

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參照「公路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 	4.0

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"> 1. 參照「本所『公路局：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 	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"> 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 	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"> 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) 	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>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 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。 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。 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。 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。 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。 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。

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>建議：</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>