

苓雅監理站 112 年度為民服務不定期考核項目及評分表

評核構面	次構面	評核項目	評核指標	評核重點說明	評分	
為民服務	為民服務策略及效益報告書(60分)	創新性(18分)	服務策略或措施有別於現行作法	同當年度「交通部服務獎評獎實施計畫」規定內容	15.42	
		效益及影響(24分)	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題		20.75	
		可持續性(9分)	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果		7.25	
		擴散應用(9分)	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值		7.16	
	數位增值服務(20分)	數位創新服務(8分)	利用數位科技的創新服務情形		1. 檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃並推出有價值的數位創新服務 2. 創新服務標竿學習及擴散效益 3. 機關內部創新機制及運作情形	6.5
		官網管理與經營(5分)	資訊檢索完整與便捷		1. 參照「公路總局資訊網站管理維護作業要點」辦理 2. 友善網頁分類檢索設計，資訊內容及連結正確 3. 跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率 4. 公開各項服務標準作業程序資訊、申請書表、辦理時限等 5. 提供機關電子民意信箱及處理進度查詢機制	4.0

評核構面	次構面	評核項目	評核指標	評核重點說明	評分
		社群媒體行銷及經營(7分)	業務推廣行銷宣導及留言處理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參照「本所『公路總局：公路人 Facebook 粉絲專頁』推動辦法」辦理 2. 訂定機關粉絲專頁維運管理要點，明確維運管理及議題發布、留言回應等分工作業 3. 施政或宣導活動露出情形 4. 與民眾互動及意見回應情形 5. 對公路人粉絲專頁貢獻度(投稿次數) 6. 其他社群媒體經營 	5.0
	顧客優質服務(20分)	電話服務(5分)	應答適切度與電話禮貌	電話禮貌測試(參照本所電話禮貌測試量表辦理)	4.25
		現場臨櫃服務(8分)	服務廳所內、外設施適切與合宜程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 廳所內照明、導引標誌、無障礙設施、哺乳室、飲水機、廁所、雙語櫃檯、綠美化、整潔度 2. 廳所外之所(站)區標示設置、停車管理、無障礙設施(愛心鈴、專用坡道、車位及廁所)、綠美化、整潔度 	6.63
		滿意程度與意見回應處理(7分)	反映及申訴管道與處理機制(時效)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參照「本所處理人民陳情案件要點」辦理 2. 建立民眾意見、抱怨、輿情處理機制及標準作業程序，提供即時有效回應 3. 申訴管道多元化(包括網頁民意信箱、FB 留言、民眾投書、電話申訴、用路人專線、廳所現場反映等)及件數統計 4. 民眾意見回應處理(時效)及改善情形 5. 民眾滿意程度(可透過各式管道收集並呈現民眾接受機關各類服務之滿意度) 	5.5
得分	為民服務策略及效益報告書： <u>50.58</u> 分；數位加值服務： <u>15.5</u> 分；顧客優質服務： <u>16.38</u> 分；總分： <u>82.46</u> 分				

高雄市區監理所 112 年度為民服務不定期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	苓雅監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 苓雅站人力雖持續減少，然透過運用機動調派，使為民服務工作維持效能運轉，服務民眾效率、等待時間…等指標更是名列前茅，難能可貴。 2. 微型電動二輪車掛牌服務，每週安排固定到點服務，增加領牌便利，有效提高掛牌效率。 3. 與高雄市政府勞工局跨機關合作辦理一系列宣導，讓移工了解我國交通法令及交安觀念，有效建立臺灣友善交通環境。 4. 微型電動二輪車已發號牌數，為全國所站排名第二，表現優異。 5. 跨機關合作辦理移工交通安全宣導，針對不同族群進行課程編修，值得肯定及鼓勵。 6. 洽公環境維護與現場服務及電話服務均良好，請繼續保持。 7. 新站空間規劃，從洽公動線分流至依各科業務實際場部需求，皆納入建物設計中，整體呈現井然有序，別具用心，相當值得肯定，可供各所日後效仿。 8. 新站周圍廊道採共同認養模式，加之適時開放外圍停車場域供鄰里運用，半開放式共享綠地，充份體現出公部門敦親睦鄰的主動作為。 9. 新站除善用南台灣天候之利，設置太陽能版集電外，站內用電部分亦採智能監控與節電設計，符合環保綠建築標準，值得肯定效仿。 10. 辦公大廳入口處，設置腳踏方式使用酒精消毒之設備，具創意巧思。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>11. 機車檢驗、環保一條龍服務、微型車掛牌一站式服務，顯現苓雅站在為民服務上，站在為民服務的角度設想，值得肯定。</p> <p>12. 電子民意信箱處理截至 8 月共計有 71 件，平均處理速度為每件 0.82 天，能最短時間內回覆民眾意見，有助於提升為民服務形象，值得肯定。</p> <p>13. 簡報精簡清楚，利用嵌入式影片介紹增加直觀體驗感。</p> <p>14. 跨機關合作結合微型電動二輪車掛牌業務，利用客製化宣導內容提升移工、仲介等對我國交通法規認知及交安觀念的深化。</p> <p>建議：</p> <p>1. 為民服務策略及效益報告書基本資料，執行起訖日期為 112 年 1 月 1 日至 6 月 30 日，惟申請書各數據內容只至 112 年 5 月，建議執行起訖日期應修正。</p> <p>2. 申請書第 8 頁，3、執行效益：路考強化交安觀念截自今年 5 月，自為錯字，應為至。</p> <p>3. 貴站第 3 頁申請書服務對象，主要敘述長者的比例，另內文所述機車族、新住民、移工…等，並無特別論述推動服務緣由，無法與內文造成前後呼應。</p> <p>4. 建議貴站創新亮點可透過標籤、符號、顏色…等方式凸顯，讓委員一目了然，並引導至專案主軸，克服族群對象(高齡者…等)先天的弱勢，提升為民服務本意。</p> <p>5. 報告書建議加入各項作為前後比較，以凸顯執行成效。</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>6. 今年度尚無公路局公路人臉書專頁貼文提案，建議可多積極提案。</p> <p>7. 機關網頁中苓雅監理站站長經歷及歷史沿革尚未修正，建請維持網頁內容正確性。</p> <p>8. 報告書所呈現之照片多數模糊不清，建議製作時能儘量採用高解析度原圖製作，以利整體美觀。</p> <p>9. 報告書內容的呈現較無亮點及創新性，建議未來可再思考如何凸顯相關特別作為。</p> <p>10. 建議將轄管業務量與轄管車輛數及駕駛人數，採比例分析圖表顯示，以突顯因位處市區，地理環境相對便利且居民人口數集中，致在轄站人力緊迫條件下，仍受理非管轄業務量遠已超過管轄業務負荷。</p> <p>11. 建議可再精進與勞工局、環保局等跨機關合作作為，俾量化呈現其利民、便民效益，與增進之行政效能等面向。</p> <p>12. 建物裡綠化植栽比例，建議可再強化布置，以增進環境視覺柔和舒心感。</p> <p>13. 未來努力目標建議可再進一步列舉各項精進方向初步概念為何(ex:移工宣導可再納入考照輔導或是其他更符受眾端需求的趨前服務)，以供後續追蹤進度與檢核用。</p> <p>14. 微型電動二輪車因滿 14 歲即可騎乘，故除針對高齡者、移工族群宣導外，建議針對國、高中生加強宣導。</p> <p>15. 目前舊站有相片列印機供民眾使用，但仍顯不方便，建議新站啟用後，可設置大型照片機俾利民眾使用。</p> <p>16. 建議即時更新網站資訊，公路局名稱變更後尚未揭露，應即時修正。</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>17. 報告書中有關高齡換照率辦理情形，苓雅站及醫院駐點辦理各項目(如換照、繳回、註銷等)件數與圖表呈現間關聯不足，建議合併為單一表格以便區分各項目辦理情形及比例。</p> <p>18. 有關社群經營部分，檢視苓雅站 Google 評論區皆無人回應，經查鄰近各所轄站(如嘉義市站、臺南站、屏東站、澎湖站)皆有專人回應，建議申請專用帳號俾便即時回應民眾需求。</p>