

交通部民用航空局民航人員訓練所

101 年度提升服務品質執行計畫

100 年 5 月 24 日教務組簽准頒訂
100 年 12 月 23 日航訓教字第 1000003646 號函修正

壹、依據：交通部民用航空局 101 年 12 月 21 日企研字第 1000039578 號函頒之「交通部民用航空局 101 年度提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、目標：

- 一、持續推動使民眾(含學員及教官)滿意之民航訓練及服務，塑造專業、便民、高效率的為民航服務形象與聲譽。
- 二、促使航空訓練服務資訊透明化，提供友善網路服務，確保學員、教官及民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合各項訓練相關服務功能，統合運用訓練資源，開發創新服務措施，提升卓越民航訓練服務品質。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、推動策略與方法：

實施策略	推動方法	具體推動作法	完 成 限 期	預 期 效 益
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 持續進行本所設備之更新及擴充，定期維護並綠、美化服務環境，以維持各項設備之整潔及妥善性。 2. 持續更新各項教學設施及訓練行政管理措施。	持續辦理 持續辦理	可提供學員及教官更為舒適及便利之學習及授課環境。 提供教官及學員妥善高效率的教學設施及簡捷方便的辦理訓練流程。

實施策略	推動方法	具體推動作法	完 成 期 限	預 期 效 益
	(二)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對本所各組室員工，研辦提升服務品質訓練，以提升其專業服務水準。 2. 定期對本所各組室員工進行考核，並對優良服務人員另予公開表揚，以鼓勵其服務表現。 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>透過對員工進行服務相關教育訓練，提供親善服務，優質化服務品質。</p> <p>以定期考核方式鼓勵員工提供更為親切且專業之服務。</p>
	(三)善用各項傳播工作，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將本所施政重點及訓練計畫置於網站供各界參閱，以增進社會大眾對政策之瞭解，並持續更新。 2. 透過辦理參訪導覽活動之方式，宣導本所政策、施政方針及重要施政成效，以促進社會大眾對本所提供服務措施之瞭解。 	<p>101 年 6 月</p> <p>持續辦理</p>	<p>透過網頁公告及開放申請參訪活動等方式，宣導政策內容及施政方向，使民眾瞭解本所提供之服務措施及各項服務資訊。</p>

實施策略	推動方法	具體推動作法	完 成 期 限	預 期 效 益
	(四)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	與企業及社會團體合作提供服務，另並研議與企業及社會團體聯合辦理公益活動，使本所提供之服務能透過合作方式向外擴散，提升服務效能。	持續辦理	透過與民間合作辦理公益活動，提升本所服務形象，擴展服務效能。
	(五)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	透過品管圈之提案制度研究各項改進民航訓練服務措施，以提升服務效能。	持續辦理	經由持續推動教學及服務等精進措施，提升本所各項服務滿意度。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	1. 廣續強化單一窗口功能(班導師制、值日官制)，整合各項提供給學員、教官及一般洽公民眾之服務，使業務申辦流程更為簡便。	持續辦理	透過設置單一窗口服務，加速研擬整合申辦作業之可行性，達成學員、教官及一般民眾申辦便捷性。

實施策略	推動方法	具體推動作法	完 成 期 限	預 期 效 益
		2. 檢討服務流程及機制，並對全所員工施予專業服務教育訓練，使服務流程更便捷、服務速度更迅速。	持續辦理	
	(二)徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	賡續進行各項申辦業務流程之全面檢討(導覽服務、開班服務、場地租借)，視需要編修作業程序及辦理時限，以縮短申辦案件所需時間，提升服務品質。	持續辦理	藉此提高行政效率，縮短申辦案件等候時間。
	(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	1. 開班服務配合線上系統，善用網路傳輸功能，簡化申辦書表。 2. 導覽服務提供線上申辦，簡單便捷，減少書表用量。	持續辦理	配合推動電子化政策及節能措施，減少不必要書證謄本以節省紙張使用。

實施策略	推動方法	具體推動作法	完 成 期 限	預 期 效 益
		4. 落實對於回覆學員意見之案件追蹤，以了解學員意見反映之事項是否獲得改善。 5. 定期分析學員滿意度趨勢，並追蹤建議事項辦理情形，以積極爭取學員及教官對本所服務措施之認同及肯定	持續辦理 持續辦理	
	(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	提供多元化民眾、學員及教官建言管道： 1. 學員： 受訓期間經由每日填寫之教室日誌反應相關意見、班務時間，及本所針對長期班開放申請學員互動專區，增加交流及反應管道。 2. 講師教官、民眾與其他： 本所網站建置所長信箱、所長與民有約及	持續辦理	提供多元化民眾、學員及教官建言方式，以確實瞭解及傾聽民意，並迅速且正確地進行後續處理及回覆。

實施策略	推動方法	具體推動作法	完 期 成 限	預 期 效 益
		民意論壇，並依據處理流程進行迅速之處理及回復。		
	(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	持續派員參加民用航空局辦理之新聞媒體相關研習，持續改善輿論處理之標準作業流程及機制，並依據該流程對不實報導及施政方針進行正確且迅速之妥適回應。	持續辦理	可正確迅速地對不實報導及施政方針做出適當之回應，並建立與媒體間之良好互動，促進民眾及輿論滿意度。
	(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	持續藉由學員及民眾意見反映機制蒐集並分析較常反應之意見及建議事項，除在網頁中建立常見問答集(FAQ)外，並採行具可行性之建議據以規劃服務措施。	持續辦理	蒐集常見問題集案例，透過常見問題集之建置使學員及民眾疑問能快速得到回應；另並透過需求調查結果規劃相關服務措施，以強化服務效能。
	(五)定期辦理顧客滿意意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；	1. 辦理學員、講師滿意度調查，藉由調查結果之分析，研擬各項服務之後續改進措施。	101年12月	透過持續辦理服務滿意度調查，瞭解顧客需求，並依據調查結果做為後續改善服務之依據。

實施策略	推動方法	具體推動作法	完 期	成 限	預 期	效 益
	評析滿意度趨勢，供改進服務之參考。	2. 另針對洽公民眾及廠商辦理服務滿意度及需求調查，作為本所服務措施改進之參考。				
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	1. 將本所之基本資料（如地址、連絡電話及傳真等）置於本所網站供民眾瀏覽，並隨時檢視更新。 2. 將本所之為民服務白皮書及年度重要施政計畫、執行績效等資訊公開於網站供各界參閱，並適時更新資料。	持續辦理		使講座教官、學員及民眾透過網路更為瞭解本所各項相關資訊，提升民眾滿意度。	
	(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子	1. 依照研考會訂頒之「無障礙網頁開發規範」進行本所網頁設計，提供民眾無障礙之網頁服務。	持續辦理		可增進本所網站服務功能，提升網站親和性、友善性及使用便利性。	

實施策略	推動方法	具體推動作法	完 成 期 限	預 期 效 益
	資料，提供分類檢索服務。	2. 依據「行政機關電子資料流通實施要點」賡續推動本所之電子資料流通事宜，並提供資料分類檢索服務。	持續辦理	
	(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	本所網站提供民意論壇、所長信箱、所長與民有約、學員互動專區及線上滿意度調查等意見反映方式，並建立定期處理及回覆機制，使民眾意見能迅速獲得正確回應，建立友善網路環境。	持續辦理	以多元化電子參與管道提昇對民眾之網路服務品質，並對各項民眾參與管道予以妥適管理，以確實反映民意。
	(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。	1. 檢視本所各組室業務適合提供線上申辦項目，並持續推動提供網站申辦業務。 2. 提供完整申辦資訊及建置安全認證機制，以使民眾安心使用線上申辦功能。	持續辦理	視民眾申辦業務需求規劃新增網站線上申辦業務種類，除提升網站服務外並兼顧民眾隱私權保護。

實施策略	推動方法	具體推動作法	完 期 成 限	預 期 效 益
	(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	賡續評估設置本所及其他機關資訊整合平台之可行性，並視評估結果推動辦理。	持續辦理	透過研擬建置資訊整合平台之可行性，提升政府資源使用效率。
五、創新服務方式，整合服務資源	(一)強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	全面檢視現行各項服務流程，透過提案制度研採民間資源及資訊科技等有效率之工具，以研擬規劃創新及整合性措施，提昇服務品質。	持續辦理	透過檢討現行各項服務遞送過程及提供方式，嘗試規劃創新性及整合性措施，提昇服務品質。
	(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	定期檢討各項為民服務工作項目，並藉由檢討機制探討各項工作與其他性質重複或相關聯服務工作整合之可行性，嘗試規劃創新服務項目。	持續辦理	透過對現有各項為民服務工作之檢討，除嘗試進行整合各項服務工作外，並依民眾需求研擬創新服務項目，以重視民意。
	(三)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，	運用品管圈、全面品質管理等各種工具，針對現行作業及服務流程進行檢討改善，提出創新作法，以兼顧降低	持續辦理	透過對規劃創新服務項目之檢討，提升服務效能。

實施策略	推動方法	具體推動作法	完 成 限 期	預 期 效 益
	體現社會正義或公共價值。	服務成本及提昇服務品質。		
	(四)鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡,從政府服務資源整合及共享角度出發,規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	定期檢討本所各項為民服務工作項目,研擬與其他機關(單位)共同提供整合性服務之方式及可行性。	持續辦理	透過檢視各項現行業務與其他機關(單位)間整合之可行性,整合政府服務資源,提升服務效能。

伍、實施步驟

本執行計畫由本所各相關業務單位執行,並據以推動服務措施。即針對現行為民服務相關作業流程、申辦方式、資訊服務等業務進行全面檢視,除檢討並適時修正目前作法外,並應研擬創新及整合性之服務措施。

陸、績效評估:

- 一、為落實服務績效評估,本所依民航局頒訂之「民用航空局為民服務績效考核實施計畫」訂定「交通部民用航空局民航人員訓練所為民服務績效自行考核實施計畫」,針對本所提升服務品質及辦理為民服務之績效定期辦理自評,並針對缺失進行列管改善。
- 二、本所定期或不定期針對各推動作法檢視是否達成所訂目標及預期效益。
- 三、本辦法如有未盡事宜,得依實際需要修正或另行補充規定。