實施要領	推動作法	執行策略與方法	完成期限	承 <b>/</b> 協辦 單位	預期效益
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	1.建立與民眾相關 業務之標準作業程 序縮短回應時間, 確保資訊正確性。	(1)建置人民陳情案件管理系統,以智慧科技執行查詢、稽催、統計及列表等管理功能管制業,提升公文處理時效及品質。	持續辦理	各單位 (業務 科)	提升為民 服務品 質,以有 效處理人 民陳情案 件。
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		(2)全功能櫃檯標示服務 時間、服務項目及服務人 員,便利民眾洽公,或以 走動式、客製化方式提供 服務。	持續 辦理	業務科 服務區	公開服務 流程,適 時解決民 眾疑慮。
處理的正確 性,並適時檢 討改進流程與 作業方式。	2.建立內部稽核制度,督導作業程序及內容,適時檢討改進流程與作業方式。	(1)建立完整作業程序及 督導考核制度,以檢視各 項服務措施和服務品質, 有效落實為民服務工作。	持續辨理	各單位	運考制以向理以質別 人之念提服,人之念提服,供務,人。如是是,以質別。
		(2)依高公局訂定「服務 區管理要點」處理區站業 務,並適時檢討改進,以 符合需求。	持續 辦理	業務科服務區	有效管理 經營廠商 及服務區 業務。
(二)提供民眾 易讀、易懂、 易用的服務申 辦資訊及進度	1.揭露各項服務項 目之標準作業程序 於高公局及本分局 網站,以利民眾瞭	(1)為利民眾瞭解和使 用,以多元平台(如網 站、1968等)提供本分局 各項服務之查詢。	持續辦理	各單位 (業務 科)(秘 書室)	提供民眾 迅速便捷 的查詢和 應用管
查詢管道,提 升服務流程透 明度。	解案件處理程序及 流程。	(2)訂定「檔案申請作業 要點」,詳細說明應用注 意事項、查詢方式及管道 流程。	持續辦理		道;及推 廣檔案應 用價值和 提升服務
		(3)建置「檔案應用專區 主題網」,提供線上申請 檔案應用,並隨時更新相 關法規及各式應用表格供	持續辦理		傳遞便捷 度。

		民眾下載運用。			
		(1)連結局長信箱及建置	持續	機料及	與時俱
	ETC 及其他作業服	首長信箱之聯絡和申訴管	辦理	保養場	進,掌握
	務功能,簡化流	道。			民眾之興
	程,增加查詢進度				革建議。
	管道,提升服務流	(2)刊登參訪申請、CCTV	持續	各單位	適時更新
	程透明度。	調閱服務流程之查詢管	辦理		申請、
		道。	,, <u></u>		CCTV 調閱
					等流程和
					資訊。
			持續	各單位	重視「人
		申訴、參訪及其他服務作	辦理	(業務	與人之間
		   業流程 e 化,以提升服務		科)	的關係」,
		   流程透明度及執行效率,			提供便民
		簡化作業。			利民的服
					務措施,
					建立和提
					升機關為
					民服務形
					象。
(三)注重服務	1.加強 196 客服專	(1)辦理 1968 客服專線和	持續	北區交	藉專業訓
人員的禮貌態	線及服務區服務台	服務人員之專業能力、服	辦理	控中心	練,優化
度,提高民眾	之功能、專業能	務禮儀訓練,使其熟習諮		業務科	各業務服
臨櫃洽公或網	力、禮儀及電話禮	詢業務。		服務區	務品質,
站使用的便利	貌,嫻熟各項諮詢				展現專業
性,建置合宜	工作,建立「以客				和優質的
的服務環境。	為尊」之服務理				服務形
	念。				象。
		(2)選派具服務熱忱且嫻	持續	各單位	主動協助
		熟業務人員,確保服務品	辦理		申辦業
		質。			務,強化
					導引和服
					務諮詢職
					能。
		(3)有鑒於電話洽公之普	持續	各單位	電話禮貌
		遍,採不定期抽辦電話禮	辦理		係為民服
		貌測試,以持續優化電話			務第一線
		禮貌和服務品質。			工作且代

	2.辦理各項教育訓 練及說明會,提升 同仁服務理念及專 業能力,進而提供 優質服務。	(1)辦理各項教育訓練政 策宣導或講習會,及藉知 識分享平台分享最新資 訊,以增進同仁專業知 能、新創思維與作法。	持續辦理	各單位 (人事 室)	表象查優品增對政解專服路提服和度機,測化質進法策,業務人升務滿。形抽以務 仁和瞭供識用以體質
		(2)鼓勵員工參與多元學習,強化服務專業知能和技術,並取得證照。	持續辦理	各單位 (人事 室)	激發同仁專業能力全服,所以一個學問,不可以一個學問,所以一個學問,不可以一個學問,不可以一個學問,不可以一個學問,不可以一個學問,不可以一個學問,不可以一個學問,不可以一個學問,不可以一個學問,不可以可以一個學問,可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以
(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。	1.辦理全面品質管 理相關工作圈或推 動小組等工作團 隊,成立推動小組 負責推動提升服務 品質任務	成立「服務品質工作小 組」, 串聯政府服務與民 眾需求,持續精進本分局 整體服務品質績效,並推 動及建構智慧服務。	持續辦理	各單位	掌敏以維關送致決質關稅。
	2.強化智慧型運輸 系統,縮短事故處 理時間,保障用路 人行車安全,發展 優質服務。	利用 ITS 智慧型運輸系統 再提升及流程再造,以統 一派遣事故處理系統,縮 短事故處理時間,提供國 道故障/事故車輛旅客載	持續 辦理	交通管 理科北 區交控 中心各 工務段	縮短事故 處理時間。

	T	\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\			<del>                                     </del>
		運服務,保障用路人行車			
		安全。			<b>.</b>
二、重視全程	結合服務區經營廠	建構智慧政府公私協力治	持續	業務科	「與民同
意見回饋及參	商及其他公益團	理模式,以 OT 及 ROT 案	辦理	服務區	行」互助
與,力求服務	體,辦理各項宣	方式委託民間企業管理方			合作。締
切合民眾需求	導、公益活動及展	式,减少政府財政支出,			造政府、
(一)納入民眾	覽,建立民間團體	提供民眾需求的服務。			企業與民
參與服務設計	與機關互動機制。				眾「三
或邀請民間協					贏」而共
力合作,提供					利、共榮
符合民眾需求					局面。
的服務。					
(二)善用各類	1.依服務對象差	(1)運用科學傳播、大眾	持續	各單位	讓民眾及
意見調查工具	異,運用多元行銷	媒體、行動媒體、多媒	辦理		用路人暸
與機制,蒐集	方式(如網頁、社	體、廣播電臺、CMS、			解高速公
	群軟體、App、大	   LED、新聞稿等方式或管			路相關法
-   需求或建議,	 	道,宣導法令、政策、業			令、政
適予調整服務	活動等),宣導適	   務訊息或服務措施,強化			策、業務
措施。	當內容,加強民眾	機關服務形象。			訊息或服
,,,,,	對機關施政及服務	DADIA/404347 D 24 1			務措施。
	的瞭解。		持續	業務科	<b>民眾透過</b>
		道服務區智慧 App」,讓	辦理	服務區	下載 App
		民眾和身障朋友能夠以	/// I.	/1K4//3 C	體驗,能
		720 度的環景地圖瞭解區			充份瞭解
		站內各項設施和服務。			區站內各
					項設施、
					服務及優
					惠活動
					等。
	2.建置民眾建言管	(1)配合高公局網站、局	持續	各單位	多元參
		, ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		台里世	
	道,方便民眾意見	長信箱、服務區服務台、	辦理		與,服務
	表達,並彙編民眾	人民陳情單、1968 電話			躍進。重
	意見,轉換成服務	及App等建置多元溝通			視民眾之
	政策或措施;透過	協調管道,形塑「服務導」			建言和陳
	民眾需求調查,規	向」之互助交流,進而形			情,展現
	劃服務政策或措	成良性循環。 			以客為尊
	施,加強服務,滿				之服務理
	足多元需求。				念,進而

(三)依據服務意民眾大大學的人物,不可以不可以不可以不可以不可以不可以不可以不可以不可以不可以不可以不可以不可以不	1.根據服務對象 類型不合適之滿一 類型不分 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	(2)蒐集需求和新創建 言,規劃並滿足多元需 求,提升施政效能及服務 品質。 以「人本交通」為目標, 效率、為目標全 效率、過速構的不 主軸遵,提供結果、政 主軸適宜,提供結果、建 程 和意見予有關單位進足 關研究和剖析,採取因應 對策,以躍升服務作為。	持辦續理	各單位	形機眾的環 服是值滿鍵滿查升質發重實礎調和改案適和成關間良。 務創與意。意對服和展要務,查建進,宜策政與互性 品造顧的 度於務組至。為參結言方採作略府民助循 質價客關 調提品織關以基考果為 取法。
	2.機關內部同仁滿 意度為影響組織發 展及服務品質提升 之關鍵,應定期針 對內部同仁進行滿 意度調查。	辦理員工滿意度調查,了解行政施政效益及傾聽員工聲音。另不定時舉辦「與分局長有約」座談會,蒐集同仁建言,建立互知互信互助的關懷環境,進而提升整體服務。	持續辦理	秘書室 人事室	「員造服期傾通政服推完進務」、意,意!透和讓施工更,體質的創的」。由溝施和作臻增服。

(四)傾聽民眾 意見,積極回 應,有效協助 民眾解決問 題。	1.建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序,面臨突發狀況時,能迅速且正確回應新聞媒體機制。	(1)制訂媒體採訪和回應 機制及權責分工等作業流 程及程序;並導入媒體監 看群組,俾快速即時的傳 遞通報和回應訊息。	持續辦理	各單位 (秘書 室)	有眾體元遇況有速的報應於播趨,發,、正時回於 期狀能迅確通
		(2)與大眾傳播媒體間建立友善的溝通管道,保持良好的互動關係。	持續 辦理	各單位	適應媒體 需求,致 力機關與 媒體的互 動或滿 足。
		(3)指定專人蒐集及列管 大眾傳播媒體之輿情反映 及路政建議訊息,或依據 問題移請相關單位妥適研 處。	持續辦理	各單位	快確新論會解訊政正象政文益地聞,大正,府面,府宣。精應輿社瞭資塑關大體之。
	2.建置電子申訴管 道,迅速接收及回 應民眾抱怨,提升 處理時效。	(1)重視民眾之建議和陳 情,設置本分局電子信 箱、首長信箱、人民陳情 管道,迅速處理建議、意 見或問題,展現以人為本 的的服務理念。	持續 辦理	各單位 (秘書 室)(機 料及保 養場)	「安心守 護、貼心 服務」。迅 速辦理用 路人 下 下 下 大 下 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大

					速回覆相 關人員。
		(2)E 化申訴管道或改以電子檔取代,及依據本分局「處理人民陳情案件作業要點」,協助用路人或民眾解決各項路政業務疑難問題	持續辦理	各單位	促進政府 與民眾之 和諧,體 現暢通申 訴管道, 並重視和
		(3)於本分局網站提供 「國道高速公路局 ETC 罰 單申訴案件陳述書」電子 檔供民眾下載運用。	持續辦理	業務科	維權短效服能有系上統率理訴案護益處,務。的統,化化民或件民,理提效在管基有及的眾陳。眾縮時升原理礎系效處申情
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	1.提升 1968 客服 專線及服務區服務 台之專業識、對處 理流程及要件之熟 悉度,以便在第一 時間解決民眾問 題,減少民眾抱怨 的機會。	施予 1968 客服專線、服務區之服務台人員各項專業教育訓練,透過服務考核或建立各式重點服務項目之 Q&A,以熟悉並強化作業技能,並迅速、正確、有效地處理民眾問題。	持續辦理	北區交 控中心 業務科 服務區	厚實專業 技能業程 化作業程 序,提升 服務效 能。
附之書表謄 本,提高業務 申辦便捷度	2.定期彙整民眾較常反映或申訴的問題及處理方式更新「常見問題集」(FAQ),提供1968 客服人員、服務區服務台人員及各單位第一線承	於本分局網站建置高速公 路常見問題專區,提供客 服人員參考,俾利即時提 供專業且正確的服務資 訊,進而提升為民服務品 質及滿意度。	持續辦理	各單位	提供用路 人、民眾 快速又便 捷之查詢 管道。

	\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\				
	辦人員參考,提升				
	其對民眾問題回應				
	處理的時效性及正				
	確性				
	3.推動「網路申報	提供「泰山文物陳列	持續	各單位	提供多元
	及申訴系統」用路	室」、「檔案應用」、「申訴	辦理		申辦方
	人申請案件免檢附	   案件   等線上申請或申			式,提升
	紙本申請書線上申	   報,並簡化流程,促進申			服務效
	辨。	辨效能。			能。
(二)衡酌實際		(1)提供多元且易懂、易	持續	各單位	運用智慧
需求,開發線	件公開查詢機制,	操作的案件查詢管道,如	辦理		科技建置
上申辦及跨平	主動提供案件承辦	電話、網路、現場、QR	がけら土		本詢管道
		30 %			
台通用服務,	進度,並提供多元	掃描器及其他科學方式,			並簡化程
增加民眾使用	管道便利民眾掌握	便利民眾及滿足需求。			序,便利
意願。	案件處理情形。				民眾掌握
					查詢進度
					和資訊。
		(2)機關受理案件後,提	持續	各單位	以主動式
		供申請人收件確認訊息,	辦理	業務科	創新服
		超過標準作業時間,主動			務,推展
		告知申請人,逾期原由及			作業資訊
		當前處理進度服務。			公開化及
					作業透明
					化。
	2.提升高速公路電	(1)與地方政府或他機關	持續	北區交	多方合
	   子收費系統便利	   攜手合作建立便利性系	辦理	控中心	作,及時
	性,以提高用路人	統,如 eTag。並以			提供用路
	服務滿意度。	CMS、RGS 等發布行車時			人及民眾
		間資訊。			行車資
		ПОЖИК			訊,減少
					和避讓交
					和西議文     通壅塞。
		(2)治田 田 知 幸 兴 . 业 . 业 . 业	七寸4声	杂数利	,
		(2)運用智慧科技,精進	持續	業務科	提高用路
		及改善電子收費系統。另	辦理		人服務滿
		<b>廣納用路人建議,且針對</b>			意度。
		系統不定期更新和除錯,			
		俾收效用。		t. He s	
(三)推動跨單	1.加強機關間互	(1)不定期舉辦機關參訪	持續	各單位	建立「見

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。	動,及服務業務資源分享,提供民眾 更為便捷的資訊服 務。	或組織學習,強化互動學 習及資源共享,提高核心 競爭力。 (2)與警察廣播電臺合	辦理	人事室	賢思齊」 之間環學 習循環機 制求卓越 表現心。 護民眾更
		作,適時提供交通安全資 訊及措施。	辦理	理科	能瞭解交 通安全等 相關資 訊。
		(3)有效運用服務場所, 積極協調和提供輔導申辦 及收件服務。	持續 辦理	業務科服務區	建立便利 民眾申辦 業務,提 供就近服 務措施。
	2.建置及維運高速公路交通資訊交換平台,提供交通資訊交換系統蒐集之交通資訊交換系統更多。	增設置跨機關資訊整合平 臺,提升政府資訊資源共 享,加強交通控制、路況 資訊、警察廣播電臺等跨 機關資訊共享。	持舞	機保工交理區中工程等,與科管北控各段	利科體與關作協享資短得精效出務用技設其交、調資源資時進率優。智軟備他流溝,訊,訊間疏,質聽可或機合通共和縮取,運產服
(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	1.辦理服務品質研 究發展及改善服務 品質之提案,鼓勵 研究創新突破現 狀,持續改進服務 品質。	檢視現行作業模式,鼓勵 研擬各項創新或興革意 見,發揮創意,突破或落 實創新的服務遞送、改造 行政流程及促進開源節 流。	持續辦理	各單位	提升行政 效率和效 益,精進 為民服務 品質

服務效能。  2.委託民間辦理公 透過委辦、公益團體或與 持續	ロロマケシリ・ムト	• ₹√√ □ □□₩₩₩ ₩	(本)日本祖本 17 (7)(四日中上) 25g	<u> </u>	た 皿 ハ・	
四、關懷多元 對東及城鄉差 距,促進社會 資源公平使用 (一體認服務 對擊屬性差 與,對特殊或 弱勢族群提供 適性服務,降 低其取得服務 的成本。  2.完善無障礙期別 及持應,滿足特殊 或弱勢族群使用 及持施,滿足特殊 或弱勢族群使用 。 從區工度學 成此 之無障 凝檢別,取得認證標 章  2.完善無障礙知,取得認證標 章  2.完善無障礙知,取得認證標 章  2.完善無障礙別,取得認證標 章  4. 公司與一 2.完善無障礙四間 及持施,滿足特殊 或別勢族群使用 一 第四 2.完善無障礙四間 及持續取為 第四 4. 公司與一 在 2.完善無障礙四間 及 3. 公司與一 在 2.完善無障礙四間 及 4. 公司與一 在 2.完善無障礙四間	ID7分XX	共服務,運用社會	其他企業合作,擴大民間		<del>合</del> 単仏 	行」推動
服務,善盡社會責任。    限間的力量達成公務的執行,以節省成本的複成本的複數。   1.網站需配合「身心障礙者權益保障」   2.網站需配合「身心障礙者權益保障」   2.網域無數   2. 實 5.2 條第一度   2. 實 2.		資源、擴大民間參	參與公共事務、節慶或公			建設及服
四、關懷多元 計樂及城鄉差 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 係低其取得服務 的成本。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢疾群使用需 求。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢疾群使用需 求。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢疾群使用需 求。  3.是置並完善無障礙空間 無障礙則所、身心障礙者 停車位及婦幼停車位等設 施・且安排保全或人員經檢,避免事故發生。  其實性不可之 性。  4. 整置 並完善無障礙空間 無障礙則所、身心障礙者 停車位及婦幼停車位等設 施・且安排保全或人員經檢,避免事故發生。  4. 等額 其實於及婦女人人員經檢,避免事故發生。  其實於及學文學 和保護 和保護。 其實於及學文學 和保護 和保護。 其實於及學文學 和保護。 其實於及學文學 和保護。 其實於是學所 和保護。 其實及之路服務 區達置及定期檢視維護網 路服務站。  其實於及學文學 和保護。 其實於一樣,與學不是一個,與學不可是一個,與學不可是一個,與學不是一個,與學不可是一個,與學不可是一個,與學不可是一個,與學不可是一個,與學不可是一個,可是一個,可是一個,可是一個,可是一個,可是一個,可是一個,可是一個,		與公共服務事務。	益活動,提供優質的公共			務。藉由
四、關懷多元對象及城鄉差 1.網站需配合「身心障礙者權益保障性態,與使用者能便用者能便不應,與強力。 2. 完善無障礙之 2. 實別,對線及以鄉差 2. 完善無障礙的 2. 完善,是对的人类的 2. 完善,是对的人类的 2. 完善,是对的人类的 2. 完善,是对的人类的 2. 完善,是对的人类的 2. 是一个人,以简单是一个人,以简单是一个人,是一个人,是一个人,是一个人,是一个人,是一个人,是一个人,是一个人,			服務,善盡社會責任。			民間的力
四、關懷多元 對象及城鄉差 對象及城鄉差 資源公平使用 (一)體密服務 的效 電影響 異,對特殊或 弱勢族群提供 適性服務,降 的成本。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  (二)搭配複合 策略,延伸服 務 的成本。  3.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  (二)搭配複合 策略,延伸服 務 所 及措施,滿足特殊 或弱勢疾群使用需 求。  (二)搭配複合 策略,延伸服 務 所 及措施,滿足特殊 或弱勢疾群使用需 求。  (二)搭配複合 策略,延伸服 務 所 及措施,滿足特殊 或弱勢疾群使用需 表 定 是 要 表 定 是 是 是 定 定 是 是 定 定 会 是 定 定 会 是 是 定 定 会 是 是 定 定 会 是 是 定 会 是 是 定 会 是 是 定 会 是 是 是 定 会 是 是 是 是						量達成公
四、關懷多元 計學及城鄉差 2 1.網站需配合「身心障礙者權益保障 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3						務的執
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。 2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (二)搭配複合 (五) 於下載專區提供 海健原及表單」, 偏遠或交通不 使地區民眾的 預達公路各類申 清程序及表單」, 長眾可直接檢視各 與用網路提供高速公路線 於下載專區提供 海性服務,配合高速公路服務 區建置及定期檢視維護網 路形務站。 (四) 上查詢、申辦及程序下載 所) 是一查詢、申辦及程序下載 所) 是一數。 上查詢、申辦及程序下載 所) 是一數。 服務,配合高速公路服務 區建置及定期檢視維護網 路服務站。 (四) 上查詢、申辦及程序下載 所) 是一數。 上查詢、申辦及程序下載 所) 是一數。 所) 是一數。 於下載專區提供 高速公路各類申 清程序及表單」, 長眾可直接檢視各單 上查詢、申辦及程序下載 所) 是一數。 服務,配合高速公路服務 區建置及定期檢視維護網 路服務站。 (四) 格 解理 各單位 解理 各單位 解理 各單位 解理 為條制。 各單位 解理 為條制。 各單位 解理 為條為 等,最新 類。 為條制。						行,以節
四、關懷多元 對象及域鄉差 吃, (正)搭配複合 (二)搭配複合 (本) 核聯 , 延 (五) 接近 (大) 大) (大) (大) (大) (大) (大) (大) (大) (大)						省成本的
四、關懷多元 計學學及城鄉差 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。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  (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。  (一)應認民眾的 數方 52 條之 2 要求,通過第一優 紹立,本分局積極檢視和 建置無障礙網站,並通過 無障礙檢測,取得認證標 立的方友善性和可及性。  建置無障礙網站,並通過 的操作網 站的友善性和可及性。  建置無障礙網站,並通過 的操作網 站的友善性和可及性。  建置並完善無障礙空間、 持續 本分局網 站的友善性和可及性。  建置並完善無障礙空間、 持續 本分局網 站的友善性和可及性。  建置並完善無障礙空間、 持續 本分局網 站的友善性和可及性。  是置近完善無障礙空間、 持續 本分局網 站的友善性和可及性。  是置近完善無障礙空間、 持續 本分局網 站,突顯 本分局網 站的友善性和可及性。  是置近完善無障礙空間、 持續 各單位 維護使用 者之權 益,給予 生活的便 利、保障和保護。  是正面詢、申辦及程序下載 辦理 解高公局 業務執 掌,最新 消息等服 務價近性。  於下載專區提供 這是置及定期檢視維護網 以 第四位 讓民眾瞭 解高公局 業務執 掌,最新 消息等服 務價近性。						支出,增
四、關懷多元 1.網站需配合「身 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。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  (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。  (四)						進公共服
四、關懷多元 對象及城鄉差 近,促進社會 資源公平使用 (一)體認服務 對象屬性差 與,持續取得 影談讚標章。 1.網站需配合「身 心障礙者權益保障 (一)體認服務 對象屬性差 與對特殊或 弱勢族群提供 適性服務,降 低其取得服務 的成本。 2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。 (二)搭配複合 策略,延伸服 務據點,提高 高達或交通不 便地區民眾的 服務可近性。 1.網站需配合「身 作機能,讓使用者能便 利、順暢且無障礙的操作 建置無障礙網站,並通過 強質無障礙檢測,取得認證標 章 2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。 (二)搭配複合 策略,延伸服 務據點,提高 高達或公路各類申 務據點,提高 偏趨或交通不 便地區民眾的 服務可近性。 1.網站需配合「身 作機能,讓使用者能便 利、與電無障礙機關,取得認證標 章 章 2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。 達置並完善無障礙空間 及排除全或人員巡 檢,避免事故發生。 達用網路提供高速公路線 排理 道,給予 生活的便 利、保障 和份保護。 運用網路提供高速公路線 持續 解理 為。 為。 達可)人類。 運用網路提供高速公路線 所、身心障礙 類理 上查詢、申辦及程序下載 所。 通達型及定期檢視維護網 所。 通達型公路服務 區建置及定期檢視維護網 路服務站。 路服務站。 路服務站。 路服務站。 第四 於下載事區提供 「高速公路各類申 高達程序及表單」, 長眾可直接檢視各 便地區民眾的 頂申請規定及程 序,並直接下載表 單,增加民眾申辦 之便利性。						務的效
對象及城鄉差 心障礙者權益保障 法」第52條之2 實源公平使用 法」第52條之2 要求,通過第一優 法」第52條之2 要求,通過第一優 大等級以上之無障 難檢測,持續取得 證置無障礙網站,本分局積極檢視和 建置無障礙網站,並通過 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。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  (二)搭配複合 策略,延伸服 「高速公路各類申 請程序及表單」, 民眾可直接檢視各 便地區民眾的 服務可近性。  於下載專區提供 「高速公路各類申 請程序及表單」, 民眾可直接檢視各 便地區民眾的 限務可近性。  如 於下載專區提供 「高速公路路類 區建置及定期檢視維護網 路票 解高公局 業務執 章 財而民眾申辦 之便利性。						率。
世,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。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  (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。  法」第52條之2 要求,通過第一優 先等級以上之無障 經檢測,持續取得 之完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  (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。  法」第52條之2 要求,通過第一優 經檢測,取得認證標 章  建置並完善無障礙空間、 無障礙廁所、身心障礙者 停車位及婦幼停車位等設 施,且安排保全或人員巡 檢,避免事故發生。  持續 和保護。 達面之路及類神 清程序及表單」, 服務,配合高速公路服務 區建置及定期檢視維護網 路服務站。  「高速公路各類神 清程序及表單」, 展眾可直接檢視各 項申請規定及程 序,並直接下載表 單,增加民眾申辦 之便利性。  初、解理  其續 各單位 讓民眾瞭 解高公局 業務執 。 路服務站。  「為予 生活的便 利、保障 和保護。  其續 各單位 讓民眾瞭 解高公局 業務執 。 路服務站。  第四 路服務站。  「專申請規定及程 序,並直接下載表 單,增加民眾申辦 之便利性。		1.網站需配合「身	為賦予網站擁有更好的操	持續	機料及	
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。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  (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。  要求,通過第一優				辦理	保養場	
(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。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  (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。  た等級以上之無障 礙檢測,取得認證標 章  建置並完善無障礙空間、 無障礙廁所、身心障礙者 停車位及婦幼停車位等設 施,且安排保全或人員巡 檢,避免事故發生。  於下載專區提供 「高速公路各類申 請程序及表單」, 長眾可直接檢視各 項申請規定及程 序,並直接下載表 單,增加民眾申辦 之便利性。  建置無障礙網站,並通過 無障礙厕所、身心障礙者 特質 施,且安排保全或人員巡 檢,避免事故發生。  於下載專區提供 「高速公路各類申 請程序及表單」, 民眾可直接檢視各 項申請規定及程 序,並直接下載表 單,增加民眾申辦 之便利性。			7,112			
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。  2.完善無障礙空間及措施,滿足特殊或弱勢族群使用需求。  (二)搭配複合策略,延伸服務,延伸服務,逐種的,逐性的人類,不可直接檢視各類的,不可直接檢視各類的,不可直接檢視各類的方式。  (二)搭配複合策略,延伸服務,不可直接檢視各類的方式。  (二)搭配複合策略,延伸服務,不可直接檢視各類的方式。  (二)搭配複合策略,延伸服務,是高數學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學						
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。  2.完善無障礙空間及措施,滿足特殊或弱勢族群使用需求。  (二)搭配複合	, ,,,,	, _ <b>,</b> _ , _ , _ , _ , _ , _ , _ , _ , _ , _	/			
弱勢族群提供 適性服務,降 低其取得服務 的成本。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  (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。  次  (本)  (本)  (本)  (本)  (本)  (本)  (本)						
適性服務,降低其取得服務的成本。  2.完善無障礙空間及措施,滿足特殊或弱勢族群使用需求。  (二)搭配複合 於下載專區提供 「高速公路各類申務據點,提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。  展務可近性。  (其取得解發的成本。  2.完善無障礙空間及錯數停車位等設無障礙空間、與措施,滿足特殊,無障礙廁所、身心障礙者。如此與一種,與一種,與一種,與一種,與一種,與一種,與一種,與一種,與一種,與一種,	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	認證標章。 	章			
低其取得服務的成本。  2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。  (二)搭配複合						
的成本。       2.完善無障礙空間 及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。       建置並完善無障礙空間、無障礙廁所、身心障礙者 原車位及婦幼停車位等設 停車位及婦幼停車位等設施,且安排保全或人員巡檢,避免事故發生。       持續 益,給予 生活的便利、保障和保護。         (二)搭配複合 策略,延伸服務態,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。       於下載專區提供 運用網路提供高速公路線上查詢、申辦及程序下載 辦理 服務,配合高速公路服務區建置及定期檢視維護網路與地區建置及定期檢視維護網路與地區與實施 路服務站。       持續 各單位 讓民眾瞭解高公局業務執 掌,最新 消息等服務執 掌,最新 消息等服務站。						12211
及措施,滿足特殊 或弱勢族群使用需 求。 (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。 (其) 在 (本) 在 (中) 在 (本) 在 (中) 在 (本) 在 (中) 在 (本) 在 (中) 在 (本) 在 (本) 在 (本) 在 (中) 在 (本) 在 (			74.EE \\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	ᅶᆉᄼᆂ	<i>₽</i> □□ <i>1</i> ).	· .
或弱勢族群使用需求。	的效本。	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,			各単位	•
求。 施,且安排保全或人員巡檢,避免事故發生。 生活的便利、保障和保護。 (二)搭配複合 於下載專區提供 運用網路提供高速公路線 持續 各單位 讓民眾瞭策略,延伸服 「高速公路各類申請程序及表單」, 服務,配合高速公路服務 區建置及定期檢視維護網 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以				辦埋		
(二)搭配複合 於下載專區提供 運用網路提供高速公路線 持續 各單位 讓民眾瞭策略,延伸服 「高速公路各類申 上查詢、申辦及程序下載 辦理 所高达局務據點,提高 請程序及表單」, 服務,配合高速公路服務 區建置及定期檢視維護網 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以		, 10 d > 1 m m m p d / 11 m				
(二)搭配複合 於下載專區提供 運用網路提供高速公路線 持續 各單位 讓民眾暸策略,延伸服 「高速公路各類申 上查詢、申辦及程序下載 辦理 上查詢、申辦及程序下載 解語公局 解高公局 服務,配合高速公路服務 區建置及定期檢視維護網 掌,最新		·				
(二)搭配複合 於下載專區提供 運用網路提供高速公路線 持續 各單位 讓民眾瞭策略,延伸服 「高速公路各類申 上查詢、申辦及程序下載 辦理 解高公局務據點,提高 請程序及表單」, 服務,配合高速公路服務			慨,姓兄争以殁生。 			1
策略,延伸服 「高速公路各類申 上查詢、申辦及程序下載 辦理 解高公局 務據點,提高 請程序及表單」,	/一/批配海人	以下 <del>載</del> 車厄担併	海田/网 <b>沙</b> 担/(日) 市/(1) 均/(1)	+士/=	夕開份	
務據點,提高 請程序及表單」, 服務,配合高速公路服務					合卑似	
[編/ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]				がた		1
便地區民眾的 項申請規定及程 路服務站。						
服務可近性。						
單,增加民眾申辦 之便利性。			WUJIK4万 <i>W</i> U			
之便利性。						4万小X小/Tb
	(三)考量服務	1.加強服務區「國		持續	北區交	整合多元

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。	道資訊補給站」之 設備及服務措施, 供旅客操作查詢使 用,以達寓教於樂 的宣導效果。	道,擴大便民服務範圍, 提供民眾不受時空限制, 輕鬆搜尋及接收即時資 訊。	辦理	控中心 交通管 理科業 務科服 務區	資料供旅客操作查詢使用, 以達寓教於樂的宣 導效果。
	2.建置無線上網熱點,提供無線上網服務,方便民眾隨時上網查閱所需相關資訊。	「資訊隨身化、便利走天下」。建置無線上網熱點,如 iTaiwan、Wi-Fi等,方便民眾上網查閱資訊。	持續辦理	機料及 保養場 業務科 服務區	滿足用路、出、 外動 旅 等 好 新 旅 等 好 需 求 。
五、開放政府 透明治理,優 化機關管理創 新 (一)建構友善 安全資料開發 環境,落明 類別共享創新 應用。	1.依據「政府資訊 公開法」第7條規 定,於本分局之 「政府資訊公開專 區」,主動公開相 關資訊,且對外提 供之文件應包含 「開放文檔格式」 (ODF)。	主動公開相關資訊於機關網站。對外提供之資訊文件包含「開放文檔格式」(OpenDocumentFormat,ODF)及非可編輯的PDF文書格式,且即時更新。	隨時 檢閱	各單位 (機料及保養場)	以式提案開資足的訊流多,供、的料「需息。格時定公務滿」或系交。
	2.主動盤點及開放 依法應公開之公開 性資料或無法規限 制之業務資料。	(1)訂定及執行網站 (頁)資料定期或不定期 更新規定(含標準作業程序) (2)定期滾動盤點或檢視 各業務單位網頁更新狀態;且不定期檢測網頁連結、業務規定等,俾提供 正確資訊及更正。	隨 機 閱	各單位 (機料及保養場)	充實並落 實服務資 訊、網頁 內容正確 性與周知 度。
(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	1.簡化電子民意信 箱操作方式,運用 Web2.0 網路社群 (如 Facebook、 YouTube 等),定期 與民眾互動及回	導入智慧科技,簡化電子 民意信箱操作方式。運用 留言版、網路投票、民意 調查、評分機制、 Web2.0 電子參與(如 Facebook YouTube 等社群	持續 辦理	北區交 控中心 交通管 理科	提供民眾 方便且友 善 環境 民眾

流。	應,以提高民眾參 與度,達成民眾表 達民意與機關政策 宣導之雙向溝通目標。 2.提升 1968 網頁 及 App 功能,讓 民眾透過手機簡	網路),定期與民眾互動 及回應,以提高民眾參與 度。 智慧化運輸管理,充實國 道即時路況資訊,提供民 眾上網及應用 App 查	持續辦理	各單位 (業務 科)	瞭成達機宣向標 以 養 關 導 溝。 供 便 速 機 り 漢 り 機 り 減 り 減 り り り り り り り り り り り り り り
	訊、電話或網路等 管道,共同參與溝 通、加強交流互 動。	詢。			暢完整路 網資訊
(三)檢討機關內部作業,減省不必要的審核及行政	1.檢討現有為民服 務工作重複性或相 關聯服務工作,針 對民眾需求,重新 規劃設計有創意之 加值服務,加強為 民服務,符合民眾 之需求。	(1)訪查民眾對國道路政 或業務等興革之建議或需 求,融入跨域服務流程或 措施,重新規劃設計具創 意之加值型服務,形塑願 景之治理模式。 (2)邀請承包商及經營廠 商召開座談會、說明會或 業務檢討會。	持理	各單位 (業務 科)	建溝制公的深進國之認進服及度立通,共廣度民道熟同而務支。雙機擴服度,眾業識感提品持向大務及增對務及,升質
	2.透過電子化過程,檢討內部行政流程,簡化程序、 去除紙本作業,以加速服務效率。	導入 e 化,優化作業流程和環境,進而提升服務效率和滿意度,達省時省力省錢及行政再造之效。並助於紓緩同仁工作負荷、工作壓力。	持續辦理	各單位	透 e 化 系統程 異、 性性化化效 で が、 で が、 で で が、 で が、 で が、 で が、 が、 が、 が、 が、 が、 が、、、、、、、、、、

					維持品質。
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。	參考國內外未來發展主題,與產、官學之間專業合作,針對未來發展願景,進行長期規劃,落實顧客導向的服務理念。	因應社會變遷與需求,參 考和觀摩國內外主題、優 勢服務或產業政策,與產 官學之間專業合作,勾勒 願景、制定策略並採取行 動,讓永續發展賦予創新 價值,共創共生共榮的未 來。	持續辦理	各單位	藉由互訪 交流,汲 取國外經 驗,傳遞 並提升服 務能量。
(二)善用法規 調適、資通訊 技術應用及流 程簡化,擴大	1.各項參訪及申訴 表格單純化,並依 需求利用線上填寫 或下載。	本分局轄屬各項參訪申請 單、申訴表格簡化或 e 化。	持續 辦理	各單位	推動單一 窗口全功 能。
本分局服務措 施的運作彈 性。	2.網站(頁)遵循 「行政機關電子資 料流通詮釋資料及 分類檢索規範」標 示電子資料,提供 便捷友善的操作方 式及資訊檢索服 務。	增設本分局網頁資訊分類 檢索程式,提供便捷友善 的操作方式及資訊檢索服 務。	持續辦理	機料及保養場	提供 民 管 訊 家 育 報 惠 實 料。
(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。	1.配合地方政府辦理各項活動,並主動融合地方特色加強行銷。	運用橫向聯繫,結盟大眾 媒體、地方政府或廠商 等,增加社會資源和管 道,讓公共事物或政策宣 導或舉辦更添在地化、特 色化。	持續辦理	各單位	融文力創思造值潛宣遞關入化,新維在服力導路,地務;及政息關訊之或傳相。
	2.增加在地化特色 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	(1)有效使用生態工法及 相關保護作為如生物廊 道、動植物防護網等;積 極辦理復育、培育原生植 物種。並辦理國道之生態	持續 辦理	工務科各工務段服務區	落實生物 多樣性保 育及永續 發展,達 到人車與

	化、客製化之服	導覽,發揮生態教育之擴			動植物和
	   務。	展。			諧共存及
					國道永續
					發展之目
					標。
		(2)配合辦理高速公路拖	持續	交通管	提升業者
		救車業者之車輛及服務人	辦理	理科	專業化服
		員作業督導稽查、換證等			務。
		工作。			
(四)權衡服務	1.規劃服務項目	透過檢討服務遞送過程及		各單位	持續提升
措施的必要	前,進行可行性分	提供方式,嘗試規劃創新			服務形
性,以及投入	析評估,以茲考量	性及整合性措施,評估是			象,擴展
成本與產出效	所需經費及成本效	否執行,並減少政策目標			服務效
益間的合理	益。	和實際情境的差距。			能。
性,重視服務	2.服務項目持續推	定期調查收集資訊,分析		秘書室	讓用路人
的制度化及持	行,定期調查服務	服務推行成果,運用跑馬		北區交	或民眾了
續性。	措施的使用人數及	燈、LED 電子看板等設		控中心	解推行政
	情形,並運用跑馬	備,刊登或加強政策宣導		業務科	策及相關
	燈、LED 電子看板	效果。		服務區	作為。
	刊登政策宣導,以				
	持續服務成效。				