

# 交通部公路總局新竹區監理所提升服務品質執行計畫

97年2月1日竹監視字第0971000552號函頒

98年12月31日竹監視字第0980021005號函修訂

## 壹、依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會98年9月16日會研字第0982161692號函頒「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98年12月30日路秘研字第0981008195B號函修正「交通部公路總局提升服務品質執行計畫」。

## 貳、總體目標：

- 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、實施對象：本所內外各單位。

## 肆、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. 單一窗口全功能服務	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。	持續辦理	各業務課及轄站
	2. 申辦案件流程簡化程度	2.1 民眾申辦時間縮短，如平均5件不逾3分鐘者。 2.2 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。	持續辦理	各業務課及轄站
	3.1 申辦人檢附書表簡化	3.1.1 減少申辦人檢附之各類紙本、書表、證件。	持續辦理	各業務課及轄站

<p>(二)服務流程透明程度</p>	<p>程度</p> <p>3.2 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率</p> <p>1. 案件處理流程查詢公開程度</p> <p>2. 提供案件查詢管道種類</p> <p>3. 提供案件主動通知及確認功能</p>	<p>3.1.2 提供一次補件告知單，以減少申請人補件次數。</p> <p>3.2.1 使用跨機關電子閘門認證辦理案件。</p> <p>3.2.2 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長比例增加。</p> <p>1.1 清楚標示申辦案件(服務項目)作業時程。</p> <p>1.2 清楚標示申辦案件(服務項目)所需費用。</p> <p>1.3 清楚標示申辦案件(服務項目)所需書表及附繳書證。</p> <p>1.4 申辦案件作業時間符合所訂時限。</p> <p>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PDA等)查詢。</p> <p>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。</p> <p>3.2 查詢回應時間縮短。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>各業務課及轄站</p> <p>各業務課、資訊室及轄站</p> <p>各業務課、資訊室及轄站</p>
<p>二、機關形象 (一)服務場所便利性</p>	<p>1. 機關洽公環境滿意度</p> <p>2. 機關服務設施妥適完備</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>2.1 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</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>本所內外各單位</p> <p>本所內外各單位</p>

<p>(二)服務行為友善性與專業性</p>	<p>1. 洽公服務禮儀滿意度</p> <p>2. 電話禮貌測試績效</p> <p>3. 服務人員問題回應正確率</p>	<p>用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室、設置導盲系統等)。</p> <p>2.2 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>2.3 服務台、書寫台、電腦(網路)、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>1.1 工作人員服務態度和藹,答詢詳盡,態度良好。</p> <p>1.2 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>1.3 定期辦理服務禮儀訓練。</p> <p>2. 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>3.1 「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識(含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度。</p> <p>3.2 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>持續辦理</p> <p>每季辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>本所內外各單位</p> <p>本所內外各單位</p> <p>本所內外各單位</p>
<p>(三)服務行銷有效性</p>	<p>促進民眾瞭解施政及服務內容績效</p>	<p>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>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>3. 本單位服務設施歡迎民眾利用(如加水、打氣、換燈泡、機車直線練習場),並能紀錄統計次數及成長率。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>各業務課及轄站</p>

<p>三、顧客關係</p> <p>(一)民眾滿意度</p> <p>(二)民眾意見處理有效性</p>	<p>1. 服務滿意度趨勢分析及檢討</p> <p>2. 服務滿意度成長率</p> <p>1. 設有民眾意見處理機制</p> <p>2. 民眾意見處理滿意度成長率</p>	<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 未進行服務滿意度調查，改以自我檢討方式，提出改善服務措施，且有執行績效。</p> <p>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5%的目標。</p> <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，並提供協談諮商服務。</p> <p>1.2 廣開民眾建言管道，普設網路建議信箱、首長信箱及學員意見信箱，以方便民眾提供建言，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <p>2. 回復民眾抱怨(人民陳情)案件，加以追蹤(如檢附處理情形調查表)，確定民眾抱怨事項已獲得改善。</p>	<p>每季(半年)辦理</p> <p>12.31(每年)</p> <p>01.31(每年)</p> <p>每季辦理</p>	<p>各業務課、政風室、視察室及轄站</p> <p>本所內外各單位</p> <p>本所內外各單位</p> <p>本所內外各單位</p>
---	---	---	---	---

構面貳、資訊流通服務：

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
<p>一、強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權</p> <p>(一)資訊公開適切性</p>	<p>1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站</p>	<p>1.1 針對一般民眾需求，機關網頁是否提供下列服務：機關願景及所屬單位業務介紹與相關法令；機關最新消息、公告事項或活動；主管業務常見問答集(FAQ)；機關服務時間、地點、聯絡電話、傳真或電子郵件信箱；民眾如何取得服務之資訊(包括申辦須知、作業時限、為民服務白皮書)；設置電子民意信箱(或首長信</p>	<p>每季更新</p>	<p>本所內外各單位</p>

<p>(二)資訊內容有效性</p> <p>(三)資訊檢索完整性與便捷性</p>	<p>2. 服務措施及出版品資訊周知度</p> <p>1. 資訊內容正確程度</p> <p>2. 資訊連結正確度</p> <p>1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例</p> <p>2. 檢索服務便捷度</p>	<p>箱)處理民眾抱怨案件;提供電子信箱民眾抱怨案件之處理規定(如已包含在人民陳情案件處理相關規定,以該規定為主);提供申請書表下載或列印功能;提供民意論壇;提供線上互動、導覽功能、使用說明或範例或機關網頁內容蒐尋功能。</p> <p>1.2 針對兒童需求,設置兒童網頁。</p> <p>1.3 因應業務特性,設置外文網頁。</p> <p>2.1 機關文宣品(如宣導手冊、為民服務白皮書)及出版品。</p> <p>2.2 公開機關服務措施、及其他重要資訊項目達一種以上。</p> <p>1.1 網站資訊內容每日更新。</p> <p>1.2 網站資訊內容正確率。</p> <p>2.1 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。</p> <p>2.2 網站資訊連結正確率</p> <p>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。</p> <p>1.2 機關網站資訊標示符合分類檢索規範。</p> <p>2.1 檢索及互動功能簡單易用。</p> <p>2.2 提供2種以上進階檢索功能。</p>	<p>01.31(每年)</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>本所內外各單位</p> <p>本所內外各單位</p> <p>各業務課、資訊室、視察室及轄站</p> <p>各業務課、資訊室、視察室及轄站</p>
<p>二、線上服務及電子參與</p> <p>(一)線上服務量能展性</p>	<p>1. 線上服務項目成長率</p> <p>2. 線上服務推廣績效</p>	<p>1.1 提供線上申辦項目數及件數之成長率。</p> <p>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。</p> <p>2.1 能透過推廣使民眾知悉線上服務訊息。</p> <p>2.2 定期蒐集民眾對線上服務的需求及回應情形。</p>	<p>每季辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>各業務課、資訊室、視察室及轄站</p> <p>各業務課、資訊室、視察室及轄站</p>

(二)電子參與多樣性	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	各業務課、資訊室、視察室及轄站
	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	各業務課、資訊室、視察室及轄站
	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. 提供網路投票及民意調查。	持續辦理	各業務課、資訊室、視察室及轄站

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
一、創新(意)服務情形	1. 有價值的創意服務	1.1 服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務、行動監理車等作法。 1.2 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法。 1.3 服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增(創)服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。 1.4 其他創意服務項目：如利用資訊科技推動網路繳/付款服務等服務方法之創新。	持續辦理	本所內外各單位
	2. 服務措施延續性及標竿學習效益	2.1 創意的服務措施成為機關標準服務作業流程。 2.2 創意服務措施持續檢討改善。	09.30(每年)	本所內外各單位
	3. 服務措施執行方法效能性	3.1 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。 3.2 若不符合成本效益，但仍在政府策略的前提下，做為該項服務的例外原則。	09.30(每年)	本所內外各單位

#### 伍、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、室負責推動。
- 二、除本執行計畫所列之叁大構面、6項策略、31項方法外，各機關（單位）執行計畫應依所管業務特性訂定執行計畫，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、訂定本所為民服務不定期考核工作計畫、參與及建議制度實施要點、全面推動電話禮貌服務執行基準、禮貌模範人員評選考核要點及員工教育訓練計畫。
- 五、成立為民服務不定期考核小組、禮貌模範人員評選考核小組、監理業務稽核小組、內控稽核小組及電話禮貌測試小組，檢討考核本執行計畫之執行情形，俾憑針對缺失即時改善，以落實計畫。

#### 陸、績效評估：

- 一、每 2 個月由副所長（召集人）召集各考核委員不定期赴轄站作業務暨為民服務考核，即時改進未盡之處。暨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、成立本所「提升服務品質工作小組」，由業務副所長為小組召集人，各課、室推派 1 員，負責推動各課、室為民服務各項工作，並每半年檢討各項工作執行情形。
- 三、每月由本所電話禮貌測試小組不定期實施 1 次所內、外各單位電話禮貌測試，並獎優懲劣，以期提升為民服務品質。
- 四、業務單位主管每日抽查課、室業務百分之五以上，建立內部稽核制度。
- 五、本所為民服務不定期考核小組針對轄站每年至少辦理 2 次不定期考

核，即時改進缺失，提升為民服務品質。

六、本計畫推動期程自 99 年 1 月至 102 年 12 月，以 4 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。