

法務部行政執行署桃園行政執行處為民服務工作手冊

壹、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，全面提昇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，以建立民意為尊、顧客服務為導向之服務性政府，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。

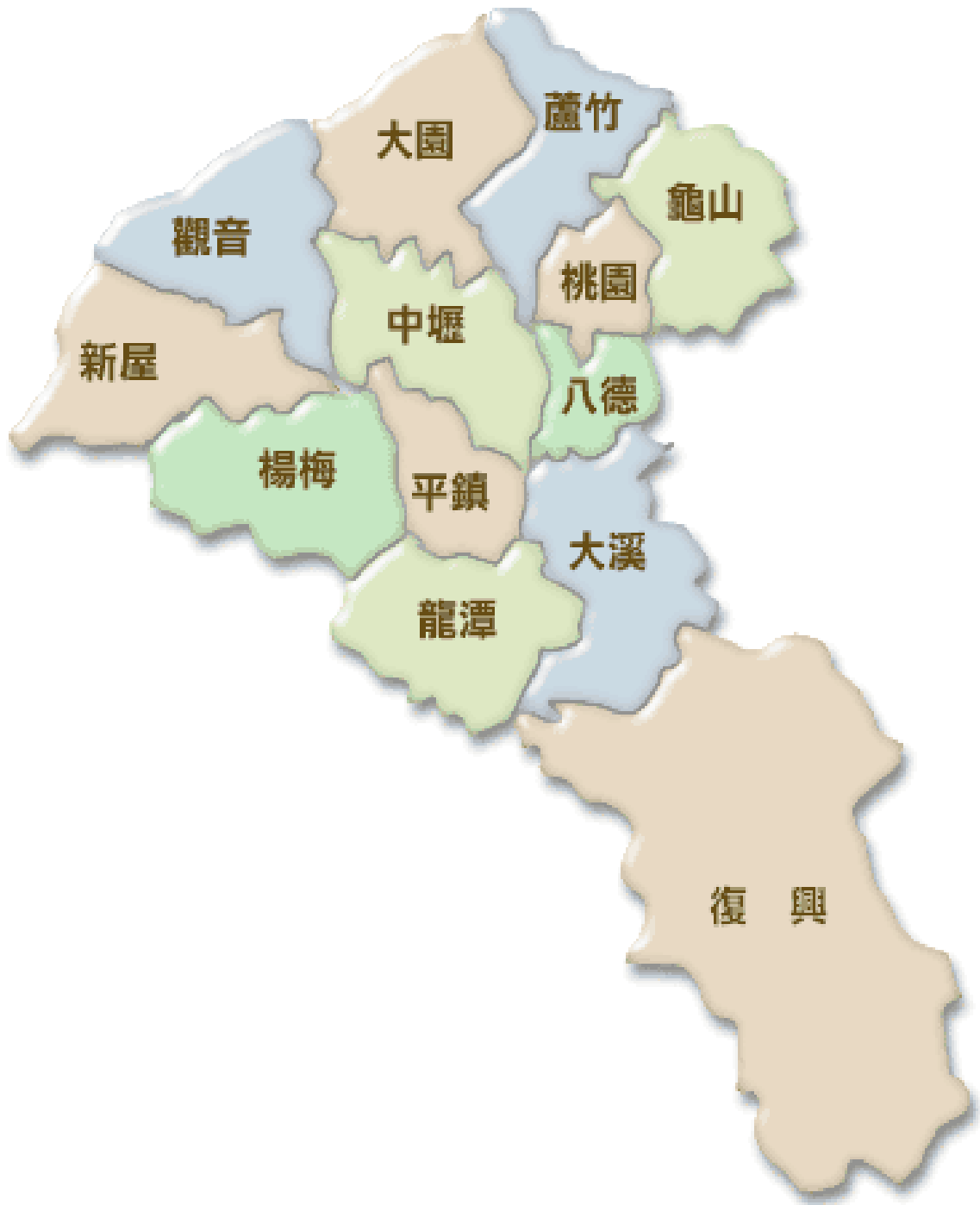
本處推行為民服務工作係以行政院全面提升服務品質方案暨法務部行政執行署暨所屬行政執行處強化為民服務實施計畫等為藍圖，建立有效率之全面性服務制度。

貳、機關簡介：

（一）服務轄區：

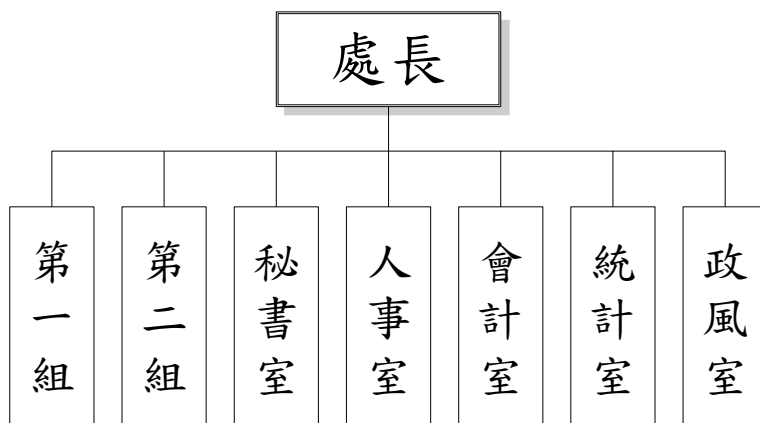
本處管轄區域範疇涵蓋桃園縣全區計有 5 個縣轄市、1 個鎮、7 個鄉，土地面積約 1,220 平方公里，總人口數已超過 200 萬餘人，轄區東瀕宜蘭、花蓮縣，西鄰臺灣海峽，南接新竹縣，北毗臺北縣。有桃園市、中壢市、平鎮市、八德市、楊梅市、大溪鎮、大園鄉、觀音鄉、新屋鄉、龜山鄉、龍潭鄉、蘆竹鄉及復興鄉等 13 個鄉市鎮，轄區法院為台灣桃園地方法院。

北



(二) 組織圖：

本處現有預算員額計有處長 1 人；主任行政執行官 1 人；行政執行官 5 人；秘書、專員、人事室主任、會計主任、統計主任、政風室主任、人事室組員、會計室組員、統計室組員、秘書室組員、政風室辦事員、秘書室辦事員、書記各 1 人；執行書記官 26 人、執行員 12 人；駕駛、技工及工友各 1 人，駐衛警 6 人，總計 67 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。

中午便民服務時段-12：30～13：30。

(四) 機關通訊：

總機：(03) 3579573 (代表號)

地址：桃園市中正路 1195 號

參、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

動積極之精神，提供完善的服務，以同理心儘量為當事人著想，使其困難能得到圓滿的解決。

- (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之問題並提供便捷的服務，以使當事人能於最短時間內獲得正確而滿意的解答。
- (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、不推諉的心態處理案件。
- (四) 雙向溝通原則：以懇切、和藹的態度處理為民服務的工作。除嚴守法令規定以外，對於當事人合法的要求，儘量給予協助解決，而對當事人不合法的要求，則予以委婉說明並拒絕之。
- (五) 採同理心原則：體認當事人的心情，對其相關的詢問及陳述，均耐心地詳加說明，儘量聽取當事人訴說內心的不平，遇有誤解法令者，更須委婉解釋。

肆、便民服務措施：

一、便捷行政程序：

(一) 推動全功能櫃檯：

於本處一樓入口處設置中央健康保險局、國稅局、地方稅務局、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、補單繳款及縮短處理案件等候的時間，並主動提供協助及引導民眾，詳加解答各項問題。

(二) 為落實為民服務工作，各相關樓層及組室均設置有傳真機，民眾得利用該設備傳真各相關資料，減少往返奔波之苦。

(三) 提供明亮、整潔之洽公環境：

- 1、重視清潔之管理，定時打掃辦公廳舍之內外環境。
- 2、各樓層均擺設綠色盆栽並由同仁認養維護，有效綠化辦公場所。
- 3、各辦公樓層均配備消防設備並定期辦理檢修，以維護辦公環境之安全

(四) 相關服務措施：

- 1、一樓辦公廳舍設置電動字幕看板，隨時提供相關訊息公告週知。
- 2、設置服務櫃檯及民眾書寫桌椅等配備，方便民眾洽詢及書寫相關文件之用。
- 3、設置民眾等候區，提供各種書報雜誌供民眾閱覽；而民眾書寫區方面，則提供各類相關書表、老花眼鏡及文具等；另亦備有飲水等設備供民眾自行取用。
- 4、設置無障礙空間設施（如導盲磚、電梯點字按鍵等），並放置輪椅、裝設愛心服務鈴等，以方便視障、老弱等行動不便之民眾洽公使用。
- 5、明顯之服務標示及配戴員工職名牌，以利民眾辨識及洽詢。
 - (1) 大門明顯標示辦公及繳款受理時間，各樓層入口處亦配置各辦公樓層、組室配置圖，明確指引民眾洽公的地點。
 - (2) 製作並張貼「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」等大型標示牌於本處一樓為民服務中心佈告欄處供民眾閱覽及了解。
 - (3) 要求同仁隨時佩帶服務識別證，方便民眾洽公辨識之用。
- 6、於本處一樓設置公用電話，提供民眾使用。
- 7、函請桃園縣政府於本處門前規劃汽車停車格，方便洽公民眾停放。

(五) 重視民情輿論，主動溝通協調：

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；並指定專責人員妥速處理任何民眾陳情案件。

(六) 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的觀念並適時提醒。

(七) 建立為民服務工作考核機制，提升為民服務品質：

成立為民服務考核小組，並訂定本處為民服務工作不定期考核計畫藉由不定期稽核為民服務品質，灌輸同仁為民服務理念，導入服務政府概念，促使全體同仁全員參與為民服務工作。

(八) 隨時更新本處網頁內容，將各項重要訊息及服務張貼於本處門首之電子公布欄，除能加強政令宣導外，亦便利民眾經由網站查詢使用相關資源。

伍、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 151、117 路公車(至本處約 4 公里)。



陸、未來努力的方向：

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：

(一) 避免電話多次轉接，提高電話服務之效能。

(二) 持續加強同仁的在職訓練，樹立本處專業、親民、有效率的形象。

(三) 加強與各移案機關之溝通聯繫，有效達成執行任務，並維護民眾的合

法權益。

(四) 推動、提升本處的為民服務品質，透過不斷的研發創新，以應時代潮流的變遷。

(五) 妥善運用民間的資源及力量，協助本處辦理各項為民服務工作。

三、「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的工作是本處持續努力的目標及落實政府為民服務的長久願景。

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 年時行政院研考會為突破各機關為民服務的觀念及作法，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 日行政院第 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」等 3 個工作組，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」的精神及作法，仍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的精益求精及不斷革新改進的誠意，行政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」等部分因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，將原方案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；修正後的方案，更加明確及釐清，前者負推動及監督考評責任，後者負實質執行責任。

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，得向行政院申請評審及獎勵；修正後的方案除了加強此一作法外，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、隨時予以指正及改進，並作為年度績效之評審依據。

本修正方案自 88 年度起開始實施，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：

一、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」。

二、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：

引用服務行銷的理念，擴大政府服務的視野，展現卓越的服務品質。

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關（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：

（一）蒐集輿情、民意，檢討現有為民服務工作的深、廣度，並主動協調、整合性質重複或相關聯的服務工作，確實針對民眾需求，規劃、調整為民服務工作範圍。

（二）鼓勵研究、創新，針對與民眾關係密切的事項及提升服務品質有關的專題，委託專家、學者或自行研究，突破現狀，持續改進服務品質。

（三）選派機關人員參訪研習企業改造的實務經驗，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

（四）積極辦理、參加全面品質管理、提升作業知能等相關的研討會，擷

取现代化的管理知能，建立提升服務品質的共識。

二、便捷行政程序，縮短等候時間：

- (一) 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，訂定明確的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的項目，推動 ISO9000 系列驗證制度，設置全功能櫃台，強化機關內部的橫向連繫，加強櫃台人員熟稔各項申辦案件的專業知能，均衡各櫃台所承辦的業務，縮短民眾洽公的等候時間，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，並定期更新相關內容提供同仁據以作業。
- (二) 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，共同提升服務品質及效率。

三、塑造親切環境，樹立服務形象：

- (一) 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、美化辦公服務環境。
- (二) 選派適當人員擔任第一線的為民服務工作，樹立機關良好形象；推行走動式管理，並主動協助民眾申辦各項手續及導引服務。
- (三) 規劃、開放本處各項公用設施，提供民眾休閒、公益活動使用。
- (四) 定期、不定期辦理服務品質、電話禮節測試及服務態度考核，針對各項缺失，切實檢討與改進。
- (五) 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：

- (一) 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，以利執行業務的順利推動。
- (三) 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。
- (三) 定期辦理民眾意見調查，詳細分析調查結果，改進相關服務缺失；

- 隨時瞭解民眾日常事故疾苦，即時表達關切慰問並給予適當的協助
- (四) 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，或者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」，分送民眾觀閱。
 - (五) 廣開民眾建議管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革意見及陳情案件，確實依據相關規定審慎並儘速處理。

五、結合民間資源，協助公共服務：

- (一) 鼓勵民間團體、退休人員或一般民眾等擔任志工，協助諮詢及公益服務工作。
- (二) 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。
- (三) 結合民間力量處理突發意外事件，並加強平日的連繫互動及常識宣導，建立緊急應變機制。
- (四) 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，擴大宣導政府服務訊息及功能。

伍、實施步驟：

- 一、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。
- 二、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加以整合彙編，並於每年1月15日前函送行政院研考會二份，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。
- 三、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，以當年度擬推動的重點或階段性工作研訂計畫；計畫內容，得以列表的方式並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、原則性的推動內容；執行計畫為實務性、方法性的執行內容。
- 四、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、民眾頻繁陳情事項等資料，或邀請學者、專家、民間團體等辦理座談及共同研討，廣納各方的意見，傾聽民眾的心聲，並瞭解民眾的期望及需求。

五、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、申辦手續及服務措施等各個層面，突破舊有的作法，提出每年度預定進行的重點工作。

陸、績效評估：

- 一、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，向行政院申請評審及獎勵，評審及獎勵辦法由行政院研考會另訂之。
- 二、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。
- 三、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。
- 四、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。
- 五、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。
- 六、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，提升政府優良形象。

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，以主動積極之精神，儘量為當事人設想，使其困難能得到圓滿的解決。
- 二、專業處理原則：嚴格要求承辦人熟研相關的制度及法規，務使運用圓熟，能立即回答當事人所提問題，迅速提供便捷的服務，使當事人能於最短時間內獲得正確、滿意的解答。
- 三、雙向溝通原則：以懇切、和藹的態度，處理為民服務工作。嚴守法令規定，對當事人合法的要求，儘量提供協助及解決，對當事人不合法的要求，亦予以委婉說明。
- 四、採同理心原則：體認當事人的心情，對當事人的詢問及陳述，均耐心地詳加說明，儘量聽取當事人訴說內心的不平，遇有誤解法令者，更須給予委婉解釋。

肆、服務方向：

- 一、訂定便捷的為民服務工作流程。
- 二、訂定明確的民眾抱怨處理流程。
- 三、訂定迅速的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、提供各項便民的服務設施。
- 三、運用志工，協助民眾辦理各項手續。
- 四、遴派適當的人員擔任第一線的服務工作，樹立機關良好的形象。
- 五、推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦各項手續及相關之引導服務

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 100 年度提升服務品質執行計畫

一·依據：行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函訂定之「政府服務創新精進方案」暨法務部 99 年 11 月 24 日法秘字第 0990500721 號函頒「法務部 100 年度提升服務品質實施計畫」，與法務部行政執行署 99 年 11 月 23 日行執秘字第 0990005644 號函。

二·實施對象：本處全體員工、替代役役男及委外人員與志工等。

三·計畫目標：秉持「創新與精進」精神，積極落實推動各項便民、禮民措施，達到「求迅速、講效率」全方位優質服務之目標，持續提升本處親民形象與公信力。

四·計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
一·提升服務品質，深化服務績效	1. 改善機關內外環境規劃特色並符民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。	廣續辦理	秘書室 各組室	改善為民服務設施，主動提供義務人洽公便利性。
	2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，並利用現有執行業務傳繳信封及通知等資料有效進行宣導政府施政措施及執行成效。	廣續辦理	秘書室 政風室 人事室 各組室	廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離，並達敦親睦鄰之效果。
	3. 充實、更新各項服務設備、服務措施與服務空間之綠美化等，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等。	100 年 06 月	各組室	提供民眾優質洽公環境，樹立機關親民服務形象。

	4. 改善辦公處所環境，設置無障礙空間，便利身障人士洽公，以提升機關服務品質與形象。	100年 10月	秘書室	便利身障人士洽公，以提升機關服務品質與形象。
	5. 強化志工服務陣容與質量，庚續招募新血，適時辦理相關研習訓練，以提升服務品質。	庚續 辦理。	人事室 秘書室	庚續招募志工及研習訓練，以提升服務品質。
二·便捷服務程序，確保流程透明	1. 檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。	100年 04月	各組室	提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。
	2. 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，提供員工據以作業，並量化服務指標。	100年 06月	各組室	使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。
	3. 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，配合主管機關推動申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	庚續 辦理	各組室	提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。
	4. 不定期辦理內部服務品質稽核，確保為民服務品質。	100年 4、10月	各組室	加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。
三·探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試（每月至少 1 次，每次至少測試 5 個股別或單位），針對缺失，切實檢討改進；訂定或修訂服務態度、禮儀獎懲辦法，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工恆維服務品質。	每月 辦理	各組室	定期或不定期考核及電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。

	2. 建立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。	經常辦理	各組室	針對新聞之負面報導於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。
	3. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	經常辦理	各組室	透過「為民服務常見問題集FAQ」積極檢討改進作為服務政策或措施，減少民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。
	4. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考，每季至少1次。	每季辦理	政風室 各組室	每年至少辦理4次民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。
四·豐富服務資訊，促進網路溝通	1. 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	經常辦理	統計室 各組室	主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可24小時上網查閱各機關最新資訊。
	2. 機關網站或網頁設計，網站(頁)資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合MYEGov提供「資訊分類檢索」、「全文檢索」等2種分類檢索服務。	100年 12月	統計室 各組室	各項檢索服務，採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並依MyEGov分類檢索規範，對外公開之網站資訊均須加註(主題、施政與服務)分類檢索服務標示。
五·創新服務方式，整合服務資源	1. 檢討現行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作，針對民眾需求，訂定次年年度全面提升服務品質執行計畫。	100年 12月	秘書室 各組室	訂定為民服務執行計畫，確立年度執行目標與工作方向，有助機關服務形象之提升。

	2. 舉辦機關服務人員參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會至少 1 次，著眼於為民服務之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	100 年 12 月	各組室	引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。
	3. 參加跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練至少 1 次，突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	100 年 12 月	各組室	藉相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，完成資源共享之目的。
	4. 鼓勵同仁或民眾提出有價值而合理可行之創意服務項目，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想。	賡續 辦理	各組室	創新服務項目，以民眾之生活習慣及想法設計，俾改善民眾對政府官衙之刻板觀念。

五·執行策略與方法

- (一) 成立「為民服務考核小組」，負責推動實施，並由秘書室定期召開「為民服務考核小組」會議，檢視各項工作辦理情形，並據以改進相關作為，以提升服務品質。
- (二) 訂定機關為民服務工作自行考核計畫、與考核項目及評分表並公布周知。
- (三) 訂定並發布機關服務要點或基準（例如顧客服務要點、電話禮貌基準、電話禮貌測試分配表等）。
- (四) 執行計畫成果，每季撰擬「提升服務品質成果報告」陳報上級機關。

法務部行政執行署桃園行政執行處

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條第一項規定。
- 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」。本小組設置召集人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。

本小組每六個月定期召開會議 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，並詳實告知發話人，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，請其查明後再撥，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，31~40 分。
- (2) 良：自報單位，語氣謙和、誠懇者，21~30 分。
- (3) 可：自報單位，語氣尚謙和、誠懇者，11~20 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，31~40 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，21~30 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，11~20 分。
 - (4) 劣：對業務不嫻熟，答話顯得不耐煩者，0 分。
- (三) 每一受測者，總分在 85 分以上者評定等第為優，70~84 分者為良，60~69 分者為可，59 分以下者為劣。
- (四) 測試時宜於同一時期由同一人擔任測試工作，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

項 目	辦 理 情 形	考 核 結 果	備 註
<p>一、 服務場所內外環境</p>	<p>室內環境整潔、光線充足、並有綠色植物盆栽美化環境。 室外環境整潔，機車停放位置整齊。盥洗室、飲水設備清潔衛生，並提供紙杯供民眾使用。 盥洗室設有置物架、掛鉤及衛生紙。 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>	
<p>二、 服務台（或其他替代措施）之設置運作</p>	<p>依場地或實際需要規劃設置服務台。服務台人員嫻熟各項申請書表代書及諮詢工作。 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>	
<p>三、 櫃台（窗口）服務標示</p>	<p>各櫃台編號、服務項目標示明確。申辦案件須知、時限、流程標示明確、清晰。 各類標示規劃整齊、字體清晰。 上下班時間或申辦案件時間標示明確。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>	
<p>四、 提供民眾服務設施</p>	<p>提供民眾書寫桌椅、老花眼鏡及文具等配備，並有影印設備供民眾申請列印文件使用，機關門口亦設有公共電話供民眾聯繫之用。 設有民眾休息、等候座椅並提供民眾書報、雜誌、飲水。 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>	

<p>五、 服務證（配戴） 及櫃台名牌放置</p>	<p>工作人員均配戴識別證。 服務台、櫃檯均標示工作人員名牌。 工作人員服裝儀容合宜。</p>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>	
<p>六、 職務代理人標示 及運作</p>	<p>各櫃台標示代理人或代理窗口。 無人在位櫃台，均標明代理窗口。 民眾擁擠櫃台，其他工作人員則即時 主動支援。</p>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>	
<p>七、 工作人員服務態 度及服務效率</p>	<p>工作人員服務態度和藹、有禮。 工作人員答復詢問熱忱、盡責。 工作人員受（處）理案件快速有效率 。</p>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>	
<p>八、 民眾對服務滿意 度調查</p>	<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。 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>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>	
<p>九、 政令宣導資料</p>	<p>宣導資料放置位置適中、明顯。 宣導資料分類依序置放。 宣導資料內容符合時宜及顯示重點。 提供閱覽、查詢資料清晰、明確。</p>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>	
<p>十、 電話禮貌測試</p>	<p>併每月執行態度考核辦理。</p>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>	

法務部行政執行署桃園行政執行處

100年度為民服務不定期考核執行計畫

壹、依據：

- 一、行政院96年7月23日院授研展字第09600152471號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會98年9月16日會研字第0982161692號函修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、法務部99年11月19日法秘字第0990500717號函頒「法務部100年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、法務部行政執行署100年1月28日行執秘字第1000200094號函頒「法務部行政執行署100年度為民服務不定期考核執行計畫」。

貳、目標：

落實顧客服務理念，提升為民服務品質，推動為民服務工作建立自行考核制度，展現政府施政效能。

參、考核對象：

本處全體同仁。

肆、考核方式：

一、成立為民服務不定期考核小組：

由本處吳秘書擔任召集人，小組成員由各組室主管組成。

二、為民服務中心任務編組：

各組室主管、中午輪值人員、駐衛警察、出納、總機人員及移案機關駐處代理人。

三、考核內容：

依據本處為民服務不定期考核項目及評分表（詳附表），實地考核本處為民服務辦理情形。

四、考核時程：

每季辦理乙次為原則，實際考核行程由秘書室另訂之。

伍、績效評估：

- 一、考核後召開會議檢討為民服務工作辦理情形及提出精進作為，並於10日內將考核評分紀錄陳報行政執行署，並登載於本處網站。
- 二、考核所發現應改進事項及具有供他單位參考改進之特殊服務措施，將於考核後通知各組室，應改進項目較多之單位，將加強查核。

陸、獎懲規定：

「為民服務不定期考核小組」得就自行考核結果，另案簽請處長予以獎懲。
柒、本計畫奉 處長核定後實施，修正時亦同。

100.02.15核定

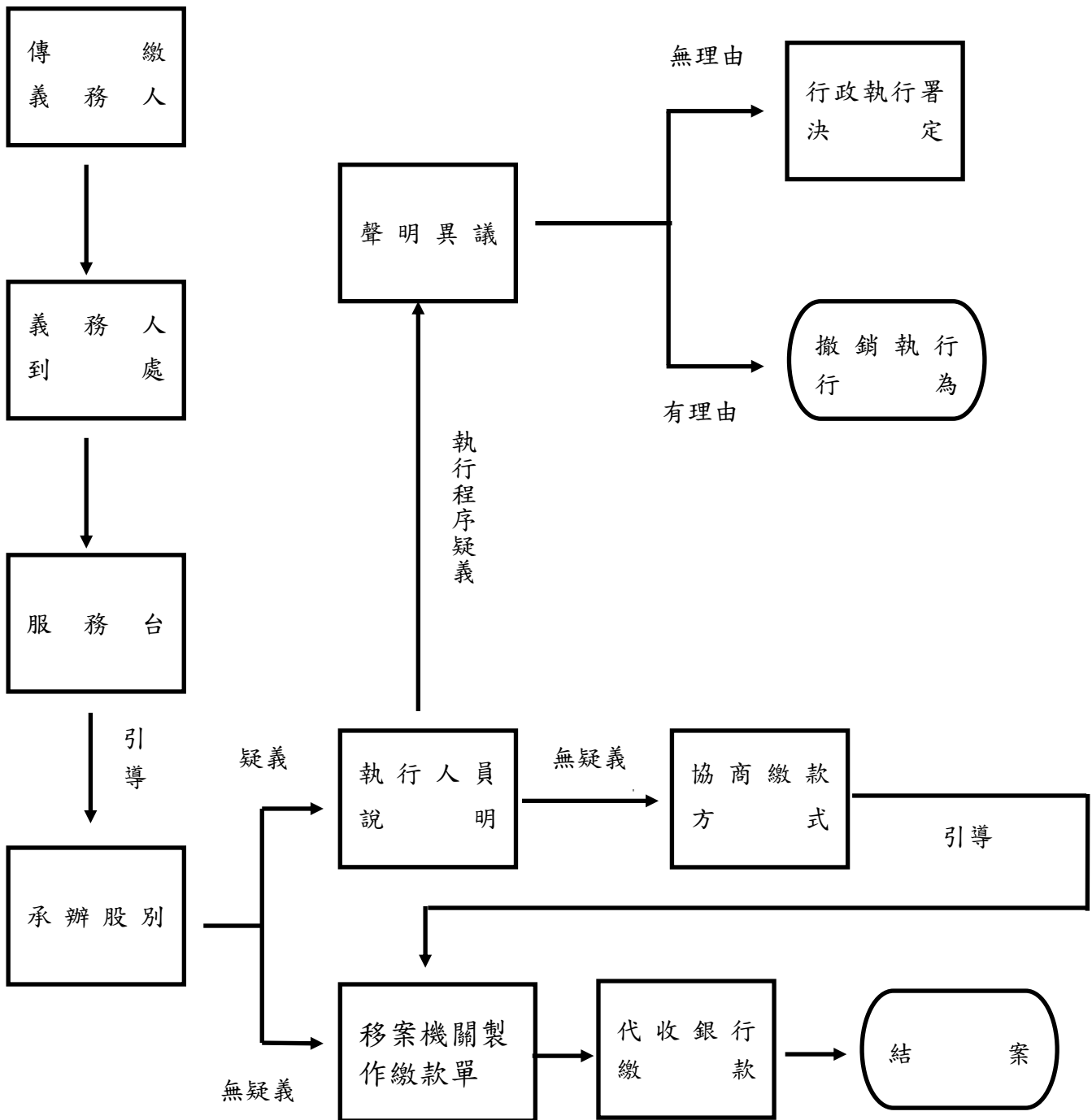
桃園行政執行處電話禮貌測試評分紀錄表

測試日期： 年 月 日 時 分

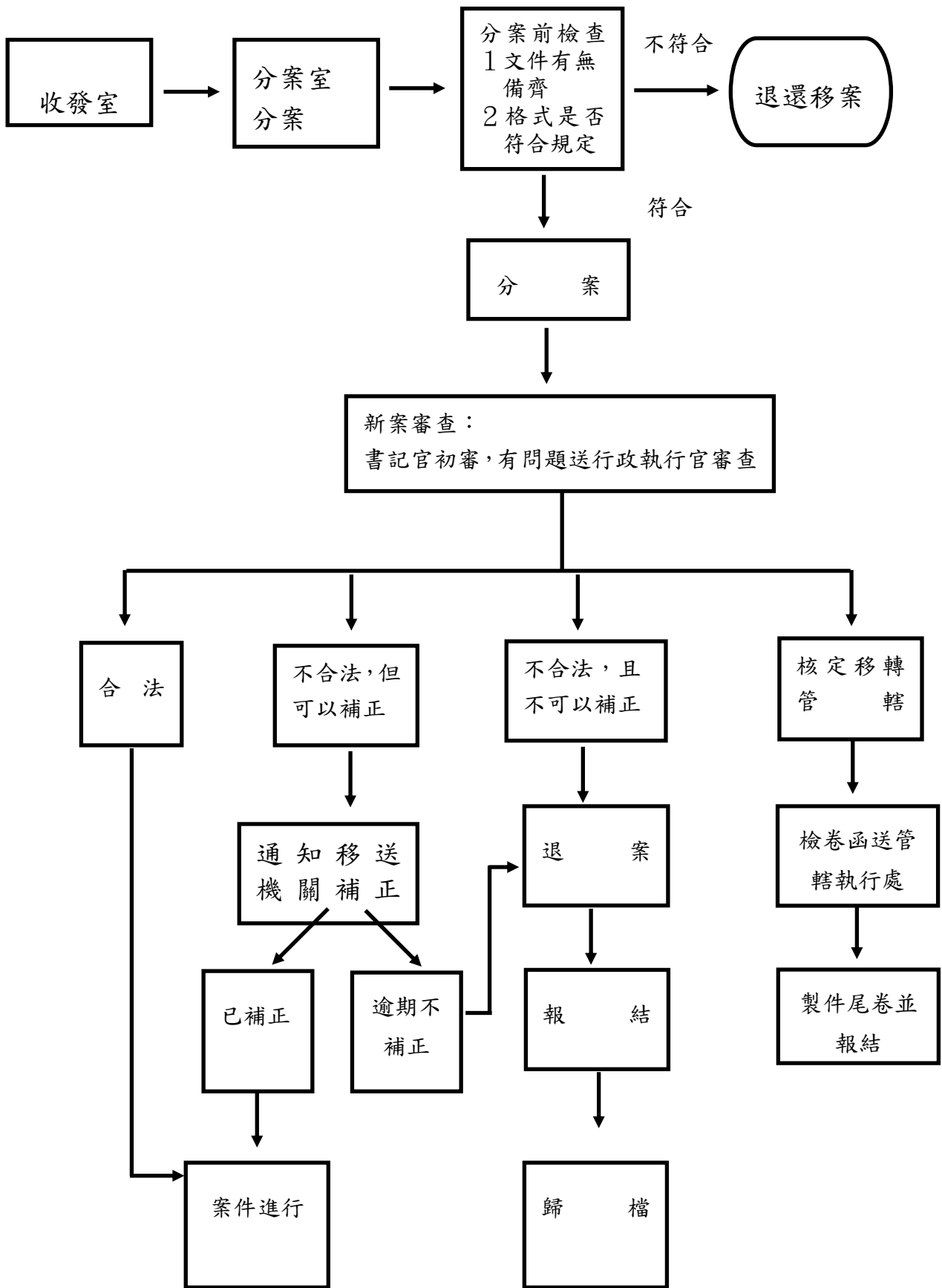
測試電話： <input type="checkbox"/> 總機 <input type="checkbox"/> 分機 () <input type="checkbox"/> 專線 ()		受測人：執行書記官 執行員		
測 試 問 題				
測試項目及評分				
項 目	標 準		得分	
一、電話總機語音系統 10%	優	鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務，總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼。(10 分)		
	良	15 秒內獲得接聽服務，語音系統項目說明時間過久、層次過多或速度較快，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務，或不易記得，經常需使用「重聽」功能。(7 分)		
	可	語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼；總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。(5 分)		
	劣	電話故障；轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。(0 分)		
二、總機或承辦人員接話速度 (以電話鈴響數為評分標準) 10%	優	鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(10 分)		
	良	15 秒內獲得接聽服務。(8 分)		
	可	連打 2 次無人接聽【隔 10 分鐘後再測 1 次】。(5 分)		
	劣	無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話故障。(0 分)		
三、電話禮貌 (以自報單位、問候語、結束語與語調是否謙和、熱誠為評分標準) 40%	優	自報單位、問候語、結束語、語調謙和、熱誠者。(31 分~40 分)		
	良	自報單位，語調平淡、態度尚佳者。(21 分~30 分)		
	可	自報單位，語調急躁、不耐煩者。(11 分~20 分)		
	劣	未自報單位，語調粗暴者。(0 分)		
四、答話內容 (以對業務及相關法令是否嫻熟、解答是否詳盡為評分標準) 40%	優	對業務嫻熟、解說詳盡，對所提問題不厭其煩加以說明者。(31 分~40 分)		
	良	對業務嫻熟、解說尚可，對所提問題尚可使入滿意者。(21 分~30 分)		
	可	對業務尚嫻熟、解說不清楚，對所提問題雖不滿意但仍可接受者。(11 分~20 分)		
	劣	對業務不嫻熟、答非所問或一問三不知，態度明顯敷衍者。(0 分)		
總評等第	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 可	優 85 分以上	可 60 分~69 分	總分
	<input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 劣	良 70 分~84 分	劣 59 分以下	
優點	<input type="checkbox"/> 接話迅速 <input type="checkbox"/> 自報單位 <input type="checkbox"/> 問好 <input type="checkbox"/> 語調謙和 <input type="checkbox"/> 內容詳盡 <input type="checkbox"/> 禮貌性結束語 <input type="checkbox"/> 主動告知職稱 <input type="checkbox"/> 有疑問可再來電 <input type="checkbox"/> 轉接 <input type="checkbox"/> 告知其他電話。其他：			
缺點	自報機關單位：_____ 問好：_____ 語氣：_____ 內容：_____ 結束語：_____ 其他：			

測試人：

為民服務工作流程圖



收案檢查流程簡表



聲明異議處理流程簡表

