

新竹區監理所114年度為民服務考核結果暨改善辦理情形

中壢監理站

委員編號	優缺點及建議改進事項摘要	改善辦理情形
1	1、本次為民服務主題為身障考照，延續著關懷及深化推廣的服務，讓內容更完善。 2、日後報告主題可思考是否有與其他所站相異之處，並以創新、首創等亮點服務為主。 3、有關身障考照服務之滿意度調查可列於報告內。 4、因站區狹小，考、檢驗場及停車場相關進出動線均須注意。另站區入口人車匯流，涉及安全部分，後續再與交通局等單位協調改善。	1、本站將持續規劃為民服務主題與呈現方式。 2、身障考照服務滿意度調查，日後將統計後放入報告內。 3、有關本站進、出口道路動線案，業於114年10月29日由彭俊豪市議員服務處召開跨機關會勘，會勘結論如下所述： (1)短期交通改善策略：由桃園市政府交通局於上游路段、臨近路口(approach)處增設牌面，引導民眾分流至鄰近公有停車場，且由桃園市政府警察局交通警察大隊評估設置科技執法之可行性。 (2)長期交通改善策略：本站持續爭取經費更改停車場進出口位置及調整內部動線、停車格配置。
2	1、關於身障考照服務，可統計全臺監理所站之服務項目或服務量能。 2、此項服務可進行跨區考照服務，讓服務延伸及擴大。	1、有關全臺監理所站服務項目及數量，日後將挑檔統計後放入報告內。 2、本服務跨機關與脊椎損傷中心合作，其為全國傷友進行生活重建之訓練機構，因此有全國各地身障者經由此項考照受惠。另本站亦於113年度與桃園市政府溝通協調，爭取機車駕訓全額補助，開放全國受益，不限戶

委員編號	優缺點及建議改進事項摘要	改善辦理情形
		籍，凡於桃園市機車駕訓班申請之身障全額補助方案均受理。
3	1、簡報結構清晰，建議將第5、6頁「困境與挑戰、解決的串連服務」以 SWOT 分析或魚骨圖方式呈現，增強問題與方案配對的連結性。 2、簡報第21頁，跨機關筆試手語翻譯服務，建議可補充使用量、網頁點閱數等量化資料。	1、關於問題分析與服務項目日後將修正為魚骨圖或 SWTO 方式呈現。 2、筆試手語翻譯介接服務為114年1月14日更新於新竹所考驗程序專區，網站截至114年11月5日瀏覽人次為457人，目前尚無民眾透過此管道申請，本站將持續辦理。
4	1、本次為民服務對象為身障族群機車考照服務，體現機關的社會責任與關懷。 2、簡報第5頁，資料引用需標註來源與時間點，避免誤解數據，並可方便對照。 3、簡報第17、18頁，有關機車駕訓目標人數增加比例，易被質疑為選擇性數據，建議提供更全面指標與對比。 4、公會補助55萬部分，應說明分配方式及實際使用額度。 5、簡報第17頁，部分數字計算後導致百分比有誤差。 6、自行研究案其具體作法（如挑檔分析與改善）可再詳述。 7、官網檢核數據可再顯現於簡報上，另網頁更新量相對偏低，建議加強更新資料。	1、簡報第5頁，原根據脊髓損傷社會福利基金會資料統計，全臺累積脊髓傷友為6萬5,000人；脊髓損傷潛能發展中心資料統計，平均受傷年齡為27歲。此2項統計數據日後將於簡報資料內備註。 2、有關機車駕訓目標人數增加比例，日後將提供更全面性之對照表。 3、桃園市機車駕訓公會/業者補助55萬元部分，此為桃園站與中壢站均分，中壢站分配250名，每名補助1,100元，總計共27萬5,000元，日後於制表上將詳細註明。 4、簡報第17頁，113年目標數比例已調整小數點計算方式，以符合總計為百分之百。 5、自行研究案，日後將加入挑檔內容、研究建議與結論等具體內容。

委員編號	優缺點及建議改進事項摘要	改善辦理情形
	8、請再加強檢視標示牌及中英文資訊，1樓地貼（如 fuel tax）英文用詞有誤需修正。	6、官網檢核數量日後將加入於報告內，並加強官網資訊更新頻率。 7、全面檢視標示牌及中英文資訊，有關錯誤部分將修正，另大門地貼英文資訊有誤部分已移除。
5	1、為民服務報告主題延續前2年方案，建議提前思考並規劃明後年呈現之主題與鋪陳。 2、Google 評論部分3.5顆星，建議持續維持與提升，並及時回應輿情。 3、哺乳室建議設計使用登記表，秘書室將提供格式供參考。 4、站區環境已兼顧綠美化，可盡量將空間運用極致化並兼顧民眾安全。	1、持續經營社群及 Google 評論回應，加強提升民眾評價。 2、已增設哺乳室登記表，並放置哺乳室供使用登記。 3、持續維持環境綠美化，並注意空間運用及動線安排須兼顧安全性問題。

新竹區監理所114年度為民服務考核結果暨改善辦理情形

新竹市監理站

委員編號	優缺點及建議改進事項摘要	改善辦理情形
1	1、明年新竹市站代表所裡參加為民服務考核，今年可以先提前做一些準備。。 2、指標及標線嘗試規劃改善更明確，可以用地上標線做顏色區分。 3、進行SWOT分析後，要提供根據分析能做什麼後續的改善。 4、簡報亮點再聚焦，鎖定在不同類型的主題，找出跟其他所不一樣的內容。 5、主題可以聚焦並且有成效，未來持續性及擴散性，推廣至其他監理所站。	1、本站提前想好明年主題與亮點，並盡早規畫安排簡報撰寫及資料蒐集作業。 2、規劃於入口適當地點進行站上各樓層業務大型指引標誌及地面顏色區分標線改善，依照委員建議，請廠商進行規劃分流繪線建置。 3、簡報會先進行SWOT分析，後續依據資料分析並做重點說明與改善。 4、嘗試凸顯適合本站業務並與其他所站不同的亮點與績效成果。 5、尋找可以具備持續及擴散性的的亮點主題。
2	從亮點中挑一兩樣進行簡報，亮點太多反而沒重點，並嘗試結合科技。	主題會針對新住民或移工，找出特殊性或有故事性來做鋪陳，嘗試找出服務亮點與措施，再思考針對特殊族群做了什麼努力成效。
3	1、SWOT 分析要放前面一點，當作鋪陳新竹市交通安全的問題。 2、簡報27頁尖石鄉公所人數為114年，是否要放113年。	1、簡報編排順序會依照建議進行改善。 2、簡報內容應修改成113年的績效資料。

委員編號	優缺點及建議改進事項摘要	改善辦理情形
4	1、簡報第3頁建議換圖片，數字的依據在哪。 2、簡報第4頁代檢場的場應改成廠。 3、簡報第5頁監理所應改成新竹市監理站。 4、簡報第11頁違規率數字分母是多少？ 5、簡報第12頁路口訪真有錯字。 6、簡報第13頁疊加補助的數字加總不一樣。 7、簡報第28頁 Google 商店應改成 Google 評論。	1、有關簡報內容的數字，開會後會檢討有矛盾的問題，使用 AI 技術進行矯正，避免出現數字有錯誤的地方 2、如有提供數字資料時會一併附上佐證資料。
5	1、做的事情很多但是沒有亮點，希望著重在一個主題進行包裝，針對外籍或公司協力進行擴散及延伸，可持續性及擴散性，盡快定下主題。 2、Google 評論分數良好請繼續保持。 3、臉書留言互動可以提供資料當作考核依據，針對公路人粉絲頁可以積極投稿。 4、標誌及號誌逐步規劃改善。	1、與外籍仲介公司進行公私協力，包裝內容。 2、臉書及 google 評論會配合積極精進改善。 3、有關圖檔及文字論述會更明確清楚，併將誠正中學師生交安宣導內容作為亮點更突出。 4、儘速針對站上進行標線及號誌規畫的改善。
6	1、硬體設備維護（哺乳室及愛心服務鈴）。	1、針對硬體設備不足或欠缺部分，會努力檢視盤點及爭取經費改善或建置。

新竹區監理所114年度為民服務考核結果暨改善辦理情形

苗栗監理站

委員編號	優缺點及建議改進事項摘要	改善辦理情形
1	今年度白沙屯媽祖疏運服務，可將籌備歷程工作事項作成紀錄，並思考服務在地化、精進措施等，作為將來苗栗站為民服務呈現之亮點。	本站將納入參考並作為未來為民服務作業項目內容，蒐集資料、匯集民眾意見及心得，以供報告展示。
2	建議可將重點工作項目以影像呈現工作過程及民眾回饋與心得，作為為民服務工作內容成果展示。	爾後將納入為民服務重點工作項目製作內容。
3	1、有展示表格的部分建議可再放大。 2、簡報文字錯誤(P. 8、P. 12、P. 20、P. 26)，建議可利用 AI 工具(NotebookLM)進行檢視並修正，增加工作效率。 3、建議列出官網經營管理與更新資訊。	1、未來將多注意簡報中表格大小是否適切並同時考量簡報排版，以方便閱讀資訊內容。 2、修正簡報中文字內容錯誤，並參考委員建議之 AI 工具作為輔助，降低錯誤率。 3、將彙整本站網頁更新資訊，以供日後業務報告呈現。
4	1、簡報內容建議以苗栗站遇到困境與挑戰帶出重點服務內容。 2、白沙屯媽祖疏運效益及影響可納入民眾感想、滿意度，並以圖像或影像呈現。 3、數位加值較為例行性，略為可惜。 4、QRCODE 與植樹節活動擺放置同一頁之原因。	1、本站將納入未來為民服務內容製作撰寫編排之考量。 2、爾後疏運作業持續辦理或其他為民服務作業時將納入製作紀錄。 3、本站將思考數位創新服務項目並推廣線上業務辦理，以便利民眾及提升民眾線上辦理數。

委員編號	優缺點及建議改進事項摘要	改善辦理情形
		4、有關 Google 評論 QR CODE，本站於辦理各式活動(如下鄉考照、跨機關活動擺攤等)擺放供民眾掃描留下評論，簡報中以本站3月份辦理植樹節活動為例，故將兩者擺放同一頁，爾後會再清楚註記
5	1、白沙屯媽祖疏運可納入苗栗站工作紀錄，若之後持續辦理可進行彙整並作為往後為民服務之重點工作項目 2、有關 Google 評論可定期檢視並作成紀錄 3、公路局臉書貼文議題可再多踴躍投稿	1、今年度辦理白沙屯媽祖疏運作業之工作紀錄、數據及相關資料業已進行彙整留存，日後作為精進措施及服務之參考依據 2、本站將另定期檢視 Google 評論並紀錄，作為顧客服務項目內容呈現 3、本站除依新竹所貼文排班表提供貼文外，將另請各股踴躍提供素材