苓雅監理站110年度為民服務不定期考核結果統計表

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	16.5
		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		22
		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		7.5
		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		7.33
	數位加值服務(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	6.6
		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	3.8

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	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	4.6
	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)	4.833
		現場臨櫃服務(8分)	服務廳所內、外設施適切與合宜程度	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	7
		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)	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)	6.083
得分	為民服務策略及效益報告書：53.33分；數位加值服務：15分；顧客優質服務：17.92分；總分：86.25分				

高雄市區監理所110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	優點： 1、 騎士關懷與陪考民眾之客製化安全宣導服務措施有別於現行作法，有助於減少年青人事故。另機車環保一條龍服務有促進機車排氣檢查效益，是很好的創新作法。 2、 RFID無線感應結合電腦資訊推動E化點名系統，雖為試辦階段但創新作法可供所內參考，應用於道安及初考領講習，可有效掌握學員動態。 3、 檢驗線增加攝影鏡頭透過螢幕放大車身或引擎號碼可增加檢驗員之判讀能力，更有助於防止偽造車輛闖關。 4、 經查M3資訊系統窗口異動服務平均受理時間為3分鐘，等侯時間為1.7分鐘，均低於總局KPI處理時間8分鐘以內之規定，請保持。 5、 針對陪伴考照的民眾提供「老司機的安駕課」進行客製化互動式宣導及道安有獎徵答，值得肯定。 6、 與高雄市政府環境保護局合作至站設立移動式機車排氣檢驗臨時檢查點，讓監理環保業務達成一條龍的便民服務。 7、 智慧資訊RFID結合監理業務提升管理效能，值得推廣。 8、 9月28日電話實際測試，接聽人員態度親切應答適切，服務禮貌佳。 9、 考用合一之宣導方式，應更有助於協助民眾強化機車安全駕駛觀念。 10、 行動監理柑仔店可依人員及設備實況彈性調整服務項目，設計非常周全。 11、 在現有資源受限，仍有不斷推陳出新創新作為，以兼顧民眾各項需求，值得肯定讚賞。 12、 因應疫情，在洽辦業務方面提供多項應變作為。 建議： 1、 簡報預定時間15分鐘，實際15分鐘40秒，應可再精進。 2、 報告書所列績效大部分為服務模式的改變或創新。現行國發會之政府服務評核著重專案工作，分為社會關懷與數位創新二大項。建議苓雅站主

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		管及幹部詳閱國發會評核計畫，瞭解評核重點，探尋民眾需求，找出轄區內的目標客群，研擬推什麼？如何推？如何衡量績效？及訂定 KPI，計畫性的推動，期許苓雅站最晚在搬遷新站址後能有嶄新的、滿足轄區民眾特色需求的服務，也為本所爭取佳績。 3、 75 歲以上高齡駕照佔所 17%，經查屆齡辦理率 72%及定期換照率 74.5%雖高於局訂標準 70%，惟均低於本所及旗山站辦理率，請改善。 4、 報告書在服務內容的論述上建議減少「試辦」、「預計人數」等用詞，宜以「實際」服務人數、場次等呈現，以提升執行績效之效益。 5、 各項服務措施在創新性、持續性與擴散效益方面在撰寫內容上稍顯不足，質化與量化應並重。 6、 「老司機的安駕課」建議可於活動結束後請民眾做滿意度的回饋，以做為服務效益之依據及改善方向。 7、 監理環保一條龍服務僅 7 輛，效益偏低，可思考如何精進，是否宣導不足，可善用 FB、新聞稿等多項管道公告週知。 8、 免費拍照服務可強化高齡換照率的執行績效是否有提升。 9、 建議成立苓雅站專屬的 FB。 10、 報告書的「未來努力方向」應與「機關簡介」、「服務內容」互相串連呼應。 11、 有關各項小創新之串連，或許開宗明義可以全面品質管理 TQM，佐以不僅是針對單一或稀少受眾，以落實為”全民”服務宗旨加以闡揚論述。 12、 希能勉勵同仁持續傾聽民眾真實需求，真正以公路監理專業有效為民服務。 13、 有關各項軟硬體之客觀條件，仍請建立機制以期有效於新站興建時納入預先規畫修正考量。 14、 報告書內的績效，建議適時以 Before & After 與數據化等方式呈現，以使閱讀者了解實施該項措施後，對於業務推展的助益。 15、 RFDI 對有條碼物品管理，可節省時間，沒有繼續使用，很可惜。 16、 建議自拍趣味短片，推廣監理服務 APP，提供等候申辦民眾觀看。