

新竹區監理所民眾抱怨處理案例

項次	時間	反映意見	受理方式	改善情形（辦理情形）	備註
1	98.1.19	辦理號牌遺損換牌，驗車前須先至車輛異動窗口查稅再開車檢驗，驗完車又回到車輛異動窗口辦理，實不便民，希望能在驗車登記窗口就能查稅，省去抽單排隊兩次的時間（新竹市監理站驗車不須先查稅）。	局長信箱	<ol style="list-style-type: none"> 1.按現行監理作業規定，辦理車輛遺損換牌應檢具車主身分證正本等相關證件至公路監理機關，查無違規及欠稅費並辦理車輛檢驗後至新領牌照窗口申領號牌手續（無須抽取號碼單）。依上開作業規定，民眾均可向本所「登檢窗口」或「服務台」查詢車輛違規稅費情形，而並非僅限「異動窗口」始可辦理。 2.陳情人二度至車輛異動窗口抽單排隊等候，恐係服務人員引導有誤所致，本所已檢討改善作業流程，並加強員工服務品質訓練。 	
2	98.03.13	桃園監理站 3F 第一窗口呂○○服務態度非常差，口氣極惡劣，一付像罵人的樣子，從未看過態度這樣惡劣之服務人員，已是第 3 次看他這麼惡劣，忍無可忍，所以投訴。	局長信箱	查當日汽車路試考驗紀錄表遞送作業較慢，致民眾久候，呂員未即時處理且回應態度不佳，本所已飾請該站督促呂員立即改善並施予 5 日之服務禮儀訓練。	
3	98.06.01	大門抽牌機號碼牌上的時間與大廳時鐘不符，引人遐想。	局長信箱	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經查該站叫號主機系統時間確較大廳時鐘為快，惟仍以大廳時鐘標準時間為截止受理時間，並未影響民眾的權益。 2. 經緊急聯絡廠商指導調整後，叫號機系統時間已與大廳標準時間一致。 	

4	98.06.29	<p>1. 電腦當機造成我很不方便？上次當機好像3月還是4月的事,老是常常這樣,沒有經費維護嗎？</p> <p>2. 電腦常壞掉。</p>	局長信箱	<p>經查 98 年 6 月 29 日該站電腦故障二代系統無法正常運作，源於中華數據通信分公司（全國中心）電腦故障，造成無法全國連線，直至當日下午 3 時許修復。次查公路總局立即於 98 年 7 月 8 日以路資管字第 0980029940 號函要求委託維護廠商中華電信股份有限公司數據分公司爾後公路監理中央資訊中心進行系統異動，應建立事前與事後通報機制，由監理單位配合測試與預為因應，確保公路監理系統服務穩定。</p>	
5	98.07.20	<p>1. 10 號窗口陳○○小姐口氣不佳、無耐心，須加強服務態度之訓練課程。</p> <p>2. 冷氣開得超強，顯得太低溫浪費人民公帑，環境佳但和服務水準成反比。</p>	局長信箱	<p>1. 服務人員陳○○小姐服務態度不佳部份，已請該站對陳員施予 5 天的服務禮貌訓練，並將訓練成果於 7 日內報所憑辦。</p> <p>2. 本所已轉請該站適時調控作業大廳內室溫。</p>	