

交通部公路總局高雄市區監理所 106 年下半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	苓雅監理站	170	255	167	173	83.3	848.3	106.10

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 106 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	苓雅監理站	<p><b>基礎服務</b></p> <p><b>優點:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民眾申請(陳情)案件，依限回覆率達 100%，值得嘉許。</li> <li>2. 電話禮貌經實際測試，人員接聽速度及態度良好。</li> <li>3. 民眾洽辦公環境整齊，廁所反針孔攝影均有定期檢查。</li> </ol> <p><b>建議事項:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議統計表趨勢圖呈現方式年份應由左至右遞增。</li> <li>2. 建議持續辦理為民服務標竿學習。</li> <li>3. 自助櫃檯的績效統計表目前表頭名稱為”自助櫃檯…查詢件數…”，但統計內容包含變更、異動、申請等，內容與表頭名稱並未相符。</li> </ol> <p><b>服務遞送</b></p> <p><b>優點:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 卷夾各項佐證資料準備完整。</li> <li>2. 開發線上申辦卷夾，完整呈現貴站之業務服務項目數計 46 項，可線上申辦業務項目</li> </ol>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>數計 14 項。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 旗津區公所設置簡易收件窗口的服務，每月定期主動趨前提供服務，減少旗津區民眾往返監理單位的時間，值得鼓勵。</li> <li>4. 愛心服務提供 SOP 流程，服務流程不打結，讓民眾感受到服務的同理心及用心，同仁並可依照 SOP 流程，提供全程服務。</li> <li>5. 同仁積極推動高齡駕駛人換照制度，並配合下鄉監理服務採客製化貼心服務，又長者至苓雅站換照件數比例高，感謝同仁配合。</li> <li>6. 單一窗口辦理績效佳，平均處理時間 1.4 分、等待時間 2.1 分，值得所本部效法學習。</li> <li>7. 設置機車合法改裝變更諮詢服務處，自 6 月 15 日設立至 8 月底共服務 15 件，提供市民改裝機車諮詢平台，立意甚佳。</li> <li>8. 透過合作結盟，延伸服務，藉以擴大宣導活動，1 至 8 月共辦理 44 場次，宣導對象 5168 人。</li> <li>9. 設置旗津簡易收件窗口，採趨前及關懷服務深入離島，服務件數 487 件，甚獲鄉親好評。</li> </ol>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p><b>建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 卷夾內容中之具體效益文字敘述部分，建議以統一用詞『106年1月至8月受理件數，較去年同期件數，成長率為%』為論述，避免有的以105年1月至8月受理件數，有的以106年1月至8月受理件數為開頭論述。</li> <li>2. 簡易業務快捷窗口與推動網路預約考照暨洽辦車駕籍異動服務，分別以每人每次估計等待時間15分鐘及10分鐘，與單一窗口平均等待時間4分30秒有明顯落差，估計值應再精準一點。</li> <li>3. 無人自助櫃檯之使用次數，建議可詳加分析變更辦理、繳款、查詢及書表申請等類別之各項統計量，了解民眾較常使用之業務項目。</li> <li>4. 有關旗津簡易收件窗口部分，建議可增列提供服務的次數及服務人數統計，突顯該項服務的亮點。</li> <li>5. 建議可增列輔導新住民考照及年長者交通安全宣導等客製化服務資料。</li> <li>6. 建議整合全站所有愛心服務之資料，提供更完整資訊。</li> <li>7. 應多發掘站裡可提供主動服務的各项資訊，例如：網站主動提供線上申辦服務、車駕籍異動登記預約服務等。</li> <li>8. 假日門市：統計106年1月至8月服務總件數297件(車籍41件、駕籍256件)，服</li> </ol>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>務效能統計項目應該納入新考照及道安講習等。</p> <p>9. 高齡駕駛人換照制度宣導，請透過區公所里幹事聯繫會報場合，請里幹事協助溝通未換照長輩儘速辦理。</p> <p>10. 換照率偏低行政區(鹽埕區)請積極宣導提高換照件數。</p> <p><b>服務量能：</b></p> <p><b>優點：</b></p> <p>1. 運用多項內部簡化作業提升整體行政效能，並維持窗口服務在低等候時間及高辦件效率之水準。</p> <p>2. 成立四大工作圈(法規圈、形象圈、亮點圈、文書圈)推動服務精進業務。</p> <p><b>建議事項：</b></p> <p>1. 建議可就資料統計結果再予深入分析，除確認資料正確性外，亦有助於掌握執行成效與未來精進方向。</p> <p>2. 本考核項目除呈現作業簡化成效外，亦請加強推動過程之呈現，如作業簡化之提案來源、共識過程、克服困難等。</p> <p>3. 各內部會議及工作圈討論歷程應確實留下紀錄。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>4. 對於包含民眾個資之佐證資料，如申請書表等，應將個資適當加以隱碼或提供書表範例樣張呈現申請流程即可。</p> <p>5. 106年1-9月工作圈開會次數偏低(3次)，建議可定期召開會議，透過團體腦力激盪，激發創新思維。</p> <p>6. 各項會議如：站務會議、工作圈等佐證資料的呈現，可於首頁增加會議結論或列管事執行情形彙整一覽表，俾利考核委員審查及提升佐證效益。</p> <p>7. 內部控制業務屬風險管理，建議此項目可移放置「基礎服務一致及正確」構面。</p> <p>8. 本構面可增加標竿參訪佐證資料。</p> <p><b>服務評價</b></p> <p><b>優點：</b></p> <p>1. 各項滿意度調查資料均有列卷，相關佐證資料完整。</p> <p>2. 苓雅站對於處理現場民眾反應意見相當確實，落實文書管理相關規定，以收文方式納入公文系統控管。</p> <p>3. 本年度窗口等候時間與辦件時間均大幅下降。</p> <p>4. 每月配合相關政策宣導高齡駕駛、漂書等業務。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p><b>建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 單列滿意度數值尚難判讀所代表之情形，應說明各滿意度數值代表之意涵。</li><li>2. 就滿意度呈現結果應予分析，並就偏低之項目提出說明及後續改進作為。</li><li>3. 卷夾內的走動式服務要點為 101 年版，建請更新。</li><li>4. 建議爾後辦理下鄉考照、社區宣導活動時，可加入檔案應用宣導。</li><li>5. 內容資料雖豐富，惟性質多屬資訊公開，建議應掌握本項「開放參與」之關鍵—雙向互動。除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。</li></ol>

