

附表一

臺北市區監理所 103 年度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 (200分)	機關形象及 顧客關係 (200分)	資訊提供及 檢索服務 (100分)	線上服務及電 子參與 (200分)	創新服務情形 (300分)		
1	連江監理站	160	156	77	145	229	767	103.10.23
2	金門監理站	135	155	74	148	225	737	103.10.30
3	士林監理站	150	179	80	150	241	800	103.11.6

附表二

臺北市區監理所 103 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	連江監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每月均安排下鄉服務，且下鄉前以網路、電話通知，使地區民眾無需至南竿本島辦理公路監理各項異動，服務優質。 2. 連江站彙整駕照、行照、違規、稅費所有櫃台監理業務於單一窗口，達到服務全功能的目標，不但妥適人員的調度、發揮整體團隊的效能，也方便民眾洽辦業務。 3. 下鄉服務今年擴增了燃料費收據、違規收據等列印功能，提供服務項目更完整，相較其他監理所站完備。 4. 連江站人員配置精簡，但各項為民服務及創新作為皆戮力達成且頗受民眾及軍方等單位之肯定。 5. 離島行動監理減少民眾航程、金額時間等量化數據呈現非常好。 6. 車輛檢驗及職業駕照審驗以簡訊通知服務，減少民眾因未辦理而被註銷牌照及駕照的民怨。 7. 馬祖土地取得不易，開放考驗場供民眾練習，提供親民便民服務。 8. 馬祖地區霧季長製作霧天開車宣導短片，提升行車安全，值得肯定。 9. 因應地區特殊氣候因素，霧季長製作霧天開車宣導短片，有助提升行車安全，頗有創意。 10. 地區屬性不同，深入軍中對各個層面用路人多方宣導，有助行車安全。 11. 重要活動訊息透過連江縣政府網站及馬祖資訊網，增加資訊流通及重要訊息的曝

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>光率。</p> <p>12. 行動監理時程，事前公告於網站首頁以利民眾前往辦理。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請依本所 103 年 10 月 8 日北市監秘字第 1030035227 號函頒訂之「交通部公路總局臺北市區監理所提升為民服務工作考核與獎懲要點」規定寫績效報告書，應配合考核評分比率撰寫。 2. 請再豐富書面卷宗檢核資料，以提供委員參閱，且應符合考核項目評核構面等方式呈現。 3. 請撰寫感人小故事，真實呈現為民服務的案例。 4. 總局提供經費予連江站於考驗車上裝設考照監視設備，該設備應充分運用，故對於道路考照件數請再提昇，多加宣傳考生參加道路考照，未來才可提供相關試辦經驗供總局考驗政策及計畫設計之參考。 5. 與軍方合作道安宣導，建議製作知曉度問卷，回收可佐證本案之成效。 6. 「機關形象與顧客關係」評核項目，建議可以在服務行銷、民眾意見處理、新聞露出等方面可加以著墨、撰寫。 7. 10 年以上老舊機車切結報廢受理率達 88.89%，為各監理所站最高，值得肯定。另總局在燃料費催繳之前，針對 30 年以上老舊機車未完成切結報廢的部分要求再實施訪查，屆時請站裡配合辦理。 8. 雲端驗證身分證辦理車輛過戶登記，雖便利民眾，但涉及車輛產權移轉，在提供雲端驗證身分證時除適法性須考量外，更要注意身分確認及避免偽造證件。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>9. 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。</p> <p>10. 網站中過期的訊息（如最新消息中的內容），建議於網頁定期查核時再確認，並將過期的訊息下架。</p> <p>11. 民眾個資若透過非監理系統的網路傳送，如 Line，應注意個資與資安，後續仍請注意確實防範資安問題，以免個資外流。</p> <p>12. 霧天開車宣導影片，請增加宣導成果及回饋，甚至可擴大於軍方、租車公司或考照講習播放。</p>
2	金門監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每週 4 均安排下鄉(烈嶼)服務，使民眾無需至金門本島辦理。 2. 金門站辦理單一窗口結合駕照、行照業務，戶政監理合作(七合一)、駕訓班透過 M3 匯入學員名冊審核資格等，皆有提昇服務流程便捷與透明度。 3. 交安宣導與移民署、家庭教育中心、縣政府教育處、社會處、鎮公所、金沙國小、12 月將與金門大學等許多機關合作，顯見金門站之用心，值得肯定。 4. 道安講習滿意度皆有每月調查統計，駕訓班每月督導資料亦紀錄確實。 5. 站裡利用地區報紙宣導各項監理業務，今年有 22 則可加強宣導監理業務及提升能見度。 6. 配合移民署及縣政府宣導交通安全，以提升行的安全。 7. 駕牌照業務雖已實施單一櫃台服務，建議評估將違規、牌照稅、燃料費查欠納入單一櫃台服務，更能減少民眾排隊等候時間及同仁請假調度靈活度。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>8. 因應地區特殊屬性，主動出擊下鄉至村里辦公室，辦理老舊機車之切結報廢績效顯著頗有創意。</p> <p>9. 地區屬性不同，離島行動監理提升效能，有助行車安全。</p> <p>10. 結合移民署金門站辦理交通安全宣導，並適時安排相關講座，對新住民考照、安全宣導提升效能。</p> <p>11. 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，即可透過主題、施政、服務等分類檢索，讓民眾得到想要的監理資訊。</p> <p>12. 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>13. 在服務行銷有效程度項目，103年媒體刊登計22件，新聞露出成效良好。</p> <p>14. 電話禮貌測試績效寫到與金湖鎮公所成立跨關電話禮貌測試，不定期舉行電話禮貌測試，非常用心。</p> <p>15. 優質便民服務構面中『顧客關係』的評核項目，針對不同服務對象辦理4項問卷調查，且各項問卷結果顯示均獲民眾高度滿意評價，值得肯定。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 績效報告書中除有各項監理服務量化績效外，質化部分，應加入民眾回饋訊息及感動小故事，讓創新加值服務更能有價值的呈現。</p> <p>2. 窗口實施單一櫃檯，但受限腹地，各櫃檯並無對應辦理事項之印表機，承辦人需起身至放置窗口撕取再給民眾，建議整建及改善櫃檯環境，擴大櫃檯寬度及檢討各項業務櫃檯需求，將各項設備放置於承辦人容易取得之處。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 3. 櫃台設置 10 餘個略顯凌亂，建議整併牌、駕及違規業務，設置綜合業務櫃台，簡化窗口標示。 4. 稅務局駐站人員櫃檯在檢驗廠，與站本身相隔 200 公尺，如有民眾需查驗時較為不便，建議可研究如何在民眾不移動情形下查驗使用牌照稅，讓服務更精緻。 5. 下鄉部分，烈嶼鄉機車考照目前僅有筆試，而路試部分因鄉民需求不高、設備場地成本高等因素，經考量未來若不增設路試項目，建議可在簡報中刪除。 6. 結合下鄉服務 10 年以上老舊機車切結報廢受理率達 86%，值得肯定。另總局在燃料費催繳之前，針對 30 年以上老舊機車未完成切結報廢的部分要求再實施訪查，屆時請配合辦理。 7. 本所 8 月 26 日委託汽車買賣業代辦過戶者，公會證明書車主身分證影本浮貼處，須加蓋當地汽車商業同業公會之騎縫章，請配合辦理。 8. 如能加強結合區域特性凸顯特色，對監理業務做到同中求異的服務模式，如此將更能顯現服務特色。 9. 雖有網頁定期查核機制，並配合本所各轄站交互檢核，但仍發現部分網頁資訊未能及時更新，建議落實網頁定期查核機制。 10. 重要活動訊息可請金門縣政府協助放置其網站上，增加資訊流通及重要訊息的曝光率。 11. 針對電話禮貌測試之創新作為，應補充測試方式、次數或具體成效等。 12. 服務可勝任程度方面，在『服務人員問題回應正確率』的部分，建議可以將每半年自行辦理的『監理業務專業知能測驗』成果補充呈現，以作為可勝任程度的檢視參考。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>13. 另外，明年度本所彙整各重點業務 15 題「Q&A」，請配合辦理同仁測驗，並將成績提送本室彙辦，同時也可以當作績效呈現在報告書。</p> <p>14. 服務行為友善性部分，建議增加補充辦理精進同仁服務禮儀相關作為，如辦理櫃檯人員服務禮儀演練、辦理服務禮貌模範人員的評選等。</p> <p>15. 建議各項服務績效滿意度調查，除呈現滿意度數據外，另應特別針對不滿意客群之意見反應，予以分析檢討，以作為改善之方向。</p> <p>16. 惟建議在「民眾意見回應與改善」部分應再加強補充，如人民陳情案件處理、辦公現場民眾申訴處理因應處理、新聞輿情因應處理或新聞露出方面等，皆可多予以著墨。</p>
3	士林監理站	<p>優點：</p> <p>1. 本次簡報及績效報告書整體呈現上較去年進步許多，多以圖、表格及量化數據方式呈現服務績效，簡要清晰、容易了解。</p> <p>2. 簡報內容生動活潑，以影像詮釋機車體驗場的各項設施與教學，編排用心。</p> <p>3. 雖 103 年 10 月份已接受公路總局為民服務考核，但承辦人此次亦已依 103 年 10 月份已修訂之為民服務考核項目及評分調整，非常難得，簡報及申請書讓委員有耳目一新的感受。</p> <p>4. 為民服務書面資料及簡報製作圖文並茂，能將站的願景與核心價值呈現，並有策略及實際作為去執行，值得肯定。</p> <p>5. 安駕中心自行車初學者訓練及安全騎乘宣導、機車安全駕駛校園巡迴教育、機車安全防衛駕駛及機車安全防衛駕駛體驗場等創新服務，減少年輕學子因交通事故死</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>傷，工作不但有成就感也是功德一件。</p> <p>6. 站裡洽公環境優美清潔，包含考驗場、二樓靜心園，地下室新領牌照辦公室都有巧思佈置。</p> <p>7. 體檢、筆試(隨到隨考)、路考(隨到隨考)、講習發照一元化，節省民眾來往奔波時間。</p> <p>8. 提供身心障礙考驗車供身障者使用的貼心服務，值得肯定。</p> <p>9. 有關考驗透明化方面，涵蓋網頁即時影像、筆試場考驗錄影影像、考驗車內錄影影像、機車路考場考驗錄影影像等可謂相當完整。</p> <p>10. 考量特殊需求，提供多功能身障考驗用特製機車，可謂多元化的分眾服務。</p> <p>11. 安全駕駛教育中心方面，涵蓋安全駕駛教育訓練及交通安全宣導兩面相，針對腳踏自行車初學者、已取得駕照之道路駕駛訓練、學生機車安全防衛駕駛都有考量。而透過對大客車乘車安全、機車校園服務、腳踏自行車安全暑期夏令營等方式宣導有助行車安全。</p> <p>12. 資訊流通服務部分之文件資料內容比較詳實，較公路總局考核當天之簡報內容撰寫也比較優良。</p> <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，即可透過主題、施政、服務等分類檢索，讓民眾得到想要的監理資訊。</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. 103年創新提案「機車防衛體驗場」非常好，請加以包裝提報104年交通部道安創新貢獻獎。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>16. 機關為民服務滿意度調查及安駕中心課程服務滿意度調查，除呈現滿意度數據外，也針對不滿意客群之意見反應，予以分析檢討，並呈現相關的回應與改善處理。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 績效報告書頁碼上限為 100 頁，請儘量在規範額度內用完該篇幅，呈現為民服務之績效。 2. 績效報告書部分比照總局評核，各項成效數據化、圖表化、格式化等方式呈現，避免陷入文字海，方便閱讀。 3. 建議績效報告書中創新增值服務配分 300 分，但全部篇幅皆著重於機車防衛駕駛案，104 年請注意考評項目、指標及配分等呈現方式。 4. 績效報告書中除有各項監理服務量化績效外，質化部分，應加入民眾回饋訊息及感動小故事，讓創新增值服務更能有價值的呈現。 5. 簡報內容搭配自製的機車防衛駕駛影片，拍攝的很有水準，惟建議在結尾部分能加上使用後的民眾肯定或心聲的影片或畫面，增加有感服務因子及說服力。 6. 櫃檯取票機上方建議標示，方便民眾辨識取票。 7. 考照櫃檯服務人員輪換，服務員(代理人)名牌應隨之更換。 8. 初考領機車駕照講習教室設置於三樓，考生於考場考完筆試及路考後須往三樓移動，建議於樓梯間或適當位置增設指引標示。 9. 駕照 7 號窗口未使用但無擺放告示牌，提醒櫃台若未使用，應擺放暫停服務告示牌以示民眾。 10. 10 年以上老舊機車切結報廢受理率達 83.3%，值得肯定。另總局在 104 年 3 月燃料費催繳之前，針對 30 年以上老舊機車未完成切結報廢的部分要求再實施訪查，

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>屆時請站裡配合辦理。</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. 辦公場所傳真機、影印機應有專人管理，不用資料應銷毀，以避免個資外洩。 12. 如能增加服務對象的回饋資料，整個服務面相的呈現將會更完整。 13. 考核當天之簡報內容製作優良，建議考慮將部分簡報內容調整後進一步豐富及充實網站中部份內容。 14. 網站中最新消息區塊尚有 1 年前放置的訊息未下架並排序於最後，若該訊息仍需讓民眾知悉，建議考慮放置於其他區塊中（如宣導事項區塊），或將該訊息下架後重新上架就能排序置頂。 15. 103 年公路總局為民服務定期考核，仍建議採單一(駕牌合一)櫃檯服務方式，故士林站可考量實施。 16. 公告欄有張貼宣導資料及公告文，但顯凌亂，請再確認公告是否應設置於機關門首為宜。 17. 建議招募志工擔任走動式服務，增加民眾諮詢引導功能。 18. 本次考核，卷宗的書面檢核資料仍顯不足，請再加強。 19. 有自辦電話接聽禮貌測試，非常用心，建議比照本所辦理跨機關互測電話禮貌測試。 20. 另外，明年度本所彙整各重點業務 15 題「Q&A」，請貴站配合辦理同仁測驗，並將成績提送本室彙辦，同時也可以當作貴站的績效呈現在報告書。 21. 檢核卷宗資料內有提供櫃檯人員交叉檢核表，惟績效報告書及卷宗簡要績效說明皆無著墨，應補充呈現。 22. 為民服務現場實地查核，於駕照櫃檯處的局長信箱明信片及按壓式酒精均已用

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		罄，應補充。