

新竹區監理所 110 年度為民服務考核結果統計表

編號	受考核單位名稱	評分項目			得分 合計 100 分
		為民服務策略 及效益報告書 (68分)	數位增值服務 (20分)	顧客優質服務 (12分)	
1	中壢監理站	54.6	16	9.6	80.2
2	苗栗監理站	55.9	16.2	9.7	81.8
3	新竹市監理站	56.9	16.6	10.2	83.7

新竹區監理所 110 年度為民服務考核結果優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	中壢監理站	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、 走動式服務，建議增加服務對象闡述如身心障礙者、行動不便者、高齡者或孕婦，針對這些人員提出感動服務，以打造更有溫度的幸福監理站。</li> <li>2、 節慶活動除了所提元宵節外尚有其他節日，如兒童節、父親節、端午節、母親節、中秋節等，可以利用其他節慶擴散辦理。</li> <li>3、 節慶活動、高齡者一站式服務、內輪差體驗等內容，未提供量化之效益；另本所「高齡 line 群組」為重要亮點政策，建議可提及。</li> <li>4、 酒駕再犯班之擴散應用，係到桃園監獄上酒駕駕訓班，因此達到酒駕人數降低的結果，理由太薄弱，建議內容可加入至創世基金會、殯儀館、法院等地體驗震撼教育，引發酒駕者尊重自己與他人的生命。</li> <li>5、 簡報未編頁碼建議改善，另民眾平均等待時間報告書與簡報數據不一，應主動說明，並建議以不同年度逐月比較呈現績效。</li> <li>6、 績效報告書內容可再參考簡報修正，另可再補充其他內容，如駕駛人薪資補貼、協助疫苗施打作為；「未來努力方向」簡報係以表格展現，建議輔數據、KPI、圖表等方式呈現。</li> </ol>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>7、 針對平常有在執行的業務，應即拍照記錄，作為佐證資料呈現。</p> <p>8、 為民服務策略及效益報告書封面應符合當年度「政府服務獎」評獎實施計畫格式及內容，封面要註記參獎項目，內頁基本資料專案名稱、專案經費、團隊成員及執行起訖日期皆須填列。</p> <p>9、 服務項目如以創新角度撰寫，需具體說明創新的作為及方法，是否為全國首創，哪個流程或做法具有效益，並應有量化或質化的數值與內容支持。</p> <p>10、 FB 粉絲人數達 1.8 萬人值得嘉許。針對 FB 民眾私訊問題平均回應時間為多少?站上是否組成小編團體回應民眾問題；建議針對粉絲專頁貼文進行數據分析，針對較受民眾歡迎的面向延伸業務宣導。</p> <p>11、 google 評價係為民服務滿意度的一環，可適度回應。</p> <p>12、 電話禮貌測試，總機及轉接後接聽之人員皆未報姓名，請提醒注意。</p> <p>13、 意見回應處理內容未說明可提供民眾有哪些管道反映意見；另可分析民眾反應事項，及說明如何處理、改善作為與滿意度分析。</p> <p>14、 簡報內容有提及可接受紓困補助多元申請，建議可納入報告書內，並就不同紓困項目以量化及亮點呈現績效，取得之紓困資料應著墨其他延伸應用（如可與相關系統資料進行核對、更新；如業者未在監理服務網內登錄，</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>即可輔導公司登錄)。</p> <p>15、基本資料所呈現機關網址應注意正確性。</p> <p>16、與核心價值相關業務內容有條列式呈現，後續詳細內容卻未提及。</p> <p>17、數位創新加值部分，官網管理等內容應於簡報內容提及。</p>
2	苗栗監理站	<p>1、為民服務策略及效益報告書封面應符合當年度「政府服務獎」評獎實施計畫格式及內容，封面要註記參獎項目，內頁基本資料專案名稱、專案經費、團隊成員及執行起訖日期皆須填列。</p> <p>2、報告書簡介有針對轄區服務對象及特色分析，並提供相關服務策略，惟前段報告書提及酒駕高危險群關懷訪視之到府服務，在後續內容及推動成效並未呈現，建議須前後一致，讓架構更完整。</p> <p>3、顧客優質服務提供各項簡政便民服務措施，建議針對重點服務措施提供相關滿意度回饋分析；另應依考評項目就電話禮貌辦理情形、滿意度與意見回應處理提供相關作為，簡報未提供社群媒體行銷內容，爾後應納入。</p> <p>4、電話禮貌測試總機，總機人員轉接時未說明轉接分機，分機接聽人員鈴響2聲立即接聽，答覆語氣良好。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>5、 google 評價係為民服務滿意度的一環，可適度回應。</p> <p>6、 頭份市公所駐點服務建議將駐點服務理由及目的敘明清楚，不應列入偏鄉段落，持續性擴散應用，可加入頭份市永貞宮考照駐點效益。</p> <p>7、 可思考與轄區衛生所聯合推動體檢、認知功能測驗及換照一站式服務。</p> <p>8、 高齡 LINE 群組、高齡關懷服務建議可在績效報告書闡述及呈現績效。</p> <p>9、 偏鄉的定義建議說明清楚，另服務不僅止於考照，可呈現偏鄉可辦理項目及協調各機關聯合提供服務，讓民眾需求一次滿足，展現服務亮點。</p> <p>10、 為鼓勵機車駕駛人參加機車駕訓班，而減少下鄉考照場次的寫法不妥當，建議調整，並可用民眾的觀點寫成溫馨感動小故事增加說服力，民眾參加機車駕訓後的違規率建議統計顯現績效。</p> <p>11、 東昇普通重機駕訓班招生數相對偏少，可協調頭份、竹南地區駕訓班設立機車駕訓班為苗北地區民眾服務；苗栗縣政府跨機關補助 30 名機車駕訓補助，可列入報告書內；另身障駕訓班的設立可寫在溫馨小故事內。</p> <p>12、 苗栗首次產官學合作交通安全宣導建議呈現場次、績效。</p> <p>13、 直線 7 秒超音波感應裝置未敘明與傳統設備的差別及效益，並建議將超音波開發過程、干擾列入考量，避免開發完成後，發現於實務可用性不高。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>14、推動幸福巴士的積極認真應給予肯定，持續性及擴散應用效益部分，建議可針對近年不同鄉鎮加入幸福巴士及涵蓋率加以論述，例如頭屋、苑裡、獅潭陸續提出計畫可寫入報告書。</p> <p>15、紓困方案做的很落實，建議可將租賃業代僱駕駛的管理清冊、計程車薪資補貼車駕籍的釐正、遊覽車申請營運補貼的導正寫入報告書內。</p> <p>16、數據建議以年度呈現，才可了解趨勢走向，部分簡報與報告書數據不符，並建議數據不要用文字敘述，報告書內容字形、排版、圖表標示及資料引用應注意細節，公式明確化，報告書目錄與內頁標題應一致。</p>
3	新竹市監理站	<p>1、為民服務策略及效益報告書封面應符合當年度「政府服務獎」評獎實施計畫格式及內容，封面要註記參獎項目，內頁基本資料專案名稱、專案經費、團隊成員及執行起訖日期皆須填列。</p> <p>2、報告書簡介有針對轄區特色分析，具體提出服務策略，以「安全」為主軸，主題明確，建議以此訂定專案名稱，再去延伸發展。</p> <p>3、報告書具系統性、亮點、績效呈現；簡報內容具連貫性、完整性、邏輯性。</p> <p>4、外送員教育訓練，相關分析數據僅到110年初，建議持續更新數據，並以全年度為單位，較能展現推廣的成效及說服力，並可增加外送員全國擴大</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>路檢聯稽績效；建議未來以駕駛員名單挑檔，分析違規態樣、違規時段與因果關係，探討如何預防及修訂相關教材，另所創教材已作為總局範本及他機關標竿學習，是擴散應用成效也可納入報告書。</p> <p>5、電話測試總機人員，可直接答覆問題，語氣態度良好。</p> <p>6、顧客優質服務依據考核項目分析，陳情案件統計數，呈現貴站資料即可。</p> <p>7、針對臉書、google、用路人中心、監理服務網、局長信箱之亦間接積極回應處理；自行辦理滿意度調查並進行分析改善，可見用心。</p> <p>8、機車駕訓問卷調查建議進一步分析，發想如何改善推動駕訓補助；與企業合作(驛洲及建興)爭取補助名額，除簡報補充外，建議於報告書提及。</p> <p>9、道安路權公園、電動自行車部分為首創、加分亮點，建議呈現效應及績效。</p> <p>10、報告書部分內容(例如外送員訓練)分散不同段落呈現、內容用語(如大部)、字型太小、造成視覺上吃力對比配色，建議調整改善，文字與圖說請合併或擇一呈現，避免造成重複論述。</p> <p>11、簡報利用圖表及照片進行呈現清爽好讀，惟建議報告者速度可放慢。</p> <p>12、基本資料所呈現機關網址、郵遞區號應注意正確性。</p> <p>13、數據(如A1事故統計表)應注意數據母數基礎，是否合理並做適度調整。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>14、自行拍攝監理大哉問分三類於臉書供民眾點閱，可再加強推廣，增加觸及人數，積極投稿公路人粉絲專頁並獲刊 2 則，成效良好。</p> <p>15、監理大哉問是很好的創新，依業務性質分為三大類提供民眾查詢；實際操作面遇到需要登入臉書才能進行查詢或網站上查不到的情形，建議不要限制特定民眾(臉書會員)才能使用，才能普及所有使用者。</p> <p>16、臉書使用 hashtag 增加曝光度是不錯做法，惟提醒使用上注意相關細節，避免過多使用降低貼文普及度或與負面新聞使用相同標籤。</p> <p>17、機關網站部分有做到相關論述，惟所網頁放置之相關資訊、作業要點，應同步更新為最新版本。</p>