

100 年度第一季提升服務品質執行成果報告

陳報機關：法務部行政執行署桃園行政執行處

資料時間：100 年 1 月至 3 月

壹、優質便民服務

一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）

（一）服務流程便捷性：

1. 推動公文電子交換，迅速處理往來公文。

2. 本處使用單一窗口查詢及電子閘門認證辦理案件情形

利用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上查核機制，透過法務部單一窗口及電子閘門查詢系統，專責人員查詢地政、戶役政、健保、刑案犯人在監在押、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、犯罪防治、地政、票據信用及商工行政服務 e 網通等資料查詢等相關資料，減少辦理案件之繁瑣流程，增加快速及便利性，目前使用單一窗口查詢及電子閘門認證之案件辦理件數如后：

（1）單一窗口查詢件數：

1 至 3 月計查詢 16,780 餘件（一月 4,606 件、二月 4,619 件、三月 7,555 件）。

（2）電子閘門認證辦理案件件數：

1 至 3 月電子公文認證系統收文 1 萬 1,412 件（一月 3,424 件、二月 3,215 件、三月 4,773 件）、發文 1,443 件（一月 457 件、二月 316 件、三月 670 件），合計 1 萬 2,853 件。

3. 實施執行案件委託便利商店代收案款作業，採用新版傳繳通知辦理傳繳作業：

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。

4. 單一窗口辦理情形，移送機關派駐情形（單位、人員數）：

本處一樓設置為民服務中心服務台單一窗口，提供至本處洽公之民眾諮詢、查詢及便捷之服務，對於業務量較大之移送機關亦協調其加強駐點人員派駐服務，目前計有財政部臺灣省北區國稅局桃園縣分局 3 人、桃園縣政府地方稅務局 3 人、行政院衛生署中央健康保險局北區業務組 10 人、勞工保險局 7 人等共計 23 人，每日派員駐處服務，以縮短民眾等候、奔波往返之時間，達到一處收件，全程服務之要求。

(二) 服務流程透明度：

1. 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，提供民眾各項如動產、不動產拍賣公告或採購公告等訊息計有約 95 則。

2. 於為民服務中心設置相關要點告示牌或中英文雙語標示服務流程圖，便利洽公民眾了解相關服務之流程，以增進服務流程透明度，促進民眾對政府之信任及提升服務品質等，相關流程圖計有：

(1) 行政執行事件核准分期繳納執行金額實施要點。

(2) 為民服務工作流程圖。

(Flowchart of Service for People)

(3) 聲明異議處理流程簡表。

(Operation Flowchart of Petition Objection)

3. 提供案件承辦作業資訊之種類：

本處提供案件承辦作業資訊包括提供業務承辦單位及電話，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；承辦案件亦可透過案件管理系統、健保電子債證發文系統、公文管理系統、公文製作系統、線上簽核系統、檔案管理系統、表單簽核系統、電子公佈欄系統、電子郵件收發、內部網站、外部資訊網站等案件承辦作業資訊，俾利案件之處理及提供案件申請人

之查詢，使各項為民服務作業流程更加的便捷及透明化。

4. 本處提供案件查詢管道及受理件數：

為方便民眾對申請案件之查詢，本處提供多項查詢管道包括電話、現場查詢及提供資料影印、網路查詢、電子信箱等管道；100年第1季共受理約120件。

5. 本處受理申請案件後主動回應之情形。

本處受理申請案件後即送至分案室分案，經各承辦執行股確認新案，並通過立案審查要件後，即寄發傳繳通知通知義務人到處或匯款繳納（必要時以電話委婉告知義務人），若案件處理超過標準作業時間，亦主動告知申請人；另亦受理電子郵件方式並主動回復義務人。

二、機關形象（提升服務品質，深化服務績效）

（一）服務場所便利性：

1. 義務人洽公等候區域提供飲水機、環保飲水紙袋，並設置有座椅、電視、寫字桌、老花眼鏡、當日報紙及相關文宣等資料，亦陸續加強改善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。
2. 本處一般、核心及其他創新服務設施之維護保養情形：
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、哺乳室、拐杖、老花眼鏡、輪椅、舒適桌椅、書報雜誌、摺頁宣導單、飲水機、環保飲水紙袋、電腦服務、投幣式公共電話、服務標示、申辦動線規劃、無障礙設施等，以滿足洽公民眾之各項需求。
3. 各樓服務櫃台均設有雙語服務標示，計有移送機關代理人標示牌4面、股別標示牌17面，並於電梯內及各樓層入口處設置服務單位配置圖14面，及各服務人員座位前設

置雙語職名牌(含代理人)約 36 面等，以引導民眾洽公方向，提升洽公民眾之便利性。

4. 設有義務人閱卷室 1 間、檔案申請應用及閱覽室 1 間，及親子(哺乳)室 1 間。
5. 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。
6. 為民服務中心每日均派有志工人員輪值，態度親切和藹，並主動引導民眾洽公。
7. 於機關門廳外、為民服務中心等處所配合張貼反毒、便利超商繳款及場所禁菸等海報及文宣，以宣導民眾或洽公義務人利用相關服務或遵守相關政策規定等。
8. 於機關門廳外明顯處所標示服務時間，以利洽公民眾利用。

9. 本處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，1 至 3 月有效問卷合計 75 人/份，調查結果：民眾對洽公環境感到很滿意、滿意者佔 70 人，普通者 4 人，合計滿意以上者佔全體受測比例為 93.33%，普通者為 5.33%；本處將隨時依據調查分析檢討之結果，作為後續改進措施之依據。

(二) 服務行為友善性與專業性：

1. 本處一樓設置為民服務中心，每日均派員(志工)輪值，方便義務人到處洽公及諮詢等相關事宜：

經統計 1 至 3 月份受服務民眾計有 6,428 人次(一月 1,989 人次、二月 1,798 人次、三月 2,641 人次)。

2. 執行人員提供義務人即時、正確之專業及法令知識解答。
3. 本處洽公服務禮遇滿意度調查情形：

依本處政風 1 至 3 月訪查問卷研析，洽公服務禮遇滿意度問卷調查有效問卷合計 75 人/份，調查結果：民眾對洽公服務禮遇感到很滿意、滿意者佔 71 人，普通者 4 人，合計

滿意以上者佔全體受測比例為 94.66%，本處亦依據調查分析檢討之結果，作為爾後改進措施之依據。

4. 本處每個月不定期抽測員工電話禮貌一次，1 月份至 3 月份合計抽測 16 人次（一月 5 人次、二月 6 人次、三月 5 人次），平均分數為 89 分。

5. 本處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、俾提高行政執行處之整體服務效能，以貫徹「親切」之核心價值，遂依據法務部行政執行署所屬各行政執行處辦理執行態度考核要點之規定辦理執行態度考核，評分以 75 分為原則，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，並公佈於佈告欄，藉此提升本處之整體服務效能及專業形象。

6. 處理民眾或政府機關詢答之回應機制及處理情形：

(1) 第一線安排優秀志工提供親切、主動之導引服務，並協助民眾業務諮詢，落實以客為尊、主動服務之觀念，提升機關之為民服務品質。

(2) 為避免執行公務遭受民眾誤解，於 2、5 及 6 樓詢問室裝設錄音及錄影設備，以利執行同仁於詢問義務人、製作筆錄時錄影存證使用。

(3) 每日於服務台安排駐衛警同仁、志工及執行人員（書記官或執行員），主動協助引導民眾並回覆有關法規、執行業務等問題。

(4) 依本處政風 1 至 3 月訪查問卷研析，辦理洽公諮詢、服務流程效率有效問卷合計 75 人/份，調查結果：民眾對洽公諮詢、服務流程效率感到很滿意、滿意者佔 71 人，普通者 4 人，合計滿意以上者佔全體受測比

為 94.67%，本處持續依據調查分析檢討之結果，作為爾後改進措施之依據。

(三) 服務行銷有效性：

1. 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處推行之多項便民措施，並積極辦理有關執行業務、公益及廉政宣導活動：

1 至 3 月受宣導民眾約計有 6,400 餘人次。

2. 不定期互訪各移送機關，並與其保持良好互動及密切的業務聯繫，隨時就重點執行業務事項提出適切的作為，使執行業務得以順利的推展：

1 至 3 月計有 7 次。

3. 公益活動及業務宣導：

- (1) 訂定本處 100 年度推動替代役役男公益、業務宣導及歲末年終環境清潔執行計畫，據以實施公益、環境清潔活動及業務宣導等事宜。

- (2) 本處於本(100)年 1 月 28 日由吳秘書桂玲率相關人員(政風室辦事員謝錦洲、役男專責管理人王炫富)與替代役役男等約 10 餘人，會同桃園市明德里(里長廖坤徽)辦理替代役役男歲末年終清淨家園公益活動，以「敦親睦鄰」為活動主軸，協助周邊社區鄰里歲末年終環境清潔工作，使之能感受到春節的氣氛，共同度過清潔舒適的好年。

該活動係配合內政部役政署「替代役役男歲末年終居家環境清潔」公益服務之號召；參加此次公益宣導活動的役男，透過走入社區、主動捲起衣袖為周邊社區鄰里進行清掃工作，不僅為寒冷的季節帶來溫馨的暖流，與此同時，役男也為自己提供了社會學習及自我成長的機會，可謂益人又利己；更希望能藉由這次的公益宣導

服務，營造出祥和的社會氛圍，並喚起社會各界的重視。

- (3) 本處辦理清淨家園全民運動，100 年 1 月至 3 月止共計辦理 46 次，每次約 4 人，共計出動 184 人次，派役男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。
- (4) 本處持續於各洽公場所並請各移送機關協助宣導及張貼法務部行政執行署之重要施政「便利繳、負擔少」文宣海報於各該機關佈告欄及民眾洽公場所，以宣導民眾若欠繳未滿 2 萬元之綜合所得稅、營業稅、地方稅（如汽（機）車使用牌照稅、房屋稅、地價稅、土地增值稅、印花稅、契稅及娛樂稅等），經移送法務部行政執行署所屬行政執行處強制執行案件，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、萊爾富或 OK 等便利商店繳納案款，方便、快速、省時又安全。
- (5) 100 年 3 月份於本處傳繳通知信封，持續印製宣導全國便利超商繳納小額執行案款之便民措施。
- (6) 本處為響應內政部役政署「冬季捐血公益活動計畫」，於本年 3 月 11 日分兩梯次接送 13 名替代役男往返桃園捐血站熱情參與捐血活動。本次捐血活動計畫的目的，希望藉由替代役役男挽袖捐熱血的活動，彰顯替代役實施十年來用心服務社會、熱心公益的情操，並展現役男們關懷鄉土及服務弱勢的大愛精神。

三、顧客關係（探查民意趨勢，建立顧客關係）

（一）民眾滿意度

問卷訪查義務人，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，以提昇服務品質。

100 年第一季到案義務人訪查 75 人次，未有異常情事，且

受訪者中表示滿意以上者達 97.33%。

(二) 民眾意見處理有效性：

1. 對於民眾電話問題詢問，提供正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。
2. 建立發言人制度，對於有關新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。
3. 本處訂有「法務部行政執行署桃園行政執行處民眾抱怨事件處理程序要點」並設專責人員處理民眾意見反映，適時處理，減少民怨：
1 至 3 月份處理民眾陳情案件計 5 件，平均約 4 日內處理回覆。

貳、資訊流通服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）

一、資訊提供及檢索服務

(一) 資訊公開適切性與內容有效性：

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」並公開於網站。
2. 本處機關網站設有政府資訊公開專區，提供預決算書、主管法規、行政指導文書、施政計畫、業務統計及研究報告、請願訴願、書面之公共工程、採購契約及支付或接受補助等之內容供民眾查閱。
3. 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、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、電子公文附件區及 43 項次之單元。
4. 建置中英文雙語機關網頁，建構親善環境。
5. 建置「機關內部資訊網」，提供同仁即時訊息週知服務並

符合環保精神。

6. 提供正確的資訊內容，無過期資訊情形；同時注意網站資訊連結位址的正確性。

(1) 本處網站管理機制：

網站管理與維護由本處統計室統籌辦理，電腦維修由工程師專責處理並訂定網頁資料管理辦法，每季由秘書室辦理網頁維護情形（中、英文）查核；本網站係為一個動態內容管理機制，可以在網站內線上新增網頁，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。

(2) 本處網站資訊內容更新訊息次數及正確性檢測結果：

- A、本處組成網頁推動小組，由各組室分工，依本處「網頁維護週期表」定期更新並確實執行，每月製作網頁維護更新紀錄單，以確保公布資訊的正確性，並適時更新網站資訊，以提供資訊之即時性、正確性及內容有效性。
- B、電子表單亦隨時更新，本季查核檢測結果網頁連結正常，並沒有遭置換或破壞，資料正確且即時。
- C、主動提供最新最正確資料不僅可節省民眾查詢時間、提昇機關行政效率外，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。1 至 3 月份資訊內容更新合計 31 次（一月 14 次、二月 9 次、三月 8 次）。

7. 本處網站資訊連結數及正確性檢測結果：

本處網站資訊分為九大類，法規網站連結數 4 件／民間機構連結數 9 件／網站搜尋連結數 9 件／教育機構連結數 10 件／移送機關網站連結數 9 件／入口網站連結數 3 件／All／政府機關及其他相關網頁等共計有 70 個機關單位網站連結。本處網頁推動小組不定期檢視本處網頁資訊連結

皆正確無誤，1-3 月份經 Meta Data 檢測結果通過比例均為 100%。

(二) 資訊檢索完整性與便捷性：

1. 本處網站或網頁設計，配合上級機關之規劃，並設有全文檢索查詢，提供多樣性資訊檢索查詢方式，有效縮小訊息搜尋樣數，讓搜尋結果更明確，以及利用相關字詞、相關分類搜尋的機制，擴大資訊搜尋範圍，使民眾迅速搜尋瀏覽所需之資訊，以達成最大使用效益。
2. 本處網站係利用 HySearch 提供網頁搜尋的便捷性服務，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，讓民眾能更精確的查到想要的資訊等。
3. 今年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。
4. 本處網站首頁增加圖片或動畫宣導本處或執行署最新政策，使民眾快速瀏覽最新訊息。

二、線上服務及電子參與：

(一) 線上服務量能擴展性：

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。

1. 本處網頁可與法務部及行政政執行署連結，亦與人民生活相關網站連結，大大增進人民的便利，並將民眾常用聲請表單製成電子檔，提供線上書表下載服務，例如本處之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擔保書、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、分期繳納申請書、行政執行案件管理系統資料交換相關規格書範例等共計有

10 餘種。

2. 將本處各項申辦相關資訊、表單等整合於網路上單一入口，置於網站首頁（網址 <http://www.tyy.moj.gov.tw>），提供申辦表單範例及下載、資訊查詢等，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，並可以節省民眾電話或親臨櫃台洽詢時間。

3. 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：

線上服務項目建置於本處網站，並透過本處跑馬燈、為民服務問卷調查等提升民眾的認知及回應；且對於攸關民眾之各項施政措施，透過本處各項政策行銷及業務宣導等活動，以提升民眾的認知，另於相關電子（如桃園新聞網、本處網站及電子看板等）、平面媒體及製作文宣等資料（如本處傳繳信封及宣導海報等）宣導相關訊息，並公佈予社會大眾週知，定能有效擴展本處網路申辦業務量能及提高線上申辦的使用率。

（二）電子參與多樣性：

本處積極運用網路提供民眾參與之機會，並建立回應機制。

1. 網站提供民眾意見反映之參與、回應機制：

本處建置網路意見留言版、網路民調等多元公眾參與之管道，減化相關互動及操作方式，以提供民眾便利網路溝通之環境。

2. 民眾意見反映之回應處理情形：

設置民意信箱、廉政信箱、電子信箱等，並由專職人員負責，提供民眾多元抒發意見管道並將辦理情形回復陳情人。經查 1-3 月共有 5 次陳情案，多數均立即回復，若屬執行業務性質，至多亦於 6 日內回復。

3. 利用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。

4. 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，以提昇民眾繳款的便利性。
5. 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。
6. 提供相關業務 Q&A 問答集，以利民眾查詢常見問題的處理流程及方式、或應準備之資料，以增進便民及親善性之服務等。

參、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）

提供創新（意）服務情形

創新增值服務可以下列 3 項指標分項敘述。

（一）有價值的創意服務：

1. 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，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。
2. 實施為民服務中午不打烊，每月由執行書記官、執行員輪流排班輪值，提供午間民眾(義務人)有關行政執行案件洽詢服務，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。
3. 彈性審酌分期付款期數及金額：本處依新修正「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，准許延長期最多不得逾 60 期。另為因應景氣寒冬，對於繳款能力不足之義務人，適度調整各期繳款額度，展現柔性司法，創造雙贏。
4. 本處駐處移送機關有健保、勞保、國稅及縣稅等提供各項

案件服務，為整合資源運用，將駐處移送機關業務及本處便民措施相結合成立為民服務中心，以免民眾在各機關間途勞往返，以樹立主動、積極、親民及便民之服務形象，提昇為民服務品質。

5. 本處動產及不動產拍賣時間集中於每月之第二、四週之星期三下午 3:30 統一辦理，提升民眾參與投標之便利性，避免逐案奔波往返、減省舟車之苦。

(二) 服務措施延續性：

本處為提升服務品質及服務措施的延續性，提供中午不打烊服務，以方便民眾利用中午洽公，自 98 年 4 月 7 日起實施中午休息時間(12:30 至 13:30)值班制度，並洽請移送機關派員配合實施，提供處理義務人有關執行案件洽詢及開單繳款等事宜，此項延長服務時間的便民服務，已成為本處為民服務的一環，並定期檢討其服務之成效，已形成服務的標準化作業程序(SOP)。

(三) 服務措施執行方法效能性：

1. 為提昇服務品質，不定時抽測第一線服務人員電話禮貌，每月每 3 股抽測 1 股，每月合計抽測 6 股，以督促同仁注意電話禮貌，成果良好，除此並利用集會場合加強宣導為民服務做法及抽測結果，以確實提昇服務品質：
100 年 1 月至 3 月合計共抽測 16 名，平均分數為 89 分。並於本年 1 月 7 日假本處 4 樓大會議室辦理全體委外人員電話禮節在職訓練課程，持續加強為民服務、電話禮節之重點宣導。
2. 透過每二個月召開之處務會議(1 月 26 日、3 月 8 日)、行政執行業務研討會(2 月 9 日)及雙週召開之主管會議，透過檢討各項施行之業務流程，並鼓勵同仁激發潛能、卓越創新，藉而求新、求變並持續精進各項行政措施，以提高本處之行政效率及為民服務品質。

3、實施中午不打烊及超商繳款等創意服務措施之效益：

(1) 內部效益：

不僅縮短了相關的行政執程序，亦增加本處之執行績效；亦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。

(2) 外部效益：

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。