

# 108 年度服務躍升執行成果報告

陳報機關：法務部行政執行署士林分署

資料時間：1~12 月

## 一、基礎服務

### (一)服務一致及正確

#### 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形

- (1)於本分署網頁公開各項服務標準作業程序資訊，包括義務人現場繳款作業流程圖、為民服務事項流程圖等，方便洽公民眾瞭解相關服務之作業流程事宜，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，提供民眾各項資訊，並依相關法令修訂及現況需要隨時檢討改進流程及作業方式。
- (2)於 1 樓拍賣室設置不動產及動產拍賣流程圖，俾利民眾瞭解有關動產、不動產拍賣整個作業流程。

#### 2. 服務及時性

- (1)為服務民眾之不同需求，本分署針對各項流程進行整合簡化。除於 1 樓大廳入口處設置志工服務台，推動志工辦理為民服務第一線工作，並藉由引導分流，使辦理各項程序之民眾，在本分署皆可迅速正確對應至不同的股別窗口：至駐點移送機關進行繳款程序者，對應窗口為各移送機關櫃檯；由本分署開立單據繳納者，對應窗口為開單櫃檯；需詢問洽辦者，對應窗口為該股別承辦人員。
- (2)要求移送案件量較大之移送機關派駐人力常駐本分署，截至目前計有財政部臺北國稅局 10 人、財政部北區國稅局 2 人、臺北市稅捐稽徵處 5 人、新北市政府稅捐稽徵處 2 人、行政院衛生福利部中央健康保險署 5 人及勞工保險局 5 人，

合計 29 人，協助辦理相關執行業務，縮短民眾洽公時間，達到民眾至分署洽公，全程服務之要求。

- (3) 為便利民眾快速了解機關業務內容及各樓層股別位置，本分署於一樓大廳設置多媒體自動導覽機，內容豐富多樣，具備即時功能；另於網站提供民眾查詢各項洽公資訊。
- (4) 機關網站提供「常見問題」專區，以案例說明各項繳款及執行問題，方便民眾查閱。

### 3. 服務人員專業度

- (1) 民眾對機關服務人員整體專業度統計，針對洽公民眾不定期辦理問卷調查，108 年 1 至 12 月共發出問卷計 102 人/份。98.04% 的受訪者對於本分署人員服務專業度表示滿意。
- (2) 本分署所寄發之傳繳通知公文，均顯示承辦案件股別、電話及繳納方式，俾利民眾繳納或查詢。
- (3) 民眾來電查詢時，由總機人員協助民眾查詢案件繫屬，並轉接承辦單位提供專業解答。

## (二) 服務友善

### 1. 服務設施合宜程度

- (1) 於義務人洽公等候區域一樓設有為民服務設施，包括多媒體自動導覽機、樓層配置圖、冷氣、盥洗室、愛心鈴、無障礙廁所、育嬰室、輪椅、全自動式血壓計、老花眼鏡、舒適座椅、宣導單、書報雜誌、飲水機、投幣式公共電話、電腦查詢服務、服務標示等亦擺設綠色植栽美化環境，以提供舒適的洽公環境。
- (2) 各樓層服務櫃台均設有雙語標誌，並於電梯及各樓層入口

處設置平面配置圖，引導民眾洽公方向。

- (3)為提升為民服務品質，更於 1、2、3 樓等民眾洽公出入頻繁之盥洗室，增購馬桶坐墊紙架，並提供馬桶坐墊防菌紙，供洽公民眾安心使用，讓民眾感受機關之用心及貼心。
- (4)為維持洽公環境之整潔及安全，平日由專職清潔人員清掃環境，並由具專業技術之廠商定期消毒環境及地板打蠟、定期檢修消防及公共安全設施。
- (5)本分署現有 14 股，均清楚標示股別及服務人員姓名、職稱；派駐分署之移送機關名稱，亦明確區分標示，以方便民眾辨識，縮短洽公時程。
- (6)遇雨天時，除於 1 樓大廳門口放置止滑之塑膠地毯及提醒民眾小心地板濕滑之黃色三角架外，更提供雨傘套供民眾使用，為洽公民眾提供更貼心之服務。

## 2. 網站使用便利性

- (1)配合 MyEGov 提供分類檢索的便捷服務，並設有全文檢索查詢，提供多樣性資訊檢索查詢方式。
- (2)使用新版頁籤及廣告輪播等新功能，將各網頁主題單元於首頁呈現，便利民眾快速查詢。
- (3)本分署由網頁推動小組隨時檢視網頁內容，以確認網站資訊內容之正確性，並且不定時更新最新消息，累計 1 至 6 月底共計 24 次。每季查核檢測結果，網頁連結正常，並無遭到置換或破壞情形，資料正確且即時。

## 3. 服務行為的友善性

每月不定期抽測第一線服務人員電話禮貌，以督促同仁持續注意電話禮節，並利用每次集會場合加強宣導為民服務做法

及抽測結果，以確實提升為民服務品質。本分署 1 月至 12 月合計抽測 48 人次，平均等級為優等。

#### 4. 服務資訊透明度

##### (1) 資訊公開

本分署網站提供機關簡介(包含組織架構、業務職掌、管轄區域等)、機關導覽(包含機關位置圖、樓層介紹、洽公資訊等)、電子公布欄(包括最新消息、獎勵檢舉公告及公示送達等)、為民服務(包括申請書表及移送書表下載、執行案件處理作業流程圖、常見問題、陳情及申訴窗口等)、政府資訊公開(包括業務統計、會計報告、相關法規、行政指導文書、請願訴願、採購契約等)、拍賣訊息、檔案應用服務等常用資訊。網站並提供分眾導覽、「如何閱讀傳繳通知」動畫教學等貼心功能，以易讀易懂及易用之形式簡明呈現各類資訊。

##### (2) 資料開放

本分署網站建置各類書表供民眾下載使用，計有委任狀、申明承受狀、申請撤回點交狀、申請點交不動產狀、第三人陳報扣薪債權或申明異議狀、申請變更送達住所狀、申請變更日期狀、申明參與分配狀(有擔保物權或優先債權)、聲明異議狀(第三人)、申明應買狀、申明參與分配狀(有執行名義之一般債權人)、不動產投標書、申請延緩執行狀、申請除去租賃權拍賣狀、閱覽卷宗申請書、民眾服務意見調查問卷等 16 種；另於機關外網增設檔案應用服務專區，以宣導檔案應用及便利民眾線上申辦檔案應用。服務台放置投標書表及其他洽公資訊，方便民眾領取。

##### (3) 案件查詢管道

本分署查詢方式提供現場、電話查詢、書面或電子郵件查

詢及提供資料影印等，另可透過自然人憑證認證查詢案件。另於 1 樓提供 iTaiwan 無線網路，可供民眾即時線上查詢。

## 二、服務遞送

### (一)服務便捷

- 1、本分署 1 樓設置為民服務中心服務台，一般勞、健保案件專屬窗口，一般性案件可於服務台及移送機關駐點櫃台做簡易之諮詢或開單繳納，達到一處收件、全程服務之要求。
- 2、申辦投標流程簡化：在簡化各項申請書表部分，包括義務人繳款、申訴、陳情、採購案件領標(含現場及電子領標)、開標及簽約(惟代理人需出示授權書)等，皆無需檢附任何文件即可辦理；拍賣時，除不動產拍賣需提出投標書外，民眾亦僅攜帶身分證明文件即可參與投標，達簡化申請流程及減紙目標。另為因應遠距服務便利民眾及提升投標意願，本分署率先試辦 VR 虛擬實境線上看屋服務，增加拍賣成功率。
- 3、專人受理民意信箱、廉政信箱、電話及書面等申辦案件，立即會辦各相關單位回覆辦理，並將結果陳核首長批示。
- 4、民眾可利用自然人憑證查詢目前所有欠繳案件及繳款情形，提升民眾查詢及繳款便利性。另對於健保案件繳款部分，亦可透過「全國繳費網」進行繳款程序。
5. 針對各監理機關註記「切結報廢」之移送案件，本分署主動協助車主填寫「機車報廢切結書」並轉交監理機關審核，免去民眾奔波之勞。

## (二)服務可近性

- 1、平日除善用志工資源及警衛人員，於 1 樓服務台答覆洽公民眾相關法規、業務問題、協助引導洽公民眾外，並於中午午休時間（12:30~13:30）由同仁於 1 樓服務台輪值，實施中午不打烊服務制度，以提供民眾案件諮詢等之便捷性服務，縮短民眾等候、奔波往返時間，截至 108 年 12 月底共計服務 781 位午休時間洽公民眾。
- 2、民眾至本大樓 1 樓即由警衛及志工主動引導及提供各項諮詢服務。
- 3、受理申請案件後，若有疑義或需補正之情形，承辦股別均主動電話通知義務人並說明案件處理程序。
- 4、於駐衛警室設置電腦一台，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，立即提供民眾瞭解其案件處理流程、最新進度或尚欠之金額。
5. 為免去離島民眾舟車勞頓之苦，本分署於連江地檢署廳舍設立士林分署連江辦公室，透過視訊網路技術，使連江在地民眾可直接與承辦人員對話，第一時間解答各類疑問，創造無遠弗屆的服務。

## (三)服務成長及優化

### 1、突破成長

透過召開分署業務會議、行政執行業務研討會、專案特專案件研討會等，檢討各項施行之業務流程，以提高本分署行政效率。

### 2、優質服務

- (1)法務部 105 年 10 月 11 日及 106 年 9 月 26 日函告，本分

署全球資訊網業經法務部中英文網站查核小組評選為行政執行署組第 1 名，擇定為法務部「優良網站」。本分署將致力於後續之維護及推動，以期繼續提升網站品質，增進資訊服務，強化網路溝通。

- (2) 為提供民眾優質之洽公環境，於 1 至 3 樓公共空間展示藝文作品，例如油畫、字畫等，並持續配合節慶，例如農曆春節，佈置、美化環境，以提供優質之洽公環境。
- (3) 為提供義務人更多元、更便民之繳納案款管道，本分署與聯合信用卡處理中心簽約合作，加入「公務機關信用卡繳費平台」，自 105 年 3 月 1 日起開放義務人以信用卡繳納案款，義務人得臨櫃使用信用卡繳納案款，取代現金支付，避免攜帶現金的不便或遺失風險，既便利又安全，108 年 1 至 12 月以信用卡繳納案件共計 982 件，合計金額為新台幣 25,991,629 元。現亦提供行動支付服務，繳款方式更為多元。
- (4) 配合法務部行政執行署 123 全國聯合拍賣日，每月製作拍賣物件短片、海報，於本分署臉書及網站上宣傳，並將拍賣過程以臉書直播方式吸引更多民眾的關注，讓民眾得以進一步瞭解拍賣過程，大大提升行政執行業務的能見度。
- (5) 本年度將持續規劃與海洋、真理大學合辦學生實習服務，於課程安排中除行政執行法及相關法令的課程講授外，亦使相關科系學生了解實務操作之流程，增進對行政執行業務之了解。

### 三、服務量能

#### (一) 內部作業簡化

- 1、利用分署會議宣導為民服務觀念，檢查或檢討各項作業程序並聽取第一線同仁建言，隨時改善各項便民措施。
- 2、充分使用電子公文系統、案件管理系統等，以簡化作業流程並縮短所需時間，並由專人負責紙本公文書遞送事宜，確實掌握公文書之動向及處理時間，簡化承辦人員作業程序。
- 3、為因應役男退場，本分署率先自主試辦郵簡傳繳，取代以往傳繳所需大量人力，成效良好。目前本項措施已由執行署統一擴大辦理，為全國 13 分署帶來簡省人力同時增加效率之實益。
- 4、為因應需用印之公文書隨收案量大幅成長，且人力日趨減縮，本分署洽廠商撰寫程式協助用印，配合作業流程及函例稿進行測試調整完成，已於本年度全面上線使用，大幅降低人力需求，提升用印效能。
5. 與郵局協調開設郵資帳戶，減省清點及保管郵票之繁瑣流程，使郵資帳務管理更為簡單明確。

## (二)服務精進機制

- 1、為民服務推動小組不定期召開會議，除檢討改進缺失外並集思廣益對於服務創新部份，請與會同仁提供可行的創意構想進行討論，使本分署為民服務更加多元化，另應改進事項於會後通知相關科室立即改進。
- 2、透過內部教育訓練檢討提升服務措施。
- 3、為提升第一線執行人員之服務品質，依據「法務部行政執行署所屬各分署辦理執行態度考核要點」之規定，由秘書室主任、人事室主任、政風室主任等三人，成立考核小組，



每月辦理執行人員之執行態度考核，以 75 分為原則。考核項目包括為民服務態度、差勤情形、及洽公民眾觀感等，並參酌其所屬行政執行官、分署長對於執行人員平日考評。考核結果，除張貼公布欄公告周知，居首位者，每月並定期陳報法務部行政執行署備查，藉以提升服務品質。

- 4、建置社群臉書專區，作為與民眾溝通平台，拉近機關與民眾距離，成立迄今已有 1,719 人按讚。每月聯合拍賣海報上皆設有 QR code，便利民眾隨時掌握拍賣訊息。
- 5、於本分署 1 樓設置拍賣室，提供民眾舒適寬敞之拍賣環境外，每個月製作拍賣宣導短片，分享每個月拍賣物件於本分署臉書及網站上，以彰顯本分署各項拍賣之公正與透明。
- 6、本分署網站設置之臉書、民意信箱及廉政信箱網頁，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通管道，並簡化相關互動及操作方式，期望利用網站提供民眾意見反映之參與、回應機制。另於網站上亦提供相關業務常見問答集，以利民眾查詢常見問題的處理流程。
- 7、針對重大執行事件或機關公益活動主動發布新聞稿，截至 108 年 12 月底止已發布 42 則新聞稿。除針對毒駕、酒駕事件多次發布新聞稿，近期更強力發送法拍課程訊息，期能透過媒體宣傳效果提高能見度，促進民眾參與拍賣之知識與意願，間接提升拍賣成效。
- 8、建立內部控制制度，滾動式檢討本分署各項行政措施，並分析風險項目，每年進行內部稽核作業，並於 108 年 3 月簽署內部控制制度有效聲明書，並公開於本分署網站「政府資訊公開」網頁上。

## 四、服務評價

### (一)服務滿意情形

- 1、本分署於 1 月至 12 月底期間辦理「洽公民眾滿意度問卷調查」，採隨機抽樣，有效問卷 102 份，調查結果有 100%滿意，顯見民眾對本分署人員之服務態度表示肯定。
- 2、本分署於 1 樓設置為民服務中心，每日均有警衛及志工於服務台輪值，中午休息時間亦由本分署人員輪值服務台，並負責接聽電話總機及處理各項事務。警衛及志工的用語溫和親切有禮，主動服務態度。
- 3、民眾親自前來或來電查詢，警衛、志工或總機人員會協助民眾查詢案件繫屬，並轉接相關股別提供解答。本分署書記官或承辦人員一貫秉持其專業，耐心反覆解答民眾之疑問。
- 4、本分署平日除有志工及警衛人員協助引導洽公民眾外，亦實施中午不打烊服務制度，以提供民眾案件諮詢等之便捷性服務，縮短民眾等候、奔波往返時間。
- 5、於上半年間辦理本分署「內部同仁滿意度調查」針對同仁、替代役男、委外就主管領導統御、工作環境、訓練進修、人際關係等方面設計問題調查，發出問卷 110 份，回收 109 份，有效問卷 109 份，內部同仁調查結果有 87.9%對機關感到滿意。

### (二)意見回應處理情形

- 1、專人受理民意信箱、廉政信箱、電話及書面等申辦案件，並設有專責人員受理民眾抱怨、陳情之處理機制，另設有專責新聞發言人，針對執行案件研究其新聞點，於適當時

機主動發布新聞為政策辯護或更正不實內容，提供媒體充足資料，遇有危機發生時，立即向媒體澄清說明，以導正社會視聽。

- 2、每日由專人檢視電子郵件、各類媒體剪報，對於民眾之意見及抱怨、或涉及機關之負面報導者，第一時間提出具體事證主動發布新聞稿澄清，以維護機關形象，並讓民眾獲知正確之訊息。
- 3、108 年 1 至 12 月計受理 91 件陳情案件，平均處理天數為 4.7 天，受理申請案件後，若有疑義或需補正之情形，承辦股別均主動電話通知義務人並說明案件處理程序。