透明晶質獎

參獎申請書



機關名稱：交通部公路局高雄市區監理所

中華民國113年4月

高雄市區監理所

目 錄

CONTENTS



壹、機關業務現況簡介 1

一、關於我們 1

二、業務概況 1

三、服務理念 2

四、透明廉能 3

貳、機關透明廉能作為 4

一、首長決心與持續作為 4

二、資訊與行政透明 12

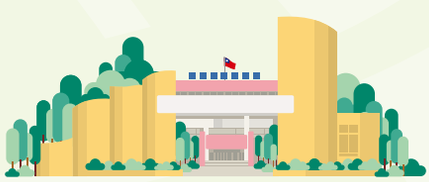
三、風險防制與課責 23

四、廉政成效的展現 34

五、廉能創新與擴散 43

參、未來努力方向 59

肆、附件 61



Kaohsiung City Motor Vehicles Office

評核項目	評核構面	廉政亮點	頁碼
1 首長決心與持續作為	1.1 首長決心展現	1.1.1 所長對廉政推動之高度重視，均親自主持廉政會報、維護會報及公職人員財產申報暨利益衝突迴避法座談會等相關廉政會議。	4
		1.1.2 所長以身作則，凡參加餐敘，即使係基於公務禮儀，亦依公務員廉政倫理規範於事前辦理登錄。	5
		1.1.3 為免財產申報義務人因逾期或不實申報而受罰，所長每年親自督促政風室提醒各申報義務人要如實如期進行財產申報。	5
		1.1.4 所長認為機關的廉能並非僅是政風單位的業務，而是所有單位都應該要共同努力的目標，積極推動各項有助廉能工作成效之獎勵、專精訓練、廉政宣導及員工活動，增加機關同仁凝聚力。	6
		1.1.5 積極利用各項業者集會，傾聽業者心聲、宣導廉能議題，建立私部門誠信經營環境。	9
	1.2 廉潔持續作為	1.2.1 持續召開並親自主持廉政會報檢視廉政議題並追蹤管考改善。	9
		1.2.2 持續精進各項透明化措施並落實各項檢核機制。	10
		1.2.3 重視監辦單位所提意見，避免廉政風險事件發生。	10
		1.2.4 瞭解偏鄉地區民眾所苦，運用公私協力機制建立解決民怨措施。	11
2 資訊與行政透明	2.1 公開事項範圍	2.1.1 本所於網站公開包含各項申辦監理服務流程、應備證件及所需費用，讓民眾能一次完成所有監理申辦業務。	13
		2.1.2 網站提供豐富多元的服務資訊，並隨時更新充實網頁內容。	13
	2.2 完整與可及度	2.2.1 建立網站良善管理機制，確保資訊內容之正確性及連結之有效性，讓民眾以最便捷、最安全的方式取得最新、最正確的資訊。	14
		2.2.2 網站提供分眾客製化服務，依不同使用者需求分別建置聯結區域，另提供多元的資訊檢索方式，提升使用者瀏覽網頁便利性並節省搜尋時間。	15
		2.2.3 籌劃推出含括公路資訊及監理業務的「客服智能小鹿」，大大增加民眾在手機或網路上對監理服務的可及度、透明度以及方便度。	16

評核項目	評核構面	廉政亮點	頁碼
	2.3 外部監督程度	2.3.1 資訊安全委託○○企業管理股份有限公司對公路局及所屬機關相關資安執行情形辦理稽核。	16
		2.3.2 代檢廠考核委員包含中華民國汽車代檢協會、高雄市汽車代檢協會委派代表或學者專家1至2人。	17
		2.3.3 駕訓班考核小組成員，外聘委員至少達三分之一之比例。	18
	2.4 機關透明作為	2.4.1 各項重點業務均建置明確標準程序，計有45項納入內部控制風險項目評估並定期檢視，經由更明確的管理與監督，使本所各項業務更加透明化。	19
		2.4.2 持續導入資訊安全管理系統，有效整合資訊安全與隱私保護，確保個資管理系統（PIMS）落實的更加完善。	19
		2.4.3 提供標售選號系統讓民眾可以網路標牌選號，達到標售選號業務全方位公開透明；112 年更進一步健全該系統防弊警示功能及統一由電腦系統自動轉入將待發號牌上架供民眾選號機制，以避免因上架時間落差導致遭質疑獨厚某代辦業者情形。	20
		2.4.4 汽車運輸業為特許事業，為使業者申請過程符合法規及瞭解申請過程中常遇到之問題，本所整理申請件數及常見補(退)件原因統計表公開於本所官網並函文汽車運輸業公會轉知所屬會員知悉，達到資訊透明化。	21
		2.4.5 採購程序透明化，公告金額十分之一以上採購案均以公開招標或公開取得方式辦理，採購程序均經主計、政風單位依相關法規辦理監辦工作，且得標廠商均無重複得標之情形。	21
		2.4.6 為兼顧人員進用的專業性、遴補的公平性並增加甄選的透明度，提升組織運作效能，本所進用彈性人力皆採公開甄選作業並依備取順序依序分發方式辦理。	22
3 風險防制與課責	3.1 風險辨識及防制	3.1.1 訂定「風險管理及內部控制推動計畫」，以當年度主要核心及推動業務進行風險辨識，分析各項風險發生的可能性及影響程度，評定風險等級及風險值。	23
		3.1.2 透過廉政風險評估，每年滾動檢討風險人員及風險案件態樣，作為次年度專案稽核、清查主題之參考。	24
		3.1.3 以全國性及其他公路監理機關曾經發生之廉政風險	24

評核項目	評核構面	廉政亮點	頁碼
		事件為擇選主軸，辦理專案稽核。	
		3.1.4 配合上級機關規劃辦理專案清查。	24
		3.1.5 利用人員職期輪調減少久任一職可能產生之廉政風險。	25
		3.1.6 遇重大輿情或新聞事件衍生之民意批評，提出各項解決民怨之行政透明化措施。	25
		3.1.7 為確保資訊安全、防止不當查詢及個資外洩，依稽核標的特性，辦理各項資訊與個資安全稽核。	26
		3.1.8 受理民眾陳情檢舉或上級交查案件，經分析歸納後，作為本所建置的風險防制與透明措施重點項目。	26
		3.1.9 為維持檢驗業務執行之正確性，有效降低檢驗不實風險並達成高效管理，本所提出四個面向之代檢廠檢驗風險防制作為。	27
		3.1.10 為防範號牌管理出現漏洞，讓有心人士利用取巧的方式以低價取得熱門號牌，本所研議號牌管理風險防制作為。	29
		3.1.11 為查核本所業管單位已核准停車場是否虛設或擅自變更用途，以及防範運輸業者為求申請案件儘早通過審核而行賄監理所人員，擬定汽車運輸業停車場設置風險防制作為。	29
		3.1.12 為降低事故風險，避免不合格之駕駛人及車輛行駛路上造成不可彌補的遺憾，律定用路人道路安全風險防制作為。	29
		3.1.13 透過表揚防制風險有功人員，樹立標竿楷模，推動機關廉潔風氣，防制風險人員發生風險事件。	30
		3.1.14 本所發展行政執行移送後置智慧鷹眼稽核作業，透過各項內控改善作為實作與電腦稽核分析建構，運用電腦稽核內控制度導入各項數據掌握，為組織診斷出核心問題，創造價值提升。	31
	3.2 廉政危機處理與課責	3.2.1 本所透過抽查錄影光碟發現轄管代檢廠疑有違規檢驗不實致生廉政危機之虞，爰立即啟動調查，經查證後確認代廠檢實有違反汽車委託檢驗實施辦法相關規定，爰依合約書規範處分。	32
		3.2.2 本所辦理防疫補助業務抽查時發現，某租車公司疑有詐欺或偽造文書取得防疫補助款之虞，經調查後將依案情狀況移請司法機關偵處。	32

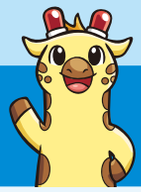
評核項目	評核構面	廉政亮點	頁碼
	3.3 落實廉政倫理規範	所長自111年到任後，即十分重視機關同仁登錄廉政倫理規範情形，亦經常強調同仁應依規範辦理登錄以避免日後相關爭議，所長對於廉政倫理規範的重視和樹立表率，使本所能成為更開放和透明的組織。	33
4 廉政成效的展現	4.1 資訊與行政透明成效	4.1.1 運用資訊科技推動的透明措施，使民眾習於線上辦理相關業務，有效提升服務可及性與便利性。	34
		4.1.2 本所對於車輛檢驗業務施行各項透明措施及重點項目風險防制，使民眾對本所的「服務態度」滿意度高達90%以上。	35
		4.1.3 車牌標售、選號全面推動以線上方式辦理後，可以提供更透明的過程，增強了整個過程的公平性和公正性並有效增加了民眾的參與度。	35
		4.1.4 透過多元反映管道供民眾抒發意見，遇有陳情案件時迅速回應、檢討、改進，本所重視民意的結果，人民陳情案件不滿意件數為全國監理單位最低。	36
	4.2 廉政風險防制成效	4.2.1 本所現行建置的風險辨識與防制機制，程度上達到預防弊端發生的效果，近三年未發生員工貪瀆案件。	36
		4.2.2 因金融機構提供駐點公庫服務之意願降低，為免因機關內無公庫代收民眾規費致發民怨，本所攜手超商進駐共創三贏。	37
		4.2.3 為免運輸業者以假人頭詐領防疫紓困補貼，本所辦理專案清查，發現疑有詐領薪資補貼款之情形，於調查確實後，除追繳已發出之補助款項，並向該業者提起刑訴俾維護國家法益。	38
		4.2.4 經註銷之車牌如未即時收繳，除造成社會不公的負面影響導致民怨，後續亦衍生車輛監管困難及影響牌照管理正確性風險。針對此等風險，本所聯手其他四機關建立跨機關五方合作機制，提升註銷號牌收繳率。	38
		4.2.5 為強化註銷號牌之收繳效能，本所自行開發「AI註銷車輛行動化查核App」，藉以提高車牌辨識透明度及速度。另為能提供安全可靠的機房作業環境，本所將機房管理E化、行動化，以遠端方式進行機房狀態監控。以上皆獲得科技專利，有效掌握風險消弭危機。	39

評核項目	評核構面	廉政亮點	頁碼
		4.2.6 為保護吹哨者對於機關內部風險的提醒，本所均依行政程序法及交通部公路局處理人民陳情案件要點等規定妥處陳情檢舉案件。	41
	4.3 外部民意評價及輿論回饋	4.3.1 為使民眾能夠瞭解最新監理政策及當下熱門議題，通過電台宣導本所工作和政策，使機關的決策和行為更加公開及可監督，有助於塑造機關良好的公共形象。	41
		4.3.2 為強化企業反貪意識，樹立優質公路監理文化，公路局自108年起針對監理機關特性，設計問卷每季詢訪監理相關業者或洽辦業務民眾提供興革建議或改善意見，期以共同發揮「預警」功能，有效解決民怨需求、增加公益效能。	42
5 廉能創新與擴散	5.1 廉能政策創新	5.1.1 「觸觸(處處)守護」方案，解決註銷號牌收繳難題，提高註銷號牌收繳數，並減省相關人力、費用及時間，形塑機關廉能形象。	43
		5.1.2 針對易引發民眾抱怨之職業駕駛人違規問題，本所創先研發「全國職業駕駛人風險識別系統」，運用科學數據找出高風險駕駛，提供監理機關及汽車運輸業者輔導改善，並可作為公路局後續各項監理行政措施或制定法令之依據。	45
		5.1.3 針對高齡駕駛換發駕照業務不便民問題，本所首創「一站式醫院駐點換照服務」及「適地性服務2.0」服務，融合適地性精準通知駐點醫院周圍居民，藉以提升民眾親辦意願，杜絕經手第三方導致個資外洩及從中遭剝削的風險。	47
		5.1.4 民眾前來本所洽公因所在環境不熟等因素，常委託第三方代辦業者處理，為增加民眾自辦意願，本所打造「觸觸(處處)為民」智慧洽公環境，以保障民眾洽公權益。	49
		5.1.5 車輛里程攸關買賣中古車消費者權益，透過監理服務APP可查詢近兩次檢驗里程數及有前後里程異常之提醒功能，遏止不肖業者私下竄改里程數從中牟利。	51
		5.1.6 交通部鼓勵民眾接受完整之駕駛訓練後再行考取機車駕照，給予完成課程並成功考取駕照者補助，為完善民眾應得之權益，本所主動輔導民眾申請補助，完善民眾權益。	52

評核項目	評核構面	廉政亮點	頁碼
		5.1.7 鑑於高雄市東側偏鄉地區民眾抱怨無機車駕訓班致無法接受正確機車駕駛訓練，本所透過產、官、學三方公私協力，將駕駛訓練與駕照考驗業務帶入旗山農工提供偏鄉駕訓資源，透過校園路考程序由考生及家長參與監督，達到駕照考驗的公開透明。	53
		5.1.8 「臨時通行證線上化」申請可減少申辦流程中各類疑惑及困難等不便民情形，達成廉能透明、資訊無縫。待收費機制實施後，更可預見業者將避免浪費、節省不必要的申請。	55
		5.1.9 因微型電動二輪車納管掛牌政策亂象頻傳，本所主動與高雄市政府勞工局跨機關合作，針對外籍人士及新住民辦理進行微電車查核及領牌等創新一條龍的便民服務，降低錯誤政策傳遞，增加監理機關公信力。	57
	5.2 廉能政策擴散	5.2.1 「觸觸(處處)守護」方案獲全國監理所前來觀摩參訪該業務執行模式。	44
		5.2.2 汽車貨運三業EIS預警機制榮獲交通部111年「交通部廉正透明獎」佳績。	46
		5.2.3 「一站式醫院駐點換照服務」及「適地性服務2.0」服務獲公路局推廣至其他機關，並吸引高速公路局第二新建工程分局觀摩學習。	48
		5.2.4 「觸觸(處處)為民」智慧洽公服務榮獲專利證書及特優場所認證。	50
		5.2.5 本所及轄管代檢廠的檢驗系統有告警功能，若本次輸入的里程數低於上次即會發出告警，以防止人員鍵入錯誤。	51
		5.2.6 透過推廣，預計每年可增加約430位未領取補助者申請，並可加強輔導2,832人考取駕照領取補助。	53
		5.2.7 「機車駕訓進校園」中各項風險防制作為迴避了教練與考驗員之間可能的利益衝突，並達到駕照考驗的公開透明。	54
		5.2.8 「臨時通行證線上化」榮獲108年交通部道安創新貢獻獎。待線上收費機制正式上線後，將提供全國監理所站使用。	56
		5.2.9 外籍人士一條龍便民服務有效提升微電車掛領牌數量，本案更獲交通部公路局【臺灣人@路】第128期專文刊登。	58

高雄市區監理所

圖目錄



CONTENTS

圖1. 高雄市區監理所服務轄區圖 1
圖2. 本所核心服務業務量 2
圖3. 服務理念架構圖 2
圖4. 系統理論參考圖 3
圖5. 偏鄉Uber及監理公事包收送示意圖 11
圖6. 監理公事包辦理件數 12
圖7. 資訊揭露百分百 12
圖8. 網頁定期檢視機制 15
圖9. 無障礙標章2.1 15
圖10. 官網分眾客製化 15
圖11. 網站檢索使用便利..... 16
圖12. 智能小鹿Line帳號 16
圖13.代檢廠考核標準 17
圖14. 本所標準作業程序項目圖..... 19
圖15. 本所通過資安管理暨個資管理認證..... 20
圖16. 車牌標售選號網頁 20
圖17. 資訊安全與個人資料保護風險辨識機制..... 26
圖18. 查處案件風險態樣表暨案件類型分析..... 27
圖19.113年1月初驗不合格率品質管制圖..... 28
圖20. 智慧鷹眼稽核監督項目 31
圖21. 標售選號號牌金額成長統計 36
圖22. 標售選號號牌核撥數量統計 36
圖23. 跨機關五方合作圖 38
圖24. 跨機關五方合作意向書 39
圖25. AI註銷車輛行動化查核App 40
圖26. 觸觸守護示意圖 44
圖27. 觸觸守護擴散效益圖 44
圖28. PDRI系統示意圖 46
圖29. 適地性服務2.0 48
圖30. 智慧洽公服務設施 50
圖31. 旗山農工校園機車駕訓計畫考訓流程圖..... 54

高雄市區監理所

表目錄



CONTENTS

表1. 政風人員參與專案研習統計表 7
表2. 同仁參與政風相關業務講習統計表 7
表3. 民眾參與政風相關業務講習統計表 8
表4. 112年本所辦理業者交流座談次數統計如表 9
表5. 資訊種類透明程度彙整表 13
表6. 網站公開服務資訊項目表 14
表7. 110至112年公告金額十分之一以上採購案件統計表..... 21
表8. 110至112年採購稽核成績..... 22
表9. 彈性人力進用管道說明..... 22
表10. 彈性人力進用數量彙整統計..... 23
表11. 依法任用人員工作輪調說明..... 25
表12. 本所112年代檢廠查核情形..... 28
表13. 112年度交通部公路局高雄市區監理所號牌管理業務稽核.. 29
表14. 廉政倫理規範宣導情形 33
表15. 110-112年本所廉政倫理規範登錄情形 34
表16. 110-112年車輛檢驗滿意度調查 35
表17. 電台推播宣導本所政策次數 41
表18. 政風新聞揭露次數 42
表19. 廉政新聞議題 42
表20. 與本所往來業者回饋意見 43
表21. 適地性服務2.0成本效益比較表 48
表22. 臨時通行證電子化效益表 56

壹

機關業務現況簡介

一、 關於我們

二、 業務概況

三、 服務理念

四、 透明廉能

高雄市區監理所

Kaohsiung City Motor Vehicles Office

壹、機關業務現況簡介

一、關於我們

高雄市區監理所（Kaohsiung City Motor Vehicles Office）公路監理業務於101年全面回歸中央轄管，配合機關改制另於107年調整轄區，增加旗美地區，轄區面積增加近18倍；改制後本所轄區南北狹長，地形囊括山海「都會區」、「中介城鎮」及「原民山區」，人口與環境結構多元，其中95%的人口集中在21%土地面積的都會區，偏鄉面積占高雄市79%，且身障者與高齡人口比例為全國第2與第 3 高，於此條件下，本所設置苓雅、旗山監理站，突破距離、空間的藩籬，深耕服務，並思索如何運用創新作為，擴增服務可及度與提升資訊傳遞效率，不斷精進服務。



圖1. 高雄市區監理所服務轄區圖

二、業務概況

本所主要執掌車輛管理、牌照管理、駕駛人管理、運輸管理及相關事項。轄管汽機車184萬輛、駕駛人225萬人、運輸業977家、汽車代檢廠34家、駕訓班12家、年徵汽車燃料使用費約新臺幣（下同）39.2億元。因鄰近捷運站、高速公路及台1線，交通便利，

為大高雄民眾洽辦監理業務之首選，每日服務人數近2,500人，全體伙伴無不兢兢業業，秉持主動熱忱的服務精神，竭誠滿足民眾的需求。

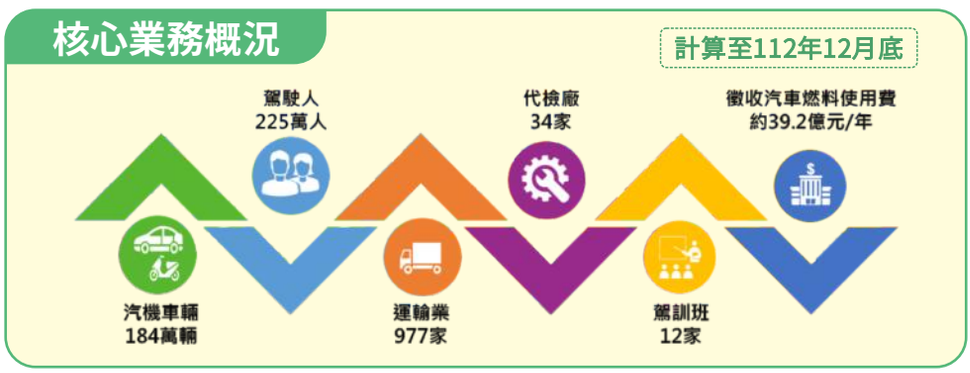


圖2. 本所核心服務業務量

三、服務理念

本所轄管核心業務與民眾「行」的需求息息相關，如遇各項大型交通事故，民眾可能質疑公路監理機關執行車輛檢驗或駕照考驗工作時是否便宜行事，故身為第一線公路監理機關，當以「提供**優質便捷且確實**的公路監理服務，成為交通安全的守護者」為使命。

在精進便捷監理服務的同時，本所秉持著周全及可靠的服務贏得廣大民眾的信任與滿意，並由過往經驗中學習，竭力精進各業務層面朝公開、透明的方向發展，積極型塑機關廉潔形象，全面推動「**透明課責**」的公務環境，並營造「**貪腐零容忍**」優質行政團隊，建立與民眾及其他公私部門之間的信任，戮力朝向「最受民眾信賴的政府機關之一」的願景邁進。

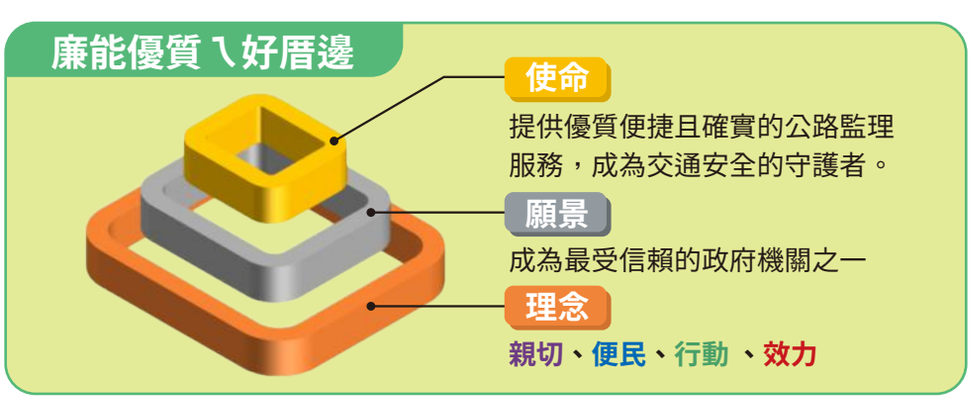


圖3. 服務理念架構圖

然而服務沒有終點，民眾期望公路監理服務更體貼、作業更便捷，尤其對公務員「清廉」、「品格」的要求日益提高，是督促本所不斷進步的動力，因此本所以**親切(Kindness)**、**便民(Convenience)**、**行動(Mobility)**、**效力(Validity)**四個核心價值（KCMV）作為推動各項監理業務及為民服務工作理念，使各類公共事務的執行，能經得起外界檢驗與監督。

四、透明廉能

美國政治學者伊斯頓(David Easton)曾提出著名的系統理論來描述政治現象與公共政策制定過程，我們參考其「投入」、「產出」、「轉換」、「回饋」的概念，設法**改善「轉換」階段可能被外界質疑「黑箱」(Black Box)的部分，將其公開、透明化，以取得外界良性的回饋**，最終得以建構一個注重效率、優質服務、良性互動的系統，進而規劃最適切的廉能透明策略，樹立優質的公路監理文化。

例如制定「運輸業管理」、「車輛管理」、「駕駛人管理」全面向的風險預防機制，透過不同層面發掘出高風險業者，強化源頭輔導與管理，降低道路交通事故；推動線上申請及電子化核發，提升辦理各類通行證之行政效率並控管有效期限，達到降低道路安全風險之效益；連結在地力量，提供最適切的客製化服務，並推動一系列的溫馨服務；運用科技翻轉服務模式，打造多項資訊與行政透明的創新設施，屢屢獲得交通部及公路局創新獎項肯定，不僅提升公部門的公信力，亦成為其他機關學習之標竿，翻轉公務機關刻板被動的印象。

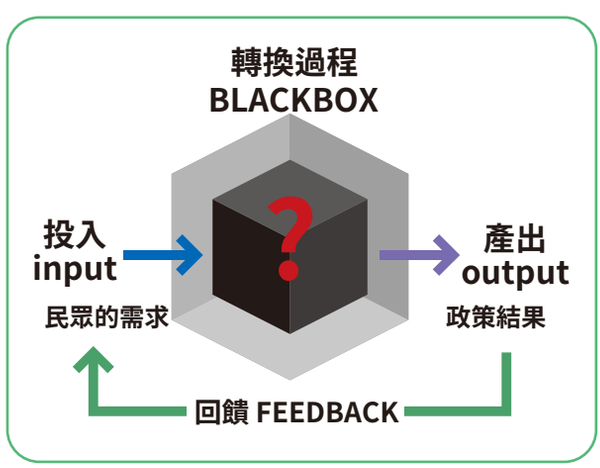


圖4. 系統理論參考圖

貳

機關透明廉能作為

一、首長決心與持續作為

二、資訊與行政透明

三、風險防制與課責

四、廉政成效的展現

五、廉能創新與擴散

高雄市區監理所

Kaohsiung City Motor Vehicles Office

貳、機關透明廉能作為

一、首長決心與持續作為

公路監理機關日常工作除辦理民眾車輛檢驗及駕照考驗業務外，還包含各類運輸業督導工作，與民眾、業者往來頻繁。所長乃由自身做起，同時督促同仁應謹守分際，重視廉政倫理規範，除平常力挺各類反貪宣導活動外，公務運作也極重視政風單位意見，可以說是最支持廉政工作的首長。

(一)首長決心展現

1、親力親為捨我其誰

所長在80年間服務大社鄉公所期間曾兼辦2年政風業務，深知廉政為機關穩健組織文化的重要基石，且除均親自主持廉政會報、維護會報及公職人員財產申報暨利益衝突迴避法座談會等相關廉政會議外，並督導會議各項裁指示事項辦理情形之追蹤管考，同時透過會中各專案議題之討論，凝聚與各單位主管同仁之共識，強化機關可能潛存廉政風險之內控及透明化機制，以共同守護港都民眾安全為目標。

以112年廉政會報召開成果為例(詳參附件1，第61頁)：

(1) 111年主席指裁示事項辦理情形：計5案，均已辦理完竣，其中「請秘書室依相關規定落實辦理公務車輛調派，並授權政風室不定期協助瞭解公務車使用過程是否合乎規定」案，經政風室辦理「公務車調派使用管理預警作為」結果，2項缺失已完成改善，1項興革建議事項提本所所務會議檢討策進。

(2) 廉政議題探討：針對監理機關較易引發爭議之車輛檢驗業務及窗口人員收繳現金風險防制等2議題，由車輛管理科、企劃及裁罰科分別以「遊覽車業者對定期檢驗結果不服而佔據檢驗車

道的風險事件」及「燃料費窗口收據及現金解繳控管作業」2主題進行專題報告，所長並指示本所同仁在執行相關業務時，應特別注意依法行政及程序透明，在保障民眾權益的同時，也可**提升民眾對機關的信任感，從而減少行、收賄弊端**產生的可能性。

2、以身作則響應廉政

所長多次於公開場合宣達如遇到餽贈、飲宴應酬或請託關說事項，不要怕麻煩而便宜行事，應依相關規定辦理。112年所長基於公務禮儀參加代檢廠及駕訓班業者餐敘共計4件，均於事前依公務員廉政倫理規範辦理登錄。在所長以身作則帶領下，本所112年計有16件登錄事件，未曾發生同仁違反公務員廉政倫理規範之情事。



↑所長親自主持會議宣導廉能

3、廉政透明戮力以赴

(1)財產如實申報抽籤公開透明

為端正政風，確立公職人員之清廉作為，我國定有公職人員財產申報法，課予相當職務之公職人員誠實申報財產之義務，並透過民眾查閱公職人員財產申報資料之全民監督方式，防止公職人員利用職權徇私舞弊牟取私利，進而增加民眾對政府施政及公職人員操守及清廉度之信賴。

呼應上開政策及規範，所長常耳提面命同仁，身為公務員應誠實清廉，並提醒具申報義務之同仁務必依規定確實申報財產，同時於所務會議中親自擔任本所財產申報實質審查作業之抽籤人，透過法務部公職人員財產申報系統線上抽籤功能，隨機自前一年度應申報人中抽出財產申報資料實質審查及前後年度財產比對之對象，落實本所公職人員財產申報資料審查程序透明化及公開化。

每年財產申報期間，所長都會督促政風室不厭其煩提醒並積極協助各申報義務人如實申報以避免受罰。審查結果，本所近3年來均未有因財產申報不實而受裁罰之案例；另在政風室宣導下，112年本所申報義務人計27人，其本人、配偶及未成年子女均同意授權查調財產，且全部採網路方式申報財產。

(2)獲獎經驗分享促進廉能推廣

本所於112年7月31日應交通部高速公路局第二新建工程分局申請，辦理透明晶質獎實地操作觀摩演練，由所長親自分享110年度試評獎備獎經驗及如何運用機關資源具體實踐行政透明，並率領同仁對參訪者進行全場實地評核動線導覽。在彼此教學相長中，參訪者對於該如何檢視機關透明度與廉能創新有所收益，本所並藉此機會加深同仁對機關的認同感及榮譽感。



↑所長分享試評獎備獎經驗

4、全力推動廉政活動

(1)積極參與廉政活動，鼓勵同仁推動廉能

本所分別於110年間參與法務部透明晶質獎試評獎及111年之交通部廉正透明獎，所長認為機關的廉能並非僅是政風單位的業務，而是所有單位都應該要共同努力的目標。於是在所長的號召下，機關全體凝聚一心，展現本所廉能工作成效，最終獲得法務部透明晶質獎試評獎特優及交通部廉正透明獎第3名之殊榮。為獎勵同仁辛勞付出，所長特別指示，除政風室同仁循廉政體系陳報外，本所參與同仁均從優敘獎。嗣經本所考績會決議，分別給予有功人員16人計嘉獎21次及6人計嘉獎10次之獎勵(詳參附件2，第61頁)，大大鼓舞了同仁的士氣，也有助於增強團隊的凝聚力，使同仁更有意願為機關的廉政工作貢獻心力。

(2)重視政風專業能力，提升同仁廉能素養

所長向來鼓勵政風同仁參加與政風業務相關的專業訓練或講習，亦支持本所轄站的兼辦政風人員參與每年兼辦政風業務人員之廉政知能研習會，努力提升廉能觀念與專業知能，並隨時吸收新的廉政政策，奠定廉能基石。

表1. 政風人員參與專案研習統計表

課程日期	課 程 主 題	參與人數
112年4月13日	高雄市政府公務人力發展中心防貪業務專精講習	1
112年 7月13、14日	公路總局政風人員專精講習（第一梯次）	2
112年 7月27、28日	公路總局政風人員專精講習（第二梯次）	2
112年7月28日	112年公職人員財產申報擴大授權政策服務說明會 暨公職人員財產申報法令重點解析說明會	1
112年9月11日	交通部政風人員國家關鍵基礎設施講習	1
112年9月11日	112年度兼辦政風業務人員廉政知能研習會	2
112年10月30日	廉政署政風人員維護業務專精研習	1
113年1月26日	112年廉政工作檢討會	1

除了重視政風人員提升專業能力外，跟政風業務相關的課程，如112年本所辦理之「112年公職人員財產申報及利益衝突迴避法說明會」及「112年攜手廉潔向前行 廉政透明誠信我最行反貪講座」等政風業務講習，所長均鼓勵本所同仁積極參與，以熟悉最新廉政法規，提升法治素養，明確掌握依法行政與便民之界線，培育具創新、宏觀思維的公職人員。

表2. 同仁參與政風相關業務講習統計表

課程日期	課 程 主 題	參與人數
112年5月18日	攜手廉潔向前行廉政透明誠信我最行反貪講座	75
112年10月5日	公職人員財產申報及利益衝突迴避法說明會	16

(3)支持政風廉政宣導，潛移默化深植民心

所長非常支持政風室辦理廉政法令宣導，除指示政風室每季辦理廉政有獎徵答活動，亦鼓勵所內同仁踴躍參與，並於所務會議中親自頒發獎項予參加「廉政法令宣導有獎徵答活動」滿分人員，務使廉政法令宣導融入日常業務中，強化同仁對廉政知識的認知。

除了對內宣導外，所長也主動將政風室納入本所業務宣導團隊，並適時向民眾宣導誠信、正直觀念，強化機關廉潔形象。以 112年本所舉辦植樹節贈與民眾樹苗活動及交通安全宣導活動為例，所長即指示政風室利用活動看板與布條，將廉能相關理念在與民眾、學童互動中潛移默化，期能為學子埋下廉能的小種子。



↑所長親自頒發獎項

表3. 民眾參與政風相關業務講習統計

宣導活動	宣導廉政議題	對象	人數
植樹節	防止個資外洩、吹哨者保護	民眾	200人
交通安全宣導	環境保護、廉能誠信	國小學童	50人

(4)凝聚同仁關懷眷屬，遏阻不當應酬習性

據研究，索賄者或被動收賄者均有抗壓性差之共同人格特質（節錄自「聯合國反貪腐公約暨教學個案論文集」），又同仁若因案被判刑受影響不單只是其個


↑所長與員工及眷屬同樂

人，影響層面更是擴及整個家庭。爰為強化同仁抗壓性，所長特指示相關單位多舉辦員工團體活動，並邀請同仁眷屬一同參與，除讓家屬瞭解同仁在推動機關業務及提升交通安全上的努力外，也透過親子間通力合作及互動關懷過程，增強家庭成員間凝聚力及互依性，潛移默化阻絕同仁於程序外不當接觸或觸法之可能。

5、建立誠信經營環境

本所向來積極利用各種與民間業者聚會場合傳達機關政策，並針對檢驗、駕訓實務工作進行意見交流。考量代檢廠及駕訓班等民間業者係受公路主管機關委託執行考、檢驗業務，於執行該等業務時係屬刑法上之「公務員」而適用貪污治罪條例罰則。為免考、檢驗人員因一時誘惑誤觸法網，所長責請政風室於相關業者座談場合進行廉政宣導，就考、檢驗員收賄等相關案例進行分享，提倡「企業誠信」與「法令遵循」，凝聚公、私部門合作共識，建立反貪腐夥伴關係，營造優質經營環境。

表4：112年本所辦理業者交流座談次數統計表

會議名稱	廉政議題	場次	參加人數
代檢廠負責人座談會	水泥車代檢廠收受賄賂案	2	81
檢驗員座談會	代檢廠檢驗員收受賄賂驗車不實	2	261
駕訓班班主任座談會	臺美21世紀貿易倡議	2	55
考驗員座談會	駕訓班性別平等與禁止課程外接觸	2	102

(二)廉潔持續作為

1、召開廉政會報檢視廉政議題

本所112年廉政會報所長特邀請本所法律顧問「○○國際法律事務所」林○○律師與會，藉由其深厚法學素養與豐富實務經驗，提升廉政會報議題的廣度與深度，針對貪腐防制議題共同研討精進作為並落實執行：

(1)落實廉政倫理規範，以達行政透明之效

政風室適時提醒，業務單位因公務所需，參加業者所舉辦之餐敘，屬於正常社交禮俗範疇；同仁若有需要參加，就請依規據實以報，無須隱匿，落實公務員廉政倫理規範之知會報備登錄程序。

(2)辦理工程採購案件，政風人員適時列席

對於工程採購所召開之採購工作及審查小組會議，依政府採購法及相關規定，政風人員得列席採購工作及審查小組會議，並依權責協助提供意見給業務單位及首長，協助機關提升採購效能、解決問題並積極施政。

2、精進行政透明落實各項檢核

(1)風險防制與課責：落實本所研發之「運用電腦稽核精進內部控制作業」強化各項稽核控管，發揮預警功能、確實辦理轄管代檢廠「定期、不定期查核及遠端監控稽核」，透過執行面具體辦理查核工作等方式辦理稽核。

(2)資訊與行政透明：所長裁示各單位檢視已揭露資訊，並強化、活化、實用化，且應依本所「網頁檢視計畫」及「網站資料維護更新與檢核管理要點」定期進行官網資訊正確性檢核，即時更新資訊避免民眾陷於錯誤致權益受損。

(3)廉能創新及擴散：加強運用本所研發之「觸觸（處處）守護導入AI學習-守護交通安全」執行收繳註銷號牌作業、規劃「全國職業駕駛人風險識別系統（Professional Driver Risk Identification,PDRI）」分析數據即早發現駕駛人管理不當所衍生的各種警訊。

3、重視監辦意見避免履約爭議

所長極為重視政風室採購監辦意見，如本所於111年12月間辦理微型電動二輪車可攜式速度量測裝置採購案時，政風室發現

業務單位未辦理複驗恐有違反政府採購法程序，遂提出相關意見，經所長裁示：「請依政風室意見辦理」(詳參附件3，第65頁)，業務單位嗣依指示辦理複驗後完成減價收受相關作業，不但確保本所辦理採購之公正性，亦可免去同仁遭質疑圖利業者之風險。

4、運用公私協力，廉能友善便民

本所轄內旗美山城鄉親居住以聚落方式分散各地，加上地形限制，各項監理訊息之取得不若市區便利即時，如有辦理監理業務或洽公需求則緩不濟急，**民眾亟可能循管道搭乘白牌車或洽代辦人員，無形中增加受剝削及詐騙的風險**。

為解決偏鄉交通缺口問題，本所向上級提出法規鬆綁建議，運用**公私協力**，輔導在地社團成立市區汽車客運業，提供偏遠地區利用在地車輛及在地司機服務在地人。

經整合公車、幸福小黃、庄頭巴士及復康巴士等資源，於111年1月7日推出美濃全區長時段(平日6時至21時)預約制偏鄉Uber，同年11月推動杉林Uber，並於112年12月推動內門、六龜Uber營運。預計於113年推動至甲仙及茂林，嗣114年擴大推動至旗美山城10區，將「行的正義」延伸至偏鄉，**使鄉親可依公車價格搭乘合法Uber，避免搭到所費不貲又非法營業的白牌車**。

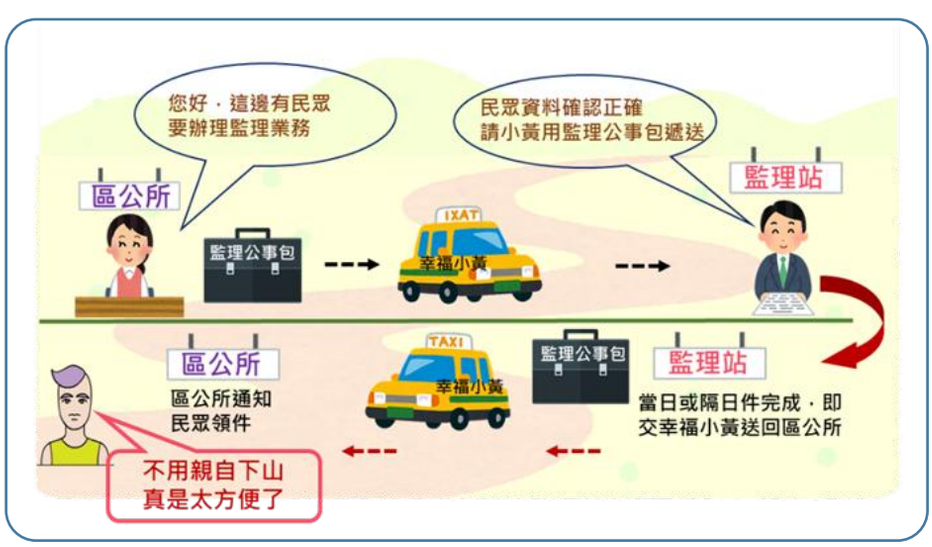


圖5. 偏鄉Uber及監理公事包收送示意圖

另外，考量原鄉辦理監理業務需求，在偏鄉Uber的基礎上推出「監理公事包」，委請3個原鄉區公所(那瑪夏區、桃源區及茂林區）協助聯繫，並整合旗山地區交通事件裁決、稅捐、戶政及國稅局等業務，讓鄉親在單一地點遞件完成多項公務申請需求，除了簡政便民，亦可**減少民眾被監理黃牛代辦剝削、個資外洩遭詐騙之風險**；迄112年底計已辦理348件，為旗美地區各公務機關節省近31萬元車資，具體展現廉能效益。

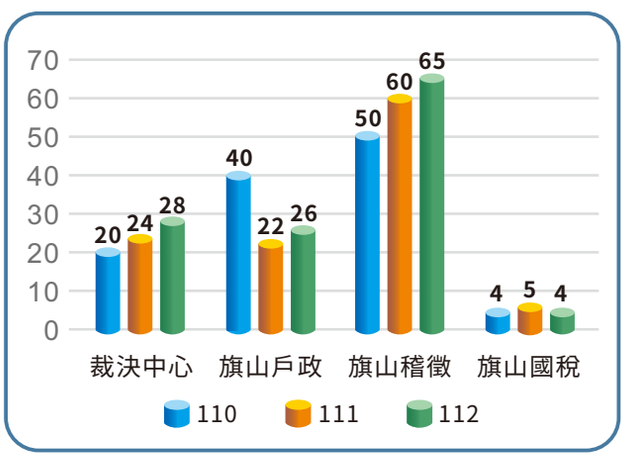


圖6. 監理公事包辦理件數

二、資訊與行政透明

(一)公開事項範圍

為使民眾能獲得最即時、正確的資訊，避免因資訊不清而導致誤會，甚至可能**衍生監理黃牛等不肖人士能從中牟利之空間**，故除實體書表外，本所亦於網站公開包含各項申辦監理服務流程、應備的證件及所需費用，讓**民眾能夠一次完成所有欲申辦之監理業務，並可以檢視及監督、反映申辦實況，除有利查察廉政風險，並從中阻斷予以防制，建構廉能治理之一環**。



圖7. 資訊揭露百分百

1、主動提供完整資訊

依政府資訊公開法第7條規範，於本所官網「政府資訊公開」頁面100%主動公開與人民權益攸關施政措施之各式書表、服務流程及相關資訊。

表5. 資訊種類透明程度彙整表

資訊種類	說　明
各式書表透明化	1. 編印為民服務白皮書，提供本所簡介、業務職掌、承辦單位、電話及各項業務貼心叮嚀等，供民眾免費索取。 2. 公文書、舉發通知單及裁決書等，載明承辦人姓名、電話分機及e-mail，方便民眾聯繫查詢，並主動加註教示條款或申請救濟途徑，維護民眾權益。 3. 建置各項業務宣導單及QR Code條碼，方便使用者快速連結，提供民眾一次補件之資訊。 4. 依業務別製作一次告知單，遇有民眾退件情形，提供一次告知服務，貼心提醒其注意所需資料與應備證件，取得信賴，避免民眾來回補件，心生意圖索賄送禮的質疑。 5. 製作簡單明瞭的監理懶人包，彙整民眾經常詢問的監理業務，透過Q&A問答的呈現方式，讓民眾能快速理解監理知識。 6. 設置「智能小鹿」，隨時回答民眾疑問。
服務流程透明化	1. 網站設置監理業務線上申辦專區，供民眾查詢申辦案件資訊。 2. 製作資訊看板公布各項業務申辦流程及應附文件等。 3. 櫃檯標示辦理業務名稱，窗口設置互動式螢幕，清楚顯示承辦人姓名及承辦事項。
網路資訊透明化	1. 公布本所組織簡介、業務職掌、承辦單位與電話分機、傳真號碼、常見問題Q&A、監理懶人包等。 2. 載明「處理人民申請案件項目暨期限表」。 3. 設置「QR Code監理服務快找」專區，提供多項常用監理服務。 4. 設有考照專區，提供各類車種路考模擬動畫。 5. 開放24小時網路號牌資訊及選號、轉帳作業。

2、網站公開服務資訊項目

本所網站提供豐富多元的服務資訊，並隨時更新充實網頁內容。網站分為「便民服務」、「監理業務」、「公告資訊」、「與民互動」、「下載專區」、「所屬單位」及「關於本所」等各項主要業務服

務專區，總計7大項，46中項含括260小項。截至113年2月止網頁瀏覽人數達16萬1,232人次。

表6. 網站公開服務資訊項目表

主題服務	資　訊　項　目	子項目數
便民服務	為民服務不定期考核結果、無障礙服務、線上申辦、網站連結、雙語詞彙、監理資料查詢、為民服務白皮書、QR Code監理服務快找	31
監理業務	駕照、汽機車、運輸服務、交通違規、交通安全	101
公告資訊	監理行事曆、最新消息、抗旱專區、RSS訂閱、行政院即時新聞澄清	5
與民互動	問卷調查、網路投票、監理討論區、監理建議區、意見信箱、Facebook、常見問答、線上報名、行動應用程式	12
下載專區	文宣品、筆試題庫、申辦表格、開放資料集、政府資料開放平臺、政府資訊公開、檔案應用資訊	41
所屬單位	苓雅監理站、旗山監理站	13
關於本所	歷史沿革、交通位置、相簿集錦、影音專區、出版品、本所資訊、組織與業務職掌、公務專區、廉政專區、政策規範	57
本所新版官網於112年1月上線，截至113年2月止網頁瀏覽人數達 16萬1,232 人次		

(二)完整及可及度

1、資訊服務正確無誤

建立網站良善管理機制，確保資訊內容之正確性及連結之有效性，讓民眾以最便捷、最安全的方式取得最新、最正確的資訊。

(1)定期檢視網頁：

訂定本所「網頁檢視計畫」及「網站資料維護更新與檢核管理要點」，加強本所網際網路資訊服務站資訊保持最新及最完整之狀態，俾利民眾於網路上正確、迅速申辦及查詢監理業務所需資料，建立民眾與政府雙向溝通橋樑，提升為民服務品質。



圖8. 網頁定期檢視機制

(2)網頁檢視成果：

透過落實本所「網頁檢視計畫」，本所自110年起，**連續三年**榮獲公路局網站柯南挑戰賽監理分組**第1名**。於全臺七區監理所中網站錯誤率最少、得分最高，彰顯本所平日**檢核確實**。

(3)網站通過無障礙AA檢測：

A、網站符合「網站無障礙規範2.1版」要求，112年11月24日通過無障礙檢測取得AA等級標章，最近檢測日期為113年2月22日。



圖9. 無障礙標章2.1

B、每月持續進行無障礙網頁AA等級軟體檢測，並並依檢測結果紀錄表進行修正，確保網頁符合無障礙網頁設計標準。

(4)積極維護本所網站，隨時更新資訊，自新版官網112年1月上線起共計更新2,041件。

2、網站使用便利性

本所官網提供分眾客製化服務，依不同使用者需求分別建置聯結區域，分為一般民眾、考生、公司/機關、關懷族群4大類。另提供多元的資訊檢索，包含巨型導覽選單、全文檢索、熱門關鍵字、進階搜尋、RSS訂閱服務等，提升使用者瀏覽網頁便利性並節省搜尋時間。



圖10. 官網分眾客製化



圖11. 網站檢索使用便利

3、智能小鹿隨時為民服務





圖12. 智能小鹿Line帳號

為了建構24小時不受時空限制、全年無休的監理諮詢服務，本所以AI-ChatBot人工智慧的最新科技，**自行開發**Line智能客服小幫手，以交談式介面互動的方式提供線上諮詢、線上預約、應備證件、考照問答、我的預約、交安宣導及交通位置等 7 大服務，全年24小時無休搭起與民眾最直接的橋梁。

本項服務為全國監理機關首創，備受公路局肯定，不僅他機關向本所借鏡參考Line智能客服小幫手成功模式，公路局用路人服務中心並參考本所設計之問答方式，籌劃推出含括公路資訊及監理業務的「客服智能小鹿」。「客服智能小鹿」上線後本所亦將「Line智能客服小幫手」中 4 萬餘名使用者導引至小鹿進行諮詢，整合後大大增加**民眾在網路上對監理服務的可及度、透明度以及方便度**，以簡明易懂的型態貼近民眾的監理生活，**杜絕監理黃牛利用資訊落差趁虛而入**。

(三)外部監督程度

1、資訊安全外部監督機制

本所除每年例行性針對轄管代檢廠進行資安查核外，公路局為落實業務委外管理及監督機制，確保機關委託執行車輛代檢、

代收汽車燃料使用費、汽車燃料使用費罰鍰、強制汽車責任險罰鍰等業務所蒐集、處理或利用之個資已進行適當之保護及安全維護，於105年起，每年提出資訊安全、資訊服務及個資保護管理制度業務委外稽核計畫，委託○○企業管理股份有限公司對公路局及所屬機關相關資安執行情形辦理稽核。112年度於6月6日至本所轄管之代檢廠「○○汽車股份有限公司」辦理稽核，計有5項稽核發現，並於9月份完成矯正改善措施。(詳參附件4，第66頁)



↑資安顧問至代檢廠稽核

2、代檢廠考核外部監督機制

依「交通部公路局各區監理所站年度考核汽車代檢廠執行要點」，汽車代檢廠次年度每條檢驗線每日代檢車額數係依是年度考核總成績核定。為確保考核過程之公開透明及公正性，本所代檢廠考核委員組成名單除本所人員外，亦包含中華民國汽車代檢協會、高雄市汽車代檢協會委派代表或學者專家1至2人，評核標準更包括**防弊措施佔總分21%**，期透過該評分機制促使各代檢廠認知其身負依法檢驗之重要任務。

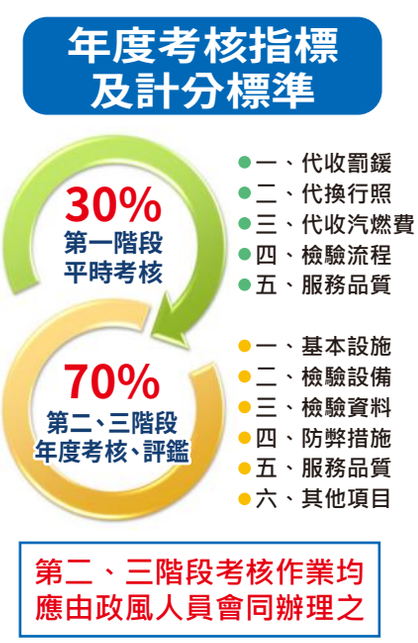


圖13. 代檢廠考核標準

(1)**外聘委員：**近3年本所均聘請代檢協會及專家學者各1位指導代檢廠考核工作，具備公正公平機制，更可相互借鏡他人優點，由學者傳授最新觀念，提昇整體檢驗環境與服務品質。除導入最新觀念外，更精準檢視各

代檢廠服務內涵，避免落入平時管理盲點，提供機關以外的多樣視角。

(2)**監督實益**：外聘委員提出關於代檢廠考核制度規定增修說明、座談交換意見均得作為下次考核參考，並於代檢廠負責人會議提出。透過機關外部意見，滾動檢討提升效益。

3、駕訓班考核外部監督機制

為提昇駕訓班教學品質與訓練成效，各公路監理機關應辦理轄管駕訓班年度考核，並依考核成績評定特優、優等、甲等、乙等及丙等五等第，於機關網站公告周知，俾便民眾選擇，並達獎優懲劣之效果。

本所駕訓班考核委員，依「民營汽車駕駛人訓練機構督導考核要點」辦理，由轄管公路監理機關與其遴聘之專家、學者及社會公正人士共 7 人組成考核小組，其中外聘委員應至少達三分之一之比例，由所長或副所長擔任召集人，期透過外部監督機制使考核更透明公正。

(1)外聘委員：本所邀請車輛、交通運輸領域及汽車駕駛教育學專業人士各 1 位指導駕訓班考核工作，除具備公正公平機制，更可相互觀摩他人優點，由專學人士傳授最新思維，提昇整體駕訓班教學環境與服務品質，更精準檢視駕訓班服務內涵精髓，提供機關以外的多元視野。

(2)監督實益：外聘委員提出有關駕訓班考核制度增修說明、建議及座談交換意見均得做為下次考核參考，並於駕訓班負責人會議提出，透過機關外部意見，滾動檢討提升效能。



↑外聘委員實地考核駕訓班

(四)機關透明作為

1、建置標準作業流程，定期檢視公開透明

監理業務項目多且流程繁瑣，依據的法令也常有修正，如果沒有制定標準作業流程，可能因一時疏忽或便宜行事，如受理業者申請案件應檢附文件未檢附卻予以審核通過發照等，進而影響行政處分之有效性，甚遭質疑有圖利業者之嫌。為免同仁於執行勤務時因不諳法令/流程而有所疏漏，本所對於各項重點業務均建置明確標準程序，目前計有45項納入內部控制風險項目評估並定期檢視，確保既有同仁執勤時能按照一定的步驟和程序進行，新進同仁則能快速掌握工作重點步上軌道，從而提高整體行政效能及有效降低違法的風險，經由更明確的管理與監督，使本所各項業務更加透明化。

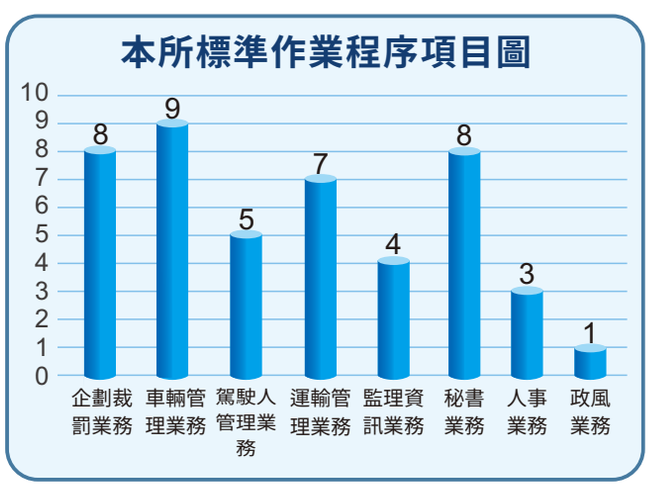


圖14. 本所標準作業程序項目圖

2、導入ISO認證機制，資安個資有保障

本所於112年配合交通部組織改造重新核定資安責任等級為B級。為符合公路監理系統目標及「政府機關（構）資通安全責任等級分級作業規定」，公路局統一委託顧問公司協助所屬機關持續導入資訊安全管理系統，目前已取得ISO 27701：2019隱私資訊管理系統國際驗證及ISO 27001：2013資訊安全管理系統（Information Security Management System，ISMS）國際驗證，有效**整合資訊安全與隱私保護，確保個資管理系統（Personal Information Management System, PIMS）更加完善落實**。

圖15. 本所通過資安管理暨個資管理認證



3、車牌標售選號透明化

過去民眾想擁有心儀的車牌，需要親自或委託代辦業者到監理所辦理選號，若選**不到想要的號牌，容易產生選號業務有黑箱作業疑慮**，故103年交通部公路局委由中華電信資訊技術分公司建立公路監理資訊系統，並且提供標售選號系統讓民眾可以網路標牌選號。嗣後民眾即能透過「監理服務網」車牌標售選號系統於線上自由選擇車號（網頁內容包含投標須知、流程說明及信用卡轉帳等事項），並於公開標售前1週即於本所官網及「監理服務網」發布新聞稿，公告選號訊息如標售號牌代碼及車種等，以達到標售選號流程、時間、車種號牌、得標金額**全方位公開透明，能避免遭民眾質疑並阻絕關說及圖利收賄等情形**。

112年更為降低人為操作模糊空間，進一步健全該系統防弊警示功能，透過統一由「電腦系統自動轉入」將待發號牌上架供民眾選號的機制，以**避免因上架時間落差導致遭質疑獨厚某代辦業者情形**。



圖16. 車牌標售選號網頁

4、汽車運輸業申請補退件透明化

汽車運輸業為特許事業，並依公路法、汽車運輸業管理規則、汽車運輸業審核細則等規定來予以規範。為使業者申請過程符合法規及瞭解申請過程中常遇到之問題，本所整理111年至112年汽車運輸業籌設及停車場設置申請件數及常見補(退)件原因統計表（詳參附件5，第67頁），**公開於本所官網並函文汽車運輸業公會轉知所屬會員知悉，達到資訊透明化**，以供業者參考。

5、機關採購透明化

(1)近3年本所辦理公告金額十分之一以上採購案共計48件，其中112年18件採購案均以公開招標或公開取得方式辦理，開標、比（議）價、決標、驗收等採購程序均經主計、政風單位依相關法規辦理監辦工作，且得標廠商皆無重複得標情事。

表7：110至112年公告金額十分之一以上採購案件統計表

項　目	110年	111年	112年
財務採購案件數	5	6	7
勞務採購案件數	8	9	11
工程採購案件數	2	0	0
總　計	15	15	18
公開程序辦理件數	13	15	18
公開程序辦理比例	86.7%	100%	100%

(2)本所除每年第一季先自行辦理採購稽核外，另並配合上級機關公路局辦理之稽核作業，俾檢視及落實採購作業公平、公開透明之要求。**本所近三年稽核成績均名列前段班，112年更為公路局所屬之冠**。

表8：110至112年採購稽核成績

項　目	110年	111年	112年
年度總分	88	88.7	87.8
年度排名	3	3	1

6、彈性人力進用透明化

彈性人力（聘僱人員、非典型人力）為近年來政府機關人力精簡和靈活用人下的重要趨勢，惟**此類人員進用過程常被民眾質疑有黑箱作業之嫌**。為兼顧人員進用的專業性、遴補的公平性並增加甄選的透明度，提升組織運作效能，本所進用此類人力採公開甄選作業並依錄取順序依序分發，辦理方式及進用人力數量彙整統計如下：

表9：彈性人力進用管道說明

約僱人員	一、辦理方式： 110、112年本所自行辦理監理業務約僱人員甄試。 二、甄選方式： （一）筆試（佔80%）： 1. 科目：公路法及公文（佔40%）、監理專業法規（40%）。 2. 按成績高低取錄取名額之5至10倍人數通知參加第二試。 （二）口試（佔20%）： 1、電腦測驗及格者，方能參加口試。 2、口試評分以70-90分為原則，69分以下或91分以上需敘明具體理由。基此，除非口試表現極好或極差，否則換算比重之後差距最多僅4分。 3、佔總成績計算比重不高，減少「人為因素」之影響。 （三）成績計算：口試、總成績未達60分者不予錄取。依加權分數的換算，惟有筆試成績提高，方能較有優勢。 三、秉持公平、公正、公開原則： （一）訂定甄試日程表，按行程進行作業。 （二）甄試消息公告本所官網及行政院人事行政總處「事求人」網頁，簡章併附甄選消息中。 （三）防弊：報名方式一律採掛號郵寄報名，杜絕承辦單位與考生直接接觸。 （四）透明化措施：考生名單、考生編號、試題及解答公告、試題疑義

	公告、筆試成績公告、筆試成績複查結果及最低錄取分數公告、第二試考生名單、考生編號及試場公告、榜示，皆置本所官網。 （五）程序正義：提供試題疑義申請、筆試成績複查申請，並成立「甄試委員會」，由本所副所長擔任召集人，並由相關單位主管擔任委員，審議內容為甄選過程中遇到的問題及結果檢視。 （六）公正客觀：筆試結果皆採電腦閱卷，電腦測驗由系統測試，口試由5位委員組成，參加口試人員現場抽題，直接回答。 （七）112年度約僱人員進用除依成績順序正取外，並於候用期間內（1年內）依備取順序分發。 四、監督機制：政風室訂定甄試專案維護計畫，協助筆試紙本試題及電子檔、口試試題彌封加密，及試場安全維護工作。
契服人員	112年本所自行辦理監理業務契服人員甄試，秉持公平、公正、公開原則，甄試簡章於本所官網及行政院人事行政總處「事求人」網頁公告，依序辦理筆試、口試並彙整成績後將榜單公告。政風室亦訂定甄試專案維護計畫協助紙本試題及電子檔彌封加密與試場安全維護工作。

表10：彈性人力進用數量彙整統計

進用人力類型	112年
約僱人員	2
契服人員	1
依公開程序辦理進用人員數	3
依公開程序進用比例	100%

三、風險防制與課責

(一)風險辨識與防制方法

1、風險辨識

(1)內部控制制度

A、為落實推動整合性風險管理，降低風險發生之可能性，本所訂定「風險管理及內部控制推動計畫」，並召開風險管理(含內部控制）與內部稽核（稽核結果）執行工作會議，**以當年**

度主要核心及推動業務進行風險辨識，分析各項風險發生的可能性及影響程度，評定風險等級及風險值。

B、本所104年起訂定內部控制制度第1版，**每年滾動式檢討風險項目並修訂**，迄112年5月訂定內部控制制度第9版，112年10月因應「審計部中央政府總決算審核報告重要審核意見表」檢討本所風險項目並修訂內部控制制度9.1版。

C、112年本所風險項目為78項，**針對所有風險項目皆擬訂因應對策**，經風險評量其容忍度後其中45項納入控制項目。112年內部稽核計有35項缺失，經業務單位進行改善後，將於113年上半年辦理複查。（詳參附件6，第67頁）

(2)廉政風險評估

機關廉政風險評估包含貪瀆不法案件函送偵辦、起訴、判決統計及分析，每年滾動檢討風險人員及風險案件態樣，作為次年度專案稽核、專案清查主題之參考，同時提出因應對策防止再度發生。本所112年度經綜合評估風紀狀況提列廉政風險人數為1員，列管後由政風單位定期追蹤考核評估，並將評估結果提機關首長參考。

(3)專案稽核

112年專案稽核主題係以全國性及其他公路監理機關曾經發生之廉政風險事件為擇選主軸，共辦理「臨時號牌專案稽核」、「金錢債權管理全國性專案稽核」及「國有公用財產全國性專案稽核」等3案，其中臨時號牌稽核結果計發現「臨時號牌逾期未繳回漏未裁罰」及「收繳登記簿填寫不確實」等2缺失，均已請業務單位改善完竣；另此3案稽核計提出7項興革建議供業務單位參考。(詳參附件7，第86頁)

(4)專案清查

綜觀實務上跨區檢驗可能潛藏檢驗不實風險(如106年陽明

山仰德大道混凝土泵浦車失控衝撞造成4死9傷案件，經追查發現該類車種即存有不實跨區檢驗情形)，爰112年配合交通部公路局規劃辦理「跨區車輛檢驗業務」專案清查，**共抽查150案次，清查結果發現涉有異常案件計24案次，嗣經業管單位進一步釐清結果，尚無發現相關違失情形**，另就業務執行情形提出2項興革建議供業務單位參考。(詳參附件8，第87頁)

(5)人員職期輪調

避免同仁久任一職可能產生之廉政風險，本所依法任用人員工作輪調按「主管人員」、「非主管人員」及「出納人員」分述如下表：

表11：依法任用人員工作輪調說明

a. 主管人員	依「交通部公路局暨所屬各機關(構)主管人員職期調任作業原則」規定，每年確實檢視職期年限並預為規劃人員調任配置，除避免久任一職、防杜弊端外，可藉此增加主管工作歷練、充實專業知識外，並提升機關行政效率及服務品質。
	辦理情形：112年陳報公路局主管人員職期調任清冊，檢討人員19人，均符合上開職期調任作業原則規定，並經公路局以112年12月14日路人力字第1120157900G號函核定。
b. 非主管人員	依「交通部公路局各監理所（站）人員定期輪調實施要點」辦理職期輪調，並成立評議小組檢討輪調情形並作成紀錄。
	辦理情形：本所112年應檢討總人力為110人，已輪調人數為52人，符合應輪調人數應達20%規定。
c. 出納人員	依「公路局暨所屬機構出納人員定期工作輪調實施要點」辦理輪調。
	辦理情形：現職出納人員未超過工作輪調年限。

(6)重大輿情與新聞案件

重大汽車運輸業死傷事故常是媒體輿情評論的焦點，例如112年10月21日在國道三號雲林斗六路段發生的○○遊覽車4死22傷重大事故等，**經新聞媒體廣泛報導後**，引發

↑○○遊覽車傷亡事故新聞

了民眾對政府沒有採取有效防制有多項交通違規紀錄駕駛人繼續上路的質疑，更有甚者**造成輿論批評政府機關包庇、圖利汽車運輸業或行政怠惰**，進一步引發民眾對政府廉能施政的信任危機。

為能更及時發現職業駕駛人行為中潛存風險，並採取相應措施加以控制和消除，本所認為建立「全國職業駕駛人風險識別系統（PDRI）」[詳參五、(二)]是至關重要的解決方案。PDRI系統將聚焦於交通事故的成因--「駕駛人」本身，透過風險預警機制，減少交通事故的發生率，保障用路民眾生命財產安全，滿足民眾對廉能政府治理的需求，進而提升社會對政府的信任度。

(7)資安與個資稽核

本所業務涉及地區性民眾個人資料檔案之持有，包含駕駛執照約227萬筆及列管汽、機、拖車登記數合計共約186萬筆等大量個人資料，**為確保資訊安全、防止不當查詢及個資外洩**，依稽核標的特性，辦理以下稽核作業：

資訊安全暨個人資料保護內部稽核	每年2次，112年合計發現9項缺失，均有持續追蹤並已完成改善。
公路監理資訊系統查詢紀錄定期查核	每季1次，112年度未發現不當查詢情形。
非上班時間公路監理資料查詢紀錄查核	每月1次，112年度各項查詢作業未發現不當使用情形。
「移民署介接即時查詢」及「戶役政電子閘門」查詢紀錄查核	每月查核1次，112年度未發現異常情形。
代檢廠檢驗線電腦系統資訊安全查核	112年度查核結果不合格項目，經改善均已符合規範。
委託檢驗業務之個資保護及安全維護稽核	交通部公路局112年6月至本所管轄代檢廠(吉鎮汽車)辦理業務委外稽核。

圖17. 資訊安全與個人資料保護風險辨識機制

(8)政風單位受理民眾陳情檢舉或上級交查案件

陳情檢舉案內容疑涉貪瀆不法或公務員行政違失事項者，交由政風單位查處。110-112年本所政風室受理陳情檢舉或上

級交查案件計有13件，經分析歸納佔比高的風險態樣為檢驗爭議(4案)、詐領補助(4案)、考驗爭議(2案)及其他（3案），均為本所建置的風險防制與透明措施重點項目。

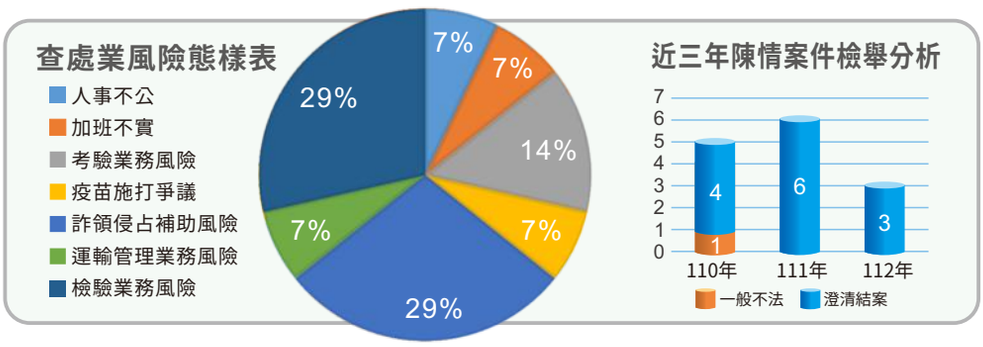


圖18. 查處案件風險態樣表暨案件類型分析

2、風險防制

除本機關主政辦理的專案稽核、專案清查所發現之廉政風險案件外，對於他機關曾經發生之廉政風險案件，公路局亦會視案件性質發交轄下工程或監理機關清查檢視，防杜類案發生。針對近年本所自身或其他監理機關曾發生風險案件，本所因應處置摘述如下：

(1)代檢廠檢驗風險防制作為

112年本所管轄代檢廠共執行約60萬輛次汽車定檢，佔本所汽車定檢數量逾90%。為維持檢驗業務執行之正確性，有效降低檢驗不實風險並達成高效管理，本所提出四個面向之風險防制作為：

A、**管理考核**面向：依「交通部公路局各區監理所站年度考核汽車代檢廠執行要點」，分三階段辦理年度考核，並導入外聘委員參與機制，檢視各代檢廠基本設施、檢驗設備、檢驗資料、防弊措施、服務品質、其他及扣分等7大項目。

B、**教育訓練**面向：代檢廠員工取得檢驗員證照前，均需接受廉政法規教育訓練始得參與考照；本所每年度均針對代檢廠負

責人及檢驗員辦理座談會/檢驗研習(上下半年各1次，共計4場次)，均納入廉政法規宣導。

C、**課責面向**：依「汽車委託檢驗實施辦法」、「汽車檢驗員汽車駕駛考驗員檢定及管理辦法」及「汽車代檢廠作業規範」等規定，如發現代檢廠檢驗員未依相關規定執行業務，處分停止代檢工作或廢止受委託辦理檢驗證照。

高雄市區監理所113年1月份轄區
代檢廠排氣、偏滑及煞車檢測初檢不合格率平均數、標準差、品質管制圖

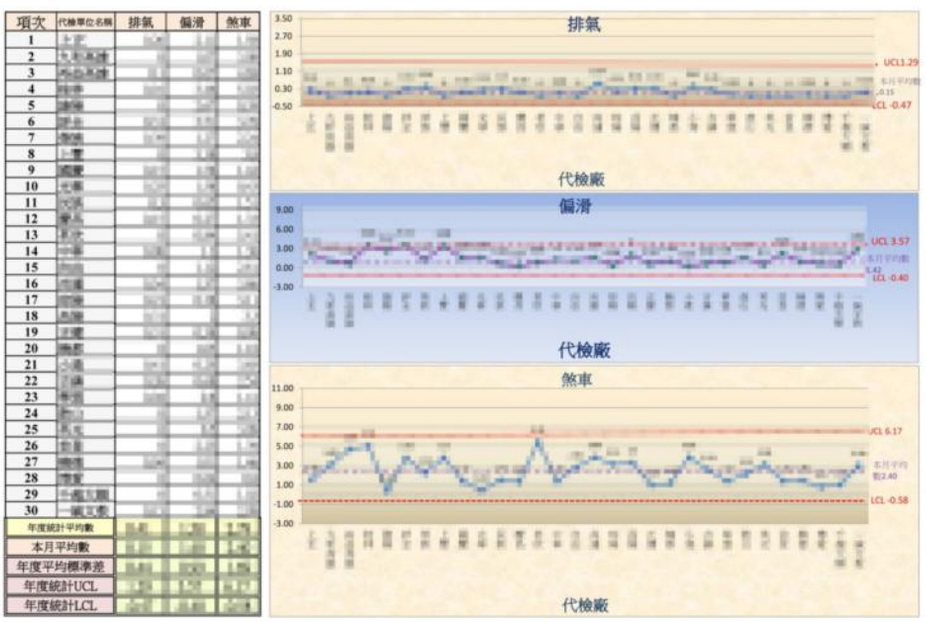


圖19. 113年1月初驗不合格率品質管制圖

D、**公私協力面向**：公路局每年召集各直轄市政府、汽車代檢協會、各區監理所及相關單位研商各區監理所委託檢驗合約書，就檢驗作業執行現況與法規疑義進行討論，作為下一年度委託合約書之參考。本所亦將高雄市代檢聯誼會座談及講習活動時所提意見反映至公路局，冀參考民間經驗使代檢管理實務精益求精。

表12. 本所112年代檢廠查核情形

稽核方式	一般抽查、臨時訪查	遠端監控稽核	抽查代檢單位 光碟、紀錄表
檢查頻率	300家 / 年，平均每月檢查25家 / 月	168家 / 年，平均每月稽核14家 / 月	3,026輛 / 年，平均每月抽查件數525輛 / 月

(2)號牌管理風險防制作為

為防範號牌管理出現漏洞，讓有心人士利用取巧的方式以低價取得熱門號牌，本所擬訂「交通部公路總局高雄市區監理所號牌管理業務稽核計畫」，並於109年第1次廉政會報提案通過，於當年下半年度開始，針對號牌管理及標牌作業等項目至轄站辦理業務稽核，本所112年度上下半年針對兩轄站共執行4次專案稽核。

表13.112年度交通部公路局高雄市區監理所號牌管理業務稽核

稽核日期	稽核地點	稽核結果	改善情形
6月27日	苓雅站	符合均符合公路監理機關汽(機)車證照、號牌保管作業要點規定。	無
6月28日	旗山站		
12月7日	苓雅站		
12月8日	旗山站		

(3)汽車運輸業停車場設置風險防制作為

汽車運輸業申請籌設、立案或增加營業車輛核准要件之一為具有足夠合於規定車輛及停車場等站、場設備；為**查核本所已核准之停車場是否虛設或擅自變更用途**，每年會同政風室定期辦理停車場檢查，如經查獲不符規定或變更用途者即限期改善，未改善完成則暫停受理其增購車輛，由執行面避免潛在風險發生。112年共辦理第一階段檢查17處及第二階段檢查23處，查核結果須限期改善者計有4處，均已改善完畢。由執行面避免潛在風險發生。

另針對停車場新設立申請案件，**鑒於他監理所曾發生運輸業者為求申請案件儘早通過審核而行賄監理所人員案件**，依公路總局110年1月13日函釋規定，本所皆將此類案件受理申請至核准各階段時程造冊列管，並每半年提送政風室參考。

(4)用路人道路安全風險防制作為

本所**為降低事故風險、節省社會龐大成本、進而守護民眾**

幸福，避免不合格之駕駛人及車輛行駛路上造成不可彌補的遺憾，依公路法、汽車運輸業管理規則及道路交通管理處罰條例等規定，律定各項車種攔查之勤務與比率，檢視道路車輛的車籍、牌照、檢驗狀態，並稽核駕駛之資格是否符合，將監理機關對駕照、牌照的風險控管擴大至道路等公共場域。針對屬於特許事業的汽車運輸業，**藉由路檢聯稽，打擊違規營業，並設有公開投訴管道，方便用路人舉發投機取巧，維持道路秩序**。路檢聯稽勤務皆會同警察機關出勤，組成監警聯合稽查小組，由本所運輸管理科、專業檢驗人員配合警察局交通機動分隊，於適當時段、地點執行各車種之攔查勤務，112年度已出勤408 次，依規定比例計攔查總計 7,100輛次，取締 2,289件違規，舉發率32.2%。



↑路檢聯稽攔查大客車檢查


↑路檢聯稽攔查微電車

(5)表揚防制風險人員，樹立標竿楷模

A、協助政風單位辦理專案稽核：本所政風室辦理112 年度金錢債權全國性專案稽核，因業務性質特殊，在業務單位協助下讓稽核工作事半功倍順利完成，爰對於協助辦理專案稽核工作之業務單位同仁核予嘉獎獎勵。

B、同仁勇於任事，積極處理申訴案：本所企劃及裁罰科同仁於辦理民眾申訴其所有之普通重型機車被舉發未依規投保強制責任險案件（申訴前已繳納罰緩 1 萬元），除協助其減輕罰鍰1,500 元外，更主動行文警察機關調閱案關資料，於確認該民眾並無肇事情事後，退還8,500元，有效解決民怨，並樹立廉潔正直形象，由所長親自慰勞鼓勵。

(6)智慧鷹眼稽核，精進內部控制

運用電腦稽核分析及內控制度所掌握之各項數據，強化稽核控管，發揮預警功能，進而達成監理各項業務管理良善的目標，協助組織提升內部控制稽核能力以降低風險，亦即從過去扮演查核、找出錯誤資料的角色，進化為主動出擊，為組織診斷出核心問題，進而為組織創造正面價值，挖掘出業務資料背後可能隱含的不同面貌，並推廣至全局各機關運用，從運用電腦稽核精進內部控制作業的面向，作為組織策略調配上參考。

本所發展行政執行移送後置智慧鷹眼稽核作業，針對移送後置作業規定建立各項內部控制重點(執行過程進行管控)，未執行前稽核者須先瞭解法規及作業程序，只能以書面查核隨機抽查大海撈針。目前透過電腦稽核程式，診斷本所與法務部行政署各執行分署移送資料之正確性，其核心重點攸關執法公信力及義務人權益之維護。智慧查核建立三項監督程式：一、滯欠汽車燃料費、**違規罰鍰**經移送執行，於執行分署受理後，進行案件編號分派各股別執行，資料並回饋匯入公路監理資訊系統之強制執行系統列管，系統將「定期」通知執行分署辦理銷案，避免已清償案件繼續執行，影響義務人權益；二、收到扣押支匯票掛號郵件，收件日起7個工作日內完成繳解銷號，定期挑檔通知執行分署銷案；三、行政執行如確認執行案已清償完畢，勾稽扣押款支匯票退還，後續則擴大查核範圍，對「移送後置作業」善盡管理責任及監督機制，並提高正確性及整體稽核效率。

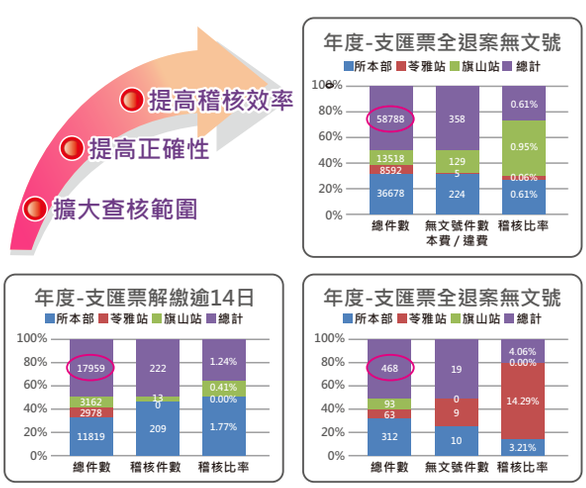


圖20. 智慧鷹眼稽核監督項目

(二)廉政危機處理與課責

1、代檢廠疑涉檢驗不實

本所112年辦理轄管代檢廠檢驗錄影光碟抽查案，執行結果發現疑有違規情事，涉檢驗不實而致生廉政危機。

(1)案件概要：本所依交通部公路局轄管監理所站及代檢廠實施汽車檢驗督導考核方案辦理代檢廠檢驗錄影光碟抽查時，抽查到○○汽車有限公司於112年1月31日執行某車輛手剎車測試時剎車燈亮起(未滅)，疑使用腳剎車代替。



↑代檢廠檢驗錄影光碟抽查畫面

(2)查處結果：經調查後確認該公司確有違反汽車委託檢驗實施辦法第12條第1項第8款：「檢驗不實，情節輕微而未有第3條第1項第2款情事者」。

(3)後續課責：本所依112年合約書相關規範予以該公司**違約登記1次且減少每條檢驗線每日檢驗車輛數**，並陳報交通部公路局將該公司時任檢驗員處以停止**車輛檢驗工作3個月**之處分。

2、業者侵占防疫補貼

本所112年辦理防疫相關補助案件業務抽查案，執行結果發現疑有不法情事，恐有衍生結構性不法案件廉政危機。

(1)案件概要：本所奉公路局交辦賡續辦理防疫相關補助案件業務抽查案件時，抽查到○○租車公司旗下駕駛人○先生，駕駛人聲稱未收到任何業者轉撥付之款項、薪

資補貼簽領清冊上之簽名並非其本人親簽等疑涉有刑法詐欺、使公務員登載不實或偽造文書罪嫌等不法情事。

(2)查處結果：政風單位擴大清查該公司受領薪資補貼申請案有無其他駕駛人亦有相同未領到款項之情形，並訪談駕駛人○先生；經初步瞭解，○○公司疑有未經駕駛人同意即代位申請駕駛人薪資補貼，於款項核發後又未轉撥付予駕駛人，並涉有偽造簽名意圖吞沒該補助款等情。

(3)後續課責：本所後續將陳報公路局政風室，並依案情移請司法機關偵處及追究行政責任。

(三)落實廉政倫理規範

1、廉政倫理規範宣導情形

本所政風室利用各類會議機會宣導公務員廉政倫理規範相關規定；並於三節前夕，利用本所員工入口網公告並透過總機廣播廉政倫理規範相關規定加強宣導，以達潛移默化之效。

表14. 廉政倫理規範宣導情形

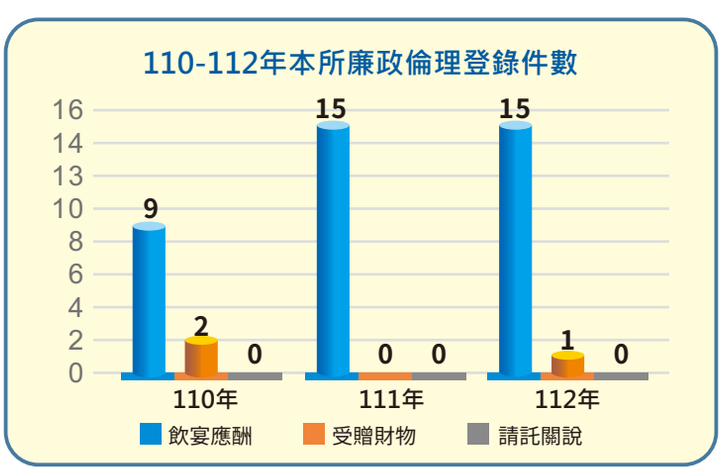
年度	活動型態		活動名稱	件數
110年	廉政教育宣導	口頭、書面或電子化宣導	例行所務會議廉政相關宣導	2
			政風季刊	4
			公務機密維護、安全維護暨廉政法令宣導有獎徵答測驗	4
小計：110年辦理10案				
111年	廉政會報		111年廉政會報	1
	廉政教育宣導	口頭、書面或電子化宣導	例行所務會議廉政相關宣導	2
			政風季刊	4
			公務機密維護、安全維護暨廉政法令宣導有獎徵答測驗	4
小計：111年辦理11案				
112年	廉政會報		112年廉政會報	1
	廉政教育宣導	講習	廉政法律講習「圖利便民區別暨貪污瀆職案例解析」	2
		口頭、書面或電子化宣導	例行所務會議廉政相關宣導	3
			政風季刊	4
			公務機密維護、安全維護暨廉政法令宣導有獎徵答測驗	4
小計：112年辦理14案				

2、廉政倫理規範執行情形

本所廉政倫理事件登錄超過九成均屬飲宴應酬類，鑒於類案多屬本所轄管代檢廠、運輸業等業者召開理監事會議、會員大會、春酒尾牙等場合時邀請本所同仁出席，實務上同仁與會進行業務交流及政策宣導後，主辦方多會邀請同仁參加餐敘。所長於111年到任後對此十分重視，已多次在正式場合強調，如因業務需要而參加業者所舉辦之餐敘，屬正常社交禮俗範圍，只要依照相關規範如實知會報備政風單位並登錄就可避免惹議。

統計本所111及112年廉政倫理事件登錄件數雖較往年有成長趨勢，惟**所長到任後對於廉政倫理規範的重視和樹立表率，有助於減少同仁的顧慮和擔憂，也不再便宜行事而能依規登錄，使本所能成為更開放和透明的組織**。

表15.110-112年本所廉政倫理規範登錄情形



四、廉政成效的展現

(一)資訊與行政透明措施辦理成效

1、線上申辦案件數成長

本所官網建置31項線上申辦項目（不含轄站），**110年至112年間計24項均呈現正成長，所有項目平均成長率約87.14%**，顯示本所運用資訊科技推動的透明措施，民眾接納程度高，有效提升

服務可及性與便利性。（詳細數據參附件9，第87頁）

2、車輛檢驗滿意度年年皆達90%以上

依法行政與便民間如何取得平衡點，是公務機關智慧的展現，在社會將公務機關行政作業視為服務導向的趨勢下，服務對象的滿意度往往是檢測服務機關整體的重要指標。

本所對於車輛檢驗業務施行各項透明措施及重點項目風險防制，**近3年均未遭民眾檢舉涉及賄賂、圖利等貪瀆不法事項**，經檢視公路局及本所自行辦理之民眾檢驗業務滿意度調查，發現「服務態度」**滿意度皆高達90%以上**，顯示車輛檢驗透明措施之推行有助於維持民眾之滿意度。

表16.110-112年車輛檢驗滿意度調查

車輛檢驗人員	110年	111年	112年
公路局辦理之車輛檢驗業務滿意度調查	92.4%	91.3%	91.0%
本所自行辦理之車輛檢驗業務滿意度調查	99.8%	98.5%	96.1%

3、車輛號牌選號公開透明，標售數量逐年增加

車牌標售、選號全面推動以線上方式辦理後，可以提供更透明的過程，讓參與者能夠清楚地瞭解整個標售和選號的流程，減少了可能存在同仁與業者勾結或黑箱作業等情形，確保每個參與者在標售和選號過程中都有平等的機會。據統計，**核撥數量自110年至112年間由1萬8千多副增至2萬7千多副，成長率達46%；總金額亦由4,617萬餘元增至7,549萬餘元，成長率達64%**。相較未正式上線前，增進國庫收益之效果顯著；另未曾遭民眾檢舉核發程序不透明、特別保留予特定對象之情形，顯見此項透明措施**增強了整個過程的公平性和公正性，並有效增加民眾的參與度**。

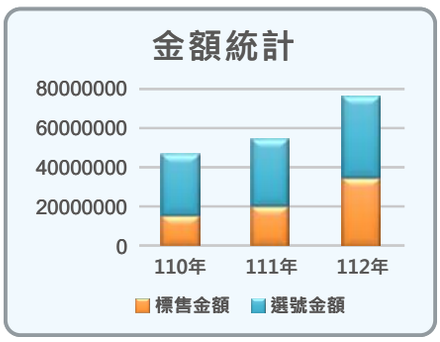


圖21. 標售選號號牌金額成長統計

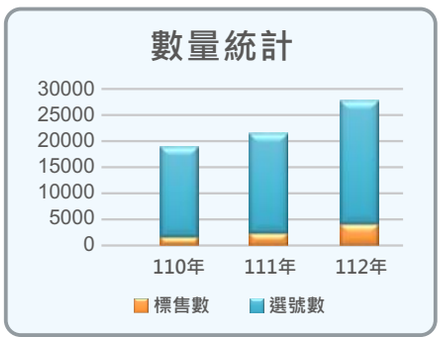


圖22. 標售選號號牌核撥數量統計

4、人民陳情案件不滿意件數為全國監理單位最低

(1)為廣納民眾各類反應與建議，本所訂有「交通部公路局高雄市區監理所處理人民陳情案件要點」，透過多元反映管道供民眾抒發意見。對於民眾建議事項，迅速回應、檢討、改進，因重視民意，故將其建議作為提升服務品質之重要依據。110 年至112年交通部院首長信箱人民陳情案件滿意度調查僅3件不滿意，遠低於全國公路監理單位平均40.5件。

(2)3件不滿意原因為「內容係例稿欠缺誠意」及「問題未解決」，經查其反映事件案由，本所無責2件，有責1件（服務態度欠佳）。本案業由主管親自對承辦同仁勸導說明並施以教育訓練，更透過晨會、所務會議不斷提醒同仁，遇有陳情案件務必予以重視及優先處理，並掌握辦理時效、問題解決程度、回覆確實及妥適性等。

(二)廉政風險防制成效

1、近三年未發生貪瀆案件

本所110年至112年間，尚無發生員工因貪瀆案件而遭檢廉調查機關約談搜索，亦無人員因執行業務涉重大過失或貪瀆案件而遭行政處分之案例，顯見本所現行建置的風險辨識與防制機制，相當程度上已達預防效果；因此，精緻化、主題式辦理廉政宣導及法治教育，持續協助機關滾動檢討各類內部控制風險項目，擴

大將企業誠信理念導入本所轄管代檢廠、駕訓班及運輸業者，為本所今後廉政工作的目標。

2、未雨綢繆機先防處，攜手超商共創三贏

受通貨膨脹等經濟因素影響，金融機構提供駐點公庫服務收取成本相對提高，投標意願亦相對降低。以新竹區監理所中壢監理站為例，該站自110年起楊梅農會不再投標提供駐點公庫服務，各年度辦理多次招標，並積極詢訪各金融機構邀標，惟仍無廠家投標。

上開困境因應做法係改由同仁收取或請民眾至周邊銀行或超商繳費，惟此舉不僅**引發民眾抱怨往來奔波不便，代收金額龐大保管安全問題亦使承辦同仁備感壓力，由同仁經手現金更恐易滋侵占等貪瀆情事發生之虞**。

為防公庫不再進駐而產生各項風險疑慮，本所未雨綢繆於112年4月規劃超商進駐事宜，113年2月23日便利超商正式進駐，經分析評估可提供效益如下：

(1)**便利民眾就近繳納各項規費，免於舟車勞頓，大幅降低民怨，有效提升機關形象、大幅降低民怨**。

(2)**減少同仁經手現金情形，降低發生從中舞弊疑慮**。

(3)節省支出、增加土地及房屋租金收入，避免無公庫進駐服務的窘境。

(4)協力共創民眾、機關、超商多贏局面，展開服務升級新里程碑。

(5)利用店到店物流取件方便民眾寄回註銷號牌。（超商進駐機關損益分析詳參附件10，第90頁）



↑本所攜手超商進駐提供便民服務

3、清查疫情紓困補貼，陸續追回遭侵占款項

110 年辦理防疫期間駕駛人薪資補貼案專案清查，主動發現轄管「○○公司」人車比異常，於補貼申請期間名下僅有 6 輛營運中車輛，但申請補貼之駕駛人有81人，其中75件已核發，獲得核發補助款人車比達12.5倍，遠高於業界一般正常值1至2倍，顯有違規申請補貼之情。經本所進一步查核，發現業者申請文件有錯誤、隱匿、虛偽不實或造假之情形，該公司疑有詐領薪資補貼款之情形。

經檢討造成補助核發漏洞之原因，其一是當時薪資補貼審核方式並非由業者轄管的監理所站負責，而是由駕駛人轄管的監理所站負責，以致於同一公司旗下的駕駛人分散由各轄管的監理所站審核，無法於第一時間綜整該公司究竟申請多少位駕駛薪資補貼；其二是未能針對小客車租賃業的營業特性訂出合理的人車比上限，以致於在發放期間未能及時統計各公司的人車比狀況。

案經本所委請○○國際法律事務所向臺灣高雄地方檢察署提起涉嫌詐欺之刑事訴訟，並發函命該公司繳還73筆不符申請規定之補助款，**至113年3月26日為止本案薪資補貼款已全數追回**。

4、建立跨機關五方合作，提升註銷號牌收繳率

車輛號牌是車輛行駛於道路的許可證，倘因違規等因素經公路監理機關註銷卻未即時收繳回，致該等車輛在未依規定檢驗、未投保強制險、欠繳違規罰鍰、欠繳汽燃費及牌照稅等狀態下持續行駛於道路，儼然成為道路安全隱形殺手，**形成社會不公的負面影響，甚至導致民怨，後續亦衍生車輛監管困難及影響牌照管理正確性風險**。



圖23. 跨機關五方合作圖

針對該等風險防制，本所採源頭管理跨機關聯手出擊，建立跨機關合作系統(監理機關、交通局、警政單位、執行署)聯手合作，併同停車單宣導，資源共享，**收繳號牌增加5.72倍，更與高雄市執行分署增加銀行帳戶扣押欠繳金額約661萬餘元**，由點>線>面守護用路人安全及維護監理機關牌照管理正確性之職責。

經統計逾期檢驗佔註銷車80%，於**112年與法務部行政執行署高雄分署、高雄市稅捐稽徵處、高雄市政府交通局交通事件裁決中心及停車管理中心**，於停車繳費單備註欄結合原有「定檢屆期通知」、「違規未結通知」，增加「使用牌照稅」、「汽車燃料使用費」及「強制險違規」等尚待檢驗及繳納資訊，112年定檢資訊印於停車單共約49萬多筆，違規提醒約28萬多筆，**約省下提醒通知費用278萬元**，相關風險防制運用停車繳費單對車主提醒違規、牌照稅、汽燃費及檢驗到期訊息，**有效降低逾檢率，提升稅費違規罰鍰到案率，提醒車主避免逾期繳納產生罰鍰，提升稅費收繳率，降低後續強制執行或註銷號牌的社會成本**。



圖24.跨機關五方合作意向書

5、創新研發科技專利，掌握風險消弭危機

112年本所取得「智慧查報註銷車輛資訊之辨識系統」及「用於管理機房狀態之遠端監控系統」2項專利：

(1)智慧查報註銷車輛資訊之辨識系統

為強化本所註銷號牌之收繳效能避免衍生不肖民眾非法使用風險，以及降低同仁於運輸業稽查時造成業者不滿的風險，本所開發「AI註銷車輛行動化查核App」，藉以提高車牌辨識透明度，於掃描車牌後0.1秒可快速辨別車牌狀態，各車種均能

安全、快速全收繳。

本項專利係由同仁自行透過人工智慧、深度學習技術開發，訓練車牌的資料多達6萬5千多張，透過豐富數據深度學習，提高AI模型的識別和預測能力。廉能效益如下：



圖25.AI註銷車輛行動化查核App

A、可為公帑節省約137萬元之每年註銷辨識授權傳輸費。

B、減少同仁於稽查時辨識車牌的時間，降低滯留於運輸場所的時間，避免業者後續集結的風險。

C、手機方便攜帶，可快速掃描車牌，提高車牌辨識業務透明度與便利性。

D、大幅增加收繳註銷號牌數量，能減少註銷號牌使用於非法活動如竊盜或強盜等，有助於降低犯罪率。

(2)用於管理機房狀態之遠端監控系統

公路局建置大內網南北雙中心機房，本所協辦公路局臺中以南各單位約 2,500位同仁AD認證、公文承辦、訊息傳送及email 郵件線上服務，並為公路局各所屬官網備援同步、用路人中心備援中心，為整體公路局資訊服務堅實備援機房。為能提供安全可靠的機房作業，降低資訊管理人員面對龐大複雜的資訊網路環境管理風險，本所將機房管理E化、行動化，以遠端方式進行機房狀態監控。



↑智慧查報註銷車輛資訊之辨識系統專利證書



↑用於管理機房狀態之遠端監控系統專利證書

本項廉能效益如下：

A、能即時且全時(7x24)協助機房管理，節省異常查檢處理時間，維持全年零當機，讓機關資訊服務有保障。

B、將機房管理E化、行動化，節省公帑(維護費、值班費)。

C、透過LINE推播告警，節省公帑省下告警簡訊費用。

6、吹哨者保護作為（揭弊者保護作為）

近3年本所各單位受理陳情檢舉案件，均依行政程序法及交通部公路局處理人民陳情案件要點等規定妥處，同時注意案件性質是否符合法務部廉政署「獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法」所稱貪污瀆職案件；另政風室每季發行「政風季刊」，定期向本所同仁宣導各類廉政業務最新訊息、案例及檢舉人身分保密、揭弊者保護概念等文案，深化同仁保密之意識。

(三)外部民意評價及輿論回饋

1、重視媒體新聞揭露，提升形象增強信賴

(1)**媒體曝光可以增加政府機關的透明度，使機關的決策和行為更加公開及可監督，有助於塑造機關良好的公共形象**。本所向來極為重視媒體露出，除遇突發監理事件即時利用媒體向公眾說明外，針對本所重點業務內容則定期或不定期透過大高雄地區地方電台廣播，使民眾能夠瞭解最新監理政策及當下熱門議題。經統計本所110-112年透過高雄、港都、鳳鳴、中廣及警廣等電台推播共計67次，宣導業務相關議題計114項。通過電台宣導本所的工作和政策，可以幫助民眾更好的理解及參與，從而**增強民主參與感，進一步推動本所業務的制定與執行**。

表17.電台推播宣導本所政策次數

年份	電台家數	宣導議題數
110年	4	37
111年	5	39
112年	4	38

(2)除利用電台推廣各項監理業務外，本所對於廉政業務的新聞揭露向來也不遺餘力，經統計110至112年有關廉政業務的新聞揭露計有21家媒體，共21則新聞。透過積極向媒體宣傳政風單位的工作成果，可以**提升本所在民眾心中的形象和信賴感，增強對本所的信任和支持**。

表18. 政風新聞揭露次數

年份	露出媒體家數	新聞則數
110年	3	3
111年	13	13
112年	5	5

分析近 3 年廉政單位新聞揭露主題，對機關內部多為宣導座談、法規研討講習，機關外則以寓教於樂、行銷廉政方式來推展政風業務。

表19. 廉政新聞議題

年度	主　題
110年	a. 高雄市區監理所召開109年第2次廉政會報 b. 送春聯迎新春 高市所宣導防疫措施 c. 綠光護樹，照耀自然生態 d. 監理廉連讚 廉能我最棒 e. 高雄市區監理所獲頒法務部廉政署透明晶質獎特優殊榮 f. 高雄市區監理所召開110年第2次廉政會報
111年	a. 高雄市區監理所榮獲110年透明晶質獎特優機關高雄市政府地政局代表蒞臨參訪 b. 高市所政風室至義守大學進行校園廉潔深耕宣導 c. 幸福公路 廉潔同行 d. 高雄市區監理所召開廉政會報 e. 廉能監理 由我做起
112年	a. 攜手廉潔向前行 誠信透明我最行 b. 高雄市區監理所召開112年廉政會報

2、本所往來廠商深度訪查意見回饋

公路局為樹立優質公路監理文化，強化企業反貪意識，自108年起訂定「交通部公路總局及所屬機關往來廠商(業者)深度訪查實施計畫」，針對監理機關特性，設計問卷每季詢訪機關往來廠商、運輸業、代檢廠、駕訓班、監理代辦、或洽辦業務民眾等，

提供興革建議或改善意見，期以共同發揮「預警」功能，有效解決民怨需求、增加公益效能。110至112年本所往來之廠商、運輸業、代檢廠、駕訓班、監理代辦或洽辦業務民眾回饋意見共126件，**均無對機關清廉印象之負面評價**。

表20.與本所往來業者回饋意見

110年	111年	112年
共計回收27份問卷，提出建議事件1項，經會辦業管單位妥處後陳報所長。 無任何對於本所員工清廉操守之質疑或意見。	共計回收54份問卷，無提出建議事件項。 無任何對於本所員工清廉操守之質疑或意見。	共計回收45份問卷，提出建議事件3項，均會辦業管單位妥處後陳報所長。 無任何對於本所員工清廉操守之質疑或意見。

五、廉能創新與擴散

(一)觸觸守護～導入AI深度學習、守護道路交通安全

1、廉能創新作為

110年曾爆發代辦業者勾結警察人員，鑽漏洞讓扣牌車得以合法上路；近來更因違規記點新制上路，有不肖代辦業者於社群媒體散播可代為處理扣牌事宜等間接影射監理人員似有收錢或疑似有偽造號牌之疑慮，在在顯示號牌管理不僅攸關道安及治安問題，甚至影響民眾對監理機關之信賴。

承上，註銷號牌之追繳亦然，實務上礙於無法確認已註銷牌照車輛所在地點，導致公務員在追繳車牌時如同大海撈針，稽查時亦僅能土法煉鋼逐筆輸入車牌號碼確認車籍狀態，整體追繳效率極差，以致該等車輛得以持續橫行於道路，成為道路安全隱形殺手，造成諸多民怨，甚至認為行政機關包庇而無所作為。行政院「行人優先交通安全行動綱領」監理面向，亦將「違規清理及霸王車牌照追繳」議題列為行動方案之一。

為解決此難題，**有效提昇追繳車牌目標，形塑機關廉能形象**，本所研提「觸觸(處處)守護」方案，以守護道安、守護運安、守護公義為三大構面，來解決眼下困境：

(1)守護道安：透過本所自行研發的**智慧查報分析**停車圖資位置，智慧即時通報，與高雄市政府交通局及警察機關合作，大幅增進整體收繳效率。

(2)守護運安：開發「**AI註銷車輛行動化查核**」，可直接在各停車場或聯合稽查時使用手機掃描各車種車牌，迅速判斷車牌的狀態。

(3)守護公義：協助法務部行政執行署高雄分署推動違規車輛清查，掌握欠費車輛位置，結合系統分析進行扣繳。



圖26. 觸觸守護示意圖

2、廉能擴散效應

(1)「觸觸(處處)守護」方案執行至今，已追回最大違規戶號牌(罰單上千張，罰鍰計逾43萬元)，公務員單次出動即可收繳方圓2公里內所有通報註銷車輛，最多一次收繳5副車牌。在精省人力、物力及費用方面也達到卓越成果。



圖27. 觸觸守護擴散效益圖

(2)111年6月1日與法務部行政執行署高雄分署舉行智慧查報註銷號牌研討會，分享協助查詢義務人車輛具體作法。

(3)111年9月16日召開「智慧化註銷牌照收繳精進作法觀摩會」，全國7監理所均派員與會，分享本所業務執行模式。

(4)「智慧查報註銷車輛資訊及其定位之應用模組」及「智慧查報註銷車輛資訊之辨識系統」並獲新型專利審核，肯定本所相關執行作為。

(二)大型車輛預警制度～掌握風險消弭危機

1、廉能創新作為

(1)積極管理、預防風險，EIS預警機制強化汽車貨運三業管理

汽車貨運業、汽車貨櫃貨運業、汽車路線貨運業（簡稱汽車貨運三業）車輛行駛於道路上，常給國人高危險、易肇事印象，而檢視歷年來諸如106年國道3號發生逾期檢驗且車牌註銷拖板車爆胎造成小客車民眾一家3人喪命等案件，深究其發生原因多以該等業者對駕駛人、車輛未盡管理之責。為改變過去公路監理機關對該等業者寬鬆管理方式，避免外界質疑監理人員與業者間形成互利保護默契，本所力求發展創新有效的科學管理工具以守護民眾安全，106年起著手規劃汽車貨運三業EIS(Executive Information System，EIS)預警機制，並自108年2月開始實施，以「公司管理」、「車輛管理」、「駕駛人管理」等3大層面共計11項風險指標，採用科學數據化的風險預防機制找出高風險業者，即早發現業者不當管理所衍生的各種警訊。

(2)持續創新、主動研究，賡續開發「全國職業駕駛人風險識別系統PDRI」：

奠基於EIS預警機制，本所探討事故及交通違規成因最關鍵的因子在於「駕駛人」本身，遂主動研究並提出開發「全國職業駕駛人風險識別系統」計畫(PDRI)，利用職業駕駛人交通違規案件及歷程時間，設定不同風險數值及警示等級

，提供監理機關及汽車運輸業者輔導改善，並可作為公路局後續各項監理行政措施或制定法令之依據。

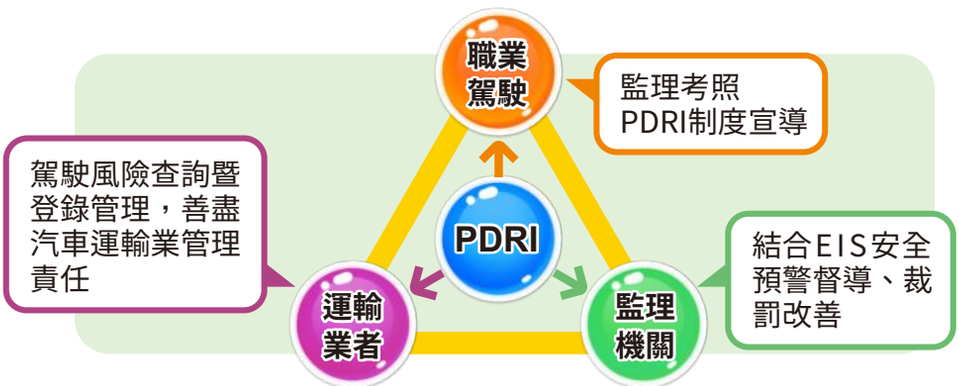


圖28.PDRI系統示意圖

PDRI系統預警制度目標為降低20%~57%交通傷亡事故發生率，並大幅減少行車掉落物及交通違規案件。本計畫於111年11月2日研提計畫報局，112年1月18日公路局運輸組邀集各所召開視訊會議討論，嗣公路局113年1月24日會議通過同意成立專案小組進行開發。

2、廉能擴散效益

自EIS預警機制經本所提報公路局並責令全國7區監理所執行4年多期間，對於汽車貨運三業相關成效計有：

(1)全國監理機關安全查核密度大幅上升，較實施前增加3倍（294%）。

(2)全國監理機關執法強度大幅增加，公路法裁罰案件較實施增長41倍(4,143%)

(3)「酒駕違規案件」逐年降低，相較110年全國總案件逆勢減少5成。

(4)「駕照違規案件」逐年降低，較實施前減少2成。

(5)「車牌失效待處理案件」逐年降低，較實施前減少7成(77%)。

EIS預警機制可說是監理機關對於運輸業者管理的行政透明措施，也因此項透明作為，**本所榮獲交通部111年「交通部廉正透明獎」**。

(三)關懷長者視如親～適地性服務2.0

1、廉能創新作為

依據道路交通安全規則，自106年7月1日起，年滿75歲駕駛應每3年換發駕照1次，以往屆齡駕駛均由各監理所站以普發郵簡、輔以電話等方式通知至鄰近監理所站辦理換照，耗費大量時間及金錢成本，又因須先至醫院體檢方可至監理所站換照，舟車勞頓往往消磨民眾親辦意願，從而**選擇不換照或假代辦之手辦理，衍生行車安全、個資外洩及中介剝削等隱憂**。

為改善既有通知成本高昂及民眾親辦意願低落致使代辦等第三方有中飽私囊機會可乘，本所首創一站式醫院駐點換照服務，並融合適地性精準通知駐點醫院周圍居民，藉以**提升民眾親辦意願，杜絕經手第三方導致個資外洩及從中遭剝削的風險**，有效提升高齡駕駛換照辦理率，並完善安全行車環境。

(1)一站式醫院駐點換照

延伸高齡換照辦理場域，從監理所站走進鄰里社區在地醫院，讓民眾得以在住家附近醫院完成體檢後立即換發駕照，提升民眾親辦意願，降低透過第三方之手以致遭剝削或個資外洩之風險。

(2)適地性服務1.0

突破以往普發紙本郵簡、電話通知等方式，以監理單位現有三代監理資訊系統駕駛人管理系統功能，挑檔駐點醫院所在地及鄰近行政區之高齡駕駛人，限縮被通知人條件發送簡訊通知。

(3)適地性服務2.0

以「適地性服務1.0」為概念，滾動式調整被通知人條件，考量長者識字率較低且對於3C產品未臻熟稔，恐因難以理解高齡換照政策推動之目的，降低其辦理意願，本所改良推出

更為彈性且低成本的「適地性服務2.0」，通知對象由長者本人改為其同居人，並由本所逕行發送簡訊取代委託民間公司執行。



圖29. 適地性服務2.0

2、廉能擴散效益

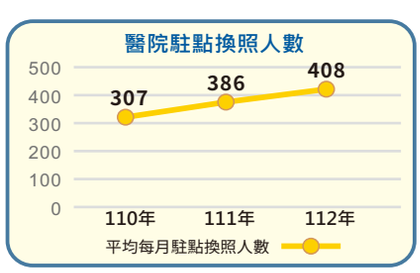
(1)適地性服務成效比較：

適地性服務2.0有效降低寄送成本並提高發送內容修正空間。

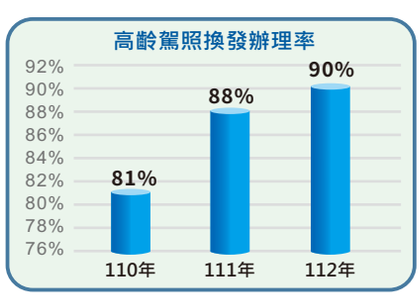
表21. 適地性服務2.0成本效益比較表

	適地性服務1.0	適地性服務2.0
費用	3元/筆至少15,000元	0.6元/筆約720元
數量	單一電信業者低消5,000筆	約1,200筆
發送對象	提出需求由委託寄送簡訊公司挑選	自第3代公路監理資訊系統(M3)系統中勾稽高齡長者同居人聯絡資訊
發送內容	擬稿後交予簡訊寄送公司	於寄發前一刻皆可進行修正

(2)醫院駐點換照人數由110年平均每月307人，提升至112年408人。



(3)高齡駕照換發辦理率由 110年81%提升至112年90%。



(4)本項服務深獲各單位肯定，於112年8月9日公路局「112年度業務合併考核」及11月27日「公路人員訓練所及南訓中心為民服務業務交流觀摩會」中向各單位推廣，另112年8月4日交通部政風處及高速公路局二分局特辦理「透明晶質獎」標竿學習活動率員至本所觀摩學習。

(四)觸觸為民～串聯五大服務設施、打造智慧洽公環境

1、廉能創新作為

因本所環境佔地廣闊，**民眾洽公時常認為監理業務較為陌生，需要突破層層的關卡**。為保障民眾洽公權益，本所期能將各項窗口管理、訊息通知、雲端行動科技、智慧感測相結合，讓民眾從停車場進到辦公大樓，除了監理專業服務外，外在的硬體設施、便利的軟體服務、貼心的便民措施等使用者體驗，皆能**增加民眾自辦意願，避免因不熟悉作業流程遭不肖代辦業者招攬而多花費金錢，且自辦監理業務更可確保個資、車籍資料不經手第三人**。

考量目前政府機關行政經費逐年減少，本所自行開發相關程式，另採用LINE Notify訊息推播，提供更快速即時訊息通知，減少民眾等待時間，打造觸觸(處處)為民：

(1)**智慧推播**：提供免下車代客驗車及人員協助服務，設置「觸觸有愛~AI網路愛心鈴」，只要掃描一下QR code服務就來（代客驗車、愛心全程服務、輔導考照、高齡駕駛服務)整合業務流程。另建構本所無障礙一條龍服務，協助申請身心障礙車輛免稅(高雄市稅捐稽徵處)，並橫向跨科室整合車籍(身障特製車檢驗異動)及駕籍(身障者輔導考照)，形成完整服務鏈的服務。

(2)**智慧抽單**：將抽單機縮小至平板，直接放置於服務台櫃台，民眾除可傳統抽取號碼單紙本外，亦可直接掃描抽單QR code，直接於手機上抽單，除便利外更兼顧環保。

(3)**智慧窗口管控**：介接監理服務網窗口等待資訊人數資訊，程式每2分鐘確認窗口等待人數資訊，當超過納管指標時自動透過LINE Notify服務推播訊息至群組，讓主管可機動調整窗口數，降低窗口民眾等待時間。

(4)智慧廁所：考量年齡偏高或行動不便等身體素質較弱的民眾需求，特於無障礙公廁安裝跌倒偵測感測器，若有突發狀況，自動進行通報，期能掌握意外發生時黃金救援時間。

(5)智慧叫修：辦公大樓有任何地方需叫修，只要透過智慧型手機掃瞄QR code來即時反映問題，服務團隊經由LINE群組接收訊息並立即處理。

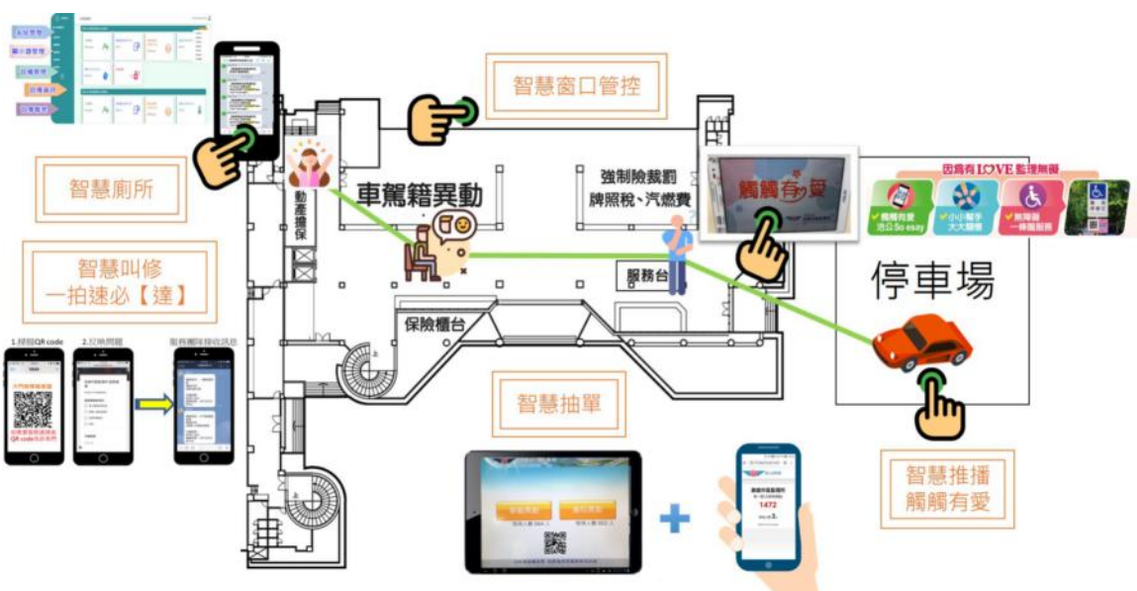


圖30. 智慧洽公服務設施

2、廉能擴散效應

(1)112年單一櫃檯民眾平均等候時間僅3分鐘，平均辦件處理時間為2.4分鐘，為7區監理所中時間最短，大幅節省民眾等候時間。

(2)自行研發程式，節省約214萬元，透過LINE推播訊息，節省約1萬元簡訊費用，另如更換抽單機可省約13萬，計可省約228萬。

(3)獲「用於縮短服務窗口等待時間之管理設備」、「數位化之愛心服務模組」專利證書。

(4)獲高雄市112年公廁特優場所認證。

(五)車輛里程履歷揭露～中古車消費權益有保障

1、廉能創新作為

109年至111年間發生嚴重特殊傳染性肺炎，大眾運輸使用率大大降低，民眾多改自購汽機車作交通移動，因此在疫情期間車輛買賣需求上升。經濟部為建立中古車買賣消費秩序，維護消費者權益，已明確將汽車行駛里程數列屬應記載之事項。汽車車輛檢驗配合保障消費者權益，每次檢驗登錄車輛里程數，**消費者可透過監理服務APP查詢近兩次檢驗里程數及有前後里程異常之提醒功能，遏止不肖業者私下竄改里程數從中牟利**。

車輛履歷揭露可讓消費者知道其所購買之中古車里程履歷，幫助其判斷中古車價值的合理性及行車的安全性，防止不肖人士竄改里程以獲得較高之售價，除對買車之消費者提供了基本保障外，隨著**里程的揭露，也打消不肖人士造假的念頭，讓買車、賣車皆更有保障**。



↑車輛里程數發現異常主動提醒

2、廉能擴散效應

車輛出廠年份及里程數是多數消費者購買中古車時的優先考量因素，雖出廠年份登載於行照上無法造假，但里程數卻可能造假，或者是因人為輸入而有錯誤。**目前本所及轄管代檢廠的檢驗系統已有告警功能，若本次輸入的里程數低於上次即會發出告警，以防止人員鍵入錯誤**。

現在民眾在驗車時已經開始會注意里程數有無輸入錯誤，甚至車商人員也一樣會重視，畢竟這項政策也能確保車商們不會收購到里程有問題的車輛，對買方及賣方都是一種誠信的保障。

(六)補助神器在手～駕訓補助之友

1、廉能創新作為

為鼓勵民眾考機車駕照前能接受完整之駕駛訓練，交通部自108年起，只要至駕訓班完成課程並成功考取駕照即補助每位學員1,300元，由駕訓班先行代墊，再向各區監理所申請。然經查申請資料發現，「具請領資格數量」與「已請領數量」間有差距，若能分析瞭解這批人未請領原因，並由監理機關及轄管駕訓班**主動協助民眾請領，將可完善民眾應得之權益，避免民眾因不清楚補助及申請資格未能於時限內請領，或誤信網路謠言洩漏個資給佯裝官方承辦補助人員**。

現有控管補助方式為利用公路監理資訊系統將每月駕訓班送件需請領補助學員資料進行註記，已註記者則無法再次請領，避免學員重複請領，也能防止駕訓班(代申請者)以同一位學員的名義持續重複請領補助，藉以圖利。

另針對公路監理資訊系統中「未請領」的族群，利用挑檔各駕訓班已結訓學員是否考取駕照狀態、是否請領補助等資料，製作成清單給予駕訓班追蹤，並將考取時間超過1個月以上者，可能為駕訓班漏掉、學員本身不知有此補助或自行至監理所報考未能回到駕訓班請領等情形，作為主要列管對象。





↑ 駕訓班輔導民眾回班領取補助

清查後委由駕訓班聯絡學員回班領取補助，若有已離開當地至外縣市者無法協助請領，則告知其代領機制及所需填寫表單，免於學員舟車勞頓之苦，全力輔導民眾申請補助，完善保障民眾權益。

2、廉能擴散效益

(1)112年11月至12月共輔導226人考過駕照領取補助，發現有28人未提出申請補助，另有18人因駕訓班疏漏未送件至本所，經本所及駕訓班聯繫後領取應得之補助，滿足民眾權利，且經由原訓練之駕訓班聯絡及至現場簽名方可請領現金補助之措施，**使民眾免於受詐騙通話中要求提供帳戶及個資等洩漏之害**。

(2)及時控管各班補助執行情形，適時督導送件較慢或是漏送件的班級，**增進本所行政效率及維護民眾相關權益**。

(3)若推廣至全國，預計每年可增加約430位具請領資格未領取補助者回班申請，於補助結束前2個月共可加強輔導2,832人考過駕照領取補助，**增進整體駕訓補助績效，提升初領駕照者安全駕駛能力，降低違規及肇事率**。

(4)經由持續的公開宣導，讓民眾得知合適的駕訓班、補助條件、補助金額，並透過律定作業程序、請款時程，詳實審核駕訓班申請文件資料、領據等，**確保民眾能接受完整、有效的機車駕駛訓練與領取補助，避免監理黃牛或不肖業者藉機敲詐、收取不當費用、私吞補助款等情事**。

(七)全國首座公私協力機車駕訓進校園

1、廉能創新作為

高雄市東側旗美山區市場規模小，駕訓班設置機車駕訓意願不足，偏鄉學子如需參加機車駕訓，需往返市區舟車勞頓，進而導致增加選擇自行練習的機會，無法順利接受正確的機車駕駛訓

導致增加選擇自行練習的機會，無法順利接受正確的機車駕駛訓練。

112年本所透過產(駕訓班)、官(本所、旗山監理站)、學(旗山農工)三方公私協力，突破以往的訓練模式，於旗山農工設置機車駕訓場地，將駕駛訓練與駕照考驗業務帶入校園。



↑ 高雄市機車駕訓班分佈區域

自112年9月開辦以來，迄今已約有80人報名參加機車駕訓，採用接送服務者目前也逾50人次。此舉讓學生可以就近進行訓練考照、創造訓練需求、提升業者加入意願與偏鄉駕訓資源。

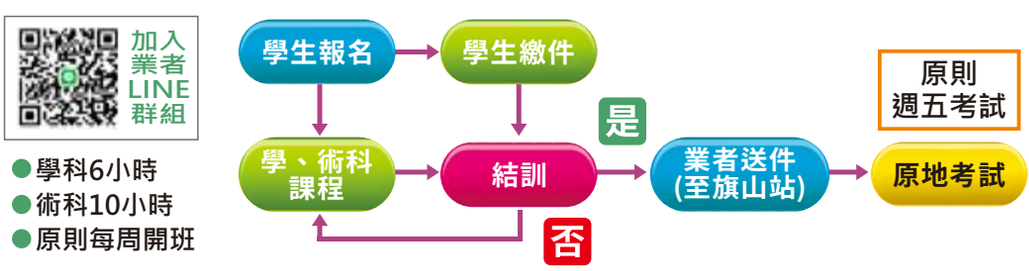


圖31. 旗山農工校園機車駕訓計畫考訓流程圖

2、廉能擴散效益

(1)針對旗美地區週邊學校學生透過監理站協調駕訓班免費接送服務，避免不肖人士巧立名目，從中收取不當費用。

(2)考驗業務由監理單位直接派員辦理，非駕訓班考驗員兼任，迴避教練與考驗員之間可能的利益衝突。

(3)路考程序於校園開放場地辦理，讓考生與家長得以公開檢視考驗過程並參與監督，達到駕照考驗的公開透明。

(4)在訓練、收件審查、筆試、路考作業上，均由不同人員辦理，藉由破壞業務的獨佔性，減少民眾冒考的機會，控制可能產生的貪腐風險。

(5)由於考訓內容的公開透明，深受旗美地區學子喜愛，經協商後本案將展延至113年9月30日。



↑旗山農工校園機車交通安全教育宣導

(6)該場地可做為機車交通安全教育宣導處所，讓學生及早接觸騎乘知識建立正確的駕駛觀念。截至113年3月已辦理10場，宣導學生約600人次，補足偏鄉地區機車交安宣導能量，並使學生在進入社會之前能夠具備正確的監理法規資訊，減少旗美山區民眾因資訊不足遭代辦人員詐欺之風險。

(八)臨時通行證線上化～申辦透明免代辦，道路行車有保障

1、廉能創新作為

(1)臨時通行證線上化

高雄港貨櫃吞吐量為全臺之最，因產業需求，載運特殊、大型、危險物品之貨運增加，臨時通行證申辦趨勢逐年高升，業務負荷日益加重，紙本申請消耗大量紙張且事後儲存亦佔空間，實務上亦可能因資訊不對稱形成代辦人員進行各種牟利行為。為求精進，惟本所遂研議建置臨時通行證線上申辦及核發機制，以簡化申辦流程，解決日漸增加的業務量，亦使業者透過線上化申請，減少申辦流程中各類疑惑及困難，達成廉能透明、資訊無縫。

線上申辦系統於107年10月正式建置完成，110年電子化已達100%，本所仍持續收集實務上各項操作問題，由各所與使用者端提出意見後，研議調整系統，修正回饋，使系統能更友善便民兼具效能。自建置以來線上申辦數量逐年增加，至112年

全國約有超過60萬筆申請需求，各項節能與效率之數據如下表：

表22：臨時通行證電子化效益表

效能項目	估算方式	估計效益
A4紙張使用量	線上申辦與核發以電子檔產生	節省640萬張A4紙/年
保護植樹免受砍伐	1箱A4紙約5,000張紙計25公斤，換算生產1箱紙約需0.6棵樹	保護768棵樹/年
碳排放	1棵樹每日平均約可吸收0.03公斤之二氧化碳量	減少碳排放計8,410公斤/年
節省洽辦時間降低民怨	節省業者來回奔波領件、郵寄時間	節省64萬小時/年

(2)系統再精進作為—收費機制之引入

臨時通行證線上申請雖方便，但未收取適當費用所帶來的負面效果，是業者不珍惜有限的資源，申請時為圖方便，不論該車是否需要都將名下所有的車輛列入申請名單，以致臨時通行證核發數量逐年快速增加。

監察院審計部於106年審核交通部的財務支出時，結論便指出政府機關辦理、核發臨時通行證卻未收費，有欠允當。惟收費機制須待線上申辦系統完成後，接續才能利用線上申辦的便利性讓業者併同繳費。

本所以原線上申辦工作小組之架構於111年至113年初將收費機制導入臨時通行證線上申辦中，目前已至最後測試階段，待立法院通過修法後便可公告實施。

收費機制實施後，可以預見業者將仔細安排運輸車輛，避免浪費、節省不必要的申請，符合使用者付費之公平正義，使各監理所辦理臨時通行證之人力、物力更具效能，亦節省公帑。另採用線上收費機制也可**避免經手現金**導致可能產生**侵占等風險疑慮**，有效阻絕貪瀆情事發生。

2、廉能擴散效益

(1)本系統經本所107年完成開發建置試用，並推廣至全國各公路

監理機關，使業者易於遵守道路交通安全規則之規定，並以系統自動檢核加強業者自主管理車輛及駕駛之能力，**有效防止不合規定之車輛及駕駛上路，大幅增進交通安全**，本案亦因此榮獲108年交通部道安創新貢獻獎。

(2)本所從111年開始推動第二階段臨時通行證線上收費機制，並於112年召開多次會議及測試，113年待立法院修法實施，屆時正式上線後，將提供全國監理所站使用。

(3)**由於線上申請的方便使業者更樂於配合，不用再為了車輛未申請通行證而鑽法律漏洞，甚至企圖以金錢疏通監理人員，防杜了貪瀆事件的發生，有效降低廉政風險。**

(九)交通安全無國界～跨機關合作辦理外籍人士及新住民交通安全教育

1、廉能創新作為

微型電動二輪車因不需要考駕照，成為不少高齡者、未滿18歲青少年、外籍移工依賴之交通工具，但交通亂象也不少，事故逐年成長。爰交通部自111年11月30日起將微型電動二輪車納管掛牌，且於113年11月底仍未掛牌者開罰1,200~3,600元，惟推動過程卻經媒體報導「本項政策亂象頻傳，如新車掛牌卻發現車架號碼已領過牌，或業者於臉書攬客號稱沒證件微電車也能處理車牌」嚴重危害監理機關公信力。

為解決此亂象，本所主動出擊，從設計宣導課程，有系統與高雄市政府勞工局跨機關合作，針對外籍人士及新住民辦理一系列交通安全宣導講座，宣導時並與事業單位建立聯繫管道，隨即安排該單位的外籍人士進行微電車查核及領牌之服務，此項創新也是政府機關輔導外籍人士一條龍的便民服務。

2、廉能擴散效益

(1)112 年度與高雄市政府勞工局針對外籍人士、新住民辦理一系列共7場交通安全宣導講座，總計宣導1,500人。嗣延伸宣導主題並與事業單位建立聯繫管道，有效執行事業單位內外籍人士微電車外點查核及領牌之服務，112年共計領牌5,629輛之微電車。

(2)為避免外籍人士及新住民為了微電車領牌而被不法仲介詐騙，本所及苓雅站主動出擊，從瞭解外籍人士的交安及代步問題，跨機關辦理宣導講座，並與事業單位聯繫執行微電車查核及領牌之服務。此項創新措施解決事業單位擔心外籍員工交安問題，也有效解決外籍人士微電車領牌問題，從公務部門、事業單位及外籍人士真正達到「三贏」，也真正達到「便民」。

(3)本案獲交通部公路局【臺灣人@路】第128期刊登。



↑微電車領牌規定



↑路口停讓行人規定



↑微電車外點查核及領牌之服務



↑臺灣人@路128期摘錄

參

未來努力方向

高雄市區監理所

Kaohsiung City Motor Vehicles Office

參、未來努力方向

本所推動「行政透明」奠定了穩固基礎，更加深了本所持續朝「廉能治理」方向前進的決心。未來本所努力的目標如下：



一、作業流程優化，資訊普及透明

監理業務起始於各項資料的審核、驗證與管理，善用AI科技智能夥伴協助，可有助減少或取代耗時的人工操作方式，提升作業效率及正確性；我們將持續引進資訊科技輔助工具，推進各項申辦業務流程，運用線上、無紙化作業，精進作業流程，同時建構完善的資訊數位化環境，以提升民眾對資訊的取得可及度與易讀性等，提供更為透明及高效能的優質服務。

二、建立反貪共識、深耕企業倫理

為推動「企業誠信」及「法令遵循」，凝聚公私部門合作共識，建立反貪腐夥伴關係，將持續與本所轄管代檢廠、駕訓班及運輸業者進行深度對談，並利用公會集會、座談會、員工教育訓練等時機，設計具體對話主題，如：建立反貪共識、企業倫理守則訂定實益探討等，營造優質公私部門廉能治理環境。

三、定期檢視風險，預防潛藏弊端

公路監理業務屬高知識密集作業，須積極營造學習型組織風氣，並推行創新提案；未來將透過內部控制之三大目標「營運之效果及效率」、「可靠性、及時性、透明性」及「相關法令規章之遵循」之特性，定期檢視機關風險，主動預防潛藏弊端，針對缺失並研擬精進改善作為。

四、重視民眾回饋，實踐廉能治理

除持續妥善處理各管道民眾回饋意見，透過民意監督，營造透明課責的公務環境外，另隨著著第三代公路監理資訊系統資料庫不斷累積，各項業務數據可取得性大幅提高，面對海量的資訊，將透過多樣性的數據進行分析，從中梳理出關鍵訊息，不斷調整作業執行模式，強化決策正確性，提升政策傳遞可及性。

相信日後在「廉政」與「為民服務」的相輔相成之下，不再僅僅紙上談兵，務實踐履「行政透明」、「廉能治理」的思維，打造一個有廉能有溫度的公路監理機關，不斷努力朝向「成為最受民眾信賴的政府機關之一」的願景邁進。

肆

附件

高雄市區監理所

Kaohsiung City Motor Vehicles Office

肆、附件

附件1、112年廉政會報追蹤管考表

項次	主席裁示(決議)事項	辦理單位
11201	業務單位因業務所需，參加業者舉辦之餐敘是正常的社交禮俗，不可能完全無往來，因此若有參加業者舉辦之餐敘就據實報備，不要隱匿，透過正常程序向政風室登錄飲宴情事。	各單位
11202	公務員執行業務時，應秉持「依法行政」原則，對於驗車合格與否，一切依照規定核定；至於「社會觀感」應適用於政治人物，而非公務員執行業務時，請各位執行業務時，務必謹記。	各單位

附件2、參加廉政相關評比敘獎人數

交通部公路局高雄市區監理所獎懲建議名冊					
姓名	現任職務		獎懲事實	擬予獎懲	獎勵依據
	單位	職稱			

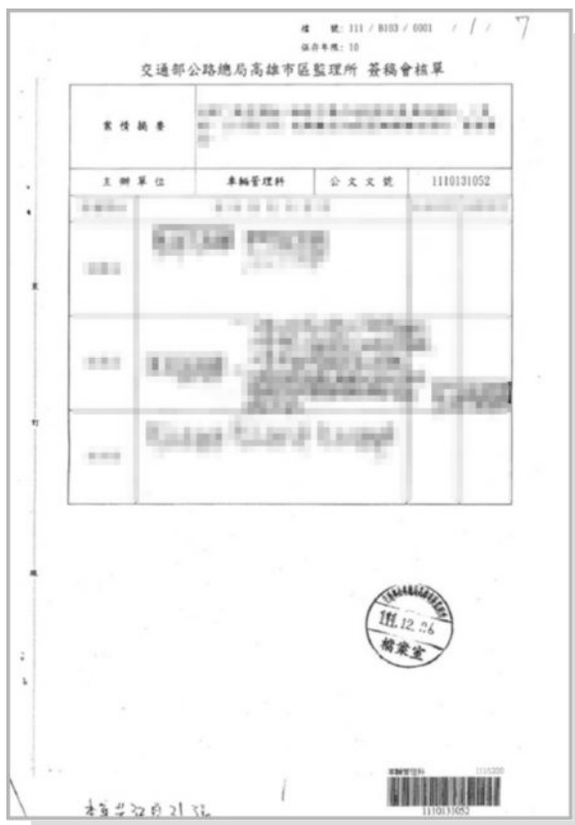
交通部公路總局高雄市區監理所獎懲建議名冊					
姓　名	現任職務		獎懲事實	擬予獎懲	獎勵依據
	單位	職稱			

交通部公路總局高雄市區監理所獎懲建議名冊					
姓名	現任職務		獎懲事實	擬予獎懲	獎勵依據
	單位	職稱			

交通部公路總局高雄市區監理所獎懲建議名冊					
姓名	現任職務		獎懲事實	擬予獎懲	獎勵依據
	單位	職稱			

附件3 微型電動二輪車採購案件政風室意見獲所長裁示同意


交通部公路總局高雄市區監理所
文稿批示單【共 / 稿】


交通部公路總局高雄市區監理所 簽稿會核單


交通部公路總局高雄市區監理所驗收紀錄

附件4、○○代檢廠矯正缺失情形

項次	稽核發現	改善建議	採行矯正預防措施
1			
2			
3			
4			
5			

附件5、汽車運輸業籌設及停車場設置申請件數及常見補(退)件原因統計表

年度	申請件數	核准件數	常見補(退)件原因
112	6	6	1. 車種未敘明大/小貨車 2. 申請書上未載明專辦搬家業務
111	14	14	申請書上未載明車種為貨櫃 / 運曳引車

附件6、112年內部稽核缺失與建議事項彙整表

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善 / 辦理情形	改善追蹤情形
1					
2					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
3					
4					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
5					
6					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
7					
8					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
9					
10					
11					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
12					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善/辦理情形	改善追蹤情形
13					
14					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
15					
16					
17					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
18					
19					
20					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
21					
22					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
23					
24					
25					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
26					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
28					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
27					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
29					
30					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
30					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
31					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
32					
33					

項次	內控項目	稽核項目	缺失事項/興革建議	改善／辦理情形	改善追蹤情形
34					
35					

附件7、112年專案稽核辦理情形彙整

主題	面向	建議內容	改善措施
臨時號牌管理業務	法規面	建議參考該交通管理處罰條例第12條第3項，修訂相關條款計1項。	1.針對「漏未裁罰」情形與本所車輛管理科討論，基於M3運作機制，建議操作M3挑檔逾期裁罰「時間點」，應於次月10日後再進行較不會出現遺漏。 2.已確實補正「臨時牌收繳登記簿」漏未填寫之收繳日期，並與「M3臨時牌每日窗口收繳號牌清冊」報表呈現一致；為確保資料備查之正確性，日後請確實登記相關資料。
	制度面	1.精進「逾期未繳回之臨時號牌」列管程序。 2. 納入「內部控制」控制重點定期評估檢視。	
	執行面	1.精進臨時號牌繳銷之「清點」及「銷毀」流程。 2.改善逾期未繳回資料「漏未開立裁罰通知書」情形。	
金錢債權管理全國性專案稽核	執行面	強化多元中介平台，提高行政效能。	本次稽核無缺失。
國有公用財產全國性專案稽核	執行面	定期檢視不動產、動產財產標籤現況，降低廉政風險發生。	本次稽核無缺失。

附件8、專案清查結果

清查主題	清查結果	建議事項
跨區車輛檢驗業務	未發現貪瀆不法情事	一、建請確依「車輛檢驗紀錄表無紙化系統作業要點」相關規定作業。 二、建議調整攝錄鏡頭角度、增購攝錄鏡頭或提升影像解析度，以真實呈現檢驗全過程並提升影像可信度。

附件9、線上申辦案件數統計

項目	110年件數	111年件數	112年件數	成長率(以111及112年比較)
監理服務網線上申辦				
汽燃費查詢及繳費(法人)	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
汽燃費查詢及繳費(個人)	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
申辦日文譯本	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
駕照考試報名	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
設定約定扣款	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
臨時通行證線上申辦		[illegible]	[illegible]	[illegible]
動保線上申請	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
補發登記書	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
補發行照	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

申請無肇事證明				
汽機車失竊註銷				
繳銷				
報廢				
駕照查詢及變更				
交通罰鍰查詢及繳納(強制險)				
交通車備查線上申辦				
汽機車網路選號標牌				
汽燃費電子繳款單申請				
車輛預約定檢				
*車輛定檢通知				
燃料使用費(不含轄站項目4項)				
線上申請汽車燃料使用費重複繳納退費				
線上申請補發燃料費繳費通知書				
委託金融機構轉帳繳納約定書資料上傳				
線上申請汽、機車燃料使用費繳費證明				
道運輸業者				
運輸業申報開業				

運輸業租借 營業車輛線上報備				
長租車轉租續租 線上申請				
道安講習(不含轄站項目2項)				
道安講習提前上課				
道安講習跨區上課				
道安講習延訓				
監理業務通知				
住居所、就業處所 地址申請				
件數總計				

附件10、超商進駐機關損益分析表

	公庫進駐 （過去）	公庫超商併存 （現狀）	公庫撤離僅有超商 （可能的未來）

高雄市區監理所