

交通部公路總局高雄市區監理所 105 年度提升服務品質執行計畫

105 年 2 月 17 日高市監秘字第 1050006758 號函訂定
105 年 8 月 31 日高市監秘字第 1050050583 號函修正

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」及國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函頒「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫及作業手冊」。
- 二、交通部提升服務品質實施計畫。
- 三、交通部公路總局 105 年度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、促使機關資訊透明化，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：

一、服務流程

(一)服務流程便捷性

推動作法		完成期限	承辦單位
執行項目	1. 單一窗口全功能程度		
1.1	提供臨櫃單一窗口，以內部橫向作業替代民眾奔波，「一處收件、全程服務」、「全櫃員式服務窗口」，如增加牌照稅及燃料費收繳服務。	持續辦理	各單位
1.2	依業務特性設置客製化窗口，提供專辦服務，縮短民眾等候時間。	持續辦理	各單位
1.3	整合行政資源推動偏遠地區跨機關合作，打造無人監理所，設置監理自助櫃檯及視訊服務櫃檯服務，以網路代替馬路。	持續辦理	各單位
1.4	成立用路人話務中心，提供電話服務窗口。	持續辦理	各單位
執行項目	2. 申辦案件流程簡化程度情形		
*書表及核章數減量：			
2.1	推動申辦案件應備文件種類、核章數減量，供免填書表服務，加速作業效率與資料正確性。	持續辦理	各單位
2.2	汽機車駕照筆試隨到隨考全面E化。	持續辦理	考檢科

推動作法	完成期限	承辦單位
2.3 推動 G2B 公文電子交換，提昇行政效率，節省公文往返時間。 *減少申辦案件檢附之證明文件：	持續辦理	各單位
2.4 運用跨機關電子閘門或資訊共享平台查詢相關資料，簡化申辦案件流程與應備文件。	持續辦理	各單位
2.5 建置車輛安審圖說查詢系統，圖說 e 查詢，並免除列印紙本之困擾。	持續辦理	考檢科
2.6 推動外籍人士資料運用管理，簡化資料調閱公文往返流程，提升行政效率。 *善用網路資訊科技：	持續辦理	各單位
2.7 建置牌照登記書、異動登記書影像數位化管理系統，方便承辦人員線上查詢，縮短存檔與調閱作業時間。	持續辦理	牌照科
2.8 善用M3人車歸戶系統整合功能，提昇作業流程便捷性。	持續辦理	各單位
2.9 提供網路預約考照、洽辦車駕籍異動服務，維持服務品質。	持續辦理	各單位
2.10 路檢聯稽「行動尖兵」裝置，提升執勤效率。	持續辦理	運管科
2.11 提供多元便捷非臨櫃服務管道，落實「全年服務不打烊、服務據點再延伸」。	持續辦理	各單位
2.12 提供號牌競標及網路選號服務，公開、透明辦理車牌編號與核發作業。	持續辦理	牌照科
2.13 加強推廣監理服務網及監理服務APP，方便民眾線上查詢及繳納汽車燃料使用費。	持續辦理	各單位
2.14 提供超商、金融機構及郵局等多元化汽燃費繳費管道。	持續辦理	汽燃費科
2.15 跨越服務區域，延伸服務觸角，挺進偏遠地區設置監理自助櫃檯、遠距視訊、公務包傳真情及機車輔導考照。	持續辦理	考檢科 牌照科
2.16 推動汽燃費電子帳單，免除郵寄時間、郵資成本。	105年12月	汽燃費科
2.17 推動法人車輛可使用負責人之信用卡/金融卡繳納汽燃費，使公司行號收費更便捷。 *其它流程簡化措施：	持續辦理	汽燃費科
2.18 研發觸觸為民APP，即時掌握窗口現況，動態調配服務人員，維持民眾等候人數/窗口數<3人，民眾等時間<10分鐘之服務水準。	持續辦理	牌照科 資訊室
2.19 強化服務台功能，趨前分散窗口業務，縮短臨櫃處理時間。	105年10月	牌照科
2.20 開辦「中午不打烊」、「假日門市」服務，滿足民眾需求。	持續辦理	各單位
2.21 改善大型車輛檢驗流程瓶頸、設置專案檢驗專區。	持續辦理	考檢科
2.22 小型車輛檢驗採親辦、代辦分流，為親辦者提供代駕服務，並縮短車輛檢驗時間。	持續辦理	考檢科
2.23 駕訓班團體申辦學照與筆試分流，南高雄駕訓班就近至苓雅監理站辦理。	持續辦理	考檢科 苓雅站
2.24 跨機關聯合服務N合一，戶籍異動同步受理車、駕籍地址變更，節省民眾往返監理機關的時間。	持續辦理	牌照科
2.25 提供臨櫃民眾現金以外繳納規費選擇。	105年7月	各單位
2.26 推動債權憑證電子化，減少人力及行政作業成本。	105年9月	汽燃費科

推動作法	完成期限	承辦單位
2.5 每月辦理服務禮儀實境演練。	持續辦理	各單位
2.6 每季辦理電話禮貌實境演練及每月電話禮貌測試，並依據政府服務品質獎「電話禮貌測試量表」評分。	持續辦理	各單位
2.7 每季辦理服務禮貌模範人員評選，營造親切友善洽公氛圍。	持續辦理	秘書室
2.8 跨機關合作辦理「秘密客」為民服務電話禮貌測試，增加外部評鑑機制。	持續辦理	秘書室
2.9 設置愛心窗口提供貼心服務。	持續辦理	牌照科
2.10 推動檢驗心禮貌運動。	105年7月	考檢科
2.11 製作「駕照考試沒教的事」小手冊，貼心提供駕駛人參閱。	105年8月	考檢科
2.12 全面試辦汽車道路駕駛考驗，促進新手駕駛安全上路。	105年3月	考檢科
2.13 調查高雄小港機場旅運需求，新闢高雄小港機場至墾丁快線，滿足民眾需求，從根本減少白牌車違規。	105年5月	運管科
2.14 透過監警聯合路邊檢查及建置排班最佳化智慧庫，加強各式車輛安全檢查及違規稽查取締，守護行車及用路人安全。	持續辦理	運管科
2.15 訂定預警機制管理計畫，進行貨運、貨櫃及遊覽車業者管理分析，對高風險業者加強管理。	持續辦理	運管科
2.16 辦理連續假期疏運事宜，為民眾照亮安全回家的路。	持續辦理	運管科
2.17 執行遊覽車客運評鑑，並公布優良廠商，供消費者租車參考。	持續辦理	運管科
2.18 協助臺東縣延平鄉推動需求反應式公共運輸服務。	持續辦理	運管科
2.19 彙整民眾關心之監理業務，以懶人包協助民眾快速瞭解監理常識。	持續辦理	各單位
*服務專業性:		
2.20 加強員工教育訓練。	持續辦理	各單位
2.21 定期辦理監理大會考，提升同仁專業知能。	持續辦理	各單位
2.22 辦理轄管業者及志工同仁座談會及教育訓練，以全方位提升內外服務專業度。	持續辦理	各單位
2.23 針對業務檢討召開工作圈，以因應法規修正、業務推展及服務應對 SOP，落實服務一致性。	持續辦理	各單位
2.24 推動「知識管理 Follow me」，提供同仁組織學習平台，進行業務宣導或專題報告、禮貌應對訓練及實境演練。	持續辦理	各單位
2.25 落實服務作業標準化，使同仁遵照 SOP 規範，確保服務品質及減少民眾對員工之質疑。	持續辦理	各單位
2.26 匯集各項業務 Q&A，做為平時電話測試題庫之參考，並有效瞭解同仁是否能精準回應問題及回應內容的「正確率」。	持續辦理	各單位
2.27 各項業務窗口辦理定期電腦系統中斷演練，以精進同仁緊急狀況應變能力。	持續辦理	各單位
2.28 辦理標竿學習，拓展服務視野，觀摩其他組織之優勢，轉化為本所建議及創意構思。	持續辦理	各單位
2.29 建置知識資料共享平台，提供各科室傳輸交換業務資料電子檔案，讓全體同仁分享最新資源。	持續辦理	資訊室
2.30 對於新進同仁配有專屬輔導員，指導相關法令及實務作業，以縮短適應期並能提升專業知能。	持續辦理	各單位
*提升外語服務:		
2.31 編制中越語對照行車安全教材，輔導新住民熟識台灣的道路環境與交通法規，協助其順利取得駕照。	105年9月	考檢科

(二)顧客滿意情形

推動作法		完成期限	承辦單位
執行項目	1. 機關服務滿意情形		
1.1	辦理 105 年度服務品質滿意度調查，積極優化為民服務作為。	105年6月	秘書室
1.2	辦理 105 年度內部員工滿意度調查，掌握組織發展及服務品質提升之關鍵。	105年6月	人事室
1.3	定期辦理「汽車駕駛人訓練班滿意度」，提報公路總局作為施政參考。	持續辦理	考檢科
1.4	定期辦理「初領機車駕駛執照安全駕駛講習滿意度調查」，提報公路總局作為施政參考。	持續辦理	考檢科
1.5	辦理「機車星光野地安全防衛駕駛訓練營滿意度調查」，瞭解民眾意見，不斷精進訓練效益。	持續辦理	考檢科
1.6	辦理「檢驗人員服務滿意度出口民調」，督促、提昇技術人員服務品質。	持續辦理	考檢科
1.7	辦理「窗口服務滿意度即時調查」，遇有民眾不滿意情形，由主管立即解決，竭力即時消弭民怨。	持續辦理	各單位
1.8	定期辦理「酒駕專班滿意度調查」，提報公路總局作為施政參考。	持續辦理	考檢科
1.9	辦理「偏鄉服務滿意度調查」，持續精進公路監理趨前服務客製化之質與量。	持續辦理	牌照科
1.10	辦理「105年交通情家園心」活動滿意度調查，優化未來每年交通宣導活動。	105年5月	各單位
1.11	網站線上滿意度調查，隨時蒐集民眾意見。	持續辦理	資訊室
1.12	滿意度調查報告應說明信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。	持續辦理	各單位
1.13	各項服務滿意度調查結果，應提出改善服務措施，且有執行績效。	持續辦理	各單位
執行項目	2. 民眾意見回應與改善情形		
2.1	訂定人民陳情案件處理流程，妥善處理民眾意見、抱怨及新聞輿情。	持續辦理	秘書室
2.2	成立輿情因應暨災害緊急應變小組。	持續辦理	各單位
2.3	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	各單位
2.4	建立電子信箱陳情案件滿意度調查機制。	持續辦理	秘書室
2.5	提供民眾多元化反映管道，並不分現場或非現場：如電話、網路、電子郵件、書面、媒體等均能積極處理妥善回應。	持續辦理	各單位
2.6	每半年辦理人民陳情案件滿意度調查結果分析及檢討，並持續精進。	持續辦理	秘書室
2.7	統計、分析並檢討民眾意見處理、回應時效與機制。	持續辦理	各單位

構面貳、資訊網路服務：

一、資訊提供及檢索服務

推動作法		完成期限	承辦單位
執行項目	1. 資訊公開適切性與內容有效性		
1.1	依「政府資訊公開法」於網站設置資訊公開專區，主動公開政策及服務資訊，並定期檢視更新。	持續辦理	各單位
1.2	公開之資訊或政策簡明、易讀、易懂性，利於供民眾查閱。	持續辦理	各單位
1.3	網站提供之文件為可編輯者採用 ODF 格式；非可編輯者，採用 PDF 格式。	持續辦理	各單位
1.4	辦理 ODF 開放文書格式教育訓練。	105 年 4 月	資訊室
1.5	主動盤點並於網站揭露依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料供民眾應用。	持續辦理	資訊室
1.6	確保網站資訊標題、內容一致、超連結有效正確、引用他人資料標明來源出處或版權，並提供連結。	持續辦理	各單位
1.7	訂定「高雄市區監理所暨所屬網頁檢視計畫」，推動各單位平日自主檢核、每月交互檢視及不定時抽核，積極維護網站(頁)資訊。	持續辦理	資訊室
1.8	定期進行網站無效連結偵測，確保超連結均為有效。	持續辦理	資訊室
1.9	推動公路監理「Top 10」系列專題，透過大數據發掘相關主題，進行資料蒐整與分析，並定期更新。	持續辦理	各單位
執行項目	2. 資訊檢索完整性與便捷性		
2.1	網站提供關鍵字全文檢索、常用關鍵字、分類檢索等資料檢索方式。	持續辦理	資訊室
2.2	網站資料加註「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」等3種分類標示，並提供分類檢索服務及其說明與使用範例。	持續辦理	資訊室
2.3	網站通過第一優先等級(A+)以上之無障礙檢測，並取得認證標章。	持續辦理	資訊室
2.4	定期進行無障礙檢測確保符合規範。	持續辦理	資訊室
2.5	網站採響應式網頁(RWD)設計，依不同瀏覽裝置，提供最合適版面。	持續辦理	資訊室
2.6	網站首頁提供分眾服務，並進行頁面點擊次數分析，將常被使用連結置於明顯處。	持續辦理	資訊室

二、線上服務及網路參與

推動作法		完成期限	承辦單位
執行項目	1. 線上服務量能擴展性		
1.1	網站提供申請書表下載專區，供民眾下載使用。	持續辦理	資訊室
1.2	網站提供線上申辦、異動登記網路預約、電子郵件通知、線上活動報名等服務。	持續辦理	資訊室
1.3	監理服務網及監理服務 APP 提供線上繳費功能。	持續辦理	各單位
1.4	積極宣導推廣，鼓勵民眾運用線上服務。	持續辦理	各單位
1.5	提供英文版網站、雙語詞彙、監理業務英語	持續辦理	各單位
1.6	網站提供汽、機車駕照 8 國文字 10 種語音筆試題庫及線上隨	持續辦理	各單位

推動作法		完成期限	承辦單位
機模擬考服務。			
1.7 新增英語版線上申辦服務。		105年10月	資訊室
1.8 新增載運危險物品車輛清冊線上作業服務。		105年4月	運管科
1.9 新增遊覽車業專辦交通車業務備查申請線上服務。		105年4月	運管科
執行項目	2. 網路參與應用情形		
2.1 網站提供意見信箱、問卷調查、討論區、建議區等服務，提供民眾討論或反應意見。	持續辦理		資訊室
2.2 新增網站線上諮詢功能，供民眾諮詢監理相關問題，並由本所專責團隊線上回覆。	105年10月		各單位
2.3 提供 Facebook 粉絲團及 YouTube 等 Web2.0 網路社群，定期與民眾互動及回應，提高民眾參與度。	持續辦理		秘書室

構面參、創新加值服務：

一、創新服務情形

推動作法		完成期限	承辦單位
執行項目	1. 有價值的創意服務		
1.1 服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。	持續辦理		各單位
1.2 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。	持續辦理		各單位
1.3 服務評價回饋：利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至機關（單位）內業務流程之改善	持續辦理		各單位
1.4 行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。	持續辦理		各單位
1.5 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	持續辦理		各單位
1.6 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。	持續辦理		各單位
1.7 公私部門協力與異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。	持續辦理		各單位
1.8 偏遠地區趨前服務：結合公私部門辦理偏遠地區機車考照，同時進行交安宣導、受理車輛定檢、報廢等簡易業務；協調環保局，跨機關至委託代檢單位、駕訓班辦理機車排氣檢驗。	持續辦理		各單位
執行項目	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
執行項目	3. 組織內部創新機制及運作情形		
3.1 訂定提升服務品質執行計畫。	持續辦理		各單位
3.2 成立「智慧圈」、「親切圈」、「便民圈」、「行動圈」、「效力圈」5大服務品質工作圈研提各項創新服務。	持續辦理		各單位
3.3 以PDCA推動各項創新服務方案，及進行服務品質改善。	持續辦理		各單位

推動作法	完成期限	承辦單位
3.4 每月召開提升服務品質推動小組會議、所務會議、工作圈檢討改善並追蹤列管各項創提案。	持續辦理	各單位
3.5 透過外部秘密客稽核、滿意度調查、內部櫃檯服務不定期抽查，檢視執行成效。	持續辦理	各單位
3.6 標竿政府服務品質獎得獎機關及績優單位，汲取更多創新思維及服務。		

伍、實施步驟：

一、本項執行計畫本所各科室應依計畫進度確實執行辦理。

二、本所所屬監理站，應依所管轄業務特性訂定執行計畫。

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 105 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。