

附表一

臺北市區監理所 102 年度 7 月至 12 月為民服務考核結果統計表

編號	受考核單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		服務流程 (300 分)	機關形象及 顧客關係 (300 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)		
1	連江監理站	210.6	226.6	75	75	133.4	720.6	102.12
2	金門監理站	218.2	230.6	80	80	137	745.8	102.12
3	士林監理站	227.8	234.6	75	85	147.4	769.8	102.12

附表二

臺北市區監理所 102 年度 7 月至 12 月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	連江站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 貴站地小人親、五同關係密切的特色，提供民眾溫馨、零距離的監理服務，甚為可貴，站內員額少，監理服務項目不減，每個人都是全能監理人員，與民眾接洽態度相當良好值得肯定。 2. 今年度辦理遊覽車事故緊急應變演練，竭力為民眾交通安全把關，值得肯定。 3. 貴站於軍民合作、跨機關合作、與鄉公所合作辦理多項交通安全宣導，對交通安全宣導方面不遺餘力，值得嘉許。 4. 貴站在協助旅臺鄉親就近完成道安講習課程的貼心服務，值得肯定。 5. 砂石車救源稽查，提升稽查效用。 6. 單一櫃台便民服務，達到全功能服務，值得肯定。 7. 老舊機車到府收件的貼心服務，值得肯定。 8. 檢驗線加裝錄音設備，提昇檢驗透明公開及減少民眾疑慮，且可避免紛爭衝突與還原事實真像的佐證資料，檢驗儀器校檢依規定完成年度校檢，且結合旅遊旺季辦理遊覽車、公車召回臨檢，值得肯定。 9. 車輛定期檢驗〔2725 輛〕善用簡訊通知〔2006 通〕，提高到檢率・降低逾檢舉發率〔逾檢舉發 85 輛、逾檢舉發率 3.0%〕，實施代客驗車，與民關係融恰

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>熱絡，建立良好的為民服務形象。</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. 職業駕駛執照審驗到期以簡訊提醒通知民眾辦理，避免民眾因逾期而受罰。 11. 因馬祖地區無設立駕訓班與教練場，因此開放連江站小型車及機車考驗場供民眾付費練習，有效提升考試合格率。 12. 因人力有限，訓練櫃檯人員為全方位服務，符合總局落實車、駕單一窗口服務理念。 13. 與縣政府文化局、教育局、戶政機關等單位合作交通安全宣導及辦理車、駕籍的變更等行動監理工作，值得肯定。 14. 桌面上擺設有可翻式樣本資料之活動文件夾，方便民眾翻閱及服務人員解說之用。 15. 身分證採雲端驗證，辦理車輛過戶便民簡政，屬創新作為，唯車輛過戶屬產權移轉，近來以偽造身分證冒名過戶案件增多，應審慎處理，或以車輛報廢、繳銷、地址變更等異動為實施項目。LINE 雲端驗證方式，全國首創，雖現行在試辦階段，應可推動至全國。先期可在台灣人@路撰文或提總局全創新作為。應可達到本所之『城市有溫度、離島有服務』的理念。 16. 下鄉服務網頁公告服務措施，事前公告以利民眾前往辦理。 17. 網頁提供意見交流及申訴管道，有利於民眾意見反映。 18. 創新作為採雲端認證 Line 方式，結合即時通訊科技技術，是非常有創意，但執行時需注意身分證認證之有效性，以避免有心人士利用此管道製造本所不必要之困擾。 19. 公示送達的資料均於連江站網站首頁，並注意未違反個人資料法的前提下，供民眾查詢。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院頒特殊車輛專案臨檢計畫未訂定及實施，車輛定期檢驗不合格車輛未作後續追蹤與彙整往年資料的比較。 2. 設置簡易補給站〔如燈泡〕，便於車輛到站檢驗不合格項目之立即改善，以提高為民服務。 3. 離線檢驗設備儘速測試完畢，為離島車輛檢驗使用，以達到檢驗線行動 E 化和 M 化，可以增進工作效率、保障同仁權益並節省輸入作業與製表製作時間。 4. 應建構貴站之願景、核心價值及服務理念。 5. 建議簡報及實地查核整卷等資料平時要收集，績效成效應具體量化，並多加以影像、圖片、圖表等呈現，以突現績效。 6. 連江站是本所試辦道路駕駛考照，本年度有 13 人參加 9 人及格，其中不及格 4 人〔30%〕，不及格項目有那些應呈現，並作分析。 7. 10 年以上老舊機車，建議多下鄉服務，提高受理率。 8. 建議貴站針對所有考照民眾均能進行酒駕教育宣導，對於強化酒駕防制作業將有所助益。 9. 單一窗口的全功能服務良好，惟服務櫃檯尚無設置標示服務人員姓名及代理人名牌，檢驗場的標識未雙語，請改善。 10. 貴站於軍民合作、跨機關合作、與鄉公所合作辦理多項交通安全宣導，對交通安全宣導方面成效良好，應於報告中呈現相關成效數據及具體績效，並搭以圖

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>表說明呈現。</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. 雲端驗證的構思很具創新，有助於解決離島親辦驗證之困難，建議可參考戶政單位視訊方式，若能避免個資問題，即可成為良好之創意作為。 12. 為民服務資料除簡報外，應提供書面卷宗資料參閱與檢核，且應符合考核項目評核構面等方式呈現。 13. 櫃檯現場列表機數量不足，致無法列印駕照審查證明書(無筆事證明)，建議向本所資訊室申請堪用列表機因應。 14. 建議能定時確認站內提供之資料正確性，並請注意駕照審查證明書(無筆事證明)中各項資料列印位置。 15. 請注意雲端驗證民眾身分證是否為偽照證件之問題。 16. 建議針對站內特性訂定創意提案計畫，提供同仁針對業務提案創新之用。 17. 廢棄車建議不要放置於機車考驗場，避免影響考生考照安全，樓梯間建議不要擺放紙箱，以保環境的整潔。 18. 網頁過期資訊建議下架。 19. 網站首頁建議增加連結本所重大議題線上投票專區及電子報訂閱等，以利本所相關業務之推廣。 20. 機車考驗場可加錄影設備，避免困擾。 21. 櫃檯上的資料有些不合時宜，請更新。錯誤及錯字的地方，請改善。 22. 為民服務改善前、中、後之流程、書面資料及照片，請保留。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
2	金門站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因人力有限，訓練櫃檯人員為全方位服務，符合總局落實車、駕單一窗口服務理念。 2. 金門站各級服務人員與民眾接洽態度相當良好。 3. 在辦公空間設置有駕照、行照業務雙語化，方便民眾閱讀。 4. 配合金門縣松柏園老人長期照顧中心辦理高齡者交通安全宣導，成效良好。 5. 金門監理站 10 年以上老舊機車切結報廢，結合金門縣政府資源協助辦理及下鄉服務加強宣導，至 11 日為止 4143 輛符合切結報廢條件車輛，已辦理 2334 輛(56%)，值得肯定。 6. 辦理車、駕籍的單一窗口異動登記，減少民眾排隊等待時間，值得肯定。 7. 服務流程的標識雙語化及明亮整潔的辦公環境，值得肯定。 8. 利用地方媒體行銷監理業務，有效提高交通安全宣導，值得肯定。 9. 離島行動監理及老舊機車報廢服務完成率達 50%，與他機關合作提升交通安全宣導作為成效值得肯定。 10. 102 年服務滿意度 92.77%較去年度成長 1.94%，顯示民眾對櫃站服務人員等肯定。 11. 結合 Line 即時通訊科技技術方式服務，提供更多元之為民服務。 12. 網頁定期查核機制，各股設有專人檢視網頁，並配合本所各轄站交互檢核，增加網頁資訊的正確性。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>13. 網站內容依行政院研考會「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」，訂定網頁內容詮釋資料。</p> <p>14. 網站首頁已連結本所重大議題線上投票專區等，以利本所相關業務之推廣。</p> <p>15. 代檢廠發生異常訊息主動通報、站內並即時回覆。</p> <p>16. 檢驗儀器校檢依規定完成年度校檢。</p> <p>17. 檢驗儀器、錄影設備及錄影資料之查核、保養、符合作業規定。</p> <p>18. 車輛檢驗不合格車輛主動電話摧詢，提高車輛到檢合格率。</p> <p>19. 增設不斷電系統與避雷針設備，避免停電造成檢驗作業停擺，提高為民服務的品質，值得嘉許。</p> <p>20. 建置檢驗線全程錄影及無線攝影設備，落實檢驗標準的完整性。</p> <p>21. 輔導離島地區成立第一家代檢公司，縮短車主來往監理單位驗車的時間與里程，深獲好評。</p> <p>22. 民眾申訴可透過手機軟體 LINE 提出即時回復民眾，回應本所「城市有溫度，離島有服務」的目標，其可擴大動至其它事項，並可在總局的創新作為或台灣人@路撰文宣導。</p> <p>23. 連接桃園縣警察局交通違規電子資料庫，供查詢本站所轄管車輛及人員違案件，節省時效及公文減量。</p> <p>24. 配合職業大客車定期訓練制度，函請公路人員訓練所至站辦理大型車職業駕駛人定期訓練及遊覽車職前登記訓練，避免學員舟車勞累。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>25. 監警聯合稽查每月分別在金車本島各重要路口及觀光風景區加強執行路邊稽查，次數與去同期比較成長 15.38%，並針對違規車輛追蹤列管，值得嘉許。</p> <p>26. 網頁定期查核機制，各股設有專人檢視網頁，並配合本所各轄站交互檢核，增加網頁資訊的正確性。</p> <p>27. 網站內容依行政院研考會「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」，訂定網頁內容詮釋資料。</p> <p>28. 網站首頁已連結本所重大議題線上投票專區等，以利本所相關業務之推廣。</p> <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 汽機車駕照考場新繪標線後，要儘快塗銷舊的標線，免得應考人混淆而產生汽機車考照糾紛。 2. 建議針對站內特性訂定創意提案計畫，提供同仁針對業務提案創新之用。 3. 建議能定時確認站內提供之資料、圖片、文字正確性。 4. 檢驗場旁新領及繳註吊銷重領牌照的作業櫃檯，沒有作業項目標識牌，請改善。 5. 為民服務績效報告應符合政府服務品質獎評核指標及項目撰寫，並佐以數據圖表等活潑呈現。 6. 各轄站應有符合地域特色之願景、理念及作法並有所連結。 7. 建議參訪(當地)績優機關進行標竿學習，並應提出具體可行方案可提升服務品質成果。 8. 卷夾製作應包含目錄、具體成效及佐證附件等方式製作。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>9. 臨櫃服務人員應有含代理人姓名之名牌，以符合規定。</p> <p>10. 下鄉服務網頁公告服務措施，建議事前公告首頁以利民眾前往辦理，並張貼本所機關行事曆，以增加本所為民服務之績效。</p> <p>11. 網頁線上服務內容，可增加監理服務網(電子公路監理網)服務項目之連結。</p> <p>12. 網站首頁建議增加連結本所電子報訂閱等，以利本所相關業務之推廣。</p> <p>13. 一般檢驗項目站設有錄影設備，為避免紛爭衝突與還原事實真像的佐證資料，建議增設錄音設備。</p> <p>14. 院頒特殊車輛專案臨檢計畫未另訂定或列入車輛檢驗計畫內。</p> <p>15. 車輛定期檢驗不合格車輛未作後續追蹤與資料彙整。</p> <p>16. 離島車輛檢驗、砂石車專案成效未獨立彰顯。</p> <p>17. 代檢廠查核紀錄表缺 102 年 6-9 月，紀錄表內缺查核之車輛檢驗紀錄表。</p> <p>18. 站內進出車輛檢驗場之標示、指引不明確，車輛檢驗辦公室之櫃檯未立業務標示牌及應備證件之索引。</p> <p>19. 建議在旅遊季節將至時，可主動召回遊覽車加強臨檢，以維行車安全。</p> <p>20. 債權憑證，有五年的時效問題，建請依規定辦理並注意時效。</p> <p>21. 違規案件移送強制執行部分，一方面要考量民眾的權益，一方面也要顧及時效的問題。</p> <p>22. 為民服務改善前、中、後之流程、書面資料及照片，請保留。</p> <p>23. 請增加辦理跨機關合作電話禮貌測試作業，以強化、精進為民服務品質。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>24. 績效報告書呈現量化數據小數點 2 位數，請統一寫法。</p> <p>25. 績效報告書「顧客關係」滿意度部分，只呈現至站洽公民眾為民服務滿意度，建議將辦理之其他專案問卷調查(如下鄉服務問卷調查、道安學員滿意度等)一併納入。</p> <p>26. 績效報告書第 25 頁「有感」服務：與去年問卷調查結果比較，惟報告內容尚未呈現比較情形，建議再修正。</p> <p>27. 入口兩側坡道有設置「服務鈴」，經實地測試結果，未有聲響，請再檢視其功能是否正常。</p> <p>28. 大門公佈欄張貼較為雜亂，應以張貼機關正式公告為主，加強注意整齊、美觀；張貼海報宣導方面，建議能將舊海報移除後再行張貼，建議不要直接覆蓋在舊海報上面；另建議可增設壓克力架來抽換宣導海報，較為整齊、美觀。</p>
3	士林站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 士林監理站辦公室綠美化，環境整潔清幽，提供民眾良好洽公環境，值得肯定。 2. 安駕中心 1-11 月辦理駕駛訓練業務 29 場次、503 人次，交通安全教育宣導 228 場次、13684 人次及將影音課程上傳 youtube 平台，獲得很多單位及民眾的迴響，值得肯定。 3. 號牌重號及號牌掉漆到府換牌服務及貼心提供螺絲服務及牌照業務退件一次告知單，降低民眾抱怨，提昇便民服務，值得肯定。 4. 考照業務提供考照前的練習、假日考照業務及筆試路考透明化等服務，值得肯

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>定。</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. 大型車預約檢驗為民服務的側措施，提供民眾多元管道選擇，值得肯定。 6. 創新加值中一次告知單是一項有價值的為民服務項目，服服務同仁可一次告之民眾，民眾也可從告知單內得知所欠資料，不但可提昇服務品質，更可避免因誤解或溝通不良而產生困擾。同時達到本所「城市有溫度，離島有服務」的目標，其可擴大至其它科室。 7. 本所轄管的轄站，只有士林站有願景(創新、熱忱、安全、專業)，值得肯定。 8. 有關安全駕駛教育中心交通安全駕駛訓練課程開 29 場次上課 503 人次，交通安全教育宣導課程開 228 場次上課 13684 人次，教學卓越，學子受益無窮，值得嘉許。 9. 貴站各級服務人員與民眾接洽態度尚稱良好，考驗透明化措施，頗令人驚豔。 10. 貴站安駕中心辦理臺北市內各級學校交通安全宣導，宣導品種類相當多樣化，成效良好。 11. 派遣檢驗員至離島之金門、馬祖站，協同辦理車輛檢驗，達到檢驗經驗、實務之交流與傳授。 12. 檢驗車道實施機動調整，適時紓解車流與縮短車主等候時間。 13. 檢驗車道管控車輛熄火等待驗車，減少廢氣的排放，維護驗車道的空氣品質與車主及檢驗同仁的健康。 14. 大型車實施預約檢驗制度，有效分流擁塞時段與提高為民服務的形象。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>15. 親辦車道代客驗車，適時解決車主不熟悉驗車程序與流程的問題，深獲民眾好評。</p> <p>16. 建置檢驗線全程錄影及無線攝影設備，落實驗車資料保存的完整性。</p> <p>17. 網頁提供意見交流及申訴管道，有利於民眾意見反映。有筆試及路考場結合 Line 即時通訊科技技術方式服務，提供更多元之為民服務。</p> <p>18. 網站首頁已連結本所重大議題線上投票專區及電子報訂閱等，以利本所相關業務之推廣。</p> <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 櫃台服務人員名牌建議比照所裡有代理人方式製作。 2. 一樓服務台駕駛人職業工會前擺放的公告較凌亂不美觀，請整理，另貴站一樓服務台的空間重新規畫，期待朝牌照駕照單一櫃台全功能作業努力。 3. 機車考照的進出動線較窄建議考驗場重新規畫時可考慮進出分離，以保障考生安全。 4. 創新增值服務建議以當年度為主，若非亦可思考是否符合有中生新方式呈現。 5. 建議建議參訪績優機關進行標竿學習，並應提出具體可行方案可提升服務品質成果。 6. 簡報內容成效應加數據且與前年度比較，佐以圖表更顯活潑。 7. 考核卷宗夾資料應以雙面列印，且有目錄、具體成效及佐證附件等方式製作。 8. 建議考照民眾皆可安排體驗酒駕模擬眼鏡，可加深安全宣導成效。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>9. 安駕中心已成立多年，建議能再思考創新或不同面向之服務。</p> <p>10. 貴站簡報中所提「創新、熱忱、專業、安全」，嚴格來講，較偏向是理念或核心價值之面向(層次)，建議應再研思、建構貴站之願景，以搭配簡報所提的為民服務理念(核心價值)。</p> <p>11. 1樓中堂張貼海報，落款名稱仍為「臺北市監理處」舊機關名稱，請修改。</p> <p>12. 請增加辦理貴站自辦或跨機關合作電話禮貌測試作業，以精進為民服務品質。</p> <p>13. 今年上半年度問卷調查滿意度良好，惟卷宗內缺少改善措施及改善成效等資料，建議針對滿意度較低或民眾建議事項據以策進改善作為。</p> <p>14. 簡報中，「服務行銷有效性-施政宣導有效程度」有呈現多項宣導項目及具體作為，惟缺少量化，難以印證有效性的績效，如設置網頁投票議題進行行銷與宣導，卻無顯示出具體成效，甚為可惜。</p> <p>15. 貴站將自製道路交通安全宣導影片、臺北市安全駕駛教育中心-學生機車安全防衛駕駛班等宣導影片置於Youtube網路行銷及宣導，非常值得肯定，惟瀏覽人數似乎不佳，請再廣為宣傳，以突現良好績效。</p> <p>16. 考驗機車模擬機上機車題庫上之機器腳踏車的字樣，建議改為機車以符合法令規章。</p> <p>17. 士林站的願景(創新、熱忱、安全、專業)，在站內未設有宣導標誌及標語，建議在站內適當的地點及利用管道作願景宣導。</p> <p>18. 請儘速塗銷機車駕照考場內舊的所徽標線，並繪上新的所徽標線。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>19. 請配合貴站 102 年 4 月 1 日起試辦之機車初考領機車駕照安全講習時間，惠予檢討現行機車考驗上、下午最終截止報名時間是否需要提早，以降低民眾完成考試卻無法上課的機率。</p> <p>20. 建議能定時確認站內提供之資料、圖片、文字正確性，針對站內特性訂定創意提案計畫，提供同仁針對業務提案創新之用。</p> <p>21. 102 年 1 月至 10 月執行大客車相關安全設施檢驗拍照存證之數據有誤。</p> <p>22. 院頒自評報告缺特殊車輛幼童車、校車、砂石車、遊覽車相關車輛檢驗及檢驗儀器檢校之資料，車輛檢驗實況與檢驗場樹立「熄火檢驗」標語，執行上有落差，進入檢驗場前之黃線間隔區，停置 2 部車輛，有礙觀瞻與規定，機車考驗場地面中間之標章與現有的標章不同。</p> <p>23. 檢驗辦公室外側公告欄張貼之海報、通告凌亂。各樓梯支道懸掛之指引標示牌內容不一致，行政室牌立太低〔距地 170 公分〕。</p> <p>24. 網站首頁中「宣導事項」區塊無資料時，顯示「more」連結，而點擊此連結卻出現空白視窗，建議修正顯示資料方式，若無資料時「無資料」或顯示本所「宣導事項」資料。</p>