

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7月22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：	52	(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	<p>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及開單繳費處理。</p> <p>(1) 單一窗口全功能辦理情形： 平日除有志工及駐警協助引導洽公民眾至17個執行股處理；自98年4月27日起實施行中午不打烊服務制度，每日排定執行同仁負責中午輪值，以提供民眾案件諮詢等之便捷性服務，以縮短民眾等候、奔波往返之時間，達到民眾一處收件、全程服務之要求。</p> <p>(2) 移送機關派駐情形： A、對於業務量較大之移送機關，均協調其加強駐點人員派駐服務，目前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</p>	<p>因業務需要，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及開單繳費處理，平日除有志工及駐警協助引導洽公民眾至17個執行股處理，亦實施中午不打烊服務制度，即每日排定執行同仁負責中午輪值；而對於業務量較大之移送機關，已協調其加強派駐駐點人員提供民眾案件諮詢及開單繳費之服務(自今年4月7日起新增監理機關)，故可達80%全功能單一窗口之服務，因此給予50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
		51	<p>2.申辦案件流程簡化程度（60分）</p> <p>■檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。</p>	1~60分	<p>關共計 23 人。</p> <p>B、自今年 4 月 7 日起，新增監理機關於每星期二、四，上午上班時間起至下午 3 時止派駐代理人到處駐點，以協助義務人處理有關監理案件開單繳款及解決相關實體事項之詢問，以達便民之目的</p> <p>一、臨櫃案件：</p> <p>1、視具體個案（洽詢案件相關事項、繳納案款或不動產拍賣相關事項等），採隨到隨辦。</p> <p>2、本處辦理拍賣案件時，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即可。</p> <p>3、依據本處 4-6 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 分鐘內者 84%，15 分鐘以上者 16%，約為 10-30 分鐘內即可辦理完成。</p>	<p>「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 84%；另「非臨櫃案件」部分，為簡化執行流程，提升便民服務，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；亦受理民意信箱、傾聽民意並予以立即回覆。</p> <p>民眾申辦案件，只需攜帶簡易之身分證明文件、印章或委託書，程序簡便，本項</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
		57	<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>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。</p> <p>3、民眾申訴陳情皆無需檢附任何書證，本處均立即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之建議。</p> <p>1、本年4-6月義務人郵寄支、匯票繳款共有2,351件，較去年同期2,561件減少210件。</p> <p>2、執行署自97年6月1日起，推行繳納未滿2萬元之稅款、自99年7月1日起監理機關移送未滿2萬元之汽燃費、交通違規罰鍰等滯納案款及自99年8月25日起未滿2萬元之健保滯納案款等委託</p>	<p>給予51分（詳附件2）。</p> <p>本年4-6月申辦書表減量服務件數為11,992件，較去年同期4,872件增加7,120件，因此申辦案件書表減量成長率為246.14%，主因係委託便利商店及金融機構提供民眾代收繳款服務已為多數</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>便利商店及金融機構提供民眾代收繳款服務以來，本年4至6月繳款計9,597件(金額共計新台幣5,297萬9,946元)，較去年同期2,284件(金額共計新台幣1,115萬6,504元)件增加1萬1,881件。</p> <p>3、本年4-6月之採購案，電子下單、支付及電子領標件數各為7、7、20件，較去年同期6、4、5件增加49件。</p> <p>4、民眾以電子郵件陳情及申訴等案件無需檢附任何書證即可申辦：本年4-6月共10件，與去年同期12件減少2件。</p> <p>5、因此申辦案件書表減量成長率為246.14%。</p> <p>【(2,351+9,597+34+10)-(2,561+2,284+15+12)/4,872 *100%=246.14%】。</p>		民眾所接受，因此給予57分（詳附件3、4）。
		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><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</p>	<p>30~40分</p> <p>20~30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</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</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
			關網站（頁）公布標準處理流程。 <input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話。	1~20 分	（頁）公告案件標準處理流程。 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。	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 5）。
		16	（2）提供案件查詢管道種類（20 分） <input checked="" type="checkbox"/> 提供現場、電話、網路及其他方式（如 PDA 等）。 <input type="checkbox"/> 提供現場、電話及網路查詢。 <input type="checkbox"/> 提供現場查詢。	15~20 分 10~15 分 1~10 分	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。 2、本處各類宣導文宣、公文信封及網站（頁） （ http://www.tyy.moj.gov.tw/ ）皆提供申訴電話、電子信箱、機關網址、地址及位置圖。 3、傳繳通知亦印有承辦股別之聯繫電話。	已提供現場、電話及網路查詢，且各類文宣亦提供本處各項業務資訊查詢，因此給予 16 分（詳附件 5）。
		32	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。	30~40 分 1~30 分	每日由專人受理民意信箱、廉政信箱、電話及書面等其他形式申辦案件，當日收到申辦案件，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，立即會辦各相關單位回覆辦理，並將結果陳核首長批示；承辦單位依規定須在 6 日內完成處理回復，或由專人立即以電	對於民意信箱、廉政信箱、電話及書面等其他形式申辦案件，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，完成後，亦會以電話、書面或 E-mail 告知辦理情形，因此

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：	23	<p>(一) 服務場所便利性(50分)</p> <p>1.洽公環境適切程度(25分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達85%以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達75%以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達65%以上。</p>	20~25分 15~20分 1~15分	<p>話、書面或E-mail告知辦理情形。</p> <p>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4-6月份調查表共計75份(滿意者72位、普通者3位)，故對洽公環境的滿意度為96%。 去年同期調查表共計130份(滿意者118位、普通者12位)，對洽公環境的滿意度為90.77%。 因此較去年同期成長5.76%。 【(96-90.77)/90.77×100%=5.76%】</p>	<p>給予32分(詳附件6)。</p> <p>因民眾對於機關整體洽公環境(提供服務措施)的滿意度為96%，較去年同期提昇5.76%，因此給予23分(詳附件2)。</p>
		24	<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>因已逐步汰換、更新一樓服務台暨各執行樓層公用區域民眾座椅，且陸續加強改善執行樓層節能照明及裝設錄影監視設備；於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。故不僅提供「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</p>	<p>因已逐步汰換、更新一樓服務台暨各執行樓層公用區域民眾座椅，且陸續加強改善執行樓層節能照明及裝設錄影監視設施，亦備有「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</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
					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、投幣式公共電話、親子（哺乳室）、輪椅及無障礙等設施，以備不時之需。	隨即通知秘書室採購或請廠商維修，因此給予 24 分（詳附件 7）。
			(二)服務行為友善性與專業性 (90 分) 1.服務親和程度 (40 分) (1) 洽公服務禮儀滿意度 (20 分)			
		18	<input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。	15~20 分 10~15 分 1~10 分	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： 本年度 4-6 月份調查表共計 75 份（滿意者 73 位、普通者 2 位）；對洽公服務禮儀的滿意度為 97.33%。 去年同期調查表共計 130 份（滿意者 121 位、普通者 9 位）；對洽公服務禮儀的滿意度為 93.08%。 因此較去年同期提升 4.57%。 【(97.33-93.08)/93.08×100%=4.57%】	因民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 97.33%，較去年同期增加 4.57%，故整體滿意度較去年同期提升，因此給予 18 分（詳附件 2）。
		16	(2) 電話禮貌測試績效 (20 分) <input checked="" type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果優良。（測試分數 90 分以上） <input type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果良好。	15~20 分 10~15 分	1、本處於每次處務會議及上級機 來文公佈電話禮貌抽測結果， 均會持續宣導加強電話禮節並	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

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>（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。</p> <p>（測試分數 70 分以上）</p>	1~10 分	<p>E-mail 公告同仁周知，委外同仁之在職訓練課程亦將電話禮節列為重點項目，以提升為民服務之執行成效。</p> <p>2. 本年 4~6 月份每月電話禮貌測試各 1 次（每次 4-6 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 88~90 分之間，均為優良等第。</p>	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 88~90 分之間，均為優良等第，因此給予 16 分（詳附件 5、6）。
		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：</p> <p>本年度 4-6 月份調查表計 75 份，滿意者計 72 位、普通者計 3 位，因此對承辦人員的回應問題正確率的滿意度為 96%。</p> <p>去年同期調查表共計 130 份，滿意者 125 位、普通者 5 位，因此對承辦人員問題回應正確率的滿意度為 96.15%。</p> <p>因此較去年同期減少 0.16%。</p> <p>【(96-96.15) / 96.15×100%=-0.16%】</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雖為-0.16%，但因滿意度均為 96% 以上，因此給予 47 分（詳附件 2）。</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 民眾常見問題項目亦分送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>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p>	<p>(三) 服務行銷有效性 (30 分)</p> <p>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。</p> <p>■ 為民服務場所提供相關文宣品宣傳。</p> <p>■ 辦理施政宣導活動。</p> <p>■ 透過平面或電子媒體進行宣導。</p> <p>■ 藉由參與公益或社區活動進行施政宣導。</p>	1~30 分	<p>1、施政宣導資料，如「便利商店繳納案款」、「反毒」、「動產拍賣」、「不動產拍賣」、「便利商店代收案款」及「節能減碳」等資料皆置機關網站公告周知。</p> <p>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。</p> <p>3、透過敦親睦鄰管道，積極參與移送機關及地方辦理之活動，透過平面或電子媒體如替代役通訊及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。</p> <p>4、本年度 4-6 月共計 51 次、202 人次參與清淨家園、捐血或社區鄰里環境清潔、捐贈舊寢具等活動，並藉此相關公益活動進行施政宣導，並展現役男們關懷鄉土、服務弱勢的大愛精神及培養愛惜資源的生活態度。</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、平面或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 11）。</p>
	三、		(一) 民眾滿意度 (80 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
	顧客關係 (150分) 得分：	54	<p>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,民眾對機關服務滿意度(現場接待服務態度)統計結果如后:本年4-6月調查表共計75份,滿意者73位、普通者2位,因此民眾對本處之服務滿意度為97.33%。</p> <p>去年同期調查表共計130份;滿意者121位、普通者9位,服務滿意度為93.08%。</p> <p>故本年較去年同期提昇4.57%。 【(97.33-93.08)/93.08×100%=4.57%】</p>	因本年4-6月民眾對本處之服務滿意度為97.33%,較去年同期提昇4.57%,因此給予54分(詳附件2)。
		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>1、本季辦理問卷調查研析2次。</p> <p>2、本季尚無民眾建議案。</p>	<p>1、本季辦理服務滿意度分析共2次。</p> <p>2、因本季尚無民眾建議案,因此給予8分(詳附件12)。</p>
		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4-6月調查表共計75份;滿意者73位、普通者2位,因此民眾對本處之服務滿意度為97.33%。</p> <p>去年同期調查表共計130份;滿</p>	因本年度4-6月民眾對本處之服務滿意度為97.33%,較去年同期之服務滿意度提昇2.04%,因此給予9分(詳附件2)。

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(200分) 得分：	一、 資訊提供及 檢 索 服 務 (100分)	42 8 6	<p>(二) 民眾意見處理有效性 (70分)</p> <p>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> <p>■ 設有民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務。</p> <p>■ 提供民眾意見處理滿意度成長率數據。</p>	40~50分 1~10分 1~10分	<p>意者124位、普通者6位，因此民眾對本處之服務滿意度為95.38%。</p> <p>因此較去年同期提昇2.04%。</p> <p>【(97.33-95.38)/95.38×100%=2.04%】</p> <p>1、本處訂定受理民眾抱怨事件處理程序要點及標準作業程序，並公佈於網站。</p> <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鈞長核閱，使其了解辦理情形，並儘速於7日內將處理情形以書面回覆陳情人；如無法於期限內回覆者，應先與當事人電話聯繫，說明處理進度。</p> <p>3、本年4-6月份共有10位民眾提出陳情案，唯經E-mail問卷調查表供其回覆，迄今尚無人回覆。</p>	<p>本處已訂定受理民眾抱怨事件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，另本年4-6月份共有10位民眾提出陳情案，經分送問卷，因此給予56分(詳附件13)。</p>
			<p>(一) 資訊公開適切性與內容有效性 (50分)</p> <p>1. 公開法令、政策及服務資訊程度(23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
	得分：		<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（17 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>11~17 分</p> <p>1~11 分</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) 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」，並建置有「政府資訊公開專區」100% 公開於本處機關網站（頁）。</p> <p>(2) 本處網站除設置政府資訊公開專區外，並設有 16 類服務單元等服務資訊，並建置雙語機關網頁等，建構親善環境；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，但其意義及功能皆相同。</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 14）。</p>
		5	<p>(2) 服務措施及出版品資訊周知度（6 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>4~6 分</p> <p>3~4 分</p>	<p>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</p>	<p>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</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
			<input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。	1~3 分	欄、役男專區、相關網站連結、法務電子報、政府資訊公開、重大政策及就業資訊、文章分享、電子公文附件區及 42 項次單元）等服務資訊。	動、文宣品等資訊透明度應很高，因此給予 5 分。（唯本處無自行出版之出版品）
		26	<p>（二）資訊內容有效性（27 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>25~27 分</p> <p>13~25 分</p> <p>1~13 分</p>	<p>1、依據法務部及所屬機關網站設置作業規範，本處網站資料由網頁推動小組之各組室業務分工，依「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 4-6 月網頁更新共計 37 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、及時性與內容有效性。因此給予 26 分（詳附件 15）。</p>
		20	<p>（三）資訊檢索完整性及便捷性（50 分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提供全文檢索。</p>	1~25 分	<p>1、本處網站（頁）首頁配合 MyE Gov 提供分類檢索的便捷性服務，並設有全文檢索查詢服務，且係利用相關字詞、分類搜尋的機制，擴大資訊搜尋範圍，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</p>	<p>1、網站（頁）首頁設置「檢索」服務且資訊連結服務達 70 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</p>
	4	<input checked="" type="checkbox"/> 提供檢索功能說明及使用範例及資訊檢索建議。	1~7 分			
	4	<input checked="" type="checkbox"/> 提供進階功能檢索。	1~7 分			
	8	<input checked="" type="checkbox"/> 提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。	1~11 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
	二、 線上服務及 電子參與 (100分) 得分：	16 4	(一) 線上服務量能擴展性 (50分) 1. 線上服務提供及使用情形 (50分) (1) 線上服務量能 (28分) <input checked="" type="checkbox"/> 提供線上服務項目。 <input checked="" type="checkbox"/> 提供線上服務項目成長數據，並持續成長。 <input type="checkbox"/> 於 MyEGov 提供線上服務項目。	1~19分 1~4分 1~5分	範圍內進階再查詢之功能，讓民眾能更精確的迅速搜尋、瀏覽所需之資訊；建置資訊平台連結服務達 70 處。 2、經 Meta Data 檢測結果通過比例為 100%。 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。 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，於今年逐步增加首頁頁籤及左右廣告輪播等新功能，希望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。 1、本處網站首頁「民眾申辦項目」類服務單元連結至法務部便民服務線上申辦系統，提供各類申辦表單範例及下載，計有 17 類；只是尚未於 MyEGov 申請線上服務項目。	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 16)。 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 36 分(詳附件 18)。 本年度之線上服務項目數較去年同期項目數成長 43.75%，因此給予 20 分(詳附件 3、4、6、19)。

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>(2) 線上服務推廣績效 (13 分)</p> <p>■ 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> <p>(3) 電子表單簡化績效 (9 分)</p>	1~13 分	<p>2、本處網站自 90 年起即設有「民意信箱」及「廉政信箱」，並每日有專人受理民眾抱怨案件。</p> <p>3、法務部及本處網站本年 4-6 月份提供 3 項及 13 項各類申(聲)請書表下載服務(去年同期 3 項及 12 項)、電子領標之線上服務項目共計 20 次(去年同期 5 次)、電子郵件陳情及申訴等案件共 10 件(去年同期 12 件)，因此較去年同期成長 $(3+13+20+10)-(3+12+5+12)/32 \times 100\% = 43.75\%$。</p> <p>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施政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。</p>	<p>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施政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 11 分(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
		8	<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> <p>（二）電子參與多樣性（50分） 1. 電子參與多元程度（50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</p>	<p>6~9分</p> <p>1~6分</p> <p>42~50分</p>	<p>1、自97年度開始實施健保債證電子化作業至今，健保案件之債證、送達證書、繳款書與收據等皆由紙本轉化為電子表單，辦畢並以電子債證發文字號進行管理，避免重複及減少錯誤。故本年4-6月份電子債證發文件數計1,555件（總案號數共13萬2,114號），較去年同期發文1,206件（總案號數共9萬8,747號）增長28.94%。</p> <p>2、案管系統於分案後翌日，自動回饋分案結果至移送機關業務承辦單位之電子信箱。</p> <p>3、員工差勤表單、領物單亦由紙本轉化為電子表單，而員工加班費申請單，改採以組室為單位合併申請，由人事室統一製表，目的在減少紙張消耗，並提昇作業效率，減少個人填表申請及公文會辦等相關流程作業。</p> <p>1、民眾反映意見除可利用紙本郵寄信件外，並可利用本處網站</p>	<p>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，且案管系統於分案之翌日自動回饋結果至各移送機關、員工差勤表單、領物單亦已由紙本轉化為電子表單（詳附件20），因此給予8分。</p> <p>對於民眾意見，設有專人受理申辦及回應</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>參、 創新加值服 務(200分) 得分：</p>	<p>提供創新 (意)服務情 形(200) 得分：</p>	<p>35</p> <p>70</p>	<p>回應。 <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。 <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>(一)有價值的創意服務(130分) <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>	<p>36~42 分</p> <p>1~36 分</p> <p>1~87 分</p>	<p>建置之民意信箱、廉政信箱、電子信箱(E-mail)等,每日並由專職人員負責處理,不僅提供民眾多元抒發意見之管道,並訂有回應機制,儘速將辦理情形回復予陳情人。經查本處 4-6 月份共有 10 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。</p> <p>2、為使民眾能即時獲得相關訊息,於本處網站亦提供相關業務 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。</p> <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,並排定執行同仁中午休息時間值班制度,每日午間輪值提供民眾執行案件洽詢服務,並洽請移送機關派員配合實施中午不打烊,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,且已形成服務的標準化作</p>	<p>,但因業務屬性使然,故未設討論區,因此給予 36 分(詳附件 10、13)。</p> <p>因服務時間彈性調整、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,因此給予 105 分(詳附件 1、19、21、22、23)。</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
		21	<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> <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>	1~26分	<p>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。 2、由國稅、縣稅及健保等移送機關每日支援車輛 1 部，並派員配合現場執行，義務人可於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。 <p>服務項目改造：</p> <p>本處駐處移送機關有健保、勞保、國稅及縣稅（本年 4 月 7 日起增加監理單位）等機關提供各項案件服務，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</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
		14	<input checked="" type="checkbox"/> 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。	1~17 分	<p>服務形象。</p> <p>服務方法創新：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2、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。 3、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。 4、彈性審酌分期付款期數及金額：依據新修正「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，准許延長期數最多不得逾 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 	

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>■其他創新服務樣態。</p> <p>（二）服務措施延續性及標竿學習推動效益（40分）</p> <p>■創意服務措施是否成為機關標準服務並</p>	1~40分	<p>期繳款額度，展現柔性司法，創造雙贏。</p> <p>其他創新服務樣態：</p> <p>1、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>2、本處自97年開始實施動產及不動產集中拍賣制度，集中拍賣時間為每月之第二、四週之星期三下午3:30，方便民眾應買，以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。</p> <p>3、本年3月30日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>創意服務措施已成為</p>
		34			1、「服務時間彈性調整」：如提供	

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>有標準作業流程。</p> <p>■ 創意服務措施是否持續檢討改善。</p> <p>■ 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>中午不打烊之便民服務。</p> <p>2、「服務地點延伸」：如各類欠稅款項均可至便利超商繳款或提供電話聯繫及傳真收據等快速辦理銷案等。</p> <p>3、「服務項目改造」：如持續整合駐處移送機關提供各項案件服務，並與本處便民措施相結合成立為民服務中心，達到一處收件、全程服務之標的。</p> <p>4、「服務方法創新」：如健保案件可以超連結方式連結電子付費交易等便民措施。</p> <p>5、「其他創新服務樣態」：如結合移送機關相互間業務宣導及便民措施；集中辦理動產及不動產拍賣時間等。</p> <p>以上五方面之創意服務措施已成為機關之標準服務，且持續檢討改善創意服務措施及其辦理成效，並適時辦理員工專業訓練課程及協辦人員之電話禮節在職練，使其更符合民眾之實際需求。</p>	<p>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 34 分。</p>
		24	<p>(三) 服務措施執行方法效能性 (30 分)</p> <p>■ 創意服務措施之內部效益。</p>	1~30 分	<p>內部效益： 不僅縮短了相關的行政執行程序，亦增加本處之執行績效；</p>	<p>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</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
			<input checked="" type="checkbox"/> 創意服務措施之外部效益。		<p>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。</p> <p>外部效益：</p> <p>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。</p>	<p>利性為考量，因此本項給予 24 分。</p>

總分： 844 分