

苓雅監理站 112 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 | 15.42   |     |
|      |                   | 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 |                        | 20.75   |     |
|      |                   | 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           |                        | 7.25  |     |
|      |                   | 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            |                        | 7.16  |     |
|      | 數位增值服務(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<br>2. 創新服務標竿學習及擴散效益<br>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「公路局資訊網站管理維護作業要點」辦理<br>2. 友善網頁分類檢索設計，資訊內容及連結正確<br>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<br>4. 公開各項服務標準作業程序資訊、申請書表、辦理時限等<br>5. 提供機關電子民意信箱及處理進度查詢機制 | 4.0 |

| 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> | 5.0  |
|                 | 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)  | 4.25 |
| 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>   | 6.63  |      |
| 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> | 5.5   |      |
| 得分              | 為民服務策略及效益報告書： <u>50.58</u> 分；數位加值服務： <u>15.5</u> 分；顧客優質服務： <u>16.38</u> 分；總分： <u>82.46</u> 分 |                  |  |   |      |

## 高雄市區監理所 112 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. 苓雅站人力雖持續減少，然透過運用機動調派，使為民服務工作維持效能運轉，服務民眾效率、等待時間…等指標更是名列前茅，難能可貴。</li> <li>2. 微型電動二輪車掛牌服務，每週安排固定到點服務，增加領牌便利，有效提高掛牌效率。</li> <li>3. 與高雄市政府勞工局跨機關合作辦理一系列宣導，讓移工了解我國交通法令及交安觀念，有效建立臺灣友善交通環境。</li> <li>4. 微型電動二輪車已發號牌數，為全國所站排名第二，表現優異。</li> <li>5. 跨機關合作辦理移工交通安全宣導，針對不同族群進行課程編修，值得肯定及鼓勵。</li> <li>6. 洽公環境維護與現場服務及電話服務均良好，請繼續保持。</li> <li>7. 新站空間規劃，從洽公動線分流至依各科業務實際場部需求，皆納入建物設計中，整體呈現井然有序，別具用心，相當值得肯定，可供各所日後效仿。</li> <li>8. 新站周圍廊道採共同認養模式，加之適時開放外圍停車場域供鄰里運用，半開放式共享綠地，充份體現出公部門敦親睦鄰的主動作為。</li> <li>9. 新站除善用南台灣天候之利，設置太陽能版集電外，站內用電部分亦採智能監控與節電設計，符合環保綠建築標準，值得肯定效仿。</li> <li>10. 辦公大廳入口處，設置腳踏方式使用酒精消毒之設備，具創意巧思。</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>11. 機車檢驗、環保一條龍服務、微型車掛牌一站式服務，顯現苓雅站在為民服務上，站在為民服務的角度設想，值得肯定。</p> <p>12. 電子民意信箱處理截至 8 月共計有 71 件，平均處理速度為每件 0.82 天，能最短時間內回覆民眾意見，有助於提升為民服務形象，值得肯定。</p> <p>13. 簡報精簡清楚，利用嵌入式影片介紹增加直觀體驗感。</p> <p>14. 跨機關合作結合微型電動二輪車掛牌業務，利用客製化宣導內容提升移工、仲介等對我國交通法規認知及交安觀念的深化。</p> <p><b>建議：</b></p> <p>1. 為民服務策略及效益報告書基本資料，執行起訖日期為 112 年 1 月 1 日至 6 月 30 日，惟申請書各數據內容只至 112 年 5 月，建議執行起訖日期應修正。</p> <p>2. 申請書第 8 頁，3、執行效益：路考強化交安觀念截自今年 5 月，自為錯字，應為至。</p> <p>3. 貴站第 3 頁申請書服務對象，主要敘述長者的比例，另內文所述機車族、新住民、移工…等，並無特別論述推動服務緣由，無法與內文造成前後呼應。</p> <p>4. 建議貴站創新亮點可透過標籤、符號、顏色…等方式凸顯，讓委員一目了然，並引導至專案主軸，克服族群對象(高齡者…等)先天的弱勢，提升為民服務本意。</p> <p>5. 報告書建議加入各項作為前後比較，以凸顯執行成效。</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>6. 今年度尚無公路局公路人臉書專頁貼文提案，建議可多積極提案。</p> <p>7. 機關網頁中苓雅監理站站長經歷及歷史沿革尚未修正，建請維持網頁內容正確性。</p> <p>8. 報告書所呈現之照片多數模糊不清，建議製作時能儘量採用高解析度原圖製作，以利整體美觀。</p> <p>9. 報告書內容的呈現較無亮點及創新性，建議未來可再思考如何凸顯相關特別作為。</p> <p>10. 建議將轄管業務量與轄管車輛數及駕駛人數，採比例分析圖表顯示，以突顯因位處市區，地理環境相對便利且居民人口數集中，致在轄站人力緊迫條件下，仍受理非管轄業務量遠已超過管轄業務負荷。</p> <p>11. 建議可再精進與勞工局、環保局等跨機關合作作為，俾量化呈現其利民、便民效益，與增進之行政效能等面向。</p> <p>12. 建物裡綠化植栽比例，建議可再強化布置，以增進環境視覺柔和舒心感。</p> <p>13. 未來努力目標建議可再進一步列舉各項精進方向初步概念為何(ex:移工宣導可再納入考照輔導或是其他更符受眾端需求的趨前服務)，以供後續追蹤進度與檢核用。</p> <p>14. 微型電動二輪車因滿 14 歲即可騎乘，故除針對高齡者、移工族群宣導外，建議針對國、高中生加強宣導。</p> <p>15. 目前舊站有相片列印機供民眾使用，但仍顯不方便，建議新站啟用後，可設置大型照片機俾利民眾使用。</p> <p>16. 建議即時更新網站資訊，公路局名稱變更後尚未揭露，應即時修正。</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>17. 報告書中有關高齡換照率辦理情形，苓雅站及醫院駐點辦理各項目(如換照、繳回、註銷等)件數與圖表呈現間關聯不足，建議合併為單一表格以便區分各項目辦理情形及比例。</p> <p>18. 有關社群經營部分，檢視苓雅站 Google 評論區皆無人回應，經查鄰近各所轄站(如嘉義市站、臺南站、屏東站、澎湖站)皆有專人回應，建議申請專用帳號俾便即時回應民眾需求。</p> |