

附表 2 公路總局臺中區監理所 100 年度上半年為民服務不定期考核結果統計表

| 編號 | 受考核單位 名稱 | 考 核 項 目 成 績 | | | | | | 總分 | 考核日期 |
|----|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----|----------|
| | | 服務流程 (280 分) | 機關形象 (170 分) | 顧客關係 (150 分) | 資訊提供及 檢索服務 (100 分) | 線上服務及 電子參與 (100 分) | 創新(意)服務 情形 (200 分) | | |
| 1 | 臺中市監理站 | 263 | 151 | 132 | 84 | 85 | 176 | 891 | 6 月 27 日 |
| 2 | 豐原監理站 | 262 | 151 | 132 | 84 | 85 | 177 | 891 | 6 月 27 日 |
| 3 | 彰化監理站 | 264 | 150 | 130 | 86 | 85 | 180 | 895 | 6 月 21 日 |
| 4 | 南投監理站 | 264 | 151 | 132 | 85 | 85 | 178 | 895 | 6 月 24 日 |

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。

附表 3 公路總局臺中區監理所 100 年度上半年為民服務不定期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 | 臺中市監理站 | <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 德化街便捷窗口每週三延時服務至 7 點，民眾換行駕照免請假。 2. 機車過戶自動列印強制險移轉單，縮短民眾辦理時間。 3. 違規窗口人員主動起立問好並雙手遞件，服務態度良好。 4. 每月第 2 個星期六假日門市機車考照及親子講習班績效良好。 5. 機車考照影片解說清楚，並在候考室及路考場隨時播映，有助考生瞭解路考流程。 6. 與中國醫藥學院、衛生所跨機關辦理民眾健檢活動，有助提昇親民形象及社區關懷。 7. 網頁提供到站公車資訊並連結至客運公司網站，方便洽公民眾查詢。 8. 網頁版面充實，例如新增假日門市資訊、機車型號查詢、排氣檢驗站…等。 9. 網頁設置考照服務專區，方便駕駛人考照查詢各項資訊。 10. 網頁大項分類明確，能站在民眾使用立場規劃。 <p>建議改進事項摘要：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口待辦人數查詢系統，建議比照豐原站擺放於首頁正下方並加底色增加美觀。 2. 中午時段駕管窗口等待人數較多。 3. 違規辦公室局長信箱明信片待補充。 4. 因洽公人數多，1 樓廁所易有異味，請適時清潔。 5. 德化街入口身障服務鈴，按鈴 2 次未有人接聽。 |

| 編號 | 受考核單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|---------|---|
| | | 6. 窗口服務人員點頭問好仍可再加強。 |
| 2 | 豐原監理站 | <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理書畫聯展，民眾洽公亦可賞畫，添增環境文藝氣息。 2. 每月第 2 個星期三下午 6 時至 9 時，假「葫蘆墩觀光夜市」辦理行動監理專車下鄉服務，提供鄉親多元便利監理服務。 3. 網站新增「身心障礙服務專區」，關懷弱勢。 4. 推行環保業務，例如種子盆栽、大坑淨山活動及手工皂研習班，並在網站設置專區及成果展示。 5. 辦理全國最高海拔的梨山機車考照服務。 6. 辦理大家來找碴活動，有助網頁資料及連結正確性。 7. 研發牌照繳註銷重領登記書套印系統，節省民眾填寫時間及避免書寫錯誤率。 8. 主動將車輛定檢簡訊通知服務放置網站首頁，方便民眾申辦。 9. 兒童網頁內容活潑可愛。 10. 研究設計電腦維修工作車，提升設備維修效率及環境整潔值得嘉許。 11. 網站提供汽機車違規罰款以關鍵字查詢金額，十分便利。 12. 網站首頁依車輛、駕駛人、大客車、違規罰款…等項目分類，民眾易判別及查詢。 <p>建議改進事項摘要：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁公務人員核心價值自 98 年 4 月 25 未有新增資料。 2. 網頁為民服務資料區(為民服務白皮書…地址仍為台中縣豐原市)未更新。 |

| 編號 | 受考核單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|---------|--|
| | | 3. 廁所沖水力道強，用水量大，建議酌減出水量。 4. 網站體檢代辦所請新增「經濟部加工出口區管理處台中分處衛生保健所附設機車駕駛人體格檢查代辦所」。 5. 窗口服務人員點頭問好仍可再加強。 6. 右側樓梯公布欄資料請適時更新。 7. 車管及駕管窗口業務應備證件資料說明單，請適時補充。 |
| 3 | 彰化監理站 | 優點： 1. 揪團考照及夜間考照便民服務，十分貼近民眾需求。 2. 弱勢朋友免費職業小型車考照輔導，為全國首創之感動服務。 3. 結合鐵馬隊辦理宣導活動-部落格、清淨家園、宣導各項交通安全等，有助提昇形象及交通安全。 4. 辦理全國聽語障者、肢障者機車考照及考前輔導，關懷弱勢族群。 5. 與彰化縣地方稅務局跨機關合作，辦理免稅、退稅審核收件服務。 6. 建立監理服務知識庫，有助提昇員工專業知識及資訊共享。 7. 網頁增設駕駛人報名考試時間選項，提供駕駛人快速查閱考試時間。 8. 委託彰化縣警察局代收違規停車拖吊罰鍰，便利民眾領車時1次繳納。 9. 新增大城鄉及溪州鄉跨機關聯合辦事處，節省民眾洽辦時間及油料。 10. 每週三辦理機車考照免費輔導專班，協助民眾取得駕照，提昇交通安全。 11. 善用網路資源、運用各機關LED、跑馬燈、與地方媒體保持良好互動，有助監理業務行銷。 |

| 編號 | 受考核單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|---------|---|
| | | <p>12. 主動通知-辦理分期繳納考照、繼承人辦理異動登記、逕行吊註銷車輛異動登記等，減少民怨。</p> <p>13. 完成 26 鄉鎮機車路考練習場劃設。</p> <p>建議改進事項摘要：</p> <p>1. 多處看板及地上標線須更新或重新上漆。</p> <p>2. 服務中心民眾傳真資料放置於明顯易取處，請注意資安問題。</p> <p>3. 車管及駕管窗口業務應備證件資料說明單，請適時補充。</p> <p>4. 網頁選項建議增加項目符號，各項間行距太小顯得擁擠。</p> <p>5. 網站「服務窗口待辦數」，分類項目加底色較美觀。</p> <p>6. 建議停車場外牆張貼海報或帆布，俾利美化及業務宣導。</p> <p>7. 窗口服務人員點頭問好仍可再加強。</p> |
| 4 | 南投監理站 | <p>優點：</p> <p>1. 機車路試電腦化，以電腦評分取代紙本手寫方式，可節省紙張印刷、庫存等費用，且資料檔存於電腦備份，可隨時提供查核。</p> <p>2. 首創全國多功能單一窗口，減少民眾奔波。</p> <p>3. 委託南投縣警局於連續假期代收酒駕罰鍰，方便民眾於假日繳交罰款及領車。</p> <p>4. 委託警局代收交通違規停車罰款，方便民眾領車時 1 次繳納。</p> <p>5. 跨機關聯合服務處除信義鄉公所，再新增仁愛鄉公所。</p> <p>6. 持續辦理租用遊覽車安全教育宣導(南投縣各級學校校外教學活動租用遊覽車安全教育研習會)。</p> |

| 編號 | 受考核單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|---------|--|
| | | <p>7. 建置車輛檢驗知識庫系統，加速檢驗流程及正確性；設置車輛檢驗導覽多媒體系統，方便民眾瞭解檢驗流程。</p> <p>8. 假日門市新增親子講習班，民眾上課無須請假。</p> <p>9. 大門入口兩旁交通安全宣導柱及免費代客驗車告示牌十分顯著。</p> <p>10. 設計行動監理網頁，方便偏遠地區民眾查閱。</p> <p>11. 大型車行車安全教材，提供駕駛人安全駕駛資訊。</p> <p>12. 用心推廣所本部電子報、汽燃費轉帳繳納，績效良好。</p> <p>13. 考驗場及場站花卉用心栽種整理，提昇洽公環境綠美化程度。</p> <p>14. 完成 13 鄉鎮市機車路考練習場劃設。</p> <p>建議改進事項摘要：</p> <p>1. 網頁員工榮譽榜僅更新至 99 年 08 月 11 日。</p> <p>2. 網頁空中監理站業務宣導 1000325 及 1000504 連結無資料。</p> <p>3. 網頁便捷服務項下排列不整齊(空白行未調整)</p> <p>4. 窗口服務人員點頭問好仍可再加強。</p> <p>5. 檢驗線車輛檢驗導覽多媒體系統恰巧當機，滑鼠無法順利操作。</p> |