

附表一

交通部公路總局臺北市區監理所 109 年度為民服務考核結果統計表

| 編號 | 受考核單位名稱 | 考評項目成績 | | | | 總分 | 考核年月 |
|----|---------|--------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| | | 創新性 | 效益及影響 | 可持續性 | 擴散應用 | | |
| 1 | 基隆監理站 | 26.85 | 35.45 | 12.05 | 10.75 | 85.10 | 109.10.14 |
| 2 | 士林監理站 | 26.95 | 35.75 | 12.58 | 10.25 | 85.53 | 109.10.22 |
| 3 | 連江監理站 | 26.95 | 35.97 | 12.65 | 10.35 | 85.92 | 109.11.05 |
| 4 | 金門監理站 | -- | -- | -- | -- | -- | 本年參加總局為民服務考核爰免評。 |

交通部公路總局臺北市區監理所 109 年度為民服務考核結果優缺點紀錄摘要表

| 編號 | 受考核單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|---------|---|
| 1 | 基隆監理站 | <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務陳述不論是車管、駕管、運管、違規裁罰及行政各方面均面面俱到，無懈可擊。 2. 人員具有多方監理相關智識且面對民眾詢問皆具服務熱忱，櫃檯服務人員態度良好。 3. 機車考驗人員在考驗前，會在考驗場圖示前，先將考場規則向考生詳細說明，並在考驗通過後，利用麥克風通知考生領照地點，服務相當到位，請繼續保持。 4. 在公私協力與結合民間資源之服務面向，該協力服務內容充實，可見站上的認真與用心，另服務內容及推動成效亦有呈現圖片及感人小文，報告充滿生趣，值得肯定。 5. 報告書中除了文字敘述，還佐以圖片說明讓報告書更豐富，同時引用站內同仁溫馨小故事，增加亮點，值得讚許。推動成效用各種圖片及表格呈現，讓成效一目了然。 6. 基隆站報告書服務內容主要分為 1. 在地化、客製化關懷服務 2. 法規調適及流程減化 3. 公私協力與結合民間資源這三大部分(主軸)，論述許多服務內容，讓我們可以看到了基隆站在監理服務推動上的用心與努力。 |

建議改進事項：

1. 現場檢視汽車考驗場地時，發現有部分安全島破損(據稱是被考生車輛在考驗時撞損)，雖沒有立即影響，仍請基隆監理站視經費情況盡早修復。
2. 有關為民服務定期考核績效報告書第 18 頁(四)線上申請、方便迅速，其中退款金額 2 萬 9,3000 元應係誤植，請釐清修正。
3. 有關站上同仁之桌牌職稱建議全面檢視更新。
4. 對於電動自行車及電動輔助自行車之業者輔導及駕駛人宣導取締方面，宜積極配合交通部、車測中心、消保官及縣市政府辦理，並將配合情形(相片、績效)增加列入為民服務考核內。
5. 報告書第 18 頁線上核發臨時通行證 109 年 1 至 6 月比例 97.61%，此項為總局年度重要工作項目，應朝 100%為目標，請了解未使用線上申辦之業者之原因及狀況，並輔導其改以線上申請。
6. 部分服務窗口前螢幕未顯示承辦人員姓名，建議窗口人員上櫃檯時應確實登錄，另螢幕可比照所裡撥放監理相關宣導短片，若有相關技術上問題可洽本所監資科處理。
7. 報告書 P16 行動監理服務讚，建議舉出到那些偏遠地區服務、報告書 P18 法規調適及流程簡化之(三)及(四)，建議將內容的重點提列於標題。
8. 報告書應參照當年度國發會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫評審標準與項目呈現，本次評核重點偏重在專案性質，呈現具有績效的創新服務內容，無需撰寫全部服務項目，較難突顯亮點與聚焦，並且將服務內容的創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等皆要完整呈現。

| | | |
|---|-------|--|
| 2 | 士林監理站 | <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務現場導覽說明詳細，流程順暢。 2. 檢驗員教育訓練密度為2個月1次，有效維持並提升檢驗員專業素質，提升檢驗質量，減少民眾不必要誤會。 3. 牌、檢、考人力互通，完整呈現單一窗口精神，民眾辦公時較能獲得完整資訊。 4. 機車考驗人員在考驗前，除了要上初考領講習之外，還給他們登上大型車，親身體會大型車視野死角現象，對於交通安全宣導相當有助益，請繼續保持。 5. 站區環境窗明几淨、各項辦公設備井然有序、利用動人活潑的漫畫取代傳統的文字標語、運用園藝巧思塑造怡人的心靈休憩角落...等，充分呈現站上的用心。 6. 安全駕駛教育中心提供多元豐富的學習內容，一直是站上的亮點，也深受臺北市民青睞，值得讚許。 7. 同仁利用自身的英語能力自行錄製「英文版的路考解說影片」，以供外籍人士使用之客製化服務，此種主動積極的精神，值得肯定。 8. 利用站上的活動意象布滿電梯門面，有美化及行銷效果，極有創意；且辦公場所環境維護良好，善用漫畫等素材佈置打造活潑的服務環境。 9. 單一窗口服務，不僅活化人力運用，亦能減省洽公民眾之不便，難能可貴。 10. 士林站因有廣闊之考驗場，對於自行車、機車之駕駛訓練、大型車之視野死角、內輪差等觀摩演練，堪屬全國之冠，其功厥偉。 |
|---|-------|--|

11. 服務台設置英文業務導覽及查詢部分有助於外籍人士了解各項業務之應備證件，北市所申辦外換照之數量亦多，此項服務可導入本所以減少窗口人員答覆外籍人士問題之負擔，減少爭議。

建議改進事項：

1. 機車防衛駕駛體驗場水坑處有少部分雜草，雖然應該不會影響功能，但似乎會影響觀感。
2. 體會大型車視野死角處的宣傳布條文字掛反，請貴站注意，以免影響學員觀感。
3. 漂書站的置書架利用原木溫潤色系，極有質感；惟置放的書籍僅約 3-4 成，建議可充實上架的書籍量。
4. 檢驗車道前所懸掛之「車輛檢驗自己開 假手他人易受騙」宣導布條有局部脫落，請改善。
5. 士林站因站房設計關係，較屬凌亂，初進入如入迷宮，建請於地面或牆面等多加標示，尤以民眾常親辦之科室。另各股職掌業務內容，請標示。
6. 士林站舉辦之活動相當豐富，如自行車暑期夏令營、機車安全防衛駕駛體驗等，均與民眾互動良好，建議可多蒐集活動相關有趣及感人故事，於報告書上以較大之篇幅呈現，取代場次、人次等數據，可增加吸睛度。
7. 書面資料第 13 頁高齡換照未達標的部分，建議書面資料可不必呈現，減少績效遭質疑之可能。

8. 書面資料第 19 頁服務彙集部分，建議移至前面篇幅，有助於一開始閱讀即可看到總項服務，並逐步深入了解各服務詳細內容。
9. 報告書第 19 頁的六、【全人考量】服務大彙集係為統整本報告書各項服務，建議移到報告書開頭部分供快速瀏覽了解服務亮點全貌。
10. 報告書所提供相片建議以清晰、明亮為主。
11. 可能因為疫情關係，監理早班車預約申請人數略為下降，建議加強宣導，或評估民眾是否有預約一般上班時段之需求。
12. 報告書應多參照當年度國發會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫評審標準與項目，建議多聚焦在一些較具有績效的創新(有特色)的服務內容，搭配一些策略運用的說明，並凸顯這些服務內容的創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用部分。
13. 在官網的管理與使用情形部分，貴站每月均有交叉檢核作業的查核管理機制，惟建議每月在進行檢核時仍應確實逐項檢視連結正確性及資料更新情形。另外，爾來於本所 FB 網頁可見到士林站宣導直播影片，路口慢看停的剪輯影片非常吸睛有趣，也請貴站對於在辦理這種與民眾互動的業務(道安宣導或自行車安全宣導等)都能多加適時露出。
14. 一線為民服務機關除了本身的業務專業外，首重就是我們臨櫃人員的親切主動的服務態度，也可以說是服務機關的標準配備(標配)了-基本的，近期士林站在局長信箱或民眾陳情案件件數上似乎有比較多情形，對於民眾陳情或抱怨應妥適處理及後續改善，請加強督導同仁禮貌窗口臨櫃服務。

| | | |
|---|-------|---|
| | | 15. 另外總局每季電話測試，常詢問考照業務問題(總機轉到 718、719)，請務必提醒接聽同仁接聽速度及應對禮貌。 |
| 3 | 連江監理站 | <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 貴站各項為民服務措施深獲好評，請繼續保持。 2. 報告書的內容編排，圖文分類明確、層次分明，令人一目瞭然。 3. 在融合在地資源的部分，內容相當豐富多元，並輔以生動活潑的活動影片，有加乘效果。 4. MATSU 的口號，結合服務信念進行呈現，極有創意。 5. 連江站因人力僅 10 人，卻要辦理車管、燃料費、駕管、交安、行政等業務，故每人均身兼數職，雖服務量不高，然種類繁多，是訓練監理通才的好地方。 6. 連江站各項監理服務貼近民眾，並對於不同族群，如學生、高齡者、新住民及軍方均有相當客製化的服務，與所本部性質大不相同，充分感受為民服務之熱度，值得讚許。 7. 運用 LINE@官方帳號公告監理相關訊息，並設定自動回應訊息即時回覆民眾。 8. 結合在地媒體馬祖資訊網及馬祖日報，提升監理宣導或最新消息曝光度。 9. 連江站員額編制僅 5 個人(現有員工僅 10 人)，在很少的人力下，每個同仁都身兼數職，長年下來一點一滴慢慢累積出來的成果，尤其是在配合連江縣大型活動，加強監理宣導、新住民輔導新住民機車考照、離島的偏鄉服務等等，可以看得出非常用心提供在地化貼心服務，值得稱許。 |

10. 一線為民服務機關除了本身的業務專業外，首重就是我們臨櫃人員的親切主動的服務態度，也可以說是服務機關的標準配備(標配)了-基本的，連江站在民眾陳情案件件數上似乎應該不多見，可能連江站民眾比較和善，也可能同仁在一遇到民眾抱怨或開始反映，就能立即幫民眾處理到完善，進而避免民怨的作為，其實是比較有助於機關形象，值得讚許。

建議改進事項：

1. 簡報建議編製頁碼；簡報中影片建議縮短秒數並直接鉗入於簡報當中。
2. 建議簡報與報告書當中加上行車視野輔助宣導訓練的照片，並配合總局要求 12 月底前完成所有的訓練。
3. 貴站 109 年度為民服務定期考核績效報告書第 2 頁，文字內容與圖示內容的中英文不一致（文字：關懷的(Thought)，圖示：體貼的(Thoughtful))，請注意。
4. 報告書第 1 頁，建議將「南竿」監理站修正為「連江」監理站。
5. 有關高齡者交通安全宣導方面，於老人共餐或其他聚會之時間，有影片顯示宣導情形，建議增加宣導穿越斑馬線、視野死角及內輪差等事項，並將辦理情形以相片、績效增加列入為民服務考核內。
6. 因莒光地區無超商可供繳納燃料費，無人自助櫃檯設於當地之效益有限，建議可再與北竿地區相關單位溝通設機之可能性，以提升無人自助櫃檯效用，並增加當地居民之便利性。
7. 報告書應注意封面封底進行膠裝，且建議報告書依照國發會政府服務獎實施計畫內容，從數位創新增值或社會關懷服務中擇一主題參加，並依該主題深入說明服務亮點及績效。

8. 每月行動監理服務行程建議應依排定日程定期張貼至連江站官網-下鄉行程及 LINE@官方帳號。
9. 明年度本所推派績優轄站參加總局為民服務考核輪到貴站，希望貴站除了例行業務，能再多加研思一下創新創意的監理服務，另外明年度總局考核為民服務的評核項目將做些微調整，除了報告書本身的分數，會再加上遠距服務(如官網使用情形、FB 社群媒體經營狀況、電話應答禮貌等)及臨櫃服務(服務流程便捷、人員親和度及服務設施合宜程度)以及顧客/民眾意見處理(含民眾意見、抱怨、輿情)，因此建議貴站在平常為民業務上應隨時保持最佳水準及狀態。總局在考核前也會不定期上官網抽查，建議貴站在官網的管理與使用情形部分，每月在進行檢核時仍應確實逐項檢視連結正確性及資料更新情形。
10. 報告書應多參照當年度國發會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫評審標準與項目，建議多聚焦在一些較具有績效的創新(有特色)的服務內容，搭配一些策略運用的說明，並凸顯這些服務內容的創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用部分。建議大家可以到總局員工入口網/文件下載/為民服務專區供參，參考總局其他各受考機關(單位)之績效報告書，其中嘉義所的報告書總局表示有別他所呈現方式，以進行專案方式陳述，主軸很清楚。
11. 另外總局在考核前也會進行電話測試抽查，同仁務必要特別注意接聽速度及應對禮貌。
12. 現場環境查核建議改善處：一樓哺乳室應進行溫馨布置(勿堆疊過多雜物)，洽公書報區灰塵應清潔，破舊平面圖應更新。