

苓雅監理站 111 年度為民服務不定期考核項目及評分表

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	16.17	
		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		7.33	
		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		7.17	
	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	6.5
		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	4.75

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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參照「本所『公路總局：公路人 Facebook 粉絲專頁』推動辦法」辦理</li> <li>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</li> <li>3. 施政或宣導活動露出情形</li> <li>4. 與民眾互動及意見回應情形</li> <li>5. 對公路人粉絲專頁貢獻度(投稿次數)</li> <li>6. 其他社群媒體經營</li> </ol>	5.25
	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)	4.75
		現場臨櫃服務(8分)	服務廳所內、外設施適切與合宜程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ol>	6.5
		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)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參照「本所處理人民陳情案件要點」辦理</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>4. 民眾意見回應處理(時效)及改善情形</li> <li>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)</li> </ol>	6
得分	為民服務策略及效益報告書： <u>52.17</u> 分；數位加值服務： <u>16.5</u> 分；顧客優質服務： <u>17.25</u> 分；總分： <u>85.92</u> 分				

高雄市區監理所 111 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	苓雅監理站	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 道安講習課程為因應 COVID-19 疫情開辦室外連線教室，有效利用現有空間及設備提升講習人次並降低機關人力負擔，值得肯定。</li> <li>2. 引進超商智慧自動販賣機以無人櫃台概念提供民生用品（如：雨衣、餐點）惠民良多，是貼心的便民服務。</li> <li>3. 總局公路人臉書專頁貼文提案踴躍，且獲採用比例高，質與量兼顧，值得鼓勵。</li> <li>4. 利用「戶外交安電影院」考用合一的軟性訴求，拋去硬梆梆的說教宣導方式，讓民眾知道每個路試項目背後所要傳達防禦駕駛及交安觀念外，更可以吸引考生的注意力，達到潛移默化的效果，考驗員的用心及課程教授方式的創新值得肯定。</li> <li>5. 機車檢驗 ALL IN ONE 1 TOUCH-功能再精進，利用增加攝影鏡頭透過螢幕放大車身或引擎號碼增加檢驗員之判讀能力外，現階段更結合 M3 安審資料查驗資料比對，減少民眾質疑及建立公信力，以有限的資源改善檢驗人員工作環境，透過簡易的成本即能改善同仁工作環境及提升檢驗資訊的透明程度，此創新應可提供所本部及旗山站參考。</li> <li>6. 面對新冠疫情，為兼顧民眾需求，彈性機動調整提供多項應變作為，值得肯定讚賞及鼓勵。</li> <li>7. 創新提案-氣道系統，期待未來於新大樓建置完成後依實際需求推廣使用，</li> </ol>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>展現新氣象。</p> <p>8. 持續結合跨機關合作，提升為民服務績效。</p> <p>9. 服務人員態度和善有禮貌。</p> <p>10. 與高雄市環保局合作的監理環保一條龍服務，提供民眾只要跑 1 個地方就可以完成監理站的機車檢驗及環保局的排氣檢驗，提升整體機車檢驗效能，是值得推廣的跨機關便民服務。</p> <p>11. 在旗津區公所設置簡易監理業務收件服務窗口定時駐點提供服務，並向當地民眾推廣宣導監理服務網及 APP 的使用，讓身處偏遠地區的旗津居民可以更輕鬆的辦理監理業務。</p> <p>12. 洽公環境規劃及維護、為民服務創新發想都十分到位，電話接聽速度以及回應專業度與熱忱均表現優異，請繼續保持</p> <p>13. 持續與苓雅戶政及牧愛協會合作，辦理新住民輔導考照，展現對弱勢族群的用心及關懷。</p> <p><b>建議：</b></p> <p>1. 人行磚道因樹根隆起毀損，機車違規停放阻礙民眾出入動線，建議環境綠化兼顧安全管理，以免引發國賠事件。</p> <p>2. 苓雅站尚未開設專屬 FB，建議現有便民及創新服務及新式設備等，可用影音或圖文記錄並介紹，使機關特色更接地氣，俾利有效推廣及擴散，並設專人線上回應相關議題。</p> <p>3. 報告書內容缺少簡報內容數據化方式呈現，較無法明顯看出績效且論述較偏重於服務策略或措施與專案名稱內容「從心出發、防疫新生活」略有出</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>入，導致專案主軸、對象不明確或失焦之情形。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 監理環保一條龍跨機關服務量能偏少，如何精進改善加強宣導週知或研議協調固定時間，以提升效益，建議除適時增加駐點次數也可利用多元管道（如：網站、社群、粉絲團或 IG 等）進行宣傳及推廣。</li> <li>5. 有關為民服務白皮書的內容可再加入苓雅站的各項創新服務說明、執行前後的效益分析，並多利用圖表及美編以提升閱覽流暢度。</li> <li>6. 機車檢驗採鏡頭即時攝像搭配大螢幕顯示，讓檢驗員不用重覆彎腰起立蹲下很好，但操作上較不直觀，建議檢驗員需增加拿鏡頭找車身號碼、引擎號碼熟練度。</li> <li>7. 駐點醫院高齡換照績效呈現方式，建議修飾一下，以突顯駐點醫院換照之高效率。</li> <li>8. 哺乳室旁庫房屬多功能空間，同仁或民眾均有可能進入，惟裡面仍有電話總機設備，建議管理上多加注意一下。</li> <li>9. 請依總局申請書撰寫規定將「機關組織圖」修正「專案團隊架構圖」，其內容並依規定格式撰寫。</li> <li>10. 各項服務措施在創新性、持續性與擴散效益方面在撰寫內容上，質化與量化應並重。</li> <li>11. 建議該站為民服務策略及效益報告書內容的業務概況，可將轄管業務量表適切的說明，並加以區分轄管管轄車輛數及駕駛人數及各業務辦理件數，藉以突顯貴站因位於市中心，受理及服務其他非管轄業務數量遠超過原本身管轄之業務量。</li> </ol>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		12. 報告書內容與簡報報告內容差異頗大，建議盡量一致，避免因簡報報告時，委員在書面報告書找不到相關資訊之情形。