

附表一

交通部公路總局臺北市區監理所108年度為民服務考核結果統計表

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	金門監理站	184	273	180	180	81	898	108.06.26
2	連江監理站	183	270	179	181	80	893	108.07.11
3	士林監理站	184	272	180	180	80	896	108.08.06
	基隆監理站	--	--	--	--	--	--	本年參加 總局為民 服務考核 爰免評。

附表二

交通部公路總局臺北市區監理所 108 年度為民服務考核結果優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	金門監理站	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 具有提供許多在地化、客製化及專人全程服務，例如外師考照、高齡換照親自接送的服務等。</li> <li>2、 用心經營偏鄉服優勢，並呈現多項創新服務。</li> <li>3、 高齡駕駛人認知檢測到府服務，並協調各鄉鎮衛生所代為收件。</li> <li>4、 高齡換照行動監理服務、檢驗流程圖像化、驗車諮詢服務小卡、自行印製檢驗法規宣導便條是為亮點。</li> <li>5、 客製化服務(新住民輔導考照)及積極推動跨機關合作(衛生所、移民署、國軍)成效卓越。</li> <li>6、 成立內部小組作業簡化。</li> <li>7、 為民服務績效報告書製作精美、編排用心，圖片及資料蒐集非常完整。</li> <li>8、 網站採 RWD 設計便利民眾持各種瀏覽裝置使用，並提供多元資訊檢索方式。</li> <li>9、 每月有定期交互檢核網站內容，確保網站正確性。</li> <li>10、 金門站 FB 粉絲專頁皆定期貼文，並主動分享其他單位相關通知或知識貼文。</li> </ol>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 在跨機關業務執行部份，代檢廠服務窗口於報告中僅整理代驗車及代收交通違規罰鍰。建議可增加代收汽燃費之績效，另可代檢廠現行未提供換發行照之業務，建議報告書內將其刪除。</li> <li>2、 偏鄉部分建議強調在地特色及客製化服務，並將此優勢加以包裝(溫馨小故事)。</li> <li>3、 服務量能之績效請以數據呈現，並與去年或近3年同期比較，應該會更好。</li> <li>4、 金門站為提升行政效率及精進創新服務成立各小組，請分別說明執行情形及成效。</li> <li>5、 服務精進機制可思考加入站務會議等元素。</li> <li>6、 汽車考驗場各考試科目建議安全島加黑黃相間兩色油漆，有助於考驗員及應考人員位置辨識度極考驗過程安全性，以提升考驗過程服務精進之機制。</li> </ol> <p>、 資料內容共計四處，提醒文字呈現口吻上應予注意：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 頁次 3:「臨檢通知不馬虎，有圖有真相」有圖有真相之標題用字及流程精進與開放創新作為內容部分，建議應以「為民服務」角度出發進行酌修。如：臨檢通知以照片佐證係以民眾角度著想，使其一目了然等思維。</li> <li>(2) 頁次 9:推動高齡駕照管理制度之解決策略部分，建議可強調於衛生所駐點可「當場換照」之效益，使委員更有感。</li> <li>(3) 頁次 11:服務優化之大型重機儀器檢驗線流程說明部分，內容文字可再精準，如使民眾更快熟悉儀器檢驗「流程」，另具體效益部分，建議可分析檢驗 9 輛次之平均所需時間，併思考數據呈現是否有利於說明此項創新業務。</li> <li>(4) 頁次 14:印製監理服務 APP 貼紙貼於行照護套部分，提醒可再加入監理服務 APP 之功能宣導、說明。</li> </ol>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>1、 特殊節日發放小餅乾部分，獨具巧思，惟文字呈現口吻上，提升機關親切形象亦同時「提升民眾滿意度」，建議可在酌修。</p> <p>2、 網站問卷調查中有過期之問卷與105年調查至今之問卷，建議將過期問卷刪除並定期更新問卷調查時間，讓同仁可以得到較新的資訊，並避免民眾誤以為是過時未更新的內容。</p> <p>3、 網站 108 年公路監理報表僅有 3 月份之月報，建議補上其他月份之月報，以完善網站內容。</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
2	連江監理站	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 結合在地特色，提供各種客製化的服務，例如代客沖洗證件照、電話通知汽燃費等貼心作為，值得嘉許。。</li> <li>2、 內部作業簡化成立5任務小組，運作績效卓越。</li> <li>3、 連江站轄管範圍地區無駕訓班設立，特別針對新住民輔導考照一條龍服務。</li> <li>4、 客製化友善便民服務(例如：高齡駕駛人認知測驗及代收代辦強制險到府服務、到府代收代辦強制險、離島新車選車牌等)。</li> <li>5、 道安宣導多樣化，開放機關圖體報名大型車視野死角及內輪差參加體驗，並配戴酒駕模擬眼鏡，宣導多樣化，請持續辦理。</li> <li>6、 機車考場活化，開放國中小預約騎乘，並由同仁講解，落實學童從小交通教育紮根基礎。</li> <li>7、 網站採RWD設計便利民眾持各種瀏覽裝置使用，並提供多元資訊檢索方式。</li> <li>8、 積極透過馬祖資訊網、馬祖日報、Line@等多元管道張貼各項宣導訊息。</li> <li>9、 報告書架構以表格呈現，簡單明瞭。</li> <li>10、 連江站人數雖少，但仍努力完成各項監理業務，實感不易。</li> </ol>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 連江站服務可近性部份有提到協助民眾代辦強制險服務，因”代辦”兩字於監理機關有收費辦理之涵義，如監理代辦業者，因此建議將”代辦”修改成”協助辦理”。</li> <li>2、 客製化及專人全程服務成效部分，建議盡量以數據量化方式呈現或以故事說明方式包裝處理。</li> <li>3、 績效報告書如放置相片加以呈現，效果應該會更佳。</li> <li>4、 在貴站為民服務考核績效報告書第2頁-（1）櫃台案件申辦數之表格，建議可以提供去年（107）年的數字來做比較，（如果數字不好看，可以把時間區隔放大）。</li> <li>5、 架構除表格呈現外，可適度相片點綴或流程圖表示。</li> <li>6、 內部簡化作業及運用情形，成效請加數據分析，並作前後比較。</li> <li>7、 網站最新消息區最新訊息為106年4月11日張貼，建議可多張貼各項宣導訊息。</li> <li>8、 建議可將離島行動監理服務行程張貼於網站行事曆中，讓民眾易於查詢。</li> </ol>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
3	士林監理站	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、有許多便民及創新的業務，除了份內業務之外，辦理許多外賓監理國際交流或是蘇院長參訪大行車裝設行車輔助視野設備，皆圓滿達成任務值得嘉許。</li> <li>2、單一櫃台服務成效卓越，有利人力調度。</li> <li>3、自行研究案、創新提案(機車初考領講習問卷電子化)及簡政便民措施(錄製英文版路考解說影片)成效良好。</li> <li>4、為民服務績效報告書製作用心、內容豐富。</li> <li>5、網站採 RWD 設計便利民眾持各種瀏覽裝置使用，並提供多元資訊檢索方式。</li> <li>6、政府資訊公開及監理表格下載皆有定時更新資料。</li> <li>7、站內各股每月定期交互檢核網站內容，確保網站正確性。</li> </ol>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 績效報告書「服務量能」部分，其內容略為偏少，建議再增加，</li> <li>2、 績效報告書 P4 服務設施合宜程度部分：圖片的說明文字建議調整排版方式以利閱讀。</li> <li>3、 績效報告書 P9 主動服務部分：建議將圖片與上方說明文字建立連結，較為清楚明瞭。</li> <li>4、 績效報告書 P12「服務量能」，電子學照一紙通，建議詳說成效。(如：年月、節省時間、人次等)</li> <li>5、 績效報告共計 3 點建議： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 建議盤點所有創新措施，並分別改以「首創」、「創新」、「唯一」等文字予以標記，吸引委員目光，另建議加入對民眾之效益。</li> <li>(2) 頁次 12:假日考照部分，建議可了解考照合格率數據並評估是否於效益中呈現。 頁次 13:錄製英文版路考解說影片部分，文字論述可再精簡，並建議可將服務過之外籍考生國籍，以該國國旗於世界地圖呈現出分布狀況，再輔以數據說明。</li> </ol> </li> </ol>