

高雄區監理所澎湖監理站

Penghu Station, Kaohsiung Motor Vehicles Office



為民服務白皮書

中華民國 113 年 6 月修訂

壹、前言：

科技時代來臨，各項民眾日常需求與服務也隨之日新月異。監理單位承辦與交通相關之各項業務，與民眾在「行」的部份有著密不可分之關係。我們所擔負的責任和角色也隨著時代之變遷不停地在調整及加強。除了以菩薩心腸維護交通安全，關懷生命，尊重生命，保障民眾生命的安全外；我們更以感恩的心服務群眾，做好為民服務之工作。

本著「以客為尊」及「簡政便民」之服務理念，期盼能為民眾提供更優良、更親切、更禮貌服務的前提下，我們製作了這一份「為民服務白皮書」，除了傳達我們的服務理念，更希望提供給各鄉親民眾更詳盡、更便利的服務資訊。

參、我們的服務時間及服務項目：

一、本站服務時間：

- (一)週一至週五上午 8:00 至下午 5:00
- (二)中午不休息（**考驗、檢驗、新領牌照除外**）
- (三)中午辦理項目：
 1. 汽(機)車行照換發、異動。
 2. 駕照換發及各項異動。
 3. 交通違規裁罰。

二、本站服務項目：

- (一)第一股：
 1. 車輛新領牌照及異動登記、營業車換補照、車輛檢驗、代檢廠管理、動保、車輛異動業務、車輛動員業務及自用大貨車牌照申請。
 2. 駕駛人考驗發照、審驗、異動登記、職業駕駛人換（補）照、國際駕照、道安講習。
 3. 稅費查核開單、汽車牌照稅免稅申請、離島地區汽車燃料費減免申請及退費。

(二)第二股：

1. 違規案件之裁罰繳納、申訴與異議、吊扣、銷執行。
2. 運輸業申請、管理、考核及輔導業務、臨時通行證發行、監警聯合稽查業務。

(三)第三股：

行政及工作環境規劃、出納及總務、總收發、人事、為民服務考核、監理資訊設備管理及維護、資訊安全等業務。

參、聯絡及建言管道：

總機電話	06-9211167
傳真電話	06-9211843
網址	https://komv.thb.gov.tw/cl.aspx?n=3695
站長信箱	0921548828@thb.gov.tw
地址	880024 澎湖縣馬公市光華里 121 號

肆、我們的服務標準：

作業項目	辦理時間	備註
汽、機車過戶	3-10 分鐘	辦理所需時間不適用於電腦系統故障、尖峰時段、積欠違規、稅費案件、高齡換照及舊案之處理。
汽、機車繳（註）銷、報廢	3-10 分鐘	
補發行照、牌照登記書	3-10 分鐘	
汽、機車變更住址、姓名、證號	3-10 分鐘	
補發汽機車燃料費單	2-5 分鐘	
行照換發	2-5 分鐘	
駕照報名審核	3-5 分鐘	
駕照換發	3-5 分鐘	
駕照遺損補發	3-5 分鐘	
駕照變更住址、姓名、證號	3-10 分鐘	
職業駕照審驗	3-5 分鐘	

作業項目	辦理時間	備註
國際駕照	5-8 分鐘	辦理所需時間不適用於電腦系統故障、尖峰時段、積欠違規、稅費案件、高齡換照及舊案之處理。
職（軍）照換發	5-8 分鐘	
違章裁處（有扣件部份）	3-10 分鐘	
違章裁處（無扣件部份）	3-5 分鐘	
遊覽車客運業籌設	視審議會 同意決定 而訂	
遊覽車客運業開業	7 天	
遊覽車客運業發照	28 天	
遊覽車客運業增車或變更營運計畫	14 天	
汽車貨運業籌設	14 天	
汽車貨運業立案發照	7 天	
汽車貨運業開業	7 天	
汽車貨運業增車	7 天	
汽車貨運業變更營運計畫	7 天	
計程車客運業或乙種小客車租賃業籌設	7 天	
計程車客運業或乙種小客車租賃業立案發照	14 天	
計程車客運業或乙種小客車租賃業開業	7 天	
乙種小客車租賃業增車或變更營運計畫	7 天	
汽車運輸業其他各項變更登記	7 天	
動力機械行駛道路申請臨時通行證	15 天	
載運超過規定尺度之整體物申請臨時通行證	15 天	
違章案件行政訴訟	3-8 天	

伍、為民服務業務現況簡介：

一、延伸辦理監理業務：

- (一) 委託轄內 2 家民營代檢廠辦理汽車定期檢驗，代收逾檢罰款、汽車燃料使用費、汽車燃料使用費罰鍰及換發汽車行照

服務。

- (二) 持續輔導轄內合格汽車駕訓班立案，於 111 年 7 月成立澎湖縣第 1 家汽車駕訓班，並輔導其設立「輕型及普通重型機車駕駛執照訓練班」。

二、洽公環境再升級：

- (一) 設置自動號碼機，依取號順序，電腦語音叫號，受理申辦案件，民眾不需在櫃台前排隊等候。
- (二) 主管及後線人員走動式巡迴服務。
- (三) 於檢驗室免費提供加水加氣及車牌號碼噴漆服務。
- (四) 設置服務鈴、無障礙坡道、手扶梯及導盲磚，服務行動不便民眾。
- (五) 提供貼心服務：服務台備有老花眼鏡、殘障輪椅等供洽公民眾使用。
- (六) 提昇辦公設備，講究洗手間衛生用品及設施（含殘障廁所、緊急按鈕）。
- (七) 設置各項作業流程看板，便利洽公民眾觀看，即時瞭解監理業務流程，加速完成辦理業務。
- (八) 設置垃圾資源回收筒，落實垃圾分類做法，藉而影響民眾，建立環保生活習慣及制度。

三、駕照考驗網路預約：

自 112 年 1 月 1 日起機車考照全面網路預約，可上網搜尋「監理服務網」、或手機下載「監理服務 APP」考照預約報名、或前往監理站利用自助無人櫃檯預約報名。

四、行動監理服務到家：

定期赴次級離島地區(七美、望安、吉貝、虎井、大倉及花嶼等)辦理驗車、考照、換照及交通宣導等監理服務，解決離島鄉親交通往返不便之困擾。

陸、我們的革新作法：

一、跨機關合作：

- (一)與戶政、地政、稅捐、郵政合作，民眾僅須填寫申請書後交受理之單位傳真至本站，經本站查核車輛或駕駛人無違規或積欠稅費後即登錄於公路監理系統中，免去民眾多處奔波之苦。
- (二)94年6月起，首次與本地七美鄉、望安鄉戶政事務所合作辦理，民眾可即時辦理駕照地址變更，離島民眾免舟車之苦，省時省便。
- (三)99年6月24日與澎湖縣七美鄉公所、99年9月9日與澎湖縣望安鄉公所、103年5月6日與澎湖縣西嶼鄉公所，聯合延伸服務；代辦自用汽車及機車行照、駕照地址、姓名、變更等簽證。
- (四)於南區國稅局澎湖分局設立公路監理自助櫃檯，貫徹落實「行政有愛 距離無礙」之為民服務理念，俾利民眾就地辦理各項簡易監理業務。

二、汽車燃料使用費自動退費：

簡化作業手續，實施重繳、溢繳汽車燃料使用費車主不必經過申請手續，直接電腦挑檔自動退還重繳、溢繳汽車燃料使用費，體貼民眾每一份心。

柒、我們的承諾：

一、六心級服務

以熱心、耐心、貼心、用心、愛心、全心服務民眾。

二、檢討服務領域，研採企業作法

以民眾需求為導向，加強員工服務禮貌及專業訓練，辦理各項服務品質研究發展並推動組織學習，要求每位員工需以優質服務及依法行政原則為民服務。

三、重視民情，主動溝通協調

對我們的服務態度，行政革新、簡政便民方面建言或申訴歡迎

透過言詞、免費申訴電話、局長信箱、電子信箱、書信告訴我們，本站會儘速處理，給您快速的答復。

四、檢討監理業務更加完善：

- (一)、監理業務作業標準化。
- (二)、申請案件處理期限標準化。
- (三)、監理作業電腦化。
- (四)、監理資訊公開、透明化。

捌、我們的願景：

- 一、配合現階段簡政便民措施計畫，加強行動監理站推展及偏鄉辦理各項監理服務。
- 二、加強運用社會各資源，結合民間團體或其它機關辦理各項宣導活動及加強招募志工。
- 三、配合政府推動各項人事重要政策，加強員工對組織學習、核心價值及提升英語能力等重要計畫認知及辦理各項實務訓練。
- 四、加強監理E化便民服務，各項監理法令、書表文件及新措施於網路宣導及連結各相關網站查詢下載。
- 五、廣收民意，以顧客服務為優先，鼓勵研究創新及改善各項作業流程或作業方式。

玖、結語：

民眾對本站任何興革事項及建議與批評，本站將虛心檢討改進，並以其為改進之方針，期能提高民眾對我們服務的滿意度，達成以民為尊之服務理念，塑造機關良好形象，發揮團隊精神與共識，提倡工作簡化，落實全面E化之目標，希望給予民眾更便利、更多元化的申辦途徑及最佳服務品質。