

# 104 年度提升服務品質執行成果報告

陳報機關：法務部行政執行署士林分署

資料時間：104 年 1 月至 9 月（第 3 季）

## 壹、優質便民服務

### 一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）

#### （一）服務流程便捷性

以單一窗口全功能服務為基礎，以進行流程簡化為重點，配合推動申辦案件書表減量，減少民眾申辦案件應檢附的紙本資料；善用網路資訊科技，開發本分署內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。

#### 1. 單一窗口辦理情形及移送機關派駐情形（單位、人員數）：

（1）為了服務民眾不同的需求，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、移動作業人員位置等設計，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「單一窗口」：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 12 人、財政部北區國稅局 3 人、臺北市稅捐稽徵處 6 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 33 人，協助辦理相關執行業務，縮短民眾洽公時間，達到民眾到分署洽公，全程服務之要求。

#### 2. 申請書表簡化情形：

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

(除代理人需出示授權書外)等，皆無需檢附任何文件即可辦理；拍賣時，民眾亦僅攜帶身分證明文件即可參與(除不動產拍賣需提出投標書外)；另機關網站提供民眾下載之書表，計有委任狀、應買程序進行單、申請撤回點交狀、申明應買狀、申請點交不動產狀、第三人陳報扣薪債權或聲明異議狀、申請變更送達住所狀、申請變更日期狀、申明參與分配狀(兩種)、聲明異議狀(第三人)、申請延緩執行狀、申明承受狀、申請除去租賃權拍賣狀、不動產投標書、閱覽卷宗申請書、為民服務暨政風狀況問卷調查表、代辦不動產繼承登記申請書等18種，方便民眾視需要自行下載使用。

### 3. 使用電子閘門認證辦理案件情形(件數)：

本分署使用電子認證主要為政府憑證與自然人憑證兩種。

- (1) 使用於稅務電子閘門及工商電子閘門等共17項，累計至9月底共計144,181件。
- (2) 會計室電子支付部分，累計至9月底共計293件。
- (3) 秘書室採購案件電子下訂(含共同供應契約及公開招標)累計至9月底共計14件。
- (4) 秘書室共同供應契約電子支付部分，累計至9月底共計0件。
- (5) 電子公文部分，累計至9月底共計1,962件。

### (二) 服務流程透明度

受理案件後之處理及提供案件申請人之查詢，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等，分述如次：

#### 1. 提供案件承辦作業資訊種類：

本分署提供案件承辦作業資訊，包括於服務場所以中、英文清楚標示承辦股別及移送機關名稱；更於傳繳通知書及機關網站公布承辦股別之服務電話、標準處理流程，並主

動告知申請人處理程序，使各項為民服務作業流程更加透明化。

2. 提供案件查詢管道及受理件數：

為方便民眾對案件之查詢，本分署提供多項查詢管道，包括現場查詢、電話查詢、網路查詢及提供資料影印等。累計至 9 月底共受理共 9,459 件。

3. 受理申請案件後主動回應之情形：

受理民眾申請案件後，如屬可即時答覆者，承辦人員現場即時予以處理；如案件較為複雜或需洽移送機關協助者，均於處理後立即以電話回覆；另採書面或電子郵件方式受理者，納入公文管理系統列管，並提送「受理陳情案件記錄表」，交由相關承辦科室即時處理、回覆，以達縮短服務流程及為民服務之宗旨。

二、機關形象及顧客關係（提升服務品質，深化服務績效）

（一）機關形象

（服務場所便利性）

審酌業務狀況及民眾需求進行規劃，以提供民眾優質的洽公環境及完善的服務設施。

1. 洽公環境滿意度調查情形：

(1) 每月辦理洽公民眾對機關洽公環境整體滿意度問卷調查，第 3 季計 27 人/份，「非常滿意」者佔 70.4%，表示「有點滿意」者佔 14.8%，「普通」者佔 11.1%，「不太滿意」佔 3.7%，「非常不滿意」佔 0%。其各細項之統結果如下：

a. 本分署規劃之交通引導措施對引導之幫助，第 3 季計 27 人/份，民眾表示「非常有幫助」者佔 44.4%，表示「有點幫助」者佔 40.7%，「普通」者佔 7.4%，「不太有幫助」佔 7.4%，「非常沒幫助」佔 0%。

b. 本分署之便民停車措施對洽公之幫助，第 3 季計 27 人/

份，民眾表示「非常有幫助」者佔 51.9%，表示「有點幫助」者佔 33.3%，「普通」者佔 14.8%，「不太有幫助」佔 0%，「非常沒幫助」佔 0%。

c. 本分署業務申辦引導措施對指引洽公之幫助，第 3 季計 27 人/份，民眾表示「非常有幫助」者佔 59.3%，表示「有點幫助」者佔 33.3%，「普通」者佔 3.7%，「不太有幫助」佔 3.7%，「非常沒幫助」佔 0%。

d. 本分署哺集乳設施對有使用需求民眾之幫助，第 3 季計 27 人/份，民眾表示「非常有幫助」者佔 25.9%，表示「有點幫助」者佔 22.2%，「普通」者佔 37%，「不太有幫助」佔 7.4%，「非常沒幫助」佔 7.4%。

e. 本分署兒童遊憩區對民眾之幫助，第 3 季計 27 人/份，民眾表示「非常有幫助」者佔 11.1%，表示「有點幫助」者佔 48.1%，「普通」者佔 25.9%，「不太有幫助」佔 7.4%，「非常沒幫助」佔 7.4%。

f. 本分署閱覽室對民眾之幫助，第 3 季計 27 人/份，民眾表示「非常有幫助」者佔 18.5%，表示「有點幫助」者佔 22.2%，「普通」者佔 51.9%，「不太有幫助」佔 7.4%，「非常沒幫助」佔 0%。

(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。

2. 一般設施、核心設施及其他創新服務設施及其維護保養情形：

(1) 除由秘書室不定時檢視各項實體服務環境外，並由各行政執行官及行政科室主管成立「參與提升為民服務品質巡查小組」，每週排班輪值，不定時檢視服務環境及各項為民服務設施。前揭設施包括樓層配置圖、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、為民服務工作手冊、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。相關設施由專人不定期巡查，如有應修繕之處，立即洽專業廠商維護。

- (2)為提升為民服品質，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，讓洽公民眾感受機關之用心及貼心。
- (3)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。
- (4)本分署現有15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；另取消公文送稿簿提升效率。
- (5)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。
- (6)為方便民眾隨時上網查閱所需相關資訊，於一樓大廳設置wifi熱點，免費提供洽公民眾無線寬頻上網服務，並由統計室派專人每日巡檢，以達服務周延之目的。
- (7)為擴大便民服務，於本大樓1樓服務台提供交流110V插座（適用於手機、平板電腦或筆電等自備充電器）、直流5V USB Standard-A插座以及直流5V USB Micro-B充電線組插頭等免費充電服務，供洽公民眾使用。
- (8)為便利民眾快速了解機關業務內容，本分署於一樓大廳設置自動導覽機，內容豐富多樣，且具備及時更新功能。
- (9)因應機關人力縮減，本分署與士林地方法院檢察署合作，部分不涉辦公核心區域之清潔工作(如地下停車場清潔、周邊開放空間草木修剪、澆灌、大樓四周玻璃及門面清潔

等)，由易服社會勞動人員進行清潔，減省人力易減少機關預算支出，又讓微罪繳不出罰金之人員，得以勞動取代服刑。

(機關人員服務態度與專業能力)

1. 為落實全功能服務櫃檯，於 1 樓入口處規劃服務台，由志工提供洽公民眾諮詢及引導等服務，並設有多媒體導覽機，方便民眾迅速地完成洽辦事宜。
2. 為展現親民形象，特將第一線執行人員之服務櫃檯降低，採與民眾面對面之服務方式，不僅拉近與民眾間之距離，改善民眾對於一般公務部門威權、嚴肅之刻板印象，減少衝突，更讓洽公民眾感受承辦人員親切之服務態度，並心悅誠服地配合繳款，有效提高繳款率。
3. 為加強全體同仁（含駐衛警、役男及委外人員）之服務態度及專業知識，除利用每週召開之執行人員勤前會議、每月之替代役役男生活暨服勤管理會議、委外人員宣導會議，不斷地宣導服務態度及電話接聽禮貌外，更於每月召開之擴大分署業務會報中，要求各移送機關駐分署人員、駐衛警、替代役役男、委外人員及志工隊長均參與會議，適時宣導為民服務相關訊息，以確保全體員工均能親切、主動地從事服務，並具備相當的專業能力，以勝任服務工作。
4. 民眾對機關服務人員整體專業度統計，每月辦理問卷調查，第 3 季發出問卷計 27 人/份。80.8%的受訪者對於本分署人員服務專業度表示「非常滿意」，19.2%表示「有點滿意」，0%表示「普通」，0%表示「不太滿意」、0%表示「非常不滿意」。其各細項之統計結果如下：
  - a. 本分署業務承辦人員服務態度之滿意度，第 3 季計 27 人/份，民眾表示「非常滿意」者佔 59.3%，表示「有點滿意」者佔 25.9%，「普通」者佔 14.8%，「不太滿意」佔 0%，

「非常不滿意」佔 0%。

b. 本分署業務承辦人員專業知識之滿意度，第 3 季計 27 人/份，民眾表示「非常滿意」者佔 55.6%，表示「有點滿意」者佔 33.3%，「普通」者佔 11.1%，「不太滿意」佔 0%，「非常不滿意」佔 0%。

c. 本分署業務承辦人員案件申辦速度之滿意度，第 3 季計 27 人/份，民眾表示「非常滿意」者佔 40.7%，表示「有點滿意」者佔 22.2%，「普通」者佔 37%，「不太滿意」佔 0%，「非常不滿意」佔 0%。

d. 本分署業務承辦人員解決問題能力之滿意度，第 3 季計 27 人/份，民眾表示「非常滿意」者佔 48.1%，表示「有點滿意」者佔 33.3%，「普通」者佔 18.5%，「不太滿意」佔 0%，「非常不滿意」佔 0%。

5. 電話禮貌測試情形（測試次數、人次、平均分數、評等）：  
每月不定期抽測員工電話禮貌 1 次/4 人，累計至 9 月底合計測試 36 人次，平均分數 92.7 分，評定為優等。由行政執行署電話禮貌測試之分數，每月測試 1 人，累計至 9 月底合計測試 9 人次，平均分數 93.89 分，評定為優等。

6. 執行態度考核辦理情形：

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，另刊登機關內網榮譽榜外，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。

7. 處理民眾或政府機關詢答之回應機制及處理情形：

- (1)除善用志工資源，於 1 樓服務台協助引導或答覆洽公民眾或政府機關相關法規、業務問題外，並於中午午休時間（12:30~13:30），由同仁於 1 樓服務台輪值，即時處理洽公民眾疑問，達到迅速、確實及 24 小時不打烊之服務。
- (2)對於民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有專人（秘書室及政風室）、新聞發言人等回應機制，掌握回應時效，並追蹤處理。
- (3)機關全球資訊網網頁中設有民意信箱，提供民眾意見反映管道；針對民眾之意見，設有專人受理並予以妥善處理、列管（秘書室研考）。  
（服務行銷有效性、機關政令宣傳成效）
4. 為使民眾了解本分署施政及服務訊息，除於 1 樓大廳設置多媒體導覽機及公告欄，更設置電子跑馬燈，隨時公告最新訊息。
5. 配合行政執行精神「行政有愛、公義無礙」，宣導「2 萬元以下欠款可於超商繳款」、「經濟困難者可洽承辦人員申請分期繳納」、「弱勢協助及轉介」施政措施，讓民眾知道政府提供了哪些服務，拉近民眾與政府機關的距離。
6. 為擴大宣導舉報貪瀆不法，鼓勵自首、自白，特於機關全球資訊網廉政園地，張貼法務部廉政署受理檢舉管道之相關訊息，提供民眾知悉。
7. 辦理或參與公益活動之情形：
  - (1) 104 年 2 月 2 日本分署役男參予華山基金會辦理之「愛心關懷獨居老人」活動，本分署分署長並親自前往慰問及發放慰問品，績效斐然，共計 32 人次/小時。
  - (2) 104 年 2 月 12 日本分署役男積極參予「第 25 屆吃飽 30 寒士暨獨居長輩清寒單媽及社會邊緣人尾牙」活動，協助會場服務，共計 80 人次/小時。
  - (3) 為配合內政部役政署推動替代役役男參與公益活動主



軸，彰顯替代役役男關懷弱勢族群之精神，特於本(104)年2月舉辦「104年替代役役男愛心關懷學童寒假課輔」活動，貢獻所學，關懷弱勢學童，提升機關形象。

- (4) 為響應捐血活動，本分署替代役役男於104年2月5日挽起衣袖熱烈捐血，共計10人14袋血，合計5,000c.c。
  - (5) 為配合內政部役政署推動替代役役男參與公益活動主軸，彰顯替代役役男關懷學童課業，舉辦「104年替代役役男愛心關懷學童暑假課輔」。
  - (6) 為響應捐血活動，本分署替代役役男於104年7月30日挽起衣袖熱烈捐血，共計22人33袋血，合計8,250c.c。
  - (7) 104年9月14日本分署役男參予「社區老人關懷打掃」活動，本分署分署長並親自前往慰問及發放慰問品，績效斐然，共計55人次/小時。
  - (8) 104年1月~9月役男協助清理辦公廳舍周邊環境計2,057人次/小時，績效卓著，並增進敦親睦鄰友善鄰居之功效。
6. 本分署諸多便民措施皆已實施良久，為了解民眾對於該等措施是否知悉，本分署於每月問卷調查表中臚列政令宣導相關問題，整體部分民眾對機關政令宣導之滿意度表示「非常滿意」者佔33.3%，表示「有點滿意」者佔48.1%，「普通」者佔18.5%，「不太滿意」佔0%，「非常不滿意」佔0%。細部各項目茲分述如下：
- (1) 是否知悉「2萬元以下欠款可於超商繳款」之便民措施，知道者佔85.2%，不知道者佔14.8%。
  - (2) 是否知悉「經濟困難者可洽承辦人員分期繳款事宜」之便民措施，知道者佔77.8%，不知道者佔22.2%。
  - (3) 是否知悉「弱勢協助及轉介」之便民措施，知道者佔55.6%，不知道者佔44.4%。

(機關行政措施滿意度)

8. 本分署簡化各項行政流程，增加眾多體貼民意措施，期許

能讓「行政有愛、公益無礙」能徹底落實。整體部分民眾對機關之行政措施滿意度表示「非常滿意」者佔 22.2%，表示「有點滿意」者佔 33.3%，「普通」者佔 40.7%，「不太滿意」佔 3.7%，「非常不滿意」佔 0%。各分項統計如下：

- (1) 本分署各項業務申辦流程之滿意度，第 3 季計 27 人/份，民眾表示「非常滿意」者佔 29.6%，表示「有點滿意」者佔 29.6%，「普通」者佔 22.2%，「不太滿意」佔 14.8%，「非常不滿意」佔 3.7%。
- (2) 本分署 2 萬元以下欠款可於超商繳款措施之滿意度，第 3 季計 27 人/份，民眾表示「非常滿意」者佔 63%，表示「有點滿意」者佔 22.2%，「普通」者佔 14.8%，「不太滿意」佔 0%，「非常不滿意」佔 0%。
- (3) 本分署經濟困難者可洽承辦人員申請分期繳納措施之滿意度，第 3 季計 27 人/份，民眾表示「非常滿意」者佔 44.4%，表示「有點滿意」者佔 33.3%，「普通」者佔 22.2%，「不太滿意」佔 0%，「非常不滿意」佔 3%。
- (4) 本分署經濟弱勢協助及轉介措施之滿意度，第 3 季計 27 人/份，民眾表示「非常滿意」者佔 25.9%，表示「有點滿意」者佔 25.9%，「普通」者佔 44.4%，「不太滿意」佔 3.7%，「非常不滿意」佔 0%。

## (二) 機關形象顧客關係

### (1) 民眾滿意度：

主動調查民眾對機關為民服務工作的評價，並進行滿意度趨勢分析檢討，藉以瞭解民眾對於各項服務措施的觀感。利用民眾洽公之機會，當場發放「為民服務暨政風狀況問卷調查」，瞭解民眾對第一線接待之志工、替代役男、駐警衛及承辦業務人員之服務態度、洽公環境及服務措施、辦事效率、解答諮詢、服務流程及處理效率等之滿意程

度，加以分析後，作為為民服務工作改進之重要依據。本年1月至9月共訪查86人次。

1. 服務滿意度（問卷狀況）：

針對第一線業務承辦人員、志工、駐衛警及替代役男之服務態度、民眾洽辦時間（機關辦事效率）、洽公環境及服務措施、解答諮詢、服務流程及處理效率等項，辦理服務滿意度問卷調查（第3季計27人/份）。受訪民眾對於機關滿意度最高者分別為「整體洽公環境」（85.2%），細項部分統計數據最高者為「機關服務設施-案件申辦指引措施」（92.6%）、「機關人員服務態度與專業能力-服務態度」（85.2%）、「機關人員服務態度與專業能力-專業知識」（88.9%）、「機關服務設施-便民停車措施」（85.2%）及「機關服務設施-交通引導措施」（85.2%）。洽公民眾普遍認為士林分署洽公環境舒適、溫馨，環境屬性具備親和力，讓民眾置身於友善之洽公空間，不似外界對於法院或衙門之冰冷感覺。細項問卷評分最高者普遍落於本分署之流程簡化、效率提高、解決問題之專業能力足夠及人員態度親和，較能委婉、詳細並且專業地位民眾解釋法令依據或办理流程，使民眾洽公時不會有隔閡感，對於弱勢的關懷也令民眾有感。

2. 機關政令宣導檢討分析及改善情形：

(a) 知悉與否影響滿意度評比：

本分署改採新版問卷調查後，對於「2萬元以下欠款可於超商繳款」、「經濟困難者可洽承辦人員分期繳款事宜」、「弱勢協助及轉介」三項措施進行(知道/不知道)之問卷調查，結果顯示三項措施民眾之瞭解皆已逾半數，顯示機關宣傳之成效，尤以「2萬元以下欠款可於超商繳納」除過半數民眾知悉外，更已高達八成五以上之調查民眾瞭解；肇因於本分署極力宣傳周知，故調查結果瞭解者

增多。

(b) 機關行政措施滿意度檢討分析：

受訪者對於本分署「2萬元以下欠款可於超商繳款」表示「非常滿意」及「有點滿意」之比例為 85.2%，「經濟困難者可洽承辦人員分期繳款事宜」表示「非常滿意」及「有點滿意」之比例為 77.8%，顯示民眾如知悉上開三項措施之反應皆認為有實質之幫助，惟「弱勢協助及轉介」表示「非常滿意」及「有點滿意」之比例為 51.9%，可能之原因為一般前往繳費之民眾普遍毋須辦理弱勢轉介，而申請弱勢轉介之民眾存在資格不符或條件未達之狀況，致使滿意度偏低。此次問卷最後調查民眾對於機關整體印象關於政令宣導的評分，認為「非常滿意」及「有點滿意」之比例為 81.9%，較上季稍微略降但仍保持八成以上。其原因為本分署今年度問卷將「政令宣導」四字修改為較為中性柔和之用語「形象及業務宣導」，故給予民眾印象全然改觀，滿意度大幅提升。

(c) 整體行政措施滿意度檢討分析：

受訪者對於本分署整體行政措施表示「非常滿意」、「有點滿意」及「普通」以上之比例達 96.3%，顯示本分署對於民眾服務之措施已有顯著成效。

(2) 民眾意見處理有效性：

針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應，掌握回應時效，並做好後續的追蹤處理。

1. 民眾意見、抱怨及新聞輿情的回應機制：

(a) 成立為民服務推動小組，建立民眾意見、抱怨處理機制，並訂定民眾意見反映及陳情案件作業處理規範，提供即時有效之處理方式。對於民眾之意見及抱怨，抱持虛心接受並加以檢討改進，以提升服務品質。

(b) 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。

(c)設有專責新聞發言人，遇有重大執行案件，主動發布新聞稿說明。

(d)對於上級機關函轉之陳情案件，如涉執行態度者，並送執行態度考核小組參酌；如與案件實體有關者，則改分陳字案由承辦書記官卓處、函復；如無法於期限內回復者，先與陳情人電話聯繫並說明處理進度。以上均由秘書室專責列管，截至6月底止尚無逾期案件。

2. 民眾意見、抱怨及新聞輿情的案件數及其處理情形（例如陳情案件、負面新聞報導等）：

(a)處理民眾意見（含抱怨案件），均經公文收文處理流程，納入公文管理系統分案由承辦組室迅速回復陳情人，並以電話委婉向陳情人說明。陳情案件累計至9月底共26件，平均處理天數為4.1天；負面新聞報導1件；發布新聞稿共13則。

(b)陳情案件處理情形：陳情事件以口頭為之者，由政風室專責辦理，並紀錄陳情人個人資料及陳訴內容後，陳分署長批示。如屬執行態度不佳者，送執行態度考核小組卓參，如屬個案實體問題，改分陳字案由承辦股逕依相關規定辦理並儘速函復；陳情事件以電子郵件（民意信箱）或書面為之者，由總收文掛文號納入公文管理系統管考，並由秘書室專責人員依前揭程序分別處理，無法即時回復者，另以電話聯繫並告知處理進度。以上均由研考專責單位列管。

## 貳、資訊網路服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）

### 一、資訊提供及檢索服務

（一）資訊公開適切性與內容有效性。

主動規劃公開基本資料、法令、核心政策、執行計畫、服

務措施及預決算情形等重要資訊與機關文宣品。

1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站之項目，包括組織、職掌、地址、網址、民意信箱、廉政信箱及申訴窗口、各科室及承辦執行業務單位電話、傳真、法規命令、行政指導有關文書、施政計畫、業務統計、預算及決算書、採購契約、動產及不動產拍賣公告等重要資訊。
2. 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品（如為民務工作手冊），及其他重要資訊，包括提供相關法律、法規及行政規則、常見問題，宣導機關各項為民服務工作。
3. 不定期更新相關資訊內容，無過期資訊情形；除提供正確資訊外，同時注意網站資訊連結位址的正確性。
4. 網站管理機制：採中、英文網站並行方式，由相關組室主管成立網頁推動小組，並由行政執行官擔任召集人，不定期召開小組會議自行查核；網頁管理與維護則由統計室統籌辦理，並規範資料上傳申請程序；另由人力公司派遣技術服務人員，協助電腦維護。
5. 網站資訊內容更新訊息次數及正確性檢測結果：  
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，不定時更新最新消息，累計至9月底共計52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。
6. 網站資訊連結數及正確性檢測結果：  
相關網頁連結，計有行政院、立法院、司法院、考試院、監察院、行政院人事行政局公職新人類、行政院公報資訊網、節能減碳行動網、Seed、Google、PChome、Yam、Sina、我的E政府、My E-government、電子化政府網路文官學院、全國公務人員協會促進會、內政部憑證管理中心、綠色生活資訊網、自殺防治中心、就業情報站、法務部全球

資訊網、法務部戒毒資訊網、全國法規資料庫、台北市政府、高雄市政府、台灣觀光資訊網、總統府公報、移民資訊查詢、165 詐騙手法預防宣導及行政執行署所屬各分署等 94 個以上機關單位網站。本季檢測結果，資訊均可即時連結，且正確無誤。另增加法務部「人權大步走」頁籤之連結，配合宣導「公民與政治權利國際公約、經濟社會文化權利國際公約」兩公約。

(二) 資訊檢索完整性與便捷性。

機關網站提供資訊檢索服務的多元化與使用便利性，提升網站檢索的互動性與友善性，茲分述如下：

1. 機關網站之檢索功能及便利性：

(1) 網站檢索功能：包括全文檢索功能、分署連結。配合上級機關之規劃，建立行政執行機關「全文檢索功能服務網頁」，利用相關字詞、相關分類搜尋機制，擴大資訊搜尋範圍，讓民眾更易搜尋所需資訊，以達最大使用效益；至於資訊分類檢索功能及網路調查功能，則俟法務部資訊處統一修正全球資訊網後端維護平台功能後再予增列。

(2) 網站便利性：建置網站資訊檢索功能，主動公開相關資料，提供民眾 24 小時上網查閱之便利性，以掌握最新資訊；另增加頁籤，便於查詢，例如溫馨、體貼之「愛心關懷」頁籤，提供台北市及新北市政府相關社福機構及就業服務站資訊。

2. 機關網站之檢索方式：

為便利民眾迅速於網站中尋找所需資料，機關網站檢索方式，特別建置了行政機關全文檢索、全站搜尋、網站導覽等，方便民眾進行搜尋，有效縮小訊息搜尋樣數，讓搜尋結果更為明確。

二、線上服務及電子參與

(一) 線上服務量能擴展性。

本分署善用資訊科技，開發網路線上服務項目，以降低民眾必須出門申辦的不便與成本。

1. 機關網站提供線上服務之項目數及民眾使用情形：

(1) 本分署網站提供民眾線上服務之項目：包括機關導覽、民眾申辦項目、為民服務、就業資訊、重大政策、政府資訊公開、政風園地、統計園地、行政執行法規、相關網站、電子公布欄、法務電子報、動畫影音專區、常見問題、民意信箱、廉政信箱、資訊安全政策宣告、隱私權保護宣告、著作權聲明、委託便利商店代收行政執行案款、動產及不動產拍賣公告、行政執行機關全文檢索服務、公益活動專區等、為民服務項下增加「兩公約宣導專區」、政府資訊公開項下增加「個人資料公開」，便利民眾查詢。

(2) 民眾使用情形；本分署自 95 年 1 月 1 日成立以來，即極其重視為民服務工作，各項為民服務措施不斷推陳出新。另為縮短民眾與機關之距離，更提供民眾 24 小時上網查詢之措施，使民眾得以掌握最新資訊，截至目前上網人數已逾 18 萬 9,927 人次。

2. 透過推廣行銷活動，提升民眾對於線上服務的認知與回應情形：

對於攸關民眾便利之各項措施，除利用電子看板不時傳送外，更適時發布新聞稿，由各電子、平面媒體廣為報導。另配合財政部臺北國稅局及新北市政府稅捐稽徵處、財政部北區國稅局各稽徵所等移送機關稅務宣導活動，辦理行政執行法令及超商繳款等措施之宣導，俾民眾得以瞭解行政執行業務之訊息。

3. 機關電子表單簡化執行及管理情形：

由網頁推動小組每季檢查或檢討各項作業程序，落實電子



表單整併、簡化事宜，並建置於機關網站，以供民眾下載使用。

## (二) 電子參與多樣性。

配合法務部規劃建置多元化電子參與管道，提供民眾意見反映管道，並建立回應機制。

### 1. 網站提供民眾意見反映之參與、回應機制：

設置民意信箱、廉政信箱及電子信箱等，提供民眾多元抒發意見之管道，並簡化相關互動及操作方式，便利民眾操作；民意信箱部分，一般經收文程序掛文號分文由秘書室專責人員處理，並納入公文管理系統管考，若涉及行政執行實體問題，則另以「陳字」案件分文送交承辦股依規定辦理；如涉執行態度問題，則移執行態度考核小組參酌；至於廉政信箱及電子信箱部分，視陳情內容分文送各承辦科室處理。

### 2. 民眾意見反映之回應處理情形：

對於民眾透過民意信箱、廉政信箱及電子信箱反映之意見，各承辦科室均有專職人員負責將處理情形回覆陳情人，且透過收文單位依一般收文掛文號方式由研考人員進行管考，無法即時回覆者，另以電話聯繫並告知執行進度。

## 參、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）

提供創新（意）服務情形：對於民眾遞送之各項申請，除提供假日及夜間收件服務外，並提供中午輪值受理查詢、開單、繳款之服務。另提供民眾至便利超商繳納未滿 2 萬元之綜合所得稅、營業稅、地方稅、契稅、遺產稅、贈與稅、公路罰、汽車燃料使用費款項，或未滿 2 萬元之勞、健保案件亦可至便利超商或金融機構（含郵局）繳款等免到場之服務，降低民眾須於上班時間請假之不便及成本。

### (一) 有價值的創意服務

#### 1. 服務時間彈性調整：對於民眾遞送之各項申請，除提供假

日及夜間收件服務外，另實施「午休不打烊」輪值制度，即中午休息時段 12:30~13:30，派專人提供民眾現場諮詢、繳款及代收案款之服務。截至 9 月底共計提供 394 服務人次。

2. 縮短不動產作價承受流程：編製「承受流程圖」並透過聯繫會議獲相關移送機關同意配合，加速不動產承受速度，縮短承受流程。

3. 延伸服務據點：

(1)97 年 6 月 1 日起，推行欠款未達 2 萬元之綜合所得稅、營業稅、牌照稅、房屋稅、地價稅、土地增值稅、印花稅、娛樂稅及契稅等行政執行案款，可至便利商店免繳手續費繳款作業，提供民眾 24 小時、全省便利之繳款管道，省時又方便。

(2)99 年 1 月 1 日開辦欠款未滿 2 萬元之汽車燃料使用費及公路罰鍰等款項，可至便利超商繳款作業。

(3)99 年 8 月 25 日起全面實施便利商店及金融機構(含郵局)代收未滿 2 萬元之健保滯納案件。

(4)104 年度超商(不含金融機構)代收案款件數累計至 9 月底止共計 52,519 件，收取金額累計新台幣 103,030,420 元，代收勞、健保案款，累計至 9 月底止計 5,475 件，收取金額為 42,635,995 元，成效卓著。

(5)101 年 1 月 10 日起全面實施「小額案件多元」繳款措施-即便利商店代收未滿 2 萬元之勞保執行案款作業，擴大便民措施。

(6)每日視個案具體需要，派遣專人至現場執行。

4. 服務項目改造：要求移送案件量較大之移送機關加強人員派駐，包括財政部臺北國稅局、臺北市稅捐稽徵處、財政部北區國稅局、新北市政府稅捐稽徵處、行政院衛生福利部中央健康保險署、勞工保險局等，派員長駐本分署為民

服務中心服務洽公民眾；對於業務量次多之移送機關，例如，臺北市交通裁決所、台北市監理站等，亦要求每週固定派員至分署協助服務洽公民眾，以跨越機關聯合服務之方式，縮短民眾洽公時間。

#### 5. 其他創新服務

- (1) 透過每週之執行人員會議、每月之主管會議、替代役男服勤及生活管理會議及委外人員宣導會，檢討如何提升為民服務工作。更要求移送機關駐署代表及駐衛警、役男、委外人員、志工隊長參與擴大分署業務會報，藉以宣達為民服務改進措施及應努力方向，併轉達署長對於執行業務之指示。
- (2) 要求移送案件量極大之監理所（站）提供匯款帳號，方便民眾就近於金融機構匯款，提高民眾繳款意願。
- (3) 傳繳通知書內附寄粉紅色底黑色字體之「提醒事項及民眾常見的衍生問題」、及綠色底黑色字體之「各移送機關聯絡電話一覽表」，載明繳款及銷案方式，提供義務人更貼心的服務。

#### (二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益：

1. 前述創新服務成為機關標準作業流程，並訂有輪值表、中午輪值人員辦理義務人繳款應注意事項，以資遵循。
2. 透過每週之執行人員會議、每月之主管會議、替代役男生活及輔導座談會議及委外人員宣導會議，檢討改善創新服務。更要求移送機關駐署代表及駐衛警、役男、委外人員、志工隊長參與擴大分署業務會報，藉以宣達為民服務改進措施及努力方向。

加強辦理內部人員教育訓練及與移送機關聯繫會議，以提升為民服務品質：

- (1) 辦理內部人員教育訓練部分（含替代役男及委外人員）。
  - A. 為加強執行人員之專業知識與技能，提高服務品質，不定

時辦理內部人員教育訓練，邀請國內專家學者、移送機關學有專精之人員或機關首長、行政執行官講授相關課程。又秉持資源共享原則，相關課程亦邀請台北、新北及桃園等分署同仁參與，相關課程如下：

- (a)104年1月19日邀請羅傑藝術團隊講授「法務部行政執行署辦公廳舍公共藝術設置案」研習。
- (b)104年2月13日邀請臺灣花蓮地方法院檢察署檢察長林錦村，主講「廉政案例」專題演講。
- (c)104年3月4日邀請法務部士林分署(庚股)李欣璋書記官主講「區分所有建物基地(法定空地)拍賣實例」專題演講。
- (d)104年3月18日邀請1.心理學家、作家2.佛光山叢學院教授，專精於禪學、經論與心理學之融合應用3.南華大學董事、否光大學董事4.臺灣輔導與諮商學會會員、中華心理衛生協會會員講師鄭石岩，演講「心靈生活的新知」。
- (e)104年3月27日邀請國立高雄師範大學事業經營學系系主任林文寶教授，主講「危機管理分析與應用」。
- (f)104年5月6日邀請臺灣士林地方法院檢察署林主任檢察官，主講「毒品危害與防治」。
- (g)104年5月11日邀請國立中興大學國際政治研究所所長蔡教授東杰，主講「全球體系結構變遷之政經分析」。
- (h)104年6月10日邀請康寧醫院衛教部蔡華星主任，主講「職場舒壓與疾病預防」。
- (i)104年6月16日邀請晨陽保險經紀公司姜俊任先生，主講「公家機構職工優惠退休專案說明會」。
- (j)104年7月1日於本分署辦理性別主流化電影欣賞，觀賞「婦仇者聯盟」。
- (k)104年7月15日本分署人事室舉辦影片欣賞，觀賞「魅

力台灣樂活誌」。

(1)104年7月30日邀請楊玉文老師，主講「資訊安全及宣導個人資料保護法教育訓練」。

(m)104年8月7日邀請吳俊德先生，主講「獵頭顧問的履歷筆記」。

(n)104年8月11日邀請林口長庚紀念醫院毒物實驗室護理師譚敦慈老師，主講「避毒解毒妙方」。

(o)104年9月14日邀請中山大學中國與亞太區域研究所徐正戎教授，主講「從2016年總統大選看臺灣的憲政問題」。

(2)跨機關業務聯繫會議部分：累計至9月底共計辦理2次。

### 3. 標竿效益及擴散效果：

(1)推行郵政匯票、郵局劃撥、便利商店代收執行案款等便民措施，已成為機關標準服務。

(2)創意服務措施持續檢討改進，俾更符合民眾需求。

#### (三) 服務措施執行方法效能性

每日中午由同仁排班輪值1小時，於1樓服務台受理民眾申請案件、查詢事項及繳款事宜，採加班請領加班費（50元/1小時）方式辦理，全年合計約249小時；每週由各行執行官及行政科室主管輪值巡查為民服務工作，瞭解服務台志工、駐衛警、各執行股同仁、替代役役男及委外人員與民眾互動情形，如有應改進事項，提主管會議討論、改進。全年預算成本約20萬元整，其所獲得效益分述如下：

#### 1. 內部效益：

(1)適時與各移送機關研商、協調，以解決業務上之執行方法，進而提高執行效率，增加執行績效，使案件得以迅速終結。

(2)提高民眾便利之繳款及詢問管道，避免重複執行之情形。

#### 2. 外部效益：

提升機關和諧氣氛、拉近與民眾間距離；重視業務承辦人員

及第一線服務人員之服務態度，改變民眾對政府機關「官僚」之刻板印象。

(1)以溫和、親切之態度接待洽公民眾。除聆聽民眾之傾訴，繼而解決洽公民眾之疑惑、對法令之曲解及抱怨，於瞭解事情之原委及其處境後，在法令許可之範圍內，儘量給予適當之協助。本年度第3季為民服務問卷調查，洽公民眾對於現場業務承辦人員之服務態度表示「非常滿意」、「有點滿意」者達85.2%。

(2)對於服務台之志工，每月之擴大分署業務會議亦要求志工隊長與會，透過會議宣導事項轉達其他志工配合辦理為民服務工作；每梯次新進役男到分署後，辦理至少1週之職前訓練；委外人員亦透過每月之宣導會議，適時宣導相關訊息，落實為民服務工作。民眾對於本分署人員解答諮詢及專業能力滿意度表示「非常滿意」、「有點滿意」以上者達88.9%。

#### (四) 組織內部創新機制及運作情形

1. 組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在：

為提升為民服務品質，上至機關首長，下至替代役男、委外人員及志工隊，無不時時刻刻思考如何創新為民服務工作，俾改變公務機關官僚之窠臼。

2. 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立及運作情形，並確保該機制可常態性持續運轉：

機關內部為提升為民服務品質，利用每週之執行人員會議、每月之主管會議及擴大分署業務會議，提案討論並達成共識後，送交為民服務推動小組據以執行；另為瞭解民眾對機關人員執行態度及政風狀況觀感之進步情形，由政風單位辦理「為民服務暨政風問卷調查」，以問卷調查方式蒐集民眾各項看法，瞭解民眾對機關之要求、意見表達及

興革建議等，期收廣納建言之效，作為「為民服務推動小組」推動為民服務暨廉政措施之參考。截至目前，本機制運轉正常，成效良好。