

附表 2

交通部公路總局臺中區監理所 99 年度下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. 於機關內設置「藝文樓梯」、「文化走廊」及圍牆彩繪，設置大小盆栽、花卉綠化環境、提升人文氣息。 2. 辦理「樂關懷、愛飛揚」二手物捐贈及交換活動，並於服務臺設置發票捐贈箱，幫助弱勢族群。 3. 每週三延長服務 1 小時，方便下班民眾辦理業務。 4. 機車考場以大型電視不間斷播放路考說明 DVD 影片讓考生熟悉考試規則，解說詳細易懂。 5. 設有臺中市監理站公車資訊獨立網頁方便搭車民眾辦理業務。 6. 機關環境整潔並獲頒發「健康促進」標章認證。 7. 樓梯間及筆試候考區設置各式業務說明單，方便洽辦業務民眾參考。 8. 假日門市考照績效良好，並開設道安講習親子班，方便上班族及學生。 9. 車管窗口黃莉允小姐為民服務態度良好，時常保持笑容。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁部份內容仍有”臺中縣”字樣。 2. 網頁為民服務白皮書檔案過大，民眾不易點閱。 3. 假日門市選項為”作業說明單”建議改為”服務時間”較明確。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>4. 志工人員於 2 樓大廳入口引導民眾，惟 99 年 12 月 24 日上午 11 時 30 分時，車輛及駕照綜合窗口等待民眾已達 23 人，並沒有服務人員引導至機動支援（快速）窗口。</p> <p>5. 1 樓近圍牆廁所有垃圾，略有異味情形，且因鄰近市區，洽公民眾多，停車場較為紊亂及佔用情形。</p>
2	豐原監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於大樓前設置志工人員引導洽公民眾車輛行駛方向。 2. 機車考驗前考驗人員服務態度良好，詳細向考試民眾解說及叮嚀。 3. 服務臺人員面對詢問民眾，耐心聆聽並解說相關業務。 4. 設置汽燃費主動開立退費憑單專責窗口，方便民眾辦理退費手續。 5. 為民服務白皮書有英文版方便外國人士點閱。 6. 設有身心障礙服務專區網頁方便服務弱勢團體。 7. 網頁網站導覽分類清晰方便民眾點閱。 8. 結合東勢林區管理處梨山工作站及豐原客運舉辦跨機關、企業聯合服務，設立全國最高海拔聯合服務處。 9. 開發違規申訴查詢系統及窗口待辦統計查詢系統，提昇申辦流程透明度及資訊揭露。 10. 機關環境獲頒發「健康促進」標章認證及優良公廁。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務白皮書地址及業務管轄仍為”臺中縣……”。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>2. 99年12月22日11時30分1樓大廳並沒有巡迴服務人員，致車輛綜合窗口代辦人數達20人，駕駛人綜合窗口零人，有疑問民眾均聚集於服務臺前，影響服務效率。</p> <p>3. 面對大樓左側男廁牆面遭人書寫文字，且自行車停車位均遭機車佔用。</p> <p>4. 2樓局長信箱明信片疏未更新。</p>
3	彰化監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 開辦「您揪團、我服務」服務，提供民眾更貼心的服務。 2. 建置「踩動騎跡-彰化監理鐵馬隊」部落格，不僅宣導各項便民措施，並提供活動訊息及花絮，具有經濟又有效率的宣導效果，民眾點閱率高。 3. 服務大廳及窗口整齊清潔，並設置大型LCD螢幕顯示待辦情形，提供民眾沒有壓力及舒適的洽公環境。 4. 各項活動均立即主動發布新聞稿宣傳，讓民眾更瞭解服務內容及提升服務績效。 5. 設有小自客選號號牌查詢，民眾點閱率高。 6. 駕駛人筆試採電腦e化隨到隨考加速考照流程，有效提昇服務品質。 7. 機關環境獲頒發「健康促進」標章認證。 8. 每星期三辦理「美夢成真」機車考照輔導。 9. 首創全國聽語障考照服務及特製機車-肢體障礙考照輔導。 10. 與大城鄉公所跨機關聯合服務，服務偏遠地區民眾。 11. 首創通知吊註銷車輛辦理異動登記、車主死亡主動通知繼承人辦理異動登記服務，維護民眾權益。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>12. 利用各種多元管道在媒體及網路辦理機關行銷，有助提昇機關形象。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 99年12月31日上午大廳巡迴服務人員08:25才出現，且09:20至09:55並沒有巡迴服務人員，致洽公民眾步入大廳無人引導且四處觀望之情事發生。 2. 汽車考驗場旁身心障礙停車位前設置電話，以提供身心障礙人士請求服務之用，但電話因係設置於室外，已有髒汙情形，建議定期清潔。 3. 志工專區回首頁連結錯誤。
4	南投監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置免費愛心傘及雨衣，下雨天時體貼、方便民眾免於淋雨。 2. 汽車燃料使用費退費窗口前設置民眾休息區，貼心服務讓民眾等待時休息。 3. 志工人員服務態度熱誠，引導民眾至各窗口辦理各項業務。 4. 1樓大廳3~8號窗口實施車駕籍及違規單一窗口，有效縮短洽公民眾辦理時間，提升服務效率。 5. 網頁設有車輛檢驗知識庫方便檢驗人員驗車參考。 6. 網頁字體整齊、分類清楚。 7. 行事曆-介紹下鄉與道安等為民服務日期方便民眾閱覽。 8. 網頁通過行政院研考會無障礙網路服務標章認證 9. 辦理日月潭及草鞋墩人文觀光夜市行動監理專車假日服務。 10. 機關環境獲頒發「健康促進」標章認證。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>11. 結合南投縣政府警察局交通隊，連續假日得由交通隊辦理代收酒駕罰鍰，方便被扣車民眾領回車輛。</p> <p>12. 在檢驗線設置檢驗多媒體互動導覽系統。</p> <p>13. 完成南投縣全縣 13 鄉鎮的「機車路考練習場」劃設作業，方便民眾練習機車路考。</p> <p>14. 委託拖吊場代收交通違規停車罰鍰，減少民眾奔波。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 車輛檢驗線出口地上有垃圾，請加強清理。</p> <p>2. 網頁道路交通安全講習時間超連結臺中所部份請隨時更新。</p> <p>3. 公告欄內宣導資料、公告內容應定期清理，以免過期影響觀瞻。</p>