

公路總局臺中區監理所 101 年度上半年為民服務品質不定期考核結果統計表

編號	受考核機關或 單位名稱	考 核 項 目 成 績						總分	考核年月
		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)	創新服務情 形 (200分)		
01	南投監理站	250	138	120	89	87	152	836	1010516
02	彰化監理站	242	140	124	92	91	157	846	1010518
03	臺中市監理站	246	141	117	89	88	152	833	1010522
04	豐原監理站	246	138	124	88	88	156	840	1010529

公路總局臺中區監理所 101 年度上半年為民服務品質不定期考核結果統計表

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
01	南投監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立全國監理單位唯一的全功能單一窗口。民眾如需同時申辦更換行、駕照及裁罰業務，僅需抽一次號碼牌即可在該窗口完成相關手續，確實縮短服務流程。 2. 站區內環境利用各種宣導活動之看板海報作為宣導，不僅提高宣導效果也達到資源整合之效用。 3. 電話禮貌測試分機(891)接聽速度及態度良好，解說內容符合民眾需求。 4. 委託警方於連續假期代收酒駕違規罰鍰，方便民眾能夠在假日繳交罰鍰後即可至保管單位取車，避免假日因監理站未辦公而無法用車之不便，減少民眾之怨言。 5. 資訊公開內容已上網。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電動車充電設備位置劃設有機車停車位，恐與需使用充電設備車輛衝突，建議淨空充電站前停車位，以利提供民眾服務。 2. 公佈欄公告文書未逐張公佈，影響民眾閱覽。 3. 於違規裁罰大廳設置新聞公佈欄，立意良善且定期更新，建議將各則新聞展開張貼，以便民眾移動閱覽。 4. 站內多媒體查詢機宜加強保養。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		5. 在轄區代檢廠網頁中把南投監理站納入轄區代檢場之一，不宜。
02	彰化監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站區環境標示清晰且規劃具整體性，使洽公民眾滿意度提昇，且考核當日為雨天，替代役同仁仍親切招呼前來洽公民眾，甚至撐傘趨前服務。 2. 「駕照成年禮」活動已規劃於本(101)年5月23日假國立二林工商學校辦理此活動，並準備道安宣導品及證書。 3. 彰化站規劃以生動活潑之劇本拍攝拍攝各項業務影片，並上傳影音專區，請持續辦理並將成果及拍攝心得分享至各所站。 4. 免下車窗口8點準時開辦，換照業務態度積極。 5. 網頁更新有專人檢視。 6. 資訊檢索程度友善。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 考驗場設置局長信箱明信片紙張遭日曬老舊，未及時更換。 2. 新領牌設置供代辦業者書寫桌面，留置有身分證影本、行照、保險卡等載有個資之證件，建議應提醒代辦人員勿隨意置放，以維資安保密。
03	臺中市監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機車考驗場設置有路考考驗說明，親切明瞭。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>2. 自製充電服務站，經濟實惠效益高，其它各站可參考並設置提供民眾使用。</p> <p>3. 中午等待時間均妥善安排機動支援人員，確實使平均等待人數下降。</p> <p>4. 創新周三便捷窗口亦由原本延長服務 1 小時，進而於夏季時間延長 2 小時至下午 7 時，方便民眾於周三下班後能有更多彈性時間，順路更換行、駕照等便捷服務，減輕民眾請假之壓力。</p> <p>5. 5 月 3 日與北區衛生所及臺中署立醫院共同辦理跨機關聯合為民服務，現場除了有道路交通安全及檔案應用宣導，不但照顧市民健康，也關心市民行的安全。</p> <p>建議：</p> <p>1. 局長信箱明信片請全面檢示，缺補或是髒舊不堪使用的請更新。</p> <p>2. 貴站為提高為民服務滿意度問卷之效度，問卷製作半年 600 份，可看出用心，但建議於不定期考核前製作滿意度問卷檢討報告，以便委員查閱。</p> <p>3. 德化街快速換照窗口，開辦窗口數規則及排隊等候方式略顯混亂，建議改善民眾辦理監理業務等待方式，以利提供快速的換照服務。</p> <p>4. 新領牌設置供代辦業者書寫桌面，留置有身分證影本、行照、保險卡等載有個資之證件，建議應提醒代辦人員勿隨意置放，以維資安保密。</p> <p>5. 部份網頁未更新資料。</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
04	豐原監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配合大甲鎮瀾宮媽祖遶境進香回鑾，由站長率領同仁及家屬組成交通安全宣導小組，由清水採步行方式沿途以大聲公進行交通安全宣導。 2. 建置關懷心平安行學苑宣導交通安全，資料持續建置並且結合各式宣導主題，如駕照成年禮之舉辦，擴大平安行學苑之效果。 3. 本年度計畫推行「行車不馬虎，安全帶上路」動態體驗機，請精心包裝相關活動配套，並加強宣傳，以提高媒體曝光度及實際達到宣傳效果。 4. 設有網路順編號牌窗口即時顯示系統，反應良好。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公場所樓梯動線，建議張貼小心階梯警語，以提醒民眾行走安全。 2. 自動列印牌照登記書表執行數量偏低，請再加強宣導，以簡化重領牌案件流程。 3. 轄區代檢廠網頁超連結失敗。