

旗山監理站 110 年度為民服務不定期考核結果統計表

| 評核構面 | 次構面 | 評核項目 | 評核指標 | 評核重點說明 | 評分 |
|------|-------------------|-------------|---------------------------------|--|------|
| 為民服務 | 為民服務策略及效益報告書(60分) | 創新性(18分) | 服務策略或措施有別於現行作法 | 同當年度「交通部服務獎評獎實施計畫」規定內容 | 15.8 |
| | | 效益及影響(24分) | 服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題 | | 21.5 |
| | | 可持續性(9分) | 服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果 | | 7.6 |
| | | 擴散應用(9分) | 服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值 | | 7.3 |
| 為民服務 | 數位加值服務(20分) | 數位創新服務(8分) | 利用數位科技的創新服務情形 | 1. 檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃並推出有價值的數位創新服務 2. 創新服務標竿學習及擴散效益 3. 機關內部創新機制及運作情形 | 5.8 |
| | | 官網管理與經營(5分) | 資訊檢索完整與便捷 | 1. 參照「公路總局資訊網站管理維護作業要點」辦理 2. 友善網頁分類檢索設計，資訊內容及連結正確 3. 跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率 4. 公開各項服務標準作業程序資訊、申請書表、辦理時限等 5. 提供機關電子民意信箱及處理進度查詢機制 | 3.83 |

| 評核構面 | 次構面 | 評核項目 | 評核指標 | 評核重點說明 | 評分 |
|------|---|-----------------|------------------|--|------|
| | | 社群媒體行銷及經營(7分) | 業務推廣行銷宣導及留言處理 | 1. 參照「本所『公路總局：公路人Facebook 粉絲專頁』推動辦法」辦理 2. 訂定機關粉絲專頁維運管理要點，明確維運管理及議題發布、留言回應等分工作業 3. 施政或宣導活動露出情形 4. 與民眾互動及意見回應情形 5. 對公路人粉絲專頁貢獻度(投稿次數) 6. 其他社群媒體經營 | 4.83 |
| | 顧客優質服務(20分) | 電話服務(5分) | 應答適切度與電話禮貌 | 電話禮貌測試(參照本所電話禮貌測試量表辦理) | 4.83 |
| | | 現場臨櫃服務(8分) | 服務廳所內、外設施適切與合宜程度 | 1. 廳所內照明、導引標誌、無障礙設施、哺乳室、飲水機、廁所、雙語櫃檯、綠美化、整潔度 2. 廳所外之所(站)區標示設置、停車管理、無障礙設施(愛心鈴、專用坡道、車位及廁所)、綠美化、整潔度 | 7 |
| | | 滿意程度與意見回應處理(7分) | 反映及申訴管道與處理機制(時效) | 1. 參照「本所處理人民陳情案件要點」辦理 2. 建立民眾意見、抱怨、輿情處理機制及標準作業程序，提供即時有效回應 3. 申訴管道多元化(包括網頁民意信箱、FB 留言、民眾投書、電話申訴、用路人專線、廳所現場反映等)及件數統計 4. 民眾意見回應處理(時效)及改善情形 5. 民眾滿意程度(可透過各式管道收集並呈現民眾接受機關各類服務之滿意度) | 6 |
| 得分 | 為民服務策略及效益報告書： <u>52.2</u> 分；數位增值服務： <u>14.5</u> 分；顧客優質服務： <u>17.8</u> 分；總分： <u>84.5</u> 分 | | | | |

高雄市區監理所 110 年度為民服務不定期考核結果優缺點紀錄摘要表

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|------------|--|
| 1 | 旗山監理站 | <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 非常用心的以管轄區域地理環境、人口結構及經濟狀況分析，找出地方需求，再發想提供服務以解決問題。 2. 創新的監理公事包服務，結合幸福小黃及監理業務，並且再加值代領慢性病連續處方箋藥品，讓一種服務可多面擴展，提升服務效率。 3. 對於新的管理措施如高齡換照，以及民眾負有負擔之行政措施如汽燃費繳納，找出民眾配合意願低下原因，積極處理並提供更便利服務，以提升行政效率。 4. 從使用者角度思考，以人為本及彈性服務為發想，運用科技推動幸福小黃客製化服務。 5. 從第 1 條幸福小黃起，延伸至 109.3.13 六龜區(旗美山城九區幸福服務網)，積極推動改善偏鄉村落地區公共運輸，使偏鄉地區公共運輸涵蓋率達 90%。 6. 透過跨機關、跨域方式，協助偏鄉民眾受理包含機車輔導考照、老舊車輛切結報廢等等，結合現有偏鄉幸福小黃-T512 通車路線，「監理公事包」及高齡換照到點到府服務，從機關服務的角度出發，讓監理業務提供更貼心的服務同時深入偏鄉的角落。 7. 高齡換照達成率 110 年 5 月達到 83%，相較於 109 年 1 月 71%，足足提升 12%。 8. 對於汽燃費繳納情形的改善措施，面對家戶所得較低的 3 原鄉，經由魚骨圖分析原因提出因應對策，透過「點、線、面」落實執行，109 年 3 區均達成目標。 9. 建立友善環境設置 QRcode 愛心鈴及身障停車位。 10. 服務人員態度親切有禮。 11. 機關簡介--服務對象特色的分析上(高齡、經濟弱勢、地廣人稀)與專案主題的服務內容有相環扣。 |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|------------|---|
| | | <p>12. 監理公事包、順路包、機車過戶檢驗等多項到府服務突顯對偏遠地區有心貼心的服務作為。</p> <p>13. 與 3 個原鄉衛生所及旗山區其它政府機關合作，透過幸福小黃的「監理公事包」提供民眾更多面項的政府服務，讓幸福小黃的效能更加值。</p> <p>14. 針對汽燃費徵收率偏低的原因探究分析，及提出精進作為，運用各種方式鼓勵繳納，並訂定每週達成目標追蹤進度，執行過程相當用心。</p> <p>15. 每月落實人民陳情案件追蹤列管及滿意度調查。</p> <p>16. 9 月 14 日電話實際測試，接聽人員態度親切應答適切，服務禮貌佳。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡報預定時間 15 分鐘，實際 18 分鐘，建議加強事前演練。 2. 參照政府服務獎評獎規定對效益及擴散應用等有詳細說明，建議瞭解規定並於簡報時強化論述。 3. 考核委員詢問高齡換照、下鄉服務、到府驗車等服務，均衝擊人力調度，也詢及高齡換照、下鄉服務、到府驗車之服務頻次與件數，惟站長、副站長及股長答詢均未有回應，建議提高業務熟悉度及論述能力。 4. 考核委員詢問為什麼採用幸福小黃來解決轄區公共運輸不足等問題，背景及策略論述不足。 5. 未來努力方向建議在現有績效上有進一步的短中期目標，以展現具體性。 6. 對於公共運輸涵蓋率及利用率的提升，建議有短期的具體策略與目標。 7. 偏鄉幸福小黃的推動上，建議運用文健站等機制，進一步其他潛在瞭解需求，並提供整合加值服務。 8. 考量人力有限，推動高齡換照、下鄉服務、到府驗車等服務，建議分析出最適頻率，並擬訂計畫預告各地點服務時間，以便民眾善加運用並提升出勤服務效益。另由預擬計畫有利於人力控管或協調所本部與苓雅站人力支援，合力執行下鄉服務的便民工作。另可促進幸福小黃業者與高雄客運結盟，運用中繼轉乘站提高效率與永續性。 9. 原民鄉汽燃費徵收較辛苦的問題，宣導品運用應適宜，建議瞭解地區民眾收濟收入季節性，於適當時機配合獎勵 520 前提早繳納活動進行徵收。 |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|------------|--|
| | | <p>10. 現行國發會之政府服務評核著重專案工作，建議預為探尋民眾需求，規劃旗山站在地需求之特色服務專案。</p> <p>11. 建議觀摩高雄市其他行政機關經營社群網路方式，改善粉絲專頁點閱情形。</p> <p>12. 加強與地方社區連結，以落實各項公路監理政策與為民服務。</p> <p>13. 績效報告裡較缺少量化數據，例如：幸福小黃搭乘率，經費來源等，以及未來繼續經營可能面臨困境及解決辦法。</p> <p>14. 建議論述在人力資源缺乏情況下，如何有效應用人力，例如：利用監理業務下鄉服務時，實施到府客制化服務。</p> <p>15. 落實偏鄉行的正義，是政府既定的政策目標與施政方向，報告書未提及對於未來如何持續精進改善及因應尋求民間資源訂定相關計畫，達到永續經營偏鄉公共運輸服務目的。</p> <p>16. 各項便民感動服務應加強 Facebook 粉絲專頁或其他網頁行銷宣導，以廣為周知。</p> <p>17. 「監理公事包」辦理項目與預約客制化到府到點服務機車(檢驗)繼承過戶項目，說明方式容易讓人混淆。</p> <p>18. 站內大樓右側小門(通往機車路考場)未有防疫相關管制或酒精設置，民眾可以自由進出易成防疫破口。</p> <p>19. 服務友善性部分，如身障者筆試及講習位置客製化設施標示不明顯。</p> <p>20. 幸福小黃的論述可強化運作上的精進作為。</p> <p>21. 監理公事包、順路包是旗山站的特有服務，建議報告書中可以多加著墨，著墨方向可增加分析辦理件數、業務別等等，探究原因提出精進作為，並做滿意度調查，可做為支撐服務作為的有力佐證，以突顯服務的特色性。</p> <p>22. 在提升汽燃費徵收率的擴散應用方面有提及下鄉服務，可協助蒐集或釐正手機號碼，除運用在汽燃費徵收，也可使用在汽車定期檢驗、駕照審驗及道安講習等簡訊通知上，建議在報告書中可強化因手機號碼的正確率提升使定檢率、審驗及道安講習提升之數據論述。</p> <p>23. 網站上的為民服務白皮書目前僅以文字呈現，建議可多運用圖表及美編以</p> |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|------------|---|
| | | <p>提升閱覽流暢度。</p> <p>24. 幸福小黃已完成旗山站轄管 11 行政區 22 條路線，幸福小黃服務模式已擴散至其他監理所站轄管偏鄉、原鄉，值得讚許，績效報告這部分可以加強論述。</p> <p>25. 高齡換照績效在偏鄉要提高換照率實屬不易，除透過村里長外，再利用偏鄉特有的健康站服務來提供各項監理業務，讓監理服務不再侷限在監理站，節省民眾往返機關辦理時間，增加民眾各項辦理意願。</p> <p>26. 利用下鄉服務預約客製化的到府到點服務及協助機車過戶驗車，事先規劃方便民眾，將貴站人力資源作有效分配與運用。</p> <p>27. 建議辦公室一樓地上色系標線說明可以再強化。</p> <p>28. 目前偏鄉服務有看到成效，但需投入人員定點服務，旗山監理站員額只有 27 人，規劃如何推廣監理服務網及監理服務 APP 線上功能，方可解決同仁來回奔波之苦。</p> |