

實施要領	推動作法	完成期限	預期效益	備註
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p> <p>（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。</p>	<p>1.與民眾相關業務，建立標準作業程序縮短回應時間，確保資訊正確性。</p> <p>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。</p>	持續辦理	適時修正作業程序簡化流程，提供多元申辦方式，可增進同仁工作效率，提升服務效能。	
<p>（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。</p>	<p>1.揭露各項服務項目之標準作業程序於本局網站，以利民眾了解案件處理程序及流程。</p> <p>2.優化首長信箱、ETC及其他作業服務功能，簡化流程；增加查詢進度管道，提升服務流程透明度。</p>	持續辦理	申辦流程簡化，可提升服務品質與效率，並增加民眾對服務的滿意度。	
<p>（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。</p>	<p>1.加強服務區服務台之功能、專業能力、禮儀及電話禮貌，嫻熟各項諮詢工作，建立「以客為尊」之服務理念。</p> <p>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。</p> <p>3.加強服務場所環境與友善設施，合理充實更新服務設施，提供便利、安全、無障</p>	持續辦理	透過服務品質訓練及精進服務措施，可提供親善優質的服務品質。	

	礙之實用性設施服務。			
(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，提升 服務品質任務。 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。	持續 辦理	成立各推動 小組，突破 現狀，持續 改進服務品 質。	
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。	結合服務區經營廠商 及其他公益團體，辦 理各項宣導、公益活 動及展覽，建立民間 團體與機關互動機 制。	持續 辦理	建立與他機 關或團體互 動機制，可 擴大傳遞服 務訊息及功 能。	
(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。	1.依服務對象差異， 運用多元行銷方式(如 網頁、社群軟體、 App、大眾傳播媒體及 現場活動等)，宣導適 當內容，加強民眾對 機關施政及服務的瞭 解。 2.建置民眾建言管 道，方便民眾意見表 達，並彙編民眾意 見，轉換成服務政策 或措施；透過民眾需 求調查，規劃服務政 策或措施，加強服 務，滿足多元需求。	持續 辦理	藉由傳播媒 體等方式宣 導相關業 務，可讓社 會大眾了解 本分局提供 之服務措 施。	
(三) 依據服務特性 辦理滿意度調查，了 解民眾對服務的看 法，並據以檢討改善	1.根據服務對象及類 型不同，設計與執行 合適之滿意度調查， 以了解民眾對機關及	持續 辦理	透過各種滿 意度調查， 對外可了解 民眾對高速	

既有措施。	<p>各項服務之看法，作為改進服務品質參考，並修定相關規定以符合時宜。</p> <p>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，定期針對內部同仁進行滿意度調查。</p>		公路設施滿意程度，對內可了解本分局同仁之需求，以作為後續推動服務工作之參考。	
（四）傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<p>1.遵照高公局新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，突發狀況時，能迅速且正確回應新聞媒體機制。</p> <p>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。</p>	持續辦理	快速且確實回應民眾，可迅速化解民怨，促進政府與民眾之和諧。	
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p> <p>（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。</p>	<p>1.提升服務區服務台之專業知識、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。</p> <p>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)，提供服務區服務台人員及各單位第一線承辦人員參考，提升其對民眾問題回應處理的時效性及正確性。</p> <p>3.推動「網路申報及申訴系統」用路人申請案件免檢附紙本申請書。</p>	持續辦理	透過專業且全年無休的服務台，解決民眾的疑難雜症，可提升民眾對本局工作效率的滿意度。	

（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。	1.建立申辦（請）案件公開查詢機制，提供案件承辦進度，並提供多元管道便利民眾掌握案件處理情形。	持續辦理	民眾透過線上機制自行查詢所需資訊，可簡化作業流程，增進同仁工作效率。	
（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。	1.加強機關間互動，及服務業務資源分享，提供民眾更為便捷的資訊服務。 2.提供交控系統蒐集之交通資訊，透過資訊交換台提供產官學界即時取得各種交通資訊，並與相關單位做即時協調，精進疏運效率。	持續辦理	民眾可透過資訊交換平台即時取得各種交通資訊。	
（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。	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。 2.委託民間辦理公共服務，運用社會資源、擴大民間參與公共服務事務。	持續辦理	透過檢討現行各項服務流程及提供方式，嚐試規劃創新性及整合性措施，可提升服務品質。	
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。	建置完善無障礙空間及措施，滿足特殊或弱勢族群使用需求。	持續辦理	使身障人士操作網站便利無障礙，強化本局親和力。	
（二）搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便	於下載專區提供本分局各類申請程序及表單，民眾可直接檢視	持續辦理	不定期新增線上申辦項目，方便民	

地區民眾的服務可近性。	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。		眾上網辦理，增加民眾線上申辦意願，達成便民服務之效益。	
（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。	1.加強服務區「國道資訊補給站」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。 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。	持續辦理	多元資料供旅客操作查詢使用，以達到寓教於樂的宣導效果。	
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。	1.依據「政府資訊公開法」第7條規定，於本分局「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)。 2.加強充實所公開法令、政策、服務措施及出版品等服務資訊網頁之內容正確性與周知度。	持續辦理	依據「全球資訊網網頁更新注意事項」，由各單位承辦人提供公開性資料，為用路人提供本分局最新且正確資訊。	
（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。	提供民眾電子信箱，以利與民眾互動及回應，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。	持續辦理	提供民眾電話及電子信箱等方便且友善之溝通環境，能更增加了解民眾之想法，達成政策溝通之目標。	

<p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	持續辦理	藉由行政 e 化、流程簡化，提升行政效率，增加創新服務思維。	
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> <p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應</p>	<p>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。</p>	持續辦理	以用路人之角度，針對民眾需求，委託外部機構，針對目前發展及未來願景，進行長期規劃，確實未來設施能滿足民眾需求。	
<p>(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本局或各養護工程分局服務措施的運作彈性。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	持續辦理	透過各項表格簡化及申請 e 化，減少民眾申辦時間，並提供用路人、民眾方便之資訊分類檢索服務，協助用路人迅速搜尋資料。	
<p>(三) 結合跨域整合、引進民間資源、</p>	<p>1.配合地方政府辦理各項活動，並主動融</p>	持續辦理	運用橫向聯繫，配合各	

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。	合地方特色加強行銷。 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，提供在地化、客製化之服務。		地方政府的活動合作，讓公共服務事務更添在地化、特色化。	
（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。	1.規劃服務項之前，進行可行性分析評估，以茲考量所需經費及成本效益。 2.服務項目持續推行，定期調查服務措施的使用人數及情形，並運用跑馬燈、LED 電子看板刊登政策宣導，以持續服務成效。	持續辦理	透過檢討服務遞送過程及提供方式，嘗試規劃創新性及整合性措施，評估是否執行，並減少政策目標和實際情境的差距。	