

108 年度服務躍升執行成果報告

陳報機關：法務部行政執行署桃園分署

資料時間：108 年 1 月至 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) 提供案件承辦作業資訊之種類：

- (1.1) 本分署網站公告各單位職掌、樓層介紹、傳真及電話，提供民眾洽公資訊。
 - (1.2) 各科室、股別標示牌及本分署配置圖均公布於服務場所，方便民眾洽公。
 - (1.3) 於本分署網站 (<https://www.tyy.moj.gov.tw>) 及傳繳通知提供業務承辦單位及電話，且於服務場所及網站公布各項為民服務及行政執行業務標準處理流程，主動告知申請人處理程序。
 - (1.4) 於本分署網站公告「聲明異議處理流程圖」，使民眾對於執行命令、執行方法、應遵守之程序或其他侵害利益之情事，得於執行程序終結前向本分署聲明異議。
 - (1.5) 本分署委託辦理行政執行事件鑑定估價業務，選任鑑定人作業流程及辦理結果均公告於機關網站，經選任合格之鑑定人名冊，公布於本分署網站。
 - (1.6) 採購公告、相關業務新聞稿、各項服務措施，均上傳於本分署網站公告周知。
 - (1.7) 拍賣公告除紙本公告於本分署門首公布欄外，並於本分署網站首頁拍賣專區建置拍賣相關資訊。
- (2) 本分署網站公開各項服務標準作業程序資訊，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。
- (3) 於本分署網站建置各類書表供民眾下載使用，計有分期繳納申請書、受理閱覽卷宗申請書、擔保書、委任書、民眾抱怨事件申請表、行政資訊申請書、聲請停止強制執行狀、聲明異議狀（對扣薪命令）、聲明異議狀（對執行命令）、聲請閱卷狀、陳報狀等 11 種相關申請書表。
- (4) 服務台放置有本分署之為民服務工作手冊、白皮書等業務簡介及洽公資訊，另拍賣投標書結合委任狀，簡化申請作業流程、減紙並節省應買人填寫書表之時間，均免費提供洽公民眾自行取用。本分署一樓設置服務台，一般性案件可於服務台及移案機關櫃台做簡易之

諮詢及開單繳費處理。

- (5) 每月不定期舉辦之拍賣或每月的「123 聯合拍賣活動」，民眾只需帶身分證明文件登記領取號碼牌後，即可進入拍賣會場參與動產現場喊價競標，毋庸事先申請。
- (6) 得以言詞申請分期繳納，由書記官依當事人之陳述，於說明相關規定後將當事人之陳述記明筆錄，佐以當事人所提供之必要證明，即完成分期繳納之申請程序，當事人免填寫書表。
- (7) 民眾持本分署寄發印有條碼之傳繳通知，即可至指定之金融機構或四大超商繳納案款，繳款後本分署即可據以辦理銷案；若民眾郵寄支票、匯票繳款，本分署收到義務人於金融機構辦理之支票及匯票兌現後，即知其已繳款，而予辦理報結銷案。以上情形，民眾均免檢附其他書證謄本申辦且不用親臨本分署辦理。
- (8) 民眾申訴陳情皆無需檢附任何書證，本分署均立即受理民眾詢問執行案件疑難問題，及對機關之政策、行政措施等提出具體革新之建議。
- (9) 其他申辦檢附書證謄本便利度：
 - (9.1) 辦理採購招標案：
 - (9.1.1) 領取招標文件—廠商無需檢附任何書證謄本，即可至本分署領取招標文件，或利用政府電子採購網路平台下載招標文件。
 - (9.1.2) 開標—廠商如無法到本分署參加開標時，只需依所定時間前將投標文件寄至本分署，即可參與開標；廠商負責人親自到場時，需帶身分證明文件、公司印章及負責人印章；若非負責人到場時，另需加帶委任書。
 - (9.1.3) 簽約—廠商得標後，負責人只需帶公司及負責人印章至本機關簽約；若非負責人到場時，另需加帶身分證明文件及委任書。得標廠商如無法至本分署簽約時，本機關主動將契約書寄至得標廠商處，請其蓋公司及負責人印章後寄回本分署即可。
 - (9.2) 利用共同供應契約採購平台，向廠商以電子下訂採購及支付，廠商於採購平台收到訊息後，即可將貨品送至本分署，待驗收完成後，亦利用該採購平台之電子支付方式付款予銀行，再由廠商向銀行請款，上述流程皆於網路上完成，免檢附相關書證資料。
 - (9.3) 單一窗口查詢：執行人員因業務需要，申請查詢義務人之地政、戶役政、刑案人犯在監在押、前案及通緝、入出境、高額壽險、稅務電子閘門、期貨、集保帳戶、保險及票據信用等相關資料，

使移送機關將案件移送本分署時，免檢附相關書證資料；108年1月至12月專責查詢件數共計13萬4,442件。

- (9.4) 各機關來文應宣導週知者，均利用集會宣導、公布於內部網站或以電子郵件寄給同仁閱覽週知，或以108年10月行政執行署撥購置於1樓之電視螢幕輪播，以符合節能減紙環保要求。
- (9.5) 員工加班費申請單，改採以科室為單位合併申請，由人事室統一製表，減少個人填表申請之紙張消耗，並簡化公文會辦等相關流程，以提昇行政作業效率。

2、服務及時性

(1) 單一窗口全功能辦理情形：

平日除有志工及駐衛警協助引導洽公民眾至18個執行股處理；自98年4月27日起實施行中午不打烊服務制度，每日排定執行同仁負責中午輪值，以提供民眾案件諮詢等之便捷性服務，縮短民眾等候、奔波往返之時間，達到一處收件、全程服務之要求。

(2) 移送機關派駐情形：

(2.1) 對於業務量較大之移送機關，均提供協辦人員派駐本分署服務，目前計有財政部北區國稅局桃園分局(3人)、桃園市政府地方稅務局(3人)、勞動部勞工保險局桃園辦事處(6人)、衛生福利部中央健康保險署北區業務組(10人)等移案機關共計22人。

(2.2) 監理機關(桃園、中壢監理站、桃園市政府交通事件裁決處)於每星期二、四，自上午上班時間起至下午3時止，各派代理人1名至本分署駐點，以協助義務人處理有關監理案件開單繳款及解決相關實體事項之詢問，以達便民之目的。

(3) 開設遠距視訊櫃台以網路代替馬路：

復興區是桃園市唯一的山地區，在地理位置上屬桃園的最東邊，其中後山三里(三光、高義、華陵)，更是偏鄉中的偏鄉，距離市政府所在的桃園區車程約80公里，開車約需要2小時，坐公車則要2個多小時以上才能到達。民眾為了到市區洽公，不僅須要長途跋涉，且一旦發生證件資料未備齊無法辦理時，往往就會需要再跑一趟；或是為了辦一件事而必須在不同機關之間來回奔波，耗費民眾之人力、物力及時間。

為改善此等狀況，以提供民眾更好的服務，本分署主動發起在偏僻的桃園市復興區大巴陵地區(包括三光、高義、華陵三個里)設立服務據點。於104年9月3日跨三部會及一直轄市之桃園市復興區

「後山聯合服務站」於華陵里里辦公處揭牌成立，具體實現電子化服務政府，以網路代替馬路的理想。

(4) 利用網路資訊科技，開發本分署內部或跨機關線上查核機制，查詢相關資料，減少辦理案件之繁瑣流程，增加處理速度及便利性，1~12 月份辦理件數如后：

(4.1) 電子公文：本年 1~12 月止，合計 22 萬 6,888 件

(4.1.1) 總收文 5 萬 4,709 件、總發文 17 萬 2,179 件（含健保、地方稅、交裁所等電子債證、電子執行命令）

(4.1.2) 採購案電子領標 7 件、電子下單 60 件及電子支付 0 件。

(4.1.3) 電子民意信箱 24 件。

(4.1.4) 單一窗口查詢系統：13 萬 4,442 件。

(4.2) 小額案件多元繳款服務：

本分署遵照法務部「司法脫胎，除民怨」的施政重點指示，積極宣導並擴大小額案件多元繳款服務，以便利小額案件義務人之繳款，讓義務人省卻往返奔波之苦。除於各種場合加強宣導外，並建置網站的互動式網頁宣導，成效良好。本年 1~12 月止，共計 10 萬 5,766 件、金額計新台幣(下同)7 億 2,560 萬 8,390 元。

(4.2.1) 超商收款：7 萬 7,589 件，計 3 億 3,583 萬 8,080 元。

(4.2.2) 郵局收款：4,528 件，計 7,185 萬 7,794 元。

(4.2.3) 銀行收款：2 萬 3,649 件，計 3 億 1,791 萬 2,516 元。

(4.3) 小額案件多元繳款推動情形：

(4.3.1) 自 97 年 6 月 1 日起，推行便利商店代收未滿 2 萬元之綜合所得稅、營業稅及地方稅案款作業，提供民眾 24 小時全省便利的繳款服務。

(4.3.2) 自 99 年 7 月 1 日起，推行便利商店及中華郵政代收未滿 2 萬元之監理機關移送汽車燃料使用費、燃料費逾期罰款及交通違章罰鍰等滯納案款，提供民眾全省便利的繳款服務。

(4.3.3) 自 99 年 8 月 25 日起推行便利商店及金融機構（含郵局）代收健保滯納案款服務。

(4.3.4) 自 101 年 1 月 10 日起全面推行便利商店及金融機構（含郵局）代收勞保滯納案件繳款服務，107 年 1 月 1 日起環保罰鍰，及 108 年 11 月 1 日起國道通行費(ETC)亦加入代收項目。

(4.3.5) 自 105 年 3 月 1 日起本分署與聯合信用卡處理中心簽定合作，提供義務人至分署臨櫃以信用卡繳納案款，自 108 年 10 月 1 日起義務人以信用卡繳款需自付手續費。

- (4.3.6) 107 年 3 月 21 日本分署信用卡刷卡機更換為感應式刷卡機，提供行動支付及金融卡支付功能。
- (5) 本分署為提供更多元之即時評價機制，已設置本分署之 facebook 網站，亦指定有專人及時上傳最新訊息及接受民眾反映意見並即時回應，若因案情待查、無法立即回應時，亦主動留言「本分署已收到您的反應，已交由承辦股處理中，請您耐心等待。」期透過網頁的互動機制，提供民眾更加便捷之業務流程及親善的服務態度。
- (6) 重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成，依據本分署政風訪查問卷分析，針對民眾洽公行政效率滿意度統計：本年度 1~12 月份問卷調查表計 300 人/份，很滿意者計 165 位(55%)、滿意者計 123 位(41.00%)、可接受者 11 位(3.67%)，很不滿意者 1 位(0.33%)，本分署將持續依據調查分析檢討之結果，作為爾後改進措施之參考。

3、服務人員專業度

(1) 提供案件查詢管道及受理件數：

- (1.1) 每日安排志工、駐衛警於服務台主動協助民眾申辦、親切服務及導引至各承辦股洽辦，總機人員亦協助民眾查詢案件繫屬，並轉接承辦單位接續服務；中午亦安排執行同仁輪值提供民眾案件諮詢，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，立即提供民眾瞭解案件處理之最新進度及尚欠之金額，服務人次 108 年 1 月至 12 月共計 2 萬 5,045 人次。
- (1.2) 本分署寄發予民眾之繳納通知等公文，均提供承辦案件之繫屬單位、電話及繳納方式，便利民眾查詢與案件有關之各類疑問。
- (1.3) 民眾只要有讀卡機，即可在家中利用網路，透過自然人憑證認證機制，以個人身分證字號及執行案號，查詢其於全國各分署目前所有欠繳案件之進行及繳款情形。對於健保案件繳款部分，可再以超連結方式連結中央健保署全球資訊網進行網路 ATM 繳費程序，提升民眾繳款的便利性。
- (1.4) 拍賣資訊紙本公告於本分署門首公布欄，執行相關最新資訊亦建置於本分署網站。
- (1.5) 各類宣導文宣及公文封，均加註申訴電話、電子信箱和本分署網址；寄予義務人之繳納通知及其他之執行公文，亦均載明承辦人員聯絡電話。
- (1.6) 網站提供民眾查詢各項洽公資訊、執行業務法規、服務措施、拍賣公告、選任鑑定人作業和公告，及各業務承辦單位聯絡電話等資訊。

(2) 案件處理流程主動回應程度

(2.1) 專人受理民意信箱、廉政信箱、電話及書面等其他形式申辦案件，當日收到申辦案件，立即會辦各相關單位回覆辦理，並將結果陳核首長批示；承辦單位依規定須在期限內完成處理回復，或由專人立即以電話、書面或 E-mail 告知辦理情形。1~12 月份民眾陳情案件（含民意信箱、電子民意信箱）計有 32 件，以「案」列管，並納入公文管理系統管制，依限回復。

(2.2) 專人主動蒐集與本分署相關的各類媒體新聞輿情，若有與本分署相關之負面報導，均立即於第一時間主動澄清，並提出具體事證，供民眾獲得真實之正確資訊。

108 年 1 月至 12 月份辦理件數如后：

(2.2.1) 發稿總計 30 則。

(2.2.2) 露出部分：共計 73 則（平面媒體 7 則、網路電子媒體 65 則、其他 1 則）。

(2.3) 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；若義務人來電或至本分署時，經確認身分後，均主動提供案件查詢服務。

(2.4) 分案室新收案件分案後，均主動以電子檔回饋各移送機關執行案號，以避免其重複移送案件，提高政府機關行政效能，減少民怨。

(3) 政府機關詢答業務，由業務承辦單位受理回復；詢答內容涉及不同科室單位者，由機關首長指定專責人員彙辦回復。依本分署政風室 1~12 月份訪查問卷研析，洽公專業諮詢滿意度（諮詢、服務流程）問卷調查有效問卷合計 300 人/份，調查結果：民眾對洽公專業諮詢感到很滿意、滿意者佔 288 人，可接受者 12 人，不滿意者 0 人，合計滿意以上者佔全體受測比例為 96%，本分署亦依據調查分析檢討之結果，作為爾後改進措施之參考。

(4) 為因應業務及電話禮節需求，除正式編制同仁外，業於協辦人員在職訓練時，就本分署研訂之民眾常見問題項目，分送給各相關人員業務之參考。

(5) 民眾詢問業務，由承辦單位受理說明及回復；屬於陳情案件者，均切實依照行政院函頒「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。統一由總收發收文掛號並列入公文管理系統掛陳情案，再視案件內容移請各科室就其陳情事項進行了解及處理，全案處理結果經陳報分署長後，儘速將處理情形以書面回覆陳情人。

- (6) 本分署一樓設置服務台，每日均派員(駐衛警同仁、志工及執行人員[書記官或執行員於中午休息時間])於服務台輪值，主動協助引導民眾並提供義務人即時、正確之法令及專業知識解答等問題，方便義務人至本分署洽公及諮詢等相關事宜，落實主動服務之觀念，提升本分署為民服務品質。經統計 1~12 月份受服務民眾共計 2 萬 5,045 人次。
- (7) 持續透過內部會議、內部教育訓練檢討改善創新服務之情形：
- (7.1) 內部會議：透過分署會議(1月15日、2月21日、4月25日、6月12日、7月24日、12月25日)、主管會議(不定期召開)、每月召開二次之滯欠大戶檢討會議，及召集執行科同仁研討案件智慧流程管理等，檢討各項施行之業務流程，並鼓勵同仁激發潛能、卓越創新，同時相互學習，進而求新、求變並持續精進各項行政措施及執行作為，以提高本機關之行政效率及為民服務品質。
- (7.2) 內部教育訓練：為深化執行實務，踐履執行政程序正義，不定期安排同仁在職訓練，分述如下：
- (7.2.1) 本年 2 月 19 日，本分署邀請財團法人「張老師」基金會劉煥祥老師至本分署為分署替代役男講授「生涯規劃」課程。
- (7.2.2) 本年 5 月 3 日，本分署特別邀請金典文化事業公司總經理林益慶先生，至本分署講授「情緒管理與壓力釋放」課程。
- (7.2.3) 本年 5 月 29 日，本分署特別邀請桃園市政府消防局林冠丞講師，至本分署講授「108 年上半年消防演練講習」課程。
- (7.2.4) 本年 6 月 10 日，本分署舉行「桃園分署 108 年度資訊安全管理制度(ISMS)解析與教育訓練」課程。
- (7.2.5) 本年 6 月 21 日，本分署特別邀請新竹地方法院民事執行處傅前庭長金圳先生，至本分署講授「強制執行實務」課程。
- (7.2.6) 本年 7 月 19 日，本分署舉辦性別主流化「救救菜英文」數位學習課程。
- (7.2.7) 本年 8 月 7 日，本分署特別邀請新竹地方法院民事執行處傅前庭長金圳先生，至本分署講授「強制執行實務」課程。
- (7.2.8) 本年 10 月 18 日，本分署舉辦「文書及檔案管理電腦化作業規範簡介」數位學習課程。

- (7.2.9) 本年 10 月 21 日，本分署舉辦性別主流化「性別診療室-健康、醫療與照顧中的性別議題」數位學習課程。
- (7.2.10) 本年 11 月 6 日，本分署舉辦 108 年「資通安全教育訓練」數位學習課程。
- (7.2.11) 本年 11 月 6、8、13 及 15 日，本分署共分四梯次於新屋區藻礁生態教室、碳索生活館及觀音區草漯沙丘等地點，舉辦戶外環境教育訓練課程。
- (7.2.12) 本年 11 月 14 日，本分署舉辦「ODF 文件應用工具說明會及操作說明」數位學習課程。
- (7.2.13) 本年 11 月 14 日，本分署舉辦案管系統「檢察機關囑託執行辦案系統」數位學習課程。
- (7.2.14) 本年 12 月 17 日，本分署舉行「兩公約之認識及應用」數位學習課程。
- (7.2.15) 本年 12 月 19 日，本分署特別邀請桃園市政府消防局林冠丞講師，至本分署講授「108 年下半年消防演練講習」課程。

(二)服務友善

1. 服務設施合宜程度

(1) 洽公環境滿意度調查情形：

辦理洽公民眾環境滿意度問卷調查，依據本分署政風室本年 1~12 月份有效問卷合計 300 人/份，調查結果：民眾對洽公環境（提供服務措施）感到很滿意、滿意者佔 288 人(96%)、可接受者 12 人(4%)；本分署隨時依據調查分析檢討之結果，作為後續改進措施之參考。

(2) 一般設施：義務人洽公等候區域提供冰溫熱三用飲水機、環保飲水紙袋，並更新舒適的座椅，亦設置有電視、寫字桌、當日報紙、書報雜誌及相關文宣等資料供其閱覽；陸續加強改善執行樓層節能照明及裝設錄影監視設備；義務人等候區及洽公櫃檯亦擺設綠色植栽美化環境，以提供義務人明亮、安全及舒適的洽公環境。

(3) 核心設施：每月均定期、不定期檢視實體服務環境，並妥適維護保養各項行政措施及設備，包括愛心鈴、輪椅，各樓盥洗室內亦提供擦拭坐式馬桶專用酒精、洗手乳、衛生紙、置物架及掛勾等；各樓服務櫃台均設有雙語服務標示、並於電梯內及各樓層入口處設置平面配置圖及各服務人員座位前設置雙語職名牌，以引導民眾洽公方向等，滿足洽公民眾之各項需求並提升便利性。

(4) 其他創新服務設施之維護保養情形：

(4.1) 設有詢問室、義務人閱卷室、檔案申請應用閱覽室，提供完善

之案件洽詢、閱卷環境與監視、錄音等必要設備。

- (4.2) 辦公場所實施全面禁菸措施，並設置垃圾資源回收桶，加強資源回收再利用。
- (4.3) 本分署一樓廁所設有緊急求救鈴，提供洽公如廁時發生緊急情況時使用；並於本分署門口兩側裝設有夜間紅外線監控系統，增加並維護機關周邊居民之安全性。
- (4.4) 本分署一樓服務台裝置電子看板(跑馬燈)，並於公共區域設置大型電視，進行政令業務宣導播放事宜。
- (4.5) 本分署一樓門廳外明顯處所標示核心服務時間，以利洽公民眾利用。
- (4.6) 本分署一樓裝設 ATM 提款機，便利洽公民眾領取現金繳納案款。
- (4.7) 本分署一樓公共區域設有無線上網服務，提供民眾更加便捷之使用網路環境。

2. 網站使用便利性

(1) 機關網站應方便瀏覽查詢

- (1.1) 本分署網站或網頁設計，配合上級機關之規劃，設有全文檢索查詢，提供多樣性資訊檢索查詢方式，有效縮小訊息蒐尋樣數，讓蒐尋結果更明確，另利用相關字詞、相關分類蒐尋的機制，擴大資訊蒐尋範圍，使民眾迅速蒐尋瀏覽所需之資訊，以達成最大使用效益。
- (1.2) 本分署網站係利用 HySearch G2 提供網頁蒐尋的便捷性服務，該檢索功能尚提供進階查詢之功能，讓民眾能更精確的查到其所需的資訊。
- (1.3) 本分署新增使用新版頁籤及廣告輪播等新功能，將各網頁主題單元或頁面單元能於首頁呈現，便利民眾快速查詢及避免首頁過長之缺點；另於網站首頁增加圖片或動畫宣導執行署或本分署最新政策，使民眾快速瀏覽最新訊息。
- (1.4) 本分署網站於建置響應式網頁後，由於該網頁內容活潑且具親和性，到訪本分署網站人數顯著增加，本年 1~12 月份民眾到訪本分署網站計有 2 萬 8,305 次。

(2) 提供多元及便利的資訊檢索服務

- (2.1) 網站之檢索方式：本分署網站或網頁設計，配合上級機關之規劃，且符合詮釋資料及分類檢索規範。
- (2.2) 本分署網站除設置政府資訊公開專區外，並設有 7 大類服務單元(如機關簡介、機關導覽、政府資訊公開、電子公布欄、為民服務專區、統計園地導覽、請託關說查察專區等服務資訊)，並建置雙語機關網頁等，建構親善環境；另建置「機關內部網

站」，提供同仁即時訊息周知服務，並符合環保作為。亦於一樓服務台及各樓層櫃檯均提供相關法律訊息及機關文宣品（如機關簡介、執行業務關懷宣導等文宣資料），以宣導本分署各項服務。

(2.3) 本分署於「不動產拍賣公告」網頁提供各分署不動產及動產拍賣公告查詢。

(3) 確保網站內容的正確性及有效連結

(3.1) 本分署為資訊內容及網站資訊連結的正確性，組成網頁推動小組，由各科室分工，定期檢視網站資訊內容之正確性，並適時注意有無過期資訊情形，主動更新最正確的網站資訊，不僅可節省民眾查詢時間、提升機關行政效率，還可以減少訊息傳遞不完整所造成的誤解，以增加機關與民眾間彼此的誠信與信任。

(3.2) 本分署網站管理機制：網站管理與維護由本分署統計室統籌辦理，電腦維修由工程師專責處理，並訂定網頁資料管理辦法；本網站為動態內容管理機制，可以在網站線上新增網頁，並且可以立即編輯網頁內容；對於更新資料亦可透過後台平台上傳修正資料。因此透過網頁推動小組，由各科室分工，依本分署「網頁維護週期表」定期更新並確實執行，另製作網頁維護更新紀錄單，適時更新網站資訊，以確保公布資訊的正確性、即時性及內容有效性。

(3.3) 本分署網站資訊內容更新訊息次數及正確性檢測結果：

(3.3.1) 網頁推動小組不定期檢視本分署網頁，並適時更新網站資訊，以確保公布資訊的正確性、即時性及內容有效性，本年1~12月份共計更新訊息129次。

(3.3.2) 本分署網站資訊連結皆正確無誤，本年1~12月份網頁連結查核檢測，經無障礙檢測共檢測中英文網頁總計3萬5,506個網頁，無效連結0個，通過A+等級無障礙標準自動檢測，並沒有遭置換或破壞，資料正確且即時。

3. 服務行為的友善性

(1) 本分署洽公服務禮遇滿意度調查情形：

依本分署政風室1~12月份訪查問卷研析，洽公服務態度滿意度調查有效問卷合計300人/份，調查結果：民眾對洽公服務禮遇感到很滿意、滿意者292人(97.33%)，可接受者8人(2.67%)本分署亦依據調查分析檢討之結果，作為爾後改進措施之參考。

(2) 為提昇服務品質，每個月不定期抽測第一線服務人員電話禮貌一次，原則每3股抽測1股，每月合計抽測6股，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，以確實提昇為民服務品質。本分署 1~12 月份合計抽測 72 人次，平均分數為 90~92 分。

(3) 本分署執行態度考核辦理情形：

為使執行人員於辦理執行工作、與義務人接洽業務時，堅守操守、恪遵法令、態度親切、言詞誠懇，俾提高本分署之整體服務效能，以貫徹「親切」之核心價值，遂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辦理執行態度考核，考核內容包括問卷訪查、電話禮貌、民眾抱怨及主管考評等 4 項，並參酌執行人員平日為民服務之表現作為加減分之依據，每月定期陳報辦理執行態度考核測試結果，並公布於布告欄，藉此提升本分署之整體服務效能及專業形象。

(4) 持續於內部會議要求執行同仁，妥善運用執行措施，協助義務人履行義務，並宣導及要求全體同仁持續提升電話禮貌、執行態度及各項為民服務品質。另為民服務小組不定期辦理為民服務考核作業，期由各科室成員採走動式管理，並就各自經辦的業務持續檢討、創新，更加精進本分署之為民服務品質。

(5) 針對特定業務專案處理，以貼近民意。農曆春節為國人最重要節日，為使民眾能安心過年，感受政府關懷之意，於本年春節期間，本分署除依照執行署指示事項辦理外，為因應春節期間受理義務人緊急請求解除限制出境案件，特於 108 年 1 月 25 日簽請各行政執行官輪值處理義務人緊急請求解除限制出境案件及現金案款保存事宜，並備妥解除出境公函，春節期間依循「處理義務人緊急請求解除限制出境案件及現金案款保管流程圖」，迅速解決處理義務人之緊急請求，以展現公部門關懷、體恤及便民之深意。

4. 服務資訊透明度

(1) 資訊公開

(1.1) 依據「政府資訊公開法」第 7 條第 1 項第 1、2 款規定，已連結至法務部「主管法規系統」並公開於本機關網站，建置內容有「政府資訊公開專區」，提供預決算書、重大政策、主管法規、行政指導文書、施政計畫、業務統計、請願訴願、國家賠償事件、書面之公共工程及採購契約、支付或接受之補助、提供政府資訊申請書、個人資料檔案公開、內部控制制度、政策宣導廣告經費彙整等資料供民眾查閱。

(1.2) 本分署於分署網頁主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書

表範例等。以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。

(2) 資料開放

(2.1) 從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。

(2.2) 線上服務量能擴展性-線上服務提供及使用情形：

(2.2.1) 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，並宣導、鼓勵民眾和同仁使用。

(2.2.2) 由本分署網站首頁「為民服務專區/民眾申辦項目」服務單元連結至法務部便民服務線上申辦系統，提供各類申辦表單範例及下載，計有 11 項。

(2.2.3) 為鼓勵民眾運用網路工具為申辦各項業務的管道，本分署於機關網站首頁之「為民服務專區/書類下載專區」內，提供 1. 委任狀、2. 閱卷申請書、3. 申請變更送達處所狀、4. 申請變更期日狀、5. 申請延緩執行狀、6. 申請停止執行狀、7. 分期繳納申請書、8. 擔保書、9. 第三人陳報扣押薪資債權或聲明異議狀、10. 聲明異議狀(義務人、利害關係人)、11. 聲明異議狀(第三人)、12. 申請除去租賃權拍賣狀、13. 投標書、14. 聲明應買狀、15. 聲明承受狀、16. 聲明優先承買狀、17. 申請交出書據狀、18. 不動產權利移轉證書、19. 動產拍定證書、20. 申請點交不動產狀、21. 申請撤回點交狀、22. 聲明參與分配狀(有擔保物權或優先受償權)、23. 聲明參與分配狀(有執行名義之一般債權人)、24. 受理請求提供行政資訊申請書、25. 檔案及行政資訊應用申請書、26. 為民服務及政風狀況問卷調查表、27. 服務滿意度問卷、28. 民眾抱怨事件申請表、29 參觀、新聞媒體採訪申請表等共計 29 項表單，以便利民眾使用政府網路服務，減少在大量政府資訊中蒐尋點選的不便，民眾亦可藉由網路替代馬路，享受到 E 化所帶來的便利，節省民眾電話或親臨櫃檯洽詢時間。

(3) 案件查詢管道

(3.1) 每日安排志工、駐衛警於服務台主動協助民眾申辦、親切服務及導引至各承辦股洽辦，總機人員亦協助民眾查詢案件繫屬，並轉接承辦單位接續服務；中午亦安排執行同仁輪值提供民眾案件諮詢，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，立即提供民眾瞭解案件處理流程之最新進度及尚欠之金額，服務人次 108 年 1 月至 12 月共計 2 萬 8,305 人次。

- (3.2) 本分署寄發予民眾之繳納通知等公文，均提供承辦案件之繫屬單位、電話及繳納方式，便利民眾查詢與案件有關之各類疑問。
- (3.3) 民眾只要有讀卡機，即可在家中利用網路及 QR Code 連接分署外網與使用讀卡機，透過自然人憑證認證機制，以個人身分證字號及執行案號，查詢其於全省各分署目前所有欠繳案件之進行及繳款情形。對於健保案件繳款部分，可再以超連結方式連結中央健保局全球資訊網進行網路 ATM 繳費程序，提升民眾繳款的便利性。
- (3.4) 拍賣資訊紙本公告於機關門首公布欄，執行相關最新資訊亦建置於本分署網站。
- (3.5) 各類宣導文宣及公文封，均加註申訴電話、電子信箱和本分署網址；寄予義務人之繳納通知及其他之執行公文，亦均載明承辦人員聯絡電話。
- (3.6) 網站提供民眾查詢各項洽公資訊、執行業務法規、服務措施、拍賣公告、選任鑑定人作業和公告，及各業務承辦單位聯絡電話等資訊。

二、服務遞送

(一)服務便捷

1. 建置單一窗口整合服務

- (1) 本分署於一樓設置有服務台，平日除有志工及駐衛警協助引導洽公民眾至執行股處理；自 98 年 4 月 27 日起實施中午不打烊服務制度，每日排定執行同仁負責中午輪值，以提供民眾案件諮詢等之便捷性服務，縮短民眾等候、奔波往返之時間，達到一處收件、全程服務之要求。
- (2) 本分署駐點移送機關有健保、勞保、國稅、市稅及監理單位等提供各項案件服務，以免民眾在各機關間往返，樹立主動、積極、親民及便民之服務形象，提昇為民服務品質。

2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本

(2.1) 電子表單簡化執行及管理情形：

(2.1.1) 有關電子執行命令及執行憑證無紙化作業部分：

為貫徹法務部推動公文電子化、效益普及化之施政重點，達到 E 化政府目標，本分署核發之行政執行命令，改為經由電子交換系統發送金融機構，自 101 年 2 月 29 日起本分署正式上線，目前已有臺銀、土銀、合庫等 375 家金融機構加入，另行政執行命令電子公文之「副本」，也自 101 年 7 月 1 日起以電子公文交換方式送達移送機關（單位）收受，本分署

1~12 月份執行命令電子交換件數已達至 17 萬 1,937 件，並自 108 年 11 月 1 日起實施收取命令電子化，減少紙本及郵件寄送等作業，大幅提升行政執行效率。核發之執行憑證改為經電子交換系統發送移送機關，健保案件電子執行憑證已於 97 年上線，各種地方稅案件亦自 101 年 6 月 1 日起全面實施，截至目前為止計有勞保、國稅、交裁處、監理等各機關陸續加入，預估每年可節省大量郵資，減輕義務人負擔，達到減紙、減碳、減少人力、成本之效果。

(2.1.2) 本分署健保移送案件無紙化作業已行之有年，101 年執行署指定本分署為勞保移送案件無紙化作業之試辦機關，該作業也順利於 102 年 9 月 1 日正式上線。另公文線上簽核、差勤表單及領物表單，皆由紙本轉化為電子表單；案管系統於分案後翌日，亦自動回饋分案結果至移送機關業務承辦單位之電子信箱，移送機關透過回饋檔案，匯入移送案件之執行案號及承辦股別，大幅節省紙本公文往返及郵資支出之浪費。

(2.1.3) 本分署自 107 年 7 月 12 日起啟用傳繳通知使用郵簡機列印，大幅節省人力及紙張。

3. 開發線上申辦或跨平台通用服務

(1) 由本分署網站首頁「民眾申辦項目」類服務單元連結至法務部便民服務線上申辦系統，提供各類申辦表單範例及下載，計有 11 項。

(2) 為鼓勵民眾運用網路工具為申辦各項業務的管道，本分署於機關網站首頁之「為民服務專區/書類下載專區」內，提供 1. 委任狀、2. 閱卷申請書、3. 申請變更送達處所狀、4. 申請變更期日狀、5. 申請延緩執行狀、6. 申請停止執行狀、7. 分期繳納申請書、8. 擔保書、9. 第三人陳報扣押薪資債權或聲明異議狀、10. 聲明異議狀(義務人、利害關係人)、11. 聲明異議狀(第三人)、12. 申請除去租賃權拍賣狀、13. 投標書、14. 聲明應買狀、15. 聲明承受狀、16. 聲明優先承買狀、17. 申請交出書據狀、18. 不動產權利移轉證書、19. 動產拍定證書、20. 申請點交不動產狀 21. 申請撤回點交狀、22. 聲明參與分配狀(有擔保物權或優先受償權)、23. 聲明參與分配狀(有執行名義之一般債權人)、24. 受理請求提供行政資訊申請書、25. 檔案及行政資訊應用申請書、26. 為民服務及政風狀況問卷調查表、27. 服務滿意度問卷、28. 民眾抱怨事件申請表、29 參觀、新聞媒體採訪申請表等共計 29 項表單，以便利民眾使用政府網路服務，減少在大量政府資訊中蒐尋點選的不便，享受到 E 化所帶來的便利，節省民眾電話或親臨櫃檯洽詢時間。

4. 其他服務作法

- (1) 跨三部會及一直轄市之桃園市復興區「後山聯合服務站」設立於華陵里里辦公室，提供偏遠山地民眾網路視訊服務，便利居民洽公。
- (2) 本分署自 108 年 3 月 6 日起辦理「協助民眾申辦老舊機車切結報廢」業務，至 108 年 12 月止計協助民眾完成 18 件老舊機車報廢案件。
- (3) 本分署 108 年 8 月 13 日舉辦法拍投標教學活動，獲民眾熱烈迴響。

(二) 服務可近性

本分署管轄區域範疇涵蓋桃園市全境，計有桃園、中壢、平鎮、八德、楊梅、大溪、大園、觀音、新屋、龜山、龍潭、蘆竹及復興等 13 個行政區，土地面積約 1,220 平方公里，總人口數逾 200 萬，轄區東瀕宜蘭、花蓮縣，西鄰臺灣海峽，南接新竹縣，北毗新北市。為關注服務對象屬性、降低洽公民眾因居住地區差異及生活數位落差情形，本分署運用多元繳款方式，促進服務品質。

1. 客製化服務：

- (1) 積極推行小額案件多元繳款政策：即民眾若欠繳未滿 2 萬元之財稅、健保及監理案件等執行案件，可持各分署發出之傳繳通知書，於繳款期限內至統一、全家、萊爾富、OK 四大便利商店全國門市或指定之金融機構繳納案款，方便又省時。
- (2) 彈性審酌分期付款期數及金額：本分署依 107 年 1 月 15 日新修正「行政執行事件核准分期繳納執行金額實施要點」核准分期繳納之期數，如依一定之事實，足認其情形特殊，且依其最多期數准予分期繳納仍無法完納，准許延長期數最多不得逾 72 期。對於繳款能力不足之義務人，適度調整各期繳款額度，展現柔性執行，創造雙贏。
- (3) 為了提供義務人更多元、更便民的繳款管道，本分署自 105 年 3 月 1 日起，與聯合信用卡處理中心合作，開通信用卡臨櫃刷卡繳納案款服務，108 年 1~12 月共計 570 件，總金額 1,081 萬 6,849 元。

108 年度	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
件 數	110 件	136 件	133 年	191 件	570 件
金 額	305 萬 2,018 元	403 萬 9,393 元	573 萬 4,182 元	519 萬 1,256 元	1,801 萬 6,849 元

2. 專人全程服務

每日安排志工、駐衛警於服務台主動協助民眾申辦相關事項及導引至

各承辦股洽辦執行業務，總機人員亦協助民眾查詢案件繫屬，並轉接承辦單位接續服務；中午亦安排執行同仁輪值提供民眾案件諮詢，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，立即提供民眾瞭解案件處理流程之最新進度及尚欠之金額，108 年 1 至 12 月共計服務 2 萬 8,305 人次。

3. 主動服務

- (1) 為積極推動「關懷弱勢」政策，轉發內政部社會救助制度文宣，讓執行人員對政府社會救助管道、資訊有更深入的了解，能即時提供社會、經濟底層之弱勢義務人直接、有效的救助，並置放該文宣及桃園市政府社會局新版的社會福利服務手冊於一樓服務櫃台，俾便適時提供需要救助之民眾觀閱及參考。
- (2) 透過敦親睦鄰管道，積極參與移送機關及地方辦理之活動，加強宣導及推廣法務部行政執行署及本分署推行之多項便民措施。

4. 其他服務作法

- (1) 為配合國家發展委員會辦理「推動中央主管公共區域提供免費無線上網服務作業」，本分署已完成中央政府無線上網服務，並於機關一樓大門及無線訊號較佳地點張貼 WiFi 識別貼紙，提供民眾更加便捷之無線上網服務。
- (2) 結合移送機關、周邊鄰里辦理業務宣導及公益活動之情形：
 - (2.1) 持續推動替代役役男公益、業務宣導及歲末年終環境清潔等事宜。
 - (2.2) 本分署辦理清淨家園全民運動，本年 1~12 月份止，活動時數共計 92 時，每次約 4~5 人，共約計出動 682 人次，指派役男輪流協助周邊社區鄰里之環境清理，促進機關與社區民眾彼此間的良好互動，而替代役役男之公益服務，亦深獲附近鄰里民眾的讚譽。
 - (2.3) 本(108)年 1 月 11 日及 6 月 21 日本分署替代役役男展現關懷鄉土及服務社會的大愛精神，分別有替代役役男 25 名及 23 名用最實際的捐血行動，各捐血 11,000cc 及 7,500cc。
- (3) 本分署一樓服務台及各執行樓層櫃台，則提供有關施政及關懷文宣等資料供民眾自由取閱。
舉凡弱勢民眾尋求本分署個案轉介者，多數均有就業的需求，經本分署主動洽詢桃園市政府勞動及人力資源局，已獲該局允諾定期寄送並提供該局發行之「就業快報」小冊，張貼於公布欄及置放於服務台，提供有需要的民眾自行取閱，擴展公務機關橫向連繫及資源共享之服務。
- (4) 本分署繳納通知信封，持續印製宣導小額案件多元繳款及本分署從

未使用語音通知繳款之便民、防止詐騙等措施之宣導用語，另設計及印製關懷宣導傳單，隨案夾單郵寄予健保案件義務人，以提供弱勢族群必要的協助，並有效提升本分署之關懷效能。

- (5) 施政宣導資料，如「(不)動產拍賣」、「小額案件多元繳款」、「協助老舊機車切結報廢」、「交通正義酒(毒)駕專案」、「性別平等大步走」、「個人資料保護法」及「關懷手冊」等資料、訊息皆公告於本分署網站。
- (6) 利用電子看板、公布欄、大型液晶電視及臉書粉絲專頁等網站進行相關業務宣導(協助老舊機車切結報廢、交通正義酒(毒)駕專案、兩公約等宣導政策)。
- (7) 國稅、市稅等移送機關，每日均支援車輛 1 部，並派員配合現場執行，義務人可於執行人員現場執行時當場繳款予移送機關人員。

(三)服務成長及優化

1. 突破成長

本分署為辦理桃園市公法上金錢給付義務之強制執行事項，於考量分署服務對象遍及市區及偏鄉屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。

- (1) 本分署配合每月「123 聯合拍賣活動」，民眾只需帶身分證明文件登記領取號碼牌後，即可進入拍賣會場參與動產現場喊價競標，免事先申請。
- (2) 本分署於寄發之傳繳通知正面右上方空白處加蓋「如果您有就業或社會救助之需求，可前來本分署承辦股洽談，本分署將協助您或轉介桃園市政府辦理」之字樣加強宣導，讓有需要的義務人能主動洽詢承辦股尋求轉介及協助。另為有效宣導民眾多利用本分署「如何閱讀繳納通知」之網站訊息，本分署已於新版的傳繳通知右上方加印「如您不知如何閱讀本通知，歡迎至本分署網站 <http://www.tyy.moj.gov.tw> 點閱『如何閱讀繳納通知』專區」之提示，以提供民眾書面、網站有效連結的整套服務。

2. 優質服務

- (1) 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：
 - (1.1) 線上服務項目建置於本分署網站，並透過電子跑馬燈、為民服務問卷調查等提升民眾的認知及回應。
 - (1.2) 對於攸關民眾之各項施政措施，透過本分署各項政策行銷及業務宣導等活動，以提升民眾的認知。
 - (1.3) 相關電子(如桃園新聞網、本分署網站及電子看板等)、平面媒體及製作文宣等資料(如本分署傳繳信封及宣導海報等)宣導相關訊息，並公布予社會大眾週知，有效擴展本分署網路申辦

業務量能及提高線上申辦的使用率。

- (2) 為落實本分署「關懷弱勢除民怨」之施政目標，有效提升本分署之關懷效能，及更有效擴展公私部門弱勢關懷之橫向聯繫，已與桃園市政府社會局、桃園市政府勞動人力資源局及家扶基金會桃園家庭扶助中心建立個案轉介制度並設立專責聯絡窗口，遇有亟需尋求轉介社會救助及協助就業之個案，均直接於本分署案管系統下載「個案轉介單」並填寫表單相關資料後，傳真至該機關轉介處理，期能提供更多元之協助予弱勢義務人。

另主動提供本分署印製之關懷宣導摺頁放置於一樓服務台、各移送機關之駐點機關及各執行樓層，提供有需求之民眾參考使用。在案件傳繳通知(稅、罰等案件一般性傳繳通知單)上印有關懷字句(若有就業或社會救助之需求，可前來本分署洽談)，使弱勢義務人能感受本分署的關懷。同時亦置放桃園市政府勞動局印製之就業快報於一樓服務櫃台，供有就業需求之民眾參閱。

本分署辦理「關懷弱勢除民怨」轉介件數：108年1至12月計53件，轉介成果表如后：

件數	轉介 社會局	轉介 就業服務處	轉介 家扶中心	愛心社捐款	關懷訪視	合計
	19 件	26 件	6 件	1 件	1 件	53 件

三、服務量能

(一)內部作業簡化

1. 電子表單簡化執行及管理情形：

- (1) 有關電子執行命令及執行憑證無紙化作業部分：

為貫徹法務部推動公文電子化、效益普及化之施政重點，達到E化政府目標，本分署核發之行政執行命令，改為經由電子交換系統發送金融機構，自101年2月29日起本分署正式上線，目前已有臺銀、土銀、合庫等374家金融機構加入，另行政執行命令電子公文之「副本」，也自101年7月1日起以電子公文交換方式送達移送機關(單位)收受，本分署1~12執行命令電子交換件數已達至17萬1,937件，成效良好。核發之執行憑證改為經電子交換系統發送移送機關，健保案件電子債證已於97年上線，各種地方稅案件亦自101年6月1日起全面實施，截至目前為止計有勞保、國稅、交裁處、監理等各機關陸續加入，預估每年可節省大量郵資，減輕義務人負擔，達到減紙、減碳、減少人力、成本之效果。

- (2) 本分署健保移送案件無紙化作業已行之有年，101年執行署指定本分署為勞保移送案件無紙化作業之試辦機關，該作業也順利於102

年 9 月 1 日正式上線。另公文線上簽核、差勤表單及領物表單，皆由紙本轉化為電子表單；案管系統於分案後翌日，亦自動回饋分案結果至移送機關業務承辦單位之電子信箱，移送機關透過回饋檔案，匯入移送案件之執行案號及承辦股別，大幅節省紙本公文往返及郵資支出之浪費。

(3) 本分署於網站建置響應式網頁後，由於該網頁內容活潑且具親和性，到訪本分署網站人數顯著增加，本年 1~12 月份民眾到訪本分署網站計有 2 萬 8,305 人次。

2. 服務台放置有本分署之為民服務工作手冊、白皮書等業務簡介及洽公資訊，另拍賣投標書結合委任狀，簡化申請作業流程、減紙並節省應買人填寫書表之時間，均免費提供洽公民眾自行取用。一般性案件可於本分署一樓服務台及移案機關櫃台做簡易之諮詢及開單繳費處理。

3. 員工加班費申請單，改採以科室為單位合併申請，由人事室統一製表，減少個人填表申請之紙張消耗，並簡化公文會辦等相關流程，以提昇行政作業效率。

(二) 服務精進機制

為拉近與民眾的距離，於本分署網頁增設「如何閱讀繳納通知」，讓民眾能正確閱讀繳納通知書每個資料欄位的確實意涵，採以 Flash 互動方式呈現，提升本分署網頁之整體活潑性及親和力。

四、服務評價

(一) 服務滿意度情形

1. 服務滿意度檢討分析及改善情形：

(1) 每月政風訪查工作意見調查表完成後，立即辦理服務滿意度檢討分析，對於各項服務有「不滿意(含非常不滿意)」或「對本分署有其他意見」者，電詢原因並告知改善對策，如涉及執行人員執行態度時，均列入執行態度考核加減分項目之參考。

(2) 每年由政風室定期辦理問卷調查服務滿意度趨勢分析，以了解洽公民眾對於本分署各項服務滿意度之趨勢，並據以檢討改進各項為民服務措施。

(3) 每月實施執行態度考核評比，並將持續宣導同仁注意電話禮貌。

2. 機關服務滿意度(問卷狀況)：

(1) 配合執行署為民服務業務考核，本分署政風室製作「政風業務訪查問卷調查表」，分就以下面向，探討民眾滿意度情形：現場接待人員之服務態度、洽辦業務項目及所花費時間、洽公環境、服務措施滿意度、解答諮詢、服務流程與處理效率及整體廉政形象等滿意度。

(2) 每季均彙整統計並分析調查結果，據以檢討及評估可行性改善

措施，進而瞭解執行情形有無弊端，對於建議事項適時由相關單位處理，以作為爾後政策執行及改進之參考，以提升本分署之為民服務品質。

- (3) 本年 1~12 月份對到案義務人訪查(承辦業務員服務態度)300 人/份，未有異常情事，且受訪者中表示滿意以上者達 282 人 (97.33%)。
3. 為提昇服務品質，每個月不定期抽測第一線服務人員電話禮貌一次，原則每 3 股抽測 1 股，每月合計抽測 6 股，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，以確實提昇為民服務品質。本分署 1~12 月份合計抽測 72 人次，平均分數為 90~92 分。
4. 本分署執行態度考核辦理情形：
為使執行人員於辦理執行工作、與義務人接洽業務時，堅守操守、恪遵法令、態度親切、言詞誠懇，俾提高本分署之整體服務效能，以貫徹「親切」之核心價值，遂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辦理執行態度考核，考核內容包括問卷訪查、電話禮貌、民眾抱怨及主管考評等 4 項，並參酌執行人員平日為民服務之表現作為加減分之依據，每月定期陳報辦理執行態度考核測試結果，並公布於布告欄，藉此提升本分署之整體服務效能及專業形象。
5. 持續於內部會議要求執行同仁，妥善運用執行措施，協助義務人履行義務，並宣導及要求全體同仁持續提升電話禮貌、執行態度及各項為民服務品質。

(二)意見回應處理情形

1、民眾意見、抱怨及新聞輿情的回應機制：

- (1) 本分署各單位受理民眾之意見或抱怨，如為書面(包括電子郵件、傳真)直接送交秘書室總收文，視案件類型分成執行案件案文或陳情案件收文；如為到分署以言詞提出意見者，若承辦人員無法現場協助處理，即洽請政風人員協調；如以電話提出意見者，由接聽人員轉給承辦人員協助處理。
- (2) 上級機關函轉之陳情案件，以人民陳情案件收文列管，再視案件內容移請各科室就其陳情事項進行了解及處理，全案處理結果經陳報分署長後，將處理情形以書面回覆陳情人。
- (3) 設有專人收集各類媒體資訊，主動蒐集與本機關相關的新聞輿情。若有本分署相關之負面報導，即於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。
- (4) 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。

- (5) 依本分署政風室 1~12 月份訪查問卷研析，承辦人有無涉及違法或貪污滿意度（刁難或暗示情事、以分署名義詐取財物）問卷調查有效問卷合計 300 人/份，調查結果：洽公服務民眾對承辦人無刁難或暗示情事、無以分署名義詐取財物者佔 300 人，有刁難或暗示情事、有以分署名義詐取財物者 0 人，合計無刁難或暗示情事者佔全體受測比例為 100%，本分署亦依據調查分析檢討之結果，作為爾後改進措施之參考。

2、民眾意見、抱怨及新聞輿情的案件數及其處理情形：

- (1) 民眾意見、抱怨及新聞輿情案件數：

(1.1) 民眾意見、抱怨（含民意信箱）：本年 1~12 月份總計 32 件。

(1.1.1) 行政興革建議： 0 件。

(1.1.2) 行政法令查詢： 1 件。

(1.1.3) 行政違失舉發： 0 件。

(1.1.4) 行政權益維護： 31 件。

(1.2) 新聞輿情：本年 1~12 月份 73 件。

- (2) 陳情案件處理情形：自 108 年 9 月 25 日起陳情案件由秘書室負責總收文，並單獨分類以「陳情案件」公文性質登錄公文管理系統，將陳情資料分文予秘書室承辦人員，轉請權責單位會辦處理，同時由研考人員登錄「陳情案件追蹤列管表」列管追蹤，依公文處理程序辦理稽催等相關事項。各單位受理之陳情案件，如為書面（包括電子郵件、傳真）陳情案件，直接送交秘書室總收文；如為到分署以言詞陳情者，由政風室派員將陳情事項製作筆錄，並請陳情人簽名或蓋章，再送交秘書室總收文依程序辦理；如以電話陳情者，由秘書室將陳情人姓名、電話、地址及陳訴內容詳予記錄，並依前項程序辦理。

- (3) 負面新聞報導處理情形：1~12 月份尚無此類案件。

- (4) 依本分署政風室 1~12 月份訪查問卷研析，洽公服務民眾對機關廉政形象滿意度問卷調查有效問卷合計 300 人/份，調查結果：洽公服務民眾對對機關廉政形象滿意者佔 288 人(96%)，可接受者 10 人(3.34%)，無意見 1 人(0.33%)，不滿意者 1 人(0.33%)，本分署亦依據調查分析檢討之結果，作為爾後改進措施之參考。