

交通部提升服務品質實施計畫

111.03

壹、依據：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」。

貳、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。

參、推動期程：配合「政府服務躍升方案」推動，並得視整體計畫執行情形，隨時滾進檢討與修正。

肆、實施對象：

- 一、整體服務機關（單位）：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關（單位）；包括：
 - （一）中華郵政股份有限公司所屬各責任中心局。
 - （二）民用航空局所屬各航空站、飛航服務總臺、民航人員訓練所。
 - （三）觀光局所屬各風景區管理處、旅遊服務中心、旅客服務中心。
 - （四）高速公路局所屬各工程處。

- (五) 中央氣象局所屬一等以上測報機構。
- (六) 公路總局所屬各監理所(站)、公路人員訓練所。
- (七) 臺灣鐵路管理局所屬各車站。
- (八) 臺灣港務股份有限公司所屬各分公司。
- (九) 桃園國際機場股份有限公司。(亦兼具「專案規劃機關」類型)
- (十) 航港局各航務中心。

二、專案規劃機關(單位)：指負責統籌規劃服務作業為主之部屬1級機關(單位)；包括：

- (一) 中華郵政股份有限公司。
- (二) 民用航空局。
- (三) 觀光局。
- (四) 高速公路局。
- (五) 中央氣象局。
- (六) 公路總局。
- (七) 臺灣鐵路管理局。
- (八) 臺灣港務股份有限公司。
- (九) 桃園國際機場股份有限公司。
- (十) 航港局。

伍、策略與方法：

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、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。
- (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。
- (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。
- (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。

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。
- (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。
- (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。
- (四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

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，提高業務申辦便捷度。
- (二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，

增加民眾使用意願。

(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。

(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。

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。

(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。

(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。

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。

(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。

(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。

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。

(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。

(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。

(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。

陸、實施步驟：

一、各業務主管機關應依據本實施計畫訂定年度執行計畫，並推動所屬機關（單位）依據該執行計畫，分別訂定執行辦法；執行計畫及執行辦法應主動公開於機關網站及服務場所。

二、除本實施計畫所列之 6 項策略、22 項方法外，各機關應依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定相關執行計畫；計畫內容，應述明具體推動作法、完成期限、預期效益等。執行計畫應為實務性、方法性的執行內容。

三、績效優良者，除得參加年度「交通部服務獎」評獎外，交通部亦將擇優推薦參加行政院「政府服務獎」評獎。

柒、績效評估：

一、各業務主管機關應針對所屬機關執行本計畫成果，自行規劃辦理評審及獎懲，且遴選提升服務品質績效優良機關，提報參加交通部評審，並由交通部依院頒名額遴薦績優機關參加行政院評審及獎勵，相關評審及獎勵辦法另訂之。

二、為落實服務績效評估，各業務主管機關暨所屬執行機關應責成相關單位，成立提升服務品質工作小組，加強對所屬機關平時服務品質之測試及查核，針對缺

失，隨時輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。

- 三、本計畫執行期間，交通部除配合國發會至各執行機關實地查證外，視實際需要得就執行計畫及執行辦法進行查核，並得成立考核小組實地查訪各機關服務品質，或針對特定服務事項進行民意調查，或會同業務主管機關，至各執行機關實地瞭解本計畫推動及執行情形。