交通部公路總局交通部公路總局嘉義區監理所麻豆監理站

一〇六年度提升服務品質執行計畫

106 年 2 月 17 日路秘研字第 1060017889 號函頒

106 年 3 月 2 日修訂

一、 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)交通部公路總局提升服務品質執行計畫。

(三)交通部公路總局嘉義區監理所提升服務品質執行計畫。

二、 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、推動期程：106 年 1 月至 12 月

四、實施對象：本站。

五、策略與方法：計有六 項策略、二十二項方法。

策略與方法	推動作法	完成期限	預期效益
一、完備基礎服務項目,注重服務特性差異化			
(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案	1.檢討並簡化「臨櫃辦理」案件及「非臨櫃辦理」案件的申辦流程，提供民眾更便捷之服務。如案件處理時間縮短情形；提出流程簡化前後之比較；減少申辦案件所	2 月完成 並持續辦理	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。減少民眾臨櫃頻率及時間並減輕窗

件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	需檢附之書表謄本情形；或是向主管機關提出流程簡化之建議及其他有助於簡化流程之作為。 2. 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。 3. 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性。提供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情形。 4. 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， 5. 提供提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供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。		口負荷。
(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。 。	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。 2. 申辦案件作業時間符合所訂時限。 3. 機關（單位）受理案	2月完成 並持續辦理	公開各項服務標準作業程序資訊，提供民眾承辦資訊、瞭解案件處理流程及最新進度

	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。 4. 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。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。 5. 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。		
（三）注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	1. 服務人員服務態度和藹，答詢詳盡，態度良好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。。服務人員應有識別證、制服或背心，方便民眾識別。 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。 3. 定期辦理服務禮儀訓練。 4. 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月完成 並持續辦理	塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供多元便捷服務。 1.

	（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 5. 每季辦理服務禮貌模範人員評選，塑造親切友善洽公環境。 6. 服務人員具備相當的專業能力足以勝任服務工作,服務人員「回應品質」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。 7. 視業務與服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。 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。 9. 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 10. 依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。 11. 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；提供多元及便利的資訊檢索服務；確		

	保網站內容的正確性及有效連結等。		
(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成，提供申辦案 件於處理之件比率。 2. 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。例如，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，或優化服務等	6月完成 並持續辦理	因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	。		
(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	1. 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政溝通。 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。 3. 機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果	4月完成 並持續辦理	建立與民眾或民間團體互動機制，汲取意見，相互協力，提供符合民眾需求的服務。塑造監理單位貼近民眾與關懷民眾的親切形象。

(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	1.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。 2.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。 3.針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理，並針對處理結果進行滿意度調查，應分析檢討改進，進而產出新的服務措施 4.對於各種活動辦理民眾意見調查。 5.增加不同管道民眾建言方式，設置網路信箱、首長信箱，方便民眾提供建言，並確實依據有關規定，審慎、迅速、正確處理民眾所提問題。	3月、6月、9月、12月完成	建置多元民眾建言管道，方便民眾提供建言，改進服務缺失。 。 。
(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	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，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，重視調查的信度及效度。應提出調查設計、抽樣設	每年或半年辦理（6月或12月底）	改進服務缺失，提升服務品質。了解所舉辦之活動的成效、民眾滿意度及須改進的地方。

	計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。 2. 民眾意見處理滿意度增減情形檢討。 3. 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。		
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 增加不同管道民眾建言方式，設置網路信箱、首長信箱，方便民眾提供建言，並確實依據有關規定，審慎、迅速、正確處理民眾所提問題。 2. 除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。 3. 應針對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)及檢討改善情形說明。	4月完成 並持續辦理	建立雙向溝通管道及服務滿意度調查，提供優質服務措施。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度			
(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦	1. 依受理方式，提供臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 2. 民眾可以從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，亦即「一處收件、全程服務」、「全	2月完成 並持續辦理	推動「全功能單一窗口」，以提升服務品質與效率。

便捷度。	櫃員式服務窗口」，強調以內部作業取代民眾奔波。 3.提供全功能櫃台： 3.1 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。 3.2 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。 3.3 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。 4.推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量。 5.提供免填書表，加速作業效率與資料正確性。 6.增加網路線上申辦項目，並統計成長比率。 7.運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比例、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。		
(二)衡酌實際需求，開發線上	1.衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨	3月、6月、9月、12月完成	提供多樣性及友善網路服

申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比例、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比例等數據呈現績效。 2.線上服務量能： 2.1 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。 2.2 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。 2.3 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。 2.4 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。 2.5 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。 3.線上服務推廣績效： 3.1 定期蒐集瞭解民眾		務，促進網路溝通。

	需求，選擇使用率高且適合線上服務項目，增進服務效益。 3.2 電子表單簡化績效：檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否予以簡併或刪除。		
(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	機關網頁與我的 e 政府、電子化政府入口網、地方政府與監理機關相關業務網頁連結及維護，並提供主題、施政與服務三種分類檢索。	已完成 並持續辦理	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。
(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	1. 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。 2. 組織內部創新機制及運作情形： 2.1 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。 2.2 應確保內部創新機制之建立與運作情形並常態性運作。 2.3 所推動的創新服務措施應與組織內部創新機制有實際運作之關連(例如透過內部提案或外部標竿學習產生)，內化成為機關(單位）運作一部分。 3. 機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、	3 月完成 並持續辦理	提供多元、安全之線上申辦服務及因應服務象屬性之各種適性服務。

	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貢獻。		
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用			
(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	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	6月完成 並持續辦理	針對民眾需求，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。
(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	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。	6月完成 並持續辦理	規劃跨機關水平整合服務及業務體系垂直整合服務，了解偏鄉地區民眾之需求，提供客製化服務。
(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	1.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 2.機關就其核心業務範疇內，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挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施	6月完成 並持續辦理 ‘	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。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新 (一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	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： 1.1 本項應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第七條所定應主動公開之政府資訊為主。 1.2 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。 1.3 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。 1.4 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。 1.5 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。 1.6 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 1.7 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，避免有無明顯錯誤及過期資訊。 2.服務措施及出版品資訊周知度： 2.1 公開方式以登載機關網站（頁）為主。	2 月完成 並持續辦理	建置多元化電子參與管道，提供多元溝通環境。

	2.2 公開出版品應注意著作權相關規定。 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。 4. 資訊內容正確程度： 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。 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。 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。		
(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	1. 建立服務滿意度追蹤回饋機制。 2. 定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。 2. 除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並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，例如，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	3 月完成 並持續辦理	建立便捷之民意溝通平台，有效處理民眾抱怨及解決問題

	務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。		
(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	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之情形。應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等 2.簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。	3月、6月、9月、12月完成	適時檢討及減化內部流程作業，善用網路資訊科技，提供創新便民的服務
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務			
(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1.組織內部建立常態性運作機制，以及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。 2.應重視機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。 3.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。 4.應確保內部創新機制之建立與運作情形並常態性運作。 5.所推動的創新服務措施應與組織內部創新機制有實際運作之關	2月完成 並持續辦理	持續研提創新做法，提升整體為民服務品質

	連(例如透過內部提案或外部標竿學習產生)，內化成為機關（單位）運作一部分。		
（二）善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	適時檢討及修改現有法規，及簡化內、外部作業流程，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性，提升服務效率。	3月、6月、9月、12月完成	適時檢討及修改現有法規，及簡化內、外部作業流程，提升服務效率 ，
（三）結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	1. 以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關資源共同推動。 2. 引進社會資源：如透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。	8月完成 並持續辦理	整合政府資源，提供便民、利民之服務。
（四）權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	1. 降低本機關或第一線機關人力、物力、時間等成本。 2. 專案投入成本和產出效益間是否具合理性。	8月完成 並持續辦理	建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能，以較少的成本得到更好的服務品質。

六、實施步驟：

(一)本項執行計畫轉知本站各單位依計畫進度確實執行辦理。

(二)除本執行計畫所列之六項策略、二十二項方法外，各單位執行計畫應依所管轄業務特性訂定執行計畫，包含依據、目標、推動期程、實施對象、策略與方法（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，突破現有作法，提出年度預定進行之重點工作。

七、績效評估：

(一) 本站接受所本部為民服務考核小組定期或不定期（得每半年1次）實地查核服務品質推動及執行情形，並接受所本部依據「交通部公路總局提升為民服務工作考核與獎懲要點」辦理獎懲。

(二) 本站成立提升服務品質推動小組(為民服務工作圈)，加強辦理平時測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，作為年度服務績效追蹤改善依據。

(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。