

苓雅監理站 109 年度為民服務不定期考核結果統計表

項 目	內 容	配 分	得 分
創新性	服務策略或措施有別於現行作法	30	26.5
效益及影響	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。	40	34.5
可持續性	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。	15	11.8
擴散應用	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。	15	12.2
合計			85

苓雅監理站 109 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. 防疫小天使(吉祥物)主動提醒「民眾量體溫勤洗手」、設立非接觸式設備—免觸碰感應取號機等防疫作為，令人耳目一新。 2. 考核別有用心，另準備「創新性」、「效益及影響」、「可持續性」、「擴散應用」等 4 面向貴站精進作為摘要，值得嘉許。 3. 監理業務防疫措施妥善，創新作為令人驚艷，效能佳。 4. 機車檢驗線加裝攝錄鏡頭（機車輕鬆檢直覺驗創新提案）可讓檢驗員透過螢幕的放大畫面，直覺性查驗引擎、車身號碼是否符合，並配合畫面的短暫存放比對，有利於檢驗判定的正確性，創新及效能均佳，值得讚許。 5. 高齡駕照執行情形經查 M3 資訊統計，9 月份辦理換照 87 件，違規換照或註銷 32 件，達成率 72.8%，高於局訂標準 70%，辦理情形良好，請保持。 6. 為利公路監理資訊系統查詢體檢資料，該所已提前完成回溯掃描體檢表至民國 76 年之資料。 7. 經查 M3 資訊統計今天窗口車駕異動服務時間平均受理時間 3 分 25 秒，等候時間 1 分 16 秒，均低於總局 KPI 處理時間 8 分鐘以內之規定，請保持。 8. 學照電子化 9 月 245 件，紙本 16 件辦理率為 93.87%，請持續宣導辦理。 9. 報告書內容豐富 10. 依各年齡層客製化宣導與交安注意重點且客製化針對不同族群進行宣導。 11. 適切運用監理小幫手互動式教學及科學小教室，強化各項交通安全宣導知

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		識及運用。 12. 有關民眾身心人士黃君參加計程車執業登記考試及格後再參加講習無障礙設施之不備陳情案 2 件(含高雄市政府線上即時服務及所長信箱)，苓雅站僅為場地借用單位，卻首當其衝，本案站長率股長及各同仁，放下委屈，面對民眾真實需求(非因其陳情投訴)，積極協助主辦單位交通大隊，額外提供本所視訊設備連線，於民眾再次參加講習時，助其免除其種種不便，也順利圓滿苓雅站親切服務從心出發形象之重考任務，衷心表達感謝與敬佩，請持續保持熱忱及初衷。 建議事項： 1. 報告書頁碼編排請由第 1 頁開始。 2. 第 3 頁服務對象特色:機車族、年長者中，敘述統計資料應一致為大高雄市數據(或所轄 4 個行政區)，可利用年長者 65 歲以上，高雄市排全國第二，或再深入描述 4 個行政區，同理:機車族每千人擁有數量全國排第一，4 個行政區佔比或再加入附近行政區呼應第 2 頁敘述。另貴站或可增加針對機車身障族、新住民輔導考照…等增加社會關懷面向描述。 3. 關於第壹章、機關業務描述簡介，可簡要將貴站優點、近來得獎(例如以教育部社會貢獻獎做為貴站亮點)或創新提案於開頭先讓考核委員了解，讓委員更了解貴站。 4. 部分圖內文字過小或解析度不足，易造成閱讀不易，是否應再考慮編排方式。 5. 依總局 109 年度公路監理服務績效考核及本(第 3)屆行政院國家發展委員會

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		頒「政府服務獎」評獎實施計畫，績效考核目的為聚焦服務內涵，貴站為民服務報告書表現方式爰應修正為計畫審核表配分項目：創新性(30%)、效益及影響(40%)、可持續性(15%)、擴散應用(15%)等4面向呈現。有關貴站報告書整體架構已明確表達，惟服務可持續性及擴散應用宜再加強著墨。 6. 壹、機關業務現況簡介：四、推動為民服務之挑戰內的(二)駕照可以重考，生命不能重來-考照帶入交通安全觀念、(三)順應科技趨勢、監理業務之對應措施，其論述較為抽象，宜增述舉證該項實際效益之作為。 7. 貳、服務內容及推動成效：一、客製化宣導、服務再精進1、交安宣導再精進(2)各年齡層客製化宣導部分，建議可分學校、社會、高齡族來宣導，結合校園教育向下生根，建立安全行駛、人人有責之觀念，其效能較佳。；另6、違規道安講習部分，建議增述：未滿18歲無照駕駛，建立關懷小組輔導，使能早日拿到駕照。 8. 貳、服務內容及推動成效：四、體貼上班族，監理便利辦、1提供及時性服務內可增列假日考照業務服務之作為。 9. 機車考驗場植栽有多盆已枯死，影響綠化及美觀，建議改善。 10. 報告書內容統計資料顯示1-6月，部分統計至5月(P3)，未統一。 11. 服務對象僅限機車族、年長者，服務層面略小。 12. 偏鄉亮點雖小，服務內容宜增加豐富性。 13. 網頁部分內容有誤(服務電話網頁內容說明)。 14. 建議報告書對於針對服務策略效益性、持續性與擴散性說明較少，關懷項目為機車族與高齡族群，相關防疫、偏鄉、上班族及服務設施相關性，建

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		議架構增加相關作為與關懷主題請適切說明與關懷主題環扣。 15. 本項考核主題為「創新・包容的政府服務」，鼓勵機關以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，建議強化說明公私協力關懷作為，另苓雅站屬於都會型的轄區場域，報告書中提及思考其地域特性與服務需求，應可強化提供在地化、客製化關懷服務服務特色與績效呈現。 16. 檢視報告書網址連結為舊有連結網址，另網站中為民服務白皮書的網站連結及 QR CODE 也是舊有網址，英文白皮書電話清單為舊的分機，有關網站上地圖現有鐵路以地下化，相關圖示也應一併更正，為民服務別皮書為活頁方式，建議參考本所評估其妥適性。 17. 防疫期間各項為民服務措施，極具巧思，處處用心，包含免觸碰感應取號機、檢驗內視鏡及小吉祥物(語音)；惟小吉祥物的語音採娃娃音，設計上係防疫期間請同仁小孩真人錄製，希帶來溫馨與希望，但如何平衡兼具清楚傳達宣導訴求，可再構思規劃。 18. 入站指引洽公地點指示看板，因有 2 棟辦公場所，及原有機車停車場域設計，動線上民眾確有辨明方向之需求，礙於經費有限，仍於看板之設置，從摘錄民眾常辦業務之取捨、字體大小、顏色設計，通盤考量再數次改版，肯定精益求精的過程及站上主管同仁的費心思量；惟請協助整理各項原有先天環境設計之不足(含動線、排水溝、化糞池容量及未聯外)，構思規劃於新站的建置，並於建站期間定期檢視走動，以期良善規劃設計能落實執行。

