

第一屆政府服務品質獎  
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

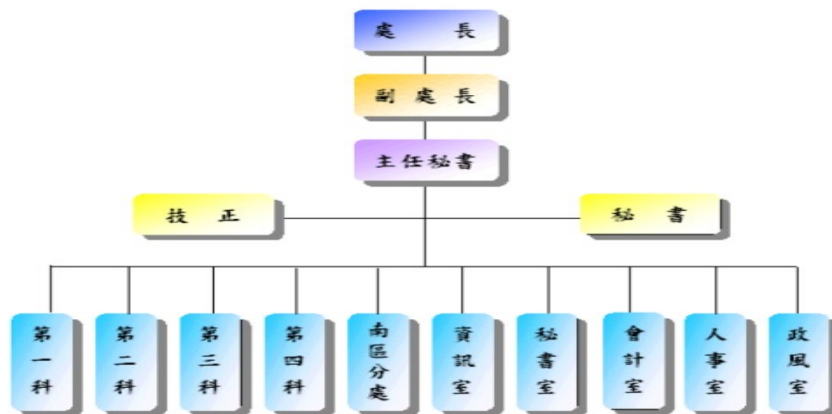
高雄市監理處

中華民國 97 年 11 月

## 基本資料

機關名稱	高雄市監理處	首長	廖金得	職稱	處長
機關地址	高雄市楠梓區德民路 71 號				
機關網址	<a href="http://mvdsl.kcg.gov.tw/">http://mvdsl.kcg.gov.tw/</a>				
預算員額	編制人員：175 人；約聘僱人員：35 人；共計：210 人				
總預算	3 億 2,623 萬 7 千元				
聯絡人	曾雅玲	職稱	科員	電話	07-3613161 分機 249
E-mail 位址	yaling@kcg.gov.tw			傳真	07-3619367

### 機關組織圖



註：如有附屬機關，請一併列出。

## 壹、為民服務業務現況簡介

### 一、服務理念

本處成立於民國 69 年 7 月 1 日，主要業務職掌為辦理車輛檢驗、駕駛人考驗、牌照管理、駕駛執照管理、交通稽查、交通安全教育、汽車運輸業督導及汽車燃料使用費等有關事項，業務眾多且包羅萬象，成立迄今近 30 年，服務市民超過 1,300 萬人次。多年來，我們持續受到民眾及上級機關多方的肯定與支持，讓我們得以精進為民服務工作，建立良好口碑。但是，也曾經接獲不少的抱怨與不滿，對我們而言，受到肯定是應該的，無須沾沾自喜，受到抱怨時，雖然心中難免有所起伏，但是，在這些負面聲浪中，我們並不感到挫折與氣惱，因為俗話說的好：「嫌貨才是買貨人」，所以這些聲音我們不僅聽見了，而且用心聽、聽進心坎裡，化阻力為助力、虛心檢討改進，變成我們進步的原動力，以帶給民眾更貼心、精緻的服務。

本處係第一線為民服務機關，每天與民眾進行無距離的面對面溝通，提供其最需要與迫切的服務，由於業務屬性關係，民眾至本處洽辦業務，大多為辦理換發行照、駕照、車輛過戶、變更登記或是繳納稅費……等，皆需繳交費用，而非像一些社會福利機構，給予津貼補助，在民眾內心價值觀衡量下，民眾對本處的觀感已居於劣勢，如此一來，如何讓民眾感到滿意，從 A-到 A 再到 A+，更是一大艱難課題。首先，我們對洽公環境進行美綠化，讓民眾從一進門開始，就保持良好的心情，再塑造舒適的洽公空間、由專人引導辦件，提供親切且快速的服務，並檢討相關作業流程，積極簡化作業程序，最後，再從點、線、面等不同方向思考，將服務層面提升，即結合私人企業或其他機關，提供民眾全方位便捷服務，方便民眾就近選擇服務據點，輕鬆辦理公路監理業務。

因應時代的快速變遷，我們也深切考量民眾立場，不斷的推陳出新，配合資訊科技，研發創新各項便民措施，包括：與戶政、稅捐機關進行跨機關「三合一」服務、舉辦假日機車考照、委託代檢廠換發行照、委託超商代收汽燃費……等，各項便民措施皆以使命與願景為最高服務宗旨，我們的使命是「提供全方位便捷服務、確保民眾行車安全」，我們的願景是

「安全、可靠、效率、創新」。從「車」到「人」，從「駕駛人」至「用路人」，將服務範圍推展延伸，以安全可靠的服務，讓民眾對本處深具「三信心」，即為信任、信賴、信服，並積極落實知識管理效能，以效率創新的理念，建立優質的服務人員及服務團隊，提供最迅速、正確、便捷的公路監理服務。另外，公路監理業務除對個人的生命財產有著密不可分的關係外，在社會國家層面，不論是行車秩序或是交通安全管理，對我們而言，更有責無旁貸的責任與使命，因此，全體同仁皆秉持主動熱忱的服務精神，全心投入，竭誠符合民眾需求，使本處成為民眾最信任與最有效率的政府機關之一，並期許自己能先一步達到民眾所需，為民眾做出最大貢獻。

## 二、優質服務

### (一)網路預約真輕鬆!【附件一-(一)】

1. 民眾至政府機關洽公時，常因辦件人數過多、排隊等候時間過久、流程作業繁複等因素影響，無法順利完成申辦作業，心生不滿，對政府機關產生隔閡、視為畏途。而本處每年受理民眾申辦汽、機車牌照業務約 48 萬件，數量龐大且繁雜，為澈底改變傳統臨櫃申辦時間過度集中、候件時間過長等缺失，由同仁自行研發網路預約掛號系統，期以有效減少民眾候件時間，迅速完成申辦業務。

2. 只要透過網際網路，進入掛號系統預約申辦種類及時間，系統將會貼心地自動回函提醒確認，民眾只要依事前所預約的時間前往本處，即可於專屬櫃檯，由專人即時辦理，免排隊等候叫號。目前開放預約申請的項目有：

1. 汽(機)車行照換發。2. 汽(機)車行照補發。3. 汽(機)車牌照登記書補發。4. 汽(機)車報廢登記。5. 汽(機)車牌照繳銷、註銷、吊銷登記。6. 汽(機)車車主名稱、地址變更登記等。

3. 本項服務措施不僅跨越時間與空間的限制，提升服務品質外，對內部同仁而言，亦可有效紓解來客尖峰時段，減輕櫃檯承辦壓力，以提供更完善的顧客服務；對外部顧客而言，基於民眾立場，提供客製化服務，全新打造專屬且即時的申辦程序，以符合其便利性與經濟效益，本措施不但以全新的思慮模式，帶給民眾全新的感受外，更為全國各公路監理機關首創。

97年截至10月底止，已受理申請93件。

### (二)24小時服務不打烊!【附件一-(二)】

1. 為便利民眾就近換發行照及駕照，與統一、萊爾富等超商相結合，委託其全國6000多家門市據點，代收駕(行)照費用，有效延伸服務據點，提升服務品質，97年截至10月底止，計受理超商換發行照7,163件、駕照6,343件，合計13,506件，金額達640萬9,800元。

2. 目前民眾繳納汽燃費管道，除以語音、網路繳費外，近來更委託超商代收，民眾可於7月份開徵期間，直接至統一、全家、OK、萊爾富、福客多等5大便利商店繳納，而為精益求精，考量部份民眾因忙碌或繳費通知單遺失，無法按期繳費，於97年4月2日開辦超商代收汽燃費逾期罰鍰及強制險罰鍰等多項服務，透過萊爾富超商Life-ET及7-ELEVEN ibon多媒體機，民眾可隨時查詢繳費情形，第一時間處理，避免欠越久罰越高的情形產生，不再受限於時空、地點，全年24小時均可繳費，便利性大大提昇，服務更全面性。經統計97年截至10月底止，利用超商及代檢單位繳納汽燃費，多達9萬8,078件，金額為5億3,207萬0,281元。

3. 委託超商辦理換發駕(行)照及繳納汽燃費等項目，在內部效益部分，可有效降低行政成本、減少人為疏失、即時銷案、提高行政效能。就外部效益而言，節省民眾勞碌奔波所耗費之交通成本及寶貴時間成本，並發揮超商24小時全年無休、據點密集遍布鄰里社區特性，提供各階層市民便利、不打烊的公路監理服務，創造民眾、超商、政府三贏局面。

### (三)辦件管道多元化!

為方便民眾就近辦理各項公路監理業務，利用資訊科技搭配便民服務據點，開闢多元化辦件管道，讓民眾隨時隨地依自身需求，選擇最合適的方式辦件，多元管道申辦方式主要有：

1. 通信辦理：借重郵局服務，免除民眾往返奔波及上班請假之困擾，開辦汽(機)車駕照換補及異動登記、汽(機)車行照換補及異動登記、動產擔保交易設定及註銷、繳納罰鍰等項目通信辦理，以服務無法親至本處洽公民

眾需求，97年截至10月底止，計受理3萬7,924件。

2. 網路申辦：利用自然人憑證，進入電子公路監理網站(www.mvdis.gov.tw)，於公路監理業務項目下，選擇所欲申辦業務，繳費成功後，本處將於7日內以掛號郵件寄發，讓民眾享受在家不出門也能悠閒的辦件，目前本處利用電子公路監理網站提供民眾申辦項目共計35項，97年截至10月底止，計受理4,652件。

3. 委託代檢單位：本市代檢單位遍布11個行政區，有鑑於其分布地點廣泛，委託其換發行照、代收違反強制汽車責任保險罰鍰、汽燃費、汽燃費罰鍰及滯納金及交通違規罰鍰等，一處掛號，一次搞定，民眾可立即享受驗車、換照、繳費、繳款等多功能貼心服務，無須再往返監理機關辦理，服務範圍再延伸。

#### (四)遠距視訊全都錄！

1. 以往民眾辦理車輛定檢時，皆前往公路監理機關辦理，近年來由於本處陸續開放委託代檢業務，民眾大多就近至代檢單位驗車，依97年10月底車輛總檢驗數來看，委託代檢單位定期檢驗車輛數達38萬4,028輛，約佔本市檢驗率92%，面對此轉變，本處也改變角度，轉而加強對代檢單位的稽核工作，因為代檢單位在彼此相互競爭立場下，較易有驗車不確實、檢驗馬虎等情形產生，而一時的草率、疏忽，讓不安全的車輛上路，可能危及本身甚至他人的生命財產安全，造成無法挽回的悲劇。

2. 為確實保障民眾行車安全、提升委託汽車代檢單位服務品質，於本市30家代檢單位裝設車輛檢驗數位化攝錄影系統與遠距視訊系統，每條檢驗線皆設有一套遠端監控系統，並要求大、小型車檢驗線應備有4個攝錄影鏡頭、檢驗數據能在螢幕顯示且能在網際網路提供遠端電腦上網瀏覽、螢幕各自獨立顯示、影像數據同步、攝影影像之數據應儲存於電腦備查、攝錄影畫面不得中斷等，俾利隨時線上瀏覽稽核，使檢驗過程完全公開、透明化。

3. 本處並由專人不定期透過網路查看各代檢單位驗車實況，查看重點包括：檢驗數據是否合理、檢驗過程、檢驗人員驗車操作情形、影像是否清

晰、日期、時間是否完整等，網路查核時，若發現檢驗員驗車動作、受檢車輛檢驗數值或其他認為不合理驗車狀況時，將隨即進行現場查核工作，以有效落實車輛檢驗安全性，97年截至10月底止，總計辦理遠距視訊稽核804家次。

#### (五)假日考照足咁心!【附件一-(三)】

1. 為擴大大便民服務，於每月第3個週日上午時段辦理假日機車考照服務，以滿足因上班、上課之限制，無法於正常上班日參加機車駕照考驗民眾需求。而同仁也自願犧牲假期，每月由主管、同仁約計10人，組成跨科室服務團隊，堅持服務品質不打折，保持一貫的服務水準，作好為民服務工作。

2. 另外，在考驗的過程中，處處提供便利且貼心服務，例如：駕照考驗筆試全面電腦化，採隨到隨考方式，並特別提供機車考前練習場，方便考生於筆試結束後充分練習，增加信心、疏解緊張情緒，而主考人員在考前不僅會適時的提醒考生應注意事項，並在考驗場地中，實地輔導考生駕駛要領，練習「直線平衡」等測試，使考生有十足的信心應考，提升考照及格率。

3. 97年截至10月底止，計受理民眾報考785人、及格620人、合格率为79%，執行績效有目共睹，尤其是民眾對本處提供如此親切、便捷、完善的服務，有效免除其上課、上班請假之困擾，多有讚譽，96年12月2日並有民眾mail本處服務信箱，表達感謝之意，信中並提及對本處服務人員親切有禮之態度，感到印象深刻，而97年7月25日、8月9日亦接獲民眾mail至市長信箱，為本處同仁加油打氣，對認為本處同仁的表現足堪為市府員工之表率。

#### (六)再次通知體貼您!

1. 為保障車輛行駛安全、維護用路人權益，民眾應依行照上規定之檢驗日期，於前、後1個月內辦理定期檢驗，由於部分民眾常因工作忙碌，而疏於檢視行照上定期檢驗日期，造成車輛已逾檢驗日期而未辦理檢驗，導至

逾期罰鍰產生。

2. 為有效提醒民眾辦理驗車，本處於各汽車指定檢驗日期前 1 個月，以明信片寄發車輛檢驗服務單，事先提醒民眾檢驗期限，並請其注意汽燃費及交通違規等案件是否結清，俾利順利完成定期檢驗。97 年截至 10 月底，計寄發檢驗服務單 34 萬 1,959 件。

3. 另外，針對民眾反映未收到檢驗服務單者，除於下次檢驗時以電話追蹤郵送情形外，在檢驗限期前 10 天，對已寄發檢驗服務單卻仍未到檢之車輛，再次寄發車輛檢驗服務單，貼心的 2 次提醒，溫暖民眾的心，97 年截至 10 月底，計再次寄發檢驗服務單 16 萬 0,648 件。本項措施係自 96 年開辦，若將 96 年逾檢違規汽車數 2 萬 0,220 輛次與 95 年逾檢違規汽車數 2 萬 9,774 輛次相比，減少了 9,554 件，顯見此項措施確能有效提醒民眾按期檢驗，避免逾期檢驗而受罰。

#### (七)電腦考照任你挑!

1. 外籍配偶或外籍朋友在考領駕照時，常為中文筆試感到困擾，現在，問題解決了，為加強輔導外籍人士駕照取得，本處設置電腦口試考照系統，外籍人士只要熟捻本國交通法規，一樣可以輕鬆考取汽、機車駕照，保障其用路安全。另外，考駕照不再是年青人的專利，對於不懂中文的年長者，也可以透過此系統，選擇熟悉的語言，用聽的也一樣可以考取駕照。

2. 目前汽、機車考照筆試部分，已全面採行電腦化，另為有效滿足台灣多元化的社會，幫助民眾「行」的權利，不因語言的隔閡有所限制，對原有電腦口試考照系統（包含國語、台語、客家語、英語、越南語）軟體，增加阿美族、日本、印尼、泰國、柬埔寨等共 10 種語言，以照顧不同族群需求，保障考照權益。

3. 97 年截至 10 月底止，服務考照人數計 3 萬 9,613 人次，尤其是對外籍配偶、原住民、外籍人士、不識字年長者等弱勢或少數族群，特別重視，於考場外再設置電腦口試考前練習區，方便其事先熟悉電腦操作，模擬考照程序，以順利取得駕照，此電腦口試考照系統更是目前公路監理機關最多元化之考照系統。



#### (八)號牌標售 e 指通!【附件一-(四)】

1. 96 年 8 月 7 日起開辦網路號牌公開標售，民眾不需出門洽公，只要擁有 1 台電腦和自然人憑證，動動手指，就可以在家悠閒的喝杯咖啡，聽著音樂，享受寧靜午後時光，彈指之間，就為自己的愛車選購喜歡的車牌號碼，過程輕鬆又簡單。

2. 比照坊間拍賣網站競標辦法，網路競標系統設有自動加價功能，民眾可事先設定競標最高接受金額，當其他人對同一號牌出價時，系統會依所設定的最高金額自動向上加價，最後，得以從容的多出對手 1000 元得標，不必擔心自己所喜愛的車牌號碼會被半路殺出的程咬金給標走。競標時間截止後，只要完成轉帳繳費，即可於次日至公路監理機關申領牌照，為自己的愛車掛上標得的好號牌，快樂平安的開車出門。

3. 開辦網路號牌公開標售作業，不但能減少民眾往返公路監理機關的時間與不便，更突破時間、空間之限制，利用電腦自動控管競標作業流程，免除民眾對號牌標售黑箱作業之疑慮，達到公平、公正、公開及透明化原則，有效提高行政效率，落實 e 化服務目標，97 計辦理 2 次網路號牌公開標售作業，總計標售 97 付號牌，金額為 44 萬 1,000 元，此車輛號牌網路競標作業系統亦為全國首創。

#### (九)安全查核有保障!

1. 近年來，重大意外交通事故頻傳，尤其是多起幼童專用車事故發生，更造成無數家庭的缺憾，本處為維護高雄市學生及學童乘車安全，針對全市幼童專用車及各級公私立學校戶外教學或畢業旅行所租用車輛，加強車輛安全查核工作，嚴格篩檢車輛狀況，有效維護幼童搭乘「上、下學乘坐車輛」安全。

2. 為配合學校上、下學或戶外教學時間，本處同仁經常於清晨 5、6 點即出外稽查，針對學童搭乘車輛進行安全查核，主要查核重點為包括：車輛檢驗是否為有效日期、執業駕駛人駕照資格是否符合、逃生設備、滅火器裝置情形等，期透過事前詳細檢查，讓學童多一份保障。

3. 97 年總計查核幼童專用車 386 輛次，租用營業大客車 1,060 輛次，顯見本處對學童乘車安全的重視，積極落實查核工作，有效保障本市 200 多家幼稚園學童及 97 所國中、小學學生之生命安全，大幅減少車輛意外事故之發生，執行績效位居各公路監理機關之首。

(十) 驗車安心 easy go! 【附件一-(五)】

1. 為便利民眾辦理車輛檢驗，與代檢單位相結合，除於汽車指定檢驗日期前 1 個月以明信片寄發檢驗服務單，提醒民眾就近辦理驗車外，並有效整合本處與各代檢單位資源，提供各項免費驗車服務。

2. 主要免費驗車服務包含：免費代客驗車服務、免費提供簡易維修工具、免費加水充氣站、免費車身標識(車號)噴漆服務、免費更換燈泡服務、提供完整的各式字規等多種服務措施，尤其代客驗車方面，適時由檢驗員協助民眾開車於檢驗線上進行測試，避免民眾因不熟悉驗車流程或測試設備操作，而無法順利通過檢測，造成危險意外。

3. 此措施開辦，不僅可落實車輛檢驗整體服務，並確實提升代檢單位及本處驗車服務品質，讓複雜的驗車程序變得輕鬆又自在，另可適時的觀察民眾愛車狀況，貼心的給予服務及提醒，確實維護車輛行駛安全，97 年截至 10 月底止，本市檢驗車輛計 41 萬 6,575 輛次，顯示服務層面及效益之廣大。

## 貳、提升為民服務品質績效

### 一、便民標準服務

#### (一) 機關形象

##### 1. 服務場所便利性

##### 1-1. 洽公環境適切程度

##### 1-1-1. 機關洽公環境滿意度

A. 於接近辦公大樓主要出入口附近，設置汽、機車免費停車場，計有汽車停車位 442 個，機車停車位 441 個，供洽公民眾停用。

【附件二-(一)】

B. 設置戶外休息區，栽種各式花卉、盆栽，提供民眾辦件時等候休息，並設置同步叫號顯示器，方便民眾直接瞭解案件申辦情形。【附件二-(一)】

C. 出入口明顯設置服務導引標示牌，辦件大廳清楚標示服務項目(包括:標示牌、地面標線、申辦案件流程圖…等)，各樓層明顯處及電梯內均設有辦公位置說明。【附件二-(三)】

D. 各項引導標示清楚且易於辨識，同時加入雙語化，提供友善而高品質的雙語服務環境，每月並由機關內通過英檢之專業人員，定期檢視更新，隨時保持正確性。【附件二-(三)】

E. 整體規劃面對面的洽公櫃檯空間，提供柔和色澤燈光、充滿藝術氣息、展現海洋首都特色的辦件大廳，並提供書報茶水、擺設盆景及懸掛活動藝術畫等，突破政府機關辦公室刻板印象，民眾可享受坐在沙發上小憩，翻閱書報雜誌，等候領件的感覺。【附件二-(一)】

F. 每日上、下午固定時段播放輕音樂，以紓解同仁及民眾辦件緊張、焦慮情緒，營造優雅洽公氣氛；洽公大廳、走廊、廁所牆壁上擺放畫作，提供民眾舒適的洽公空間。

G. 設置「藝術長廊」，結合學校美術社及市府油畫社等機關團體，將其精彩的畫作懸掛於走廊兩側，吸引洽公民眾放慢腳步、佇足欣賞，增添藝術文化氣息。

H. 聯合服務中心提供愛心傘、老花眼鏡、代售電話卡等，以因應民眾不時之需，展現主動、熱忱、親切、快速的服務。【附件二-(三)】

I. 各窗口清楚標示承辦人姓名，值勤人員均佩戴識別證，與民

眾建立良好互動信任關係。【附件二-(三)】

J. 洽公大廳設置電腦觸控語音查詢機，除可查詢各項車、駕籍資訊外，並將各科室辦公位置及路線以 3D 立體動畫圖展現，方便民眾迅速掌握洽公動線。【附件二-(三)】

K. 運用「公路監理多媒體櫃台叫號系統」，有效整合電腦多媒體、網際網路及叫號系統，提供公平、精緻化的服務。另結合電視新聞及宣導短片，讓民眾在洽公候件時，能即時掌握時事、獲得正確公路監理資訊。【附件二-(三)】

L. 為方便語言屬性不同之外籍人士及不識字或 2 次以上筆試不及格民眾等弱勢族群應考，開發設置電腦口試考照系統，提供國語、台語、客家語、英語、越南語、日本、印尼、泰國、柬埔寨、阿美族等 10 種語言，因應多元化社會需求。

M. 體貼身心障礙、老弱行動不便者考照，南區分處特別將機車筆試室由 2 樓移至 1 樓，並設置考照專區，提供電腦口筆試練習機，方便弱勢民眾事先熟悉操作技巧，並由專人在旁協助輔導考照。

N. 於機車檢驗場、路考場及道安講習班設置電動遮陽(雨)棚，提供候車檢驗或參加機車路考民眾，免受日曬雨淋之苦。【附件二-(三)】

O. 訂定「高雄市監理處提昇辦公環境品質實施計畫」，成立「辦公環境品質推動小組」，定期辦理考評，應用 5S 環境品質管理理念，確實建立安全舒適的洽公環境，提昇工作效率、增進服務品質。【附件二-(二)】

P. 辦公環境場所、廁所，每日由專人維護檢查、清潔，並填寫檢查紀錄表，隨時保持廁所藝術、乾淨的水準。

Q. 為瞭解民眾對本處洽公環境之滿意度，作為往後推動更優質洽公環境之依據，97 年 8-10 月份分別辦理滿意度調查，調查結果分析得知，民眾對本處洽公環境整體滿意度高達 89.6%。【附件三-(三)】

R. 於民眾洽公出入頻繁之地點，設有 5 星級的廁所 6 間，但礙於經費不足，仍有 7 間老舊廁所無法整建，為全面性提供更優質的洽公環境，經過多次努力，終於在 97 年 9 月爭取到市府第

二預備金 394 萬餘元，得以進行整建工程，預計於 97 年 12 月完成發包，為整體環境品質再加分。【附件三-(四)】

S. 為有效維護洽公環境整潔，97 年申請多元就業開發方案計畫人員 12 名，協助各樓層清掃、浴廁清理、垃圾收集、花木修剪等清潔維護及美綠化工作，以塑造優質的洽公環境。【附件三-(四)】

## 1-2. 服務設施合宜程度

### 1-2-1. 機關服務設施妥適完備

A. 服務櫃檯高度符合人性化需求，方便民眾洽公書寫，拉近彼此距離，並採用公路監理多媒體自動叫號系統，維持公平、良好的服務秩序。【附件二-(三)】

B. 1 樓洽公大廳採用電動大門，方便民眾進出，另與楠梓衛生局合作，免費設置血壓機，於民眾辦件完畢後，主動進行測量服務，為民眾健康把關。【附件二-(三)】

C. 設置民眾個別洽談區，提供協談服務場所，洽公大廳及聯合服務中心並設有人性化書寫桌椅。【附件二-(三)】

D. 聯合服務中心備有書表填寫範例、各式文具、宣導資料、裝卸號牌工具、近視與老花眼鏡、輪椅、嬰兒車、影印機、傳真機等，提供洽公民眾使用。【附件二-(三)】

E. 各樓層設置公用電話及飲水機，均定期保養維護，飲水機旁並備有口袋杯，方便洽公民眾安心飲用。

F. 提供寬廣、公園化的停車空間，設置汽、機車免費停車位約 1,000 個，確保洽公停車空間無虞，並設置戶外休息區，放置休閒座椅，提供民眾於候件時放鬆心情。【附件二-(一)】

G. 設置各項無障礙設施，包括：斜坡道、電梯、愛心鈴、專用停車位、身障專用考驗車、機車駕照考驗練習專區、路考候考區等，各樓層並設有身障專用盥洗室，便利身心障礙人士使用。【附件二-(三)】

H. 洽公櫃檯除備有書表填寫範例及文具，提供民眾使用外，並特別設置壓克力立牌，放置宣導資料、小品文章、笑話及業務單頁說明……等，讓民眾於等候辦理件時，也能調劑身心。【附

件二-(三)】

I. 汽車各項異動登記除須查核稅費之作業項目外，其他項目均免填書表，97年截至10月底止，共計受理免填書表25萬3,379件。

J. 設置多元櫃檯，符合不同需求民眾洽公辦理，包括：設駕訓班服務台，便利駕訓班服務應考人、設保險服務台，方便民眾投保汽車強制責任險、設電腦觸控語音查詢機，隨時提供民眾查詢申辦案件所需證件、法令規定、洽公地點等服務。【附件二-(三)】

K. 網站提供中、英、日、越、泰、印、東等多種語言筆試題庫，方便民眾下載，另於筆試場外設置電腦(口)筆試練習機8台，方便參加筆試考驗民眾，於進場前先熟悉系統操作，有效減緩考生緊張情緒，提高報考及格率。【附件二-(三)】

L. 改變傳統考照作業方式，將汽機車電腦筆試系統軟體予以改善，民眾於筆試完畢交卷前，即可彈性更改答案，隨時重新檢視應答情形，充分保障考生權利。

M. 規劃普通重型機車路考練習場地，提供應考民眾於考前進行練習，以熟悉考驗技巧，紓解緊張情緒。【附件二-(三)】

N. 機車路考考試路線及評分標準講解內容，採MP3錄音方式播放，內容詳盡且標準一致，主考人員不須重複說明，有效節省考驗時間，提昇路考服務品質。

O. 大型車輛檢驗線上加裝電腦紅外線車高掃描系統，快速、正確、客觀的執行車輛高度檢測，並設置承重4.5噸，4柱型汽車頂車機，服務車主檢視汽車底盤及引擎號碼。

P. 車輛檢驗線上增設車輛尺寸輔助量測治具設備、LEICA A8手持式雷射測距儀，確保量測準確度，提高汽車檢驗公信力及便捷性。

Q. 自行研發全國首創之「系統當機監測排除程式」，對公路監理電腦系統定時執行檢測排除，若發現異常情形，將全自動重新啟動連線程式、自動排除異常，有效穩定系統品質，維護民眾洽公權益。

R. 因應上班族之需求，委託汽車代檢單位開放夜間(17-19時)

及週六驗車服務，方便民眾於下班時間就近辦理。

S. 駕照異動取票機增設閃光告示牌，有效、快速引導民眾抽取號碼單，協助其儘速完成洽辦案件。

T. 設飲料機 4 部，供民眾購買飲用；自助式照相機 2 台，滿足民眾考照、換照相片需求。【附件二-(三)】

U. 將各樓層燈具更換成省電節能 T5 燈管，共計 1,796 個，更換後可節省 40% 以上用電量、減少 114 公噸二氧化碳排放量，確實響應節能減碳政策，為地球環保盡一份心力。【附件二-(五)】

V. 成立「辦公環境品質推動小組」，成員由各科室主管組成，定期辦理考評，並對各項設施進行檢查與稽核，確保各項設施使用安全無虞。

W. 為瞭解民眾對本處服務設施之滿意度，依民眾觀點設置各項軟、硬體設施，以提供更舒適化及人性化設備，辦理滿意度調查，調查分析結果出爐，民眾對本處服務設施整體滿意度高達 88.4%。【附件三-(三)】

## 2. 服務行為友善性與專業性

### 2-1. 服務親和程度

#### 2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度

A. 實施主管走動式服務，由各科室主管穿著黃色背心，輪流排班至洽公大廳，快速引導民眾申辦案件，並配合志工人員，服務現場洽公民眾、解決民眾疑難問題。【附件二-(三)】

B. 本處招募志工途徑，大多發布新聞稿或經由同仁口耳相傳，徵詢具服務熱忱之民眾，加入志工團隊，由於本處地理位置偏僻，處於高雄市最北邊，距離市中心路途遙遠，較無法招募到優秀志工人員，為強化志工團隊之質與量，特別邀請近幾年本處退休同仁加入志工服務團隊，借重其專業素養，協助民眾洽公，服務品質再升級，目前志工團隊計有 11 位成員。

C. 志工人員每天穿著藍色背心，於聯合服務中心及洽公大廳中服務，配合主管走動式人員，引導民眾儘速完成申辦事項，尤其是由本處退休人員所擔任之志工，更具備優秀的外語能力，提供外籍人士從頭到尾的服務，溝通互動無隔閡，97 年截至 10

月底止，借重志工團隊力量，服務時間長達 3,673 小時。【附件二-(三)】

D. 曾有民眾至本處洽公時，匆忙間丟落錢包、手機、證件等物品，經志工人員拾獲，發揮拾金不昧精神，立即交給駐警隊處理，通知民眾前來領取後，民眾對本處志工所展現之服務精神，十分的感動。

E. 提供英語、日語等多項外語專業服務人員，於外籍人士洽辦業務時，從旁貼心協助，達到溝通無障礙，使其深切感受服務的親切與熱忱，留下深刻且美好的印象。

F. 訂定「高雄市監理處員工獎懲案件處理要點」，只要於 3 個月內連續 2 次以上，受到不特定民眾反映讚揚服務態度優良者，公開辦理敘獎，以激勵同仁保持良好服務水準。

G. 為讓民眾感受到貼心的對待，每季定期辦理優良員工選拔，激發同仁服務榮譽感，所甄選出之優良員工，於處務會議上公開表揚，由處長親自頒發獎狀及獎品，給予實質的肯定與回饋。

H. 為提升同仁服務民眾技巧及應對方式，每年邀請專家學者，演講人際關係溝通及美化心靈、樂在工作系列等課程，97 年計辦理 2 場次，共有 140 人次參加。

I. 針對服務櫃檯內外環境、服務人員名牌、佩帶識別證、執勤情形等項目進行考核評比，確保櫃檯人員服務品質，每季評比前 3 名科室，於處務會議上公開表揚，年度總評比成績優良者，由處長頒發獎狀及獎品鼓勵。

J. 賡續實施中午照常服務措施，以滿足上班族需要，包括：換發駕(行)照、過戶、變更地址……等各項異動及汽燃費補單。另於年節例假日前後尖峰時段，因應申辦案件遽增，機動延長辦公時間，服務加倍有保證。

K. 針對洽公民眾對本處服務禮儀進行滿意度調查，忠實的反映本處服務品質，作為往後辦理員工教育訓練及推動各項服務作為之參考指標，調查結果發現，民眾對本處服務禮儀整體滿意度高達 90.3%。【附件三-(三)】



## 2-1-2. 電話禮貌測試績效

- A. 訂定「高雄市監理處電話服務測試要點」及「高雄市監理處提昇電話服務品質作法」，建立同仁接聽電話之標準用語、流程及內部處理機制。【附件四-(一)】
- B. 編印電話服務手冊，規範接聽電話禮貌及注意事項，每半年進行實地演練乙次，增進同仁服務應對能力，養成優良電話服務習慣。【附件四-(二)】
- C. 依行政院研考會頒行之電話禮貌量表，每季辦理電話測試，97年度截至10月底止，計進行各科室電話測試270次，平均測試分數為87分。另針對民眾來電較常詢問之事項，分門別類，彙整成百大題庫資料，除可作為同仁實務接聽電話之準則，也讓民眾能迅速獲得最正確的回應品質。【附件四-(五)】
- D. 各科室若有連續2季電話測試結果名次殿後之情形，要求立即召開工作圈檢討改進；年度前3名績優科室，則於處務會議公開表揚獎勵，以有效提升電話服務品質。【附件四-(四)】
- E. 除每月進行內部電話測試外，上級機關(研考會、交通局)亦不定期進行抽測，多次抽測結果，不僅達到標準，對同仁的接聽態度，皆表示讚許與肯定。
- F. 訂定民眾反映及建議案件處理程序標準，每月皆由專人列管追蹤，並將處理情形專案簽陳處長知悉，97年截至10月底止，共處理252件民眾反映意見，另反映事項若屬於具體可行之建議，則要求研提改進作法，97年計有6件反映意見交付改善執行完畢。
- G. 每年度將電話測試結果撰寫成分析報告，分析總機、聯合服務中心及各科室電話接聽優缺點，提出檢討與建議事項，促進彼此良性競爭，有效提升電話接聽服務品質。

## 2-2. 服務可勝任程度

### 2-2-1. 服務人員問題回應正確率

- A. 未設 call center 機關：(機關人員回答正確題數 254 / 總測試題數 270) \* 100% = 94.1%。
- B. 編印「高雄市監理處工作手冊」，將車輛檢驗、駕駛人考驗、

牌(駕)照管理、動產擔保交易、汽車運輸業督導管理、汽燃費等作業標準化，總計有 7 大項、92 小項作業流程說明，發放同仁人手一冊，作為執行業務之統一規範。

C. 建立車輛檢驗標準作業流程，澈底要求檢驗工作達到標準化，並建置汽車檢驗資料查詢系統，統合檢驗法規、型式安全審驗、車身號碼、引擎號碼、Q&A、檢驗實務知識、專家系統等資料庫，提供檢驗人員即時查詢與教育訓練，有效精確地提供完整檢驗資訊。

D. 車輛檢驗過程繁重且複雜，為提供整體性、一致性服務水準，製作「大型重型機車檢驗設備使用操作說明手冊」及「公路監理電腦立即銷號操作程序表」，確實要求檢驗效率，加強為民服務品質。

E. 為有效提升服務品質，於 97 年 10 月 30 日、11 月 6 日接受財團法人中國生產力中心顧問進行知識管理診斷與輔導，借重其專業素養，促進機關內部知識流通，有效傳承資深人員經驗，提供民眾更優質的服務水準。

F. 民眾利用超商、戶政機關或通信辦理公路監理業務時，若遇有證件不足或違規無法辦理者，主動先以電話告知，貼心的提醒其注意所需資料與應備證件，避免民眾來回補件，有效減緩民眾因遭受退件所產生之不滿情緒，97 年計主動通知 4,394 件。

G. 不定期召開工作圈活動研討，以要求同仁落實法規及業務執行標準一致，並隨時提醒注意服務態度，97 年截至 10 月底計召開 150 次工作圈活動，其中跨科室工作圈召開 10 次，活動成果加會相關科室知悉計 60 次，有效促進不同科室間之橫向溝通，提供民眾最完整、全面性的服務資訊。

H. 為提升服務作為，分別至中央健康保險局高屏分局、中國鋼鐵(股)公司、高雄區監理所等機關參訪，由處長親自帶隊，針對其績效卓越之為民服務作為，進行經驗交流，參訪結束後並填寫心得報告，提出參考改進意見，而目前正在規劃之 call center 服務及知識管理導入等，皆是透過標竿學習，由同仁見賢思齊所提出之建議。

I. 訂定「高雄市監理處電話服務測試要點」及「高雄市監理處

提昇電話服務品質作法」，明確規範接聽電話作業流程及標準禮貌用語，方便同仁與民眾進行接觸時，留下良好的第一印象。【附件四-(一)】

J. 製作「高雄市監理處電話服務禮貌手冊」，規範禮貌用語、說話藝術及如何與民眾溝通等事項，增進同仁接聽電話信心。【附件四-(二)】

K. 各科室每半年分別辦理電話教育訓練乙次，將實際訓練情形製作成果表陳核，並利用工作圈會議，討論實際案例處理技巧，訓練同仁危機應變能力。【附件四-(三)】

L. 建立各分機專責及備份接聽人員次序，並設置電話客服專區，遇汽燃費開徵期電話量大時，訓練委託外包人員接聽電話，由專人專責接聽，加速處理民眾疑難問題。

M. 辦理洽公民眾滿意度調查，並有 40 名民眾於問卷上直接具名反映同仁服務態度良好，使其感受到像似回到家中般自在的感覺。

### 3. 服務行銷有效性

#### 3-1. 施政宣導有效程度

##### 3-1-1. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效

A. 將年度施政計畫公布於網頁上，讓民眾明確瞭解執行業務現況及檢討變動方向，97 年截至 10 月底止，網頁瀏覽人數達 16 萬 4,599 人。

B. 於網頁上設置「法規命令專案預告區」，將公路監理相關法規命令之宣告、確定實施日期及內容明確公告，以廣泛徵求民眾意見，以民眾立場為依歸。

C. 不定期於網頁最新消息處公布各項便民服務措施、提醒民眾注意相關規定，保障自身權益，另將代檢單位資料、定期評鑑成績及違規處分紀錄等，一併公布於網站上，提供民眾參考，俾利選擇優良的代檢廠商驗車。

D. 針對不同宣導對象，分別配合各種行銷媒介與途徑，妥善運用社會資源，結合社會公益團體，有效傳達各項公路監理資訊，辦理重要宣導活動，包含：【附件五】

(A)一般民眾：

- a. 發布新聞稿—利用具有故事性、活潑性之新聞內容，以新聞稿形式，為公路監理業務做宣傳推廣，97年截至10月底計發布114則。另為加強同仁新聞稿撰寫能力，每年邀請專家學者進行新聞稿撰寫相關技巧之研討。
- b. 警廣高雄台—委託警廣高雄台製作短語插播帶，於週一至週日，上下班交通尖峰時間各播出2次，以生動活潑方式，提供駕駛人、用路人正確交通安全觀念。警廣收聽率平均約在12%至15%之間，若依高雄縣市人口數276萬人計算，則每日至少有33萬民眾，能有效的獲得公路監理資訊。
- c. 捐血活動—配合高雄市楠光慈心會舉辦捐血活動，利用星期假日前往觀音山捐血地點發放交通安全相關宣導資料，並呼籲過往路人響應捐血活動。
- d. 左營萬年季—配合「2008年高雄左營萬年季」活動，於97年11月23週末假日，在左營蓮池潭設服務攤位宣導，主動提供諮詢服務，促進現場參觀民眾對公路監理業務之瞭解。
- e. 資訊可變標誌—利用資訊可變標誌，於高雄市各重要交通路口、高鐵左營站內電子看板……等，持續發布各項公路監理訊息，提醒民眾辦理定期檢驗、換發行照、防範詐騙……等與切身有關之事項。
- f. 不定期利用本處網頁、高雄市里政資訊網、交通局電子報等途徑，發布最新公路監理服務措施，97年截至10月底止，於本處網頁發布最新消息80則、里政資訊網6則、交通局電子報4則，從洽公民眾滿意度調查分析報告中，發現民眾最主要取得公路監理相關資訊的來源，以「電腦網路」為最高，約佔25%，顯見本處利用網路宣導各項服務措施，確能有效傳達民眾週知。
- g. 交通車動態宣導—於本處交通車上吊掛醒目布條，利用交通車上下班期間於路上動態行駛之優勢，加強宣導各項公路監理業務。
- h. 編製為民服務白皮書，提供各項便民服務措施及申辦業務所應備證件等，並放置於聯合服務中心及洽公櫃檯供民眾取閱。
- i. 利用「公路監理多媒體櫃台叫號系統」連結電視新聞，並於

洽公大廳整點插播最新法令規定及行車安全注意事項宣導短片，即時提供民眾最正確與最有效之公路監理訊息。

j. 1 樓 LED 看板隨時播放最新法令規定及訊息；於旗津漁港 LED 顯示看板，播放各項公路監理業務宣導資訊。

k. 要求代檢單位將本處及代檢單位名稱、受理申訴電話號碼，公布於登檢及簽證窗口明顯位置，提供民眾申訴或表達意見之管道。

l. 於民眾洽公櫃檯前方放置透明壓克力牌，印製雙頁宣導小品擺放，小品正面為公路監理業務流程說明、最新消息、應備證件，背面為小品文章、笑話、台灣俚語等，提供民眾於候件時調劑身心並適時的獲取公路監理資訊，截至 97 年 10 月底止，約有 2,000 多民眾索取宣導小品。

(B) 青少年朋友：

a. 快樂電台專訪－主動接受快樂電台專訪，藉由與主持人相互輕鬆對答方式，對機車行車安全加以宣導，尤其是希望養成青少年朋友騎乘機車之正確觀念，減少意外傷亡事故發生。

b. 永浴愛河系列演唱會－化被動為主動，於 96/7/14、7/21、8/4、9/8 等星期假日，配合高雄市政府新聞處辦理「永浴愛河系列演唱會」活動期間，主動設置服務攤位宣導各項公路監理業務，並提供青少年朋友現場諮詢服務，以主動、親切方式增加民眾對公路監理機關業務之瞭解，總計現場服務超過 1,200 人。

c. 筆試考照大廳隨時播放考照注意事項、路考路線圖及最新法令措施，幫助考生提早熟悉考試作業，加強法規命令、便民措施之宣導。97 年度報考及格率為 87.6%，與 96 年度報考及格率 85.2% 相比較，有效提升報考及格率 2.4%。

(C) 國中小學童：

a. 辦理幼稚園學童參訪－為讓幼兒瞭解交通規則相關業務，高雄市私立芝蔴街幼稚園及凱旋國民小學附設幼稚園分別至本處參訪，參訪內容包括：操作公路監理多媒體叫號系統、介紹各式車輛號牌、認識道路交通安全標誌、實地體驗汽、機車路考…等。在參訪過程中，並以有獎問答方式，寓教於樂，小朋友可

從中學習安全駕駛的重要性，總計參訪人數為 210 人。

b. 開辦「課後輔導班」—由替代役男們免費幫助中、低收入戶及單親家庭學童課業，並時常於課堂中傳達交通安全相關知識，讓學童們從小培養正確的交通安全觀念，總計輔導 60 人次。

c. 道安巡迴安全教育講習—每月至汽車駕駛人駕駛訓練班辦理巡迴安全教育講習，並派員至轄區機關、學校協助巡迴安全教育，增進行車安全觀念，總計辦理 21 場次，參加講習人數 930 人。

(D)弱勢團體：

a. 冬令救助—特別配合高雄市楠光慈心會舉辦冬令救助活動，除於現場發放救助品幫助低收入戶，並藉機分送交通安全手冊及各項宣導資料，提醒民眾注意交通安全，養成良好行車秩序觀念，現場服務約 200 人。

b. 印製「輔導外籍與大陸配偶取得駕照宣導資料」，內容包含考驗科目、報名費用、考照時間、地點等，使外籍人士或大陸配偶考照時，充分瞭解作業規定，順利取得駕照，97 年截至 10 月底止，輔導外籍人士考照及格計有 806 人。

(E)運輸業者：

a. 編製汽車運輸業服務手冊，提供申辦營業車新增、移轉、繳銷等應備證件，俾利業者辦件時參考。

b. 提供「煞車安全寶典」、「遊覽車租用及乘坐大客車安全常識」、「安全騎車 WIN」等 DVD 光碟，委由慶聯有線電信（股）公司於公共頻道持續播放宣導，以提醒司機朋友安全駕駛的重要性。

## (二) 服務流程

### 1. 服務流程便捷性

#### 1-1. 單一窗口服務全功能程度

##### 1-1-1. 單一窗口服務全功能化執行績效

A. 加強聯合服務中心功能，提供面對面業務查詢、電腦語音查詢及櫃檯叫號取件等，並結合走動式服務人員及志工，提供溫馨的服務，有效分散窗口工作量，建立全功能之服務櫃檯。

B. 公路監理業務範圍廣大且包羅萬象，受理民眾申請各項業務種類繁多，我們的終極目標是希望民眾洽公或申辦業務時，不必選擇服務窗口，但是，經過觀察與試辦，採用此種方式反而增加民眾洽公時間，因為各項業務皆具有其獨特性，惟有建立「改良式」窗口，方能提供最大的效益。

C. 窗口設計主要區分為：車輛檢驗、駕駛人考驗、汽機車車籍管理、駕駛人管理、汽車運輸業管理及汽車燃料使用費等 6 大業務別，再依業務別整合項下業務，建立「全櫃員式服務窗口」，承辦人一律於櫃檯直接收件，審核民眾申辦案件。

D. 主要窗口設置情形如下：

(A) 車輛檢驗業務—設置 4 個專辦窗口，各窗口皆可辦理：

- a. 汽車定期、臨時檢驗。
- b. 自用小型汽車、機車變更登記檢驗。
- c. 自用小型汽車、機車新車領牌檢驗。
- d. 自用小型汽車、機車繳、註銷重領牌檢驗。

(B) 駕駛人考驗業務—設置 3 個專辦窗口，其中 1 個窗口僅提供申請汽車學習駕駛證，另外 2 個窗口皆可辦理：

- a. 汽車駕駛人考照。
- b. 機車駕駛人考照。

(C) 汽、機車車籍管理業務—由於車輛牌照業務種類最為複雜且分屬於不同作業系統，為減少內部作業時間，加速辦件效率，依新領牌照、車輛異動登記作業項目，共設置 18 個專辦窗口，以有效縮短民眾申辦案件等候時間。

a. 新領牌照窗口—設置 3 個專辦窗口，各窗口皆可辦理：

- (a) 機車新領牌照登記。
- (b) 自用小型汽車新領牌照登記。
- (c) 臨時牌照申請

b. 車輛異動窗口—設置 15 個專辦窗口，各窗口皆可辦理：

- (a) 機車換發行車執照。
- (b) 汽車換發行車執照。
- (c) 機車過戶登記。
- (d) 自用小型汽車過戶登記。

- (e)機車變更登記。
- (f)自用小型汽車變更登記。
- (g)機車報廢登記。
- (h)自用小型汽車報廢登記。
- (i)機車繳、註銷登記。
- (j)自用小型汽車繳、註銷登記。
- (k)自用小型汽車、機車補行車執照。
- (l)自用小型汽車、機車補牌照登記書。
- (m)汽車停駛登記。
- (n)汽車復駛登記。
- (o)汽車號牌遺失或損壞換牌。
- (D)駕駛人管理業務—設置 16 個專辦窗口，各窗口皆可辦理：
  - a. 機車駕駛執照定期換照。
  - b. 汽車駕駛執照定期換照。
  - c. 國軍汽車駕駛執照換領普通汽車駕駛執照。
  - d. 國軍汽車駕駛執照換領職業汽車駕駛執照。
  - e. 外國汽車駕駛執照換領本國汽車駕駛執照。
  - f. 汽車職業駕駛人審驗。
  - g. 職業汽車駕駛執照逾審註銷換領普通汽車駕駛執照。
  - h. 職業汽車駕駛執照換領普通汽車駕駛執照。
  - i. 普通汽車駕駛執照換回職業汽車駕駛執照。
  - j. 汽車駕駛執照換領國際汽車駕駛執照。
  - k. 汽車駕駛人變更登記。
  - l. 機車駕駛人變更登記。
  - m. 汽車駕駛執照遺失或損壞換照。
  - n. 機車駕駛執照遺失或損壞換照。
  - o. 小型車職業駕駛人滿 60 歲申請延長。
  - p. 無肇事證明等多元服務。
- (E)汽車運輸業管理業務—依停車場、動產擔保、臨時通行證、運輸業異動等作業項目，共設置 10 個專辦窗口，以有效節省業者洽辦業務時間。
  - a. 停車場異動窗口—設置 1 個專辦窗口，辦理汽車運輸業停車



場管理、借用及租用服務。

b. 動產擔保窗口—設置 1 個專辦窗口，辦理營業車動產擔保登記。

c. 臨時通行證窗口—設置 1 個專辦窗口，辦理車輛臨時通行證申請服務。

d. 運輸業異動窗口—設置 7 個專辦窗口，各窗口皆可辦理：

(a) 汽車運輸業籌設、立案。

(b) 汽車運輸業開業、變更。

(c) 汽車運輸業停、歇業申請。

(d) 汽車運輸業主事務所續租。

(e) 營業車輛過戶。

(f) 營業車輛增購新車。

(g) 營業車輛繳銷替補。

(F) 汽車燃料使用費業務—設置汽燃費及罰鍰業務專屬窗口 1 個，提供多元服務，包括：

a. 汽燃費異動審核。

b. 汽燃費查欠、補單。

c. 汽燃費退費。

d. 罰鍰裁收。

E. 另外，為符合民眾需求、簡化洽公流程，設置多項輔助窗口，提供更迅速、完善的服務，包含：

(A) 設置汽機車換發行照專用窗口，服務單純換發行照之民眾，免除排隊等候時間，並視洽辦人數多寡，機動調整辦件窗口，發揮團隊最大效益。

(B) 設置網路預約掛號申辦專屬窗口，受理民眾預約案件，由專人即時辦理，澈底免除民眾排隊候件時間。

F. 與戶政單位辦理跨機關合作，只要在戶政單位變更地址，填寫申請書，即可更改車籍、駕籍資料，達到「一處收件，全程服務」目標。

G. 設置電腦觸控語音查詢機，提供車籍、駕籍等稅費、違規資料，即時查詢即時回覆。

H. 汽、機車駕駛人考驗筆試及普通機車、小型汽車路考考試，

全面實施隨報隨考、立即發照。

I. 增加通信、網路、超商、代檢單位等多元管道申辦案件途徑，延伸服務據點，減少民眾往返奔波時間。

## 1-2. 申辦案件時間縮短程度

### 1-2-1. 縮短處理時間比例

A. 縮短申辦案件處理時間比例計算式： $[(\text{臨櫃案件處理時間縮短比例 } 0.3 * \text{臨櫃案件數 } 455257) + (\text{非臨櫃案件處理時間縮短比例 } 1 * \text{非臨櫃案件數 } 15273)] / (\text{臨櫃案件數 } 455257 + \text{非臨櫃案件數 } 15273) * 100\% = 31.2\%$

B. 在「臨櫃辦理」案件部分：

(A) 民眾於現場辦理案件平均時間，96 年為 622 秒，97 年為 442 秒，依處理時間縮短比例計算式： $[(\text{上年度平均處理時間 } 622 - \text{本年度平均處理時間 } 442) / \text{上年度平均處理時間 } 622 * 100\% = 30\%$ 。

(B) 主要服務項目為：

a. 車籍異動—受理車輛異動登記作業，計 15 項。(15 項作業詳細內容請參照 1-1. 單一窗口服務全功能程度)

b. 駕照異動—受理駕照異動登記作業，計 16 項。(16 項作業詳細內容請參照 1-1. 單一窗口服務全功能程度)

(C) 另外，在其他臨櫃作業項目，亦積極簡化作業流程，縮短民眾申辦案件時間，包括：

a. 統合車輛型式安全審驗資料庫、汽車車身號碼、引擎號碼資料庫，建置「車輛安審及檢驗查詢系統」，提供檢驗員於檢驗線上電腦直接查詢，平均有效縮短每位民眾驗車等候時間達 16 分鐘。

b. 整合機車檢驗儀器設備，將車籍資料、車輛規格及車型圖型檔等資料，由同一台電腦調閱查核，檢驗員檢驗無誤後，即可立即執行銷號作業，簡化內部作業流程，平均節省每位民眾驗車時間達 7 分鐘。

c. 實施駕、牌照作業各項異動登記免填申請書表作業，隨到隨辦、立即發件，平均有效縮短每位民眾申辦時間達 4 分鐘。

d. 簡化貨運與貨櫃曳引車輛牌照互相轉換作業程序，免除貨運業者須至本處重新辦理繳銷牌照及驗車手續，平均有效節省每位業者申辦時間達 30 分鐘。

e. 汽機車筆試系統由分場次、讀卡機統一閱卷方式，提升為不分場次、電腦化立即個別閱卷方式，澈底簡化作業流程，方便考生隨到隨考，平均有效節省每位民眾考照時間達 30 分鐘。

C. 在「非臨櫃辦理」案件部分：

(A) 民眾非經臨櫃直接辦理完成之案件平均時間，96 年為 50 分鐘，97 年為 0 分鐘(因開辦非臨櫃服務，民眾無須往返奔波及等待候件，可就近於超商辦理)，依時間縮短比例計算式： $[(\text{上年度平均處理時間 } 50 - \text{本年度平均處理時間 } 0) / \text{上年度平均處理時間 } 50] * 100\% = 100\%$ 。

(B) 主要服務項目係委託超商代收汽(機)車行照、駕照，借重超商 24 小時不打烊、分布地點遍及各鄰里等特性，方便民眾就近辦理，實現「全年服務不打烊、服務據點再延伸」之理念。

(C) 另外，在其他非臨櫃作業項目，亦積極與私人企業合作或利用通信、網路等途徑，減少民眾親至本處洽辦案件時間，平均可節省每位民眾往返奔波時間約 50 分鐘，包括：

a. 擴大代檢單位服務，委託本市 30 家代檢單位辦理定期檢驗，方便民眾就近驗車，另為延長服務時效，有 19 家代檢單位可於夜間驗車，16 家辦理星期六全日驗車服務。

b. 委託代檢廠辦理換發行照、代收違反強制汽車責任保險罰鍰、汽燃費、汽燃費罰鍰及滯納金等服務。

c. 因保險公司誤登資料，造成車輛有違反強制險紀錄者，車主只要傳真保險公司之投保證明單，即可撤銷案件，免再至本處辦理。

d. 增加郵寄辦理臨時通行證申辦作業方式，有效免除運輸業者臨櫃等候時間。

1-3. 申辦案件檢附書證謄本減量程度

1-3-1. 申辦人檢附書證謄本便利度

A. 使用關貿網路查詢汽、機車投保強制險情形，民眾臨櫃辦理

檢驗、過戶、變更等異動登記時，如未攜帶保險證，可即時透過關貿網路查詢投保狀況。

B. 透過國產小型車及進口車資料查核系統，查詢交通部、環保署、能源局及海關等機關審核通過之核章日或放行日，省卻民眾於新車領牌時需要繳驗之完（免）稅證明。

C. 民眾於電子公路監理網申辦之駕（行）照地址變更及主體不存在逕行註銷業務時，可直接連線使用戶役政電子閘門查驗戶籍地址，減少民眾繳驗身分證明文件。

D. 環保回收車輛，透過環保回收商傳輸之回收紀錄，使用網路「廢機動車輛報廢回收系統」查詢車輛回收情形，有效減少民眾攜帶環保回收三聯單申辦案件。

E. 遇有民眾申辦國外駕照換領本國駕照，遇入出境、居留期限疑義時，主動至內政部移民署線上查詢系統查詢入出境資料，避免逾期審驗而受罰。

F. 委託超商及代檢單位換發行車執照、代收汽燃費及罰鍰等，民眾無須檢附各項證件即可辦理，97年截至10月底，計辦理行照換發5,306件，代收汽燃費91,964件。

G. 與戶政機關辦理跨機關合作，只要於戶政機關變更地址時，直接填寫申請書，即可變更車籍、駕籍資料，免再至公路監理機關辦理，97年截至10月底，計辦理14,681件。

H. 建立駕牌照影像處理系統，方便民眾申辦案件或驗車時，未攜帶牌照登記書，直接由電腦調檔處理。

### 1-3-2. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

A. 使用電子閘門認證辦理案件數成長率計算式： $(\text{本年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 } 541679 - \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 } 720008) / \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 } 720008 * 100\% = -24.8\%$

B. 96年度電子閘門認證辦理之案件數佔所有申辦案件數的比例為100%(受理案件時，由系統直接連線查詢)，97年度成長率則為-24.8%，成長率呈現負數的主要因為：

(A)96年度進行汽、機車主體不存在之總清查作業，大量透過戶

役政電子閘門查詢車主戶籍地址資料，導致戶役政電子閘門件數大幅激增，而 96 年清查完畢後，97 年僅做每年固定性清查，故成長率呈現-72%。

(B)受到大環境經濟不景氣影響，民眾買賣車輛、出國觀光等意願下降，故在使用關貿網路查詢強制險投保情形、國產小型車及進口車資料查核系統及內政部移民署線上查詢系統等項目中，大多呈現負成長趨勢。

C. 使用跨機關電子閘門認證項目共計 5 項，分別為：

(A)使用關貿網路查詢強制險投保情形—96 年件數為 662,787 件，97 年件數為 513,543 件，成長率為-22%。

(B)國產小型車及進口車資料查核系統(跨機關查詢：交通部、環保署、能源局及海關等)—96 年件數為 24,312 件，97 年件數為 17,238 件，成長率為-29%。

(C)透過戶役政電子閘門查驗民眾戶籍資料—96 年件數為 30,576 件，97 年件數為 8,507 件，成長率為-72%。

(D)透過環保回收商傳輸之回收紀錄，查詢車輛環保回收狀況—96 年件數為 1,220 件，97 年件數為 1,611 件，成長率為 32%。

(E)使用內政部移民署線上查詢系統，查詢入出境資料—96 年件數為 1,113 件，97 年件數為 780 件，成長率為-30%。

## 2. 服務流程透明度

### 2-1. 案件處理流程查詢公開程度

#### 2-1-1. 提供案件承辦資訊種類

A. 於網頁上提供各業務科室職掌、科室主管及服務電話，並提供申辦各項公路監理業務所應備證件及處理時限，俾利民眾瞭解洽公作業資訊。

B. 印製駕、牌照作業流程圖及單項單頁說明達 50 餘種，放置於洽公大廳，提供民眾申辦業務時，能即時取得相關資訊，瞭解作業規定。

C. 建立高雄市監理處工作手冊，訂定車輛檢驗、駕駛人考驗、牌(駕)照管理、動產擔保交易、汽車運輸業督導管理、汽燃費等作業流程，提供標準處理程序。

- D. 製作大型重型機車檢驗設備使用操作說明手冊及檢驗線電腦立即銷號操作程序表，加強檢驗效率，提昇為民服務品質。
- E. 將考試路線及評分標準講解內容，以 MP3 方式播放，內容詳盡且標準化，主考人員不須重複說明，齊一機車路考作業。
- F. 於本市 30 家代檢單位裝設車輛檢驗數位化攝錄影系統與遠距視訊系統，將車輛檢驗情形即時進行線上瀏覽稽核，使檢驗過程完全公開化、透明化，有效提昇檢驗品質及公信力。
- G. 自行研發汽機車牌照異動預約掛號系統，民眾只要於網路上點選完成預約申辦業務種類及時間，系統將自動寄發應備證件及注意事項，主動告知申請人處理程序。

#### 2-1-2. 提供案件查詢管道種類

- A. 開放「電子公路監理網站」，提供民眾免出門即可申辦公路監理業務服務，總計達 13 項。(網址：<http://www.mvdis.gov.tw/>)
  - (A) 交通違規罰鍰。
  - (B) 汽車定檢日。
  - (C) 機車車籍資料。
  - (D) 線上申辦進度。
  - (E) 汽車燃料使用費。
  - (F) 通信申辦進度。
  - (G) 汽車駕駛人資料。
  - (H) 駕訓班。
  - (I) 汽車路考報名。
  - (J) 汽車車籍資料。
  - (K) 機車駕駛人資料。
  - (L) 代檢廠。
  - (M) 國道客運/遊覽車查詢。
- B. 網站提供各項業務查詢，包括車輛檢驗、駕照考驗、駕照管理、車輛牌照、運輸業管理、汽燃費、道安講習及強制險等資料，並聯結其他機關網站，方便民眾瀏覽。(網址：<http://mvdis1.kcg.gov.tw/>)
- C. 建立各分機專責人員，立即回應民眾查詢電話，並針對民眾

較常詢問業務項目，製作題庫及標準回答用語。

D. 開放超商繳納汽燃費業務，只要透過萊爾富超商 Life-ET 及 7-ELEVEN ibon 多媒體機，民眾即可於全國各門市隨時查詢並回覆車輛欠費情形，提供民眾多元查詢管道。

## 2-2. 案件處理流程主動回應程度

### 2-2-1. 提供案件主動通知及確認功能

A. 主動寄發各項公路監理業務服務性通知，例如：汽車定檢通知、駕照、行照換照通知……等，提醒民眾按期辦理，97 年截至 10 月底止，共寄發 620,029 件。

B. 民眾透過戶政機關、超商、通信等途徑辦理公路監理業務時，有關退件及補件作業，本處均先以電話連絡後，再以書面通知，積極展現之服務熱忱。

C. 為提醒職業駕駛人按時辦理審驗，除於審驗前以明信片通知外，於職業駕照逾期遭註銷前，再次以掛號通知辦理，有效減少逾審註銷比例，97 年截至 10 月底止，共寄發 2,950 件。

D. 定期寄發汽燃費繳納通知書、催繳通知書，提醒民眾按時繳納，已約定金融機構轉帳扣款者，於扣款完成後，主動寄發繳納證明單予車主留存，97 年截至 10 月底止，總共寄發 5,485 件。

E. 寄發汽車定期檢驗服務單，提醒車主辦理定期檢驗，遇有民眾反映未收到服務單者，確認車籍、通信地址後，於下次寄發定期檢驗服務單後，由主管再以電話連繫確認，查核郵寄情形，提醒民眾依限期辦理汽車檢驗，展現友善積極的服務，97 年截至 10 月底止，共寄發 341,959 件。

F. 針對檢驗限期將屆而未辦理之車輛，於檢驗限期前 7-10 日，寄發第 2 次汽車定期檢驗服務單，提醒民眾依限期辦理汽車檢驗，減少逾檢受罰情形，97 年截至 10 月底止，共寄發 160,648 件。

G. 由網路預約掛號系統申請至本處辦理牌照異動登記者，該系統將於預約成功後，進行主動確認，提醒民眾辦件時間與應備證件，97 年截至 10 月底止，計主動確認 93 件。

H. 本處 e-mail 信箱設有自動回應機制，若接獲民眾查詢或申訴案件，經線上收發確認後，即自動產生案號，回覆民眾受理情形，並可隨時查詢案件進度，97 年截至 10 月底止，計有 210 件。

I. 對個人經營計程車客運業者屆齡（68 歲）及計程車客運業者已繳銷牌照或報廢車輛者，於期限屆滿前 2 個月，主動通知後續辦理事宜，97 年截至 10 月底止，共通知 34 件。

### （三）顧客關係

#### 1. 民眾滿意度

##### 1-1. 機關服務滿意度

##### 1-1-1. 服務滿意度趨勢分析及檢討

A. 為民服務係長期且持續性的工作，為符合民意並樹立機關良好形象，訂定「高雄市監理處辦理民眾滿意度調查計畫」，定期辦理各項滿意度問卷調查，以蒐集民意真實反映，作為施政決策之參考。【附件三-(一)】

B. 97 年度辦理洽公民眾滿意度調查情形如下：【附件三-(二)】

(A)設計問卷—先由內部開會討論，依實際需求訂出問卷初稿，再向世新大學梁世武教授與世新大學民意調查研究中心鍾岳勳執行秘書等專家學者請益，最後再經由同仁先行填寫問卷測試後，予以審慎訂之。

(B)調查目的—

a. 瞭解民眾對「洽公環境」之滿意度，作為往後推動更優質洽公環境之依據。

b. 瞭解民眾對「服務設施」之滿意度，依民眾觀點來設置各項軟、硬體設施，以提供更具舒適化及人性化設備。

c. 瞭解民眾對「服務禮儀」之滿意度，作為日後辦理教育訓練及推動各項服務作為之參考指標。

d. 澈底掌握民眾對「整體服務」之滿意度，作為提升行政效能之參酌依據。

e. 瞭解民眾最主要取得公路監理相關資訊來源，以評估不同客戶層獲取資訊方式，作為日後宣導時，選擇最有效的傳播途徑。



- (C)調查對象—97年8、9、10月份至本處洽公民眾。
- (D)調查方法—採「現場分配法」，由櫃檯人員於受理民眾案件後，交由民眾進行填答，並於出入口處設置問卷回收箱，民眾於辦件完畢後，即可將填答完成之問卷放入回收箱中。
- (E)抽樣方法—採「簡單隨機抽樣」，即每位洽公民眾被受訪的機率是一樣的，各科室於每星期隨機抽樣一天，進行問卷調查作業。
- (F)樣本數—總計共發放4,800份問卷，回收3,840份，其中有效樣本為3,779份，無效樣本為61份，有效樣本回收率為78.7%。
- (G)調查結果分析—在「洽公環境」滿意度部分，平均滿意度為89.6%；「服務設施」滿意度部分，平均滿意度為88.4%；「服務禮儀」滿意度部分，平均滿意度為90.3%；「整體服務」滿意度部分，平均滿意度為90.4%。【附件三-(三)】
- (H)檢討改善建議—依據各項滿意度調查結果，再與受訪者基本資料交叉分析，找出問題徵結，提出具體改善建議，並針對民眾所提反映意見，積極處理追蹤。【附件三-(四)】
- C. 97年辦理政風實況問卷調查情形如下：
- (A)設計問卷—與96年問卷相同，調查相同對象。
- (B)調查目的—瞭解一般民眾對本處服務態度、辦事效率、流程便捷、洽公環境等項目之滿意度及員工風紀操守、機關廉潔度之觀感。
- (C)調查對象—以96年曾至本處辦理驗車及考照業務之高雄市市民中，隨機抽樣1,500名。
- (D)調查方法—採「郵寄回函」方式辦理。
- (E)抽樣方法—採「隨機抽樣法」。
- (F)樣本數—總計共發放1,500份問卷，回收有效樣本為116份，有效樣本回收率為7.7%。
- (G)調查結果分析—整體服務滿意度達74.1%。
- (H)檢討改善建議—應增進民眾對本處廉潔服務風氣及依法行政的瞭解與認識。
- D. 每年度進行電子信箱、人民陳情案件等分析報告，分析各科室處理情形及時效性，提出檢討改進事項，以有效提升本處處

理民眾意見之滿意度。

#### 1-1-2. 服務滿意度成長率

A. 服務滿意度成長率計算式： $(\text{本年度平均服務滿意度 } 0.91 - \text{上年度平均服務滿意度 } 0.87) / \text{上年度平均服務滿意度 } 0.87 * 100\% = 4.6\%$ 。(洽公民眾滿意度調查)

B. 服務滿意度成長率計算式： $(\text{本年度平均服務滿意度 } 0.74 - \text{上年度平均服務滿意度 } 0.71) / \text{上年度平均服務滿意度 } 0.71 * 100\% = 4.2\%$ 。(政風實況問卷調查)

### 2. 民眾意見處理有效性

#### 2-1. 民眾意見回應與改善程度

##### 2-1-1. 設有民眾意見處理機制

A. 為方便民眾隨時提供建言或表達意見，針對民眾反映來源，設有多元管道，主要區分為「現場」及「非現場」2大類，分述如下：

##### (A)現場—

a. 於洽公大廳及各樓層設置民眾意見反映信箱與政風廉政信箱，提供民眾多種反映途徑。【附件六-(一)】

b. 利用走動式服務，適時處理民眾爭執、抱怨事件，並填寫「服務案件情形紀錄表」，作為檢討改進案例，加強同仁危機處理能力。

c. 利用問卷調查，提供民眾申辦業務後直接填寫，以即時表達感受，並定時由專人回收，交由科室主管立即回覆處理，每月彙整陳報處長知悉，另針對民眾反映具體可行之意見，予以列管追蹤，於每月處務會議上報告改善執行進度。

d. 聯合服務中心或櫃檯承辦人員，遇有民眾提出意見或抱怨之情形，一律填寫「民眾反映事項紀錄表」，載明日期、時間、反映內容、處理情形及民眾聯絡方式，建立完善的處理機制，有效反映輿情。

##### (B)非現場—

a. 針對聯合報、中國時報、台灣時報、民眾日報、自由時報、

蘋果日報……等多家報紙媒體刊登有關公路監理業務，具有改進空間或須緊急處理事項，皆由專人列管，填寫辦理情形及執行績效，97年截至10月底止，計列管4件。

b. 設置計程車、大客車乘客檢舉專線(07-3631040)，24小時受理申訴；設立政風檢舉專線，民眾可利用電話、網路進行申訴或檢舉。

c. 設置市民心聲電子郵件處理平台，以系統化方式，即時處理民眾反映事項，由專人收發列管，不受時間、空間因素，於線上隨時處理民眾來信。

B. 對民眾以各種管道反映本處服務態度案件，由科室主管先撥電話予當事人，再選購溫馨卡片，寄發致意卡，表達本處服務誠意，平穩民眾情緒。【附件六-(一)】

C. 網頁上建立市民心聲處理流程，將人民陳情案件、電子信箱作業、民眾抱怨事項等，製訂標準化流程作業，並指派專人列管追蹤案件處理進度。【附件六-(二)】

D. 每月針對民眾反映事項，專案分析各科室處理執行情形，並統計處理件數與時效，提出具體改善建議，陳報處長知悉，97年平均回覆民眾時間為0.4天。

E. 針對電子信箱與人民陳情案等民眾反映事項，每年撰寫分析報告，轉知各科室主管並陳報處長知悉，俾利同仁瞭解案件處理之時效性與趨勢性，加速處理效率、維持良好回應品質。

F. 針對民眾意見反映事項，每年挑選較具代表性之抱怨事項改進案例2則，登載於網頁上，以主動積極方式回應本處後續處理作為。【附件六-(三)】

## 2-1-2. 民眾意見處理滿意度成長率

A. 97年度辦理「處理民眾意見滿意度調查」情形如下：

(A)設計問卷—先由內部開會討論，依實際需求訂出問卷初稿，再向世新大學梁世武教授與世新大學民意調查研究中心鍾岳勳執行秘書等專家學者請益後，予以審慎訂之。

(B)調查目的—瞭解民眾對反映意見之「處理時效」、「答覆內容」滿意度情形，作為日後參考改進之依據。

- (C)調查對象—97 年度曾 mail 至本處電子信箱反映意見之民眾。
- (D)調查方法—採「電話訪問法」，透過民眾所留下之聯絡資料，利用電話進行調查訪問。
- (E)抽樣方法—採「全面普查」，只要 97 年曾在本處電子信箱反映者，即進行問卷調查。
- (F)樣本數—截至 97 年 10 月止，總計訪問 210 位，有效樣本為 96 份，有效樣本回收率為 45.7%。
- (G)調查結果分析—在「案件時效」滿意度部分，平均滿意度為 86.0%；「答覆內容」滿意度部分，平均滿意度為 72.0%。
- (H)檢討改善建議—依據各項滿意度調查結果，再與受訪者基本資料交叉分析，提出具體改善建議，並針對民眾所提反映意見，積極處理追蹤。
- B. 意見處理滿意度成長率計算式： $(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 0.82 - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 0.79) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 0.79 * 100\% = 3.8\%$
- C. 97 年辦理處理民眾意見滿意度調查，係將上、下年度分開辦理，進行調查作業，俾利瞭解民眾對處理反映意見之滿意度趨勢，97 年上半年處理民眾意見平均滿意度為 79.0%。

## 二、資訊流通服務

### (一) 資訊提供及檢索服務

#### 1. 資訊公開適切性

##### 1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度

##### 1-1-1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

A.  $(\text{已主動公開資訊項目數 } 7 / \text{應主動公開資訊項目總數 } 7) * 100\% = 100\%$

B. 依「政府資訊公開法」第 7 條規定，於網站主動公開相關資訊，包括：  
 (網址：  
[http://mvdis1.keg.gov.tw/ours/ours\\_12.php](http://mvdis1.keg.gov.tw/ours/ours_12.php)) 【附件七-(一)】

(A)組織、執掌及聯絡資訊。

- (B)法律、法規及行政規則。
- (C)施政計畫。
- (D)統計資料。
- (E)研究報告。
- (F)書面之公共工程及採購契約。
- (G)年度預算決算書。

C. 另外，因應瀏覽網站對象之屬性，建置多項網路服務專區，以滿足不同使用者快速查詢所需資訊：（網址：<http://mvdsl.kcg.gov.tw/dkczq/dkczq.php>）【附件七-(一)】

- (A)營業大客車專區：提供遊覽車公司基本資料查詢、車輛是否逾期檢驗、車輛出廠年月、違規件數及是否違反強制險等資訊。
- (B)計程車專區：提供計程車個人車行、運輸合作社、無線電計程車及乘車收費方式等資訊。
- (C)民眾專區：提供民眾查詢公路監理業務、線上申辦、表格下載、交通違規、牌照稅及各項主動公開資訊。

D. 成立「法規審議小組」，由具有專業法律素養之主管、同仁組成，針對各項法令規章之訂定與修正，事先進行審查討論，於處務會議決議通過後，再登載於網頁上，過程嚴謹且周延，提供民眾最詳盡、正確的公路監理法規訊息。

#### 1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

A. 編製為民服務白皮書，提供申辦各項公路監理業務之注意事項、應備證件及便民措施，並登載於網頁上，方便民眾使用下載。（網址：[http://mvdsl.kcg.gov.tw/ours/ours\\_07.php](http://mvdsl.kcg.gov.tw/ours/ours_07.php)）【附件七-(一)】

B. 各項服務新措施除發布新聞稿外，並隨時登載於網頁最新消息處，方便民眾瀏覽查詢。（網址：<http://mvdsl.kcg.gov.tw/index.php>）【附件七-(一)】

C. 將申辦各式公路監理業務應備證件及注意事項，製成單頁說明，以簡單清楚方式快速呈現，除於洽公大廳提供民眾索取外，並登載於網頁上，方便民眾查詢使用。（網址：[http://mvdsl.kcg.gov.tw/dep/dep04\\_01\\_02.php](http://mvdsl.kcg.gov.tw/dep/dep04_01_02.php)）【附件七

-(一)】

D. 於網站上公開服務資訊項目，包括：有關我們、主動公開資訊、業務查詢、線上申辦、表格下載、常見問答題、意見信箱等，總計 23 大項。【附件七-(一)】

## 2. 資訊內容有效性

### 2-1. 資訊服務正確程度

#### 2-1-1. 資訊內容正確度

A. 各科室指定專人定期檢視網頁資料，並將更正部分填寫「網頁內容異動通報單」，移請資訊室修正，積極維護網站資訊正確性。修正內容包含：服務措施、政令宣導、法令修正及新聞稿等，97 年截至 10 月份止，計通報修正 394 件。【附件七-(二)】

B. 每半年進行業務檢查，除查核各科室平日維護網站資訊紀錄，並由專人進行實地檢測，澈底瞭解網站維護情形，網頁檢視內容包含業務查詢資料、各項 e 化服務專區、表格下載、問答集、行政規則、統計資料、服務電話與服務團隊及到處走走等，97 年截至 10 月底止，計檢測 70 次。【附件七-(二)】

#### 2-1-2. 資訊連結正確度

A. 網站再升級，通過無障礙 AA 標章，另依行政院研考會規範標準，每月進行無障礙網頁檢測線上測試，並列印檢測結果紀錄表，確保本處網頁符合無障礙網頁設計標準，並確定連結之有效性，97 年截至 10 月底，計檢測 10 次，皆符合標準。【附件七-(二)】

B. 由專人每月進行網頁內容檢測，澈底要求資訊標題與內容一致、各式書表下載檔案正確、與其他機關超連結之有效性。【附件七-(二)】

## 3. 資訊檢索完整性與便捷性

### 3-1. 分類檢索服務友善程度

#### 3-1-1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

A. 於網站上公開各項資訊，包括：施政計畫、行政規則、電子

表單、最新消息…等，提供民眾依自身需求，隨時查詢使用。【附件七-(一)】

B. 依行政院研考會頒訂之「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」，於本處首頁提供分類檢索服務，並將資訊分類查詢分為「主題」、「施政」、「服務」、「機關」等 4 種分類方式，由民眾自行選擇較熟悉的方式，進行分類檢索查詢。(網址：<http://category.www.gov.tw/Category/default.aspx?cateitem=gov1&catetab=onlineformapply>)

C. 97 年 9 月 10 日將本處 79 則電子表單及 10 項線上申辦服務網址，全部上傳至 MyEGov，方便民眾下載使用，100%配合 MyEGov 提供分類檢索，完全符合詮釋資料及分類檢索規範。(網址：<http://category.www.gov.tw/Category/default.aspx?cateitem=gov1&catetab=onlineformapply>)

### 3-1-2. 檢索服務便捷性

A. 97 年 8 月份起於本處網站首頁提供全文檢索功能服務，只要將欲查詢的字詞輸入全文檢索器內，彈指之間，就可以取得所需資料相關網頁，另外，也提供檢索功能說明、檢索功能使用範例及找不到資訊時的建議。(網址：<http://mvdsl.kcg.gov.tw/ours/search.php>)【附件七-(四)】

B. 提供全文檢索功能服務，於檢索資訊過多時，以分頁方式檢索，並依相似程度、時間、主題等方式排列。(網址：<http://mvdsl.kcg.gov.tw/ours/search.php?cx=014563962960106047018%3Ae32ohvajaj8&cof=FORID%3A9&ie=UTF-8&q=%E8%BB%8A%E8%BC%9B#1046>)【附件七-(四)】

C. 於全文檢索功能服務項中，提供關鍵字搜尋、排除字串搜尋、查看內文中的搜尋字詞等進階分類檢索功能，以迅速、準確的提供民眾所查詢的網頁資料。(網址：<http://mvdsl.kcg.gov.tw/ours/search.php>)【附件七-(四)】

## (二) 線上服務及電子參與

### 1. 線上服務量能擴展性

## 1-1. 線上服務項目擴增程度

### 1-1-1. 線上服務項目成長率

A. 線上服務項目數成長率計算式： $(\text{本年度提供線上服務項目數 } 79 - \text{上年度提供線上服務項目數 } 84) / \text{上年度提供線上服務項目數 } 84 * 100\% = -6\%$

B. 網站上提供各項申請書表下載，96 年計提供 84 項，97 年計提供 79 項，並全部上傳至 MyEGov，惟 97 年件數減少主要原因為：  
：（網 址：  
[http://mvdsl.kcg.gov.tw/table\\_download/table\\_download\\_main.php](http://mvdsl.kcg.gov.tw/table_download/table_download_main.php)）【附件七-(三)】

(A) 因應電子化表單及分類檢索功能服務，經內部開會討論後，為方便民眾下載使用，將部分申請書表予以簡化整併。

(B) 本處提供線上服務項目高達 79 項，幾乎已呈現飽和狀態，故每年成長幅度必然有限，甚至為了提供民眾更簡便作業，予以整併表單，反而造成負成長率現象。

C. 於網頁上提供即時查詢及各項下載資料，包括：汽車及大型重型機車選號查詢、異動登記網路預約掛號服務、運輸業線上申辦、汽(機)車駕照考驗線上筆試模擬系統、筆試題庫下載……等多種線上服務功能。

D. 網頁上設有穩私權政策宣告，以保護及重視網友的隱私權益。(網址：<http://mvdsl.kcg.gov.tw/ysqzcsq/ysqzcsq.php>)

### 1-1-2. 線上服務推廣績效

A. 結合電子公路監理網 (<http://www.mvdis.gov.tw/>)，提供線上查詢及申辦項目計 35 項，利用民眾熟悉度較高的網站登載公路監理資料，有效擴大服務層面。

B. 為提高車輛號牌網路標售系統使用情形，辦理車輛號牌網路標售作業說明會，以加強推廣民眾對號牌標售作業之認知及使用。

C. 針對網站上各項線上申辦作業之使用狀況，不定期發布新聞稿，提醒民眾善加利用，97 年計發布 20 則。



## 1-2. 使用線上服務案件擴增程度

### 1-2-1. 民眾使用線上服務案件數成長率

A. 97 年提供各項申請書表下載項目，計 79 項，截至 97 年 11 月 25 日止，總計下載次數為 49,290 件。(因網站設置下載件數服務於 97 年才開辦，故無法取得 96 年件數)

### 1-2-2. 電子表單簡化績效

A. 97 年 6 月 17 日辦理電子化表單教育訓練，並檢討現行電子表單之必要性與合宜性，經評估後，將電子表單由原 84 項簡化整併為 79 項。【附件七-(三)】

B. 依行政院研考會規定，將網頁上 79 項電子化表單加註版型、編號及服務分類，並紀錄各項電子表單下載次數。於 97 年 9 月 10 日再上傳至 MyEGov (<http://www.mvdis.gov.tw/>)，方便民眾尋找及使用。

## 2. 電子參與多樣性

### 2-1. 電子參與多元程度

#### 2-1-1. 電子參與程度及回應機制

A. 方便民眾利用 e-mail 信箱方式提出建言、查詢各項公路監理業務，特設置高雄市監理處市民心聲電子郵件處理系統，由專人收發列管、即時處理回覆。(網址：<http://mvdis1.kcg.gov.tw/ejys/ejys.php>)

B. 為瞭解民眾對本處處理電子信箱回覆情形，設計網路問卷調查，增強與民眾互動。(網址：<http://w4.kcg.gov.tw/~mvdis1/domvkc/poll-index.htm>)

## 三、創新加值服務

### (一) 創新加值服務

#### 1. 提供創新(意)服務情形

##### 1-1. 有價值的創意服務

###### A. 與戶政機關聯合服務方案

(A)推動跨機關合作，自 94 年 7 月起實施公路監理與戶政機關聯合服務，民眾只要於本市各戶政機關服務櫃檯辦理遷移地

址，即可填寫另一份「駕照住址及行照地址變更申請書」，同步辦理戶籍及駕籍、車籍地址異動，免再前往本處申請，「突破臨櫃辦理限制，有效延伸服務地點」。

(B)所產生之具體外部效益，包括：

a. 洽公地點由 2 個整合為 1 個，且方便民眾於鄰近各戶政事務所辦理，有效減少往返奔波及申辦業務等候時間。

b. 提高民眾更新車籍、駕籍地址之意願，促進公路監理地址有效更新，大量降低因地址遷徙而未變更登記，無法收到各項服務通知單，而產生逾期罰鍰。

## B. 全方位機車考照服務

(A)實施駕照考驗筆試全面電腦化，採隨到隨考方式，並提供多國語言電腦口試考照系統（包含國語、台語、客家語、英語、越南語）軟體，方便外籍人士進行考照。

(B)針對部分民眾、學生反映無法於正常上班、上課時間前往考照，為有效反映輿情、擴大便民服務，自 96 年 10 月份開始，於每個月第 2 個週日上午時段試辦假日機車考照服務，以滿足因上班、上課限制，無法於正常上班日參加機車考照之民眾需求。

## 1-2. 服務措施延續性

### A. 與戶政機關聯合服務方案

(A)自實施以來，獲得民眾廣大迴響，為簡化民眾申請作業，本處精益求精，持續檢討改善，將「駕照住址及行照地址變更申請書」格式，填寫方式改為勾選註記，有效減少民眾填寫申辦時間。

(B)擴大服務範圍，陸續協調各戶政機關於辦理戶籍整編時，同時提供「駕照住址及行照地址變更申請書」予當事人填寫，突破臨櫃辦理限制，服務觸角向下延伸再加值。

(C)自 96 年 10 月份起，為讓市民享受更多的便利服務，推動全國首創之戶政、監理、稅捐「三合一」便民措施，只要於各戶政事務所辦理遷入登記、住址變更時，即可同時申請汽(機)車

監理資料、稅單寄送地址變更等，由洽公機關由 3 個簡化為 1 個，服務效益再加倍。

(D)自 94 年 7 月開辦與戶政機關聯合服務，歷年來受理件數從 94 年 5,356 件、95 年 14,977 件、96 年 21,996 件，每年皆呈現倍數成長趨勢，顯見此項服務措施，充分符合民眾需求。

#### B. 全方位機車考照服務

(A)加強電腦口試考照系統內容，增加日本、印尼、泰國、柬埔寨、阿美族等 5 種語言，總計有 10 種語言，符合外籍人士考照需求，成為目前公路監理機關最多元化之電腦口試考照系統。另外，此系統軟體原設計僵化，考生只能填答 1 次，無法更改答案，為保障考生權益，主動改善系統程式，應考民眾只要於筆試完畢交卷前，皆可彈性更改答案。

(C)假日機車考照服務措施自試辦以來，即獲得多數民眾的肯定，經評估考量後，自 97 年 1 月份起，賡續於每月第 3 個週日上午時段辦理。另外，特別開放機車路考場地，提供考生進行考前練習，並由專人輔導直線平衡駕駛要領，有效紓解考前緊張情緒；再利用 MP3 錄音方式，播放機車路考考試路線及評分標準講解，內容詳盡且標準一致，主考人員不須重複說明，有效提昇路考服務品質。

(D)假日機車考照措施開辦以來，件數成長與日俱增，自 96 年 202 件至 97 年 10 月底的 785 件，顯示開辦此項服務措施，對無法於正常上班日參加機車考照之民眾，助益甚大。

### 1-3. 服務措施執行方法效能性

#### A. 與戶政機關聯合服務方案

(A)有效減少民眾洽公時間一面臨高油價時代的來臨，我們澈底發揮「將心比心，貼心服務」精神，大量減少民眾至不同機關往返奔波時間，有效節省金錢，保證幸福指數更加倍。97 年截至 10 月底止，計受理 14,681 件，計可節省民眾往返交通時間約 50 分鐘、臨櫃候件時間約 10 分鐘、申辦時間約 5 分鐘，合計約 65 分鐘，總計可有效節省時間約 954,265 分鐘。

(B)減輕櫃檯人員窗口壓力—依 97 年申辦案件比例計算，實施監理戶政機關聯合服務，每月約可減少 1,468 位民眾前往本處臨櫃辦理，有效減緩櫃檯承辦人員壓力，得以提供現場辦件民眾更優質的服務水準。

(C)若遇有退件情形，將主動查詢通訊地址，鍵入二代公路監理系統電腦中，方便日後寄發各項公路監理通知服務使用，減少民眾因未接到通知單而逾期受罰。

(D)與戶政機關聯合服務雖然自 94 年即開始辦理，但至今時今日，本處仍是全國「首創」且「唯一」與 11 個行政區之各戶政事務所全面聯合辦理之機關，不但有效延伸櫃檯據點，服務的民眾更是數以千計，可見效益層面之廣大，近年來，我們也不斷的改善相關作為，包括：書表格式簡化、主動於戶籍整編時，提供當事人填寫申請書、推動戶政、監理、稅捐「三合一」服務等，顯示我們的努力與進步，並非一成不變，而是時時求新求變，持續做好為民服務工作。

#### B. 全方位機車考照服務

(A)機車考照筆試全面採用電腦出題、線上作答，作答完畢即由電腦螢幕得知是否通過筆試，採取「筆試、路考、發照一貫化」及「隨到、隨考、隨發照」之模式。97 年截至 10 月底止，總計報考機車駕駛執照人數為 52,145 人次，及格者為 42,991 人，及格率為 82.4%。

(B)面對經濟不景氣時代來臨，失業率節節高升，請假對上班族而言，造成很大的困擾；而學生面臨學校課業壓力，不敢隨便曠課，本處深切考量民眾立場，積極滿足因課業繁重或無法請假之學生、上班族，開辦假日機車考照服務，讓民眾順利取得駕照，保障行車安全，而本處貼心的作為，民眾也看到了，曾多次發 e-mail 至市長信箱稱讚嘉許本處服務作為，並給與極高的評價及肯定。【附件一-(三)】

## 參、未來努力方向

隨著人民作主的風潮與知識經濟時代的來臨，民眾追求滿足的慾望將是永無止境，我們不能停滯原地，自滿於現有成果，必須不斷的推陳出新，正如我們所重視的願景「安全、可靠、效率、創新」，未來除提供用路人、車安全，賡續引進創新思維外，並有效運用有限的資源，循序漸進的推動為民服務工作，我們承諾未來努力的方向及具體的作法為：

### 一、導入知識管理作法，提升工作效率與品質

運用過去良好的經驗，進行重點學習，有效提昇集體知識，達到經驗傳承、誘發創新、滿足顧客需求等目的，並將相關業務知識完整且分門別類的儲存於知識庫，藉由知識分享的過程，如雪球般不斷地滾動，形成完整的知識社群，強化機關服務效能，塑造學習型組織。

### 二、賡續提供優質的服務，建立機關新形象

以親切、熱忱、主動、積極的態度辦理各項為民服務工作，以民眾需求為考量，結合代檢廠、駕訓班、超商等私人企業或機關，有效延伸服務據點，方便民眾就近辦理各項公路監理業務，以全新的思維，不斷求新求變，落實服務的承諾與誠信，創造多重價值，煥新服務形象。

### 三、推動跨機關合作，有效節省民眾時間

賡續推動與戶政、稅捐機關聯合服務方案，透過跨機關合作，節省民眾來往奔波時間，落實「一處收件，全程服務」之目標，並積極尋求其他機關的結盟，藉以有效整合彼此資源，擴大服務層面與範圍，有效簡化作業流程，降低社會成本、提高為民服務品質。

### 四、充分運用電腦，提供多元網路服務

「網路代替馬路」早已是普遍的現象，而網際網路的觸角更是深入每個人的日常生活當中，因此，除積極豐富與充實本處網站內容，更全面開發多元網路申辦服務，讓民眾多用網路少用馬路。發揮知識管理效能，建立公

路監理知識資訊系統於網際網路上與民眾分享，建構不出門能知、能辦各項公路監理業務的藍圖。

#### 五、建立顧客服務機制及顧客管理系統

本著「民眾為尊」、「顧客導向」的理念下，設立各種服務諮詢窗口，辦理顧客滿意度調查，即時有效反映輿情，並積極建置 call center 客服中心，以整體性、一致性為考量，培養團隊認同服務理念，建構一個功能齊備的客服中心，追求 A 到 A++ 的顧客服務新境界。

#### 六、加強公路監理業務宣導，維持良好互動關係

為讓民眾瞭解公路監理業務，並善用各項便民服務措施，將廣續針對不同屬性之對象，以主動、積極的宣導方式，運用各種途徑，辦理宣導活動，為彼此找到一個良好的互動模式，建立即時、無障礙溝通方式，以建立正確的公路監理觀念，維護自身權益。

### 肆、附件