

公路總局嘉義區監理所（107年度）（1月至6月）為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關(構)或單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		「基礎服務」構面-服務一致及正確、服務友善(200分)	「服務遞送」構面-服務便捷、服務可近性、服務成長及優化(300分)	「服務量能」構面-內部作業簡化、服務精進機制(200分)	「服務評價」構面-服務滿意情形、意見回應處理情形(200分)	「開放創新」構面-開放參與、創新性(100分)		
1	臺南監理站	158	266	174	185	91	874	107.07
2	麻豆監理站	156	262	172	182	91	863	107.07
3	新營監理站	155	259	170	185	90	859	107.07
4	嘉義市監理站	153	260	171	186	91	861	107.07
5	雲林監理站	161	263	175	183	92	874	107.07
6	東勢監理分站	150	256	165	181	70	822	107.07

考核結果處理情形：考核結果將登載於本所網頁，供民眾閱覽。

公路總局嘉義區監理所（107 年度）（1 月至 6 月）為民服務考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	臺南監理站	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供勞保局跨機關公文查詢，協助駕駛人辦理勞保給付，免到監理站申請駕駛經歷證明。 2.設置身心障礙優先視訊服務窗口，建立無障礙的服務空間。 3.整合機關間服務流程，繳罰鍰及開講習單 1 次 OK，避免民眾奔波往返，減少民眾洽辦時間及金錢。 4.透過戶役政電子開門系統，查詢報考職業駕照的駕駛人的退伍資料，減除需檢附之退伍證件。 5.利用 e-mail 申請住居所或就業處所地址，利用附件檔夾帶申請書影像檔，增加申請管道。 6.酒駕罰鍰案件結清後，由裁決中心通知違規人已到案繳納，如遇外區管轄的駕駛人，透過 lync 聯繫該管轄單位後，協助擊開道安講習單，跨機關合作一次完成道安講習單送達程序。 7.「長租車續租 E 直 GO」利用資訊傳輸申請文件，簡化申請作業—創新作法。 8.運用 Line 與民眾及業者直接溝通及宣導相關法令。 9.Facebook 經常提供監理資訊並與民眾互動。 10.於網頁提供各式證件影像表供民眾參考。 11.內部考檢驗員工作調派表紙本作業利用 LINE 群組改為電子化，以節省紙張浪費。 12.酒駕罰鍰&跨區講習開單 1 次完成，節省民眾等待時間。 13.機關異業結盟每月定期利用台南市政府官方 LINE 協助發布宣導資料給民眾周知。 14.辦理監理視訊互動遊戲拉近與民眾之距離，達到「寓教於樂」之目的。 <p>建議:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.新聞稿標題仍為『電子公路監理網』，請修正為『監理服務網』 2.資料內容過多，且多數不符主題，請再調整。 3.認識我們→本站環景圖，圖檔過大導致版面超出可視範圍，請調整。 4.舊受考資料未予汰除，請加強數據量化與比較分析。 5.請勿於一樓女廁身障廁所扶手擺放雨衣，請維持環境乾燥及整潔。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
2	麻豆監理站	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.機車路考評分由監考員利用筆記型電腦評分寫入 m3 系統以無紙化方式上傳成績資料。 2.針對小客車出廠滿 5 年第 1 次檢驗之車輛，主動以電話通知車主辦理定期檢驗。 3.車輛過戶臨時檢驗時，若距下次定檢日剩餘 2 個月會加蓋印章，提醒車主應按時參加定期檢驗。 4.客製化服務，設置「身心障礙者道安講習及考照專區」服務身心障礙人士。 5.人民陳情案件確實依時限完成。 6.辦理假日機車考照服務民眾。 7.創新提案印製大型重機用「指定檢驗日期欄位貼紙」供檢驗員使用，減少窗口承辦人員業務量，縮短民眾辦理時間。 8.辦理組織內部創新會議，重視內部同仁的建議與心得分享。 <p>建議:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.網站代檢廠頁面有異常連結，請修正。 2.第一股各類證件影像表連結錯誤。 3.舊受考資料資料未予汰除，創新專區請附佐證簽核資料。 4.有關人民陳情案電子郵件回覆函列管單位部分，請重新點選對應，勿寄送舊列管單位。
3	新營監理站	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.協助辦理駕訓班筆試團體考試，節省考生往返筆試場時間。 2.於國道 3 號東山休息服務區設置「公路監理自助櫃檯」提供監理業務查詢。 3.與移民署辦理「行動服務列車」，於每月第 2 個星期二至新營區戶政事務所辦理新住民駐點宣導與監理服務。 4.政府資訊公開頁面資料豐富且即時。 5.Facebook 經常提供監理資訊並與民眾互動。 6.辦理組織內部創新會議，重視內部同仁的建議與心得分享。 <p>建議:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.網站為民服務白皮書仍為 106 年度，請更新。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		2.受考資料僅需置入貴站自行研究創新案，應將參訪心得報告納入。
4	嘉義市監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.與嘉義市戶政事務所合作「戶您嘉」跨機關辦理地址變更登記。 2.於法務部行政執行嘉義分署設置延伸據點，提供各項監理業務服務。 3.提供大專院校公車進校園，讓學生使用大眾運輸工具上學。 4.汽車運輸業以傳真方式申請各項業務，簡化申請程序。 5.通過「107年度嘉義市優良哺集乳室認證」。 6.辦理假日機車考照服務民眾。 7.機車過戶強制汽車責任保險移轉電子化作業研究以達到簡政便民及環保節能之目標以提升服務品質之效。 8.結合「新4P行銷理論」與「大數據行銷」創造高齡駕駛換照率管理計畫案：監理人員於當地駐點提供認知功能測試及換照服務，讓高齡者免於舟車勞頓提高高齡駕駛換照率。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.網頁相關資料較缺乏，請再補充。(如一股相關業務)。 2.舊受考資料資料未予汰除，請加強數據量化與比較分析。 3.有關人民陳情案電子郵件回覆函列管單位部分，請重新點選對應，勿寄送舊列管單位。
5	雲林監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.下鄉提供新住民監理服務及道路安全宣導。 2.提供公車隨招隨停服務，方便高齡者及行動不便者搭乘。 3.於車輛檢驗完成後，提供下次定檢日靜電貼紙，黏貼於擋風玻璃，提醒車主驗車時間。 4.提供大專院校公車進校園，讓學生使用大眾運輸工具上學。 5.異動窗口使用掃描器掃描身分證背面條碼，避免人工鍵入發生誤鍵。 6.設置「監理業務說明單顯示系統」，提供民眾瀏覽列印使用。 7.相關受考資料豐富且切合主題。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>8.提供電子書櫃供民眾於線上檢視各項監理相關資訊。</p> <p>9.創新服務實用多元；自行開發創新作為包括電子書櫃、監理小百科等，可供他站參考使用。</p> <p>10.設置「汽機車考驗場監視錄影系統」提供民眾觀看路考畫面，方便民眾先行了解，可避免爭議。</p> <p>建議：</p> <p>1.資料不需將網頁流程全部列印，備有電腦可供直接上網使用即可。</p> <p>2.舉辦之活動訊息除最新消息外，建議同步刊載於行事曆。</p> <p>3.受考資料橫式列印文件置放方向不一致。</p> <p>4.民眾網路預約考照，建議可彙整各車種預約統計表，方便檢視。</p> <p>5.有關人民陳情案電子郵件回覆函列管單位部分，請重新點選對應，勿寄送舊列管單位。</p>
6	東勢監理分站	<p>優點：</p> <p>1.辦理下鄉服務及道安宣導，提供偏鄉民眾各項監理服務。</p> <p>2.服務民眾態度良好。</p> <p>3.洽公區設置應辦證件一覽表，方便民眾先行了解。</p> <p>建議：</p> <p>1.彙整受考資料有缺漏，部分資料需再補充。</p> <p>2.創新量能不足請加強辦理。</p> <p>3.請定期辦理民眾滿意度調查及分析報告。</p>