

交通部公路總局嘉義區監理所臺南監理站 103 年提升服務品質執行計畫

壹、依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會一〇一年八月十七日會研字第一〇一二一六一〇二八號函頒修訂「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 二、交通部提升服務品質實施計畫。
- 三、交通部公路總局一〇三年一月十六日路秘研字第一〇三一〇〇〇四三〇號函修訂提升服務品質執行計畫。
- 四、交通部公路總局嘉義區監理所一〇三年一月二十二日嘉監視字第一〇三一〇〇〇二四六號函。

貳、總體目標：

- 一、提供「人本服務、E化科技」及「親切、效能、服務、科技」的服務。
- 二、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。
- 三、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。
- 四、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、實施對象：本站各單位

肆、實施期程：一〇三年一月至十二月

伍、計畫內容：

構面壹、優質便民服務：

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. 綜合單一窗口服務全功能程度	1.1 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，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。 1.2 「一處收件，全程服務」強調單一窗口業務整併。	持續辦理	本站各單位
	2. 申辦案件流程簡化程度	2.1 民眾申辦時間縮短，窗口平均等候人數超過3人，即啟動支援機制，並於每月站務會議檢討等候時間及等候人數。	持續辦理	本站各單位

(二)服務流程透明程度		2.2 簡化「臨櫃辦理」案件及「非臨櫃辦理」案件直接辦理完成之案件。		
		2.3 提升流程簡化之績效(案件處理時間縮短流程簡化前後比較)。		
		2.4 落實走動式服務, 午休尖峰時段, 調整員工值班時間(延後或縮短午休時間), 俾配置較多人力服務, 以維持服務人力符合所有窗口需求數之比例。		
		2.5 增加線上可申請之案件種類及減化申辦程序, 以達減少申辦案件核章數。		
	3. 申辦人檢附書表簡化程度	3.1. 減少申辦人檢附之各類紙本、書表、證件。 3.2. 提供一次補件告知單, 以減少申請人補件次數。	持續辦理	本站各單位
	4. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率	4.1 使用跨機關電子閘門認證辦理案件。 4.2 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長比例增加。	持續辦理	本站各單位
	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.1 清楚標示申辦案件(服務項目)作業時程, 提供案件承辦資訊(單位及電話)標準處理程序, 且於服務場所及機關(單位)網站公布標準處理流程, 並主動告知申請人處理程序。 1.2 清楚標示申辦案件(服務項目)所需費用。 1.3 清楚標示申辦案件(服務項目)所需書表及附繳書證。 1.4 申辦案件作業時間符合所訂時限。	持續辦理	本站各單位
	2. 提供案件查詢管道種類	2. 申辦案件(服務項目)提供現場、電話、傳真、網路及其他方式(如 APP、二維條碼)查詢。	持續辦理	本站各單位
	3. 提供案件主動通知及確認功能	3.1 機關受理案件後, 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, 會主動告知申請人。 3.2 查詢回應時間縮短。	持續辦理	本站各單位

<p>二、機關形象及顧客關係</p> <p>(一)洽公環境及服務行為</p>	<p>1. 服務設施合宜程度</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 服務窗口、服務項目、服務時間、作業時程、所需費用、書表及附繳書證、服務等候時間、服務人員佩戴識別證、服務台、櫃檯之工作人員名牌、櫃檯標示代理窗口(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識,且提供雙語(或多語)標示服務。</p> <p>1.3 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。</p> <p>1.4 櫃台、自動服務機具(如自動櫃員機、補摺機等)、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室、設置導盲系統等)。</p> <p>1.5 各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並符合需求。</p> <p>1.6 服務台、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、老花眼鏡、書報雜誌、諮商(陳述)室;宣導資料等。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>本站各單位</p>
	<p>2. 服務親和程度</p>	<p>2.1 工作人員服務態度和藹,答詢詳盡,態度良好。</p> <p>2.2 洽公服務禮儀,亦即機關人員(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,並有紀錄資料及辦理電話禮貌訓練,本項依據政府服務品質獎「電話禮貌測試量表」評分。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>本站各單位</p>
	<p>3. 服務可勝任程度</p>	<p>3.1 「回應品質」包含服務人員所具備的專業知識(含法令)、</p>	<p>持續辦理</p>	<p>本站各單位</p>

		<p>對於處理流程及要件的熟悉程度。</p> <p>3.2 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，避免民眾來回補件情形。</p> <p>3.3 就車輛、駕駛人、運輸業及稅費管理股，彙編葵花寶典，供同仁精進專業知識。</p> <p>3.4 建置員工業務測驗系統，每季線上測驗。</p>		
(二)服務行銷有效性	1. 施政宣導有效促進民眾瞭解施政及服務內容績效	<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> <p>1.2 各機關、學校團體至本單位參訪各項施政措施及服務內容，或本單位至外機關參訪交流等。</p> <p>1.3 規劃空中監理站，安排各業務單位至電台宣導最新法令新知。</p> <p>1.4 運用社會資源或與企業團體、社區結合，進行施政宣導。</p> <p>1.5 配合民俗節慶、宗教活動進行施政與道安宣導。</p>	每月辦理	本站各單位
(三)顧客滿意度	1. 機關服務滿意度趨勢分析及檢討	<p>1.1 定期辦理服務滿意度調查，並提出改善服務措施，且有執行績效。</p> <p>1.2 進行機關內部同仁滿意度調查，以提升組織發展及服務品質。</p>	每季(半年)辦理	本站各單位
	2. 服務滿意度成長率	2. 建立服務滿意度追蹤回饋制，達成服務滿意度較去年提升 1~3%的目標。	十二月三十一日(每年)	本站各單位
(四)民眾意見處理有效性	1. 設有民眾意見處理機制	<p>1.1 訂定民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，且定期進行檢討，並提供協談諮詢服務。</p> <p>1.2 廣開民眾建言管道，普設網路建議信箱、訪客留言版、首長信箱及意見信箱，以方便民眾提供建言，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理</p>	十二月三十一日(每年)	本站各單位

(二)資訊檢索完整性與便捷性	3. 資訊內容正確程度	3.1 網站資訊內容積極維護以確保公布資訊的正確性。 3.2 網站資訊定期檢視超連結、標示引用之他人資料出處或版權。 3.3 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。	持續辦理	本站各單位
	4. 機關網站(頁)通過無障礙檢測,並取得認證標章	4. 網站(頁)通過無障礙檢測,並取得認證標章。	持續辦理	本站各單位
	1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例	1.1 機關網頁與我的e政府、電子化政府入口網連結及維護,並提供主題、施政與服務3種分類檢索。 1.2 機關網站資訊標示符合分類檢索規範。	持續辦理	本站各單位
	2. 檢索服務便捷度	2.1 檢索及互動功能簡單易用。 2.2 提供2種以上進階檢索功能。	持續辦理	本站各單位
二、線上服務及電子參與 (一)線上服務量能擴展性	1. 線上服務項目成長率	1.1 提供線上申辦項目數及件數之成長率。 1.2 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。	每季辦理	本站各單位
	2. 線上服務推廣績效	2.1 能透過推廣使民眾知悉線上服務訊息。 2.2 定期蒐集民眾對線上服務的需求及回應情形,選擇使用率高且適合線上服務項目,增進服務效益。	持續辦理	本站各單位
	3. 民眾使用線上服務案件數成長率	3.1 使用線上申辦案件數及成長率。 3.2 線上申辦案件品質(含提供電子表單下載正確性、申辦網站連結正確性)及滿意度成長率。	每季辦理	本站各單位
	4. 電子表單簡化績效	4.1 提出電子表單簡化建議或執行。 4.2 對電子表單進行管理及維護改善。	持續辦理	本站各單位

(二)電子參與多樣性	1. 增加電子參與程度及回應機制	1. 提供民眾意見反映區（留言板）。 2. 提供民眾討論或專業論壇。 3. 提供網路投票、民意調查 Web2.0 電子參與（如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡）服務。	持續辦理	本站各單位
------------	------------------	--	------	-------

構面參、創新加值服務：

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
創新服務情形	1. 有價值的創新服務	1.1 不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。 1.2 臨櫃服務一次 OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 1.3 主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。 1.4 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。 1.5 智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務。 1.6 考量使用該項創意服務之人數及受益程度與所需成本相當。 1.7 若不符合成本效益，但仍在政府策略的前提下，做為該項服	持續辦理	本站各單位

	<p>2. 創新服務標竿學習效益</p> <p>3. 組織內部創新機制及運作情形</p>	<p>務的例外原則。</p> <p>2.1 創意的服務措施成為機關標準服務作業流程。</p> <p>2.2 創意服務措施持續檢討改善。</p> <p>2.3 提出具有標竿學習效益之創新服務。</p> <p>2.4 創新服務提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。</p> <p>3.1 讓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，以及實際運作之關聯。</p>	<p>九月三十日 (每年)</p> <p>持續辦理</p>	<p>本站各單位</p> <p>本站各單位</p>
--	--	---	-----------------------------------	---------------------------

陸、實施步驟：

- 一、本站分別依據行政院頒「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」、「公路總局提升服務品質執行計畫」及嘉義區監理所「提升服務品質執行計畫」分別訂定執行計畫，並據以辦理。
- 二、除本執行計畫所列之三大構面、六項策略、三十二項方法外，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。
- 四、採達成組織目標的目標管理（MBO），並以「戴明循環」的計畫（Plan）、執行（Do）、檢查（Check）、檢討與改進（Action），作為目標管理的實施方法。

柒、績效評估：

- 一、本站成立提升服務品質工作推動小組，加強辦理平時測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，不定期召開提升服務品質執行會議，作為年度服務績效執行進度之掌控。
- 二、每年度終了召開會議，檢討執行成效，俾修訂下年度執行計畫。
- 三、本計畫推動期程自 103 年 1 月至 12 月，以 1 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。