

交通部公路總局高雄市區監理所 104 年度提升服務品質執行計畫

104 年 3 月 2 日高市監秘字第 1040006097 號函修訂

壹、依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、交通部提升服務品質實施計畫。

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：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. 單一窗口服務全功能程度	1.1 設置全功能櫃台，透過機關內部橫向連繫並加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，讓民眾享有單一窗口服務，有效縮短臨櫃等候時間。	持續辦理	各單位
		1.2 統一民眾親辦窗口：統一規劃民眾親辦窗口，方便民眾一次洽詢與辦理。	持續辦理	各單位
		1.3 車輛檢驗窗口全功能服務：受理汽車申請牌照檢驗等 10 項業務，並給予民眾必要協助、指引與查詢。	持續辦理	考驗檢驗管理科
		1.4 駕駛人考驗窗口全功能服	持續辦理	考驗檢驗

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>務：受理汽機車駕駛人考照、申請汽車學習駕駛證2項業務以節省個別報考民眾等候時間。</p> <p>1.5 駕訓班服務窗口：為使個別報考民眾與駕訓班學習分流，提升服務效率減少民眾候考時間。</p> <p>1.6 車輛定期檢驗通知管理窗口：定期彙整寄送車輛定檢通知單，並處理定檢逾期等陳情案件。</p> <p>1.7 道安講習窗口：所本部與苓雅監理站皆設置道安講習室，採取分流方式，方便民眾就近講習。</p> <p>1.8 設置車、駕籍單一窗口，並於源頭分流，民眾辦理車、駕籍業務時，號碼單仍區分駕籍及綜合2種號碼單，以利單純車、駕籍案件快速辦理；倘為併辦車、駕籍業務者，民眾抽取任一號碼單，皆可於同一窗口一併受理車、駕籍業務，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p> <p>1.9 親辦與代辦分流：於櫃檯窗口規劃民眾親辦動線，縮短民眾申辦與等候時間，提升民眾滿意度。</p> <p>1.10 設置網路預約專辦窗口：民眾可事先申請辦理汽、機車異動登記，再依預約時間直接洽專辦窗口辦理，有效節省民眾等候時間。</p> <p>1.11 設置行照快速換照窗口，不用抽取號碼單，可隨到隨辦，節省幼童專用車、校車、救護</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>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>牌照駕照管理科</p> <p>牌照駕照管理科</p> <p>牌照駕照管理科</p> <p>牌照駕照管理科</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		車及營業車車輛換照等候時間，該窗口未受理換照時，仍可叫號受理車籍各項異動登記。		
	2. 申辦案件流程簡化程度	<p>2.1 落實走動式服務，主動詢問民眾申辦項目、指引洽辦動線，減少窗口臨櫃審核時間。</p> <p>2.2 於午休及尖峰時段，彈性調整員工上線時間，維持窗口正常作業。</p> <p>2.3 委託郵局辦理寄發通知，縮短處理時效、節省人力時間。</p> <p>2.4 推動代檢廠與駕訓班公文作業電子化，節省書表使用量，減少人員工作量，及公文郵寄往返浪費時間。</p> <p>2.5 已領有汽車駕照或輕型機車駕照，其體檢表尚於1年有效期間內報考重型機車路考，免再作體檢，節省時間，及減少書表使用量。</p> <p>2.6 建置車籍資料庫查詢系統，避免民眾奔波舉證或紙本查詢費時之困擾。</p> <p>2.7 汽、機車筆試全面電腦化，考生可列印答錯試題，提高學習效益。</p> <p>2.8 行動監理偏鄉服務：以「弱勢族群照顧服務及輔導」為起點，主動尋求與其他機關、民間業者的合作，提供「到府服務」訴求。</p> <p>2.9 推動駕訓班筆試完成後直接路考以提升應試效率。</p> <p>2.10 配合監理服務網建置，提供預約路試考驗日期。</p> <p>2.11 整合第三代公路監理資訊系統功能，車輛檢驗合格後即時</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>持續辦理</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>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		銷號，提升行政效率。		
		2.12 與戶政機關聯合服務，由戶政單位通報公路監理電腦系統，直接更新公路監理電腦系統資料庫，受理民眾變更行照、駕照地址。	持續辦理	牌照駕照管理科
		2.13 設置網路預約掛號系統，民眾可事先申請辦理汽、機車異動登記，再依預約時間洽專辦窗口辦理。	持續辦理	牌照駕照管理科
		2.14 配合監理服務網建置，提供民眾在家線上選號及轉帳，且於本所公共區設置3組電腦供現場民眾查詢及選號使用，簡化選號流程。	持續辦理	牌照駕照管理科
		2.15 車籍證明申請隨到隨辦，受理地點由4樓資料室移至1樓專人承辦，節省民眾等候時間，並避免民眾奔波。	持續辦理	牌照駕照管理科
		2.16 申辦人減少檢附各類紙本書表、證件。	持續辦理	牌照駕照管理科
		2.17 提供一次補件告知單，避免申請人來回補件。	持續辦理	牌照駕照管理科
		2.18 使用跨機關電子閘門認證辦理案件。	持續辦理	牌照駕照管理科
		2.19 汽車運輸業申請案件以電話通知退件原因，並以傳真補件(僅限購置舊車)，並減少業者來往奔波補件。	持續辦理	運輸稽查管理科
		2.20 透過第三代公路監理資訊系統統一資料庫，以縱向連繫各子系統，及橫向整合各區監理所之資料查詢、跨區辦理等功能，大幅縮短民眾申辦時間。	持續辦理	汽燃費稽徵科
		2.21 申請【汽燃費繳費證明】，車主檢附身分證正本可逕至窗口，隨到隨辦，申請人無須填寫申請書。	持續辦理	汽燃費稽徵科

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		2.22 車主完成車輛異動登記且有應核退汽燃費者，持異動書表及身分證正本逕至窗口申請退費，隨到隨辦，並立即開立退款憑單，於公庫直接兌領現金。	持續辦理	汽燃費稽徵科
		2.23 車主完成車輛異動登記且有應核退汽燃費者，若車主名下尚起其他積欠燃料費之車輛，得主動抵繳其積欠後，再就剩餘費款退還之。	持續辦理	汽燃費稽徵科
		2.24 車主完成車輛異動登記且有應核退汽燃費者，若車主表示同意抵繳尚未開徵之最新年度汽燃費，得依其申請抵繳之。	持續辦理	汽燃費稽徵科
		2.25 利用第三代公路監理資訊系統挑檔，列出汽燃費重複繳納清冊，先就車主其他積欠燃料費之車輛完成抵繳作業後，再將剩餘費款主動寄發退費憑單予車主，方便車主就近存入金融機構帳戶內兌領。	持續辦理	汽燃費稽徵科
		2.26 利用第三代公路監理資訊系統挑檔，針對符合汽車燃料使用費減免資格之營業車且於減免額度公布前已繳納燃料費之車主，主動寄發退費憑單，方便車主就近存入金融機構帳戶內兌領。	持續辦理	汽燃費稽徵科
		2.27 針對申請汽燃費【約定扣款】之營業車業者，倘帳戶扣繳汽燃費之歷史紀錄均正常(無扣繳失敗等情事)，且申請扣款之帳號不變者，擬簡化其後續增車後之約定扣款申請手續，免逐案送交紙本申請書，僅需線上檢送電子檔即可。	持續辦理	汽燃費稽徵科

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		2.28 為提升本所汽燃費催繳徵收率，降低違費及後續處分、移送等件數，由資訊室挑出當期催繳未繳納之車輛相關資料，並以電話提醒車主按時繳納汽燃費。	持續辦理	汽燃費稽徵科
(二)服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	<p>1.1 清楚標示申辦案件（服務項目）作業時程、所需費用、所需書表及應備證件。</p> <p>1.2 申辦案件(服務項目)提供現場、電話、傳真、網路查詢。</p> <p>1.3 建置各項業務宣導單 QR-code 條碼，方便使用者快速連結。</p> <p>1.4 設置電腦筆試攝影系統，同步於候考區顯示考生影像；路考車輛裝有即時影像傳輸系統，於電腦監控系統上錄影與顯示畫面，或以行車紀錄器進行攝影。</p> <p>1.5 建置汽、機車路考模擬動畫，便於民眾事前了解路考路線與考試項目，提高考照合格率。</p> <p>1.6 定期辦理駕訓班與代檢廠評鑑與考核，將結果於網站公佈，保障民眾有知與選擇權利。</p> <p>1.7 車輛檢驗數位化攝錄影與遠距視訊系統：針對到代檢廠檢驗之車輛實施攝錄影，並針對車輛檢驗情形，即時進行線上瀏覽稽核，對違反車輛檢驗數位化攝錄影暨遠距視訊系統作業要點之代檢單位，依汽車委託檢驗實施辦法及本所汽車委託檢驗合約辦理。</p> <p>1.8 製作方便的 QRcode，讓民眾用智慧手機「掃一下、滑一下」，</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>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>全國各代檢廠驗車地點及餘額數一目瞭然，驗車不用再白跑！</p> <p>1.9 車、駕籍窗口設置叫號系統，依序辦理民眾案件，並顯示現場等候人數情形。</p> <p>1.10 設置無人自助櫃檯供民眾查詢申辦案件相關資訊。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>牌照駕照管理科</p> <p>牌照駕照管理科</p>
	2. 案件處理流程主動回應程度	<p>2.1 為加強民眾與業者親送公文書(陳情書、申請書等)之管理，收受上述文書時，提供收據給民眾，並登記表單與掛文號。</p> <p>2.2 訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制。</p> <p>2.3 接獲民眾提出之申訴案件，承辦同仁於處理完畢後，主動以電話先行與申訴人聯繫並告知處理情形，同時以正式公文函覆之。</p> <p>2.4 強化車輛定檢通知，針對滿5年第一次定檢車輛與前次定檢有逾期之車輛，提早一個月以明信片通知。</p> <p>2.5 針對檢驗不合格之車輛，檢驗或簽證人員將不合格之項目主動告知車主，同時列印檢測記錄予車主，並對車主解說相關檢測標準。</p> <p>2.6 針對違規車輛(如重大事故、變更軸距、改裝車身、改裝車輛設備等)臨時檢驗之通知，務必確實送達，另針對列管車輛並以電話追蹤，督促完成改善。</p> <p>2.7 受理動產擔保交易案件，通知退件案件或完成案件。</p> <p>2.8 職業駕駛執照定期審驗通知</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>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>牌照駕照管理科</p> <p>牌照駕照</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>及逾審裁罰前再通知。</p> <p>2.9 於汽燃費雙掛號催繳前一個月，主動先行寄發郵簡通知或以電話提醒車主按時繳納燃料費，以提高徵收績效。</p>	持續辦理	管理科 汽燃費稽徵科

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
二、機關形象及顧客關係				
(一)機關形象	1. 服務設施合宜程度	<p>1.1 完善服務櫃台、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、身障專用盥洗室等）。</p> <p>1.2 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>1.3 提供書寫台、電腦（網路）、飲水機、公用電話、影印機、停車位、老花眼鏡、漂書櫃、洽談區；宣導資料、免費WIFI無線上網等。</p> <p>1.4 提供多元服務設施：多媒體導覽專區、電子公路監理網、無人自助櫃台、自動體外心臟電擊器(AED)、選號即顯示機、多媒體櫃台叫號機、母嬰親善停車位、加水充氣站。</p> <p>1.5 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>1.6 定期檢查與維護服務設施，以確保其品質。</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>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>
	2. 服務行為友善性及專業性	<p>2.1 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>2.2 製作榮譽榜，並將優良品蹟E化分享予社會大眾。</p> <p>2.3 定期辦理服務禮儀訓練。</p> <p>2.4 定期辦理電話禮貌訓練及電話禮貌測試，並依據政府服務品質獎「電話禮貌測試量表」</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>各單位</p> <p>秘書室</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		評分。		
		2.5 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。	持續辦理	秘書室
		2.6 每季辦理服務禮貌模範人員評選，塑造親切友善洽公環境。	持續辦理	秘書室
		2.7 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，避免民眾來回補件。	持續辦理	各單位
		2.8 由同仁自組工作圈訂定服務應對 SOP 並定期演練，以統一服務應對標準，提升民眾滿意度。	持續辦理	各單位
		2.9 服務人員配戴識別證，方便民眾識別。	持續辦理	各單位
		2.10 定期辦理組織學習活動。	持續辦理	各單位
		2.11 定期參加各類工作研討會或研習課程。	持續辦理	各單位
		2.12 定期辦理監理大會考，提升同仁專業勝任度。	持續辦理	秘書室
		2.13 建置知識庫系統資料共享平台。	持續辦理	各單位
		2.14 設置汽電腦筆試模擬練習機，提供外籍、不識字、不熟悉電腦操作的民眾練習使用，並依民眾需求，安排專人教導與協助考照。	持續辦理	考驗檢驗管理科
		2.15 「初領機車駕駛執照安全駕駛講習」，於機車領照前施予 1.5 小時的道安講習課程，減少民眾自學機車考照後事故率，提昇民眾對車輛視野死角、內輪差及安全防禦駕駛觀念。	持續辦理	考驗檢驗管理科
		2.16 「試辦汽車道路駕駛考	持續辦理	考驗檢驗

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>驗」，讓初考取駕照民眾實際上路體驗(協調轄管駕訓班，每期 2 名學員參與)，路考結果分析將作為總局後續推動參考。</p> <p>2.17 提供定檢小貼紙，讓民眾貼於擋風玻璃下，提醒其下次驗車時間。</p> <p>2.18 專案或胎紋不足臨檢，設置專線專人臨檢，採隨到隨驗，免排隊、免等候服務。</p> <p>2.19 針對新領牌或更換車牌車輛，提供號牌懸掛規格量測服務，並主動告知車主合適之號牌型式。</p> <p>2.20 主動電腦挑檔，針對早期車籍資料規格不完整之拖車進行車輛型式與相關規格補登。</p> <p>2.21 「考汽車駕照、送機車駕照」，於駕訓班設置機車路考場，結合駕訓班路考日舉辦下鄉機車考照，並洽高雄市政府環保局配合增加機車驗排氣服務，除方便民眾就近參加機車考照與換照外，駕訓班學員汽車路考及格後亦可當場領取汽車駕照並進行機車路考領照，可達監理、駕訓班、學員與民眾四贏局面。</p> <p>2.22 本所假日門市於每月第 1 週星期六上午舉辦汽、機車假日考照；苓雅站於每月第 3 週星期六上午舉辦機車假日考照服務。</p> <p>2.23 輔導弱勢機車考照，滿足民眾行的權利：規劃每月定期開辦不識字、外籍或有須要協助的民眾筆試考照輔導，安排專</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>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>管理科</p> <p>考驗檢驗 管理科</p> <p>考驗檢驗 管理科</p> <p>考驗檢驗 管理科</p> <p>考驗檢驗 管理科</p> <p>考驗檢驗 管理科</p> <p>考驗檢驗 管理科</p> <p>考驗檢驗 管理科</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>人以國、台雙語方式講授並安排電腦上機實作教學。</p> <p>2.24 為提高防制酒駕效果，於道安、機車考前講習安排學生配戴 3D「酒駕實境眼鏡」實際體驗酒駕情境，感受酒駕危險。</p> <p>2.25 「蒐集民眾手機及 e-mail 資訊，強化定檢通知」，建置網站供民眾自行輸入，並透過代檢廠進行手機及 e-mail 蒐集，對將到期仍未驗車民眾進行通知，以降低逾檢率。</p> <p>2.26 改善大型車輛檢驗候檢時間，以檢驗線雙人前、後同時驗車，節省民眾候檢時間 50%(約 28 分鐘)。</p> <p>2.27 推動代檢廠檢驗紀錄表無紙化，落實節能減碳。</p> <p>2.28 推動代檢廠解繳規費單條碼化，降低解繳國庫金額錯誤率。</p> <p>2.29 鼓勵代檢廠設置 LED 看板，強化交通政令宣導。</p> <p>2.30 每月定期開設交通安全定期講習班，與苓雅監理站採取分流方式，節省民眾路程與時間，方便民眾就近講習。</p> <p>2.31 每月駕訓班與代檢廠實施不定期督導，督促業者能落實各項規定。</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>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p> <p>考驗檢驗管理科</p>
	3. 服務行銷有效程度	<p>3.1 主動發布具吸引力與專業性新聞稿，提升新聞露率。</p> <p>3.2 結合報社出版之農民曆廣告版面宣導重點業務。</p> <p>3.3 主動安排廣播電台訪談，宣導監理業務及交通安全。</p> <p>3.4 透過本所網頁、Youtube、FB 粉絲團、數位電子看板、LED</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>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		跑馬燈等電子媒體宣導最新消息及各項監理業務。		
		3.5 結合本所內外各項活動強力宣導為民服務措施。	持續辦理	各單位
		3.6 編印為民服務白皮書及各項業務說明單，供民眾索取，達廣泛宣導效果。	持續辦理	各單位
		3.7 針對地理位置偏遠、新住民及年長不識字民眾開辦下鄉機車考照服務。	持續辦理	考驗檢驗管理科
		3.8 機關或團體申請人數達 15 人，即派員前往授課，協助考取駕照。	持續辦理	考驗檢驗管理科
		3.9 每年配合高雄市政府辦理幼童車研習，除車輛基本設備與駕駛安全宣導外，並進行路考測驗。	持續辦理	考驗檢驗管理科
		3.10 成立「安全駕駛教育中心」，規劃 7 項課程，推動交通安全教育宣導系列活動，以減少 A1、A2 類及老年人交通事故。	持續辦理	考驗檢驗管理科
		3.11 開辦「機車星光野地安全防衛駕駛訓練營」推廣活動，模擬夜間經常「肇事時段」、「肇事地點」及「肇事原因」等實時、實地、實況，學、術科課程同步演練，以降低肇事率。	持續辦理	考驗檢驗管理科
		3.12 高齡者駕照老化保留及交通安全推廣，結合高雄市政府社會局文康休閒巡迴服務，並配合卡拉 ok 專車宣導。	持續辦理	牌照駕照管理科
		3.13 訂定「汽車運輸業重大交通事故緊急應變計畫」，與高雄市政府警察局組成監警聯合稽查小組，加強取締，守護民眾行的安全。	持續辦理	運輸稽查管理科

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
(二)顧客滿意情形	1. 機關服務滿意情形	1.1 定期辦理各項服務滿意度調查，並提出改善服務措施，且有執行績效。	持續辦理	各單位
		1.2 針對內部同仁進行滿意度調查，以了解組織發展及服務品質提升之關鍵。	持續辦理	人事室
		1.3 建立服務滿意度追蹤回饋制，達成服務滿意度較上一年度提升5%的目標。	持續辦理	各單位
	2. 民眾意見回應與改善情形	2.1 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，並提供洽談諮商服務。	持續辦理	秘書室
		2.2 廣開民眾建言管道，設置網頁首長信箱，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。	持續辦理	秘書室
		2.3 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或請陳情人上網站填答滿意度調查表），確定民眾抱怨事項已獲得改善。	持續辦理	秘書室
		2.4 定期辦理民眾意見處理滿意度問卷調查與分析，據以提出改善措施。	持續辦理	秘書室

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
一、資訊提供及檢索服務				
(一)資訊公開適切性與內容有效性	1. 資訊公開程度及內容正確程度	1.1 針對一般民眾需求，機關網頁提供機關願景、業務介紹、相關法令、最新消息、公告事項、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、意見信箱、處理民眾抱怨案件之規定、申請書表下載等。	持續辦理	資訊室
		1.2 網站設置主動公開資訊專區，項目以「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開之政府資訊為主。	持續辦理	資訊室
		1.3 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。	持續辦理	資訊室
		1.4 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。	持續辦理	資訊室
		1.5 建立「危險物品運送專區」，連結至本所轄管之運送人員訓練機構之網頁，供民眾作為選擇訓練地點之參考。	持續辦理	運輸稽查管理科
		1.6 將轄管遊覽車客運業者之違規情形揭露於本所網頁「營業大客車專區」中，供用車民眾參考。	持續辦理	運輸稽查管理科
(二)資訊資訊檢索完整性與便捷性	1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度	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。	持續辦理	資訊室
		1.2 機關網站資訊標示符合分	持續辦理	資訊室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		類檢索規範 1.3 網站檢索及互動功能簡單易用，並提供 2 種以上進階檢索功能。 1.4 網站通過第一優先等級以上之無障礙檢測，並取得認證標章。 1.5 網站定期或大幅度改版時使用工具重新檢測是否符合無障礙規範。 1.6 改善網站版面配置以符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	持續辦理 持續辦理 持續辦理 104 年 6 月	資訊室 資訊室 資訊室 資訊室
二、線上服務及電子參與				
(一)線上服務量能擴展性	1. 線上服務提供及使用情形	1.1 提供線上申辦項目數及件數之成長率。 1.2 提供異動登記網路預約服務，民眾於線上預約辦理案件時間，屆時可至特定窗口辦理。 1.3 提供線上活動報名系統，當本所舉辦活動時民眾可於線上報名。 1.4 提供民眾申請案件線上申辦進度查詢。 1.5 針對申請汽燃費【約定扣款】之營業車業者，倘歷史紀錄均正常扣繳，且申請扣款帳號不變者，其後續增車後之約定扣款申請手續，擬提供線上辦理。	持續辦理 持續辦理 104 年 6 月 104 年 6 月 持續辦理	資訊室 資訊室 資訊室 資訊室 汽燃費稽徵科
(二)電子參與多樣性	1. 電子參與多元程度及互動回情形	1.1 提供民眾討論或反應機制。 1.2 提供網路滿意度調查。 1.3 提供 Facebook、YouTube 等 Web 2.0 網路社群。	持續辦理 持續辦理 持續辦理	資訊室 資訊室 資訊室

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、創新服務情形	1. 有價值的創意服務	1.1 104年2月1日開始，駕訓班學員參加本所試辦的道路駕駛，該班亦須指派考驗員擔任監考人員，一併參加道路駕駛考驗，熟悉實際道路考驗情形。	持續辦理	考驗檢驗管理科
		1.2 駕訓班講師教學訓練暨競賽：為增進「民營汽車駕駛人訓練機構」道路交通管理法規講師及汽車構造講師之本職學能，盼藉由簡報製作訓練暨試講競賽，督促其精進上課教材內容編制，使授課內容得以與時俱進並提昇講師講授技巧，以增進課堂上與學員之互動並提升學習成效。	持續辦理	考驗檢驗管理科
		1.3 駕訓班原地路考最佳考驗路徑之研究：駕訓班招生旺季學員爆滿，常見術科上課大排長龍等候練習現象，此一普遍情形，激發本研究計畫，期能找到解決之道，以改善現狀。	持續辦理	考驗檢驗管理科
		1.4 建置本所大型重型機車檢驗線。	持續辦理	考驗檢驗管理科
		1.5 為提升本所 FaceBook 能見度及粉絲團人數，舉辦『高市所 Fb 陪您歡慶春節！好禮大方送！！』微型活動。	持續辦理	考驗檢驗管理科
		1.6 機車星光考照：為落實便民服務，滿足因上班、上課之限制，無法於正常上班時間參加機車駕駛執照考驗之民眾需求，及推廣道路交通安全，降低 A1 類交通事故死亡率，擬結合「機車考照」	持續辦理	考驗檢驗管理科

		<p>與夜間「機車星光野地安全防衛駕駛訓練營」推廣活動，開辦「機車星光考照」活動。</p> <p>1.7 建立代檢廠檢驗異常清單於雲端硬碟上，供代檢廠每日檢視上傳檢驗資料至第三代公路監理資訊系統時所發生異常情形，能即時清查錯誤，重新上傳資料，落實車輛檢驗作為。</p> <p>1.8 設置車、駕籍單一窗口，於源頭分流，即民眾辦理車、駕籍業務時，其號碼單仍區分駕籍及綜合 2 種號碼單，以利單純車、駕籍案件快速辦理；倘為併辦理車、駕籍業務者，民眾抽取任一號碼單，即於同一窗口將車、駕籍業務一併受理完竣，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p> <p>1.9 訂定「高齡駕駛人安全駕駛宣導計畫」，執行交通安全推廣，結合高雄市政府社會局文康休閒巡迴服務，並配合卡拉 ok 專車宣導。</p> <p>1.10 推動多元繳納 A P P： 由公路總局資訊室、監理組及中華電訊數據通信分公司於公路監理服務網建置 A P P 程式下載功能，以及提供繳款通知訊息申請及繳款方式服務，民眾可下載 A P P 至智慧型手機或平板電腦，於收到繳款通知訊息後，即可選擇使用信用卡／金融卡繳費，或者下載 Q R code 條碼至便利商店繳</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續推動</p>	<p>考驗檢驗管理科</p> <p>牌照駕照管理科</p> <p>牌照駕照管理科</p> <p>汽燃費稽徵科</p>
--	--	--	---	--

		款，超越時空限制，提供無所不在的貼心服務。		
	2. 創新服務標竿學習效益	2.1 提出具有標竿學習效益之創新服務。	持續辦理	各單位
	3. 組織內部創新機制及運作情形	3.1 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。	持續辦理	各單位
		3.2 所推動的創新服務措施與組織內部創新機制，應內化為機關（單位）運作一部分。	持續辦理	各單位

伍、實施步驟：本項執行計畫轉知本所所屬監理站，據以辦理並訂定執行計畫。

陸、績效評估：

- 一、本所為民服務考核小組將不定期（得每半年1次）實地查核各監理站服務品質推動及執行情形。
- 二、各監理站應成立提升服務品質工作小組，加強辦理平時測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，作為年度服務績效之評審依據。
- 三、本計畫推動期程自104年1月至12月，以年度為期，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。