



法務部行政執行署桃園行政執行處

為 民 服 務 白 皮 書

中華民國 99 年 09 月

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。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、增加政府財政收入是任務目標，惟攸關人民財產權益，應本著為民服務精神，審慎執行。故本處以清廉、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，以民為尊，建立服務性的政府，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。

一、服務時間：

本處採彈性上下班：

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

中午休息時間：12 時 30 分～13 時 30 分，不具彈性。

核心上班時間：全日上班，8 時 30 分～12 時及 13 時 30 分～17 時。

服務台便民服務時段：12 時 30 分～13 時 30 分。

二、執行案件處理原則：

- 1 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，以主動積極的精神，提供民眾更加便捷的服務，以同理心儘量為當事人著想，使其困難能得到圓滿的解決。
- 2 專業處理原則：嚴格要求承辦人精研有關制度、法規，務使運用圓熟並能立即解決當事人所提之問題，迅速提供必要性的服務，以使當事人能於最短時間內獲得正確而滿意的解答。
- 3 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。
- 4 雙向溝通原則：以懇切、和藹的態度處理為民服務的工作。嚴守法令規定，對當事人合法的要求，儘量協助解決，而對當事人不合法的要求，亦予以委婉說明並拒絕之。
- 5 採同理心原則：體認當事人的心情，對其之詢問及陳述，均耐心地詳加說明，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。

三、便民實際措施：

(一) 便捷行政程序：

1、推動全功能櫃檯：

於一樓入口處設置各主要移案機關等單位窗口，並結合本處服務人員成立為民服務中心，以便利民眾之洽詢及解答各項問題。

2、各執行樓層、各組室均設置傳真機，民眾得以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：

重視清潔管理，放置盆栽，有效綠化辦公處所；定期檢修各項設備，以維護辦公環境之安全。

(三) 其他服務措施：

- 1、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。
- 2、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。
- 3、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使用。
- 4、明顯之服務標示及員工職名牌，以利民眾洽詢。
 - (1) 大門標示辦公及繳款時間，各樓層入口處放置各樓層配置圖，明確指引民眾洽公地點。
 - (2) 製作「為民服務工作流程圖」、「聲明異議處理流程簡表」及「行政執行案件核准分期繳納執行金額實施要點」等大型標示牌，供民眾觀閱及了解。
 - (3) 要求同仁佩帶服務證，方便民眾洽公。

(四) 重視民情輿論，主動溝通協調：

設置民意信箱，主動蒐集媒體訊息及民意、建言，作為改進服務缺失的參考，並妥速處理民眾陳情案件。

(五) 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，不定期抽測同仁的執行態度及電話禮節，以強化同仁電話禮貌的觀念並適時提醒。

(六) 建立為民服務工件考核機制，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，導入服务型政府概念，促使同仁共同參與為民服務。

(七) 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。

四、未來努力之方向：

(一) 延伸為民服務範疇，再造更便利、舒適、安全之洽公環境，提高民眾的滿意度。

(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、加強與各移案機關的溝通聯繫，以有效達成執行任務並適當維護民眾的權益。
- 4、推動機關提升為民服務品質之研發、創新，以因應時代潮流的變遷。
- 5、妥善運用民間力量，協助辦理各項相關業務。

五、結語：

「為民服務」是長久性的工作，如何維持及確實做好全面提升服務品質，是本處繼續努力的目標，並落實政府為民服務之願景；因此本處重視您的心聲，期盼繼續賜予指導及鼓勵。

地址：桃園市中正路 1195 號
總機：(03) 3579573 (代表號)
傳真：(03) 3579707
電子郵件信箱：tyy@mail.moj.gov.tw
廉政電話：(03) 3586832
廉政傳真：(03) 3586832

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 115、117 路公車(至本處約 4 公里)