式完成，以節省民眾寶貴的時間：簡要說明如下

一、申辦車籍異動：每件約 3-5 分鐘

二、車輛過戶：每件約 6 分鐘

三、一般車輛檢驗：每件約 10-15 分鐘

四、申辦駕籍異動：每件約 3-5 分鐘

五、申辦國際駕照：每件約 5-10 分鐘

六、補稅、費單：每件 2-5 分鐘

七、一般裁罰案件：每件 3-5 分鐘

八、受理申訴、聲明異議案件立即收件

九、除以上受理申辦案件外，本分站亦提供電子網路申辦監理業務，歡迎多加利用：

(一)、電子網路：利用電子網路系統辦理監理相關業務，提供全天候二十四小時優質的便民服務。

(二)、e-mail 信箱：有關人民陳情案件，依時限答覆。

(三)、語音轉帳：不受時空限制，利用語音轉帳系統繳交罰鍰、稅費及相關規費。

## 陸、簡政便民服務措施及各項服務事項

### 一、簡政便民措施

持續推動簡政便民措施，加強服務民眾，落實業務革新，達到親民、便民、簡政、防弊及安全五大目標，樹立監理單位服務新形象。

#### (一) 親民：

- 1、落實車輛檢驗線全程服務：一般民眾對車輛檢驗流程較不熟悉，由本分站指派專人檢驗，讓民眾享有賓至如歸的感覺，以提高監理服務形象及民眾滿意度。
- 2、推行「落實微笑點頭問好，從心做起」及加強員工服務態度禮儀及電話禮貌訓練：採用服務行銷理念，展現卓越服務品質，以拉近與民眾的距離。
- 3、強化行動監理站及下鄉考照服務功能：增強機車下鄉服務考照功能，除了完成考照服務外，現場核發駕照，並受理行照、駕照換發作業，以及無扣件之違規罰鍰繳納。

#### (二) 便民：

- 1、成立交通違規案件申訴處理小組，以維民眾權益。
- 2、委託超商代收交通違規罰鍰，減少民眾奔波。
- 3、汽車燃料使用費可利用自動轉帳方式繳納，可提高徵收率外，並符合民眾需求。
- 4、報考機車駕照 e 點通：可透過網路熟悉語言學習，使外籍與大陸配偶方便學習，增進信心，提升及格率，以提高監理服務形象及民眾滿意度。
- 5、監理與戶政系統即時連線，除可杜絕以偽造身分證申辦各項監理作業手續，兼具簡政、便民及防弊功能。
- 6、車輛型式認證資料上網查詢系統：提供確實、快速的檢驗服務，對驗證認證後的型式資料與實車查符，確保行車安全。

#### (三) 簡政：

各項監理業務增加電子郵遞方式通知辦理，落實以網路代替馬路政策，並擴大申辦監理業務免填書表服務。

#### **(四) 防弊：**

- 1、嚴格督導承辦人員核對證件以防歹徒持偽(變)照假證件冒用辦理。
- 2、加強車輛檢驗督導，以維護民眾人身安全。

#### **(五) 安全：**

- 1、實施駕駛人定期講習與巡迴教育，提高駕駛人之素質及行車安全素養。
- 2、加強宣導車輛意外安全逃生相關資訊，在平時宣導乘客使用操作緊急逃生設施，並使其瞭解流程，以維護民眾生命安全。

### **二、各項措施說明**

**(一) 免填監理書表：**為簡化民眾申辦手續，縮短作業流程，駕駛人及車主除新考駕照、新車領牌及辦理需驗車之變更登記外，僅持應備證件到櫃台口頭申請，櫃台作業人員鍵入電腦後自動列印異動登記書，經申請民眾蓋章或簽名認證即可，民眾免填任何書表。

#### **(二) 運用民間資源相關服務：**

- 1、辦理「空中監理站」宣導業務：與廣播電台合作辦理「空中監理站」宣導監理業務，接受聽眾電話 CALL IN 反映問題，並立即解說、答覆所提出之問題，開辦至今，獲廣大聽友的支持與熱烈回應。
- 2、定期辦理下鄉輔導考照活動：與轄區各鄉鎮公所合作，定期辦理本項服務，造福轄區居民。
- 3、招募監理志工參與服務。
- 4、委託超商代收交通違規罰鍰。

(三) **實施綜合單一窗口及多功能服務**：設置單一快速換照窗口，一處收件，全程服務，避免民眾往返多處窗口，手續簡便又省時；並執行「開門即服務」，「中午不休息」，落實「上班八小時、服務九小時、品質不縮水」政策。

(四) **輔導機車考照服務**：由專業講師為報名參加輔導之學員，講解道路交通安全規則以及筆試應考注意事項。

(五) **強化服務人員素質**：定期辦理早會、品管圈會議，研討業務狀況，即時改進服務措施，並於每季辦理服務人員禮貌訓練、聘請專家學者專題演講、員工服務心得分享與經驗傳承，以提升服務品質。

(六) **落實走動式管理與服務**：排定專人在作業大廳巡迴服務，對於洽公民眾適時引導，並於車輛檢驗線協助民眾驗車，可有效消除代辦業者招攬，並由主管每日參與巡迴服務，主動與民眾溝通，實地瞭解民眾需求，排解民眾困難。

(七) **民眾意見及滿意度調查**：

- 1、建立新聞處理機制，剪輯輿情報導，專案處理輿情反映，適時發佈簡政便民措施新聞，宣導監理業務。
- 2、每季辦理公路監理業務民眾滿意度問卷調查，統計分析回收問卷，並彙整民眾建議意見，以利檢討改進。
- 3、民眾反應意見即時處理，彙整分析，於員工月會實施檢討與表揚績優員工。

(八) **推動服務禮貌**：

- 1、依據交通部頒「電話禮貌服務執行要點」、「電話禮貌注意事項」、「電話接待民眾方法」等規定，推動電話禮貌。
- 2、不定期測試電話禮貌，測試結果轉知受測人員檢討改進，並於相關會議檢討改進。
- 3、設置奉茶處，並主動服務民眾。
- 4、推動窗口微笑、點頭、問好服務禮貌，讓民眾享有親切的感受。

(九) **服務理念宣導**：

- 1、編印「各項公路監理作業手冊」等教材，分發員工研閱。
- 2、利用相關會議宣導服務禮貌理念，聘請專家學者專題演講或由資深員工分享服務心得與經驗傳承。
- 3、利用媒體宣導監理業務，含申辦業務應備文件及注意事項，並對新的法令規定，加以宣導以提升監理業務透明度。

#### (十) 人民陳情及建議事項之處理：

受理電子郵件、申訴專線、局長信箱、分站長信箱等反應意見，即時處理答覆。

#### (十一) 人性化的環境規劃：

- 1、作業大廳入口處懸掛監理所平面配置圖、服務項目所需證件及流程圖、辦公處所引導指標及服務時間供民眾查閱。
- 2、作業櫃台降低為 75 公分，拉近與民眾之距離。
- 3、辦公處所隨時保持整潔，綠化美化環境。於洗手間放置衛生紙、擦手紙等措施，供洽公民眾使用。
- 4、改善洽公服務設施（設置特殊需要之服務空間，含殘障導盲磚坡道、育嬰哺乳室、身心障礙者專人服務窗口等）。
- 5、設置取單機和號碼顯示器，依民眾掛號順序，利用電腦語音叫號，受理申辦案件，民眾不需排隊等候。

## 柒、結語

本分站多年來承蒙您的指教，才得以不斷地成長，謹致上我們最誠摯的謝意；因為您的支持與鼓勵，凝聚了我們的團隊精神。

我們將以更優質與便捷的服務來回饋您對我們的期望與協助，更期待您隨時提供寶貴意見，作為我們提升服務品質之依據，進而不斷的改善、進步，以達成本分站全面提升服務品質之政策及目標。

謹藉由這份為民服務白皮書，使您能從中了解我們的服務事項與辦理業務情形，並期許得到大家的支持，我們將繼續努力，以提升服務效能，達成永續服務之願景。