

交通部公路總局高雄市區監理所轄站 108 年度為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關或 單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		基礎服務 (200分)	服務遞送 (300分)	服務量能 (200分)	服務評價 (200分)	開放創新 (100分)		
1	旗山監理站	180	245	165	165	81	836	108年10月

考核結果處理情形：考核結果將登載於本所網頁，供民眾閱覽。

交通部公路總局高雄市區監理所 108 年下半年度為民服務考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位名稱	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. 針對業務推動主動召開主管會議，以因應法規修正、業務推展及服務應對SOP，落實服務一致性。 2. 定期舉辦服務禮儀訓練及專業訓練，讓同仁透過不斷學習新資訊與法規，讓同仁專業維持在最佳狀態。 3. 108年民眾對窗口人員服務專業能力、聯合服務中心人員、志工及巡迴人員滿意度為100%。 4. 對於網頁自主檢視及交互檢視均能依本所網頁檢視計畫推動辦理。 5. 應備證件一覽表由A4放大為A3格式並置於民眾辦件櫃台之明顯位置。 6. 設置臨櫃3個單一窗口，並客製化設置高齡換照及身障專辦窗口。 7. 高齡駕照整體換照率截至5月份(EIS)64%(屆齡62%、違規換照81%)達到總局及本所KPI值，尤其透過跨機關與衛生所及區公所合作，燕巢區換照77%、六龜區75%。 8. 學照電子化近3月辦理率分別為93.22%、97.01%及84.84%，請持續宣導辦理。 9. 依據5月份EIS數據顯示酒駕違規班講習到訓率88.99，第1季83.58%，酒駕再犯班到訓率92.11%，請持續積極辦理。 10. 每2週辦理主管會議列管及追蹤各項業務推動進度。 11. 每2週辦理全站聯合早會做重點業務宣達。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>12.各項問卷調查均有辦理並詳盡統計建檔。</p> <p>13.人民陳情案件均按規定程序回應並記錄。</p> <p>建議事項:</p> <p>1.服務一致及正確之評核重點第4點申辦案件處理正確性與為民服務考核績效報告內容無相對應部分。</p> <p>2.服務友善性部分，考核績效報告內圖片和內容稍有落差，內容部分除1.一般設施2.無障礙設施外，建議可再增加3.客製化設施。另內容標號再做正確調整。</p> <p>3.辦理車籍各項異動宣導單應備證件及注意事項，除過戶外建議可再增加其他類別異動項目，另請再重新檢視「各項異動登記應備證件一覽表」正確性並適時修正。</p> <p>4.善用本所官網活動行事曆，將重要活動訊息（如：偏鄉服務、高齡服務宣導活動）上傳至活動行事曆，俾提高活動訊息的曝光率。</p> <p>5.旗山站的為民服務白皮書建議置於明顯位置提供民眾索閱。</p> <p>6.有關線上申辦服務應將辦理成果績效（如：件數、成長率）呈現出來。</p> <p>7.根據EIS窗口業務分析統計數據，5月份全所處理件數19,980件，旗山站辦理1,772件，平均處理時間5.1分、等待時間3.0分，其平均辦理時間略高全所3.6分，而辦理業務量僅佔全所9%，可再精進。</p> <p>8.高齡駕照率偏低行政區如美濃區51%、茂林區50%及甲仙區57%，請再加強辦理。</p> <p>9.大型車內輪差及視野死角體驗區已設置完成，請設置告示牌及積極推廣。</p> <p>10.觸觸為民APP警示時人員調派情形，建議建立輪值表機制，並記錄值勤情形及統計呈現辦理績效</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>，以彰顯系統效益。</p> <p>11.線上動產作業僅統計辦理件數3,824件，建議計算效益可呈現節省民眾時間及金錢等，民眾需補件務必清楚明確告知必備資料，避免延宕造成民怨。</p> <p>12.提升服務台功能及汽燃費補單電子化請補充效益數據。</p> <p>13.內部作業簡化係針對核心業務，運用多元管道蒐集機同仁意見，據以檢討及改造內部流程，減少不必要的審核及行政程序，提高行政效率，所站業務一致，旗山站可參酌所本部內部作業簡化資料加以論述(如移送無紙化、行動路試一指通及臨時通行證線上申辦等)。</p> <p>14.內部作業簡化績效論述純文件敘述略顯單調乏味，建議穿插照片。</p> <p>15.標竿學習後應思考是否有可據以採行具體之處，以及後續改善作為，以落實參訪目的。</p> <p>16.創新服務偏低，除主管會議外應再建立服務精進或創新機制，以激發同仁創意創新作為。</p> <p>17.為民服務櫃台及設施平時抽查僅由同一位股長負責檢查及改善，應建置抽查機制由各股主管或同仁輪流交互稽查，透過不同觀點面項，發掘服務或環境設施需精進處，以落實抽查目的。</p> <p>18.各項問卷調查除統計建檔外，應另再就滿意度不佳態樣統計分析，及時檢討原因及因應。</p> <p>19.針對窗口人員每月辦件數與即時窗口滿意度調查數量先行比較，分析執行比率低落原因。另再就滿意度不佳態樣統計分析，及時檢討原因及因應。</p> <p>20.代檢廠滿意度調查表內容請修正為代檢廠專用格式。另各項問卷調查請輔導駕訓班及代檢廠與站內實施e化。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		21.人民陳情案件除定期統計列管外，建議應就陳情內容分類，分析原因及提出改善與預防作為。