

臺北市區監理所 101 年度為民服務定期考核結果統計表

受考核單位名稱	考 核 項 目 成 績						總分	考核年月
	服務流程 (280分)	機關形象 (170分)	顧客關係 (150分)	資訊提供及檢索 服務(100分)	線上服務及電子 參與(100分)	創新服務情形 (200分)		
士林站	255	142	110	72	78	186	843	101.11
金門站	240	135	95	80	80	177	807	101.10
連江站	245	134	90	82	76	172	799	101.10

臺北市區監理所 101 年度為民服務定期考核優缺點紀錄摘要表

受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
士林監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人員均依規定佩戴識別證。 2. 車輛過戶其有需資料均與本所作業一致。 3. 101 年度辦理為民服務滿意度調查，主動調查服務對象對服務的評價，進行滿意度趨勢分析探討，確實瞭解民眾對於站區及各項服務措施的觀感，實屬良好，請賡續辦理。 4. 民眾辦理車輛檢驗後直接列印各項書表，便利民眾申辦各項異動登記。 5. 利用紅外線量測大型車輛高度，避免產生誤差情形。 6. 檢驗線親辦車道免下車服務，提昇驗車滿意度。 7. 協調臺北市立聯合醫院陽明院區駐點辦理體檢業務，減少民眾來回奔波時間。 8. 於機車路考前 30 分鐘開放路考場供民眾練習，提高民眾路考及格率。 9. 每月辦理 1 次假日機車考照服務，服務無法於平常上班日參加考驗之民眾。 10. 設置機車駕駛人保安開運站，以影片宣導正確騎乘觀念，並發放「平安符」，期能減少交通事故之發生。 11. 於暑假期間辦理腳踏自行車夏令營及每月固定時間辦理腳踏自行車教學，教導民眾安全騎乘觀念與技巧。 12. 每月固定時間辦理機車騎乘安全宣導及已取得駕駛執照不敢上路者再教育。 13. 與臺北市政府各區健康服務中心合作，辦理年長者交通安全宣導課程。 14. 101 年已提報可行性創新提案：機車路考扣分單無紙化與開放輕型機車路考練習 2 案。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 便利民眾假日考照，建議可考量週六、日輪流辦理考照業務服務民眾。 2. 建議機關形象部分可加入垃圾分類實施成效。 3. 卷夾考核資料建議增加網路選標號牌成效。 4. 每年度賡續辦理至少一次為民服務滿意度調查，進一步瞭解服務滿意度成長率，貼近民眾需求，落實「顧客導向」的服務觀念。

受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
	<p>5. 辦理 101 年度為民服務滿意度調查，建議分析報告書之圖表百分比數值與分析內容數值一致，採至小數位 2 位數。</p> <p>6. 除針對洽公民眾服務滿意度調查外，建議考量另根據服務對象及類型的不同（例如安全駕駛課程學員、駕照考驗民眾），設計與執行合適的滿意度調查，並進行滿意度趨勢分析探討，進一步瞭解民眾對於站上各項服務措施的觀感，以持續精進為民服務品質。</p> <p>7. 除外部顧客外，建議能辦理站上現職人員工作士氣問卷調查，藉以探求同仁、瞭解同仁對站之期許，並藉由雙向溝通及交流，進而提升良好之工作士氣，提供更貼切之服務。</p> <p>8. 民眾意見及抱怨管道，請將處理『公路監理建議區』處理案件成果納入「提升服務品質績效報告」中呈現。</p> <p>9. 目前士林站尚未有獨立運作的網站，相關資訊流通皆透過所網站運作，目前無法評斷優缺點，後續士林站網站運作後，請依考核項目維運網站。</p> <p>10. 各項卷夾資料準備過於簡單，應將成果量化呈現，建議留有書面紀錄、相片等予以佐證，佐證資料文件應再補強。卷夾背脊應對應考核項目標示清楚，每一卷夾內應有目錄及隔頁標示。</p> <p>11. 後續網站有量化數據，請提供各種文宣品、電子表單下載及線上申辦量化數字，並配合總局考核作業，逐年增加線上服務及電子參與作業功能。</p> <p>12. 新網站的政府資訊公開專區係與本所共用，後續請逐步調整加入轄站資料。</p> <p>13. 網路選標號系統使用情形，建議增加近 3 年統計數據並分析。</p> <p>14. 機車路考場供民眾練習數據，建議增加近 3 年統計數據並分析。</p> <p>15. 安駕中心相關績效建議增加近 3 年統計數據並分析，另可檢討有無改善或精進空間。</p> <p>16. 建議建立站內創意提案計畫，以鼓勵同仁研究創新。</p> <p>17. 建議可適時至其他所、站為標竿學習，以激發人員創新服務精神。</p> <p>18. 報告書內容措辭應以站之立場撰寫，儘量以量化展現執行成效，碳排放量、節省時間成本等計算方式應加以說明，數據呈現前後應一致，並有與以前年度之比較。</p> <p>19. 站區環境綠美化植栽有枯萎部分，應予加強維護。</p>

受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
	<p>20. 請全面檢視指引標示、宣導資訊等，內容是否標示一致、有無脫落及雙語化。應將服務項目、流程及應備證件、費用等資訊公布於洽公場所，提供洽公民眾瞭解。</p> <p>21. 請依總局訂定之執行計畫研訂站本身之執行計畫，俾利據以辦理。</p> <p>22. 未辦理電話測試，建議與金門、連江二站研商辦理電話互測，以提升服務品質。</p>
金門監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人員均依規定佩戴識別證。 2. 車輛過戶其有需資料均與本所作業一致。 3. 101 年度辦理為民服務滿意度調查，主動調查服務對象對服務的評價，進行滿意度趨勢分析探討，確實瞭解民眾對於貴站及各項服務措施的觀感，實屬良好，請賡續辦理。 4. 自行維運網站，誠屬不易，後續配合本所轄站網站上線，請逐步移轉至新網站運作。 5. 101 年 9 月 17 日輔導成立第一家民間代檢公司，節省民眾往返監理站辦理時間及油料費，提昇為民服務品質。 6. 秉持為民服務精神，每週四核派 3 位同仁，赴離島列嶼鄉鄉公所，辦理車輛檢驗及其他公路監理業務。 7. 101 年 7 月起與金門縣政府之「金門縣跨機關便民七合一」合作「一處受理，全程服務」業務。 8. 1 樓大門口新增服務時間標示牌。 9. 設置機車直線練習場，提供民眾考前練習。 10. 車輛檢驗場提供車輛號牌之英文字母、數字模型及噴漆，供驗車民眾使用。 11. 對於新移民或不識字者以電腦語音完成筆試。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議檢驗線各站做標示牌及有雙語標示服務。 2. 檢驗線位置空曠常有雷陣雨為安全因素請依規定簽呈加裝避雷針。 3. 考驗場管線老舊，請依規定更新。 4. 駕訓班考核表請依實際狀況填寫，不要空白。 5. 駕訓班考核表示車輛(BS-1243)逾期檢驗，無其後續處理情形。

受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
	<p>6. 請將報告書第 9 頁口試改為語音。</p> <p>7. 每年度賡續辦理至少一次為民服務滿意度調查，進一步瞭解服務滿意度成長率，貼近民眾需求，落實「顧客導向」的服務觀念。</p> <p>8. 101 年度辦理為民服務滿意度調查結果顯示，民眾對於貴站窗口辦理等候時間（滿意比率高達 96%）、同仁服務態度（滿意比率高達 96%）、提供舒適洽公環境及服務設施上（滿意比率高達 95%）多給予較高評價，惟僅有 79% 受訪民眾對貴站檢驗人員服務態度感到滿意，應列為優先改善重點，積極研討改善，提升服務品質。</p> <p>9. 建議於民間弘福代檢廠成立半年後，辦理委託汽車代檢公司服務滿意度調查，以瞭解金門地區委託代檢公司車輛檢驗服務情形，藉以提升代檢工作服務品質，並作為爾後改進參考依據。</p> <p>10. 道安課程滿意度調查部分，應納入「提升服務品質績效報告」中呈現。</p> <p>11. 除外部顧客外，建議能辦理站上現職人員工作士氣問卷調查，藉以探求同仁、瞭解同仁對站之期許，並藉由雙向溝通及交流，進而提升良好之工作士氣，提供更貼切之服務。</p> <p>12. 「民眾意見處理有效性」部分，包含民眾意見反映管道及相關處理改善情形等應納入「提升服務品質績效報告」中呈現。</p> <p>13. 應提供線上服務及電子參與相關佐證資料文件。</p> <p>14. 可再補強相關量化數據成果，例如表單下載數量。</p> <p>15. 配合總局每年為民服務考核作業，建議線上服務及電子參與作業逐年增加。</p> <p>16. 新網站的政府資訊公開專區係與本所共用，後續請逐步調整加入轄站資料。</p> <p>17. 「金門縣跨機關便民服務七合一申請書」建議比照本所增加公路監理業務住居所、就業處所地址欄位，便於民眾收受相關通知。</p> <p>18. 駕駛執照筆試測驗，使用紙本測驗，建議編列預算比照本所士林站建置電腦筆試及閱卷系統。</p> <p>19. 駕駛執照筆試場建議加裝監視錄影設備，並以 OA 設備區隔。</p> <p>20. 建議比照本所委託民間代檢公司代換汽車行照，節省民眾辦理時間，提昇為民服務品質。</p> <p>21. 建議訂定站內創意提案計畫，鼓勵同仁針對業務提案創新，並對經採用者予以獎勵。</p>

受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
	<p>22. 各項卷夾資料準備過於簡單，應將成果量化呈現，建議留有書面紀錄、相片等予以佐證，佐證資料文件應再補強，每一卷夾內應有目錄及隔頁標示。</p> <p>23. 報告書內容儘量以量化展現執行成效，注意排版及缺漏，表列數據有落差或顯不合理部分應加以註記說明，數據呈現應敘明時間點、前後應一致，並有與以前年度之比較；請將業務「Q&A」15題列入報告書附件。</p> <p>24. 站研訂本身之執行計畫，注意內容應符合站之作業。</p> <p>25. 未辦理電話測試，建議與士林、連江二站研商辦理電話互測，以提升服務品質。</p> <p>26. 不定期考核建議改善事項，經複查尚有未改善部分請儘速改善—車檢室身心障礙盥洗室洗手臺仍放置清潔工具；服務臺放置說明單：外國駕照換本國駕照說明單中應備證件缺漏驗證文件，請再全面檢視有無不符合現行規定之說明，加以修正。</p> <p>27. 建議藉由參與或共同辦理及協辦公益及社區活動進行業務宣導活動。</p>
連江監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人員均依規定佩戴識別證。 2. 考驗場扣分標準均有雙語標示。 3. 因馬祖地區無合格駕訓班與教練場，開放小型車及機車考驗場供應考人練習，有效提升考試合格率。 4. 車輛過戶其有需資料均與本所作業一致。 5. 服務措施，例如下鄉行程，很有特色，後續新網站上線後請逐步移轉至新網站運作。 6. 車輛定期檢驗、駕駛執照到期、駕駛執照審驗、行照到期以簡訊提醒通知車主辦理，避免民眾因逾期而受罰。 7. 秉持為民服務精神，安排行程赴離島辦理車輛檢驗及其他公路監理業務。 8. 因人力有限，訓練櫃檯人員為全方位服務人員，落實單一窗口服務理念。 9. 各項監理施政及業務訊息，適時於馬祖日報及馬祖資訊網刊載，提供民眾知的訊息。 10. 與戶政機關合作辦理駕行照地址變更登記。 11. 101年研提創新案：開發手機駕照筆試APP案。

受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
	<p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議檢驗線各站做標示牌及雙語標示。 2. 請將報告書錯字及內容誤差的部分更新，報告書內容儘量以量化展現執行成效，注意排版及缺漏；請將站執行計畫、業務「Q&A」15題及問卷調查表列入報告書附件。 3. 101年「為民服務績效報告」，顧客關係部分均無資料呈現，請改善。 4. 應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適的滿意度調查，並進行滿意度趨勢分析探討，確實瞭解民眾對於站及各項服務措施的觀感，例如洽公民眾服務滿意度調查、道安課程滿意度調查等。 5. 每年度應辦理至少一次為民服務滿意度調查，進一步瞭解服務滿意度成長率，貼近民眾需求，落實「顧客導向」的服務觀念。 6. 除外部顧客外，建議能辦理站上現職人員工作士氣問卷調查，藉以探求同仁、瞭解同仁對站之期許，並藉由雙向溝通及交流，進而提升良好之工作士氣，提供更貼切之服務。 7. 「民眾意見處理有效性」部分，包含民眾意見反映管道、相關處理改善情形及民眾意見處理機制等，均應納入「提升服務品質績效報告」中呈現。 8. 應準備各項卷夾資料，將成果量化呈現，建議留有書面紀錄、相片等予以佐證，佐證資料文件應再補強。卷夾背脊應對應考核項目標示清楚，每一卷夾內應有目錄及隔頁標示。 9. 後續網站有量化數據，請提供各種文宣品、電子表單下載及線上申辦量化數字。 10. 配合總局考核作業，逐年增加線上服務及電子參與作業功能。 11. 新網站的政府資訊公開專區係與本所共用，後續請逐步調整加入轄站資料。 12. 1樓大門口服務時間表，目前以紙張張貼，建議以壓克力板製作，或以貼紙固定黏貼於大門玻璃上。 13. 1樓櫃檯上方建議標示申辦項目（如汽機車駕、行照受理）。 14. 放置於戶政機關之「戶籍資料變更跨機關通報服務簡政便民申請表」表單，建議比照本所增加「增設公路監理業務住居所、就業處所地址」欄位，便於民眾收受相關通知。 15. 建議訂定站內創意提案計畫，鼓勵同仁針對業務提案創新，並對經採用者予以獎勵。

受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
	<p>16. 請全面檢視指引標示、宣導資訊等，內容是否標示一致、有無脫落及雙語化。應將服務項目、流程及應備證件、費用等資訊公布於洽公場所，提供洽公民眾瞭解。</p> <p>17. 請依總局訂定之執行計畫研訂站本身之執行計畫，俾利據以辦理。</p> <p>18. 未辦理電話測試，建議與士林、金門二站研商辦理電話互測，以提升服務品質。</p> <p>19. 建議藉由參與或共同辦理及協辦公益及社區活動進行業務宣導活動。</p> <p>20. 請再全面檢視文宣資料有無不符合現行規定之情形，予以修正更新。</p>