

## 一、前言：

本處奉 行政院 89 年 2 月 3 日台 89 法字第 03512 號函於 90 年 1 月 1 日成立，地址為桃園縣桃園市中正路 1195 號，辦理桃園地區公法上金錢給付義務之強制執行事項，本處原為第二類行政執行處因執行績效突出，率先於 92 年 1 月 21 日奉行政院院台法字第 0920081285 號函核定調升為第一類行政執行處，主要任務係依行政執行法、強制執行法等暨相關行政規則辦理公法上金錢給付義務之行政執行案件。在政府全面推動人力及服務再造等政府再造目標中，**全面提升服務品質**係重要工作之一。因此本處以清廉、效率、親切為標竿，導入企業化經營理念於行政管理體系中，顧客服務為導向，民意為尊以建立服務性政府，並將為民服務具體行動化，創造人民高滿意度，提升機關高服務品質之親民形象。

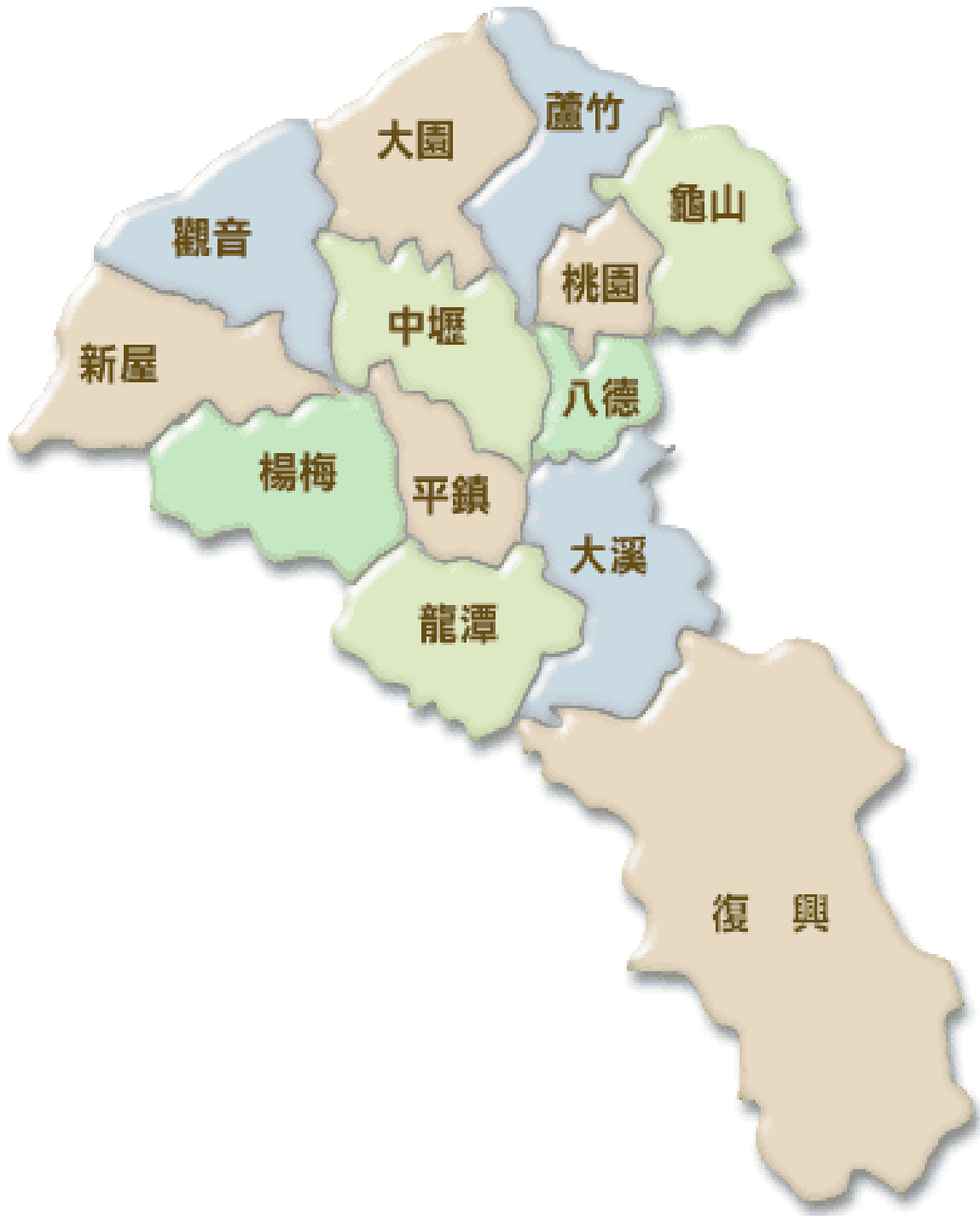
本處推行為民服務工作係以行政院全面提升服務品質方案暨法務部行政執行署暨所屬行政執行處強化為民服務實施計畫等為藍圖，建立有效率之全面性服務制度。

## 二、機關簡介：

### （一）服務轄區

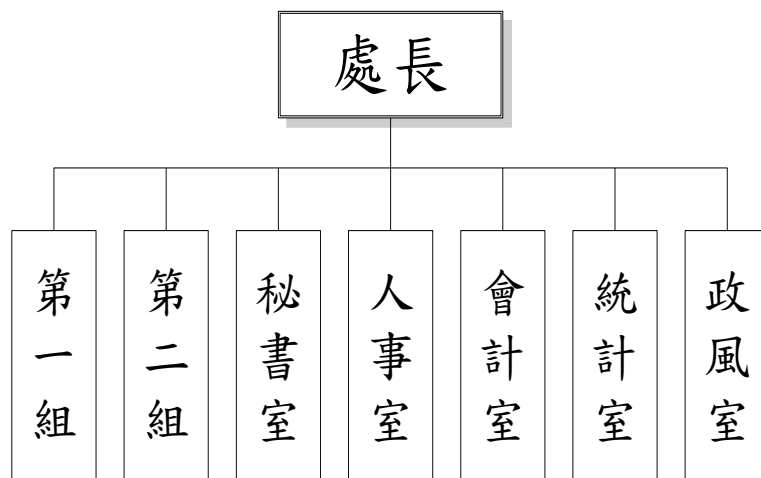
本處管轄區域範疇涵蓋桃園縣全區計有四個縣轄市、2 個鎮、7 個鄉，面積計有 1,220 餘平方公里，人口數約 188 萬餘人，有桃園市、中壢市、平鎮市、八德市、大溪鎮、楊梅鎮、龍潭鄉、龜山鄉、蘆竹鄉、大園鄉、觀音鄉、新屋鄉及復興鄉等 13 鄉市鎮。轄區法院為台灣桃園地方法院。

北



## (二) 組織圖

本處現行編制員額計有處長 1 人；行政執行官 4 人；秘書、專員、人事室主任、人事室組員、會計室主任、會計室組員、統計室主任、統計室組員、政風室主任、政風室辦事員、秘書室組員、辦事員、書記各 1 人；執行書記官 26 人、執行員各 14 人；駕駛、技工及工友各 1 人，總計 58 人。



## (三) 服務時間

本處採彈性上下班：

彈性上下班時間：全日上班，8：00～8：30 上班，17：00～17：30 下班。

中午休息時間：12：30～13：30，不具彈性。

核心上班時間：8：30～12：00；13：30～17：00。

國庫代收處繳款時間：9：00～12：00 及 13：30～16：30。

## (四) 機關通訊

總機：(03) 3579573 (代表號)

地址：桃園市中正路 1195 號

### 三、執行案件處理原則：

遵守依法行政，伸張公權力、確保國家公法上金錢債權之實現、增加政府財政收入，惟攸關人民財產權益，應本著為民服務精神及下列原則，審慎執行：

- (一) 慎重處理原則：為民服務案件，不問大小，均等同重視，慎重處理，以主動積極精神，提供民眾便捷服務，以同理心儘量為當事人著想，使其困難能得到圓滿解決。
- (二) 專業處理原則：嚴格要求承辦人精研有關制度、法規，務使運用圓熟，能立即解決當事人所提問題，迅速服務，以使當事人能於最短時間內獲得正確而滿意之解答。
- (三) 敬業精神原則：除要求承辦人必須具有專業知識外，並須以熱忱、服務、不推諉之心態處理案件。
- (四) 雙向溝通原則：以懇切、和藹之態度，處理為民服務之工作。嚴守法令規定，對當事人之合法要求，儘量協助解決，並對當事人不合法之要求，亦予以委婉說明拒絕之。
- (五) 採同理心原則：體認當事人之心情，對其之詢問及陳述，均耐心詳加說明，儘量聽取當事人訴說內心不平，遇有誤解法令者，更須委婉解釋。

### 四、便民服務措施：

#### (一) 便捷行政程序：

##### 1、推動全功能櫃檯

於一樓入口處設置中央健康保險局、國稅局、稅捐稽徵處、勞工保險局等各主要移案機關及代收處等單位窗口，並結合本處服務人員成立為民服務中心，以便利民眾之洽詢、補單繳款及縮短等候時間，適時主動協助引導民眾並告知及解答各項問題。

##### 2、落實為民服務，各樓層組室均設置傳真機，民眾得利用傳真設備提

供相關資料，減少往返奔走之苦。

(二) 提供明亮、整潔之洽公環境。

- 1、重視清潔之管理，適時打掃辦公廳舍之內外環境。
- 2、各樓層放置盆栽由同仁認養維護，有效綠化辦公場所。
- 3、辦公樓層配備消防設備，定期檢修以維護辦公環境之安全。

(三) 服務措施：

- 1、一樓辦公廳舍設置電動字幕看板，隨時提供相關訊息。
- 2、設置適當之服務櫃檯、民眾書寫桌椅等，方便民眾詢問及書寫相關文件。
- 3、設置民眾等候區，提供書報雜誌以供閱覽及飲水等設備；設置民眾書寫區，提供相關書表、老花眼鏡及文具等。
- 4、設置無障礙空間設施，並放置輪椅、愛心服務鈴等，方便行動不便之民眾洽公。
- 5、明顯之服務標示及員工職名牌，以利民眾洽詢。

(1) 大門標示繳款時間，各樓層入口處放置各樓層組室配置圖，明確指引民眾洽公地點。

(2) 製作「為民服務流工作流程圖」及「聲明異議處理流程簡表」及「行政執行事件核准分期繳納執行金額實施要點」等大型標示牌，供民眾了解。

(3) 要求同仁佩帶服務證，方便民眾洽公。

6、設置公用電話，提供民眾利用。

7、函請桃園縣政府於機關門前規劃機車停車格，方便洽公民眾停放。

(三) 重視民情輿論，主動溝通協調：

1、設置民眾意見箱，主動蒐集媒體意見及民眾意見建言，以改進服務

缺失。

## 2、妥速處理民眾陳情案件。

### (四) 推動服務禮貌運動：

遵照「法務部暨所屬各機關推行電話禮貌實施要點」相關規定，不定期抽測同仁之服務態度及電話禮節，以強化同仁電話禮貌之觀念並適時提醒。

### (五) 建立為民服務工作考核機制，提升為民服務品質：

訂定機關為民服務工作自行考核計畫，成立為民服務考核委員會，定期稽核為民服務品質，灌輸服務理念，導入服務型政府概念，促使同仁共同參與為民服務。

### (六) 隨時更新機關網頁內容，將各項重要訊息或服務張貼於電子公布欄，

加強政令宣導及便利民眾經由網站查詢使用相關資源。

## 五、機關位置圖及交通路線：

- 循中山高自南崁交流道至本處約 3 公里；循南桃園交流道入市區距本處約 3.9 公里。
- 公車路線：桃園市中華路統領百貨前搭桃園客運 15、17 路公車(至本處約 4 公里)



## 六、未來努力之方向：

(一) 延伸為民服務，再造更便利、舒適、安全之洽公環境，提高民眾滿意度

(二) 加強服務措施：

1、避免電話多次轉接，提高電話服務之效能。

2、持續加強同仁在職訓練，給予民眾專業、有效率之形象。

3、加強與各移案機關之溝通聯繫，以有效達成執行任務並適當維護民眾權益。

4、推動機關提升為民服務品質之研發創新，以應時代之潮流變遷。

5、妥善運用民間力量，協助辦理各相關工作。

(三) 為民服務是長久之工作，如何維持及如何確實做好全面提升服務品質，是本處繼續努力之目標，並落實政府為民服務之願景。

# 全面提升服務品質方案

## 全面提升服務品質方案修正說明

「全面提升服務品質方案」，係 85 年時，本院研考會為突破各機關為民服務觀念及作法，經整合相關為民服務工作，引進「全面品質管理」理念及手法，研擬提升為民服務品質之實施策略、要項及步驟，於 85 年 12 月 5 日提報行政院第 2506 次會議通過後，自 86 年 1 月 1 日起函頒實施。茲以 87 年 1 月 2 日本院第 2560 次會議通過函頒實施「政府再造綱領」，成立「組織再造」、「人力及服務再造」、「法制再造」3 工作組，並提出現階段政府服務應「引進企業管理技術，建立以顧客及績效為導向之政府服務管理制度」，爰將本方案列入「人力及服務再造推動計畫」工作項目之一，除延續原方案「民意導向」、「全面品質管理」精神及作法，繼續推動各機關落實提升服務品質外，為展現政府為民服務工作，精益求精，不斷革新改進的誠意，本院研考會復進一步依現階段民意需求及社會輿情，更新修正本方案推動內容。本次修正重點如下：

精簡架構及內容：原方案中共計 8 部分，其中「服務要求」、「實施策略」、「配合作法」等部分，已完成階段性提示任務，均予以省略；修正後方案共計五部分，以「實施要項」、「實施步驟」、「績效評估」為重點。

更新整合實施要項：原方案共計五大實施要項 20 子項，經依據現階段民意需求，並預應未來民意趨勢，將原方各實施要項重新予以增刪整合，並作文字修正後，共計五大實施要項 21 子項。明確規範實施步驟：本方案實施對象包括主管機關及執行機關 2 層級；修正後方案，予以更明確釐清，前者負推動及監督考評責任，後者負實執行責任。

落實服務績效評估：原方案為策勵各機關落實提升為民服務品質，各該服務績效，得向本院申請評審及獎勵；修後方案除加強此一作法外，為惕勵各機關隨時維持服務品質，特責成各主管機關應加強對所屬機關平時服務品質之測試及查核，隨時指正改進，並作為年度績效之評審依據。



本修正後方案自 88 年度起實施，期各機關帶動全體公務人員，上下參與，勇於創新，以民意為依歸，持續不斷提升服務品質，以達成建立創新、彈性、有應變力政府的總體目標。

## 全面提升服務品質方案

### 壹、依據：

民國 87 年 1 月 14 日行政院台 87 研綜字第 00173 號函頒「政府再造綱領」。

民國 87 年 6 月 24 日行政院台 87 研綜字第 02423 號函頒「政府再造推動計畫」。

### 貳、總體目標：

引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質。

### 參、實施對象：

本方案以各部、會、局、署、院、直轄市、縣(市)政府（以下簡稱各主管機關）所轄為民服務業務之各承辦機（單位）為執行機關，除本方案所列業務範圍及執行機關外，各主管機關得依實際情形自行增列。

### 肆、實施要項

#### 一、檢討服務領域，研採企業作法

蒐集輿情、民意，檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工，針對民眾需求，規劃調整為民服務工作範圍。

鼓勵研究創新，針對與民眾關係密切事項，及提升服務品質有關專題，委託專家學者或自行研究，突破現狀，持續改進服務品質。

選派機關人員參訪研習企業改造實務經驗，引進企業經營理念與作法；並蒐集服務品質優質作法建立資料檔案，提供同仁觀摩學習。

辦理全面品質管理、提升作業知能等相關研討會，擷取現代化管理知能，建立提升服務品質共識。

#### 二、便捷行政程序，縮短等候時間

針對申辦案件或內部行政工作，徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表及附繳書證等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範，或依業務性質選擇適宜項目，推動 ISO 9000 系列驗證制度設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，加強櫃台人員熟稔各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間彙整為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂工作手冊，並定期更新內容，提供員工據以作業。

建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程；公開透明作業程序，藉由外部監督評鑑，共同提升服務效率及品質

### **三、塑造親切環境，樹立服務形象**

充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線停車空間及宣導資料等，並綠化美化服務環境。選派適當人員擔任第一線服務工作，樹立機關良好形象；推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務。

規劃開放機關公用設施，提供民眾休閒、公益活動使用。

定期及不定期辦理服務品質、服務態度考核及測試，針對缺失，切實檢討改進；訂定服務禮儀獎懲辦法，惕勵員工恆維服務品質。

### **四、重視民情輿情，主動溝通協調**

邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研訂，博採周諮，以利推動。

善用傳播媒體及各種公聽會、說明會，宣導政府各項施政措施及執行成效，周知社會大眾。

定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；隨時瞭解民眾日常事故疾苦，即時表達關切慰問，給予適當協助。

選擇重點服務措施，承諾預期達成的服務標準及革新作法，編訂「為民服務白皮書」，向社會大眾公布；或彙整為民服務有關服務措施、服務資訊等，編印「為民服務手冊」，分送民眾。

廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、儘速處理。

## 五、結合民間資源，協助公共服務

鼓勵民間團體、退休人員或一般民眾等為志工，協助諮詢及公益服務工作擴大民間參與公共服務事務，委託民間社團、企業、專業團體，協助提供專業性服務措施。

結合民間力量，處理突發意外事件，並加強平日連繫互動及常識宣導，建立應變機制。

善用企業、團體服務據點，協助提供政府服務事項；聯合企業、團體辦理各項公益活動，擴散政府服務訊息及功能。

## 伍、實施步驟

每年度各主管機關依據本方案研訂實施計畫，並推動所屬執行機關（單位）依據各該實施計畫，分別訂定執行計畫切實執行。

各主管機關實施計畫，得就所轄各類為民服務業務，分類研訂後整合彙編，並於每年1月15日前函送行政院研考會2份；各主管機關得就已訂定之為民服務相關計畫，整合彙編後提送。

實施計畫或執行計畫內容，參考本方案實施要項所列5大工作項目21子項，以當年度擬推動重點或擬推動的階段性工作，研訂計畫；計畫內容，得以列表方式，對照說明各該實施要項之推動作法、完成期限、承辦機關（單位）、預期效益等。實施計畫為指導性、原則性推動內容；執行計畫為實務性、方法性執行內容。

研訂實施計畫或執行計畫，應邀集主管為民服務業務相關人員參與；並先行蒐集各項民意調查結果、輿情反應、民眾陳情頻繁事項等資料；或邀請學者、專家、民間團體等座談研討，廣納各方意見，傾聽民眾心聲，瞭解民眾期望及需求。研訂實施計畫或執行計畫，應檢討與為民服務有關的制

度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，提出每年度預定進行的重點工作。

## 陸、績效評估

各主管機關應針對所屬機關執行本方案成果，每年度自行規劃辦理評審及獎懲，並得遴選提升服務品質績效優良機關，向本院申請評審及獎勵。評審及獎勵辦法由行政院研考會另訂之。

各主管機關於每年3月31日前彙總所屬機關上年度執行本方案成果，提出「提升服務品質績效總報告」2份，函送行政院研考會，內容包括所屬機關整體之執行績效、檢討及辦理評審情形。

各主管機關對所屬執行機關之為民服務品質，應加強辦理平時測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。

行政院研考會得視實際需要，不定期查訪各機關服務品質；或針對特定服務事項進行民意調查；或會同主管機關，至各執行機關實地瞭解本方案推動及執行情形。

行政院研考會每年度就獲獎績優機關中，選定機關辦理成果發表或示範觀摩會，推介其提升服務品質之優質作法。

本方案為因應階段性施政需求，如有調整事宜，隨時協調各機關辦理。

## 法務部行政執行署暨所屬行政執行處強化為民服務實施計畫

壹、依據：「行政院全面提升服務品質方案」及「法務部為民服務白皮書」。

貳、目的：以清廉、效率、親切為標竿，秉持企業化經營之理念，以民為尊，提供高效率服務品質，創造顧客高滿意度，提升政府形象。

### 參、服務原則：

- 一、慎重處理原則：為民服務案件不論大小，均同等重視，慎重處理，以主動極精神，儘量為當事人設想，使其困難能得到圓滿解決。
- 二、專業處理原則：嚴格要求承辦人熟研有關制度、法規，務使運用圓熟，能立即回答當事人所提問題，迅速服務，使當事人能於最短時間內獲得正確、滿意之解答。
- 三、雙向溝通原則：以懇切、和藹之態度，處理為民服務工作。嚴守法令規定，對當事人合法要求，儘量協助解決，對當事人不合法要求，亦予以委婉明。
- 四、採同理心原則：體認當事人心情，對當事人之詢問及陳述，均耐心詳加說明，儘量聽取當事人訴說內心不平，遇有誤解法令者，更須委婉解釋。

### 肆、服務方向：

- 一、訂定便捷之為民服務工作流程。
- 二、訂定明確之民眾抱怨處理流程。
- 三、訂定迅速之民眾陳情請願處理流程。

### 伍、服務內容：

- 一、迅速處理人民陳情、聲請案件。
- 二、提供各項便民服務設施。
- 三、運用志工，協助民眾辦理各項手續。
- 四、遴派適當人員擔任第一線服務工作，樹立機關良好形象。

五、推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、引導服務。

六、推動法律知識宣導，提高民眾守法精神。

七、設置民眾意見箱、意見調查表、電子化民意信箱，瞭解民意並廣納各界  
建言。

陸、本實施計畫奉 署長核定後實施，修正時亦同。

# 法務部行政執行署桃園行政執行處

## 95 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：法務部 95 年度提升服務品質實施計畫。

貳、目標：強調「三米微笑」原則，朝「高效率、好品質」的目標繼續努力，以強化服務品質，提昇法務工作親民形象與公信力。

參、計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完成期限	主 (協) 辦 組 室	預 期 效 益
一、檢討服務領域，研採企業作法	<p>1. 派員參訪、觀摩企業作法，參加政府機關舉辦之品質管理研習會，汲取服務新知，以增廣同仁智能，開創新的服務內容。</p> <p>2. 針對與民眾關係密切之事項，就如何提升服務品質不斷研究創新，突破現狀，持續改進服務品質。</p> <p>3. 辦理機關內全面品質管理、提昇作業知能等相關研討會、座談會或教育訓練，提昇服務品質。</p> <p>4. 透過問卷等方式蒐集輿情、民情，時刻檢討為民服務工作實踐情形。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>95 年 9 月</p> <p>經常辦理</p>	<p>相關組室</p> <p>相關組室</p> <p>秘書室 人事室</p> <p>相關組室</p>	<p>參加為民服務成果發表會，從中汲取與作法，以提昇為民服務品質。</p> <p>邀請專家學者提供專業領域相關建議，提升本處柔性、親民服務品質。</p> <p>透過教育研習等訓練方式，使為民服務理念融入並深植同仁平日工作範疇。</p>
二、便	<p>1. 針對申辦案件或內部行政工作，澈底簡化作業流程、辦理時限、申請書表及附繳書證等，訂定明確作業程序，並提供相關書面資料供民眾取閱及參考。</p> <p>2. 加強提供網路申辦、查詢服務。</p> <p>3. 檢討設置多功能服務櫃台，強化機關內部橫向連繫，加強熟悉各項知能，以縮短民眾等候時間，達到全程服務之需求</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>相關組室</p> <p>相關組室</p> <p>相關組室</p>	<p>使各項為民服務作業流程標準化、透明化；並藉由書面資料之提供，使民眾就相關事項能進一步查詢、知悉，保障其權益。</p> <p>提升服務品質增加服務之範圍</p>

	<p>4. 持續檢討現行為民服務工作手冊相關服務範圍，編訂或修正作業手冊，提供同仁據以參考辦理。</p> <p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業程序。</p>	經常辦理	秘書室	
		經常辦理	秘書室	
三、塑造親切環境、樹立服務形象	<p>1. 不斷充實並更新維護各項服務設備及措施，綠化、美化辦公環境。</p> <p>2. 規劃開放機關公共空間，提供民眾休閒、公益活動使用。</p> <p>3. 維護機關環境整潔及辦公處所之明亮度外，並加強檢討服務櫃檯之高度及洽公桌椅之舒適感；定期清洗檢測並維護空調、飲水及其他設備之安全等。</p> <p>4. 選派適當人員擔任第一線服務工作，樹立機關良好形象，主動協助民眾申辦、導引服務。</p> <p>5. 定期及不定期辦理服務品質、電話禮貌態度考核及執行電話禮貌，並不定期抽測同仁之服務態度及電話禮節測試：</p> <p>(1) 依「法務部暨所屬各機關推行電話禮貌實施要點」</p> <p>(2) 隨時利用同仁集會、研習等場合，加強員工服務禮貌之觀念技巧並適時提醒。</p>	經常辦理	秘書室	設置藝文走廊，佈置美術、書法等藝術作品，讓義務人到處繳款饗宴
		經常辦理	秘書室	透過定期檢核及維護，努力且不間斷的提升服務品質
		經常辦理	相關組室	
		按月辦理	相關組室	本處除行政執行署的電話抽測外，每月均自行抽測執行同仁之電話禮節作為執行態度考核之參考
				藉由時刻之提醒，將為民服務理念貫徹於日常生活中。
四、重視民情輿論，主動溝通協調	<p>1. 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言：</p> <p>(1) 主動蒐集媒體及民眾反應意見：專人剪報、適時蒐集資料。</p> <p>(2) 設置民眾意見箱：於服務台放置民意調查表；設置電子信箱、首長信箱及廉政信箱等，以獲得民眾意見及建言。</p> <p>(3) 調查民眾意見之滿意度：實施民意服務調查，檢討改進服務缺失。</p>	經常辦理	相關組室	瞭解輿情，以改進服務缺失。
		經常辦理	相關組室	
		經常辦理	相關組室	透過平日之問卷調查，並定期分析調查結果，作為改進之參考。



	<p>2.施政宣導：藉由民眾佈告欄及機關網頁，適時宣導政令及服務理念。</p> <p>3.重視民眾興革建議及陳情案件，儘速處理。</p> <p>4.加強機關雙語、無障礙網頁之設置及資訊措施：隨時更新機關網頁內容，將各項重要即時訊息或服務項目張貼於電子公布欄，民眾得經由網站查詢並使用相關訊息及資源。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>相關組室</p> <p>相關組室</p> <p>相關組室</p>	<p>審慎處理人民陳情案件，解決民眾問題，增進對機關之信賴感。</p>
<p>五、結合民間資源、協助公共服務</p>	<p>1. 召募有服務熱忱之退休人士或一般民眾為志工，協助諮詢及公益活動。</p> <p>2. 委託辦理公共服務：</p> <p>(1) 辦公廳舍內外之環境清潔。</p> <p>(2) 辦理資訊服務工作。</p> <p>(3) 車輛租賃勞務駕駛。</p> <p>(4) 機關保全。</p> <p>(5) 機關公共設備之維護保養。</p> <p>3. 妥善運用替代役人力協助為民服務工作。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>相關組室</p> <p>相關組室</p>	<p>本處已成立志工團隊，並予以基礎訓練，現已投入為民服務行列。</p> <p>妥善運用替代役人力，實施社會服務如鄰里街道清掃等方式，達到敦親睦鄰之成效。</p>

#### 肆、執行步驟：

- (一) 本計畫之整體規劃、協調聯繫事項由秘書室辦理。
- (二) 各工作項目分別由各承辦組室辦理。
- (三) 隨時檢討執行情形，並提出執行成果及改進建議。

#### 伍、管制作為：

- (一) 相關組室定期提報執行成果。
- (二) 陳情案件、民意反映，責由各組室按月填報本處「處理人民陳訴案件收結及進行情形」，送交秘書室彙整。

陸、本執行計畫未盡事項得簽奉 處長核可修正、補充之。

# 法務部行政執行署桃園行政執行處處處理人民陳情案件執行要點

## 壹、依據：

- 一、89年5月25日行政院台89研展字第02999號函修正之「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」。
- 二、「行政程序法」第170條第1項規定。
- 三、行政執行署90年8月2日行執政字第002162號函頒「法務部行政執行署暨所屬行政執行處處處理民眾陳情請願注意事項」。

## 貳、目的：

為保障民眾權益，加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本執行要點。

## 參、範圍：

本執行要點所稱人民陳情案件，係指人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面（包括電子郵件及傳真等）或言詞向本處提出之具體陳情。

## 肆、任務及編組：

為能妥適疏處人民陳情案件，本處特成立「陳情疏處小組」。本小組置召集人1人，由行政執行官擔任，下設委員3人，由秘書、人事室主任、及執行書記官1人擔任，另置幹事2人，分由秘書室專員及執行員1人擔任，其職掌如下：

一、召集人：負責綜理並督導本小組處理相關陳情案件。

二、委員：負責受理疏處陳情案件，依業務權責劃分受理案件如下：

（一）秘書：採購案件、主管之行政興革建議、行政違失之舉發及行政法令之查詢。

（二）人事室主任：人事案件、主管之行政興革建議及行政法令之查詢。

（三）執行書記官：執行案件、主管之行政興革建議及行政法令之查詢。

另為求迅速處理陳情案件，執行書記官受理之案件，

得視案情陳報行政執行官或逕交由承辦股辦理。

三、幹事：負責襄助各委員辦理相關陳情事務。

本小組每 6 個月定期召開會議 1 次，策進檢討本處受理人民陳情案件之處理情形；必要時，得召開臨時會議。

伍、執行要領：

- 一、員工如接獲有人民陳情預警資料時，應立即通報疏處小組召集人及政風人員，召集人應即交由業務主管單位妥適疏處。
- 二、受理人民陳情案件，應填具「受理人民陳情案件登記表」，並立即依規定處理，其處理期限不得超過 30 日，如未能在規定期限內辦結者，應簽陳處長核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。
- 三、答復人民陳情案件，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人。
- 四、人民之陳情應向其他機關為之者，受理人員應告知陳情人，但受理人員認為適當時，應即移送其他機關處理，並通知陳情人。如陳情之事項，依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，受理人員應告知陳情人。
- 五、受理人民陳情案件，如認為陳情之重要內容不明確或有疑義者，應通知陳情人補陳之。
- 六、人民陳情案有下列情形之一者，得不予處理，但仍應予以登記，以利查考
  - (一) 無具體之內容或未具真實姓名或住址者。
  - (二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。
  - (三) 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。
  - (四) 非本處主管之陳情內容，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。
- 七、人民陳情案件有保密之必要者，受理人員應予保密。
- 八、處理人民陳情案件，態度應和善，並專注聆聽陳訴內容，嚴禁有言語或肢體衝突之情事，如陳情人有非理性行為，如言詞辱罵、肢體衝突等，應即

通報保全及政風人員處理，如情節重大，應即通報警察機關派員處理。

九、如發生聚眾之陳情案件時，受理人員應立即陳報召集人及政風人員，並協調陳情群眾派代表開會研商；召集人接獲通報後，應即陳報處長派員接待疏處，政風人員並應即通報警察機關派員支援處理。

十、處理人民重大陳情案件（包括預警資料及處理情形等），受理單位應立即通報政風人員，政風人員除隨時掌握狀況外，並應將相關資料通報行政執行署政風室暨副知法務部政風司。

陸、附則：

一、有關處理陳請案件所需行政支援事項，如會場之安排、茶水、麥克風等事宜，由秘書室負責辦理。

二、執行本要點成效優良者，得予以獎勵；如有違反本要點各項規定者，得視情節輕重予以懲處。

三、本要點如有未盡事宜，得隨時修訂之。

## 法務部及所屬各機關推行電話禮貌實施要點

- 一、目的：為加強本部及所屬各機關電話禮貌，提升電話服務品質，塑造機關良好形象，特訂定本要點。
- 二、實施範圍：本部及所屬各機關全體員工撥接電話及處理電話服務事項，應依本要點辦理。
- 三、撥接態度：
  - (一) 各機關對所屬員工應不定期自行舉辦電話禮貌訓練，使具備應對常識及說話技巧，並培養耐性，改善電話服務態度。
  - (二) 各級承辦人員對經辦業務之答復應明確，並翔實告知發話人，避免因態度冷漠，造成誤解或不良後果。
  - (三) 對民眾電話申辦案件，均須隨接隨辦；不能隨接隨辦者，亦應儘快辦理，並儘量做到一次完成，以免民眾不耐，不斷來電。
  - (四) 語氣應誠懇、謙和，並使用通俗易懂辭句。
  - (五) 電話中不可洩漏公務上之機密事項。
- 四、電話禮貌：
  - (一) 電話鈴響應儘速接聽，先報明服務單位並問好，如你好、早安等問候語。
  - (二) 轉接電話時應注意轉接電話禮貌，多說「好的」、「請稍候」、「對不起」等。
  - (三) 對方請轉接電話，被指定接聽者應於接聽時先報明服務單位或姓名。
  - (四) 電話語氣應儘量簡要、明晰、溫和，切忌語氣粗魯。即使對方不耐煩或生氣時，仍應保持良好風度。
  - (五) 對方所提問題如超越職權範圍或非個人所能解答時，應明確告知其原因或轉請業務熟諳人員答復，不可逕行掛斷電話或以「不知道」搪塞。
  - (六) 說「不」的時候，應先把困難事實告訴對方。
  - (七) 對方撥錯電話時，應婉言告知，請其查明再撥，不可粗言「打錯啦」即

掛斷電話。

(八) 對方擬找之人不在辦公室時，應婉言告知係差假或目前暫時不在，並徵詢需否留話轉告，不可粗率答復「他不在」即掛斷電話。

(九) 接到責難或批評性之電話時，應委婉解說，並向其表示歉意或謝意，不可與發話人發生爭執。

(十) 電話應對應活潑、機智、有效率。

(十一) 接完電話注意接尾語，多說「謝謝」、「不客氣」、「再見」、「如還有不明白的地方，請隨時來電」、「竭誠為你服務」等。

#### 五、總機禮貌：

(一) 各機關總機輪值人員不得擅離崗位，當電話鈴響或亮燈時應迅速接聽，並報明本機關名稱，如「法務部，你好，請問要找那一位」，不可只說「喂」或「喂，總機」。如話務繁忙致有延接，應告知發話人並表示歉。

(二) 對方指明受話對象後要親切招呼「好的，請你等一下」，不可悶聲不響。

(三) 線路正在講話中時，應徵詢對方「講話中，要不要改接他線」。

(四) 線路在講話中亦別無他線可接時，應徵詢對方願否稍等，如願等，應不斷試接，如不願等，應致歉後收線。

(五) 對方洽詢業務，如不瞭解應洽談之對象時，應儘速查明後轉接，並親切招呼「好的，我替你試接○○單位，請稍候」。

#### 六 考核測試：

(一) 本部及所屬各機關研考單位應對本機關或所屬機關同仁，採不定時方式測試電話禮貌，以督促電話禮貌之推行。

(二) 測試項目及評分標準如次：

1 接話速度占 20%，以電話鈴響數為評分標準：

(1) 2 響接聽 20 分。

(2) 3 響接聽 15 分。

(3) 4 響接聽 10 分。

(4) 5 響以上 5 分。

2 電話禮貌占 40%，以自報單位、問候語、結束語與語氣是否謙和、誠懇為評分標準：

(1) 優：自報單位、問候語、結束語，語氣謙和、誠懇者，31 分至 40 分。

(2) 良：自報單位，語氣謙和、誠懇者，21 分至 30 分。

(3) 可：自報單位，語氣尚謙和、誠懇者，11 分至 20 分。

(4) 劣：未自報單位，語氣欠謙和、誠懇者，0 分。

3 答話內容 40%，以對本部及所屬機關業務及相關法令是否嫻熟，解答是否詳盡為評分標準：

(1) 優：對業務嫻熟，解答詳盡，對所提問題能不厭其煩加以說明者，31 分至 40 分。

(2) 良：對業務嫻熟，解答尚詳盡，對所提問題尚可使入滿意者，21 分至 30 分。

(3) 可：對業務尚嫻熟，解答簡要，對所提問題雖不滿意但仍可接受者，11 分至 20 分。

(4) 劣：對業務不嫻熟，答話顯得不耐煩者，0 分。

(三) 每 1 受測者，總分在 85 分以上者評定等第為優，70 分至 84 分者為良，60 分至 69 分者為可，59 分以下者為劣。

(四) 測試時宜於同一時期由同 1 人擔任測試工作，俾能相互比較作公正之評核。

(五) 測試結果應填送「電話禮貌測試紀錄表」，依行政院函頒之「行政院為民服務不定期考核工作計畫」有關「電話禮貌測試」規定，由本部彙整測試結果陳報行政院，並作為推薦參加「行政院服務品質獎」評獎之重要參考依據，本部並得視情況辦理獎懲。

# 法務部行政執行署桃園行政執行處為民服務自行考核表

年 月 日

辦 理 情 形	考 核 結 果	備 註
一、服務場所內外環境	<p>室內環境整潔、光線充足、並有綠色植物盆栽美化環境。</p> <p>室外環境整潔，機車停放位置整齊。</p> <p>盥洗室、飲水設備清潔衛生，並提供紙杯供民眾使用。</p> <p>盥洗室設有置物架、掛鉤及衛生紙。</p> <p>服務場所並無攤販、銷售商品情形。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>
二、服務台（或其他替代措施）之設置運作	<p>依場地或實際需要規劃設置服務台。</p> <p>服務台人員嫻熟各項申請書表代書及諮詢工作。</p> <p>服務台人員主動積極服務、導引民眾。</p> <p>服務場所導引標示明確，動線符合民眾方便性。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>
三、櫃台（窗口）服務標示	<p>各櫃台編號、服務項目標示明確。</p> <p>申辦案件須知、時限、流程標示明確、清晰。</p> <p>各類標示規劃整齊、字體清晰。</p> <p>上下班時間或申辦案件時間標示明確。</p> <p>民眾書寫桌椅文具等齊備，及提供電話、影印機、老花眼鏡。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>
四、提供民眾服務設施	<p>設有民眾休息、等候座椅並提供民眾書報、雜誌、飲水。</p> <p>依場地或實際需要規劃排隊措施。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>
五、服務證（配戴）及櫃台名牌放置	<p>工作人員均配戴識別證。</p> <p>服務台、櫃檯均標示工作人員名牌。</p> <p>工作人員服裝儀容合宜。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>
		<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>



項 目	辦 理 情 形	考 核 結 果	備 註
六、職務代理人標示及運作	<p>各櫃台標示代理人或代理窗口。</p> <p>無人在位櫃台，均標明代理窗口。</p> <p>民眾擁擠櫃台，其他工作人員則即時主動支援。</p>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
七、工作人員服務態度及服務效率	<p>工作人員服務態度和藹、有禮。</p> <p>工作人員答復詢問熱忱、盡責。</p> <p>工作人員受（處）理案件快速有效率。</p>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
八、民眾對服務滿意度調查	<p>訂有民眾對服務滿意度調查計畫，並依計畫執行民意調查。</p> <p>民眾滿意度調查結果定期公布於服務場所使民眾及服務同仁知悉。</p>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
九、政令宣導資料	<p>宣導資料放置位置適中、明顯。</p> <p>宣導資料分類依序置放。</p> <p>宣導資料內容符合時宜及顯示重點。</p> <p>提供閱覽、查詢資料清晰、明確。</p>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
十、電話禮貌測試	<p>接話速度：</p> <p><input type="checkbox"/> 1．電話鈴響在 1 聲應答。</p> <p><input type="checkbox"/> 2．電話鈴響在 2-3 聲應答。</p> <p><input type="checkbox"/> 3．鈴響在 4-5 聲應答。</p> <p><input type="checkbox"/> 4．電話鈴響在 6 聲以上應答。</p> <p><input type="checkbox"/> 5．連打 2 次無接聽。</p> <p><input type="checkbox"/> 6．電話故障。</p>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	

# 法務部行政執行署桃園行政執行處不定期考核電話測試紀錄表

受測人： \_\_\_\_\_

測試人員： \_\_\_\_\_

通話時間：第 1 次：\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分

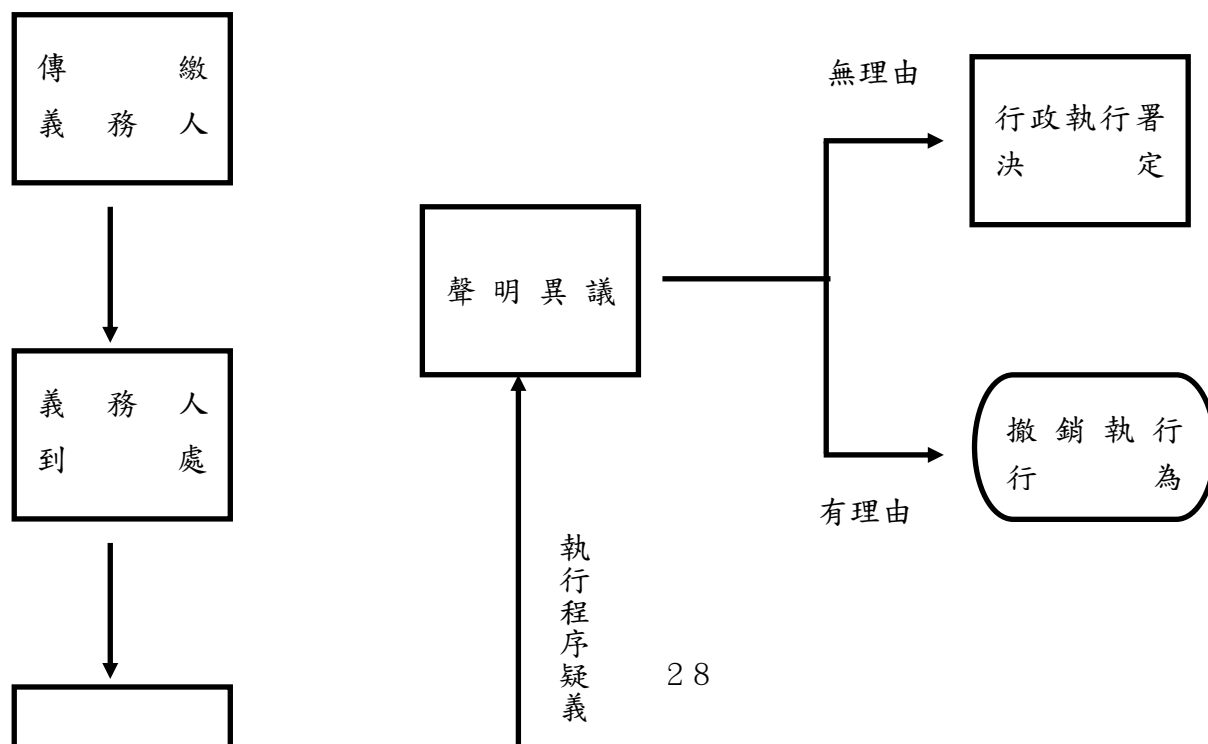
第 2 次：\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分

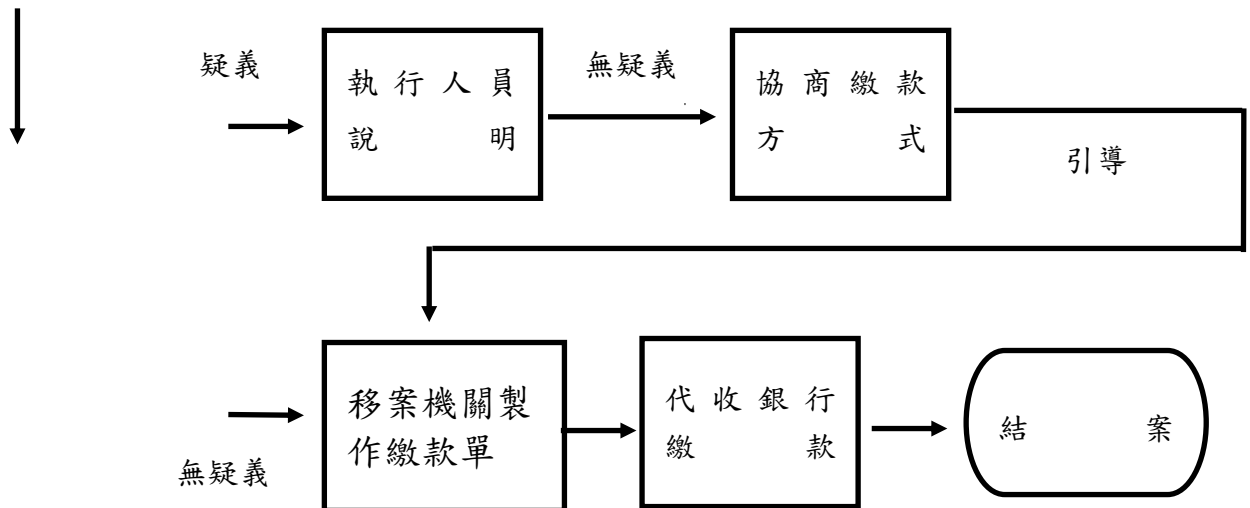
測 試 內 容	測試結果	
	第 1 次分數	第 2 次分數
一、接話速度 ( 0-20 分 ) 1. <input type="checkbox"/> 電話鈴響二聲應答 20 分，每增加一響，即減 5 分。 2. <input type="checkbox"/> 連打 2 次無人接聽 ( 0 分 )	接話速度： _____	接話速度： _____
二、電話禮貌 ( 0-40 分 ) 1. <input type="checkbox"/> 接話時，首先清晰報明單位 ( 5 分 ) 2. <input type="checkbox"/> 接話時，除報明單位外，另報明自己姓名 ( 氏 ) ( 5 分 ) 3. <input type="checkbox"/> 接話時，說「您好」、「早安」等問候語 ( 5 分 ) 4. <input type="checkbox"/> 結束時，有禮貌性用語。( 如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等 ) ( 5 分 ) 5. <input type="checkbox"/> 結束時，讓來電者先掛電話。( 5 分 ) 6. 接話時之態度：( 0-15 分，依實際情形分 ) <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠。( 12-15 分 ) <input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳。( 7-11 分 ) <input type="checkbox"/> 語調急燥、不耐煩。( 3-6 分 ) <input type="checkbox"/> 語調粗暴。( 0 分 )	電話禮貌： 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____	電話禮貌： 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____
<b>一、二、項成績</b>		

<p>三、答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p><b>甲、承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至承辦人接聽</b></p> <p>7. 接話時，解說詳細程度：( 0-25 分，依實際情形分 )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 解說詳盡 ( 能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚 )。( 19-25 分 )</li> <li><input type="checkbox"/> 解說尚可 ( 對相關作業程序及主管法規簡單說明 )。( 13-18 分 )</li> <li><input type="checkbox"/> 解說不清楚 ( 對相關作業程序及主管法規並不了解 )。( 6-12 分 )</li> <li><input type="checkbox"/> 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。( 0 分 )</li> </ul>	7. _____	7. _____
<p><b>乙、非承辦人代接電話</b></p> <p>7. 來電所詢事項非承辦業務，代接電話之答復情形：( 0-25 分，依實際情形分 )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 能先了解來電者洽詢業務內容或問題，給予較詳盡回答。( 23-25 分 )</li> <li><input type="checkbox"/> 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。( 19-22 分 )</li> <li><input type="checkbox"/> 逕為簡單答復。( 15-18 分 )</li> <li><input type="checkbox"/> 無法即時處理，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。( 11-14 )</li> <li><input type="checkbox"/> 能說明承辦人不在之情形 ( 如暫時離開座位、公出、請假等 )，並說「請稍後再撥。」( 7-10 分 )</li> <li><input type="checkbox"/> 逕回答他不在，並說「請稍後再撥。」( 3-6 分 )</li> <li><input type="checkbox"/> 逕回答他不在，無意進一步處理。( 0 分 )</li> </ul>	7. _____	7. _____
<p><b>三、項成績</b></p>		

<p>※其他加分項目 ( 接聽時, 如有以下情形, 則另予加分 ) (0-15 分)</p> <p>1.□接話時, 為便於進一步洽談, 能確認來電者姓氏, 說「請教貴姓?」( 3 分 )</p> <p>2.□接話時, 如須耽誤較長時間, 說「請稍候」等禮貌語, 或請對方先留電話號碼再回電。( 加 3 分 )</p> <p>3.□暫停接話重回線上時, 說「讓您久等了。」( 加 3 分 )</p> <p>4.□轉接電話時, 告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名 ( 氏 )。( 加 3 分 )</p> <p>5.□轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等等候性禮貌用語。( 加 3 分 )</p>	<p>1._____</p> <p>2._____</p> <p>3._____</p> <p>4._____</p> <p>5._____</p>	<p>1._____</p> <p>2._____</p> <p>3._____</p> <p>4._____</p> <p>5._____</p>
<p>其他加分項目成績</p>		
<p>總分</p>		

## 為民服務工作流程圖





## 聲明異議處理流程簡表

