

法務部行政執行署桃園行政執行處為民服務不定期考核項目及評分表

考核日期：99 年 4 月 21 日

考核人員：為民服務不定期考核小組

評核構面	考核項目	評分	考核內容 (依實際情形勾選選項)	細項配分	紀錄事項	評分說明
壹、 優質便民 服務 (600 分) 得分：	一、 服務流程 (280 分) 得分：	30	(一) 服務流程便捷性 (180 分)	1~60 分	除部分免做筆錄及繳款之義務人外，一般性案件可於服務台做簡易之諮詢處理，唯案款代收可提供跨機關之服務。 以義務人於本年度 1-3 月份至本處 (非至駐處機關) 繳款為例： (1) 案款代收金額為 49,047,390 元，佔 1-3 月份全部徵起金額 446,485,997 元之 10.98%。 (2) 提供案款代收服務之機關包含有財政部北區國稅局桃園分局暨各稽徵所、桃園縣政府地方稅務局、勞工保險局桃園辦事處等移案機關。	因業務使然，經本處評估業務屬性雖無法全面提供單一窗口全功能服務，但於案款代收服務部分仍可達 10.98% 之比例，因此給予 30 分。(詳附件 1)
			1. 單一窗口服務全功能程度 (60 分)			
		48	2. 申辦案件流程簡化程度 (60 分)	1~60 分	■ 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。	義務人繳款及申訴陳情皆無需檢付任何書證即可辦理；辦理拍賣時，民眾只需攜帶身分證明文件；執行案件除非常有必要外，義務人免繳書證謄本。
			3. 申辦案件書表減量程度 (60 分)		民眾以電子郵件陳情及申訴等案	99 年 1-3 月線上

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
		48	<p>■ 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。</p>	1~60 分	<p>件：99 年 1-3 月共 2 件，較去年同期 0 件增加 2 件。 99 年 1-3 月共有 3 件採購案，電子領標次數為 45 次，較去年同期 3 件採購案領標次數 36 次增加 9 次。 因此申辦案件書表減量成長率為 23.40%。【(2+45) - (0+36) / 47 * 100% = 23.40%】。</p>	<p>服務件數為 47 件較去年同期 36 件增加 11 件，因此申辦案件書表減量成長率為 23.40%。 因此給予 48 分。（詳附件 2、3）</p>
		32	<p>(二) 服務流程透明度 (100 分)</p> <p>1. 案件處理流程查詢公開程度 (60 分)</p> <p>(1) 提供案件承辦資訊種類 (40 分)</p> <p>■ 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>□ 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程。</p> <p>□ 提供承辦單位及電話。</p>	<p>30~40 分</p> <p>20~30 分</p> <p>1~20 分</p>	<p>1、於本處網站 (頁) (http://www.tyy.moj.gov.tw/) 及傳繳通知均提供承辦單位及電話，並且於服務場所及網站 (頁) 公告案件標準處理流程。</p> <p>2. 義務人至處後，服務台之駐衛警及志工等均會主動協助並告知義務人案件處理程序。</p>	<p>已於本處網站及傳繳通知提供承辦單位及電話、服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程及義務人至處後，志工等會主動告知申請人處理程序，因此，給予 32 分。（詳附件 4、5）</p>
		16	<p>(2) 提供案件查詢管道種類 (20 分)</p> <p>■ 提供現場、電話、網路及其他方式 (如 PDA 等)。</p> <p>□ 提供現場、電話及網路查詢。</p>	<p>15~20 分</p> <p>10~15 分</p>	<p>1、義務人至本處時，可由承辦股、協辦人員及志工提供案件諮詢服務。</p>	<p>已提供現場、電話及網路查詢，因此，給予 16 分。（詳附件 4）</p>

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
二、 機關形象 (170分) 得分：	32	20	<input type="checkbox"/> 提供現場查詢。 2.案件處理流程主動回應程度（40分） <input checked="" type="checkbox"/> 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。 <input type="checkbox"/> 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。	1~10分	2. 本處公文信封及網站（頁） （ http://www.tyy.moj.gov.tw/ ）皆提供電話、地址及位置圖。 3. 傳繳通知亦印有承辦股別之聯繫電話。	對於民意信箱、廉政信箱或以書面形式申辦案件者，每日皆有專人受理申辦，如有疑問時，會以電話聯繫詢問確認之，當完成後，亦會以電話、書面或 E-mail 告知辦理情形，因此，給予 32 分。（詳附件 6）
			(一) 服務場所便利性(50分) 1.洽公環境適切程度（25分） <input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85% 以上。 <input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65% 以上。	20~25分	依據本處政風訪查問卷研析，對洽公環境(提供服務措施)統計結果如后： 本年度 1-3 月份調查表共計 75 份；(滿意者 63 位、普通者 12 位、不滿意者 0 位)。 故對洽公環境的滿意度為 84%。	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					去年同期調查表共計 120 份； （滿意者 97 位、普通者 23 位、 不滿意者 0 位）。對洽公服務禮儀 的滿意度為 80.83%。 因此較去年同期成長 3.77%。 【(84-80.83) /84=3.77%】	
		22	<p>2.服務設施合宜程度（25 分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p> <p><input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p><input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p>	20~25 分 15~20 分 1~15 分	<p>本處不僅提供「核心設施」，亦備有「一般設施」供民眾使用，如有不足或損壞時，隨即通知採購單位採購或請廠商維修。諸如空調設備、飲水機等均定期檢查，並提供紙、筆、老花眼鏡及報紙供民眾使用及等候時閱覽，並備有愛心鈴、輪椅、換尿布等設施，以提供不時之需。</p>	<p>因備有「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，且遇有設施不足或損壞時，隨即通知採購單位採購或請廠商維修，因此給予 22 分（詳附件 8）。</p>
		17	<p>(二)服務行為友善性與專業性（90 分）</p> <p>1.服務親和程度（40 分）</p> <p>(1) 洽公服務禮儀滿意度（20 分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。</p>	15~20 分 10~15 分 1~10 分	<p>依據本處政風訪查問卷研析，民眾對於洽公服務禮儀（現場接待服務態度）統計結果如后： 本年度 1-3 月份調查表共計 75 份（滿意者 66 位、普通者 8 位、不滿意者 1 位）；對洽公服務禮儀的滿意度為 88%。</p>	<p>因民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 88%，但較去年同期滿意度成長 7.19%，因此給予 17 分（詳附件 7）。</p>

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					去年同期調查表共計 120 份（滿意者 98 位、普通者 22 位、不滿意者 0 位）；對洽公服務禮儀的滿意度為 81.67%。因此較去年同期滿意度成長 7.19%。【 $(88-81.67)/88=7.19\%$ 】	
		18	<p>(2) 電話禮貌測試績效 (20 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果優良。 (測試分數 90 分以上)</p> <p><input type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果良好。 (測試分數 80 分以上)</p> <p><input type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果普通。 (測試分數 70 分以上)</p>	<p>15~20 分</p> <p>10~15 分</p> <p>1~10 分</p>	<p>1. 本年 1~3 月份,每月電話禮貌測試各 1 次(每次 5-6 人),合計 17 人。</p> <p>2. 受測者大都接話迅速、態度謙和及誠懇,經電話禮貌抽測評分結果,受測者分數分佈於 85~91 分之間,均為優良等第。</p>	<p>經抽測評分結果,受測者分數分佈於 85~91 分之間,均為優良等第,因此給予 18 分(詳附件 9)。</p>
		45	<p>2.服務可勝任程度 (50 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 85% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 65% 以上。</p>	<p>45~50 分</p> <p>40~45 分</p> <p>35~40 分</p> <p>30~35 分</p> <p>1~30 分</p>	<p>依據本處政風訪查問卷分析,對承辦人員問題回應正確率(諮詢服務流程效率)統計結果如后:本年度 1-3 月份調查表計 75 份;滿意者計 69 位;普通者計 4 位;不滿意者計 2 位。因此對承辦人員的回應問題正確率的滿意度為 92%。</p> <p>去年同期調查表共計 120 份(滿意者 104 位、普通者 16 位、不滿意者 0 位);對洽公服務禮儀</p>	<p>因民眾對於承辦人的回應問題正確率的滿意度達 92%,較去年同期滿意度提昇 5.76%。因此給予 45 分(詳附件 7)。</p> <p>另因應業務需求,業已研訂 Q&A 發給各相關人員業務之參考(詳附件 10)。</p>

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
			<p>(三) 服務行銷有效性 (30 分) 施政宣導有效程度 (30 分)</p> <p>■施政宣導資料置機關網站公告周知。 ■為民服務場所提供相關文宣品宣傳。 ■辦理施政宣導活動。 ■透過平面或電子媒體進行宣導。 ■藉由參與公益或社區活動進行施政宣導。</p>	1~30 分	<p>的滿意度為 86.7%。 因此較去年同期成長 5.76%。 【(92-86.7) / 92=5.76%】</p> <p>1. 施政宣導資料，如「便利商店代收案款」及「反毒參一咖」等資料皆置機關網站公告周知。 2. 本處一樓為民服務中心則提供有關施政文宣等資料供民眾自由取閱。 3. 透過電子媒體如桃園新聞網等報導有關本處積極參與社區公益相關之宣導活動進行施政宣導。 4. 本年度 1-3 月共計 48 次參與公益或社區活動進行施政宣導活動。</p>	<p>因本處均持續（不）定期辦理相關施政、公益等宣導活動，並配合文宣品、電子媒體及網站公告相關訊息、因此各子項均予 5 分，合計 30 分（詳附件 11）。</p>
	<p>三、 顧客關係 (150 分) 得分：</p>	50	<p>(一) 民眾滿意度 (80 分) 機關服務滿意度 (80 分)</p> <p>■定期辦理服務滿意度調查，且服務滿意度達 80% 以上。</p>	40~60 分	<p>依據本處政風訪查問卷調查研析，民眾對服務滿意度（承辦業務員服務態度）統計結果如后：99 年 1-3 月調查表共計 75 份；滿意者 61 位、普通者 13 位、</p>	<p>因本年度 1-3 月民眾對本處之服務滿意度為 81.33%，雖較去年同期下降 6.56%，表示仍有努</p>

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
		8	<p>■定期辦理服務滿意度趨勢分析,自我檢討提出改善服務措施，且有執行績效。</p>	1~10分	<p>不滿意者 1 位。 因此民眾對本處之服務滿意度為 81.33% (61/75×100% =81.33%) 98 年同期調查表共計 120 份；滿意者 104 位、普通者 16 位、不滿意者 0 位。 因此民眾對本處之服務滿意度為 86.67% (104/120×100% =86.67%) 因此較去年同期下降 6.56%。 【(81.33-86.67) /81.33=-6.56%】</p> <p>1. 每月均辦理問卷調查研析各 1 次。 2. 本年度民眾建議案及處理情形如下： (1) 到本處洽公，因未設置機車停車位供民眾停放機車致生不滿。。 處理情形：至本處洽公且係加強拖吊地區，故本處已於門廊前預留 2 格機車位供民眾到處洽公臨時停車使用。 (2) 反應本處未照程序寄送強制執行扣薪命令到義務人服務的公司(先前已到處製作筆錄並提供財務困難證明)。</p>	<p>力成長的空間，擬利用集會加強宣導，以提升本處之服務品質，因此給予 50 分（詳附件 7）。</p> <p>1. 1-3 月皆有辦理服務滿意度分析共計 3 次。 2. 本年度建議案皆即時處理，因此給予 8 分（詳附件 12）。</p>

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項 配分	紀錄事項	評分說明
					<p>處理情形：經查本處作業程序並無違失，實為該義務人主觀認為只要有繳納部分欠款，即可拖延強制執行所致。</p> <p>(3) 部門服務佳。 處理情形：列入本處執行態度考核參考。</p> <p>(4) 反應一樓國庫代收處稅收結帳清點時間應配合下班時間。 處理情形：訂定本處代收處收款流程注意事項，且將之張貼於明顯處供業務代理人參閱外，並聯繫各移案機關駐處人員共同配合，即當義務人到處繳納案款之時間若將逾收款服務時間時，能主動聯繫代收處人員有義務人尚須繳款，並向義務人言明因已逾銀行當日之收款時間，能主動協助義務人並直接開立隔日日期之繳款單（因牽涉滯納金、利息計算等問題），以便於代收處人員於接獲通知後能順利辦理後續之收款事宜。</p>	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
		8	■服務滿意度成長率。	1~10分	依據本處政風訪查問卷調查研析，民眾對服務滿意度（承辦業務員服務態度）統計結果如后：99年1-3月調查表共計75份；滿意者61位、普通者13位、不滿意者1位。因此民眾對本處之服務滿意度為81.33%（ $61/75 \times 100\% = 81.33\%$ ）98年同期調查表共計120份；滿意者104位、普通者16位、不滿意者0位。因此民眾對本處之服務滿意度為86.67%（ $104/120 \times 100\% = 86.67\%$ ）因此較去年同期下降6.56%。 【 $(81.33-86.67)/81.33 = -6.56\%$ 】	因本年度1-3月民眾對本處之服務滿意度為81.33%，較去年同期下降6.56%，表示仍有努力成長的空間，擬利用集會加強宣導，以提升本處之服務品質，因此給予8分（詳附件7）。
		30	(二) 民眾意見處理有效性 (70分) 民眾意見回應與改善程度 (70分)			
		10	(1) 辦理民眾意見處理滿意度調查，滿意度達60%以上。	40~50分	1. 本處訂定受理民眾抱怨處理程序要點及標準作業程序，並公佈於網站；今年已開始逐案分送問卷調查表供民眾回覆。	本處已訂定受理民眾抱怨處理程序要點及標準作業程序、對於民眾意見（含新聞輿情）有專人
		5	(2) 設有民眾意見（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序，且定期定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務。	1~10分	2. 民眾意見（含新聞輿情）有專人以書面會辦相關單位及其主管後陳核 鈞長，使其了解辦理情形。	人以書面會辦相關單位及其主管並陳 鈞長核閱，使其了解後續辦理情形，另
			(3) 提供民眾意見處理滿意度成長率數據。	1~10分	3. 因今年開始逐案分送問卷調查	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
貳、 資訊流通服務(250分) 得分：	一、 資訊提供及 檢索服務 (130分) 得分：	28	(一) 資訊公開適切性 (40分) 1. 公開法令、政策及服務資訊程度(40分) (1) 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例(30分) <input checked="" type="checkbox"/> 應公開且已公開資訊比例達100%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。 <input type="checkbox"/> 應公開且已公開資訊比例達90%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。	20~30分 1~20分	表供民眾回覆，因此尚未有個案處理滿意度成長率數據供參。 1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，應公開10類政府資訊： (1) 本處除無第7條第1項第7及9款之政府相關資訊及並非第10款之合議制機關外，其於7類政府資訊(第7條第1項第1、2款連結至法務部「主管法規系統」)皆已100%公開於網站(頁)。 (2) 本處網站設有以「政府資訊公開」名稱之專區，非以「主動公開資訊」名稱之專區，其意義及功能皆相同。	因今年開始逐案分送問卷調查表供民眾回覆，因此尚未有個案處理滿意度成長率數據供參。因此給予40分(詳附件13)。 1. 本處除無第7條第1項第7及9款之政府相關資訊及並非第10款之合議制機關外，其於7類政府資訊皆已100%公開於網站(頁)。 2. 雖無以「主動公開資訊」名稱之專區，但設有以「政府資訊公開」名稱之專區，其意義及功能皆相同。(詳

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
			<p align="center">(2) 服務措施及出版品資訊周知度 (10分)</p> <p><input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊 1 種以上。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。</p> <p><input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。</p>	<p>8~10 分</p> <p>5~8 分</p> <p>1~5 分</p>	<p>機關網站設有 15 類服務單元(機關簡介、機關導覽、民眾申辦項目、為民服務、統計園地、政風園地、行政執行法規、電子公布欄、役男專區、政府資訊公開、相關網站連結、法務電子報、重大政策及就業資訊)、文章分享及 43 項次單元。</p>	<p>附件 14)</p> <p>機關網站已設有 15 類服務單元及 43 項次單元，對於機關公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品等資訊透明度應很高，因此給予 8 分。(唯無本處自行出版之出版品)</p>
		8	<p align="center">(二) 資訊內容有效性 (50分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件以上。</p>	<p>40~50 分</p> <p>30~40 分</p> <p>1~30 分</p>	<p>1. 依據法務部及所屬機關網站設置作業規範，網站資料依本處「網頁維護週期表」定期更新並確實執行。</p> <p>2. 每月製作網頁維護更新紀錄單，以確保公布資訊的正確性:1 至 3 月網頁更新計 35 次。</p>	<p>依本處「網頁維護週期表」定期更新並確實執行及每月製作網頁維護更新紀錄單，以確保公布資訊的正確性，因此給予 50 分(詳附件 15)。</p>
		45	<p align="center">(三) 資訊檢索服務妥適性及友善性 (40分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提供全文檢索。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提供檢索功能說明及使用範例及資訊檢索建議。</p>	<p>1~20 分</p> <p>1~5 分</p>	<p>1. 本處網站首頁設置「檢索」服務，使民眾迅速搜尋瀏覽所需之資訊；建置資訊平台連結服</p>	<p>1. 網站(頁)首頁設置「檢索」服務且資訊連結服務達</p>
		16				
		3				

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
		3 10	<p>■提供進階功能檢索。</p> <p>■提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。</p>	1~5 分 1~10 分	<p>務達 78 處。</p> <p>2.經 Meta Data 檢測結果通過比例為 100%。</p> <p>3.只提供分類檢索及一種進階功能檢索，但並未提供功能說明、使用範例、資訊檢索等功能。</p>	<p>78 處（詳附件 16）。</p> <p>2.經 Meta Data 檢測結果通過比例為 100%（詳附件 17）。</p> <p>3.因只提供分類檢索及一種進階功能檢索，並未提供功能說明、使用範例、資訊檢索等功能（詳附件 16）。</p> <p>4.因此本項給予 32 分。</p>
	<p>二、 線上服務及 電子參與 (120 分) 得分：</p>	24 5	<p>(一) 線上服務量能擴展性 (80 分)</p> <p>1. 線上服務提供及使用情形 (80 分)</p> <p>(1) 線上服務量能 (45 分)</p> <p>■提供線上服務項目。</p> <p>■提供線上服務項目成長數據，並持續成長。</p> <p><input type="checkbox"/>於 MyEGov 提供線上服務項目。</p>	1~30 分 1~5 分 1~10 分	<p>1. 98.99 年 1-3 月皆有提供各 3 次電子領標之線上服務項目。</p> <p>2. 本處網站自 90 年起即設有「民意信箱」及「廉政信箱」。</p> <p>3. 法務部及本處網站 99 年各提供 3 項及 12 項各類申(聲)請書表下載服務。</p> <p>98 年同期則提供 3 項及 10 項各類申(聲)請書表下載。</p> <p>4. 99 年 1-3 月線上服務項目數較去</p>	<p>因 99 年線上服務項目數較去年同期成長率為 11.11%，因此給予 29 分（詳附件 3、6、18）。</p>

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					<p>年成長率為 11.11%。 $(18-16)/18 \times 100\% = 11.11\%$</p> <p>4.尚未於 MyEGov 申請線上服務項目。</p>	
		18	<p>(2) 線上服務推廣績效 (20 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 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。</p>	1~20 分	線上服務項目置放於機關網站及電子公布欄。	線上服務項目已置放於機關網站及電子公布欄，因此給予 18 分。
		12	<p>(3) 電子表單簡化績效 (15 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。</p> <p><input type="checkbox"/> 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p>	10~15 分 1~10 分	自 97 年度開始實施健保債證電子化化作業至今，即以電子債證發文字號進行管理，避免重複及減少錯誤。	健保債證電子化自 97 年度開始即開始以電子債證發文字號進行管理作業、避免重複及減少錯誤至今，因此給予 12 分。(詳附件 19)
			<p>(二) 電子參與多樣性 (40 分)</p> <p>1. 電子參與多元程度 (40 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 2 種以上，且有互動機制及實際回應。</p> <p><input type="checkbox"/> 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 1 種，且有互動機制及實際回應。</p>	35~40 分 30~35 分	提供電子信箱並有回應機制。	對於民眾意見，設有專人受理申辦及回應，但未設討論區，因此給予 24 分。(詳附件 6)

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
參、 創新加值服 務（150分） 得分：	提供創新 （意）服務 情形（150） 得分：	24	<ul style="list-style-type: none"> ■提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。 	1~30分	<p>1. 服務時間彈性調整：</p> <p>1. 自 98 年 4 月 27 日起，本處開始推行中午不打烊，並排定正職同仁中午輪值收款，此項延長服務時間的便民服務，並定期檢討服務成效，成為本處為民服務的一環，且已形成服務的標準化作業程序(SOP)，99 年 1-3 月止午休時間收受民眾繳款服務約 274 人次，共計繳款金額為新台幣 249 萬 3,829 元整。</p> <p>2. 服務地點延伸：</p> <p>(1) 自 97 年 6 月 1 日起，舉凡欠稅未滿 2 萬元之綜合所得稅、營業稅及地方稅款等均可於各地超商繳款。</p> <p>(2) 由移送機關每日支援車輛 3 部並派員配合現場執行，義務人可在本處執行人員現場執行時當場繳款。</p> <p>(3) 義務人來電洽詢，並提供電話聯繫及傳真繳款單據辦理銷案等服務。</p>	服務時間彈性調整、服務地點延伸、服務項目改造、服務方法創新、其他創新服務樣態等均已推動實施及辦理，因此各給予 16 分（詳附件 12、20）。
		16	<p>（一）有價值的創意服務（100分）</p> <ul style="list-style-type: none"> ■服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。 	1~100分		
		16	<ul style="list-style-type: none"> ■服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦即取件，電話、傳真辦理及取件等作法。 			
		16	<ul style="list-style-type: none"> ■服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。 			
		16	<ul style="list-style-type: none"> ■服務方法創新：如利用資訊科技推動網路繳、付款服務；提供主動服務等。 			
		16	<ul style="list-style-type: none"> ■其他創新服務樣態。 			

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明	
					<p>3. 服務項目改造： 本處派駐機關-北區健保局，於現場除可繳納欠費款項外，亦可辦理其他有關健保案件之開單、開卡等作業。</p> <p>4. 服務方法創新： 現在民眾只要有讀卡機，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，查詢其於全省各執行處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健保局的電子付費交易網頁進行繳款程序，提昇民眾繳款的便利性。</p> <p>5. 其他創新服務樣態： 本處動產及不動產集中拍賣時間為每月之第二、四週之星期三下午 3：30。</p>		
		10	<p>(二) 服務措施延續性及標竿學習 (30 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。</p>	1~30 分	<p>1. 「服務時間彈性調整」：如提供中午不打烊服務。</p>	<p>創意服務措施已成為機關標準服務，且部分措施並有標準作業流程，且持續檢討改善創意服務措施，使其更符合民眾</p>	
		10	<p><input checked="" type="checkbox"/> 創意服務措施是否持續檢討改善。</p> <p><input type="checkbox"/> 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。</p>	<p>2. 「服務地點延伸」：如超商繳款與義務人現場繳款並提供電話聯繫及傳真等。</p> <p>3. 「服務項目改造」：健保局派駐</p>			

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
		9 9	<p>(三) 服務措施執行方法效能性 (20 分)</p> <p>■ 創意服務措施之內部效益。</p> <p>■ 創意服務措施之外部效益。</p>	1~20 分	<p>機關駐處人員，除可繳納欠款外，亦可辦理其他健保開卡等相關業務。</p> <p>4. 「服務方法創新」：如電子付費等。</p> <p>5. 「其他創新服務樣態」：集中辦理動產及不動產拍賣時間。</p> <p>故以上五方面創意服務措施已成為機關之標準服務。</p> <p>1. 內部效益：除集中辦理各執行股拍賣案件外，適時辦理員工及協辦人員有關為民服務之在職訓練，以提升為民服務之執行成效。</p> <p>2. 外部效益：各項服務措施均以符合義務人實際的需求及便利性為考量，故能發揮其效能性；且每年均不定期與各移送機關辦理業務協調會與說明會，透過直接面對面的溝通、解決執行業務之相關問題，以提高執行效率。</p>	<p>實際的需求，因此各給予 10 分（詳附件 12、20）。</p> <p>創意服務措施除集中辦理各執行股拍賣案件外，並適時辦理員工及協辦人員有關為民服務之在職訓練，且各項服務措施均以符合義務人實際的需求及便利性為考量，故能發揮其效能性。且每年均不定期與各移送機關舉辦業務協調會與說明會，因此給予 18 分（詳附件 20、21、22）。</p>
	總分	793				

