

交通部公路總局高雄市區監理所 107 年上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	168.5	253	175	166	80.75	843.25	107年5月
2	旗山監理站	149	238	160	123	66.75	736.75	107年5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 107 年上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>優點:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.落實各項業務工作圈並隨時檢討申辦業務標準作業流程。</li> <li>2.民眾陳情案件均能依限依規定辦理。</li> <li>3.設置愛心櫃檯提升服務設施的合宜性。</li> <li>4.志工能友善引導，提高民眾對於服務的滿意度。</li> <li>5.窗口設置明確服務流程指引。</li> <li>6.針對道安講習、初考領機車講習、機車檢驗、社區交通安全宣導、公路監理趨前服務及facebook粉絲團實施滿意度調查，並進行分析。</li> <li>7.有9件局長信箱反映案，均為對服務稱許之反映，值得嘉許。</li> </ol> <p><b>建議事項:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.辦理各項監理業務及交通安全宣導建議建立影音記錄。</li> <li>2.辦理各項考照業務及交通安全宣導之問卷調查可針對當事人及陪同家屬實施。</li> <li>3.建議針對民眾辦理業務常見及常提問之問題作為站上辦理監理大會考及組織Follow Me之題材。</li> <li>4.道安講習室環境應可再加強。</li> <li>5.筆試室請定期進行電腦中斷演練。</li> </ol>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>6. 服務遞送係以民眾為服務主體，應從民眾收受機關服務的角度出發，提供更便捷的服務。這方面可朝作業流程改善(含書表簡化和動線流程)、時間(含縮短和配合性)及地點(可近性)等方面思考。</p> <p>7. 燃料費及牌照稅與公庫的空間配置可思考改善，提高民眾便利性。號碼機配置亦同。</p> <p>8. 內部工作圈達成的作業簡化或書表減量對民眾服務提升的效果為何應加強論述。</p> <p>9. 第二辦公室對於新住民及身心障礙人士或不識字等特殊客群有客製化服務，宜逐項清楚列出，避免抽象性描述，更能顯示績效。(含專人服務、特殊鍵盤等)</p> <p>10. 百大易錯考題及交通安全宣導對民眾遞送的服務為何應加強連結論述。</p> <p>11. 超商及網路的繳費補單可納入可近性服務績效表述。</p> <p>12. 行動不便及高齡者之到府服務應加強論述及呈現成果。</p> <p>13. 服務窗口即時滿意度調查請持續加強辦理。</p> <p>14. 服務台志工多坐於櫃檯後方，建議可配置一員於櫃檯外，以利即時提供主動服務。</p> <p>15. 第二辦公室1樓設有無障礙考照區，便利身障民眾考照，惟周遭環境亦宜保持整潔。</p> <p>16. 提升服務品質計畫中設定多個工作圈，建議可依現況適當加以整併，提升工作圈推動效益。</p> <p>17. 高齡駕照管理為目前重點業務，建議考量是否對該議題進行認知度及滿意度調查，以為服務參考。</p> <p>18. 建議對問卷調查民眾意見或其他管道民眾反映意見應加強重視並積極分析及檢討改善，並作為紀錄備查。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
2	旗山監理站	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.辦公場域環境清潔。</li> <li>2.主動辦理偏鄉監理業務。</li> <li>3.愛心鈴的反應速度很快。</li> <li>4.定期召開工作圈會議，追蹤列管待辦事項，請持續辦理。</li> <li>5.落實辦理內部櫃檯服務不定期抽查，並透過內部集會定期由站長表揚績優人員。</li> </ol> <p>建議事項:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.辦理各項為民服務之監理業務及交通安全宣導建議建立影音記錄。</li> <li>2.辦理各項偏鄉監理業務建議擬定計畫及相關大數據調查之前置作業。</li> <li>3.各項便民感動服務應加強資料彙整及敘述能力。</li> <li>4.各項資料應隨時整理並擬定呈現方式(如放在電腦中應注意要如何呈現)。</li> <li>5.筆試室請定期進行電腦中斷演練。</li> <li>6.主要承辦人不在時，代理人應能協助處理。</li> <li>7.服務遞送係以民眾為服務主體，應從民眾收受機關服務的角度出發，提供更便捷的服務。這方面可朝作業流程改善(含書表簡化和動線流程)、時間(含縮短和配合性)及地點(可近性)等方面思考。</li> <li>8.燃料費及牌照稅與公庫的空間配置可思考改善，提高民眾便利性。號碼機配置亦同。</li> <li>9.可參考苓雅站就內部工作圈達成的作業簡化或書表減量等列入。</li> </ol>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>10.就新住民及身心障礙人士或不識字等特殊客群有客製化服務，宜逐項列出，避免抽象性描述，更能顯示績效。另就身障者考照採用「揸」上二樓之方式，雖出發點良善，但作法不適合，應改善(例如改於一樓特別服務等)。</p> <p>11.貓頭鷹路考等各項內容，應清楚論述服務客群、原因及採行方式與成果等(例如針對鄰近學生無法於上班時間路考練習，特別延長1小時服務時間，供學生於下課後可練習，成效…)</p> <p>12.超商及網路的繳費補單可納入可近性服務績效表述。</p> <p>13.考核程序請依第2屆政府服務獎評獎實施計畫辦理，無須安排迎賓儀式、製作解說看板、海報等。</p> <p>14.陪檢人員應確實分工，主動向委員介紹說明各項服務特色或亮點。</p> <p>15.請確實辦理服務窗口即時滿意度調查。</p> <p>16.檢驗線有做出口民調但尚未整理，目前尚未對其他事項辦理意見調查。</p> <p>17.有民眾反映事項，但目前未整理分析。</p> <p>18.旗山站表示將以偏鄉服務為本年度為民服務特色，建議考量是否對該議題進行認知度及滿意度調查。</p> <p>19.對問卷調查民眾意見或其他管道民眾反映意見應加強重視並積極分析及檢討改善。</p> <p>20.建議民眾意見能重視並適時彙整、分析及檢討改善作為，並作為紀錄。</p>