

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：100 年 4 月 25 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：	42	(一) 服務流程便捷性 (180 分) 1. 單一窗口服務全功能程度 (60 分) ■ 建置全功能化單一窗口, 提供民眾多種與整合服務情形。	1~60 分	本處一樓設置為民服務中心, 一般性案件可於服務台及移案機關櫃台做簡易之諮詢、開單繳費處理。 (1) 平時服務台除有志工及駐警協助引導洽公民眾至 17 個執行股處理; 亦推行中午不打烊, 並排定正職同仁中午輪值及提供民眾案件諮詢之服務。 (2) 常駐本處提供案件諮詢、開單服務之移送機關駐點人員計有財政部北區國稅局桃園分局 (3 人)、桃園縣政府地方稅務局 (3 人)、勞工保險局桃園辦事處 (7 人)、中央健康保險局北區業務組 (10 人) 等移案機關共計 23 人。	因業務需要, 本處設有 17 個執行股, 又有移送機關駐點人員派駐本處, 並於一樓為民服務中心提供諮詢窗口, 且中午亦排定正職同仁輪值並提供民眾案件諮詢之服務, 仍可達 70% 全功能單一窗口之服務, 因此給予 42 分。
		51	2. 申辦案件流程簡化程度 (60 分) ■ 檢討簡化申辦流程, 提升便民服務之績效。	1~60 分	一、臨櫃案件: 依據本處 1-3 月政風訪查問卷研析 (有效問卷 75 人), 民眾洽辦事項花費時間 15 分鐘內	「臨櫃案件」部分, 視具體個案, 洽辦事項花費時間 15 分鐘內者佔 89.33%, 另

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
		51	<p>3.申辦案件書表減量程度（60分）</p> <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>者 89.33%，30 分鐘內者 9.33%，30 分鐘以上者 1.33%。</p> <p>二、非臨櫃案件：</p> <p>1.義務人郵寄支票、匯票繳款：本處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，即予辦理報結銷案</p> <p>2.為簡化執行流程，提升便民服務，義務人可逕持本處寄發之傳繳通知至四大便利商店繳納案款，繳款後本處即可據以辦理銷案，民眾不用親臨本處，1 至 3 月繳款人數計 7,334 人次、金額計新台幣 3,616 萬 5,881 元。</p> <p>3.民意信箱，傾聽民意：受理民眾詢問執行案件疑難問題及對本處之政策、行政措施等提出具體革新等建議。</p> <p>目前義務人繳款、採購案之廠商現場及電子領標、民眾申訴陳請均已無需檢附任何書證即可辦理；辦理拍賣時，民眾只需帶身分證明文件；採購案開標及簽約時，廠商負責人親自到場時，只需帶公司及負責人印章；若非負責人時，需加帶身分證明文件及委託書。</p>	<p>「非臨櫃案件」部分，除義務人可郵寄支票、匯票繳款外，亦可逕持傳繳通知至四大便利商店繳款，本處即可據以辦理銷案，民眾不用親臨本處，故本項給予 51 分（詳附件 1）。</p> <p>民眾申辦案件，只需攜帶簡易之身分證、印章或委託書，程序簡便，本項給予 51 分。</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>(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><input checked="" type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 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 2）。</p>
		16	<p>(2) 提供案件查詢管道種類 (20 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提供現場、電話、網路及其他方式（如 PDA 等）。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供現場、電話及網路查詢。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供現場查詢。</p>	<p>15~20 分</p> <p>10~15 分</p> <p>1~10 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>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。</p> <p>3. 傳繳通知亦印有承辦股別之聯繫電話。</p>	<p>已提供現場、電話及網路查詢，因此，給予 16 分（詳附件 2）。</p>
		32	<p>2. 案件處理流程主動回應程度 (40 分)</p> <p><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</p>	30~40 分	<p>本處網站民意信箱及廉政信箱，或以書面形式申辦案件者，每日</p>	<p>對於民意信箱、廉政信箱或以書面形式</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
			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。	1~30分	皆有專人受理申辦，當收到申辦案件後，如有疑問時，會以電話（如留有電話號碼）聯繫詢問確認之，如無疑問時，立即會辦相關單位及陳核 鈞長知悉，處理完成後，會以電話或 E-mail 告知辦理情形。	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 3）。
	二、 機關形象 (170分) 得分：	23	(一) 服務場所便利性(50分) 1.洽公環境適切程度(25分) <input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達85%以上。 <input 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 15~20分 1~15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 70 位、普通者 4 位、不滿意者 1 位);故對洽公環境的滿意度為 93.33%。 去年同期調查表共計 75 份(滿意者 63 位、普通者 12 位)，對洽公環境的滿意度為 84%。 因此較去年同期成長 11.11%。 【(93.33-84) /84x100%=11.11%】	因民眾對於機關整體洽公環境(提供服務措施)的滿意度為 93.33%，較去年同期提昇 11.11%。因此給予 23 分（詳附件 1）。
		24	2.服務設施合宜程度(25分) <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	20~25分	因已汰換、更新一樓服務台暨各執行樓層公用區域民眾座椅及	因已汰換、更新一樓服務台暨各執行樓

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>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，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p>	<p>15~20 分</p> <p>1~15 分</p>	<p>5、6 樓執行樓層公共照明設施，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，隨即通知秘書室採購或請廠商維修。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>層公用區域民眾座椅及 5、6 樓執行樓層公共照明設施，且備有「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，一旦遇有設施不足或損壞時，均隨即通知秘書室採購或請廠商維修，因此給予 24 分（詳附件 4）。</p>
		18	<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>	<p>15~20 分</p> <p>10~15 分</p> <p>1~10 分</p>	<p>依據本處政風訪查問卷研析，民眾對洽公服務禮儀（現場接待服務態度）統計結果如后：</p> <p>本年度 1-3 月份調查表共計 75 份（滿意者 71 位、普通者 4 位）；對洽公服務禮儀的滿意度為 94.66%。</p> <p>去年同期調查表共計 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>因此較去年同期提升 7.56%。</p> <p>【(94.66-88) / 88 × 100% = 7.56%】</p>	<p>因民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 94.66%，較去年同期增加 6.66%，故整體滿意度較去年同期提升 7.56%，因此給予 18 分（詳附件 1）。</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
		16	<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. 本處於每次集會時持續宣導電話禮節外，於 1 月 7 日委外同仁在職訓練亦辦理有關電話禮節重點課程，以提升為民服務之執行成效。</p> <p>2. 本年 1~3 月份每月電話禮貌測試各 1 次(每次 4-6 人)，合計 16 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 87~91 分之間，均為優良等第。</p>	<p>本處除持續宣導電話禮節及辦理委外同仁在職訓練課程外，亦不定期辦理電話禮節抽測，本季抽測評分結果，受測者分數分佈於 87~91 分之間，均為優良等第，因此給予 16 分（詳附件 5、6）。</p>
		47	<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 71 位、普通者計 4 位，因此對承辦人員的回應問題正確率的滿意度為 94.66%。</p> <p>去年同期調查表共計 75 份，滿意者 69 位、普通者 4 位、不滿意者 2 位，因此對承辦人員問題回應正確率的滿意度為 92%。</p> <p>因此較去年同期提升 2.89%。</p>	<p>因民眾對於承辦人的回應問題正確率與去年同期相較成長率為 2.89%，因此給予 47 分（詳附件 1）。</p> <p>另因應業務及電話禮節需求，除正式編制同仁外，業於委外人員在職訓練時，就本處研訂之 Q&A 民眾常見問題項目分</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>【(94.66-92) / 92 × 100% = 2.89%】</p> <p>1. 施政宣導資料，如「便利商店繳納案款」、「反毒」及「節能減碳」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、27 小時、202 人次參與清淨家園、捐血或社區鄰里環境清潔等活動，並藉此相關公益活動進行施政宣導。</p>	<p>送給各相關人員業務之參考（詳附件 7）。</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 6 分，合計 30 分（詳附件 8）。</p>
	<p>三、 顧客關係 (150 分) 得分：</p>	54	<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</p>	<p>因本年 1-3 月民眾對本處之服務滿意度為 96%，較去年</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>:本年1-3月調查表共計75份,滿意者72位、普通者3位,因此民眾對本處之服務滿意度為96%。去年同期調查表共計75份;滿意者61位、普通者13位、不滿意者1位,服務滿意度為81.33%。故本年較去年同期提昇18.04%。 【(96-81.33)/81.33×100%=18.04%】</p> <p>1. 本季辦理問卷調查研析3次。 2. 本季有兩件民眾建議案。 ◎民眾反映無停車位。 處理結果-委婉告知本處位處中正藝文特區,停車自較為不便,可選擇搭免費環狀公車。並於傳繳公文封即通知駐記,本處停車不便,且係加強拖吊地區,請儘量搭乘公共交通工具前來,且本處已列入自有辦供廳舍空間規劃項目參考。 ◎民眾反映洽公繳費一併處理: 處理結果-委婉告知本處多次協調金融機構派駐人員,因銀行考量成本及人力因素,均不同意派駐本處辦理收款業務人員,唯義務人可持繳款書至附近之日盛銀行北桃園分行或國泰世華銀行同德分行繳納。</p>	<p>同期提昇18.04%,因此給予54分(詳附件1)。</p> <p>1. 本季辦理服務滿意度分析共3次。 2. 因本季有三件民眾建議案,且均立即予以處理,因此給予8分(詳附件9)。</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	<p>■服務滿意度成長率。</p>	1~10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：本年1-3月調查表共計75份；滿意者72位、普通者3位，因此民眾對本處之服務滿意度為96%。</p> <p>去年同期調查表共計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%。</p> <p>因此較去年同期提昇18.04%。 【(96-81.33)/81.33×100%=18.04%】</p>	<p>因本年度1-3月民眾對本處之服務滿意度為96%，較去年同期之服務滿意度提昇18.04%，因此給予9分（詳附件1）。</p>
		42	<p>(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)</p> <p>■辦理民眾意見處理滿意度調查，滿意度達60%以上。</p>	40~50分	<p>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。</p>	<p>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</p>
		8	<p>■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。</p>	1~10分	<p>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。</p>	<p>（含新聞輿情）有專人以書面會辦相關單位及其主管並陳</p>
		6	<p>■提供民眾意見處理滿意度成長率數據。</p>	1~10分	<p>3. 本年1-3月份共有5位民眾提出陳情案，經分送問卷調查表供其回覆，迄今僅1人書面回覆，並對本處處理情形表示滿</p>	<p>鈞長核閱，使其了解後續辦理情形，另本年1-3月份共有5位民眾提出陳情案，</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
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：	27	<p>(一) 資訊公開適切性(40分)</p> <p>1. 公開法令、政策及服務資訊程度(40分)</p> <p>(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)</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p>(2) 服務措施及出版品資訊周知度(10</p>	20~30分 1~20分	<p>意。</p> <p>1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，應公開10類政府資訊：</p> <p>(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)。</p> <p>(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。</p>	<p>經分送問卷迄今僅1人書面回覆，因對本處處理情形表示滿意，因此給予50分(詳附件10)。</p> <p>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)。</p> <p>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(詳附件11)。</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	<p>分)</p> <p><input checked="" 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 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>	8~10 分 5~8 分 1~5 分	機關網站設有 16 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、電子公文附件區、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 42 項次單元。	機關網站已設有 16 類服務單元及 42 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 9 分。(唯無本處自行出版之出版品)
		45	<p>(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>	40~50 分 30~40 分 1~30 分	<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、及時性與內容有效性等。</p> <p>3. 本年 1-3 月網頁更新計 31 次(一月 14 次、二月 9 次、三月 8 次)。</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、及時性與內容有效性。因此給予 45 分(詳附件 12)。
		17 3	<p>(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>	1~20 分 1~5 分	<p>1. 本處網站(頁)首頁設置「檢索」服務且係利用 HySearch 提供網頁搜尋的便捷性服務，</p>	<p>1. 網站(頁)首頁設置「檢索」服務且資訊連結服務達</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
		3 8	<ul style="list-style-type: none"> ■提供進階功能檢索。 ■提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。 	1~5 分 1~10 分	<p>民眾可參照熱門詞彙區或熱門點選區查詢所需之資訊，該檢索功能尚提供查詢結果範圍內進階再查詢之功能，使民眾能迅速搜尋、瀏覽所需之資訊；建置資訊平台連結服務達 70 處。</p> <p>2.經 Meta Data 檢測結果通過比例為 100%。</p> <p>3. 本處網站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、資訊檢索建議等功能。</p> <p>4. 本處為配合法務部資訊處提供全球資訊網新增推版功能，逐步增加首頁頁籤、及左右廣告輪播等新功能，希能透過這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。</p>	<p>70 處（詳附件 13）。</p> <p>2.經 Meta Data 檢測結果通過比例為 100%（詳附件 14）。</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、資訊檢索建議等功能（詳附件 13）。</p> <p>4. 因本處為配合法務部資訊處提供全球資訊網新增推版功能，逐步增加首頁頁籤、及左右廣告輪播等新功能，故本項給予 33 分（詳附件 15）。</p>
	<p>二、 線上服務及 電子參與 (120 分) 得分：</p>	24 3	<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> <ul style="list-style-type: none"> ■提供線上服務項目。 ■提供線上服務項目成長數據，並持續成 	1~30 分 1~5 分	<p>1. 99.100 年 1-3 月皆提供各 45、32 次電子領標之線上服務項</p>	<p>本年度之線上服務項目數與去年同期</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
			長。 <input type="checkbox"/> 於 MyEGov 提供線上服務項目。	1~10 分	目。 2. 本處網站自 90 年起即設有「民意信箱」及「廉政信箱」。 3. 法務部及本處網站本年各提供 3 項及 12 項各類申(聲)請書表下載服務。 去年同期亦提供 3 項及 12 項各類申(聲)請書表下載。 4. 尚未於 MyEGov 申請線上服務項目。	項目數相符，因此給予 27 分（詳附件 10、16）。
		18	(2) 線上服務推廣績效 (20 分) <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。	1~20 分	線上服務項目置放於機關網站，並透過本處跑馬燈式之電子公布欄、為民服務問卷調查及各項宣導活動於相關電子媒體(如桃園新聞網)、平面媒體及文宣資料(如本處傳繳信封及宣導海報)等方式，讓社會大眾週知，有效擴展本處網路申辦業務量能與提高線上申辦使用率，以提升民眾認知、能見度及回應。	線上服務項目已置放於機關網站、電子公布欄、為民服務問卷調查及各項宣導活動於相關電子媒體(如桃園新聞網)、平面媒體及文宣資料(如本處傳繳信封及宣導海報)等，因此給予 18 分（詳附件 8）。
		12	(3) 電子表單簡化績效 (15 分) <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。 <input type="checkbox"/> 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化	10~15 分 1~10 分	自 97 年度開始實施健保債證電子化作業至今，即以電子債證發文字號進行管理，避免重複及	健保債證電子化自 97 年度開始即開始以電子債證發文字

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	<p>工作。</p> <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> <p><input checked="" type="checkbox"/>提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。</p>	<p>35~40分</p> <p>30~35分</p> <p>1~30分</p>	<p>減少錯誤，本年1-3月份電子債證發文件數計969件（一月429件、二月288件、三月252件）。</p> <p>1.本處網站首頁可連接至法務部便民服務線上申辦系統，提供法務部所屬各機關相關之電子服務。</p> <p>2.本處網站提供健保欠費民眾，可以網頁超連結方式連結中央健保局的電子付費交易網頁進行繳款程序，以提昇民眾繳款便利性。</p> <p>3.民眾反映意見除可利用紙本郵寄信件外，並可利用本處設立之電子郵件信箱(E-mail)管道及時反映意見並有回應機制。</p>	<p>號進行管理作業、避免重複及減少錯誤至今（詳附件17），因此給予12分。</p> <p>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10、18）。</p>
		16	<p>（一）有價值的創意服務（100分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>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。</p>	1~20分	<p>服務時間彈性調整：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提供諮詢服務，此項延長服務時間的便民服務，並定期檢討服務成效，已成為本處為</p>	<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</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
		16	<p>■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。</p>	1~20分	<p>民服務的一環，且已形成服務的標準化作業程序(SOP)。</p> <p>服務地點延伸：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自 97 年 6 月起持續推行便利商店代收行政執行案款，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，均可持行政執行處發出之傳繳通知書，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繳款，方便又省時；故本年 1-3 月份 1 至 3 月繳款人數計 7,334 人次、金額計新台幣 3,616 萬 5,881 元。。 2. 由移送機關每日支援車輛 2-3 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。 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。 	予 16 分（詳附件 7、18、19、20）。
		16	<p>■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。</p>	1~20分	<p>服務項目改造及服務方法創新：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 	
		16	<p>■服務方法創新：如利用資訊科技推動</p>	1~20分		

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
		16	<p>網路繳、付款服務；提供主動服務等。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 其他創新服務樣態。</p>	1~20 分	<p>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>3. 每年均（不）定期與各移送機關舉辦業務協調會與說明會，並與移送機關之宣導業務及便民措施相結合，以樹立本處主動、積極、親民及便民之服務形象，全面提昇為民服務品質，讓洽公民眾即時取得第一手資訊。</p> <p>4. 本年 2 月下旬本處成立執行案件精進小組，首要標的係針對監理案件開始進行試辦並加強清理各股積案，加速民眾欠稅之執行處理程序，若成效良好，會持續辦理。</p> <p>其他創新服務樣態：</p> <p>1. 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> <p>2. 適時辦理員工專業訓練課程及協辦人員電話禮節之在職訓練。</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	(二) 服務措施延續性及標竿學習 (30 分)	1~10 分	1. 「服務時間彈性調整」：如提供中午不打烊服務，以方便民眾（義務人）利用中午時段辦理執行案件洽詢等各項事宜。 2. 「服務地點延伸」：如各類欠稅款項均可至便利超商繳款並提供電話聯繫及傳真等服務。 3. 「服務項目改造」：健保局派駐機關駐處人員，除可繳納欠款外，亦可辦理其他健保開卡等相關業務。 4. 「服務方法創新」：如電子付費等。 5. 「其他創新服務樣態」：集中辦理動產及不動產拍賣時間。 故以上五方面創意服務措施已成為機關之標準服務。	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，使其更符合民眾實際的需求，因此給予 22 分（詳附件 5、20、21）。
	8	■ 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。	1~10 分			
	6	■ 創意服務措施是否持續檢討改善。 ■ 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。	1~10 分			
		8	(三) 服務措施執行方法效能性 (20 分)	1~10 分	內部效益： 不僅縮短了相關的行政執行情序，亦增加本處之執行績效；方便民眾快速繳納案款，使本處與移送機關間之執行績效回饋機制更加正確及迅速。	服務措施執行方法之效能性，其內、外部之效益，均以符合義務人實際的需求及便利性為考量，因此本項給予 16 分（詳附件 18、20）。
		8	■ 創意服務措施之內部效益。 ■ 創意服務措施之外部效益。		外部效益：	

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
				1~10 分	可改善民眾對行政執行處的刻板印象，使民眾與機關彼此間建立更為和諧的關係，並提升本處為民服務品質；並結合各移送機關及民間團體等社會資源，透過不定期的業務連繫，有效改進、整合相互間之服務平台，完成資源共享的目的。	

總分： 820 分