



第五屆 政府服務品質獎

參獎申請書

參獎類別：
第一線服務機關

交通部公路總局
臺中區監理所
彰化監理站
CHANGHUA STATION
OF TAICHUNG MOTOR VEHICLES OFFICE
DIRECTORATE GENERAL OF HIGHWAYS



第五屆「政府服務品質獎」

參獎申請書



參獎類別：第一線服務機關



交通部公路總局

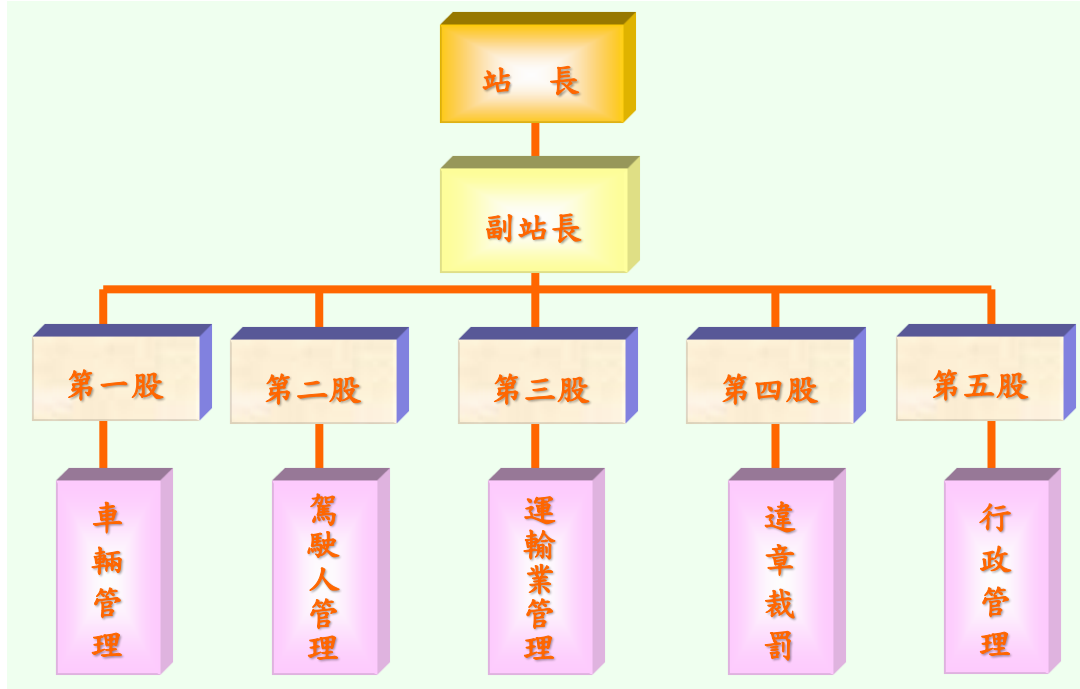
臺中區監理所彰化監理站

中華民國 102 年 1 月

基本資料

機關(單位)名稱	交通部公路總局 臺中區監理所彰化監理站	首長	鄭芳田	職稱	站長
機關(單位)地址	50301 彰化縣花壇鄉中山路 2 段 457 號				
機關(單位)網址	http://jah.tmv.gov.tw				
預算員額	正式人員：72 人、約僱人員：44 人、契約服務員：26 人、其他人員 2 人，合計：144 人。				
總預算	由交通部公路總局臺中區監理所編列				
聯絡人	陳芊羽	職稱	辦事員	電話	(04)7867161#195
E-mail 位址	chen1201@tmv.gov.tw			傳真	(04)7871779

機關(單位)組織圖



目 錄

壹、用熱情來為民服務.....	1
一、我們對彰化縣鄉親很重要～我們的獨特及重要性.....	1
二、造就彰化監理「讚」～我們的服務理念和願景.....	2
三、因為有愛、監理無礙～落實服務理念和願景的作法.....	3
貳、提升為民服務品質績效.....	16
一、優質便民服務構面.....	16
(一)、服務流程.....	16
1、服務流程便捷性.....	16
2、服務流程透明度.....	28
(二)、機關形象.....	32
1、服務場所便利性.....	32
2、服務行為友善性與專業性.....	36
3、服務行銷有效性.....	40
(三)、顧客關係.....	42
1、民眾滿意度.....	42
2、民眾意見處理有效.....	48
二、資訊流通服務構面.....	51
(一)、資訊提供及檢索服務.....	51
1、資訊公開適切性與內容有效性.....	51
2、資訊檢索完整性與便捷性.....	56
(二)、線上服務及電子參與.....	58
1、線上服務量能擴展性.....	58
2、電子參與多樣性.....	61
三、創新加值服務構面.....	63
(一)、有價值的創新服務.....	63
1、主動來出擊、積極不休息.....	63

2、創新來思考、E化沒煩惱	68
3、關懷很有心、弱勢最開心	73
4、感動很窩心、服務真貼心	77
(二)、創新服務標竿學習效益	83
(三)、組織內部創新機制及運作情形	85
參、未來努力方向	86
肆、附件	89
附件一：給局長的一封信	89
附件二：精選感動服務小故事	90
附件三：彰化監理站自製行銷影片精選	91
附件四：101年線上服務項目比較統計表	91
附件五：彰化監理站提升服務品質執行計畫	93
附件六：彰化監理站基本業務 Q&A 題庫	100



以彰化在地著名地標”八卦山大佛”為設計出發點，和”彰化監理站”同為彰化在地著名地標相呼應。加入大型遊覽車、小客車、機車...等，讓人視覺上能直接與”彰化監理站”做為聯想。背景以藍色水墨筆觸來表示藍天，且藍色讓人有專業、關懷的感覺。並搭配以綠色水墨筆觸來表示八卦山，且綠色讓人有廉正、效能的感覺。LOGO 整體以較活潑的方式來表現，並呈現出”彰化監理站”是一處充滿活力與熱情的機關。

壹、用熱情來為民服務

一個微笑，一個眼神，許多看似舉手之勞，但多加了一點用心及熱誠，這些小細節就是改變的力量；把事情做好，**以人為本，化被動為主動，讓服務有了溫度與厚度**，民眾自然會有所感知，進而會感應及感動。我們雖然不是層級很高的政府單位，卻是認真服務，用心經營的第一線服務機關，我們仔細觀察民眾需求，與鄉親們有很多互動，因而衍生出很多的想法，也在努力的推動執行，過去的一段時間，我們累積了一些成果與經驗，很高興有機會說給您聽。

一、我們對彰化縣鄉親很重要～我們的獨特及重要性

我們是彰化縣僅有一個監理機關，民國 42 年 2 月 1 日在員林鎮成立時，那時候叫做員林監理站，63 年 9 月 16 日搬遷到花壇鄉中山路現址，12 月 30 日正式更名為彰化監理站，我們服務彰化這個稻米、水果、蔬菜、花卉大縣有 1 甲子。花壇是茉莉花的故鄉，如同茉莉花歌詞「芬芳美麗滿枝椏，又香又白人人誇」，我們在彰化這個好地方，深耕公路監理服務，絕對可以讓鄉親們感到「**監理服務我彰化，又快又好人人誇**」！



彰化監理站



我們服務的彰化縣是台灣本島最小的縣，130 萬人口卻是台灣的第二大縣，由編制上不是機關的彰化監理站（臺中區監理所的外派單位）來服務鄉親，我們掌管彰化縣 26 個鄉鎮公路監理業務，包括車輛安全檢查、駕駛人安全教育、大眾運輸的汽車運輸業管理、有公法請求權的汽燃費徵收、交通管制性政策的交通違規裁罰、交通安全宣導及教育，這些都和民眾「行」的需求息息相關。

全縣 137 萬輛汽機車、156 萬駕駛人、45 家汽車代檢廠、駕訓班 15 家、772 家運輸業者、每年代徵使用牌照稅 33 億 4 仟萬元、徵收汽車燃料使用費 17 億 3 仟萬元、違規裁罰 48 萬餘件、違規罰鍰 6 億 8 仟餘萬元，這些業務使我們成為**全國公路監理業務量最大的監理站**，我們既是**服務同時也有管理（制）責任**，所以 144 名伙伴兢兢業業、同心協力

、互助合作，我們認為工作沒有最好，只有更好，我們努力把每件工作做到更好，這些都顯示了我們的獨特及重要性。

二、造就彰化監理「讚」～我們的服務理念和願景

我們在道路交通「人、車、路」三要素中，承擔「人、車」兩項工作，都是攸關民眾行的需求及安全，我們是公路監理第一線直接面對鄉親的基層機關，服務人員扮演著重要行政資源分配及政策執行的角色，所以我們以「關心民眾所關心的事」為出發點，擔負交通安全教育及車輛安全檢查責任，辦理路檢聯稽，為大眾運輸安全把關，化身交通

安全守護者；關心鄉親行的安全，提供弱勢、身心障礙朋友考取駕照輔導專班；並運用「 $+ - \times \div$ 」四則運算檢討業務申辦流程簡化程序，也有全國首創的違規分期付款簡訊提醒，這一些的努力獲得了純樸鄉親鼓勵的掌聲，高達7項問卷調查，讓我們從「標的團體」以及一般民眾意見裡，得到肯定及鞭策提升滿意度的動力。

用「和民眾交心」的心情，服務全縣在鄉親需要的地方，知道鄉親有時不方便到監理站辦事，所以提供大家都稱讚的揪團到府服務，並與各機關、企業合作，提供「就地收件、全程服務」，讓遠距離民眾同樣能享受我們的服務；全國首創的行動服務員，提供年長者、行動不便鄉親，即時掛號服務；「愛心服務窗口」可以服務需要的鄉親；辦理「監理送愛心、關懷喜樂情」、「監理有情、創世有愛」募款活動，幫助保育院院童及獨居老人；關心鄉親健康，和衛生所及醫院合作，辦理健康檢查及癌症篩檢，都是突破監理業務外，關懷在地鄉親的活動。

我們知道「心軟腰就軟」，由站長帶頭做起的服務禮貌（儀）提升計畫，養成同仁視民如親的工作態度，與外部機關監督的跨機關電話測試，不斷提升接聽電話服務品質；營造內、外皆美，溫馨、舒適的優質洽公環境，我們申請「健康職場自主認證」，得到「菸害防治標章」及「健康促進標章(含健康職場)」認證，彰化縣政府也對我們親善哺乳環境大表肯定，就是希望鄉親們直接感受到我們窩心、貼心服務。

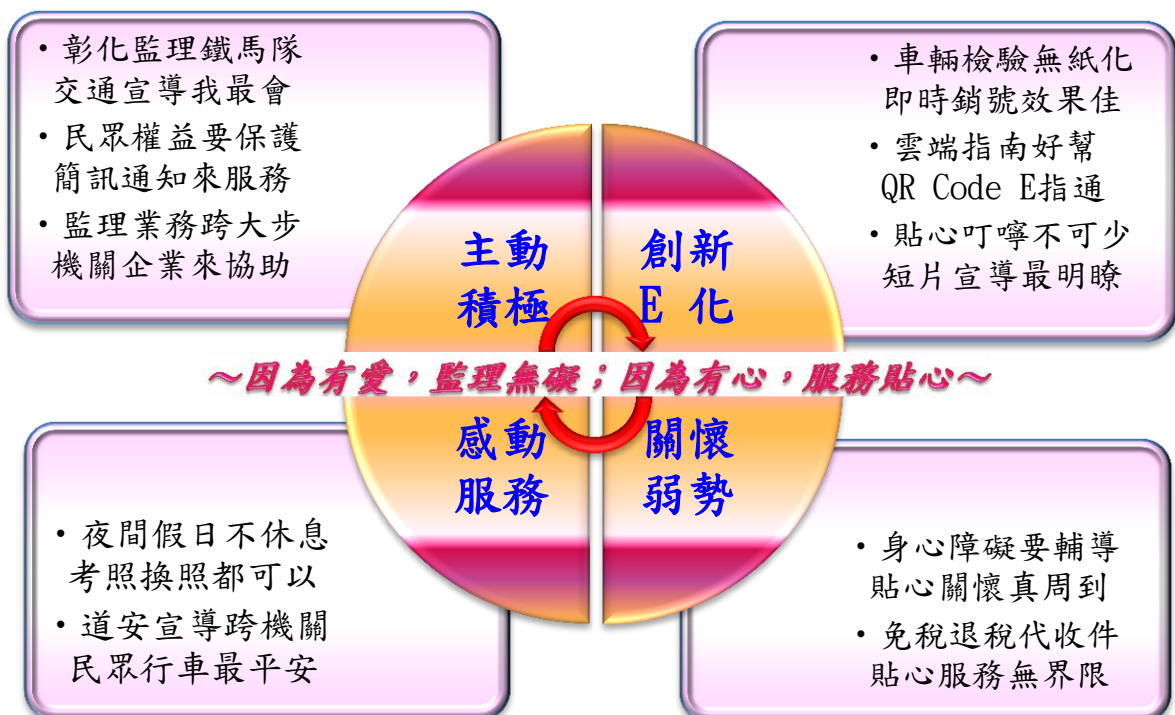


我們把「關心民眾所關心的事」、「和民眾交心」和「心軟腰就軟」三大為民服務理念，串聯成為我們「主動積極、創新E化、關懷弱勢、感動服務」四大創新服務作為，以愛為基礎，希望透過一連串的足感心的服務，讓監理業務不再只有管制責任，更多了溫馨、貼心、便捷、無障礙，讓鄉親們實質感受到我們「因為有愛、監理無礙」的服務願景，成為鄉親豎起大拇指的彰化監理「讚」。

三、因為有愛、監理無礙～落實服務理念和願景的作法

『因為有愛』，我們秉持著「關心民眾所關心的事」、「和民眾交心」及「心軟腰就軟」的服務理念，透過創意小組腦力激盪，PDCA 品質改善及檢討，提出了「主動積極、創新E化、關懷弱勢、感動服務」四大具體可行之創新服務，獲得鄉親的肯定；與不同領域的機關、企業合作，提供客製化、貼心、延伸時地的服務措施，建構線上申辦及雲端服務網路，營造溫暖、親切、便民洽公環境，導入服務行銷觀念，更運用多元行銷管道，成立 Facebook 粉絲團、「踩動騎跡」部落格，提升機關優質形象，並將服務理念深化為全體同仁的服務態度，打造一個『監理無礙』的優質服務團隊。

(一) 創新作為要落實、親民便民最踏實



1. 關懷很有心、弱勢最開心

(1) 免費輔導職小客、弱勢朋友心最樂(無中生有)

以人為本，讓服務更多了感動！照顧弱勢朋友，培養第二專長，全國首創「弱勢朋友職業小型車考照免費輔導服務」。101年已輔導超過70人，節省考照訓練費35萬元，節省考照報名費3萬5千元。



職業小型車考照輔導

(2) 身心障礙要輔導、貼心關懷真周到(有中生新)

因為用心，服務更貼心！與公益團體及學校合作，全國首創「身心障礙朋友機車考照免費輔導服務」，提升身心障礙朋友機車考照合格率，確保行車安全。101年辦理2場次全國聽障及4場特教班學生機車考照輔導，累計輔導人數104人，取得駕照人數57人，及格率54.8%。



聽障考照講師搭配手語老師輔導



肢障考照講師輔導

(3) 機車考照有煩惱、美夢成真來輔導 (有中生新)

機車是外籍配偶及不識字民眾謀生重要工具，我們每週三下午開辦「美夢成真—機車考照免費輔導專班」，提升新住民及不識字民眾機車考照及格率，101年輔導287人次，41人順利考取機車駕照。

我們拍攝數則宣導短片，有72歲的玉女阿媽等人，透過他們親身經歷，鼓勵更多有考照煩惱的鄉親，加入美夢成真機車考照班的行列。



(4)免稅退稅做全套、貼心服務一把罩 (有中生新)

服務沒有最好，只有更好！身心障礙朋友的服務，一向是我們最重視的一環，我們與彰化縣地方稅務局跨機關合作，提供「**一處收件、全程服務**」，身心障礙朋友免再往返兩個政府機關，讓政府照顧身心障礙朋友的美意更落實。101 年代辦「免稅及退稅審核收件服務」674 件，委託稅務局代收「身心障礙註銷駕照申請切結書」72 件，代辦「行、駕照地址變更暨簽證作業」516 件。



我們代辦免稅、退稅案件



稅務局代收放棄駕照申請書

2. 感動很窩心、服務真貼心



(1)您來揪團我服務、到府服務免舟頓 (有中生新)

服務沒有距離，服務要讓人感動！全國首創「您揪團、我服務」措施，只要揪團監理業務達 20 件，讓民眾享受監理業務到府服務便利性。100 年更全國首創「弱勢朋友夜間及假日揪團機車考照服務」，101 年 4 月，揪團服務再加碼，**全國首創特種車輛揪團就地檢驗**，有效紓解車輛檢驗線之車流。

101 年揪團到府服務 25 場、服務 2,089 件，辦理 3 場夜間及 1 場假日揪團機車考照，93 人報考，68 個取得駕照、及格率 73%。揪團檢驗 3 場，檢驗 364 部車輛，縮短民眾到站辦理時間 5,092 小時。



機車揪團下鄉考照服務-正式考試

夜間揪團機車考照



台電公司揪團換照

(2) 假日門市最用心、不用請假好貼心 (有中生新)

每一個用心，都是提升服務品質的開始！開辦第三週六假日門市，民眾不須再為考照、換照的事情請假，獲得民眾一致好評；101年7月，擴大假日服務項目，全國首創「假日小型車考照服務」，讓民眾享受考照免請假的便利性。101年假日門市服務6,189件，汽車考照9人、機車考照1,346人，縮短民眾請假時間24,756小時。



(3) 道安宣導跨機關、民眾行車最平安



觀護人辦理道安宣導



至明道大學道安宣導

宣導正確交通安全觀念，結合各機關、學校、團體辦理交通安全宣導，並辦理各項專案講習，讓交通安全觀念能深入民眾內心。

101年辦理154場大專院校交通安全宣導、12場觀護人親子道安講習、26場老人交通安全講習、20場國中小學遊覽車逃生訓練、60班大貨車及砂石車專案講習及22班酒駕專案講習，宣導超過2萬5千人。

3. 主動來出擊、積極不休息

(1) 彰化監理鐵馬隊、交通宣導我最會 (有中生新)



結合鹿港燈會道安宣導



與大地保護協會一起淨灘

我們成立彰化監理鐵馬隊，利用假日在彰化縣活動人潮聚集處，深入鄉鎮辦理交通安全及監理業務宣導，達到最大宣導成效、最健康、最

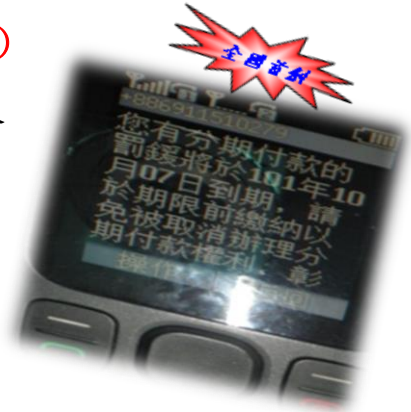
省錢、最環保的效果。更結合創世基金會、彰化縣大地保護協會、社區及風景區協會，辦理關懷弱勢、淨灘及清境家園活動。101 年共辦理 4 場活動，宣導 15,000 人次。

(2)建置「踩動騎跡-彰化監理鐵馬隊」部落格 (有中生新)

於 YAHOO! 奇摩網站成立「踩動騎跡-彰化監理鐵馬隊」部落格，張貼鐵馬隊活動及監理便民服務訊息，運用網路無遠弗屆功能及部落格的特性，達到經濟又有效率的宣導成效，上網人數已突破 2 萬人次。

(3)違規罰鍰可分期、簡訊通知提醒您 (無中生有)

全國首創違規分期付款簡訊提醒服務，民眾只要申請就能收到我們發出的簡訊提醒，讓民眾感受到我們服務的用心。每年辦理違規分期 2,000 件，簡訊通知可增加 1 成違規繳納率，每年可為國庫進帳 120 萬元。



(4)定檢訊息不閃失、簡訊提醒來通知 (有中生新)

為降低鄉親因車輛逾檢而受罰，我們邀集汽車經銷商，辦理定檢通知服務，並主動以手機簡訊提醒車主定檢訊息。更針對曾逾檢受罰的車主，主動寄發「車輛定檢簡訊提醒服務申請書」，大幅降低民眾逾檢受罰風險。101 年度定檢逾期舉發數 17,313 件，較 100 年減少 585 件，逾檢受罰比例較去年同期驟降 3.27%，顯見成效卓著。

(5) 監理業務跨大步、機關企業來協助 (有中生新)



員林客運、大城鄉公所-聯合服務處簽署備忘錄



溪州鄉公所-聯合服務處簽署備忘錄

服務偏遠地區民眾，與大城鄉公所、溪州鄉公所及員林客運公司合作，以「**就地收件、全程服務**」運用鄉公所人力受理簡易監理業務，並

與戶政事務所合作，辦理跨機關戶籍地址變更服務，免除民眾來回奔波。101 年鄉公所聯合服務 422 件，節省民眾手續費 19,106 元，縮短辦理時間 844 小時。

(6) 違規停車會罰錢、警局代收不拖延 (有中生新)



愛車被拖吊，還要請假到監理站繳納罰單，常是車主最痛的心聲，因此，我們與彰化縣警察局跨機關合作，民眾於車輛保管場即可一次繳清違規停車罰單及拖吊費、保管費，不必再兩地奔波。101 年委託拖吊場代收違規停車罰鍰 3,659 件，縮短民眾辦理時間 7,318 小時。

4. 創新來思考、E化沒煩惱

(1) 車輛檢驗無紙化、即時銷號效果佳

推動「車輛檢驗數位無紙化暨線上即時銷號作業」，檢驗員於平板電腦辦理車輛檢驗，並採線上即時銷號，提升工作效率。一年可減少 84,000 張檢驗紀錄表使用量，節省檢驗紀錄表印表費用 65,200 元，縮短檢驗時間 1,167 小時，縮短人工銷號時間 299 小時。



檢驗員以平板電腦驗車

(2) 雲端指南好幫手、QR Code E指通 (無中生有)

建置機車路考練習場、代檢廠、駕訓班及體檢醫院等 4 種雲端指南，含座標位置及照片，並連結 Google 地圖，方便民眾線上查詢，查詢人數超過 6,000 人次；網站建置「QR Code 專區」，並製作宣導海報，只要使用智慧型手機，即可查詢各項監理服務及資訊。



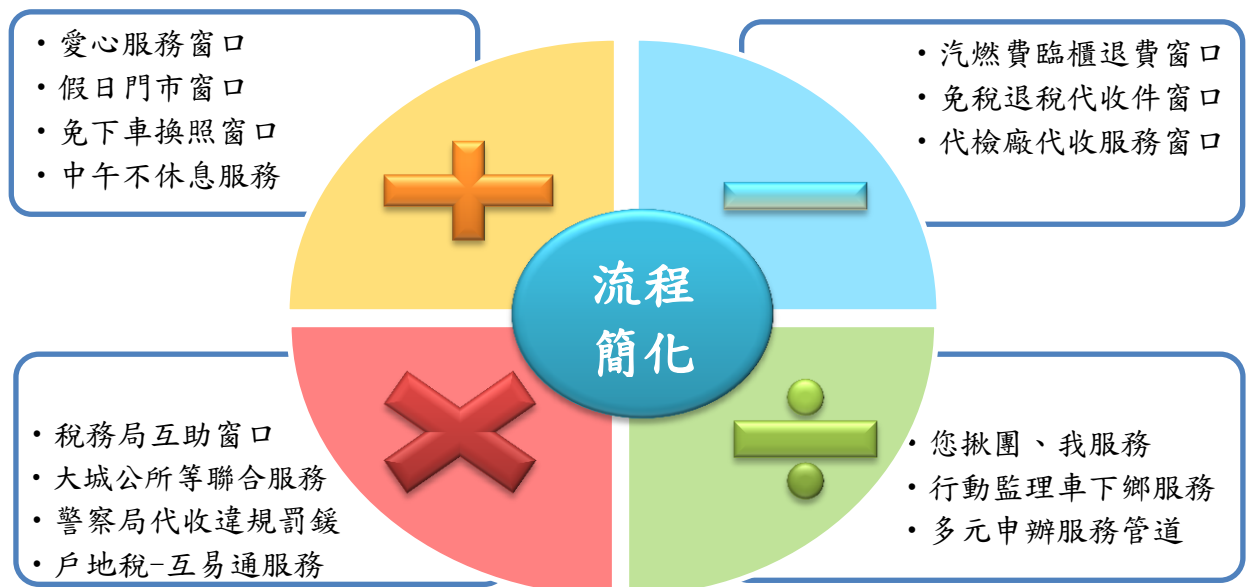
(3) 貼心叮嚀不可少、短片宣導最明瞭 (無中生有)

網站建置「貼心小叮嚀」專區，將民眾最常詢問問題及辦理事項，以簡單流程圖及文字敘述貼心叮嚀，查詢人數超過 1,600 人次；並自編、自導、自演，以微電影方式，拍攝各項監理業務宣導短片，上傳於 YouTube 及網站「影音專區」，發布短片達 21 支，瀏覽人數超過 7,500 人次。



(二) 服務流程要簡化、加減乘除效果佳

運用加、減、乘、除概念，檢討各項業務申辦流程，簡化相關作業程序，歸類簡化服務項目如下：



1. 內部聯繫整合、提供**加**值服務



整合內部聯繫方式，讓民眾享受到一處收件、全程服務，並提供客製化及延時之**加**值服務。

2. 流程檢討改善、精減作業程序

改善作業流程，檢討作業步驟，重視民眾需求，精減作業程序，縮短民眾申辦案件服務時間。

3. 異業聯盟合作、服務效果倍乘

辦理跨機關聯合服務，以「就地收件、全程服務」為目標，避免民眾來回奔波，達到服務倍乘效果。

4. 多元申辦管道、免除親辦煩惱

首創揪團到府服務，並提供網路、超商及電話語音等多元服務管道，讓民眾免除親自到站辦理。

(三) 民眾的需要在那裡，我們的服務到那裡

1. 行動服務員走動式服務

化被動為主動，提升服務品質的開始！全國首創行動服務員，配戴平板電腦及行動出票機定期巡迴服務，機動提供年長者、行動不便民眾，即時掛號、業務諮詢等服務，節省掛號等候時間。



行動服務員走動式服務

2. 代客驗車服務

車輛檢驗線設有代客驗車服務，協助或代替民眾驗車，消除代辦人員攬客行為，建立機關優質服務形象。



檢驗員代客驗車服務

3. 辦理國中小學遊覽車逃生訓練

與彰化縣政府教育處合作，辦理國中小學遊覽車逃生訓練，講師解說租用遊覽車注意事項及各項設備、胎紋檢查，現場示範車窗擊破器、滅火器、安全門等使用方式，並讓學生現場操作及體驗煙霧下逃生。



同學現場操作車窗擊破器

(四)公路運輸管理好，暢遊彰化沒煩惱

1. 2012 台灣燈會疏運圓滿成功

配合彰化縣政府辦理 2012 台灣燈會疏運工作，督導客運公司妥善規畫運輸動線，5,500 輛以上免費接駁專車，疏運數百萬名遊客，達到最大運能，深受民眾好評，創下台灣燈會參觀人數最多的新紀錄。

2. 台灣好行暢遊彰化趴趴走

督導彰化及員林客運，配合交通部觀光局，推行「台灣好行」觀光巴士鹿港線及鹿港大城線，結合當地特色景點，並搭配多卡通電子票證，推出不同的套裝遊程，提升觀光效益，進一步帶動當地經濟發展。



台灣好行暢遊彰化趴趴走

3. 公路客運動態資訊系統

為提升公路客運服務品質，吸引大眾搭乘公共運輸工具，督導彰化及員林客運，完成公路汽車客運動態資訊系統資訊建置，提供民眾即時車輛動態及乘車、接駁資訊，員林客運駕駛人識別率、班次上傳率及班車準點率等動態績效達成率居全國之冠。

4. 路檢聯稽維護大眾安全

我們重視服務，更在乎民眾行的安全!
成立路檢及聯稽小組，不分晝夜、犧牲假日，於國道及旅遊風景區，攔查大客車、遊覽車、危險物品及幼童專用車輛，降低車禍肇事率，為大眾運輸安全把關。



夜間聯稽為安全把關

(五)服務不只用心，更需要同理心

1. 「點頭問好，從心做起」服務禮貌訓練

為全面提升服務品質及落實員工服務禮貌，每週由各主管帶領辦理「點頭問好，從心做起」服務禮貌訓練，期許全體同



窗口服務禮貌訓練

仁皆能視民如親，提供更親民、便民的洽公環境。

2. 跨機關電話禮貌測試



與彰化縣地方稅務局辦理跨機關電話禮貌測試，每月分析檢討改進，101 年電話測試成績平均達 92 分，顯示同仁接聽電話品質良好。

3. 交叉電話禮貌測試

與臺中區監理所各單位辦理電話禮貌交叉測試，並做成紀錄表，相關測試結果統一陳報臺中所彙整分析，以提升電話服務品質。101 年電話測試成績平均達 90 分，名列臺中所轄站第 1 名。

(六) 服務行銷多管道、機關訊息一把罩

1. 運用 Facebook 宣導業務

成立**彰化監理站粉絲專頁**，張貼各項便民服務訊息及宣導短片，加入粉絲團人數超過 240 人。



2. 利用 YouTube 網路宣導

自編、自導、自演拍攝各種監理業務宣導短片，上傳 YouTube。

3. 部落格協助宣導業務

彰化新聞天地、方程式自行車隊、踩動騎跡-彰化監理鐵馬隊等部落格，協助宣導服務措施及訊息。

4. 善用網路資源，促進新聞業務推動

利用彰化新聞網、WE news、NLog、新頭殼、我的 E 政府等新聞平台發布新聞。

5. LED、CMS 宣導各項業務

與彰化地方稅務局、彰化縣政府及彰化工務段合作，運用各機關 LED 及路口 CMS 協助宣導監理業務。

6. 廣播電台、有線宣導



與各廣播電台、有線電視公司合作，辦理交通安全及監理業務宣導。

(七)洽公環境最溫馨、服務設施最貼心

1. 積極營造內、外皆美，溫馨、舒適的優質洽公環境，我們申請「健康職場自主認證」，得到「**菸害防治標章**」及「**健康促進標章(含健康職場)**」認證；彰化縣政府也對我們親善哺乳環境大加肯定，榮獲**彰化縣 101 年親善哺乳環境競賽第二名**。
2. 辦公大廳提供免費無線上網「i-Taiwan」熱點，並設置「上網專區」，方便洽公民眾上網使用。
3. 設置「愛心服務窗口」：由專人受理各項監理業務，提供身心障礙朋友全程、貼心的服務。
4. 考照筆試 E 化作業：考生筆試直接於電腦作答，取代傳統紙張作答方式，縮短考生等候的時間。



菸害防治、健康處進標章



親善哺乳環境第二名

(八)創意小組腦力激盪，PDCA 品質改善

1. 創意小組腦力激盪

為提供符合時代潮流之服務措施，成立為民服務創意小組，以腦力激盪方式，開會檢討各項創新提案可行性及辦理成效，至 101 年共召開 19 次會議，提出 53 項創新方案，其中 38 項創新提案獲採行。

2. PDCA 品質改善

以 PDCA 循環方式推動各項創新服務方案，分別製作 PDCA 循環表，就 P(計畫)(Plan)、D 執行(Do)、C 查核(Check)、A 處置(Action)四大步驟，進行一連串品質改善行動，利用不斷應用 PDCA 循環，達成既定目標，甚至超越目標，將各服務策略標準化，提升為民服務品質，建立

機關優質形象。

(九)多項問卷調查、民意廣泛體察



我們重視服務，更在乎民眾感受！雙向溝通，形成進步動力！高達7項問卷調查，讓我們從「標的團體」以及一般民眾意見裡，發現民眾真實的渴望及改變現狀的方針，為民服務就像一面鏡子，我們每一個用心的努力及改變，得到民眾滿滿的肯定，就像注入一股提升服務品質的動力，讓我們鞭策自己，持續用熱情為民服務！

～我們重視服務，更在乎民眾感受～

服務品質 滿意度調查	• 101年機關整體服務滿意度達95.6%，較100年 成長3.8% 。
蓋洛普徵信公司 實地訪查	• 99% 受訪民眾表示 滿意 ，整體評價分數平均為88分。
您揪團、我服務 滿意度調查	• 服務措施滿意度達98.3%，較100年 成長0.3% 。
假日門市 滿意度調查	• 服務態度滿意度97.9%， 成長1.3% ，措施滿意度95.1%， 退步1.5% ， 101年7月全國假日小型車考照服務。
道安講習 滿意度調查	• 對講習課程滿意度為86.5%，較100年 成長1% 。
駕照成年禮 滿意度調查	• 94% 學生認為辦理「駕照成年禮」活動很有意義。
窗口即時 滿意度調查	• 服務措施滿意度 高達99% 。

(十)因為用心、服務更貼心

1. 監理機關送愛心、弱勢朋友足感心

100 年辦理「**監理送愛心、關懷喜樂情**」募款活動，101 年辦理「**監理有情、創世有愛**」募款活動，為彰化喜樂保育院及華山創世基金會募款，捐贈給喜樂保育院及獨居老人。

2. 捐發票做公益

101 年辦理「**捐發票做公益、送春聯迎龍年**」及「**捐發票做公益、送樹苗造樹海**」活動，並於服務中心放置「**發票捐贈箱**」，方便洽公民眾及同仁順手捐發票做愛心，所募得發票全數捐給華山創世基金會。

3. 關心您我健康、辦理免費健檢

服務洽公民眾、加強社區關懷，與彰化縣花壇鄉衛生所及彰濱秀傳紀念醫院合作，100 年辦理「**健康促進體能檢測**」、「**女性子宮頸抹片檢查及子宮頸癌篩檢**」活動，101 年辦理「**口腔及大腸癌**」篩檢。



關懷轄區內獨居老人



捐發票送春聯活動



捐發票送樹苗活動

感動小故事

因為用心、服務更貼心

陳先生是位聾啞人士，因溝通障礙的因素誤辦了車輛報廢登記，事後在家人檢視下才發現錯誤，一大早他心急如焚的到本站救助，在基於協助身障者的考量，我們協助回復車籍，在他的困難獲得解決時，陳先生高興地比手劃腳對我們表達謝意，看到他憂愁臉龐綻放笑容的那一刻，我們更加體會「助人最樂」的真諦！



貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務構面

(一)、服務流程

1、服務流程便捷性【便民 1-1-1 (A)】

(1) 單一窗口服務全功能程度—建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。

A. 單一窗口服務全功能比例：100%

(A) 公路監理機關因業務繁雜，依業務性質分為車輛系統、駕駛人系統、違規裁罰系統等，臨櫃辦理如係單一窗口全功能作業，因受限各系統之畫面轉換，各證件格式不一及列表機配置過多，影響作業速度及便利性甚鉅，為克服其服務內容之特殊性及民眾洽公等實際業務需求，規劃車輛管理、駕駛人管理及違規處理等三類臨櫃窗口，窗口服務全功能比例：100%。

窗口類別	窗口編號	可提供服務項目數	全功能程度 %	101 年服務件數
車輛綜合窗口	4~11 6 代辦窗口	12/12	100%	283, 389
駕照綜合窗口	31~35	12/12	100%	99, 863
違規綜合窗口	17、19、21 、23	5/5	100%	52, 630
單一窗口全功能比例總和(300%)/業務別總數(3)=100%				

(B) 第一股負責車輛管理業務，設置 14 個櫃台，受理汽、機車過戶、停駛、復駛、變更、繳銷、註銷、報廢、燃料費退費、補發稅費單、燃料費罰鍰等 12 項業務，窗口服務全功能比例 100%。



(C) 第二股負責駕駛人管理，設置 5 個櫃台，辦理駕籍各項異動登記，如申領汽車學習駕駛證、定期換發駕照、申請駕照遺損、國軍汽車駕駛

人退伍換領駕駛執照、職業與普通輾轉換照、持有外國政府所發之正式駕照換發本國駕照、核發國際駕駛執照、外國駕照簽發、職業駕照審驗登記、駕照變更登記、駕照審查證明書、駕駛經歷證明等 12 項業務，窗口服務全功能比例：100%。

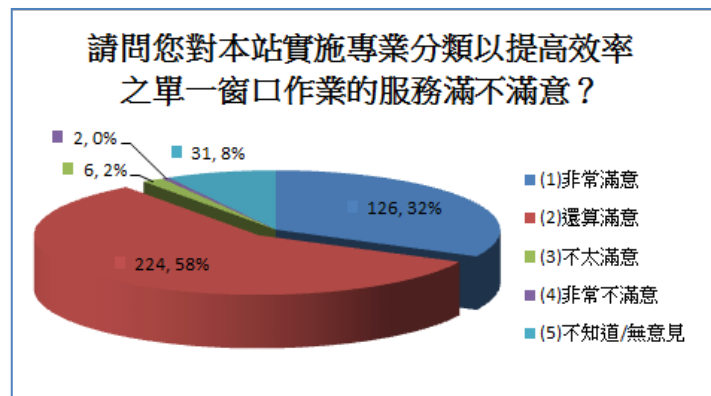


(D) 第四股負責違章裁罰業務，設置 4 個櫃台，辦理違規裁罰、吊扣銷駕駛執照、吊扣銷汽車牌照、開立道路交通安全講習通知單、開立裁決書等 5 項業務，窗口服務全功能比例：100%。



B. 問卷調查

101 年度服務品質滿意度問卷調查，民眾對於實施專業分類以提高效率之單一窗口作業服務，非常滿意與還算滿意佔 90%，不滿意部份僅佔 2.1%，顯示民眾對於實施專業分類以提高效率之單一窗口作業的服務感到滿意。



(2) 申辦案件流程簡化程度—檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。

申辦案件流程簡化可依實施作法不同，而歸納出以下不同流程簡化類別：

【便民 1-1-2 (A)】

分類	服務措施	細部說明
 內部聯繫整合提供 加 值服務	<ul style="list-style-type: none"> • 愛心服務窗口 • 假日門市窗口 • 免下車快速換照窗口 • 中午不休息服務窗口 	整合內部聯繫方式，讓民眾享受到一處收件、全程服務，並提供客製化及延時之 加 值服務。

 減	流程檢討改善 精減 作業程序	<ul style="list-style-type: none"> 汽燃費臨櫃退費窗口 免稅退稅代收件窗口 代檢廠代收服務窗口 	改善作業流程，檢討作業步驟，重視民眾需求，精減作業程序，縮短民眾申辦案件服務時間。
 乘	異業聯盟合作 服務效果 倍乘	<ul style="list-style-type: none"> 地方稅務局互助窗口 大城鄉公所聯合服務 警察局代收違規罰鍰 戶地稅-互易通服務 	辦理跨機關聯合服務，以「就地收件、全程服務」為目標，避免民眾來回奔波，達到服務倍乘效果。
 除	多元申辦管道 免除 親辦煩惱	<ul style="list-style-type: none"> 您揪團、我服務 行動監理車下鄉服務 多元申辦服務管道 	首創揪團到府服務，並提供網路、超商及電話語音等多元服務管道，民眾免親自到站辦理。

A. 申辦案件流程簡化-內部聯繫整合、提供**加**值服務



(A) 愛心服務窗口



- ◆ **簡化前**：身心障礙人士洽辦各項業務，雖有提供各項無障礙設施，但身障朋友仍需與一般民眾一樣，依洽辦業務類別，分別至不同窗口或樓層辦理。
- ◆ **簡化後**：二樓電梯出口旁設「愛心服務窗口」，提供身心障礙朋友全程、貼心服務，不理車輛或駕籍各項異動登記、違規裁罰，在「愛心服務窗口」皆可辦理。
- ◆ **實施效益**：提供身心障礙朋友全程、單一的貼心服務，避免身障朋友在不同櫃台或樓層奔波，縮短洽辦業務時間，提升機關形象，實施效益無限。



愛心服務窗口全程服務

(B) 第三週六假日門市窗口

- ◆ **簡化前**：民眾需配合我們的上班時間，如欲辦理各項業務通常需請假，尤其滿18歲青年學子報考駕照，一般由父母親請假陪同報考，常發生一人考照、二人請假情形。
- ◆ **簡化後**：推出第三週六假日門市，受理



假日門市考照人潮多

汽、機車考照、行駕照定期換照及各項監理業務諮詢服務，提供民眾更彈性的服務時間及簡易監理業務免請假的便利性。

◆ 實施效益：

- a. 101 年汽、機車考照報名 1,355 件、駕照換發 327 件、行照換發 150 件、業務諮詢及道安宣導等 4,357 件，合計 6,189 件。
- b. 每件縮短民眾請假辦理時間 4 小時計算，縮短請假時間 24,756 小時。

(C) 設立「免下車快速換照窗口」

◆ 簡化前：民眾辦理換照，需先將車輛停妥，再分別至二樓及三樓辦理行照及駕照換發，整個停車、等候時間及辦理過程平均需約 35 分鐘。



◆ 簡化後：於立體停車場旁設置免下車窗口，讓只需辦理簡單換照民眾免下車、免抽單快速換照，縮短辦理及等待時間，整個過程平均只 5 分鐘。

◆ 實施效益：101 年免下車窗口服務 51,157 件，每件縮短民眾辦理時間 0.5 小時計算，縮短辦理時間 25,578.5 小時。

(D) 中午不休息照常服務

◆ 簡化前：民眾需配合我們的上班時間，如欲辦理各項業務通常需請假。

◆ 簡化後：第一、二、四股及免下車窗口，中午均設有不休息服務櫃檯，服務臺中午輪值 1 人留守，民眾可利用中午休息時間至站辦理監理業務，無需另行向工作單位請假或等候 1 個小時。

◆ 實施效益：101 年中午不休息服務 21,683 件，每件縮短民眾 1 小時請假辦理時間計算，縮短請假辦理時間 21,683 小時。

B. 申辦案件流程簡化-流程檢討改善、精減作業程序

(A) 實施汽燃費臨櫃現場退費

◆ 簡化前：民眾臨櫃辦妥車輛異動(繳銷、註銷、報廢等)後返家，等

候約 3 至 7 天整批退費及郵寄作業時間，車主收到退費憑單後，再至臨近之銀行、郵局或農會匯入車主個人帳戶。

- ◆ 簡化後：民眾臨櫃辦妥車輛異動(繳銷、註銷、報廢等)，由窗口人員臨櫃開立「汽燃費退費憑單」即時交予民眾，民眾即可至鄰近之金融機構、郵局或農會將退費存入個人帳戶。
- ◆ 實施效益：101 年現場退費 16,590 件，每件縮短民眾等候時間 5 天計算，縮短等候時間 82,950 天。

(B) 免稅退稅代收件窗口

- ◆ 簡化前：民眾欲辦理身心障礙免徵牌照稅，需先辦理車籍或駕籍異動登記後，再到地方稅務局辦理免稅及退稅，來回約 1 小時。
- ◆ 簡化後：100 年 3 月起，代辦身心障礙者「一人一輛」使用牌照稅「免稅及退稅審核收件服務」，避免民眾在機關間往返奔波，節省民眾洽辦時間，使服務無界限，達到簡政便民目的。
- ◆ 實施效益：
 - a. 101 年免稅代收服務 457 件，退稅代收 217 件，合計 674 件。
 - b. 每件縮短民眾往返辦理時間 1 小時計算，縮短民眾時間 674 小時。

(C) 各代檢廠代收服務窗口

- ◆ 簡化前：民眾至代檢廠驗車，如有積欠燃料費、違規或行照到期欲換照，皆需透過網路、超商、郵局或到站辦理。
- ◆ 簡化後：委託汽車代檢廠代換行照、代收燃料費及違規罰鍰，讓民眾在代檢廠驗車時可一併辦理，不必再跑一趟監理單位。
- ◆ 實施效益：101 年服務 119,841 件。每人縮短辦理時間 2 小時計算，縮短辦理時間 239,682 小時。

C. 申辦案件流程簡化-異業聯盟合作、服務效果倍乘



(A) 彰化縣地方稅務局互助合作窗口

- ◆ 簡化前：民眾欲辦理身心障礙免徵牌照稅，需先辦理車籍或駕籍異動登記後，再到地方稅務局辦理免稅及退稅，來回約 1 小時。
- ◆ 簡化後：100 年起委託彰化縣地方稅務局代收「身心障礙註銷駕照申

請切結書」及「公路監理業務住居所、就業處所地址申請書」，並委託代辦身心障礙免稅案件「行、駕照地址變更暨簽證作業」，達到一處收件、全程服務，使服務無障礙。

◆ 實施效益：

- a. 101 年委託地方稅務局代辦「行駕照地址變更暨簽證作業」516 件，代收「身心障礙註銷駕照申請切結書」72 件、住居所申請書 157 件，合計 745 件。
- b. 每件縮短民眾辦理時間 1 小時計算，縮短辦理時間 745 小時。

(B) 大城及溪州鄉公所聯合服務窗口

◆ 簡化前：大城及溪州鄉位彰化縣西南方，距離花壇鄉超過 30 公里以上，當地民眾洽辦業務，來回時間至少要花費 4 小時。

◆ 簡化後：100 年與大城鄉公所、溪州鄉公所及員林客運公司合作，辦理跨機關、企業聯合服務，於「大城及溪州鄉公所設立聯合服務處」，以「就地收件、全程服務」為目的，運用鄉公所現有人力，受理簡易監理業務，並透過員林客運班車，作為申辦案件遞送橋樑，免除偏遠地區民眾舟車勞頓之苦，提供便捷之公路監理服務。



◆ 實施效益：

- a. 101 年服務 422 件，其中車籍業務 182 件、駕籍業務 230 件、其他業務 10 件。
- b. 每件縮短民眾辦理時間 4 小時計算，縮短辦理時間 1,688 小時。

(C) 警察機關代收違規罰鍰窗口

◆ 簡化前：一般民眾愛車被警方拖吊後，領車時民眾只能在拖吊場繳納拖吊費及保管費，至於違規停車罰款，須等警方掣開違規單郵寄車主後，車主再持違規單至超商、郵局或監理機關繳納，對民眾而言很不方便。



- ◆ 簡化後：100 年與彰化縣警察局簽訂契約，委託彰化及員林拖吊場代收違規停車罰鍰，方便民眾於拖吊場一次繳清違規停車罰款及移置費、保管費，不必再兩地奔波。
- ◆ 實施效益：101 年代收違規 3,659 件，每件縮短民眾辦理時間 2 小時計算，縮短辦理時間 7,318 小時。

(D) 「戶地稅-互易通」跨機關戶籍地址變更服務

- ◆ 簡化前：民眾至戶政事務所辦理戶籍地址變更後，需再辦理車籍及駕籍地址變更手續。
- ◆ 簡化後：與彰化縣各戶政事務所合作，辦理「戶地稅-互易通」跨機關戶籍地址變更服務，民眾至戶政事務所辦理戶籍地址變更，填寫申請單，即可完成車籍、駕籍地址變更手續。
- ◆ 實施效益：
 - a. 101 年車籍地址變更 1,043 件、駕籍地址變更 2,429 件，合計 3,472 件。
 - b. 每人縮短辦理時間 2 小時計算，縮短辦理時間 6,944 小時。

D. 申辦案件流程簡化-多元申辦管道、免除親辦煩惱



(A) 「您揪團、我服務」到府服務窗口

- ◆ 簡化前：民眾洽辦各項監理業務或報考駕照，除利用網路、超商或通信辦理外，需請假辦理，不僅請假造成扣薪，亦需花費往返時間及金錢。
- ◆ 簡化後：全國首創「您揪團、我服務」，結合時下最夯揪團活動，各機關、學校、團體及公司行號，只要揪團監理業務達 20 件，到府服務專車及作業人員即會前往辦理，讓民眾享受免出門，監理業務到府服務便利性，縮短民眾辦理監理業務時間及金錢。



您揪團、我服務措施

- ◆ 實施效益：
 - a. 101 年揪團到府服務 25 場，服務 2,089 件，其中行照換發 222 件、駕照換發 57 件、機車考照 1,810 人、及格 1,282 人。

- b. 101 年辦理 3 場夜間、1 場假日揪團機車考照，93 人報考，68 個取得駕照。
- c. 101 年揪團檢驗辦理 3 場，檢驗 364 部車輛。
- d. 每件縮短民眾辦理時間 2 小時計算，縮短辦理時間 5,092 小時，每件減少民眾請假辦理 1 千元計算，節省請假扣薪 254 萬 6 千元。

(B) 行動監理車下鄉服務

◆ 簡化前：民眾洽辦各項監理業務，除利用網路、超商或通信辦理外，如欲到站辦理，需額外花費往返時間及金錢。

◆ 簡化後：每月定期派遣行動監理車至偏遠地區，下鄉辦理換照及簡易監理服務，讓偏遠地區民眾可以免長途奔波往來，讓監理業務更貼近民眾生活。



行動監理車下鄉服務

◆ 實施效益：

- a. 101 年行動監理車服務 5,944 件。
- b. 每人縮短辦理時間 2 小時計算，縮短民眾辦理時間 11,888 時。

(C) 多元申辦服務管道：提供民眾多元申辦監理業務管道，如利用網路、電話語音、超商及郵局，即可繳納汽車燃料費、交通違規罰鍰及線上申辦各項業務，讓民眾無需親自到站辦理，節省時間及金錢。

編號	項目	簡化前	簡化後	每件節省時間 (h)	辦理件數	合計節省時間(h)
1	線上繳納汽燃費	到各公庫繳納	在家上網繳納	1	9,100	9,100
2	超商繳納汽燃費	到各公庫繳納	超商繳納	1	159,521	159,521
3	線上道安講習延期申請	到站申請	在家上網申請	2	10	20
4	線上住居所地址申請	到站申請	在家上網申請	2	2,033	4,066
5	線上運輸業申請增車	到站申請	在家上網申請	2	812	1,624

6	郵撥繳納 違規罰鍰	到站 繳納	在郵局 繳納	2	131,822	263,644
7	通信繳納 違規罰鍰	到站 繳納	在郵局 繳納	2	4,260	8,520
8	超商繳納 違規罰鍰	到站 繳納	超商 繳納	2	143,758	287,516
9	網路轉帳繳 納違規罰款	到站 繳納	在家上 網繳納	2	7,775	15,550
合 計					449,991	740,461

E. 申辦案件流程簡化-問卷調查

(A) 臨櫃辦理問卷分析

101 年度蓋洛普徵信公司及我們服務品質滿意度問卷調查，有關窗口服務等候時間的滿意度超過 **9 成以上**，較 100 年 85.5%，**進步超過 5%**，顯示業務雖繁忙，但窗口同仁仍非常努力承辦各項業務，縮短民眾洽辦業務等候時間。

問卷內容 \ 滿意度	蓋洛普徵信公司 辦理問卷	彰化監理站自行辦理問卷	
	101年7月16~20日	101年6月1日~25日	100年平均
窗口服務的等候時間	92.9%	90.5%	85.5%

(B) 提供多元服務管道問卷分析

問卷內容 \ 滿意度	蓋洛普徵信公司辦理問卷	彰化監理站自行辦理問卷	
	101年7月16~20日	101年6月1日~25日	100年平均
提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」滿意度	94.3%	91.5%	91.0%
提供「電子公路監理網」線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務滿意度	91.0%	90.5%	89.7%
提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收續費」滿意度	93.7%		
提供「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」滿意度	91.8%		

101 年度蓋洛普徵信公司及我們服務品質滿意度問卷調查結果，民眾對於提供多元服務管道，整體滿意度皆較 100 年進步，且**超過 9 成以上**，顯示為簡化申辦案件流程所做的各種努力，獲得民眾高度肯定。

(3) 申辦案件書表減量程度－檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。

A. 申辦人檢附書證謄本便利程度

【便民 1-1-3 (A)】

項次	措施內容	減量程度	備註
1	環保廢棄車輛辦理報廢，免附環保署廢棄車輛回收證明。	由 5 項減為 4 項，減量 20%。	設有 5 名查詢環保廢棄證明人員，隨時協助民眾線上申請環保署廢棄車輛回收證明，免由車主提供車輛回收證明。
2	辦理繼承過戶免附車主死亡證明或除戶證明。	由 4 項減為 3 項，減量 25%。	車主死亡由戶政機關轉檔公路監理系統禁動註記，辦理繼承過戶免附車主死亡證明或除戶證明。
3	汽、機車辦理繼承過戶免附全戶戶籍謄本。	由 4 項減為 3 項，減量 25%。	汽、機車辦理繼承過戶時，經國稅局於辦理遺產申報時，業已查證繼承人相關繼承資格證明，不須再要求查核「全戶戶籍謄本」。
4	汽機車辦理地址變更免附車主身份證正本。	由 4 項減為 2 項，減量 50%。	利用戶役政電子閘門變更地址，可依戶役政電子閘門顯示戶籍資料已變更，可經由車主同意後逕為辦理更新，不須檢附相關身分證明。
5	繳納違規罰單或申訴，免附交通違規舉發單。	由 1 項減為 0 項，減量 100%。	民眾如無法提供交通違規舉發單，可由窗口列印查詢單代替，以減少民眾抱怨。
6	新領牌照免附安審資料及報關完稅證明。	由 9 項減為 7 項，減量 22%。	新車及進口車利用線上傳輸車測中心資料，可以減少車主檢附安審資料；透過財政部電子閘門系統查驗報關資料，汽機車新車申領牌照無需檢附報關完稅證明。
7	失竊註銷及整車尋獲臨檢，免附失竊或尋獲證明	由 5 項減為 4 項，減量 20%。	與警政連線將汽機車失竊或尋獲紀錄傳輸進入公路監理系統，失竊註銷及整車尋獲臨檢，得直接具結辦理，免附失竊或尋獲證明。

8	車輛異動及換補行照，免附強制汽車責任險保險卡。	由 4 項減為 3 項，減量 25%。	透過財政部關貿公司網路系統查詢汽車強制險，免查驗強制汽車責任險保險卡正本。
9	車駕籍異動登記免填書表。	由 4 項減為 3 項，減量 25%。	申辦車、駕籍業務免填書表，窗口人員辦理後會自動列印申請書，申辦業務民眾僅需簽名蓋章即可。
10	停駛與報廢登記，免附車主身分證明。	由 4 項減為 3 項，減量 25%。	轄管之汽、機車停駛與報廢登記，如行照與號牌齊全者，免附車主身分證明。
11	車輛發生重大車禍免附警方證明文件。	由 4 項減為 2 項，減量 50%。	車輛發生重大車禍，經警方轉檔車籍註記警政重大事故者，辦理臨時檢驗免附警方證明文件。

B. 書表簡化情形—減少申辦案件核章數

(A) 車輛檢驗無紙化



為響應節能減碳，推動車輛檢驗數位無紙化作業，將傳統由儀器檢驗合格列印檢驗紀錄表，及人工紀錄檢驗結果之方式，合併改為檢驗人員直接於平板電腦辦理車輛檢驗並紀錄，每年可**減少檢驗人員核章數 8 萬 4 千次**【每年辦理汽車檢驗 3 萬 5 千輛*平均一輛車辦理 2.4 次檢驗(含車輛覆驗) = 8 萬 4 千次】。

(B) 公文表單電子儲存暨線上簽收作業

建立公文表單共享資料夾，各類公文表單每日依日期儲存電子檔，不再列印紙本，相關人員進行線上核對簽收，並定期備份存查，以節省簽收時間及避免紙張浪費，每年可節省 6 千張紙張用量，**減少公文表單簽收核章數 6 千次**(每天 25 張公文表單*20 天*12 月=6 千次)。

(C) 建置電子佈告欄

於員工 E 化中心建置電子佈告欄，張貼公文、公告訊息及活動照片，由同仁自行上網瀏覽，不再逐案會文轉發，以達到無紙化及節能減碳目的，每年可**減少公文會辦核章數 4 千次**(每年 1,000 件公文*4 股=4 千次)。

C. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件及成長率

(A) 101 年使用跨機關電子閘門認證辦理案件數較去年同期成長 **26.6%**。【

計算公式=(101年使用認證件數-100年使用認證件數)/100年使用認證件數*100%=(840,452-663,756)/663,756*100%=26.6%】

(B) 101年跨機關電子開門認證辦理案件比較表

序號	電子開門辦理案件	101年件數	100年件數	成長率
1	新車領牌車測資料查詢	73,174	57,131	28.1%
2	戶役政電子開門-車主戶籍地址變更登記	24,649	16,340	50.9%
3	身分證換補資料查詢-車輛異動登記	103,603	96,648	7.2%
4	工商營利事業公示查詢-大自貨車申請及歇業	911	847	7.6%
5	關貿強制險查詢-車輛換照及異動登記	419,223	311,722	34.5%
6	警政重大車禍損壞通知	76	127	-40.2%
7	警政署車輛失竊/尋獲查詢	554	467	18.6%
8	環保署報廢車輛回收查詢	361	157	129.9%
9	保三總隊舊車出口查詢	570	521	9.4%
10	關貿強制險查詢-違反強制險通知單	6,041	6,670	-9.4%
11	身分證換補資料查詢-駕駛人換補照及異動登記	119,632	112,847	6.0%
12	戶役政電子開門-駕駛人戶籍地址變更登記	84,933	55,938	51.8%
13	戶役政電子開門-駕駛人死亡註銷	6,725	4,341	54.9%
	總件數	840,452	663,756	26.6%

(C) 跨機關電子開門認證辦理案件成長分析

- a. 101年新車領牌車測資料查詢、戶役政電子開門-車主戶籍地址及身分證換補資料查詢、環保署報廢車輛回收查詢及保三總隊舊車出口查詢等，皆較100年成長，顯示景氣回升，購買新車數增加，相對報廢車

輛數較多，車籍異動頻繁，故跨機關查詢件數成長。

- b. 101 年警政重大車禍損壞通知較 100 年下降，因為政府對交通安全所做各項努力及宣導發揮效果，交通事故發生率已逐年下降，故重大車禍損壞通知件數明顯減少。
- c. 101 年利用關貿強制險查詢件數亦較 100 年減少，因辦理各項車輛領牌及異動登記，我們皆會查核車輛強制險投保情形，故違反強制險開單數逐年減少。

2、服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

A. 提供案件承辦資訊種類

【便民 1-2-1 (A)】

資訊種類	作業及執行情形
1. 承辦單位資訊	1. 窗口依承辦業務類別分類標示，並於座位清楚標示承辦人及職務代理人姓名。 2. 網站置放電話及分機一覽表(網址：首頁>認識我們>機關介紹>本站簡介>電話一覽)。
2. 訂定標準處理程序及作業流程	1. 辦公大廳設置數位看板，公告各項監理業務標準處理程序及作業流程。(NEW) 2. 網站提供常見問題小叮嚀及簡易申辦流程圖(網址：首頁>民眾專區>貼心小叮嚀)。(NEW)
3. 案件辦理期限資訊公布	1. 網站公布「人民申請案件項目暨期限表」，提供 53 類申請案件項目及辦理期限(網址：首頁>民眾專區>我有話要說>申請案件期限)。 2. 網站公布「處理民眾陳情案件作業程序及時程」(網址：首頁>民眾專區>我有話要說>人民陳情流程)。
4. 窗口待辦數即時揭示	1. 設置「公路監理系統多媒體櫃台」電視設備，即時顯示窗口叫號及等待人數。 2. 網站即時顯示各時段服務窗口待辦人數(網址：首頁>熱門服務>窗口待辦數)。
5. 編訂為民服務白皮書	編訂為民服務白皮書，內容詳載業務簡介、各項創新便民服務及簡政便民措施等訊息，並放置於網站供民眾免費下載(網址：首頁>認識我們>機關介紹>為民服務白皮書)。
6. 提供各類案件空白書表	1. 服務台放置各種空白表格供民眾免費取用，並協助民眾填寫。

	2. 網站提供 68 種各類案件空白表格電子檔，供民眾下載使用(網址：首頁>民眾專區>表單下載)。(NEW)
--	--

B. 提供案件查詢管道種類

◆ 現場查詢管道

項目	服務內容
行動服務員 (NEW)	由各巡迴服務主管配帶行動出票機，提供現場即時掛號及業務諮詢服務。
數位看板 (NEW)	於各辦公場所設置數位看板，清楚標示申辦案件流程、應附證件等資訊。
臨櫃查詢	設置服務中心、申辦櫃台等窗口，查詢各項業務。
檢驗法規公布欄	於車輛檢驗線設置檢驗法規公布欄，發布車輛規格與檢驗相關資訊，並定期更新，方便民眾隨時查詢。
監理業務導覽系統	於服務中心設置「監理業務導覽系統」，供民眾查詢車、駕籍資料。
車輛號牌選號系統	於新領牌照處以電視牆即時顯示自用小型車輛選號號碼資訊，提供民眾查詢選號，使民眾選牌號更方便、更透明。
各項業務作業說明單	印製各項業務作業說明單，方便民眾自行取閱，瞭解各項監理業務及應備證件。

◆ 網路查詢管道

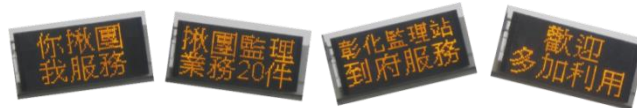
項目	服務內容
Facebook (NEW)	於 Facebook 成立彰化監理站粉絲專頁，張貼各項便民服務訊息、相關活動照片，讓「網民」知道服務最新訊息。
Youtube (NEW)	自編、自導、自演拍攝各種監理業務宣導短片，於 youtube 發布，增加查詢管道。
本站網頁	<ol style="list-style-type: none"> 1. 監理業務查詢—提供小客車選號、違規申訴進度、通信進度等查詢(網址：首頁>民眾專區>監理業務查詢)。 2. 雲端指南—機車練習場、代檢廠、駕訓班及體檢醫院等 4 項雲端指南(網址：首頁>民眾專區>雲端指南)。(NEW) 3. 貼心小叮嚀—提供常見問題小叮嚀及簡易申辦流程圖(網址：首頁>民眾專區>貼心小叮嚀)。(NEW) 4. 為民服務行事曆—公布假日門市、下鄉考照及行動監理車等服務時程，方便民眾即時查閱。
部落格協助宣導業務	青年日報張記者「彰化新聞天地」部落格、台灣新生報方記者「方程式自行車隊」部落格及「踩動騎跡—彰化監理鐵馬隊」等部落格協助宣導業務。

網路免費新聞平台	利用彰化新聞網、WE news、NLog 及我的 E 政府等新聞平台刊登新聞稿，提供民眾多元查詢管道。
公所刊物及網頁	運用鹿港鎮、田中鎮、埤頭鄉等公所刊物及網頁，宣導下鄉考照及行動監理站業務，提供當地民眾更方便之查詢管道。
電子公路監理網	提供民眾查詢各項監理業務，如交通違規罰鍰、汽車路考報名、通信申辦進度、汽車燃料費、汽車定檢日等。

◆ 電話查詢管道

項目	服務內容
建立電話語音系統	建立電話語音系統，中午輪值接聽電話，落實上班 8 小時、服務 9 小時。
免費申訴服務專線	設立 24 小時免費申訴服務專線「0800-231-035」，提供全日不中斷服務。
196 身心障礙服務專線	設立 196 分機，提供身心障礙朋友貼心的服務。

◆ 其他查詢管道



項目	服務內容
彰化監理鐵馬隊	成立「彰化監理鐵馬隊」，深入彰化縣各鄉鎮宣導交通安全、各項服務措施，101 年辦理 4 場，宣導 1 萬 5 千人次。
LED、CMS	運用彰化縣政府、彰化地方稅務局及村里長辦公室等機關 LED 及彰化工務段各路口 CMS 協助宣導業務。
有線電視	與三大、新頻道及公益頻道有線電視業者合作，重要施政新聞運用有線電視新聞及跑馬燈方式播放，101 年播出 23 次。
廣播電台	運用正聲廣播、教育電台、警察廣播等電台宣導業務，101 年共宣導 19 次。
超商多媒體機	民眾可 24 小時至全國超商多媒體機，查詢車輛積欠汽燃費及違規罰鍰情形，提供民眾快速簡便多元查詢管道。

(2) 案件處理流程主動回應程度

A. 提供案件主動通知及確認功能

【便民 1-2-2(A)】

(A) 一般案件主動通知

序號	服務名稱	實施效益	說明
1	吊註銷車輛主動通知車主辦	101 年通知 2,194 輛，較 100 年增加	主動通知車主辦理吊註銷車輛異動登記，避免車主違規使用吊註

	理異動登記	1,526 輛。	銷車輛而受處罰。
2	通知年滿 60 歲職業汽車駕駛人換照	101 年通知 107 人，較 100 年減少 19 人。	針對將年滿 60 歲職業汽車駕駛人，主動通知換照，逾期依規定註銷駕照，因宣導已發揮成效，主動通知相對減少。
3	監理主動通知服務	截止 101 年已突破 2 萬人申請此項服務。	主動透過電子郵件通知即將到期之監理業務，如：違規、駕照、定檢以及電子報等。
4	人民陳情案件確認通知	101 年確認通知 53 件，較 100 年減少 41 件。	收到民眾電子郵件查詢或陳情案後，立即電子郵件主動回覆民眾表示確認，因 101 年陳情案件減少，確認通知相對減少。

(B) 跨機關案件主動通知

序號	服務名稱	實施效益	說明
1	汽車經銷商協助通知車主定檢	101 年通知 56,209 件，較 100 年增加 17,461 件。 101 年逾檢舉發數 17,313 件，較 100 年減少 585 件。	新車 5 年首次定期檢驗結合車商加強通知服務，透過車商以電話、簡訊及信函等方式，增加提醒車主應定期檢驗車輛之管道，大幅降低民眾逾檢受罰風險。
2	主動通知繼承人辦理車輛繼承	101 年通知 132 件，較 100 年減少 83 件。	與彰化地方稅務局、國稅局彰化分局、各戶政事務所等合作，主動通知繼承人辦理過戶，逾期未辦以主體不存在逕行註銷牌照，因宣導已發揮成效，主動通知相對減少。
3	車輛失竊主動通知車主辦理註銷登記服務	101 年通知 392 輛，較 100 年增加 116 輛。	車輛或車牌失竊經內政部警政署轉檔者，主動通知車主辦理登記，避免稅費虛欠或持續計徵。
4	主動通知歇業公司行號負責人辦理車輛異動登記	101 年通知 411 輛，較 100 年增加 40 輛。	每月主動至縣府及經濟部網站下載歇業公司行號資料，以公文通知負責人辦理車輛異動登記，逾期未辦理車輛，依規定逕行註銷牌照，避免稅費持續計徵。

(二)、機關形象

1、服務場所便利性

(1) 洽公環境適切程度

【便民 2-1-1 (A)】

A. 洽公環境滿意度—綠美化及整潔、具特色的洽公場所

(A) 積極營造內、外皆美，溫馨、舒適的優質洽公環境，辦理「健康職場自主認證」，獲頒「菸害防治標章」及「健康促進標章(含健康職場)」認證。連續兩年榮獲臺中區監理所轄站清淨家園考核第1名。



(B) 首創以顏色管理作業窗口：辦公室櫃檯標示以顏色區分窗口業務性質，搭配動線規劃，便利民眾洽公。



(C) 101 年辦理廁所綠美化競賽，由各股認養佈置，擺設花卉、小品圖畫、貼心服務宣導短文及勵志溫馨小品等，以充實心靈環保及美化環境。



(D) 辦理環境綠美化，設置盆栽復育室，洽環保廠商認養回收過期盆景復育後再利用，定期汰換室內盆景(栽)，並督導清潔駐站人員按時澆水整理。

(E) 迄今向彰化縣政府及林務局免費索取花木植栽共 842 株，供場站美化植栽之用，節省購買花栽費用約 31,000 元，花木由替代役及同仁栽植，可節省工資 11,500 元，節省經費約 42,500 元。

B. 洽公環境滿意度—服務標示及及方向引導(含雙語標示)清楚程度

(A) 營造雙語環境，作業櫃台暨辦公大廳前後入口處各重要位置，設置中、英文雙語標示牌，方便民眾查詢。



(B) 地板設置雙語地貼引導指標，正確、迅速引導民眾至洽公處所。

- (C) 筆試室旁懸掛汽機車應考人應注意事項及筆試考場規則，路考場設置「路考規則」、「路考扣分標準」、「路考示意圖」等標示牌，讓民眾更瞭解考照相關規定。
- (D) 於網頁提供地理位置圖、洽詢電話及服務時間及服務項目等。

C、洽公環境滿意度－申辦動線規劃妥適性並符合民眾使用習慣

- (A) 地磅室拆除，入口路邊汽車停車場廢除，改設機車停車格，增加車輛行駛之車道，安全島分隔大小車道，大小型檢驗車輛分流，檢驗動線更流暢，消除檢驗線擁塞混亂及插隊之情形。
- (B) 於作業大廳作業入口及服務台設置觸控式掛號取票機，並安排服務人員主動為民眾服務取票，指引民眾至各作業區等候，不必在窗口前排隊等候。
- (C) 於辦公大樓前停車場旁設置免下車服務窗口，方便開車族辦理業務，檢驗線旁設置代辦窗口，避免民眾因大量案件而增加等候時間，車主完成檢驗後亦可就近換照、異動。
- (D) 配合車籍異動窗口，二樓設置公庫可繳稅費、保險櫃台可投保及修改保險、環保回收櫃台可免費得到回收資料並洽詢廢車回收資訊。

D、洽公環境滿意度

- (A) 蓋洛普徵信公司 101 年問卷調查，民眾對整體洽公環境平均滿意度**高達 94.6%**，顯示整體環境及動線規劃得宜，獲得民眾高度認同。

問卷內容	滿意度	蓋洛普徵信公司 辦理問卷	彰化監理站自行辦理問卷	
		101年7月16~20日	101年6月1日~25日	100年平均
停車空間及車輛動線標示安排		96.0%	84.8%	82.5%
引導指標或動線安排		95.1%	92.5%	90.4%
服務設施及民眾等候空間		92.3%	91.3%	90.7%
環境整潔及綠化美化的程度		92.7%	90.2%	91.5%
廁所清潔的程度		96.9%	90.7%	90.6%
整體洽公環境平均滿意度		94.6%	89.9%	89.1%

(B) 依 101 年度「假日門市」及「您揪團、我服務」滿意度問卷調查，民眾對整體環境（引導指標、動線安排）平均滿意度高達 **9 成 7**，顯示相關引導指標及動線安排適當，整體環境獲得民眾高度肯定。

項目 \ 年度	101年	100年	成長率%
假日門市的整體環境（引導指標、動線安排）滿意度	96.5%	96.6%	-0.10%
「您揪團、我服務」的整體環境（引導指標、動線安排）滿意度	98.3%	98.0%	0.30%
平均滿意度及成長率	97.4%	97.3%	0.1%

(2) 服務設施合宜程度

【便民 2-1-2 (A)】

核心設施	無障礙設施	一般設施	其他特殊設施
<ul style="list-style-type: none"> ● 愛心服務窗口 ● 筆試e化作業 ● 下鄉筆試e化作業 ● 筆試e化練習區 ● 哺乳室 ● 充氣及加水站 ● 電動機車充電站 ● 提款機及補習機 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 身心障礙專用停車位 ➢ 無障礙廁所 ➢ 身心障礙服務鈴 ➢ 導盲磚 ➢ 無障礙斜坡道 ➢ 無障礙電梯 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 免費無線上網 ■ 停車位 ■ 飲水機 ■ 公用電話 ■ 文具用品 ■ 民眾等候區 ■ 設置書寫桌椅 ■ 監理業務書表 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 考後宣導教育專區 ◆ 機車選號即時顯示看板 ◆ 窗口作業流程數位看板 ◆ 全縣26鄉鎮機車路考練習場 ◆ 相片免費掃描列印 ◆ 多媒體掛號系統 ◆ 業務查詢導覽系統

A. 核心設施妥適完備

(A) **因為用心，服務更貼心！**設置「**愛心服務窗口**」，由專人服務身心障礙朋友洽辦監理業務，提供身心障礙朋友全程、貼心的服務。



站長親自服務年長民眾

(B) 考照筆試及機車下鄉考照筆試 e 化作業：考生筆試直接於電腦作答，取代傳統紙張作答方式，縮短考生等候的時間，並設置小鍵盤取代滑鼠，以利年長民眾作答。



下鄉考照筆試E化

(C) 設置筆試練習區，網站提供 8 種文字、

10 種語言，筆、口試 e 化模擬題庫，方便考照民眾考前練習，提升筆試合格率。

(D) 為重視身心障礙人士權益，設置無障礙設施，如：電梯、斜坡道、身心障礙專用洗手間、身心障礙專用停車位、服務鈴、導盲磚等，並於服務中心設身心障礙服務處，供查詢及代辦手續等服務。

(E) 設置哺乳室，提供婦女哺乳場所，榮獲**彰化縣 101 年親善哺乳環境競賽第二名**；「推動優質公共廁所行動」，於各樓層設盥洗室，由清潔公司駐站人員每日清潔，提供衛生紙並設緊急按鈕，給民眾貼心又安全之感受。



(F) 服務台備有傳真機、影印機、老花眼鏡，並備有嬰兒車、身心障礙輪椅、以備民眾不時之需，並放置報紙、雜誌供民眾閱覽。

(G) 設置 ATM 提款機及補摺機各 1 台，免費充氣、加水服務站、電動機車臨時充電，於辦公處所各入口提供傘套，方便民眾洽公使用。

(H) 非考驗期間，開放機車考驗場，供考照民眾免費練習，以利民眾順利考取機車駕照。

B、一般設施一應俱全

(A) 辦公大廳提供免費無線上網「i-Taiwan」熱點，並設置「上網專區」，提供個人電腦供洽公民眾上網使用。

(B) 設有免費停車位共 255 格，方便洽公民眾停車；設投幣式、磁卡式公用電話，便利民眾對外聯繫。

(C) 各樓層設置飲水機，並委託廠商負責飲水機保養檢查及更換濾心，並依規定每 3 個月實施水質檢測，以確保飲水安全。

(D) 於各業務櫃檯窗口前、道安室、筆試室設置民眾等候區，提供舒適洽公環境，作業櫃台前等候區設置書寫桌椅，供民眾使用。

(E) 民眾申辦各項監理業務採免填書表原則，部分需填寫書表者於服務台放置各類書表，並提供文具，且有專人協助填寫，網站提供各項監理業務常用書表。

C、其他設施貼心窩心

(A) 完成「**全縣 26 鄉鎮機車路考練習場**」劃設，機車路考練習場密度冠全國，方便民眾就近練習，提升機車考照及格率。



同仁劃設路考練習場

(B) 於三樓大廳設置「**駕駛人考後教育宣導專區**」，指派講師宣導交通安全並播放相關宣導影片，提醒駕駛人遵守交通規則，確保行車安全。

(C) 設置「**汽、機車選號即時顯示看板**」：於一樓領牌區設置汽、機車選號即時顯示看板，方便領牌民眾得到最新的號牌資訊，並以多媒體方式播放各項監理業務資訊及交通安全宣導影片。

(D) 設置「**窗口作業流程數位看板**」：於二、三樓大廳設 5 部窗口作業流程數位看板，除宣導窗口相關作業流程外，並可播放交通安全宣導短片及相關宣導資訊。



窗口作業流程數位看板

(E) **相片免費掃描列印服務**：以現有掃描器及彩色列印機，透過電腦影像軟體，重新掃描民眾相片後，列印供窗口受理補發或報考汽機車駕照使用，避免民眾因攜帶相片張數不足無法辦理或來回奔波，提升服務效能。

(F) 設置觸控式掛號取票機，並安排服務人員為民眾服務取票，服務台前設置「公路監理業務查詢導覽系統」，提供業務導覽。



巡迴服務人員取票服務

(G) 設置環保廢車回收櫃檯、保險櫃檯，方便民眾就近接洽廢車回收及汽機車強制險投保事宜，設置農會公庫，方便民眾就近繳納牌照稅及燃料費。

2、服務行為友善性與專業性

(1) 服務親和程度

【便民 2-2-1 (A)】

A、洽公服務禮儀滿意度－服務態度

(A) 依「禮貌模範人員評選考核要點」，每季評選服務禮貌模範人員 3 人，於員工教育訓練會中公開發揚，頒發獎狀及禮券以資鼓勵，並張貼於員工 E 化中心榮譽榜。

(B) **弱勢考照要輔導、貼心關懷真周到**

為提升弱勢朋友第二專長，增加就業機會，全國首創「**弱勢朋友職業小型車考照免費輔導服務**」，並與各身心障礙團體及學校合作，辦理「**身心障礙機車考照輔導**」。

(C) **機車考照有煩惱、美夢成真來輔導**

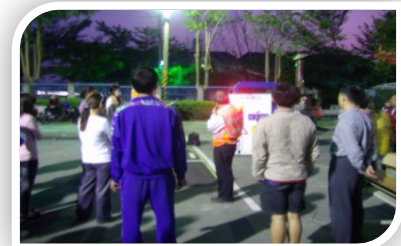
每週三開辦「**美夢成真—機車考照免費輔導專班**」，指派講師免費輔導機車筆試題庫，提升外籍配偶及不識字民眾機車考照及格率，確保行車安全，101 年輔導 287 人次，41 人順利考取機車駕照。



美夢成真機車考照班

(D) **「您揪團、我服務」一到府服務措施**

全國首創「您揪團、我服務」，結合時下最夯揪團活動，只要揪團監理業務達 20 件，讓民眾享受免出門，監理業務到府服務便利性。



夜間揪團考照情形

(E) **路檢聯稽維護大眾安全**

我們重視服務，更在乎民眾行的安全!成立路檢及聯稽小組，不分晝夜、犧牲假日，於國道及旅遊風景區，攔查大客車、遊覽車、危險物品及幼童專用車輛，降低車禍肇事率，為大眾運輸安全把關。

B、洽公服務禮儀滿意度—主動招呼引導

(A) **行動服務員**：各級主管定期巡迴服務，主動招呼引導，並配戴**行動出票機**，提供民眾**即時掛號取票**及監理業務諮詢，節省民眾掛號等候時間。

(B) 安排巡迴服務人員及志工於掛號機旁主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，並引導民眾至正確櫃台辦理。



行動服務員走動式服務

(C) 招募服務志工 6 名，協助引導及解說，101 年到勤服務 675 小時，於 101 年 8 月 3 日辦理臺中所暨轄站志工訓練，並至彰濱秀傳醫院及臺灣玻璃博物館辦理參訪及標竿學習。

C、洽公服務禮儀滿意度－禮貌訓練

(A) **服務不只用心，更需要同理心！**每週安排同仁參加「點頭問好、從心做起」演練，加強服務禮貌。



D、服務態度滿意度問卷調查

(A) 依 101 年蓋洛普徵信公司及我們服務品質問卷調查統計結果，民眾對整體服務態度平均滿意**高達 93%**，較 100 年 87%，**進步超過 6%**，顯示第一線服務同仁服務態度親切，獲民眾高度肯定。

問卷內容	滿意度	蓋洛普徵信公司辦理問卷	彰化監理站自行辦理問卷	
		101年7月16~20日	101年6月1日~25日	100年平均
服務中心（服務臺）、志工及巡迴人員的服務態度		89.5%	93.3%	91.8%
窗口人員服務態度		96.1%	94.3%	91.8%
窗口人員服務專業能力		94.5%		
車輛檢驗人員的服務態度		97.1%	94.1%	78.40%
駕照考驗人員的服務態度		91.4%		
整體服務平均滿意度		93.7%	93.9%	87.3%

(B) 依 101 年度「假日門市」及「您揪團、我服務」滿意度問卷調查，民眾對於服務人員之服務態度，平均**高達 9 成 7 民眾表示滿意**，較 100 年成長 **0.95%**，顯示服務人員態度親切、熱心，且推出此創新便民措施，獲得民眾一致好評。

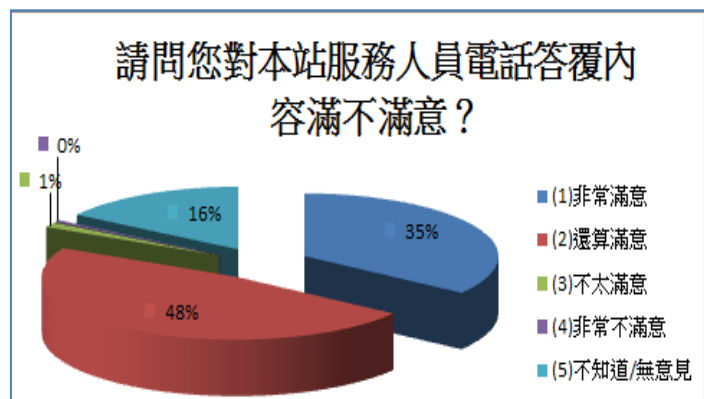
項目	年度	101 年	100 年	成長率%
「假日門市」服務人員服務態度的滿意度		97.90%	96.60%	1.30%
「您揪團、我服務」服務人員服務態度的滿意度		96.60%	96%	0.60%
平均滿意度及成長率		97.3%	96.3%	0.95%

E、電話禮貌測試績效

【便民 2-2-1 (B)】

- (A) 與彰化縣地方稅務局辦理跨機關電話測試，每月分析檢討改進，提升電話服務品質，101 年電話測試成績平均達 **92 分**，顯示同仁接聽電話品質良好。
- (B) 各股建立電話接聽代理人制度，確實落實接聽電話服務。
- (C) 中午休息時間一、二、四股建立中午留守接聽電話輪值表，服務台指派專人負責接聽電話，解答各項監理業務。
- (D) 與臺中區監理所各單位辦理電話禮貌交叉測試，並做成紀錄表，相關測試結果統一陳報臺中所彙整分析，以提升電話服務品質。101 年電話測試成績平均達 90 分，名列臺中所轄站第 1 名。

- (E) 101 年服務品質滿意度問卷調查，民眾對於服務人員電話答覆內容的滿意度為 83%，扣除不知道或無意見的 15.7%，實際滿意度 **高達 98%**。



(2) 服務可勝任程度

【便民 2-2-2 (A)】

A. 服務人員問題回應正確率

每季辦理員工在職訓練，並於會中辦理基本業務 Q&A 測驗，101 年辦理 3 次測驗，接受測驗 173 人次，平均分數 92 分。

B. 提升回應品質及專業知識

(A) 建置「監理服務知識庫」線上書籍

於員工 e 化中心建置「監理服務知識庫」線上書籍，分車輛管理、駕駛人管理、運輸業管理、交通違規、車輛檢驗、文書管理及為民服務品質等七大知識庫，由各股指派專人，將最新法令修訂、行政函釋或常見問題等公布於各知識庫，方便同仁隨時查閱，達到知識傳承及節能減碳目的。

(B) 創意小組腦力激盪，PDCA 品質改善

為提供符合時代潮流之服務措施，成立為民服務創意小組，以腦力激盪方式，開會檢討各項創新提案可行性及辦理成效，至 101 年共召開 19 次會議，提出 53 項創新方案，**38 項**創新提案獲採行。

- (C) 為提升同仁專業知識及智能，101 年辦理相關教育訓練、法規研習 44 場次，參加 1,203 人次，訓練時數 1,715 小時，較 100 年同期增加 5 場次，增加訓練時數 229 小時。

C. 提供案件辦理資訊及一次告知服務

- (A) 網頁上提供監理業務與解答及監理業務說明，並設置「**貼心小叮嚀專區**」，讓民眾與同仁可熟悉常見監理相關問題，避免來回奔波。
- (B) 網頁上提供監理業務與解答及監理業務說明，讓民眾瞭解各項監理業務應備證件，避免往返監理單位多次，造成時間與金錢之浪費。
- (C) 製作「補件單」，民眾辦理車輛各項業務如有缺件情形，窗口人員將於一次告知單上勾選清楚，讓民眾不會有來回補件情形。

3、服務行銷有效性

【便民 2-3-1 (A)】

(1) 施政宣導有效程度－促進民眾瞭解施政及服務內容績效

A. 網路服務行銷

- (A) **運用 Facebook 宣導業務**：於 Facebook 成立彰化監理站粉絲專頁，張貼各項便民服務訊息、相關活動照片及宣導短片，利用網路無遠弗屆的特性，傳送各項訊息，加入粉絲團的人數超過 240 人。
- (B) **利用 YouTube 網路宣導**：自編、自導、自演，拍攝各種監理業務宣導短片，並利用 YouTube 上傳各項宣導短片高達 21 支，瀏覽人數超過 7,500 人次。
- (C) **運用部落格協助宣導業務**：青年日報張記者「彰化新聞天地」、台灣新生報方記者「方程式自行車隊」、「踩動騎跡－彰化監理鐵馬隊」等部落格，協助宣導便民服務措施及訊息，瀏覽人數**超過 300 萬人次**。
- (D) **善用網路資源，促進新聞業務推動**：新聞稿除傳送各媒體外，並於彰化新聞網、WE news、NLog、新頭殼、我的 E 政府等新聞平台公布。101 年主動發布新聞 49 則，較 100 年同期增加 5 則，**成長 11.4%**。

B. 跨機關服務行銷

- (A) **加強 LED、CMS 宣導各項業務**：重要便民服務措施，函請彰化地方稅務局、彰化縣政府及彰化工務段，協助以 LED 及路口 CMS 宣導。
- (B) **廣播電台宣導**：運用各廣播電台宣導交通安全及監理業務，重要便民措施另提供口播稿，請電台協助口播宣導，101 年共宣導 19 次。
- (C) **有線電視宣導**：與新頻道、三大有線電視公司及公益頻道合作，以動態新聞及跑馬燈方式宣導各項監理業務，101 年播出 23 次。
- (D) 與彰化縣政府社會處合作，結合文康專車舉辦「赤子心、銀髮情」卡拉 OK 比賽，巡迴各鄉鎮辦理老人交通安全宣導，101 年辦理 26 場老人交通安全講習，宣導 1,300 人。

C. 創意服務行銷

- (A) **全國首創「彰化監理鐵馬隊」業務宣導團**，深入彰化縣各鄉鎮辦理交通安全及各項業務宣導活動，以最經濟的宣導方式，達到最大宣導成效，101 年，辦理 4 場，宣導人數約 1 萬 5 千人次。



鐵馬隊宣導禮讓行人

D. 問卷調查：

101 年度「假日門市」及「您揪團、我服務」滿意度問卷調查，民眾對該二項貼心服務新聞消息感到清楚程度，皆較 100 年度成長，顯示利用多元管道辦理施政宣導已有一定成效，故民眾周知度高。

項目	年度	101年	100年	成長率%
請問你對於此次假日門市新聞消息感到清楚		71.1%	69.7%	1.40%
請問你對於此次「您揪團、我服務」新聞消息感到清楚		94.0%	92.0%	2.00%
平均及成長率		82.6%	80.9%	1.7%



(三)、顧客關係

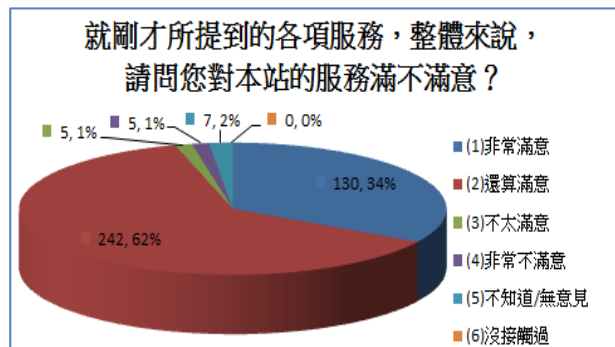
1、民眾滿意度

(1) 機關服務滿意度 【便民 3-1-1 (A)】

A. 服務品質滿意度調查

(A) **我們重視服務，更在乎民眾感受！**於 101 年 6 月以親自至本站辦理各項業務之 18 歲以上民眾為調查對象，辦理服務品質滿意度調查，本次調查係使用 Creative Research Systems 網站提供程式，依一年內民眾至窗口洽公人數為母體數，計算在 95% 的信心水準下，抽樣誤差為±5%，有效問卷數應要有 384 份。實際發放問卷 450 份、有效樣本數為 389 個、無效樣本數為 61 個，實際問卷條件為 95% 的信心水準下，抽樣誤差為±4.97%。

(B) 調查結果分析：101 年度**整體服務滿意度高達 95.6%**，較 100 年**91.8%**，**進步 3.8%**；不太滿意僅佔 2.6%，顯示服務品質逐年提升，頗受民眾肯定。



(C) **服務滿意度成長率**：(101 年度整體服務滿意度 95.6%—100 年度整體服務滿意度 91.8%) / 100 年度整體服務滿意度 91.8% × 100% = **4.1%**，其餘問卷項目皆呈現正成長，顯示我們的努力民眾給予高度肯定，將繼續保持，希冀各方面都達到便民的目標。

(D) 有關民眾對機關環境滿意度問卷調查成長率統計表，其中 101 年環境整潔及綠化美化的程度，較 100 年**退步 1.3%**。為提供民眾更好的洽公環境，自 101 年 8 月起，辦理一連串大樓外牆水洗、地板清潔打腊、環境及廁所綠美化活動，以營造乾淨、舒適的洽公環境。

問卷調查對機關環境滿意度	101 年滿意度	100 年滿意度	成長率
停車空間及車輛動線標示	84.8%	82.5%	2.3%
引導指標或動線安排	92.5%	90.4%	2.1%
服務設施及民眾等候空間設計	91.3%	90.7%	0.6%
環境整潔及綠化美化的程度	90.2%	91.5%	-1.3%
廁所清潔的程度	90.7%	90.6%	0.1%
平均	89.9%	89.1%	0.8%

(E) **我們重視服務，更在乎民眾感受！** 民眾意見是我們進步的動力，針對服務品質滿意度問卷調查民眾建議事項，我們改進處理情形如下：

民眾建議事項	我們回應及改進處理情形
廁所、停車方面應再改進。	於 101 年 9 月辦理廁所綠美化競賽活動，另設有免費停車位 41 位，收費停車位 89 位，提供洽公民眾使用。
三樓冷氣不冷。	為配合政府節能減碳政策，本站空調均設定為 28 度，敬請包涵。
沒電梯。	側門入口處設有電梯，已加強相關指引標示。

B. 蓋洛普徵信(股)公司實地訪查

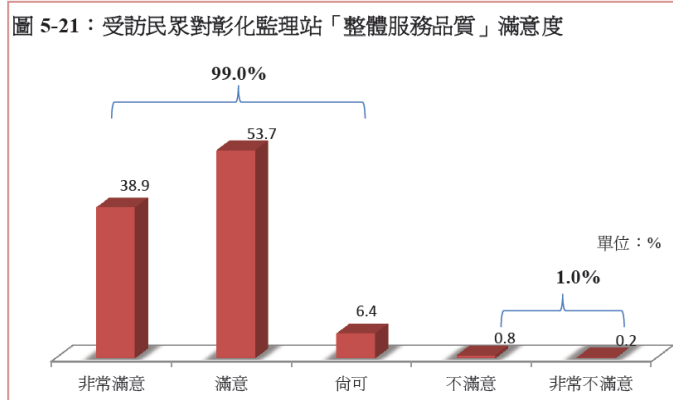
(A) 服務品質是衡量顧客滿意度的重要指標，為瞭解民眾對本站服務品質之觀感及滿意程度，交通部公路總局委託蓋洛普公司，於 101 年 7 月至本站辦理服務品質滿意度調查，採用實地面訪隨機抽樣



蓋洛普公司辦理問卷調查

調查方式，訪員每間隔 3 位洽公民眾，抽取一位受訪對象，進行受訪資格及意願過濾，有效樣本總計共 1,199 人。

(B) 全體受訪民眾中，對服務品質有 **99%的受訪民眾表示滿意**，僅有 1%的受訪民眾表示不滿意，**整體評價平均分數為 88 分**，顯示整體服務品質獲得民眾高



度肯定。

- (C) 其中「便民措施」面向有六項滿意度超過九成，顯示我們多元服務管道，提供民眾便捷、貼心的服務措施，獲得民眾高度認同。

各項便民措施滿意度評價	滿意度
Q14. 提供「汽車燃料使用費利用語音/網路及到郵局、銀行、超商等處辦理特約轉帳免收手續費」	93.70%
Q15. 提供「委託汽車代檢廠在辦理汽車定檢後，可直接換發行照、繳納汽燃費、違規、違反強制險罰款」	94.30%
Q16. 提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」	93.10%
Q17. 提供「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」	91.80%
Q18. 提供「電子公路監理網」網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務的服務	91.00%
Q19. 辦理「假日門市」，提供民眾可於假日至監理單位辦理機車考照及換發駕照、行照等業務	89.40%
Q20. 提供「弱勢鄉親(含身心障礙、新住民、不識字民眾等)免費考照輔導服務」，以提升民眾考照合格率，確保行車安全	90.60%

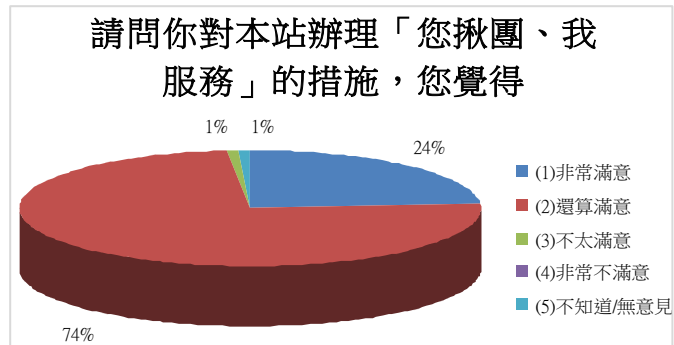
- (D) 蓋洛普公司依整體服務品質評價分數較低者，邀請參加焦點團體討論會，與會民眾各項建議，我們非常重視並積極改善如下：

焦點團體討論會民眾建議事項	我們積極改進做法
引導指標需要簡化，可於地上做引導的箭頭指標。	已於101年9月完成各樓層地貼指引標示，清楚標示各項業務指標。
設置單一窗口服務，一個櫃台可以辦完所有的事情。	於101年10月設置愛心窗口，提供民眾全程、單一貼心服務。
設立諮詢服務電話，供民眾先查詢備妥資料。	各股及服務中心加強電話接聽服務品質，並於101年9月設置196身心障礙服務專線分機，提供貼心服務。
等候區座椅應提供舒適性、並加入現代感、設計感。	於101年9月完成等候區高鐵椅更新，提供民眾舒適的等候空間。
提供報紙、雜誌、電視、公路監理常識宣導手冊等，供等候民眾觀看或參閱。	於101年9月設置考後宣導專區，以大型投影布幕播放各項宣導短片，並設置資料櫃，提供各項宣導資料。

C. 「您揪團、我服務」滿意度問卷調查

(A) 調查內容：配合政府服務品質獎評獎作業規定訂定，分為對施政宣導的有效程度、對服務禮貌的滿意度、對服務環境的滿意度、對業務辦理的滿意度及受訪者基本資料等五大部分。

(B) 調查結果分析：101 年民眾對辦理「您揪團、我服務」的措施滿意度高達 98.3%，較 100 年度成長 0.3%，顯示民眾對於到府服務的措施，深獲好評。



(C) 民眾對於「您揪團、我服務」人員服務態度滿意度成長率： $(101$ 年度服務滿意度 96.6%—100 年度服務滿意度 96%) / 100 年度服務滿意度 96% $\times 100\% = 0.6\%$ ，顯示服務人員服務態度親切、熱心，推出「您揪團、我服務」創新便民措施，獲得民眾高度肯定。

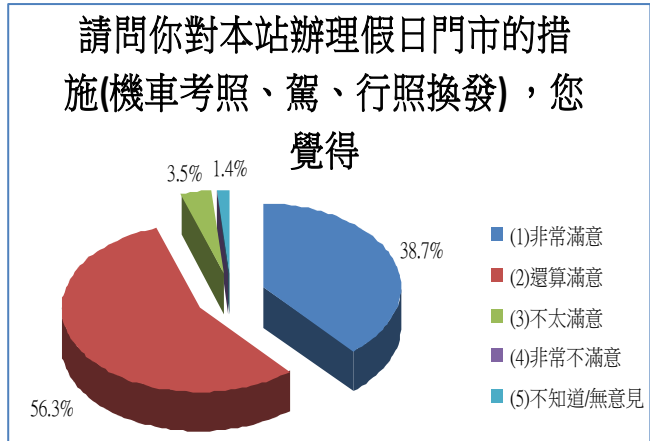
(D) 民眾對於全國首創「您揪團、我服務」措施的滿意度成長率： $(101$ 年度措施滿意度 98.3%—100 年度措施滿意度 98%) / 100 年度措施滿意度 98% $\times 100\% = 0.3\%$ ，代表創新、貼心便民服務，獲得民眾高度認同，更為往後執行各項創新服務，注入一股推進的力量。

(E) **雙向溝通，形成進步動力！**針對您揪團、我服務問卷調查民眾建議事項，我們改進處理情形如下：

民眾建議事項	我們回應及改進處理情形
筆試應先公布順序，否則導致拖延時間過長。	下鄉考照筆試改為電腦化，考前均會列印考照順序交協辦單位公布，暑假考照旺季時間上較會延遲，請考生耐心等待，並利用時間溫習考試題庫。
沒有事先告知要帶身分證。	考前已請協辦單位將考照相關規定轉達考生，考照依規定必須攜帶身分證正本，會再加強宣導。
擴大宣傳，定點定時常態辦理。	只要揪團監理業務 20 件以上(考照 30 人以上)，即可申請到府服務，並利用網站、海報、路口 CMS 及里民辦公處跑馬燈加強宣導。

D. 「假日門市」滿意度問卷調查

(A) 調查結果分析：民眾對於假日門市措施的滿意度，有**95%**民眾表示**滿意**，較 100 年度問卷調查結果**退步 1.5%**，有 1.4% 民眾表示不太滿意，較 100 年度問卷調查結果**增加 0.6%**，分析原因為假日門市，雖提供機車考照、駕、行照換發等服務，但仍有部份民眾覺得可再增加服務項目。



(B) 改善服務措施：101 年 7 月起，**全國首創假日小型車考照服務**，提供民眾更多元服務項目，以提升假日門市措施的滿意度。

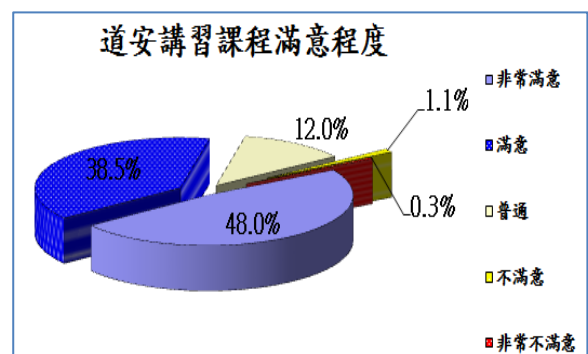
(C) 民眾對於假日門市人員**服務態度滿意度成長率**： $(101 \text{ 年度服務滿意度 } 97.9\% - 100 \text{ 年度服務滿意度 } 96.6\%) / 100 \text{ 年度服務滿意度 } 96.6\% \times 100\% = 1.3\%$ ，未有民眾表示不太滿意，顯示服務人員服務態度親切、熱心，且服務員犧牲假日加班辦理監理業務，獲得民眾高度肯定。

(D) **每一個用心，都是服務品質提升的開始!**針對假日門市問卷調查民眾建議事項，我們改進處理情形如下：

民眾建議事項	我們回應及改進處理情形
應多增設多項服務，因一般勞工上班時間內不便辦理。	目前很多監理業務都可利用網路、超商及郵局等方式辦理，我們也推出揪團到府服務措施，歡迎多加利用，未來將視人力、經費再做調整。
時間能再延長，每個星期都辦。	涉及人力及經費等問題，也失去政府實施周休二日之美意，希望民眾可利用多元管道辦理。
加強宣導，還是有部分人不太了解。	會加強網站、海報、路口 CMS 及里民辦公處跑馬燈等宣導，提升周知度。

E. 道安講習滿意度問卷調查

(A) 為了解道安講習滿意度，我們每年辦理道安講習受訓人員意見問卷調查，101 年實施 50 次，共 1768 人，101 年度道安講習問卷調查顯示，參加道安講習



習受訓人員對課程**滿意及非常滿意佔 86.5%**，較 100 年**成長 1%**，顯示開辦道安講習，提供民眾交通安全知識，獲得高度評價。

- (B) 受訓人員對道安講習課程滿意度**成長率**： $(101 \text{ 年度滿意度 } 86.5\% - 100 \text{ 年度滿意度 } 85.5\%) / 100 \text{ 年度滿意度 } 85.5\% \times 100\% = 1.2\%$ ，有關民眾課程需求資訊及建議事項，我們將時時檢討，加強改善，以提升道安講習品質。

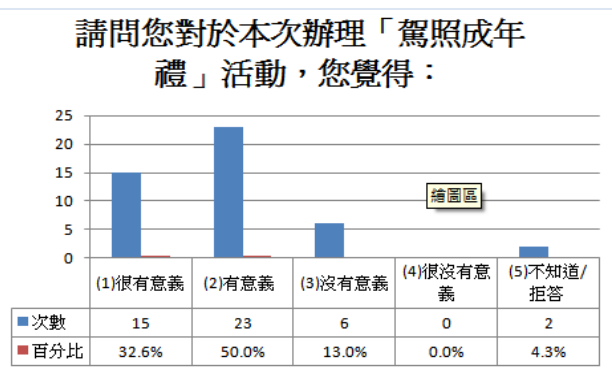
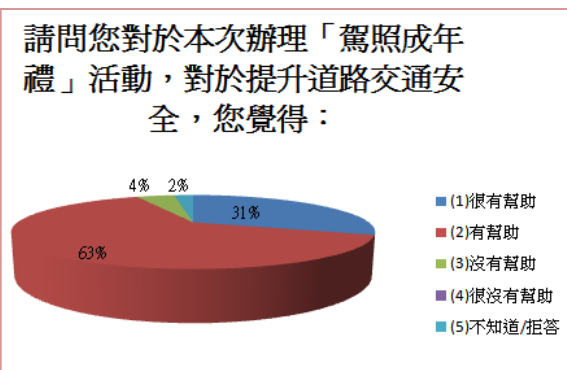
F. 駕照成年禮滿意度問卷調查

- (A) 為瞭解駕照成年禮貼心服務是否符合年輕學子需求，希望透過問卷調查研究，分析評估年輕學子對駕照成年禮之觀感及滿意程度。



頒發平安證書予學生代表

- (B) 調查結果分析：有 94% 學生認為辦理「駕照成年禮」活動很有意義，對於提升道路交通安全很有幫助，現場除站長頒發駕照及平安證書給學生代表外，並由司儀帶領全體學生宣讀「駕照成年禮」誓詞，宣誓遵守交通安全規則、不飆車、珍惜生命、尊重生命，故學生對於本次活動皆一致好評。



- (C) **因為用心，服務更貼心!**針對駕照成年禮問卷調查民眾建議事項，我們改進處理情形如下：

民眾建議事項	我們回應及改進處理情形
直線 7 秒寬度請再加寬。	直線 7 秒目的在測試騎乘者之平穩度，增加寬度將失去測試目的，請多加練習即可通過。
多多在鄉下舉辦！好處多多！	只要揪團監理業務 20 件以上(考照 30 人以上)，即可申請到府服務，歡迎多加利用。

100 分！謝謝監理站人員辛苦指導。

感謝您的支持，為您服務是我們的光榮，您的肯定，更是我們進步的動力。

G. 窗口即時滿意度調查系統

(A) 為提升窗口服務品質，100 年 11 月 16 日建置「窗口即時滿意度調查系統」，民眾可立即對窗口服務提供意見反映，倘點選不滿意，系統即會發出簡訊通知各級主管及代理人，俾利即時處理，不讓民眾將不滿意帶回家。



觸控式螢幕點選畫面

(B) 調查結果分析：101 年「窗口即時滿意度調查系統」，窗口服務滿意度**高達 99%**，顯示民眾對窗口同仁的服務滿意度很高，將持續要求窗口注意服務禮貌，提升服務效率，以提供民眾更高品質之服務。

彰化監理站101年度窗口滿意度統計表

滿意度	第一季		第二季		第三季		第四季		合計		
	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	小計
很滿意	10,529	88.5%	14,258	88.5%	18,042	88.4%	16,853	85.9%	59,682	87.7%	98.9%
滿意	1,215	10.2%	1,678	10.4%	2,123	10.4%	2,567	13.1%	7,583	11.1%	
沒意見	110	0.9%	139	0.9%	222	1.1%	181	0.9%	652	1.0%	1.0%
不滿意	14	0.1%	12	0.1%	8	0.0%	4	0.0%	38	0.1%	0.2%
很不滿意	25	0.2%	18	0.1%	12	0.1%	11	0.1%	66	0.1%	
合計	11,893	100%	16,105	100%	20,407	100%	19,616	100%	68,021	100%	100.0%

2、民眾意見處理有效

(1) 民眾意見回應與改善程度

A. 設有民眾意見處理機制

【便民 3-2-1 (A)】

(A) 訂定人民陳情案件作業規定及處理流程，建立標準化處理程序，讓人民陳情案件獲得滿意及快速的回覆，每季檢討分析並會知各股持續加強陳情案件作業之處理品質，確實維護民眾權益。

(B) 訂定輿情作業要點，設置新聞處理機制及輿情因應小組，對於不實報導皆即時發出澄清稿澄清，每年辦理新聞機制檢討座談會，檢視年度

新聞業務辦理情形及缺失，提升同仁處理新聞機制能力。

- (C) 依據人民陳情案件作業規定，陳情案件均交付列管，電子郵件回覆民眾時，均附「人民陳情案件處理情形調查表」，請陳情人免貼郵票寄還或 e-mail 回覆，以此分析對處理情形滿意度。
- (D) 設線上問卷調查，獲取民眾對服務滿意度，提升服務品質。

B. 提供民眾多元表達意見管道並積極處理

(A) 現場意見處理

- a. 提供局長信箱明信片：設有 7 處局長信箱明信片，供民眾隨時反應服務意見，且免貼郵票可逕寄公路總局，對於個人反應很滿意者，給予公開表揚及獎勵，並列為年終最高分民眾選票 1 張；對於投訴不滿意者，經查明屬實，施予 5 天禮貌訓練。



- b. 設有違規陳述室：提供良好的環境供民眾反映意見，對於民眾違規陳述案，均收文處理。
- c. 民眾口頭陳情案件紀錄表：由承辦人據實記錄民眾口頭陳情事項，會請相關單位立即處理，並將處理情形以電話或發文回覆民眾。101 年處理民眾口頭紀錄共 11 件。

(B) 非現場意見處理

- a. 監理服務討論區：網頁連結公路總局監理服務討論區，民眾如有任何意見均可上網討論，每日均有專人上網查看即時回應；如以建議方式發言，皆列印並收文，交由承辦單位以公文流程簽辦處理，並由發文人員依程序回應結案。
- b. 電話：各股建立電話接聽代理人制度，對於民眾電話詢問及反映事項，均細心回答並妥善處理，一、二、四股建立中午留守接聽電話輪值表，服務台指派專人負責接聽電話，解答各項監理業務。
- c. 電子郵件：網站設有民眾 e-mail 反映信箱，對於民陳情案件均收文處理，並編列 I508 檔號，由研考專案列管，101 年 e-mail 信箱陳情辦理 43 件，較 100 年同期減少 24 件，顯示服務品質提升，無民眾一再陳情案件。

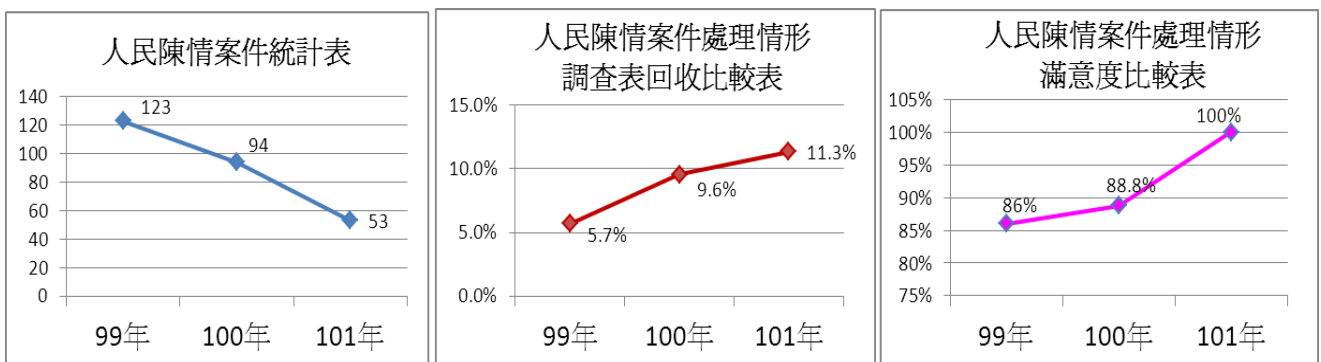
- d. 紙本書函：民眾以信函或傳真反應意見，均收文編列 I508 檔號，由研考專案列管，並依人民陳情處理規定辦理，101 年以信函或傳真陳情辦理 10 件，較 100 年同期減少 6 件。

C. 對新聞輿情積極回應

- (A) 每日專人檢閱平面及電子媒體發布之新聞事件，蒐集剪貼並會知相關單位知照或主動回應，每季編輯成冊以利查閱，對於不實報導或負面報導，立即發布新聞稿澄清或說明，101 年無不實報導或負面報導。
- (B) 101 年辦理「空中監理站」宣導交通安全及監理業務 19 次，媒體採訪 20 次。
- (C) 101 年主動發布新聞 49 則，較 100 年同期增加 5 則，**成長 11.4%**；其中平面媒體及有線電視媒體合計刊登 124 篇，較 100 年**增加 10 篇**，101 年刊登率為 87.76%，較 100 年刊登率 86%，**進步 1.76%**。

D. 民眾意見處理滿意度成長率

- (A) 101 年人民陳情案件共 53 件，較 100 年同期 94 件、99 年同期 123 件，有逐步減少趨勢，表示服務品質提升，人民陳情比率下降。
- (B) 101 年「人民陳情案件處理情形調查表」回收 6 件，回收率 11.3%，較 100 年回收率 9.6%，99 年回收率 5.7%，回收率逐年成長。
- (C) 101 年人民陳情案件處理情形調查表回收 6 件，其中很滿意及滿意佔 66.7% (回收 4 份)，尚可佔 33.3% (回收 2 份)，民眾意見處理**滿意度為 100%**，較 100 年滿意度 88.8%，99 年滿意度 86%，滿意度有逐年進步趨勢。
- (D) 101 年局長信箱(明信片)及民意信箱，投書很滿意 34 件，較 100 年**增加 17 件**，101 年不滿意 2 件，扣除反應無法刷卡問題，實際不滿意僅 1 件，**滿意度達 97.2%**。



二、資訊流通服務構面

(一)、資訊提供及檢索服務【資訊 1-1-1 (A)】

1、資訊公開適切性與內容有效性

(1) 公開法令、政策、服務資訊、內容正確程度及網站符合無障礙規範

A. 設立政府資訊公開專區 (網址：<http://jah.tmv.gov.tw/>首頁>民眾專區>政府資訊公開專區)

- (A) 為達到「資訊及施政公開」之理念，依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站，該網頁係連結臺中區監理所政府資訊公開網頁，並定期進行資訊內容檢視及更新維護。
- (B) 政府資訊公開比例：目前政府資訊公開總計 15 項，可公開項目 12 項，實公開 12 項，應公開且已**公開資訊比例達 100%** (已主動公開資訊項目 12 項/應公開資訊項目 12 項)。

政府資訊公開專區	已公開資訊項目
1. 法規及行政規則	提供監理業務法規、行政規則及相關作業規定。
2. 對外關係文書	各國家(地區)對我國國際、國內駕駛執照態度一覽表。
3. 條約	目前無應公開之相關資訊。
4. 行政指導有關文書	申請動力機械臨時通行證作業說明、遊覽車租賃、機車租賃、小客車租賃等定型化契約範本等。
5. 施政計畫	提升服務品質執行計畫、為民服務白皮書等。
6. 業務統計	各年度監理業務統計表、各滿意度問卷調查統計報告等。
7. 委託研究報告	公路汽車客運業營運與服務評鑑計畫委託案等。
8. 公務出國報告	公務出國報告資訊網。
9. 預算及決算書	各年度法定預算及決算書表等。
10. 訴願決定書	違章訴願統計表、其他訴願案件統計表等。
11. 請願處理結果	目前無應公開之相關資訊。
12. 公共工程契約	目前無應公開之相關資訊。
13. 採購契約	各年度採購案件。
14. 支付或接受補助	優良職業汽車駕駛人獎金核發清冊等。
15. 組織職掌聯絡方	組織執掌及聯絡方式網頁連結。

式

(C) 個人資料公開項目：依個人資料保護法於網站公開保有個人資料檔案項目計 80 項。


B. 服務措施及出版品資訊周知度

(A) 公開服務措施：

網站的主要樣版內容分為三大區塊：(1)左方活動報名、認識我們、民眾專區及其他專區、(2)中央內容區，(3)右方業務宣導、相關資訊揭示及優質網站連結區，至 101 年網站瀏覽訪客人數，超過 100 萬人次。(網頁：<http://jah.tmv.gov.tw>)

網站公開服務措施資訊一覽表

網頁專區	服務項目資訊	屬性
活動報名專區		
活動報名專區 (NEW)	提供「您揪團、我服務」、職業小客車免費考照輔導、免費機車考照輔導等 3 項線上報名服務。	線上服務
認識我們專區		
機關介紹	站長簡介、本站簡介、為民服務白皮書、志工專區、環保專區、我們的 LOGO 等 6 項資訊。	公開服務措施
本站消息	提供發佈之最新消息、服務訊息等資訊。	公開服務措施
感動服務專區 (NEW)	呈現真實、感人的服務小故事 12 則。	公開服務措施
彰化監理鐵馬隊	連結「踩動騎跡-彰化監理鐵馬隊」部落格，呈現各項監理便民服務措施及鐵馬隊各項活動訊息及花絮	公開服務措施
個人隱私保護政策	公布網站隱私權及資訊安全政策，維護個人資料安全。	重要資訊
民眾專區		
監理業務查詢	提供綜合業務（監理 Q&A、監理業務說明）、車籍管理（機車型號查詢、小客車選號查詢、驗車何處尋、汽燃溢收退費 Q&A）、駕籍管理（道安講習、道安講習課程表）、違規裁罰（違規罰款查詢	線上服務 公開服務措施

	、違規申訴查詢)、其他業務(運輸業查詢、通信業務查詢、法規檢索查詢)等 13 項資料查詢服務。	
考照資訊	學車何處去、體檢何處去、考照報名時間、汽車路考報名、機車練習場雲端指南、駕照筆試模擬考計 6 項資訊。	公開服務措施
身心障礙專區 (NEW)	彙整各機關身心障礙相關服務計 12 項資訊(如身心障礙車牌領用、停車證申請、免稅申請、特製車變更、低底盤公車乘車資訊、復康巴士預約乘車資訊等)。	線上服務
線上申辦	提供監理主動通知、小客車網路選號、道安講習延期、繳納牌照稅、繳納違規罰鍰、繳納汽車燃料費、住居所地址申請、運輸業通行證、電子報訂閱等線上申請等 9 項線上申辦。	線上申辦
表單下載	提供車輛管理(17 種)、駕駛人管理(13 種)、運輸業管理(20 種)、稅費管理(11 種)及違規裁罰(7 種)等 68 種表單下載服務。	線上服務
我有話要說	民眾陳情流程、申請案件期限、民意信箱、討論區、問卷調查等 5 項服務。	重要資訊 線上服務
雲端指南 	提供 26 鄉鎮機車路考練習場、45 家代檢廠、15 家駕訓班及 15 家體檢醫院等 4 項雲端指南。	線上服務
貼心小叮嚀 (NEW)	提供車輛管理(8 項)、駕駛人管理(7 項)及違規裁罰(3 項)等 18 項常見問題小叮嚀及簡易流程圖。	公開服務措施
政府資訊公開	提供政府相關公開資訊(12 項)及保有個人資料檔案項目計 80 項。	公開服務措施
檔案應用服務	受理人民申請閱覽政府資訊及卷宗作業要點、相關表單及收費標準(8 項)、線上申請閱覽政府資訊及卷宗作業等、相關網站連結等資訊。	公開服務措施
QR Code 專區 (NEW)	將民眾最常使用網頁及各項雲端指南網址，轉成 9 項 QR Code，為方便民眾使用手機上網查詢。	線上服務
影音專區	自編、自導、自演拍攝各種監理業務宣	線上服務

(NEW)	導短片，分為貼心服務、監理業務、考照說明及政令宣導四大類影片。	
其他專區		
員工專區	網路郵局、員工 e 化中心。	內部資訊
便民服務時程表	公布各項便民服務時間（如下鄉考照、行動監理車巡迴服務、假日門市等），方便民眾查詢利用。	公開服務措施
按讚加入 FB 粉絲團 (NEW)	於 Facebook 成立彰化監理站粉絲專頁，張貼各項便民服務訊息、相關活動照片。	公開服務措施
搜尋專區	提供進階搜尋、分類檢索及網頁關鍵字檢索服務。	重要資訊
交通安全宣導短語	隨機揭示交通安全宣導短語，宣導交通安全。	重要資訊
車輛發牌順編號	揭示每日小自車、機車車牌順編號碼，以利民眾領牌。	線上服務
網站連結	提供監理業務有關網站連結。	重要資訊
相關網站連結	提供其他監理相關網站連結。	重要資訊
熱門服務 (NEW)	提供民眾最常使用 12 項服務選項。	重要資訊
兒童網站	兒童網頁。	公開服務措施
English	英文網頁。	公開服務措施

(B)常見問答集

項目	則數	網址
駕駛人管理問題集	40 則	首頁>民眾專區>監理業務查詢>監理 Q&A
車輛管理作業問題集	26 則	首頁>民眾專區>監理業務查詢>監理 Q&A
牌照稅問題集	3 則	首頁>民眾專區>監理業務查詢>監理 Q&A
違反道路交通管理事件作業問答集	11 則	首頁>民眾專區>監理業務查詢>監理 Q&A
監理業務說明	12 類	首頁>民眾專區>監理業務查詢>監理業務說明
汽燃費溢收退費 Q&A (NEW)	11 則	首頁>民眾專區>監理業務查詢>汽燃費溢收退費 Q&A

(C)機關活動花絮：於網站相片投影區(網址:首頁>相片投影)公布各項監理活動及訓練等照片，宣導各項監理服務及施政作為。

(D)文宣品：於網站設置「便民服務時程表」（網址：首頁>本月便民服務時程表）：提供下鄉考照、行動監理車及假日門市等訊息，方便民眾線上查詢。

(E)出版品

- a. 編訂為「為民服務白皮書」（網址：首頁>認識我們>機關介紹），置於網站首頁供民眾下載瀏覽。
- b. 於網站設置「貼心小叮嚀專區」（網址：首頁>民眾專區>貼心小叮嚀）：含車輛、駕駛人管理及違規裁罰小叮嚀及簡易流程圖，提供民眾線上閱覽。
- c. 網站設置「感動服務專區」（網址：首頁>認識我們>感動服務專區）：呈現真實、感人的服務小故事。

(F)網路問卷調查(網址：首頁>民眾專區>我有話要說>問卷調查)

問卷項目	調查內容
1. 服務品質滿意度問卷調查	民眾可線上填寫對於服務品質之滿意度調查問卷。
2. 人民陳情案件處理情形調查	民眾可線上填寫陳情案件處理情形滿意度。
3. 假日門市滿意度問卷調查	民眾可線上填寫對假日門市服務措施之滿意度調查問卷。
4. 您揪團、我服務滿意度問卷調查	民眾可線上填寫對首創您揪團、我服務措施之滿意度調查問卷。

C. 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確程度 【資訊 1-1-1 (C)】

- (A) 網頁依行政院「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」建置網站資訊。
- (B) 由各股每月檢視該股網站上資料是否正確，並確實填寫網頁檢查表，請資訊管理人員即時更新，101 年共檢視 60 次。
- (C) 臺中區監理所每 2 個月業務稽核，均測試網頁對外連結是否正常，101 年共檢測 6 次。



- (D) 由資訊管理人員定期檢視網路連結是否正常，101 年 6 月起與南投監理站辦理網站資料正確度相互檢查，並將檢查結果提報所務會議討論並更正，101 年共檢測 7 次。

2、資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度 【資訊 1-2-1 (A)】

A、資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

- (A) 依行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」暨行政院研究發展考核委員會頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定架設分類檢索系統。
- (B) 分類檢索項目包括：
- 主題分類：法律事務、政風、法務其他、交通運輸、交通建設其他、行政管理、綜合行政其他等 7 類。
 - 施政分類：保險其他、政風工作、公路、路政其他、道路交通安全、交通安全教育、交通安全宣導、交通安全其他、人事、法務、資訊、秘書總務、公共事務、輔導事務其他等 14 類。
 - 服務分類：公路路網、客運公車、計程車、停車場、交通違規、公路運輸其他、汽機車考照、汽機車行照及駕照、使用牌照及燃料費、監理其他、交通及通訊其他、政策宣導、資訊服務、法律服務、公共資訊等 15 類。

B、檢索服務便捷程度

- (A) 相關搜尋(網址:首頁>搜尋)：依照輸入之關鍵字搜尋各區相關資料，搜尋結果以每頁 20 筆分頁方式瀏覽。
- (B) 進階搜尋(網址:首頁>進階搜尋)：可輸入多個關鍵字，再指定型態是全部、任一或完全符合，再選定於哪個區域內資料進行搜尋，以減少不必要的搜尋時間，搜尋結果以每頁 20 筆分頁方式瀏覽，方便民眾閱覽。
- (C) 分類檢索(網址:首頁>分類檢索)：每則消息及訊息檢視該新聞之分類，再依據分類檢索功能來搜尋，俾利民眾立即搜尋，檢索結果以每頁 10 筆分頁方式瀏覽，方便查閱。

(D) 提供搜尋熱門服務前 12 項於首頁，供民眾參考使用(網址:首頁>熱門服務)：



感動小故事

給局長的一封信

來自埤頭的林太太，今年7月初在丈夫的陪同下至本站報考機車駕照，由於十幾年前她就曾報考過幾次的機車考照，皆未能順利考取，這次在本站黃小姐的鼓勵及耐心教導下，終於如願考取駕照，兩夫妻興奮之情溢於言表，我們貼心的服務也扭轉了過去林先生對監理機關的印象，為此特致信局長，衷心的對本站同仁表達感謝之意！（詳見附件一）



(二)、線上服務及電子參與

1、線上服務量能擴展性

(1)線上服務提供及使用情形 【資訊 2-1-1 (A)】

A、線上服務量能 (網址：<http://jah.tmv.gov.tw>)

(A) 提供線上服務項目一覽表

線上服務類別	線上服務項目	網站位址
線上報名 4 項	「您揪團、我服務」、職業小客車免費考照輔導、免費機車考照輔導、假日門市小型車考照等 4 項。	活動報名專區
線上進度查詢 3 項	違規申訴案件進度查詢、通信作業進度查詢等 2 項。	監理業務查詢
	窗口待辦人數查詢。	熱門服務
線上服務查詢 12 項	監理業務查詢(含機車型號查詢、小客車選號查詢、驗車何處尋、道安講習、道安講習課程表、違規罰款查詢、運輸業查詢、法規檢索查詢等)。	監理業務查詢
	機車路考練習場、代檢廠、駕訓班及體檢醫院雲端指南等 4 項(NEW)。	雲端指南
	學車何處去、體檢何處去、考照報名時間、汽車路考報名、駕照筆試模擬考等。	考照資訊
	身心障礙服務專區(NEW)。	身心障礙專區
	貼心小叮嚀(NEW)。	貼心小叮嚀
表單下載	68 種表單下載服務(NEW)。	表單下載
線上申辦 6 項	監理主動通知服務、住居所地址申請、小客車網路選號、道安講習延期、運輸業通行證、電子報訂閱等 6 項。	線上申辦
網路繳費 3 項	繳納牌照稅、繳納違規罰鍰、繳納汽車燃料費等。	線上申辦
QR Code 專區	提供 12 種最常使用網頁 QR Code(NEW)。	QR Code 專區
影音專區	貼心服務、監理業務、考照說明及政令宣導 4 大類(NEW)。	影音專區
FB 粉絲專頁	於 Facebook 成立彰化監理站粉絲專頁(NEW)。	按讚加入 FB 粉絲團

(B) 線上服務項目成長率

100 年線上服務 22 項，101 年度新增 10 項，共 32 項，**成長率 45%**。(本年度線上服務項目 32 項－上年度 22 項/上年度 22 項×100%)。

(C) 將 19 種常用申辦表單及 9 種線上申辦項目，**主動登錄至政府入口網 (MyEGov)**，提供民眾下載及線上申辦，下載次數超過 400 次。



編號	表單編號	表單名稱	服務分類代碼
1	315253300M-A54-002	彰化監理站汽機車燃料使用費退費及廢料稅	A54
2	315253300M-A51-001	彰化監理站免費轉轉職業小型車考照申請書	A51
3	315253300M-A51-002	彰化監理站「美夢成真」機車轉轉考照報名表	A51
4	315253300M-A52-102	彰化監理站「您報善、我服務」受理申請書	A52
5	315253300M-A52-001	彰化監理站通信地址申請書	A52
6	315253300M-A52-101	彰化監理站交通違規庫池申請單	A52

(D) 網站提供線上服務，注意使用者隱私權及保護措施，網站公布隱私權及資訊安全政策，個人資料安全。

(E) 線上服務件數成長率

民眾使用線上服務案件數**成長率為 21.3%** (詳如附件四)。(本年度使用線上服務案件數 589,756 件－上年度提供線上服務案件數 486,160 件)/上年度使用線上服務案件數 486,160 件*100%)

(F) 線上服務負成長說明

- 101 年違規申訴進度線上查詢及網路轉帳繳納違規罰款，線上查詢次數較 100 年減少，分析原因為 101 年違規舉發件數較少。
- 101 年學車何處去及體檢何處去，線上查詢次數較 100 年下降，分析原因為 101 年 9 月我們自行研發駕訓班及體檢醫院等雲端指南，

B、線上服務推廣績效

- 網站建置「便民服務時程表」**，公布假日門市、下鄉考照及行動監理車等服務時程，方便民眾即時查閱。
- 運用部落格協助宣導業務**：部落格主動轉貼便民服務措施及訊息，協助宣導業務。
- 善用網路資源，提供新聞多元查詢管道**：於各免費網路新聞平台張貼新聞稿，提高便民服務措施周知率。
- 於 YouTube 發布活動影片**：將各項活動影片，於 YouTube 發布，運用網路無遠弗屆功能，發揮最大宣導成效。
- 運用公所刊物及網頁宣導業務**：運用鹿港鎮、田中鎮及埤頭鄉等公所

刊物及網頁，宣導下鄉考照及行動監理站業務，提供當地民眾更方便之查詢管道。

- (F) 於網頁以最新消息宣導各項便民措施、下鄉考照、行動監理車、網路標牌及創新服務等訊息，方便民眾查詢利用，有效提升為民服務成效。
- (G) 「監理主動通知服務」，以 e-mail 方式通知車主即將到期之監理業務，目前通知項目有違規到期通知、車輛定檢通知及汽機車駕照換照通知等。
- (H) 於 Facebook 成立彰化監理站粉絲專頁，張貼各項便民服務訊息、相關活動照片，讓「網民」知道服務最新訊息。

C、電子表單簡化績效

- (A) 於 101 年 7 月 2 日召開「創意小組第 17 次會議」中，檢討各項業務「電子表單簡化」，並於 8 月底完成網站表單下載頁面設計，以方便民眾下載，以提升服務品質。

- (B) 於「員工 e 化中心」建置「電子佈告欄」、「電子相簿」，張貼公文、公告訊息及活動照片，由同仁自行上網瀏覽，不再轉發各股，以達到無紙化及節能減碳目的。

車輛管理表單下載

表單名稱	下載次數	表單名稱	下載次數
住所申請書	336	1-10 號牌隨置車出售切結書	104
汽、機車各項異動登記書	553	1-11 無報案證明切結書	130
汽、機車過戶登記書	538	1-12 簡訊提醒服務申請書	38
請領自用小貨車牌照職業保證書及切結書	64	1-13 車籍資料移轉申請書	141
車輛認領書	213	1-14 遺冒名請置車輛案轉請警察機關偵辦申請書	27
家族會議決議書	152	1-15 催辦過戶申請單	49

- (C) 努力推行各項異動免填書表，民眾辦理各項異動如不需再經驗車檢驗等，可逕由窗口人員鍵入後列印表單後，請民眾核對無誤後簽名蓋章後辦理，毋需填寫表單。
- (D) 違規申訴進度轉檔建置於網路，提供民眾隨時查詢申訴案件進度即時資訊，維護陳述人權益。
- (E) 運輸業通行證線上申請作業：運輸業者申請進出口超重貨櫃、裝載整體物、危險物品或動力機械臨時通行證，皆可於網路線上申請。

2、電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

【資訊 2-2-1 (A)】

A、電子參與程度及回應機制

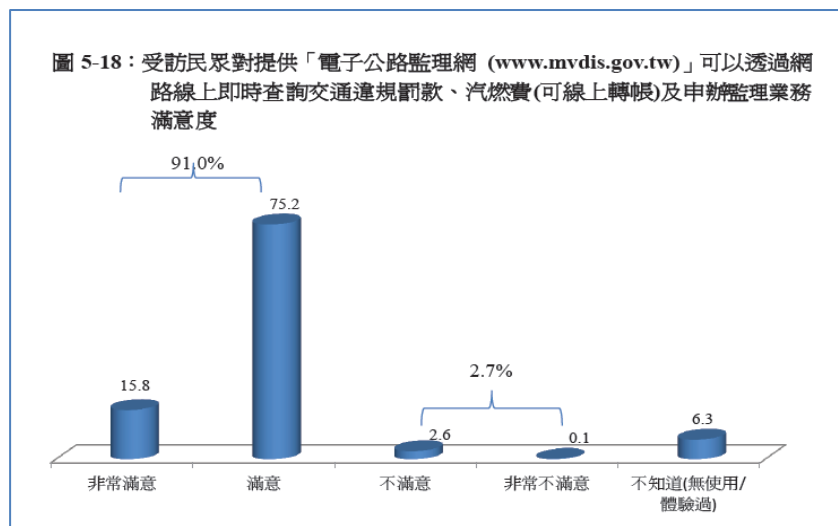
- (A) 利用「Facebook」與民眾線上交流：於 Facebook 成立**彰化監理站粉絲專頁**，張貼各項便民服務訊息、相關活動照片，讓「網民」知道服務最新訊息，並回應民眾問題，增加民眾電子參與管道。
- (B) 於 YouTube 發布**宣導短片**：自編、自導、自演，拍攝各種監理業務宣導短片，並剪輯各項活動影片，於 YouTube 發布，運用網路無遠弗屆功能，發揮最大宣導成效。
- (C) **首創「公文表單電子儲存暨線上簽收作業」**，建立公文表單共享資料夾，各類公文表單每日依日期儲存電子檔，相關人員進行線上核對簽收，不再列印紙本，並定期備份保存備查，以節省簽收時間及避免紙張浪費，每年節省 6 千張紙張用量，有效達到節能減碳目的。
- (D) **建置「監理服務知識庫」線上書籍**：於員工 e 化中心建置「監理服務知識庫」線上書籍，分車輛管理、駕駛人管理、運輸業管理、交通違規、車輛檢驗、文書管理及為民服務品質等七大知識庫，各股指派專人將最新法令修訂、行政函釋或常見問題等公布於各知識庫，方便同仁隨時查閱，達到知識傳承及節能減碳目的。
- (E) 網站上設有「民意信箱」，民眾有任何的問題可上網直接反映，收文後請承辦人員回應，提供「線上問卷調查」，藉由問卷調查，以獲取民眾對服務滿意度，提昇服務品質。
- (F) 連結「**踩動騎跡-彰化監理鐵馬隊**」部落格：呈現各項監理便民服務措施及鐵馬隊各項活動訊息及花絮，運用網路無遠弗屆功能及部落格的特性，以擴大民眾參與，達到宣導效果的倍乘。



- (G) 於各網路新聞平台張貼新聞稿，且各部落格主動協助轉貼各項便民服務訊息，運用網路無遠弗屆的特性，達到最大電子參與成效。
- (H) 網站提供連結「公路監理討論區」，民眾可逕至該討論區發表意見討論，連結「電子公路監理網」，提供各項監理業務網路申辦功能，達到電子參與多元化。

B、問卷調查

101 年蓋洛普徵信公司問卷調查結果，受訪民眾對於我們提供「電子公路監理網 (www.mvdis.gov.tw)」可以透過網路線上即時查詢交通違規罰款、汽燃費(可線上轉帳)及申辦監理業務滿意度為 91.0%。



一個輪椅上的90度鞠躬

這天辦公大廳出現了一位坐在輪椅上的身障人士，車子借給朋友使用，但朋友卻不知去向並留了一大堆的罰款，行政執行處要查扣他的存款，因沒有固定的工作，急得眼淚都要奪框而出了。

我幫忙提供法律扶助基金會的聯絡方式，並告知可向行政執行處提出申訴，在他的困難有了解決的一線曙光後，他展現了一個靦腆的笑容，激動的扭動著他那坐在輪椅上的身體，拼命的朝著我鞠躬致謝。

一個輪椅上的90度鞠躬，深深的感動著我。在監理站，工作的繁忙不可言喻，也偶遇不理性民眾，但我還是很慶幸能承辦這個業務，讓我有更多的機會能夠幫助需要幫助的人。

撰稿人 曹淑鑾



三、創新加值服務構面

(一)、有價值的創新服務



1、主動來出擊、積極不休息

【 創新 1-1-1 (A) 】

我們秉持主動積極態度，推動各項創新、貼心服務，在「服務方法創新」面向，全國首創行動服務員並成立彰化監理鐵馬隊，辦理即時掛號及相關宣導活動；「服務項目改造」部分，首創違規分期付款及5年新車首次定檢簡訊通知服務；在「跨機關水平整合」方面，我們主動與大城、溪州鄉公所及員林客運公司合作，成立跨機關聯合服務處，在「跨機關垂直整合」部分，委託警察局在拖吊場代收移置違規停車罰鍰，希冀透過多元跨機關合作機制，提供民眾全方位、更便捷的監理服務。

🍀 (1) 行動服務我最會、交通安全鐵馬隊 🍀

◆ 有價值的創新服務

A. 行動服務員 (無中生有)

化被動為主動，提升服務品質的開始！落實走動式服務及管理，全國首創行動服務員走動式服務，各級主管每日



配戴**平板電腦及行動出票機**定期巡迴服務，機動提供年長者、行動不便等民眾，**即時掛號、簡易案件查詢、業務引導及諮詢**等服務，節省民眾掛號等候時間，提升服務品質，建立親民、便民的機關形象。

B. 彰化監理鐵馬隊 (有中生新)

民國 98 年的 7 月，成立「彰化監理鐵馬隊」業務宣導團，響應節能減碳，結合時下最流行的運動休閒風，深入彰化縣各鄉鎮辦理交通安全及業務宣導，以最經濟宣導方式，達到最大宣導成效，促進同仁身心靈健康。

更進一步結合創世基金會、彰化縣大地保護協會、各社區及風景區協會，辦理關懷弱勢、淨灘及清境家園等活動，達到以公帶私的推行成效，為環保盡一份心力，提升機關優質形象。

建置「**踩動騎跡-彰化監理鐵馬隊**」部落格(網址：首頁>認識我們>彰化監理鐵馬隊)，於 YAHOO! 奇摩網呈現各項監理便民服務措施、鐵馬隊各項活動訊息及花絮，吸引青少年及民眾上網點閱，達到經濟又有效率的宣導成效。



鐵馬隊辦理交通安全宣導



鐵馬隊結合社區清淨家園



辦理監理有情、創世有愛活動

◆ 服務措施執行情形及效能性

- (A) 行動服務員走動式服務方式，可機動提供民眾迅速、即時之貼心服務，**平板電腦及行動出票機**輕巧方便，不受地點及空間之限制，節省民眾掛號等候時間，有效疏解洽公人潮，提升行政效率，實現「因為有愛、監理無礙，因為有心、服務貼心」的服務願景。
- (B) 彰化監理鐵馬隊除自行辦理各項宣導活動，並與彰化縣政府、彰化縣地方稅務局及中區國稅局彰化分局等機關合作，辦理大型交通安全暨業務宣導活動，101 年辦理 4 場，宣導人數 1 萬 5 千人次，每人節省宣

導經費 100 元計算，節省宣導經費 150 萬元。

- (C) 100 年辦理「監理送愛心、關懷喜樂情」募款活動，101 年辦理「監理有情、創世有愛」募款活動，為彰化喜樂保育院及華山創世基金會募款 5 萬多元，分成物資及現金，捐贈給喜樂保育院及獨居老人。



- (D) 踩動騎跡部落格 98 年 7 月建置至今，上網人數已突破 2 萬人次，每人節省宣導經費 100 元計算，節省宣導經費 200 萬元。

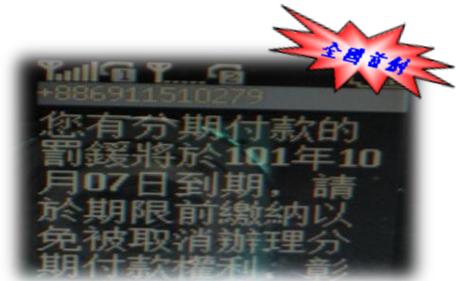
(2) 民眾權益要保護、簡訊通知來服務

◆ 有價值的創新服務

A. 違規分期付款簡訊通知服務 (無中生有)

一般會辦理違規分期繳款民眾，往往為經濟弱勢族群，在為生活而忙於工作之際，常會忘記分期繳款期限，加上違規案件辦理分期繳款最多分 18 期，且每期間隔為一個月，因此民眾要清楚記得每一期繳款時間是一大挑戰。

為幫助民眾解決此問題，101 年 9 月 **全國首創違規分期付款簡訊通知服務**，民眾只需在辦理分期時，一併申請簡訊提醒服務，每一期繳款期限 7 日前，民眾收到我們發出的提醒繳納違規分期付款簡訊通知，不會因工作忙碌而忘記繳款，進而衍生被取消分期付款權利，甚至被移送強制執行，造成行政資源浪費，並讓民眾體會服務的用心。



B. 車輛定期檢驗簡訊通知服務 (有中生新)

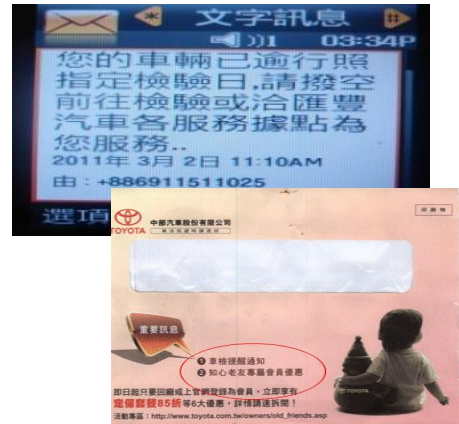
為有效降低車輛逾檢件數，100 年我們邀集中部地區各廠牌汽車經銷商，合作辦理新車 5 年首次定檢通知服務，由我們提供不涉個資的車籍資訊，結合各汽車經銷商之客戶資料，由車商以電話、簡訊及信函等方式提醒車主「應驗車」的訊息。

我們更針對車籍檔中留有手機號碼的車主，於車輛逾檢前 10 日整

批挑檔，以簡訊提醒車主定檢即將逾期的訊息，增加通知管道，大幅降低民眾逾檢受罰風險。

為擴大簡訊提醒效益，101年2月起，我們以100年度因逾檢受罰之車主為目標群，主動寄送「車輛定檢簡訊提醒服務申請書」，以提升簡訊數量。

同年5月更於車輛綜合異動窗口放置「車輛定檢簡訊提醒服務申請書」，提醒前來辦理各項異動的車主能一併更新車籍留存之手機電話號碼；並印製宣導海報轉交轄區內45家代檢廠協助宣導，大幅降低民眾逾檢受罰風險外，更有利於未來各項監理訊息的簡訊通知。



◆ 服務措施執行情形及效能性

- (A) 每年辦理違規分期 2,000 件，每件簡訊通知費 1 元計算，每年簡訊通知費 24,000 元【1 元*2,000 件*12 月=24,000 元】。
- (B) 每件違規罰鍰 6,000 元(無照駕駛)計算，辦理簡訊通知可增加 1 成繳納率，可為國庫進帳 120 萬元【6,000 元*200 件=120 萬元】，民眾也因貼心的簡訊通知，避免未準時繳款而被取消分期付款之權利，甚至被移送強制執行，所以民眾受益無價。
- (C) 101 年委託車商協助通知定檢通知 56,209 件，較 100 年同期 38,748 件，增加 17,461 件，增加 45%。
- (D) 101 年主動寄送「公路監理業務『車輛定檢簡訊提醒服務』申請書」7,548 件，成功回收 1,815 件，101 年定檢逾期舉發數 17,313 件，較 100 年同期減少 585 件，逾檢受罰比例較去年同期驟降 3.27%，顯見成效卓著。
- (E) 每件減少民眾逾期檢驗違規罰鍰 900 元計算，節省民眾罰鍰支出 52 萬 6 千 5 百元。

🍀 (3) 監理業務跨大步、機關企業來協助 (有中生新) 🍀

◆ 有價值的創新服務

A. 鄉鎮公所、客運公司跨機關合作

彰化縣是一農業縣，務農人口多為中老年人，平時交通工具多以機車為主；大城鄉位於彰化縣西南端，與位處於北彰化花壇鄉的我們相距45公里，民眾辦理各項監理業務，來回車程需4小時，為提供該地區民眾「**一處收件，全程服務**」，99年10月與大城鄉公所試辦推行「公路監理業務跨機關聯合服務」，以服務偏鄉的居民。

100年4月與**大城鄉公所及員林客運公司合作**，成立公路監理業務聯合服務處，正式簽署備忘錄、揭牌啟用，運用公所現有人力，協助受理民眾申辦簡易監理業務，並透過員林客運班車，作為申辦案件遞送橋樑，提供更完整的監理服務。同年5月份拓展服務據點，**與溪州鄉公所合作**，設立彰化第二個跨機關聯合服務處，方便民眾洽辦監理業務。

聯合服務項目包括：駕照換發、地址、姓名等變更、車輛停駛、報廢及簡易違規處理等，民眾不必額外負擔手續費，其中地址變更，在鄉公所即可完成變更登記，大幅節省民眾往返監理站的時間與金錢，免除偏遠地區民眾舟車勞頓之不便。

未來，我們更積極計畫再與彰化縣其他較偏遠的鄉鎮公所洽談跨機關合作事宜，以期能使偏鄉居民也能獲得更優質、更便利的監理服務。

B. 戶政事務所跨機關合作

為方便民眾在戶政機關辦理戶籍地址變更同時，也可申請車籍、駕籍地址變更，我們**與彰化縣政府民政局合作**，辦理跨機關戶籍地址變更服務，民眾至彰化縣各戶政事務所辦理戶籍地址變更，填寫申請單，即可完成車籍、駕籍地址變更手續，免除民眾來回奔波。

C. 警察局跨機關合作

一般愛車被警方拖吊，領車時只能在拖吊場繳納拖吊費及保管費，至於違規停車罰款，須等警方掣開違規單郵寄車主後，再持違規單至超商、郵局或監理機關繳納，對民眾而言很不方便。

為提供更多便捷繳納違規停車罰鍰管道，**與彰化縣警察局簽訂契約**，委託警察局代收移置違規停車罰鍰，民眾於拖吊場可一次繳清違規停車罰單及拖吊費、保管費，不必再兩地奔波



警察局代收違規停車罰鍰

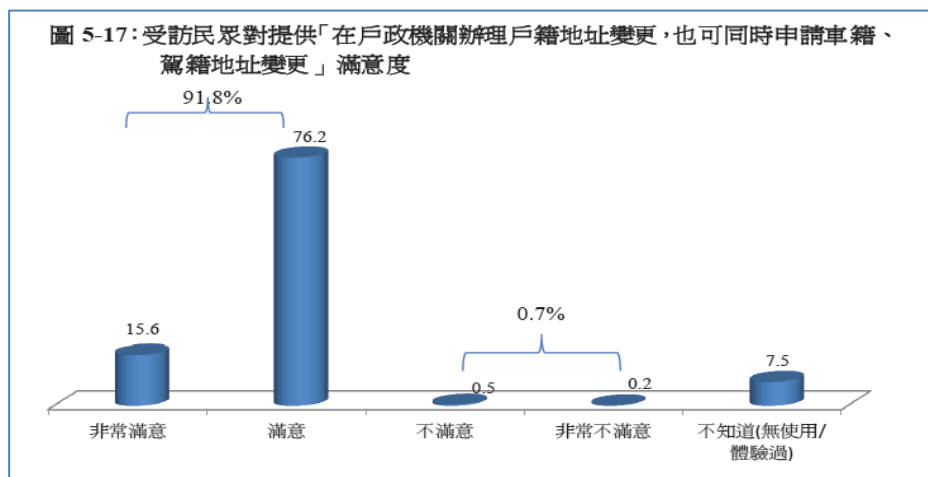
，100 年 2 月彰化拖吊場開始代收違規停車罰鍰，成效良好，同年 8 月員林拖吊場加入代收行列，提供民眾更多便捷之繳納管道，大幅節省民眾繳納罰單的時間。

◆ 服務措施執行情形及效能性

- (A) 101 年鄉公所聯合服務 422 件，其中車籍業務 182 件、駕籍業務 230 件、其他業務 10 件。
- (B) 101 戶政事務所戶易通車籍地址變更 1,043 件、駕籍地址變更 2,429 件，合計 3,472 件。
- (C) 車籍業務每件節省手續費及掛號費 38 元計算，節省民眾手續費 46,550 元，駕籍業務每件節省民眾手續費及掛號費 53 元計算，節省民眾手續費 140,927 元；每件縮短民眾辦理時間 2 小時計算，縮短辦理時間 7,788 小時。
- (D) 101 年委託拖吊場代收違規停車罰鍰，代收 3,659 件，每件縮短民眾辦理時間 2 小時計算，縮短民眾辦理時間 7,318 小時。

☘ (4) 服務評價回饋 ☘

101 年蓋洛普徵信公司問卷調查，受訪民眾對我們提供「在戶政機關辦理戶籍地址變更，也可同時申請車籍、駕籍地址變更」滿意度為 91.8%，顯示跨機關聯合服務，獲得民眾高度肯定。



2、創新來思考、E化沒煩惱

【 創新 1-2-1 (A) 】

我們以創新思維，推動各項 E 化服務措施，在「服務項目改造」方面，推動車輛檢驗數位無紙化暨線上即時銷號作業；在「服務方法創新」面

向，我們建置雲端指南查詢系統及 QR Code 專區；「服務流程簡化」部分，以簡單流程圖及文字敘述方式，於網站設置貼心小叮嚀專區，並自編、自導、自演拍攝各種監理業務宣導影片，放置於網站影音專區及各社群網路，方便民眾線上查詢。

🍀 (1) 車輛檢驗無紙化、即時銷號效果佳 (無中生有) 🍀

◆ 有價值的創新服務

近來地球暖化，為響應節能減碳，101年9月14日起，**全國首創「車輛檢驗數位無紙化暨線上即時銷號作業」**，將傳統由儀器檢驗合格列印檢驗紀錄表及人工紀錄檢驗結果之方式，改為檢驗人員直接於平板電腦辦理車輛檢驗並紀錄，縮短檢驗時間，節省檢驗紀錄表紙張列印，同時將原傳統人工銷號改為線上即時銷號，提升工作效率（傳輸、檢驗、存檔、銷號 e 化），縮短檢驗銷號及民眾等候時間。



檢驗員以平板電腦驗車

◆ 服務措施執行情形及效能性

- (A) 每年辦理 35,000 輛汽車檢驗作業，平均一輛車使用 2.4 張檢驗紀錄表（含車輛覆驗），檢驗無紙化後，一年可減少 **84,000** 張檢驗紀錄表使用量（ $2.4 \text{ 張} \times 35,000 \text{ 輛} = 84,000 \text{ 張}$ ），減少檢驗紀錄表印表費用：**25,200** 元（ $600 \text{ 元} \times 42 \text{ 箱檢驗紀錄表} = 25,200 \text{ 元}$ ）。
- (B) 傳統列印檢驗紀錄表，每年需消耗 8 支碳粉，每支碳粉 5,000 元，檢驗無紙化減少碳粉費用 **40,000 元**（ $5,000 \text{ 元} \times 8 \text{ 支} = 40,000 \text{ 元}$ ）。
- (C) 傳統每輛車列印檢驗紀錄表並辦理檢驗時間為 5 分鐘，檢驗無紙化後，平均僅需 3 分鐘，每輛車縮短檢驗時間 2 分鐘，一年可縮短檢驗時間 **1,167 小時**（ $2 \text{ 分} \times 35,000 \text{ 輛} / 60 \text{ 分} = 1167 \text{ 小時}$ ）。
- (D) 原本車輛檢驗合格後，除當日異動車輛由窗口人工銷號外，其餘皆於隔日由銷號人員人工整理並逐筆銷號，每日銷號總時數 90 分鐘，經採線上即時銷號後，每日銷號總時數降為 22 分鐘（以日平均 132 輛 $\times 10 \text{ 秒} = 22 \text{ 分鐘}$ ），一年可縮短人工銷號時間 **299 小時** [$(90 \text{ 分} - 22 \text{ 分}) \times 22 \text{ 天} \times 12 \text{ 月} / 60 \text{ 分} = 299 \text{ 小時}$]。

(2) 雲端指南好幫手、QR Code E指通 (無中生有)



◆ 有價值的創新服務

為提升機車考照及格率，100 年完成全縣 26 鄉鎮機車路考練習場劃設，練習場密度冠全國，並可做為下鄉機車考照據點。101 年建置「機車練習場雲端指南」(網址：首頁 > 「民眾專區」> 「雲端指南」> 「機車練習場雲端指南」)，提供 26 鄉鎮機車路考練習場地址、座標位置及照片，並連結 Google 地圖，方便民眾線上查詢。

為擴大雲端指南服務項目，完成轄區 45 家代檢廠、15 家駕訓班及 15 家體檢醫院雲端指南 (網址：首頁 > 「民眾專區」> 「雲端指南專區」>)，比照機車路考練習場方式，依鄉鎮別提供各服務據點地址、座標位置、照片及 Google 地圖。

手機上網是流行趨勢，將民眾最常使用網頁及各項雲端指南網址，轉成 QR Code，除於網站建置「QR Code 專區」外 (網址：首頁 > 「民眾專區」> 「QR Code 專區」)，並製作宣導海報張貼站內及轉發相關單位，方便民眾隨時使用手機上網查詢各項監理服務及資訊。



代檢廠雲端指南

◆ 服務措施執行情形及效能性

- (A) 跳脫傳統以文字揭露服務資訊的模式，自行研發撰寫四項雲端指南查詢系統(機車練習場、代檢廠、駕訓班及體檢醫院)，不僅免除相關建置費用，並清楚標示服務據點地址、座標位置、照片及 Google 地圖，方便行車紀錄器及路程規劃，有效達到資訊公開的目的，查詢人數超過 6,000 人次。
- (B) 結合手機上網風潮，101 年 9 月於網站建置 QR Code 專區，將民眾最常

使用網頁及各項雲端指南網址，轉成 QR Code，方便民眾利用手機拍照儲存，隨時上網查詢相關資訊，查詢人數超過 900 人次。

- (C) 101 年 10 月製作 QR Code 海報張貼於站內明顯處，並轉發轄內 45 家代檢廠、15 家駕訓班、15 家體檢醫院及 25 處大眾運輸車站，方便民眾隨時使用手機上網查詢各項監理服務及資訊。



(3) 貼心叮嚀不可少、短片宣導最明瞭 (無有生有)



◆ 有價值的創新服務

機車考照流程圖

一般民眾對於監理業務總認為手續繁雜，視親辦為畏途，為讓民眾瞭解各項監理業務，網站建置「**貼心小叮嚀**」專區(網址：首頁 > 「民眾專區」 > 「貼心小叮嚀」)，分車輛管理、駕駛人管理及違規裁罰三大區塊，將民眾最常詢問問題及辦理事項，以簡單流程圖及文字敘述貼心叮嚀，避免因不諳相關規定而來回奔波。



為讓民眾有身歷其境辦理監理業務的感覺，以微電影方式自編、自導、自演，拍攝各種監理業務宣導短片，於網站設置「**影音專區**」(網址：首頁 > 「民眾專區」 > 「影音專區」)，分為貼心服務、監理業務、考照說明及政令宣導等四大類，透過生動有趣的短片，傳達親辦監理業務非難事。



Facebook 及 YouTube 等社群網路是時下最夯的訊息傳播管道，我們於「**Facebook 成立彰化監理站粉絲專頁**」，張貼各項便民服務訊息、活動照片及宣導短片，並利用 YouTube 上傳自行拍攝之各項宣導短片。

依法行政是每個公務員的職責，在不違背法令的原則，即使是平凡無奇的例行工作，只要多一點「關心、貼心、創新及同理心」，都能創造一幕幕令人感動的美好時刻；我們募集感動服務小故事，於網站設置「**感動服務專區**」(網址：首頁 > 「認識我們」 > 「感動服務專區」)，透

過一則則真實感動的案例，讓民眾感受我們真誠的付出及貼心的服務。

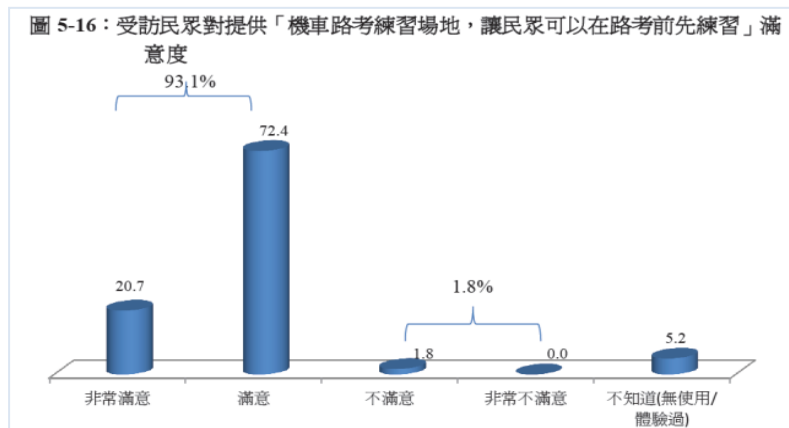
◆ 服務措施執行情形及效能性

- (A) 101 年 9 月自行開發建置「貼心小叮嚀專區」，免建置費用，內含 18 則民眾常見車輛管理、駕駛人管理及違規裁罰小叮嚀，查詢人數超過 1,600 人次。
- (B) 101 年 9 月建置「感動服務專區」，張貼 10 幾則發生在身邊真實的小故事，以文字及照片傳遞給民眾，有助形塑服務形象，查詢人數超過 2,100 人次。
- (C) 自編、自導、自演各項監理業務宣導短片(如老舊機車報廢、違規分期付款、小資女孩考駕照等)，各種活動花絮剪輯短片，放置網站「影音專區」，並上傳 YouTube，利用 YouTube 發布短片達 21 支，瀏覽人數超過 7,500 人次，拍攝及行銷宣導完全免費。
- (D) 101 年 9 月於「[Facebook 成立彰化監理站粉絲專頁](#)」，張貼各項便民服務訊息、活動照片及宣導短片，利用網路傳送各項訊息，免除廣告及行銷費用，大幅提升訊息周知度，加入粉絲團人數超過 240 人。



☘ (4) 服務評價回饋 ☘

101 年蓋洛普徵信公司問卷調查，民眾對提供「機車路考練習場地，讓民眾可以在路考前先練習」滿意度為 93.1%，顯示我們全縣設置機車路考練習場，並提供雲端查詢服務，獲得民眾高度肯定。



3、關懷很有心、弱勢最開心

【創新 1-3-1 (A)】

對身心障礙朋友的服務，一向是我們最重視的一環，我們秉持關懷弱勢的服務理念，提供身心障礙朋友全方位、貼心的服務，在「服務方法創新」部分，全國首創弱勢朋友職業小型車考照免費輔導，「跨機關水平整合」部分，與各公益團體及學校合作，輔導身心障礙朋友機車考照；另於「服務項目改造」部分，與彰化縣地方稅務局合作，提供「一處收件、全程服務」，真正做到關懷很有心，弱勢最開心。

❖ (1) 免費輔導職小客、弱勢朋友心最樂 (無中生有) ❖

◆ 有價值的創新服務

一般民眾要考取職業小型車駕照，往往歷經三至四次考照失敗經驗，繳交多筆報名費，對於失業或身心障礙等弱勢朋友，在經濟上是一項負擔。



講師於考驗場輔導路考

為照顧弱勢朋友，培養第二專長，**全國首創「弱勢朋友職業小型車考照免費輔導服務」**，只要領有失業、中低收入戶證明或身心障礙手冊，且有小型車普通駕駛執照三個月以上經歷，並自備手排小型車即可提出申請，由專業講師免費輔導職業小型車筆試及路考，增加弱勢朋友就業機會。

100年2月份推出後廣獲好評，惟部分民眾反應待業、失業證明取得困難，為提供弱勢朋友更貼心的服務，同年7月中旬重新修訂「免費輔導小型車職業駕駛執照申請書」，對於待業、失業證明取得困難，但因就業需要，急需考取職業小型車駕照者，同意申請人切結方式辦理，讓此服務更能貼近民眾需求。

100年2月份推出後廣獲好評，惟部分民眾反應待業、失業證明取得困難，為提供弱勢朋友更貼心的服務，同年7月中旬重新修訂「免費輔導小型車職業駕駛執照申請書」，對於待業、失業證明取得困難，但因就業需要，急需考取職業小型車駕照者，同意申請人切結方式辦理，讓此服務更能貼近民眾需求。

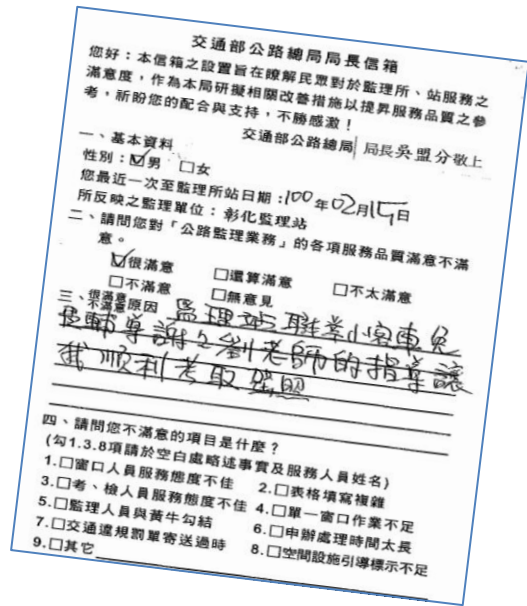
在專業師資的輔導下，接受職業小型車考照免費輔導的朋友們，都順利考取職業駕照，在他們考取駕照的那一刻，我們能強烈感受到他們無比開心及滿懷的心情，也深刻體會一枚職業駕照對於弱勢朋友的重要性，我們將持續辦理，嘉惠更多弱勢朋友。

◆ 服務措施執行情形及效能性

(A) 101年輔導人數超過70人，每人節省考照訓練費5,000元計算，節省

考照訓練費 35 萬元；每人節省 2 次考照報名費 500 元計算，節省考照報名費 3 萬 5 千元。

(B) 接受免費輔導的朋友，對弱勢朋友職業小型車免費考照輔導服務皆表肯定，並紛紛以局長信箱明信片表達感謝。其中有外縣市遠道而來待業中的朋友，也有喜樂保育院肢體傷殘的朋友，更多的是急需培養第二專長待業中的朋友們。



(2) 身心障礙要輔導、貼心關懷真周到

(有中生新)

◆ 有價值的創新服務

因為用心，服務更貼心！為確保身心障礙朋友行車安全，與轄區內各公益團體及學校合作，全國首創**身心障礙朋友機車考照免費輔導**，只要身心障礙機車考照報名人數達 10 人以上，在不影響業務推展，免費提供專業講師輔導身心障礙朋友機車考照。

與社團法人彰化縣聾人協會及彰化縣聲暉協進會合作，辦理「**聽語障礙機車考照輔導**」，指派道安講師搭配手語翻譯老師，輔導聽語障礙朋友機車考照，提升考照合格率。

進一步與社團法人彰化縣肢體傷殘協進會合作，辦理「**肢體障礙朋友機車考照輔導**」，指派道安講師，輔導肢體障礙朋友機車考照，確保行車安全。

將關懷觸角延伸至學校，與二林工商、和美實驗學校合作，辦理**特教班(身心障礙)學生機車考照輔導**，在專業師資的輔導下，大幅提升身心障礙學生機車考照合格率。



舉辦全國聽障機車考照輔導



和美實驗學校學生考照合影

我們彙整各機關身心障礙相關服務資訊(如身心障礙車牌領用、停車證申請、免稅申請、特製車變更、低底盤公車乘車資訊、復康巴士預乘車資訊..等)，於網站建置身心障礙專區(網址：首頁 > 「民眾專區」> 「身心障礙專區」)

彰化監理站身心障礙服務專區		
服務項目	應備證件及服務說明	注意事項
1. 身心障礙車牌領用	個人申領身心障礙者專用車輛牌照應備證件，請參閱審核規定(如附件)。	僅能就申領身心障礙者牌照或專用停車位類別其一。
2. 身心障礙停車證申請	彰化縣領用身心障礙停車證相關規定，請逕洽彰化縣政府社會處。 電話：04-7264150分機0758 承辦人：熊小姐	僅能就申領身心障礙者牌照或專用停車位類別其一。
3. 身心障礙特製車變更	變更身心障礙特製車應檢附資料(如附件)。	經監理機關檢驗合格後，變更記為身心障礙特製。
4. 身心障礙免稅申請	1. 應備證件，請參閱使用牌照稅身心障礙免稅申請說明表(如附件)。 2. 身心障礙者免稅申請書(如附件)。 3. 使用牌照稅退稅資料(如附件)。	1. 身心障礙者有汽車彰化縣車主，並有動力，每人以一輛為限。 2. 身心障礙者無汽車戶以一輛為限。(僅3地之稅捐稽徵機關)

，方便身心障礙朋友線上查詢，並設置 196 身心障礙服務專線，提供最貼心、完整的服務。

◆ 服務措施執行情形及效能性

- (A) 101 年與社團法人彰化縣聾人協會及聲暉協進會合作，辦理 2 場次全國聽障機車考照輔導，輔導 44 人，23 人取得駕照，及格率 52.3 %。
- (B) 100 年度與社團法人彰化縣肢體傷殘協進會合作，辦理 1 場次「肢體障礙朋友機車考照輔導」，輔導 11 人，8 人取得駕照，及格率 72.7 %。
- (C) 101 年與二林工商、秀水高工、和美實驗學校合作，辦理 4 場特教班學生機車考照輔導，60 人報考，44 人取得駕照，及格率 73.3 %。
- (D) 自行建置網站身心障礙專區，免建置費用，彙整各機關身心障礙相關服務資訊，方便身心障礙朋友線上查詢，瀏覽人數超過 1,700 人次。



(3) 免稅退稅做全套、貼心服務一把罩 (有中生新)



◆ 有價值的創新服務：

一般民眾申辦身心障礙免稅案件，常須辦理行、駕照地址變更登記或註銷身障者駕照，且往往要先繳納全期牌照稅，俟地方稅務局核准免稅，再辦理退稅事宜，導致民眾往返奔波監理站及稅務局間。



民眾於稅務局辦理註銷身障者駕照

服務沒有最好，只有更好！為提升行政效率與服務品質，與彰化縣地方稅務局建立跨機關合作機制，**提供弱勢朋友一處收件全程服務**，由我們代辦身心障礙者「一人一輛」牌照稅「免稅及退稅審核收件服務」，委託地方稅務局代收「身心障礙註銷駕照申請切結書」，獲得民眾高

度肯定。

為擴大便民服務，100 年 8 月起，身心障礙者辦理新領牌照或車輛過戶，只要備妥應備證件，我們立即傳真免稅申請書至稅務局，免除民眾先繳牌照稅，再申辦免稅及退稅的麻煩。

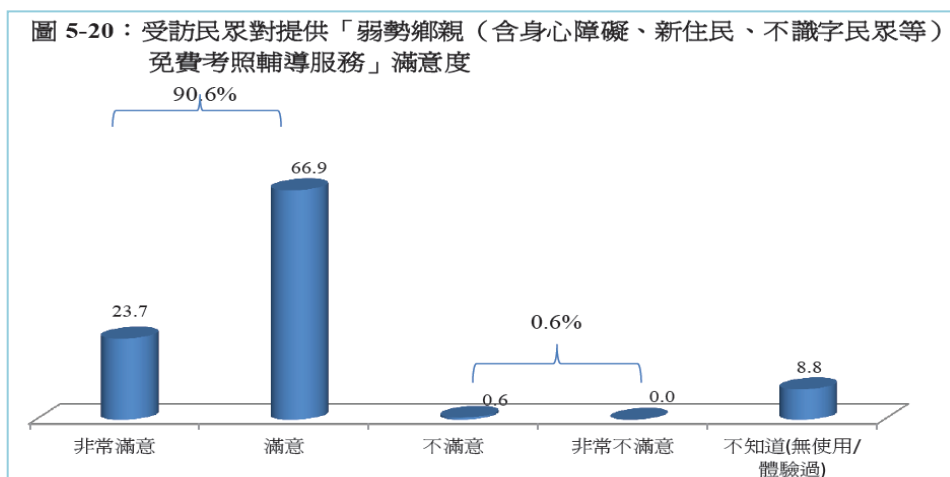
為提供身心障礙民眾更完整的服務，100 年 9 月起，委託稅務局代辦免稅案件行、駕照地址變更暨簽證作業，稅務局初審後，以傳真方式，交給我們的窗口即時辦理變更登記，並委託稅務局逕於行、駕照上辦理地址變更及簽證作業，免除民眾來回奔波。

◆ 服務措施執行情形及效能性

- (A) 101 年代辦身心障礙者牌照稅「免稅審核收件服務」457 件，退稅代收 217 件，合計 674 件。
- (B) 101 年委託稅務局代收「身心障礙註銷駕照申請切結書」72 件；代辦「行、駕照地址變更暨簽證作業」516 件；代收「公路監理業務住居所、就業處所地址申請書」157 件，合計 745 件。
- (C) 每件縮短民眾往返辦理時間 1 小時計，縮短民眾時間 1,419 小時。

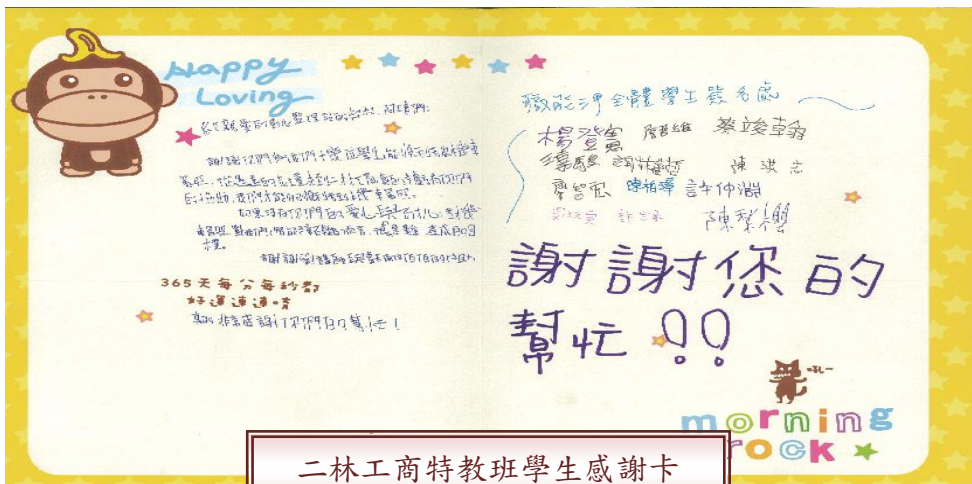
☘ (4) 服務評價回饋 ☘

101 年蓋洛普徵信公司問卷調查結果，民眾對提供「弱勢鄉親（含身心障礙、新住民、不識字民眾等）免費考照輔導服務」，以提升民眾考照合格率，確保行車安全之滿意度為 90.6%，顯示此貼心服務措施得到民眾高度認同。





各機關、學校、團體頒發感謝狀，感謝我們造福身心障礙朋友。



二林工商特教班學生感謝卡

4、感動很窩心、服務真貼心

【創新 1-4-1 (A)】

為落實感動服務理念，提供民眾監理業務到府服務的便利性，在「服務方法創新」方面，我們結合時下最夯揪團風潮，全國首創您揪團、我服務措施；「服務項目改造」方面，全國首創假日小型車考照服務；在「跨機關水平整合」部分，與彰化縣各大專院校及地檢署合作，辦理跨機關道路交通安全宣導，擔任交通安全守護者，達到感動很窩心，服務真貼心之目標。

(1) 您來揪團我服務、到府服務免舟頓 (有中生新)

◆ 有價值的創新服務

服務沒有距離，服務要讓人感動！99年10月全國首創「您揪團、我服務」一到府服務措施，各機關、學校、團體及公司行號，只要揪團監理業務達20件，到府服務專車及作業人員即會前往辦理，讓民眾享

受免出門，監理業務到府服務便利性，節省辦理監理業務時間及金錢，服務項目包含：駕照換發、地址、姓名變更、車輛停駛、車輛報廢、機車下鄉考照、不識字機車考照輔導等。

為方便弱勢朋友報考機車駕照，100年4月全國首創「**弱勢朋友夜間揪團機車考照服務**」，考照合格現場核發駕照，同年6月份開辦「**弱勢朋友假日揪團機車考照服務**」，提供監理服務不打烊之貼心服務。

為擴大揪團到府服務項目，101年4月起，提供轄區內各機關申請**特種車輛揪團就地檢驗**，只要機車10輛以上，汽車5輛以上，即安排檢驗人員前往辦理檢驗服務，節省檢驗時間及其往返之能源消耗，提升車輛檢驗效率。



員林國中申請您揪團、我服務



機車揪團下鄉考照服務-正式考試

辦理揪團夜間機車考照

◆ 服務措施執行情形及效能性

- (A) 101年揪團到府服務25場，服務2,089件，其中行照換發222件、駕照換發57件、機車考照1,810人、及格1,282人。
- (B) 101年辦理3場夜間、1場假日揪團機車考照，93人報考，68個取得駕照。
- (C) 每件縮短民眾辦理時間2小時計算，縮短民眾請假辦理時間4,364小時，每件減少民眾請假扣薪1千元計算，節省民眾請假扣薪218萬2千元。
- (D) 101年揪團檢驗辦理3場，檢驗364部車輛，每件縮短檢驗時間2小時計算，縮短機關到站辦理時間728小時。



(2) 汽車考照免請假、假日服務最貼心 (有中生新)



◆ 有價值的創新服務

每一個用心，都是提升服務品質的開始！99年9月開辦每月第三週六假日門市服務，獲得民眾好評，為提供更多元服務項目，除原有機車考照、駕照換發等服務，101年7月假日門市再加碼，**全國首創假日小型車考照服務**，讓民眾享受辦理監理業務免請假的便利性。



我上網查看到彰化監理站有開放假日可以報考

首位於假日門市考取汽車駕照民眾

◆ **服務措施執行情形及效能性**

(A) 101年第三週六假日門市服務 **6,189**

件，其中汽車考照 9 人、機車考照 1,346 人、行照換發 150 件、駕照換發 327 件、道安宣導 2485 件、業務諮詢等 1872 件。

(B) 每件縮短民眾請假時間 4 小時計算，縮短民眾請假時間 24,756 小時。

☘ (3) **道安宣導跨機關、民眾行車最平安** (有中生新) ☘

◆ **有價值的創新服務**

每一件交通事故發生，往往造成兩個以上家庭不可磨滅之傷害，更衍生出各種社會問題，為建立正確交通安全觀念，結合各機關辦理交通安全宣導活動，讓交通安全觀念能深入民眾內心。

為降低青少年違規發生率，**與彰化縣各大專院校合作**，指派專業道安講師至各學校巡迴交通安全宣導；另**與彰化縣地方法院檢察署合作**，每月聘請觀護人擔任「未滿 18 歲無照駕駛道路交通安全講習」講座，提升交通安全宣導效果，相關觀護人宣導費用，由彰化縣觀護志工協進會協助支應。



觀護人辦理道安講習

家有一老、如有一寶，鑒於國內人口趨向高齡化，加上交通事故涉及高齡者有升高趨勢，為降低年長者交通事故比率，**與彰化縣政府社會處合作**，結合「赤子心、銀髮情」卡拉 OK



結合縣府辦理老人道安宣導

比賽，辦理老人交通安全宣導。每場比賽進行前，指派講師講解重要交通安全觀念(如:夜間出門穿著、乘騎機車應戴安全帽、兩段式左轉、打方向燈、勿酒醉駕車等)，並舉辦有獎徵答活動。

為保護國家未來主人翁，與彰化縣政府教育處合作，辦理國中小學遊覽車逃生訓練及教學觀摩，道安講師解說租用遊覽車注意事項及各項設備、胎紋檢查，現場示範車窗擊破器、滅火器、安全門等使用方式，並讓學生現場操作及體驗煙霧下逃生，增加學生臨場反應及危機處理能力。



至學校辦理遊覽車逃生訓練

鑑於近年陸續發生多件大貨車及砂石車重大交通意外，與彰化縣警察局、彰化基督教醫院、秀傳醫院及公路人員訓練所中部訓練中心合作，開辦大貨車及砂石車專案講習，外聘講師講授肇事預防與處理及健康管理與壓力調適，各協辦醫院並於現場提供口腔及大腸癌免費篩檢服務。



秀傳醫院癌症篩檢服務

為降低酒駕違規率，每週五開辦酒駕道安講習專班，聘請秀傳醫院講師講授酒精對人體健康之影響及如何戒酒，落實開車不喝酒之目標。

◆ 服務措施執行情形及效能性

- (A) 101 年與大葉、明道、建國、中州等 4 所大專院校及二林、秀水、和美等 3 所高工職及其他機關團體合作，辦理 154 場交通安全宣導，宣導 18,125 人。
- (B) 101 年辦理 12 場次觀護人親子道安講習，宣導 602 人，每場節省講師費 1,600 元計算，節省講師費 19,200 元。
- (C) 101 年辦理 26 場老人交通安全講習，宣導 1,300 人；辦理 20 場國中小學遊覽車逃生訓練，宣導 2,000 人。
- (D) 101 年開辦 20 班大貨車專案講習，召訓 1,819 人，到訓 1,726 人，到

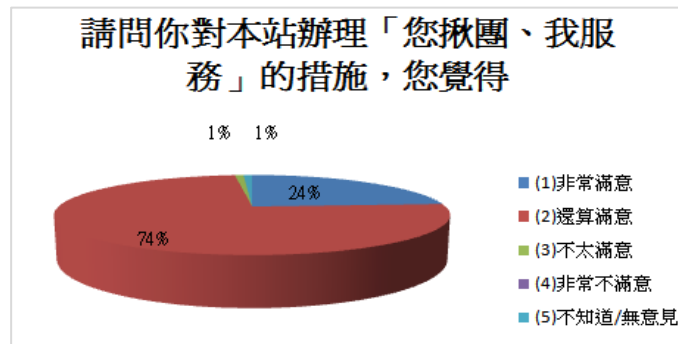
訓率 94.9%，口腔、大腸癌免費篩檢服務，395 人接受檢測；另於中部訓練中心辦理 40 場砂石車專案講習，應訓 560 人、到訓 560 人，到訓率 100%。

(E) 101 年酒駕專案講習 22 班，召訓 1100 人，到訓 1140 人，到訓率 103.6%，因酒駕專案講習班已通知至 102 年 2 月，民眾接獲通知提早上課，故到訓率超過 100%。

🍀 (4) 服務評價回饋 🍀

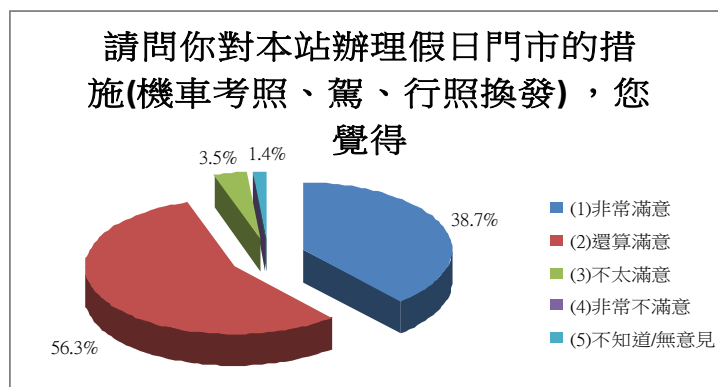
A. 「您揪團、我服務」滿意度問卷調查

101 年度問卷調查結果，民眾對於全國首創「您揪團、我服務」措施的滿意度，高達 9 成 8 以上民眾表示滿意，顯示此服務措施，獲得民眾高度肯定。



B. 假日門市滿意度問卷調查

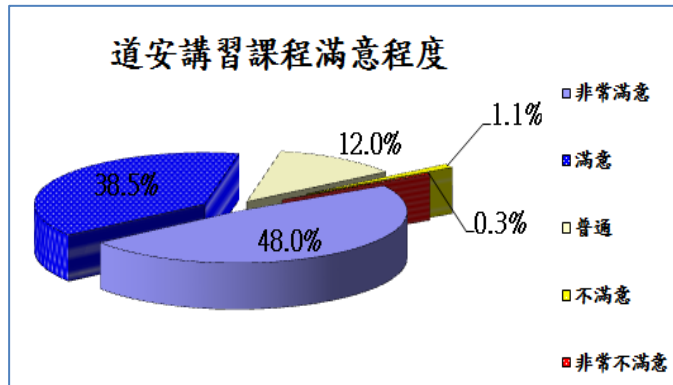
101 年度調查結果，民眾對於假日門市措施的滿意度，高達 9 成 5 以上民眾表示滿意，顯示開辦假日門市，方便上班族及學生洽辦監理業務及報考駕照，獲得民眾好評。



C. 道安講習滿意度問卷調查

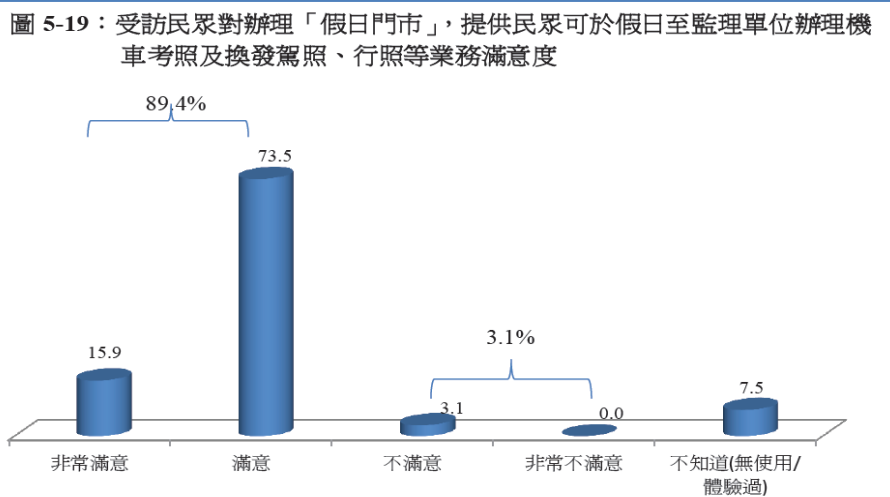
101 年度道安講習問卷調查統計，民眾對道安講習滿意度為 86.5 %

，較 100 年滿意度 85.5%，進步 1%，不滿意僅 1.5%，顯示跨機關道安講習獲得民眾高度肯定。



D. 蓋洛普徵信公司問卷調查

101 年調查結果，民眾對「假日門市」滿意度為 89.4%，扣除不知道 7.5%，實際不滿意僅 3.1%，顯示假日門市服務獲得民眾高度認同。



感動小故事

職業小型車免費輔導廣獲好評

為提升服務品質及培養弱勢朋友第二專長，本站積極辦理職小車考照輔導，首位報名的柯先生筆試雖考 1 次就及格，但路考卻已遭遇 4 次挫敗，在即將面臨失業的狀況下，經由本站劉稽查專業的輔導順利取得駕照。柯先生興奮地表示這枚駕照不僅解除他失業的危機，更順利讓他當上正職司機呢！



(二)、創新服務標竿學習效益

【 創新 2-1-1 (A) 】

1. 「主動來出擊、積極不休息」創新服務措施標竿學習效益

- A. 全國首創**行動服務員走動式服務**，不受地點及空間之限制，機動提供民眾迅速、即時之貼心服務，節省民眾掛號等候時間；成立**彰化監理鐵馬隊業務宣導團**，響應節能減碳，促進同仁身心靈健康，且達到經濟又有效的業務宣導成效。
- B. 因手機普及化，利用手機簡訊辦理各項通知，往往可以達到極佳成效，全國首創**違規分期付款簡訊通知服務**，讓民眾不會因工作忙碌而忘記繳款，進而衍生被取消分期付款之權利；以手機簡訊提醒車主參加定期檢驗，大幅降低民眾逾檢受罰風險。
- C. **公路監理跨機關、企業聯合服務**，提供更多便捷洽辦簡易監理業務及繳納違規停車罰鍰管道，大幅縮短偏遠地區民眾洽辦監理業務時間及金錢，降低臨櫃申辦人潮。

2. 「創新來思考、E化沒煩惱」創新服務措施標竿學習效益

- A. 積極推動**車輛檢驗數位無紙化暨即時銷號作業**，提升工作效率、縮短檢驗及銷號時間，並節省驗紀錄表紙張列印，有效達到節能減碳。
- B. 網站建置「**貼心小叮嚀專區**」、**自行拍攝各種監理業務宣導短片**，以更簡單及貼心的方式，讓民眾瞭解各項監理業務，並利用「**Facebook 粉絲專頁及 YouTube**」等社群網路，傳遞服務訊息，提高訊息周知度。
- C. 自行研發建置**四項雲端指南查詢系統**，即時提供民眾最完整、清楚的查詢資訊，有效達到資訊揭露的目的。網站**QR Code 專區**，結合時尚手機上網風，方便民眾隨時利用手機上網查詢相關資訊。

3. 「關懷很有心、弱勢最開心」創新服務措施標竿學習效益

- A. 全國首創「**弱勢朋友職業小型車考照免費輔導服務**」，可培養弱勢朋友第二專長，增加就業機會，對提升機關形象及服務品質大有助益。
- B. 全國首創「**身心障礙朋友機車考照免費輔導服務**」，提升身心障礙朋友機車考照合格率，確保行車安全，對機關形象及服務品質有正面加分效果。
- C. **與彰化地方稅務局跨機關合作**，提供弱勢朋友一處收件全程服務，大幅節省民眾辦理免稅、退稅及簡易監理業務時間，避免在機關間往返

奔波，有效提升政府機關間行政效率與服務品質。

4. 「感動很窩心、服務真貼心」創新服務措施標竿學習效益

- A. 全國首創**您揪團、我服務措施**，提供更彈性的服務時間及地點，大幅節省民眾洽辦監理業務時間及金錢，有效降低臨櫃申辦人潮，99年10月推出後，100年獲高雄區監理所標竿學習。
- B. 99年9月開辦第三週六假日門市，提供汽、機車考照、駕行照換發等服務，讓民眾享受辦理監理業務免請假的便利性，101年7月假日門市再加碼，全國首創**假日小型車考照服務**，同年10月獲嘉義區監理所標竿學習。
- C. **跨機關合作交通安全宣導**，有效提升交通安全宣導效果，降低違規及交通事故發生率，且部份宣導費用，由彰化縣政府及彰化縣觀護志工協進會支付，避免對機關造成經費上負擔。

5. 其他標竿學習效益

- A. 大葉大學來函表示，素仰我們推動便民服務措施績效卓著深獲好評，100年3月9日張副校長俊彥率校內主管同仁一行20人，前來標竿學習及參訪，參訪項目：「親民、便民、簡政及提升服務效能之作為措施」。
- B. 明道大學行銷與運輸學系助理教授林村基，對我們創新便民服務及運輸業管理深感興趣，100年3月25日率領該系學生一行8人，前來標竿學習及參訪。
- C. 開辦各項便民服務及措施，皆主動發佈新聞稿，101年主動發布新聞49則，其中各平面、電子媒體及有線電視合計43則124篇，刊登率為87.76%，較100年進步1.76%。
- D. 青年日報張記者「彰化新聞天地」、台灣新生報方記者「方程式自行車隊」、「踩動騎跡—彰化監理鐵馬隊」等**部落格**，主動協助宣導便民服務措施及訊息，瀏覽人數超過300萬人次。



大葉大學參訪合影



明道大學參訪合影

(三)、組織內部創新機制及運作情形 【創新 3-1-1 (A)】

1. 創意小組腦力激盪，PDCA 品質改善

- A. 為提供符合時代潮流之服務措施，成立為民服務創意小組，以腦力激盪方式，開會檢討各項創新提案可行性及辦理成效，至 101 年共召開 19 次會議，提出 53 項創新方案，其中 38 項創新提案獲採納，並積極推動執行。
- B. 為確實達成各項創新提案，讓其達到盡善盡美，以 PDCA 循環方式推動各項創新服務方案，分別製作 PDCA 循環表，就 P(計畫)(Plan)、D 執行(Do)、C 查核(Check)、A 處置(Action)四大步驟，進行一連串品質改善行動，利用不斷應用 PDCA 循環，達成既定目標，甚至超越目標，將各服務策略標準化，提升為民服務品質，建立機關優質形象。

2. 政府服務品質獎標竿學習

每年派員參加「政府服務品質獎成果發表會」及「交通部為民服務研習觀摩會」，101 年度站長更親自率隊前往高雄區監理所、臺中地方法院檢察署及國稅局臺中分局等榮獲第四屆政府服務品質獎機關標竿學習，參訪同仁撰寫心得報告，吸收得獎單位寶貴經驗及創新泉源，以激發創新思維及為民服務品質，讓為民服務工作能更上一層樓！



站長率隊至國稅局臺中分局標竿學習



站長率隊至臺中地檢署標竿學習



參、未來努力方向

以「**因為有愛、監理無礙**」的服務願景為指導，我們秉持著「**關心民眾所關心的事**」、「**和民眾交心**」和「**心軟腰就軟**」的三大為民服務理念，建立「**主動積極、創新E化、關懷弱勢、感動服務**」四大創新服務作為，落實願景及理念，我們有了對得起公僕身分的為民服務成績，同時也有來自實實在在純樸個性鄉親的稱讚，但我們血液裡有不斷進步的公路監理機關因子，所以我們一直有努力的目標。未來努力方向我們有三個面向：



一、優質便民服務

(一) 提升辦理弱勢團體考照輔導服務層次

全國首創「弱勢朋友職業小型車考照免費輔導服務」；與各社團法人及學校合作，辦理「身心障礙朋友機車考照輔導」，身心障礙朋友行車會更安全；每週三開辦「美夢成真－機車考照免費輔導班」，免費輔導不識字民眾及新住民機車考照；與各戶政事務所合作，辦理「新住民機車考照輔導」，提高弱勢民眾機車考照合格率。關懷輔導措施廣獲好評的動力，督促我們研究增加其他層面關懷弱勢團體之服務措施，提升辦理弱勢團體考照輔導服務層次，可以達到關懷弱勢，服務無縫之境界。

(二) 擴大辦理各項主動通知服務

全國首創違規分期付款簡訊通知服務，避免民眾忘記繳款多付出辛苦錢，會有加值版出現；委託各廠牌「汽車經銷商協助通知車主定檢」，可有效降低民眾逾檢受罰風險；「年長者機車無照駕駛主動通知辦理輔導考照」，讓長輩行車更安全；「主動通知繼承人辦理車輛繼承」，避免車輛稅費持續計徵；「吊註銷主動通知服務」，避免車輛無牌照違規行駛；「歇業主動通知服務」，目的貫徹道安規則規定，確保車籍管理正確；「車輛失竊主動通知異動登記服務」，可避免稅費虛欠及計徵。主動通知服務獲鄉親肯定，我們會持續評估並增加其他業務主動通知服務，以成為貼心叮嚀民眾之小管家。

(三) 營造健康、舒適無障礙辦公環境

我們在環境綠美化、動線指標引導等設施改善許多，惟在老舊建築物空間限制下，為持續提供民眾一個舒適、貼心、無障礙的洽公環境，定期檢討環境與提出改善措施之腳步將持續向前邁進，以營造健康、舒適無障礙辦公環境。

二、資訊流通服務

(一) 持續提升公路監理業務雲端服務及線上申辦

「以手代腳」網路服務，運用 IT 科技，持續規劃、推動各項公路監理雲端及業務線上申辦服務，讓民眾免出門，24 小時全天候可申辦公路監理業務，獲得便利又快速的公路監理服務，可有效減少監理單位的現場服務量，進而減少公務人力需求，達成政府組織精簡目標。

(二) 推動公路監理電腦系統功能提升計畫

目前使用之二代公路監理系統，在日新月異的環境變遷下，已漸不敷應付民眾各式各樣的業務需求，我們的第三代公路監理資訊系統建置計畫已啟動，我們會主動測試系統及提出修正需求意見，使公路監理電腦系統功能足以因應未來業務發展需求。

(三) 加強網路及跨機關資源整合行銷業務

善用網路資源促進新聞業務推動，在各免費網路新聞平台，張貼新聞稿及各活動影片，透過 Facebook、YouTube、部落格等社群網路，行銷監理服務及法令，增加民眾電子參與管道；加強與工務段、稅務局及縣政府等機關合作，辦理跨機關業務行銷；並商請轄區客運業者、代檢廠、駕訓班，協助宣導各項監理服務及法規命令，未來將加強網路及跨機關資源整合，提升多元業務行銷管道，以提高便民服務及法令政策周知率。

三、創新加值服務

(一) 揪團到府服務及假日、夜間服務升級

結合夯揪團活動全國首創的「您揪團、我服務」，提供民眾免出門辦理監理業務的到府服務；方便弱勢朋友報考機車駕照，全國首創「弱勢朋友夜間、假日揪團機車考照」，並開辦「第三週六假日門市」，提供汽、機車考駕及行駕照換發服務，提供民眾更彈性的服務時間及更便利之辦理處所，未來將持續檢討其成本效益，評估增加申辦監理業務服務項目，以創造更大的加值服務效益。

(二) 加強公路監理跨機關、企業合作，延伸服務據點

結合政府行政資源，發揮政府整體效能，達到簡政便民與行政一體之單一窗口服務，推動跨機關、企業合作，於各鄉鎮公所設立「聯合服務處」，與彰化縣地方稅務局建立跨機關合作機制，提供「一處收件、全程服務」，由政府單位間之內部傳遞，減少民眾往返監理機關之舟車勞頓，我們持續加強公路監理跨機關、企業合作，延伸服務據點，節省民眾洽辦業務時間與費用，提升政府為民服務優質形象。



肆、附件

附件一：給局長的一封信



親民、便民的 吳局長鈞鑒：

很冒昧的寫信給您，祈望您能不厭其煩的看完這封文筆簡陋信函，我的心聲是不吐不快，7月17日我陪著43年12月28日生，只有國校程度的內人前往彰化監理站報考機車駕照，內人進入筆試時筆試官黃美惠小姐親切的問她，是否聽國、台語發音，更和悅對她說：像咱們這般年紀聽台語會比較習慣，內人也選擇了台語發音，黃小姐很親切的安撫她不要緊張，要慢慢的看、聽再作答，雖然內人只考了75分，黃小姐依然很和藹的指著電腦，告訴她錯在那裡，並到外面模擬筆試桌前，教她如何看手勢、分辨相似標誌，一直鼓勵她再來應試，不要當無照騎士。

如果沒她的鼓勵，可能內人又要放棄了，十幾年前她也去考過幾次皆「落考」，7月27日再度陪內人前往監理站，我們再從二樓走一次，依然看到櫃台官員個個和祥可親，也未見黃牛霸站櫃台旁，再走到三樓報名，筆試官黃小姐還是很溫柔的安撫她要慢慢的聽好，看清題目，終於內人以85分的超低通過筆試，她高興的直奔路考場，而黃小姐卻不惜金軀的追到外面勸內人，11點場不要考，要先休息才能緩和緊張，午休時間再練習，你們路程較遠，才不會多跑一趟，內人也很聽話的休息、吃飯，再練習路考。

下午二點路考（對不起，我老花眼，看不清他名牌的名字）也是很和悅的先向大家解說後再路考，我親睹了另外2位小姐，因緊張而未通過前段7秒鐘的路試。路考官很親切的安撫她們，並幫忙把機車先牽直再考，內人也很幸運的通過路考，讓我180度的改變了對監理官員的印象，我所在乎的，並不是內人是否過關，而是監理官員變了。

本人45年8月2日生，只有國中畢業，民國63年在當時的員林監理站考機車駕照，69年在臺中大肚山考職大客所遇到的監理官員，很多都像刻板的面孔，軍中教育班長的口氣，監理黃牛霸佔櫃台旁的景象，現在不見了，也許前面所述局長您本人，還是您的親友也經歷過，要不是這次陪內人前往彰化監理站，我已對監理站30多年沒好印象了，這些改變，可能是該退休的已退休，目前在吳局長您英明的領導下改變了，變成了親民、愛民、便民機關，我想全國各區的監理單位也像彰化監理站一樣變了，謝謝您 吳局長，我特地的向黃小姐要了一張明信片，要表達平民的心聲，而黃小姐卻不嬌的說，這是她們應該做的沒什麼，可是**以前的官員們做不到，您們做到了，百姓也看到了**，我跟內人都是出自內心的感謝，感謝交通部公路總局、彰化監理站各級官員，感謝黃美惠小姐、辛苦的路考官，我們衷心的感謝各級長官，謝謝您們。

祝福各位長官 心想事成 身體健康

心聲吐露人 林○璋 報考感恩人 陳○華 敬上

中華民國101年8月3日

（為尊重來信者，本文原文照登）

附件二：精選感動服務小故事

原來轉個彎~為民服務很簡單

一位高齡 83 歲的林澤樓老先生，將一台 47 年骨董重型機車，從鳳山託運至彰化，委託機車行至本站辦理重新領牌手續。

因過戶書上登載車牌號碼為 5 碼，與機車之車牌號碼不符，翻遍本站車籍資料室，並再次函詢原換、領牌監理機關，歷時 1 個多月，仍舊查無該車原始車籍資料，站長一句：「別人不受理，並不代我們也不能受理。」，開啟了內部協商大門。

在顧及民眾權益下，內部協商一致同意由車主切結，解決車牌不符問題，並以實車檢驗方式，讓骨董機車得以完成領牌手續。

自本案消息曝光後，各大媒體爭相報導，我們才知道，原來那部骨董機車養活林老先生一家十口，機車就像他的生命，二十幾年來，機車因未換牌而無法正常騎乘上路，是彰化監理站實現他領牌的心願。

依法行政是每個公務員的職責，在不違背法令的原則下，只要多一點「關心、貼心、創新及同理心」，即使是平凡無奇的例行工作，都能創造令人感動的美好時刻。

撰稿人 陳芊羽



機車考照不是夢~美夢成真來輔導

一位殷實老農在筆試室外觀望一上午，筆試室主考人員黃美惠上前詢問，得知老農想要考機車駕照，但因識字不多而卻步。

黃美惠小姐得知後，主動告知彰化監理站每週三下午開辦『美夢成真』機車考照免費輔導，因上課時段老農沒空，但黃美惠說沒關係，只要每日考完筆試的空檔都可以來監理站，她很樂意輔導。

歷時近 5 個月，在老農勤奮不懈及黃小姐熱心輔導下，徐姓老農終於考上駕照，看他那泛紅的眼眶、粗糙的手、顫抖的從鄭芳田站長手中拿到駕照那一刻，開心、激動及滿懷感激的心情全寫在臉上，並再三以 90 度鞠躬感謝黃美惠小姐的幫助。



一般新住民及不識字民眾對於電腦操作心生恐懼，本站黃美惠小姐視民如親，以對待家人的同理心來服務民眾，這份平凡的『同理心，監理情』的服務熱誠，使很多新住民及不字民眾皆能順利考取機車駕照。

撰稿人 洪春長

附件三： 彰化監理站自製行銷影片精選



You
Tube

彰化監理站



5:54

彰化監理站普通重型機車路考評分標準解說.wmv HD

影片提供者: chhun449 · 7 個月以前 · 觀看次數: 2,308 次
彰化監理站為協助駕照, 熟悉監理站機車路考場地及各考驗項目評分標準, 特拍攝實地路考影片, 配合公路視屏原有解說配音, 製作適合彰化 ...



1:59

小資女孩考駕照(路考篇).mpg HD

影片提供者: chhun449 · 7 個月以前 · 觀看次數: 1,494 次
誰的阿婆, 不辭辛勞的載她來考駕照, 希望她能順利考取, 彰化監理站為了使青年學子熟悉駕照考驗的程序, 特別製作一系列機車考照的宣 ...



5:43

交通違規救濟大變革宣導影片.mpg HD

影片提供者: chhun449 · 1 月 以前 · 觀看次數: 69 次
(被開紅單)之後, 如有疑問可向處罰機關提出陳述意見, 而對於監理所站所作的裁決不服, 以往是向地方法院交通法庭聲明異議, 但從101年9 ...



14:01

彰化監理鐵馬隊100年5月7日踩動清淨家園環保之旅 HD

影片提供者: chhun449 · 1 年 以前 · 觀看次數: 137 次
要健康、要清淨、要活力, 彰化監理鐵馬隊為了響應政府清淨家園全民運動, 特別結合社區及風景區志工共同參與維護社區環境清潔工作, 於 ...



5:04

大眾運輸有卡就通.wmv HD

影片提供者: chhun449 · 3 個月以前 · 觀看次數: 92 次
享有折扣優惠, 請搭乘鐵道多加利用, 彰化監理站關心您, ... chhun 449 ...
彰化監理站, 悠遊卡, 台灣通, 大眾運輸, 高捷卡, ETC ...



4:23

車輛檢驗簡訊通知服務 HD

影片提供者: chhun449 · 5 個月以前 · 觀看次數: 96 次
站寄發之車輛逾期檢驗罰款通知單, 一時無償難消, 專程到監理站咆哮, 經過監理站淡定味的說明....., 結果如何?請繼續看下去 ...



4:30

交通罰款分期麻也通宣導短片.wmv HD

影片提供者: chhun449 · 6 個月以前 · 觀看次數: 237 次
可是....., 到底志明要怎樣想辦法?他要怎樣解決這件事?請繼續看下去, ...
chhun 449 ... 彰化監理站, 超速罰單, 分期付款, 宣導短片 ...

附件四：101 年線上服務項目比較統計表

序號	線上服務項目	101 年件數	100 年件數	成長率%
1	您揪團、我服務	7,144	5,558	28.5%
2	職業小客車免費考照輔導	4,770	1,706	179.6%
3	免費機車考照輔導	6,245	3,041	105.4%
4	假日門市小型車考照(NEW)	5,246	-	100%
5	違規申訴進度線上查詢	835	951	-12.2%
6	窗口代辦人數瀏覽系統	1,164	1,053	10.5%
7	監理業務查詢(NEW)	11,297	-	100%
8	小自客車選號號牌瀏覽	488,452	438,132	11.5%
9	網路標售號牌競標次數	1,157	672	72.2%
10	機車練習場雲端指南(NEW)	3058	-	100%
11	代檢廠雲端指南(NEW)	751	-	100%
12	駕訓班雲端指南(NEW)	1,333	-	100%
13	體檢醫院雲端指南(NEW)	1,371	-	100%
14	身心障礙服務專區(NEW)	1,735	-	100%
15	學車何處去	1,024	1,178	-13.1%
16	體檢何處去	478	642	-25.5%
17	考照報名時間	879	747	17.7%
18	汽車路考報名	8	2	300%
19	駕照筆試模擬考	1743	-	100%
20	貼心小叮嚀(NEW)	1,662	-	100%
21	表單下載(NEW)	2,971	-	100%
22	住居所地址申請	2,033	1,984	2.5%
23	小自客車號牌網路選號	13,299	12,381	7.4%
24	道安講習延期申請	10	7	42.9%
25	運輸業通行證申請	5	13	-61.5%
26	汽車運輸業申請增車	812	796	2.0%
27	網路轉帳繳納違規罰款	7,775	8,673	-10.4%
28	網路轉帳繳納汽車燃料費	9,100	8,623	5.5%
29	QR Code 專區(NEW)	914	-	100%
30	影音專區(NEW)	11,839	-	100%
31	FB 粉絲專頁(NEW)	240	-	100%

32	我的 E 政府表單下載及線上申辦(NEW)	416	-	100%
	合計	589,766	486,159	21.3%

附件五：彰化監理站提升服務品質執行計畫

一、依據：

- (一)行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- (二)交通部提升服務品質實施計畫。
- (三)交通部公路總局 101 年 12 月 12 日路秘研字第 1011008772 號函「交通部公路總局提升服務品質執行計畫」。
- (四)交通部公路總局臺中區監理所 102 年 1 月 3 日中監秘字第 1021000005 號函「交通部公路總局臺中區監理所提升服務品質執行計畫」。

二、總體目標：

- (一)持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- (二)促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- (三)整合服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升交通服務品質。

三、實施對象：本站各股。

四、計畫內容：

構面(一)優質便民服務：

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
一、服務流程 (一)服務流程便捷性	1. 單一窗口全功能服務	1. 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。	持續辦理	各股
	2. 申辦案件流程簡化程度	2.1 民眾申辦時間縮短，如平均 5 件不逾 3 分鐘者。 2.2 落實走動式服務，午休尖峰時段，調整員工值班時間（延後或縮短午休時間），俾配置較多人力服務，以維持服務人力符合所有窗口需求數之比例。 2.3 增加線上可申請之案件種類及減化申辦程序，以達減少申辦	持續辦理	各股

<p>(二)服務流程透明程度</p>	<p>3.1 申辦人檢附書表簡化程度</p> <p>3.2 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率</p> <p>1. 案件處理流程查詢公開程度</p> <p>2. 提供案件查詢管道種類</p> <p>3. 提供案件主動通知及確認功能</p>	<p>案件核章數。</p> <p>3.1.1 減少申辦人檢附之各類紙本、書表、證件。</p> <p>3.1.2 提供1次補件告知單，以減少申請人補件次數。</p> <p>3.2.1 使用跨機關電子閘門認證辦理案件。</p> <p>3.2.2 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長比例增加。</p> <p>1.1 清楚標示申辦案件(服務項目)作業時程，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>1.2 清楚標示申辦案件(服務項目)所需費用。</p> <p>1.3 清楚標示申辦案件(服務項目)所需書表及附繳書證。</p> <p>1.4 申辦案件作業時間符合所訂時限。</p> <p>2. 申辦案件(服務項目)提供現場、電話、傳真、網路及其他方式(如PDA等)查詢。</p> <p>3.1 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息(如簽收單及回條等);處理案件若超過標準作業時間會主動告知申請人。</p> <p>3.2 查詢回應時間縮短。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>各股</p> <p>各股</p> <p>各股</p>
<p>二、機關形象 (一)服務場所便利性</p>	<p>1. 機關洽公環境滿意度</p> <p>2. 機關服務設施妥適完備</p>	<p>1.1 環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。</p> <p>1.2 服務窗口、服務項目、服務時間、作業時程、所需費用、書表及附繳書證、服務等候時間、服務人員佩戴識別證、服務台、櫃檯之工作人員名牌、櫃檯標示代理窗口(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。</p> <p>1.3 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。</p> <p>2.1 櫃台、自動服務機具(如自動櫃員機、補摺機等)、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室、設置導盲系統等)。</p> <p>2.2 各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並符合需求。</p> <p>2.3 服務台、書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、老花眼鏡、書報雜誌、諮商(陳述)室;宣導資料等。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>各股</p> <p>各股</p>

<p>(二)服務行為友善性與專業性</p>	<p>1. 洽公服務禮儀滿意度</p> <p>2. 電話禮貌測試績效</p> <p>3. 服務人員問題回應正確率</p>	<p>1.1 工作人員服務態度和藹，答詢詳盡，態度良好。</p> <p>1.2 洽公服務禮儀，亦即機關人員(或志工)於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。</p> <p>1.3 定期辦理服務禮儀訓練。</p> <p>2. 定期辦理電話禮貌測試，並有紀錄資料及辦理電話禮貌訓練，本項依據政府服務品質獎「電話禮貌測試量表」評分。</p> <p>3.1 「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識(含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度。</p> <p>3.2 承辦人員及服務人員主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，提供「1次告知」服務，避免民眾來回補件情形。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>各股</p> <p>各股</p> <p>各股</p>
<p>(三)服務行銷有效性</p>	<p>促進民眾瞭解施政及服務內容績效</p>	<p>1. 加強對外施政宣導場次及成長率(如社區、電台、學校、機關、大型活動等)。</p> <p>2. 各機關、學校團體至本單位參訪各項施政措施及服務內容或本單位至外機關參訪交流等。</p> <p>3. 本單位服務設施歡迎民眾利用(如加水、打氣、換燈泡、機車直線練習場)，並能紀錄統計次數及成長率。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>各股</p>
<p>三、顧客關係</p> <p>(一)民眾滿意度</p> <p>(二)民眾意見處理有效性</p>	<p>1. 服務滿意度趨勢分析及檢討</p> <p>2. 服務滿意度成長率</p> <p>1. 設有民眾意見處理機制</p> <p>2. 民眾意見處理滿意度成長率</p>	<p>1.1 定期辦理服務滿意度調查，並提出改善服務措施，且有執行績效。</p> <p>1.2 未進行服務滿意度調查，改以自我檢討方式，提出改善服務措施，且有執行績效。</p> <p>2. 建立服務滿意度追蹤回饋制，達成服務滿意度較去年提升5%的目標。</p> <p>1.1 訂定民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，且定期進行檢討，並提供協談諮商服務。</p> <p>1.2 廣開民眾建言管道，普設網路建議信箱、首長信箱及學員意見信箱，以方便民眾提供建言，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <p>2.1 回復民眾抱怨(人民陳情)案件，加以追蹤(如檢附處理情形調查表或請陳情人上網站填答滿意度調查表)，確定民眾抱怨事項已獲得改善。</p>	<p>每半年辦理</p> <p>每年年初</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>各股</p> <p>各股</p> <p>各股</p> <p>各股</p>

		2.2 定期辦理民眾意見處理滿意度問卷調查與分析，據以提出改善措施。		
--	--	------------------------------------	--	--

構面(二)資訊流通服務：

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
一、強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權 (一)資訊公開適切性	1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站	1.1 針對一般民眾需求，機關網頁是否提供下列服務：機關願景及所屬單位業務介紹與相關法令；機關最新消息、公告事項或活動；主管業務常見問答集 (FAQ)；機關服務時間、地點、聯絡電話、傳真或電子郵件信箱；民眾如何取得服務之資訊 (包括申辦須知、作業時限、為民服務白皮書)；設置電子民意信箱 (或首長信箱) 處理民眾抱怨案件；提供電子信箱民眾抱怨案件之處理規定 (如已包含在人民陳情案件處理相關規定，以該規定為主)；提供申請書表下載或列印功能；提供民意論壇；提供線上互動、導覽功能、使用說明或範例或機關網頁內容蒐尋功能。 1.2 針對兒童需求，設置兒童網頁。 1.3 因應業務特性，設置外文網頁。	每季更新	各股
	2. 服務措施及出版品資訊周知度	2.1 機關文宣品 (如宣導手冊、為民服務白皮書) 及出版品。 2.2 公開機關服務措施、及其他重要資訊項目達1種以上。 2.3 網站 (頁) 通過無障礙檢測，並取得認證標章。	每年8月	各股
(二)資訊內容有效性	1. 資訊內容正確程度	1.1 網站資訊內容每日更新。 1.2 網站資訊內容正確率。	持續辦理	各股
	2. 資訊連結正確度	2.1 網站資訊定期檢視超連結、標示引用之他人資料出處或版權。	持續辦理	各股

(三)資訊檢索完整性	1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例	2.2 網站資訊連結正確率 1.1 機關網頁與我的 e 政府、電子化政府入口網連結及維護,並提供主題、施政與服務 3 種分類檢索。 1.2 機關網站資訊標示符合分類檢索規範。	持續辦理	各股
(四)資訊檢索便捷性	2. 檢索服務便捷度	2.1 檢索及互動功能簡單易用。 2.2 提供 2 種以上進階檢索功能。	持續辦理	各股
二、線上服務及電子參與				
(一)線上服務量能擴展性	1. 線上服務項目成長率	1.1 提供線上申辦項目數及件數之成長率。 1.2 提供線上服務應注意使用者隱私權保護措施,並建立隱私權侵害處理機制。	每季辦理	各股
	2. 線上服務推廣績效	2.1 能透過推廣使民眾知悉線上服務訊息。 2.2 定期蒐集民眾對線上服務的需求及回應情形。	持續辦理	各股
	3. 民眾使用線上服務案件數成長率	3.1 使用線上申辦案件數及成長率。 3.2 線上申辦案件品質(含提供電子表單下載正確性、申辦網站連結正確性)及滿意度成長率。	每季辦理	各股
	4. 電子表單簡化績效	4.1 提出電子表單簡化建議或執行。 4.2 對電子表單進行管理及維護改善。	持續辦理	各股
(二)電子參與多樣性	增加電子參與程度及回應機制	1. 提供民眾意見反映區(留言板)。 2. 提供民眾討論或專業論壇。 3. 提供網路投票、民意調查 Web2.0 電子參與(如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡)服務。	持續辦理	各股

構面(三)創新加值服務：

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
------	------	------	------	------

創新(意)服務情形	1. 有價值的創新服務	<p>1.1 服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務、行動監理車等作法。</p> <p>1.2 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法。</p> <p>1.3 服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。</p> <p>1.4 其他創意服務項目：如利用資訊科技推動網路繳/付款服務等服務方法之創新。</p> <p>1.5 服務流程簡化：如加強申辦資訊及流程完整公開，檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法，節省民眾程序、時間、金錢及其他成本，使其獲得生活便利性。</p> <p>1.6 考量使用該項創意服務之人數及受益程度與所需成本相當。</p> <p>1.7 若不符合成本效益，但仍在政府策略的前提下，做為該項服務的例外原則。</p>	持續辦理	各股
	2. 創新服務標竿學習效益	<p>2.1 創意的服務措施成為機關標準服務作業流程。</p> <p>2.2 創意服務措施持續檢討改善。</p> <p>2.3 提出具有標竿學習效益之創新服務。</p> <p>2.4 創新服務提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。</p>	09・30（每年）	各股
	3. 組織內部創新機制及運作情形	<p>3.1 讓組織內部創新機制及運作成為機關產生創新服務之關鍵所在。</p> <p>3.2 機關應詳述內部創新機制之建立與運作情形並持續性運作，</p>	持續辦理	各股

五、實施步驟：

- (一)本站依據行政院頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」、「交通部提升服務品質實施計畫」、公路總局「提升服務品質執行計畫」及臺中區監理所「提升服務品質執行計畫」訂定執行計畫，並據以辦理。
- (二)除本執行計畫所列之3大構面、6項策略、31項方法外，本站執行計畫依所管業務特性訂定執行計畫，包含依據、總體目標、實施對象、計畫內容（以列表方式）、實施步驟及績效評估等。
- (三)研訂執行計畫應檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，提出年度預定進行之重點工作。

六、績效評估：

- (一)依據「臺中區監理所推行為民服務工作考核與獎懲要點」，為民服務考核小組將定期及不定期（每半年1次）實地查核本站服務品質推動及執行情形。
- (二)臺中區監理所依據公路總局年度分配名額推薦轄站參加公路總局評審。
- (三)臺中區監理所成立提升服務品質工作小組，將加強辦理平時測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，作為年度服務績效之評審依據。
- (四)本計畫推動期程自102年1月至105年12月，以4年為期，如有未盡事宜，將視整體計畫執行情形隨時檢討與修正，並得依實際需要另行補充規定。



附件六：彰化監理站基本業務 Q&A 題庫

一、車輛如暫不使用，應如何辦理？
答：應將車牌、行照繳回監理機關，辦理停駛、繳銷或報廢，避免稅費計徵。
二、個人名義之車輛辦理報廢應準備那些文件或資料？
答：車主身分證、印章、行車執照、原新領牌照登記書車主聯、號牌。
三、增設車(駕)籍住居所或就業處所地址應準備哪些證件？
答：車主身分證、行照、印章，駕籍地址增設應另附駕照。
四、換駕照時應備之文件？
答：國民身分證、原領之駕駛執照、1 吋半身照片 1 張。
五、年滿 16 歲可否考領機車駕駛執照？
答：未滿 16 歲者，不可以考領任何類型的機車駕駛執照。
六、不服交通違規案件裁決，應於接到裁決書幾日內，向地方法院提出訴訟？
答：30 日內。
七、機車是否需要繳納牌照稅？
答：機車排氣量 151cc 以上才需要繳納使用牌照稅。
八、各機關、學校、團體及公司行號申請揪團到府服務有何條件？
答：揪團監理業務達 20 件以上。
九、辦理車輛失竊註銷、報廢、繳銷登記後，如何申請退還溢繳之燃料費？
答：可臨櫃領取退費憑單，未臨櫃辦理者，監理站也會主動掛號郵寄予車主。
十、自用車使用牌照稅及汽車燃料使用費是什麼時候開徵？
答：使用牌照稅於每年 4 月、汽車燃料使用費於每年 7 月 1 次徵收。
十一、假日門市服務時間？
答：每月第三週的週六上午。
十二、美夢成真機車考照免費輔導上課時間？
答：每星期三下午 3 點 30 分。
十三、假日門市服務項目有那些？
答：汽、機車考照、駕照定期換照、車駕籍住居所、就業處所地址申請等。
十四、那些人可以申請職業小型車考照免費輔導？
答：中低收入戶、身心障礙人士、待業或失業朋友。
十五、違規停車被拖吊，罰單可在領車的拖吊場繳納嗎？
答：可以在彰化市、員林拖吊場繳納。



因為有愛 監理無礙

