

# 100 年度第四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 12 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、單一窗口全功能辦理及移送機關派駐情形：

###### （1）單一窗口全功能辦理情形：

本處一樓設置為民服務中心服務台單一窗口，一般性案件可於服務台及移案機關櫃台做簡易之諮詢、並協助開單繳納案款；平日除有志工及駐警協助引導洽公民眾，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。

###### （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。

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

##### 2、機關各項作業流程標示及申請書表簡化情形：

###### （1）機關各項作業流程標示：

A、於一樓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：

（a）行政執行事件核准分期繳納執行金額實施要點。

（b）為民服務工作流程圖。

（c）聲明異議處理流程簡表。

B、於本處網頁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（不）動產拍賣、採購公告、民眾報怨申訴或陳情案件處理流程圖等相關訊息。

###### （2）申請書表簡化情形：

- A、於機關網站建置各類書表供民眾使用，計有分期繳納申請書、受理閱覽卷宗申請書、擔保書、委任書、民眾抱怨事件申請書、行政資訊申請書、聲請停止強制執行狀、受理閱覽卷宗申請書、檔案等 13 種相關申請書表。
- B、服務台放置有本處為民服務工作手冊、白皮書等業務簡介及洽公資訊，另拍賣投標書結合委任狀，簡化申請流程，減紙並節省應買人填寫書表之時間，均免費提供洽公民眾自行取用。
- C、每周三下午 3 時於本處拍賣室集中拍賣，不論「不動產拍賣」抑或「動產拍賣」，民眾只需帶身分證明文件供查核身分後，即可進入拍賣會場參與（不）動產投標、現場喊價競標，免事先申請。
- D、分期繳納、擔保人得以言詞申請，由書記官依當事人之陳明，於說明相關規定後將當事人之陳明記明筆錄，佐以當事人所陳明之必要證明，即完成分期繳納、法定擔保之申請及程序，當事人或擔保人免填寫書表。
- E、民眾只需持本處所寄發之「傳繳通知書」，即可至指定之金融機構或超商辦理繳款作業，免檢附其他書證謄本申辦。
- F、民眾申訴陳情皆無需檢附任何書證，本處均立即受理。
- G、其他申辦檢附書證謄本便利度：
  - a、辦理採購招標案：
    - ◎領取招標文件—廠商無需檢附任何書證謄本，即可至本處領取招標文件，或利用中華電信網路平台下載招標文件。
    - ◎開標—廠商如無法參加開標時，只需依所定時間前將投標文件寄至本處，此標單亦可參與開標；廠商負責人親自到場時，需帶身分證明文件、公司印章及負責人印章；若非負責人到場時，另需加帶委任書。
    - ◎簽約—廠商得標後，負責人只需帶公司及負責人印章至本處簽約；若非負責人到場時，另需加帶身分證明文件及委任書。得標廠商如無法至本處簽約時，本處將契約書寄至得標廠商處，請其蓋公司及負責人印章後寄回本處即可。
  - b、利用共同供應契約採購平台，向廠商以電子下訂採購及支付：廠商於採購平台收到訊息後，即可將貨品送至本處，待驗收完成後，亦利用該採購平台之電子支付方式付款予銀行，再由廠商向銀行請款，上述流程皆於網路上完成，免檢附相關書證資料。
  - c、單一窗口查詢：由執行人員因業務需要，申請查詢義務人之地

- 政、戶役政、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、保險及票據信用等相關資料，使移送機關將案件移送本處時，免檢附相關書證資料。
- d、各機關來文應宣導週知者，均利用集會宣導、公布於內部網站或以電子郵件寄給同仁閱覽週知，以符節能減紙環保要求。
  - e、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，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。

(3) 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，查詢相關資料，減少辦理案件之繁瑣流程，增加快速及便利性，1至9月辦理件數如后：

A、電子公文認證系統-合計9萬3,453件。

- a、收文4萬5,610件（第一季1萬1,412件、第二季1萬1,945件、第三季1萬1,440件、第四季1萬813件）。
- 發文6,709件（第一季1,443件、第二季2,080件、第三季1,454件、第四季1,732件）。
- b、電子領標29件。
- c、電子民意信箱17件。
- d、電子下單46件；電子支付24件。
- e、單一窗口查詢系統：8萬2,476件（第一季1萬6,780件、第二季2萬1,099件、第三季2萬688件、第四季2萬3,909件）。

B、委託超商、郵局、銀行收款服務：

共計4萬2,375件、金額計新台幣2億3,271萬1,326元。

- a、超商收款：2萬9,028件，金額計新台幣1億4,210萬4,788元。
- b、郵局收款：2,538件，金額計新台幣1,907萬9,069元。
- c、銀行收款：1萬809件，金額計新台幣7,152萬7,469元。

C、超商、郵局、銀行代收案款推動情形：。

- a、自97年6月1日起，推行便利商店代收未滿2萬元之綜合所得稅、營業稅及地方稅案款作業，提供民眾24小時全省便利的繳款服務。
- b、自99年7月1日起，推行便利商店及中華郵政代收未滿2萬元之監理機關移送汽車燃料使用費、違費及交通違章罰鍰等滯納案款，提供民眾全省便利的繳款服務。

C、自99年8月25日起推行便利商店及金融機構（含郵局）代收

健保滯納案款服務。

## (二) 服務流程透明度：

### 1、提供案件承辦作業資訊之種類：

- (1)本處網站公告各單位職掌、樓層介紹、傳真及電話，提供民眾洽公資訊。
- (2)各組室、股別標示牌及機關配置圖均公佈於服務場所，方便民眾洽公。
- (3)於本處網站 (<http://www.tyy.moj.gov.tw>) 及傳繳通知提供業務承辦單位及電話，且於服務場所及網站(頁)公布各項為民服務及行政執行業務標準處理流程，主動告知申請人處理程序。
- (4)本處一樓為民服務中心及網站皆公告「聲明異議處理流程圖」，使民眾對於執行命令、執行方法、應遵守之程序或其他侵害利益之情事，得於執行程序終結前向行政執行處聲明異議。
- (5)本處委託辦理行政執行事件鑑定估價業務，選任鑑定人作業流程及辦理結果均公告於機關網站，經選任合格之估價人輪次表，公布於機關網站。
- (6)採購公告、相關業務新聞稿、各項服務措施、每月執行人員服務態度優良者，均上傳公布於機關網站公告周知。
- (7)拍賣公告除紙本公告於本處門首公布欄，並於本處網站拍賣專區建置拍賣相關資訊。

### 2、提供案件查詢管道及受理件數：

- (1)每日安排志工和駐衛警於服務台主動協助民眾申辦、親切服務及導引至各承辦股洽辦，中午亦安排執行同仁輪值提供民眾案件諮詢，並於服務台擺設電腦一台，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，立即提供民眾瞭解案件處理流程之最新進度及尚欠之金額。
- (2)本處寄發予民眾之傳繳通知等公文，均提供承辦案件之繫屬單位、電話及繳納方式，便利民眾查詢與案件有關之各類疑問。
- (3)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。
- (4)拍賣資訊紙本公告機關門首公布欄，執行相關最新資訊亦建置於機關網站。

- (5) 專人受理網站民意信箱、廉政信箱及其他以書面形式申訴(陳情)之案件，處理完成後以電話或 E-mail 告知辦理情形；1-12 月民眾陳情案件計有 41 件(含民意信箱、電子民意信箱等)。
- (6) 各類宣導文宣、及公文封，加註申訴電話、電子信箱和機關網址；寄發予義務人之傳繳通知及其他之執行公文，亦均載明承辦人員聯絡電話。
- (7) 總機人員協助民眾查詢案件繫屬，並轉接承辦單位接續受理。
- (8) 網站提供民眾查詢各項洽公資訊、執行業務法規、服務措施、拍賣公告、選任鑑定人作業和公告，及各業務承辦單位聯絡電話等資訊。

### 3、本處受理申請案件後主動回應之情形：

- (1) 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，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 7 日內完成處理回復，或由專人立即以電話、書面或 E-mail 告知辦理情形。1-12 月民眾陳情案件計有 41 件(含民意信箱、電子民意信箱)，以「案」列管，並納入公文管理系統管制，依限回復。
- (2) 專人收集各類媒體資訊，主動蒐集與本處相關的新聞與情，若有本處相關之負面報導，即於第一時間主動澄清，並提出具體事證，供民眾獲得真實之正確資訊。
- (3) 受理申請案件後，若有疑義或需補正之情形，承辦股別均主動電話通知義務人並說明案件處理程序；若義務人來電或至本處時，經確認身分後，均主動提供案件查詢服務。
- (4) 分案室新收案件分案後，立即主動以電子檔回饋各移送機關執行案號，避免其重複移送案件，提高政府機關行政效能，減少民怨。

## 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、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 12 月有效問卷合計 300 人/份，調查結果：民眾對洽公環境感到很滿意、滿意者佔 273 人、普通者 26 人、不滿意者 1 人，合計滿意以上者佔全體受測比例為 91%；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。

#### 2、一般設施：義務人洽公等候區域提供冰溫熱三用飲水機、環保飲水紙袋，並設置有舒適座椅、電視、寫字桌、老花眼鏡、當日報紙、書報雜誌及相關文宣等資料供其閱覽；陸續加強改善執行樓層節能

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。

3、核心設施：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、親子（哺乳室）、輪椅、電腦服務、投幣式公共電話、無障礙設施，如廁時亦提供洗手乳、衛生紙、置物架及掛勾等；各樓服務櫃台均設有雙語服務標示、並於電梯內及各樓層入口處設置平面配置圖及各服務人員座位前設置雙語職名牌，以引導民眾洽公方向等，以滿足洽公民眾之各項需求並提升其便利性；另本處門口亦規劃機車暫停區，提供洽公民眾臨停使用。

4、其他創新服務設施之維護保養情形：

(1) 一樓廁所設有緊急求救鈴，提供洽公如廁時發生緊急情況時使用；並於本處門口兩側裝設有夜間紅外線監控系統，增加並維護機關周邊居民之安全性。

(2) 設有詢問室、義務人閱卷室、檔案申請應用閱覽室，提供完善之案件洽詢、閱卷環境與監視錄音等必要設備。

(3) 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。

(4) 於一樓門首裝置電子看板，並於公共區域設置 42 吋 LED 電視，進行政令業務宣導及 DVD 播放事宜。

(5) 機關門廳外明顯處所標示核心服務時間，以利洽公民眾利用。

## (二) 服務行為友善性與專業性：

1、本處洽公服務禮遇滿意度調查情形：

依本處政風 1 至 12 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 300 人/份，調查結果：民眾對洽公服務禮遇感到很滿意、滿意者佔 288 人，普通者 12 人，合計滿意以上者佔全體受測比例為 96%，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。

2、為提昇服務品質，每個月不定期抽測第一線服務人員電話禮貌一次，原則每 3 股抽測 1 股，每月合計抽測 6 股，以督促同仁持續注意電話禮節，並利用每次集會場合加強宣導為民服務做法及抽測結果，以確實提昇為民服務品質。本處 1 月份至 12 月份合計抽測 67 人次（第一季 16 人次、第二季 17 人次、第三季 17 人次、第四季 17 人次），平均分數為 89~91 分。

3、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。

- 4、持續於內部會議要求執行同仁，妥善運用執行措施，協助義務人履行義務，並宣導及要求全體同仁持續提升電話禮貌、執行態度及各項為民服務品質。故為提升本處同仁為民服務溝通及電話禮節等技巧，於本年 1 月 5 日邀請板橋行政執行處施行政執行官淑琴蒞處講授「如何與義務人溝通之技巧」課程，以加強執行同仁專業知識、精進執行技巧；另為加強本處全體委外同仁於協助辦理執行業務時之電話禮節，於本年 1 月 7 日辦理電話禮節在職訓練課程。
- 5、處理民眾或政府機關詢答之回應機制及處理情形：
  - (1) 1-12 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 300 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 285 人，普通者 15 人，合計滿意以上者佔全體受測比為 95%，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。
  - (2) 民眾詢問業務，由承辦單位受理說明及回復；屬於陳情案件者，由政風單位受理，會辦業務單位辦理並說明回復；部分情形不屬執行單位回復者，由政風單位回復。
  - (3) 政府機關詢答業務，由業務承辦單位受理回復。詢答內容涉及不同組室單位者，由機關首長指定專責人員彙辦回復。
  - (4) 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。
  - (5) 本處一樓設置為民服務中心，每日均派員(衛警同仁、志工及執行人員(書記官或執行員))於服務台輪值，主動協助引導民眾並提供義務人即時、正確之專業及法令知識解答等問題，方便義務人到處洽公及諮詢等相關事宜，落實以客為尊、主動服務之觀念，提升機關之為民服務品質。經統計 1 至 12 月份受服務民眾共計 2 萬 3,872 人次(第一季 6,428 人次、第二季 6,230 人次、第三季

5,694 人次、第四季 5,520 人次)。

### (三) 服務行銷有效性：

#### 1、機關自行辦理業務宣導情形：

- (1) 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。
- (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) 100 年 3、12 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及本處從未使用語音通知繳款之便民、防止詐騙等措施之宣導用語。
- (4) 施政宣導資料，如「動產拍賣」、「不動產拍賣」、「便利商店代收案款」及「反毒參一咖」、「節能減碳」、「人權大步走」及「國家民主有我做主，直言不賄真英雄」等資料、訊息皆公告於本處網站。
- (5) 利用電子看板及 42 吋 LED 液晶電視進行相關業務宣導（反毒參一咖 DVD、委託便利商店代收行政執行案款、利用本處網站及公告(布)欄，張貼宣導「行政院偽劣假藥聯合取締小組」用藥安全及人權大步走政策等）。

#### 2、結合移送機關、周邊鄰里辦理業務宣導情形：

- (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。
- (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 12 月計有 36 次。

#### 3、機關辦理或參與公益活動之情形：

- (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 日由吳秘書率相關人員(政風室謝辦事



員、役男專責管理人)與替代役役男等約 10 餘人，會同桃園市明德里廖里長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 12 月止共計辦理 211 次，每次約 4~8 人，共計出動 880 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。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。
- (5) 本年 5 月 17 日本處為能更有效運用資源，將替代役役男退伍清潔回收後之寢具（棉被胎 64 件、棉被套 64 件、枕頭胎 13 個、枕頭套 65 個、床套 63 件、毛毯 14 件、涼被 6 件）等物資，捐贈予財團法人人安社會福利慈善事業基金會桃園分會，為使替代役男發揮關懷弱勢、回饋社會的新服務精神，讓替代役男透過此項捐贈活動，培養愛惜資源的生活態度。
- (6) 本年 5 月 31 日配合中央公教人員『樂關懷. 愛飛揚』二手物品捐贈活動，同仁踴躍響應將家中八成新以上之兒童書籍、文具、玩具、衣服、運動器材、日用品、電腦及樂器等物品捐出。
- (7) 本年 5 月 31 日為響應替代役男「有情有役、替代役 100 年暑期百萬 CC 捐血」公益活動，分兩梯次接送 17 名替代役男往返桃園捐血站熱情參與捐血活動。
- (8) 本處於今年 8 月 13 日由祕書率領政風主任暨辦事員、替代役男等一行 10 人赴中壢光明公園參加桃園縣政府「建國 100 年廉政在桃園」廉政、公益宣導活動，藉由公益服務及行政執行廉政宣導活動之行銷機會、骰子樂有獎徵答之方式，實施法紀教育及便利商

店繳款宣導，讓民眾瞭解本處業務特性避免受騙，並宣傳本處執行業務核心價值，兼能達到「寓教於樂」之成效。

- (9) 本處於今年 10 月 22 日協同北區國稅局桃園縣分局於桃園縣多功能展演中心舉辦別出心裁之「光輝“稅”月愛心音樂會」宣導活動，由秘書率領政風辦事員及替代役男等一行 7 人參加為民服務、公益及廉政宣導活動，現場熱情參與的民眾絡繹不絕，本處亦提供摸彩獎項提供會場同樂活動。

### 三、顧客關係（探查民意趨勢，建立顧客關係）

#### （一）民眾滿意度：

##### 1、機關服務滿意度（問卷狀況）：

- (1) 配合執行署為民服務業務考核，本處政風室製作「政風業務訪查問卷調查表」，分就以下面向，探討民眾滿意度情形：現場接待之人員之服務態度；洽辦業務項目及所花費時間；洽公環境、服務措施滿意度；解答諮詢、服務流程及處理效率及整體廉政形象等滿意度。
- (2) 每季均彙整統計並分析調查結果，據以檢討及評估可行性改善措施，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，以作為爾後政策執行及改進之參考，以提昇本處之為民服務品質。
- (3) 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 72 人（96%）；第二季到案義務人訪查 75 人次，亦未有異常情事，且受訪者中表示滿意以上者達 73 人（97.33%）；第三季到案義務人訪查 75 人次，未有異常情事，且受訪者中表示滿意以上者達 70 人（93.33%）；第四季到案義務人訪查 75 人次，未有異常情事，且受訪者中表示滿意以上者達 71 人（94.67%）。

##### 2、服務滿意度檢討分析及改善情形：

- (1) 每月政風訪查工作意見調查表完成後，立即作服務滿意度檢討分析，對於各項服務有「不滿意（含非常不滿意）」或「對本處有其他意見」者，電詢原因並告知改善對策，如涉及執行人員執行態度欠佳時，列入執行態度考核。
- (2) 每年由政風室定期辦理問卷調查服務滿意度趨勢分析，使本處了解洽公民眾對於本處各項服務滿意度之趨勢，以作為各項服務措施之改進，並檢視洽公民眾對於本處各項服務有「不滿意（含非常不滿意）」或「建議改進事項」者，電詢了解原因並告知改善對策；如涉及執行人員執行態度欠佳時，均列入年度執行態度考核參考

- (3) 每月實施執行態度考核評比，考核結果公布執行態度優良人員於本處機關網站。

## (二) 民眾意見處理有效性：

### 1、民眾意見、抱怨及新聞輿情的回應機制：

- (1) 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」並設專責人員受理民眾抱怨、陳情之處理機制及標準作業程序，並公布於網站。
- (2) 上級機關函轉之陳情案件，內容若無涉及違法或貪污等情事，則統一由總收發收文掛號並列入公文管理系統掛陳情案，再視案件內容移請各組室就其陳情事項進行了解及處理，全案處理結果經陳報處長後，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。案卷以「案」為單位建立檔案，並由專人將其列入追蹤管考，年度內無逾期稽催案件。
- (3) 設有專人收集各類媒體資訊，主動蒐集與本處相關的新聞輿情。若有本處相關之負面報導，即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。
- (4) 設有專責新聞發言人，針對執行案件研究其新聞點，於適當時機主動發布新聞為政策辯護或更正不實內容，提供媒體充足資料，遇有危機發生時，立即向媒體澄清說明，以導正社會視聽。

### 2、民眾意見、抱怨及新聞輿情的案件數及其處理情形：

- (1) 民眾意見、抱怨及新聞輿情案件數：
  - A、民眾意見、抱怨(含民意信箱)：1-12月份總計41件(第一季8件、第二季7件、第三季10件、第四季16件)。
  - B、新聞輿情1至12月9件。
- (2) 陳情案件處理情形：陳情事項以口頭為之者，由專責人員受理並聆聽陳訴後，收受並載明個人有關資料後製作紀錄，並向陳情人朗讀或使之閱覽後，再請其簽名或蓋章確認據以辦理。陳情人若對紀錄有異議者，應更正之，必要時，予以錄音或錄影存證，事後再對之作妥適之處理；本處各組室於接到民眾陳情事項，儘速於7日內將處理情形以書面回覆；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。
- (3) 負面新聞報導處理情形：1至12月尚無此類案件。

## 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」並公開於本處機關網站，建置有「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。
- 2、本處網站除設置政府資訊公開專區外，並設有17類服務單元（如機關簡介、機關導覽、政府資訊公開、民眾申辦項目、行政執行法規、電子公布欄、為民服務（為民服務園地、各項書類下載區、各項業務處理流程圖、F&Q、民意信箱、為民服務績優人員）、統計園地、政風園地、文章分享、役男專區、重大政策、就業資訊、相關網站（網頁連結）、動畫影音專區、電子公文附件區及法務電子報等43項次之單元）等服務資訊，並建置雙語機關網頁等，建構親善環境；另建置「機關內部網站」，提供同仁即時訊息周知服務，並符合環保作為。亦於一樓門首、為民服務中心及各樓層櫃檯均提供相關法律訊息及機關文宣品（如機關簡介、執行業務宣導等宣傳資料，以宣導本處各項服務）。
- 3、資訊內容及網站資訊連結的正確性：

本處組成網頁推動小組，由各組室分工，定期檢視網站資訊內容之正確性，並適時注意無過期資訊情形，主動更新最正確的網站資訊，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，造成的誤解，以增加機關與民眾間彼此的誠信與信任。
- 4、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。因此透過網頁推動小組，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，另製作每月網頁維護更新紀錄單，適時更新網站資訊，以確保公布資訊的正確性、即時性及內容有效性。
- 5、本處網站資訊內容更新訊息次數及正確性檢測結果：
  - (1) 本處網頁推動小組不定期檢視本處網頁，並適時更新網站資訊，以確保公布資訊的正確性、即時性及內容有效性，1-12月份總計

更新訊息 120 次（第一季計 31 次，第二季計 37 次，第三季計 28 次，第四季計 24 次）。

- (2) 本處網站資訊連結皆正確無誤，1-12 月份經 Meta Data 檢測結果通過比例均為 100%。網頁連結查核檢測結果正常，並沒有遭置換或破壞，資料正確且即時。

## (二) 資訊檢索完整性與便捷性：

本處網站提供資訊檢索服務，提升網站檢索的互動性與友善性。

### 1、網站之檢索功能及便利性：

- (1) 配合 MyEGov 提供分類檢索的便捷性服務，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，並利用相關字詞、相關分類搜尋的機制，擴大資訊搜尋範圍，讓民眾迅速搜尋瀏覽所需資訊，以達成最大使用效益。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。
- (2) 今年本處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；另於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。

### 2、網站之檢索方式：

本處網站或網頁設計，配合上級機關之規劃，且符合詮釋資料及分類檢索規範。

## 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、網站提供線上服務之項目數及民眾使用情形：

- (1) 由本處網站首頁「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 13 類。
- (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「為民服務」類服務單元，提供申辦表單範例及下載計有 12 類（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），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) 民眾可利用網路與使用讀卡機，在家即可透過自然人憑證認證機制，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。健保欠費繳款部分，可以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。

2、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) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。

3、電子表單簡化執行及管理情形：

- (1) 健保案件之債證、送達證書、繳款書與收據、差勤表單、領物單及現場查訪表單皆由紙本轉化為電子表單。
- (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。
- (3) 100 年 1 至 12 月民眾到訪本處機關網站績效：16,806 人。

## (二) 電子參與多樣性：

1、網站提供民眾意見反映之參與、回應機制：

網站設置民意信箱及廉政信箱網頁，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式，並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：

- (1) 本處網站建置民意信箱、廉政信箱、電子信箱等，每日並由專職人員負責，當收到申辦案件後，提供申請人收件確認訊息並予以列管。不僅提供民眾多元抒發意見之管道，並儘速將辦理情形回復予陳情人。經查 1-12 月份共有 41 次陳情案，多數均立即回復，若屬執行業務性質，至多亦於 7 日內回復。
- (2) 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：

（一）服務時間彈性調整：為實施中午不打烊為民服務措施，以方便民眾利用中午時段到處洽公，自 98 年 4 月 7 日起開始實施中午休息時間(12:30 至 13:30)值班制度，由執行書記官、執行員每日輪流排班輪值，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；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)。

### （二）延伸服務據點：

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、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予移送機關人員。

### （三）服務項目改造：

1、本處駐處移送機關有健保、勞保、國稅、縣稅及監理單位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。

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。

### （四）其他創新服務：

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，查詢其於全省各執行處目前所有欠繳案件之進行及繳款情形。

2、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。

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，適度調整各期繳款額度，展現柔性司法，創造雙贏。

- 4、為配合行政院研考會辦理「推動中央主管公共區域提供免費無線上網服務試辦作業」，本處已於今年 9 月 20 日完成中央政府無限上網服務單一認證系統介接測試，並於機關入口處及無線訊號較佳處已完成張貼 WiFi 識別貼紙，提供民眾更加便捷之無線上網便民服務。

## 二、服務措施延續性及標竿學習推動效益：

- (一) 前述創新服務已成為本機關標準作業流程，並訂有「中午不打烊」同仁輪值表、「受理民眾抱怨或陳情事項」處理程序及流程圖、「辦理分期繳納須知」、「查封物品保管措施」等，以資遵循。
- (二) 持續透過內部教育訓練、跨機關業務聯繫會議、內部會議檢討改善創新服務之情形：
  - 1、內部會議：透過每二個月召開之處務會議（1 月 26 日、3 月 8 日、5 月 5 日、7 月 5 日、8 月 24 日、10 月 5 日、12 月 7 日）、行政執行業務研討會（2 月 9 日、4 月 13 日、6 月 15 日、11 月 16 日）、每周三專案、特專案件研討會及每月定期召開之主管會議、處長會同行政執行官定期召開之滯欠大戶檢討會議，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及執行作為，以提高本處之行政效率及為民服務品質。
  - 2、跨機關業務聯繫會議：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。
    - (1) 本年 3 月 18 日上午 10 時邀集監理機關到處召開「研商派駐人員及移送監理案件等相關事宜」業務聯繫會議，並決議自本年 4 月 7 日起，每星期二、四上午本處上班時間起至下午 3 時止實施駐點服務，以協助義務人處理有關開單繳款及解決相關實體事項之詢問，以達便民之目的，並解決了長期以來民眾為了處理監理欠稅案件，常向本處抱怨須兩方奔波往返之苦。
    - (2) 本年 3 月 24 日上午 10~11 時行政院衛生署中央健康保險局北區業務組為增進本處同仁瞭解全民健康保險法修正案並廣泛蒐集界意見，俾利相關法規之規劃及推動，派員蒞處說明並與同仁進



行座談。

(3) 本年 11 月 1 日下午 2 時許，財政部北區國稅局徵收科黃科長惠英、桃園縣分局張分局長義卿暨各稽徵所主任等一行 10 人蒞處拜會處長，並於 4 樓大會議室召開行政執行業務連繫會議，藉由雙方溝通的機會，解決目前面臨的一些問題，並更精進執行作為。

(4) 本年 11 月 4 日下午 2 時許，處長率行政執行官、執行書記官代表等一行 6 人前往桃園縣地方稅務局參加本年度清理欠稅業務研討會，藉由雙方業務的溝通協調，共同打擊欠稅，爭取更好的績效。

3、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，至今試辦成效良好，並持續辦理中。

4、為深化執行實務，踐履執行政程序正義，安排執行人員在職訓練，分述如下：

(1) 本年 1 月 5 日為加強執行同仁專業知識、精進執行技巧，邀請板橋行政執行處施行政執行官淑琴蒞處講授「如何與義務人溝通之技巧」課程。

(2) 本年 1 月 11 日為提升本處新進執行同仁專業知識、瞭解案件辦理之方法及技巧，由本處林執行書記官渙沐主講「行政執程序及例稿運用」課程。

(3) 本年 1 月 26 日為加強執行同仁專業知識、精進執行技巧，邀請宜蘭行政執行處黃行政執行官有文蒞處講授「如何調查隱匿處分財產以加強拘提管收」課程。

(4) 本年 3 月 7~16 日為提升本處新進行政執行官專業知能、瞭解案件辦理之方法及技巧，每日下午 2~3 時分由本處張行政執行官正為及吳行政執行官學寬（每人 4 小時）主講「行政執行業務流程及相關規範」課程。

(4) 本年 4 月 13 日為使全體執行同仁對於執行案件之處理流程及方法有清晰的概念，由吳行政執行官學寬主講「執行流程、方法及案例分享」專業課程。

(5) 本年 6 月 15 日為使全體執行同仁對於有關民法繼承相關法規有清晰的概念，並提升專業知能，邀請法務部法律事務司王科長乃芳主講「民法繼承」專業課程。

(6) 本年 10 月 4 日為加強同仁政策溝通與媒體互動能力，邀請 TVBS

電視台資深評論員、法務室資深經范立達先生於 14:00-16:30 假本處 4 樓大會議室主講「與媒體互動（包含電子、平面及網路）」課程，並核給參加同仁 3 小時之終身學習時數。

- 5、本年 2 月 17 日為加強本處安全之考量，並建置相互溝通之平台及各自負責工作之檢討，召開本年度第 1 次駐衛警勤務會議，會後並由小隊長實施綜合逮捕術操法演練，以加強駐衛警同仁之訓練及紀律。
- 6、本年 3 月 15 日為賡續推動並提昇同仁人文關懷素養、融入為民服務工作，辦理人文關懷電影欣賞會，播放「攻其不備」影片。
- 7、本年 4 月 28 日於四樓大會議室及頂樓辦理本（100）年上半年消防講習及實地演練（含防震防災講習）等事宜。
- 8、本年 5 月 5 日為加強政策性教育課程，並增進本處同仁之國防知識及防衛國家意識，於本處安排播放「民國 100 年全民國防政府機關在職教育」光碟之數位學習課程。
- 9、本年 7 月 29 日邀請桃園縣消防局中路分隊張教官晉萇等一行 2 人蒞處辦理本年度地震防災教育及初期緊急避難演練（含自衛消防編組訓練）等課程，透過教官實際的案例演說並配合有獎徵答等互動式的授課方式，使與會同仁對地震災害、緊急避難等有更深一層的認識。
- 10、本年 7 月 29 日為加強宣導資訊安全之重要性及提升同仁資訊安全基本認知，邀請法務部電腦講師楊玉文蒞處主講「資訊安全講習、Window7 及 Word 2007 簡介」課程。
- 11、本年 8 月 30 日為配合政府推動「環境教育」政策及符合環境保護法規定，辦理「提昇眼界、俯視寶地」共同線上學習課程，並核給參加同仁 4 小時之數位學習時數。
- 12、本年 9 月 1 日為配合政府推動「環境教育」政策及符合環境保護法規定，辦理「戀戀火金姑、逐鹿踪原」生態教育線上學習課程，並核給參加同仁 2 小時之數位學習時數。
- 13、本年 10 月 17 日為加強愛滋病防治教育及推動數位學習，14:30~15:30 於四樓大會議室辦理數位學習宣導及「愛的希望愛的福阿」紀錄片欣賞，參加同仁依規定核給 1 小時數位學習時數。
- 14、本年 12 月 6 日為配合推展環境教育，提升環保意識，下午 2 時假本處 4 樓大會議室辦理「搶救南極」環境教育紀錄片數位學習課程，全程參與者並核給數位學習時數 2 小時。
- 15、本年 12 月 9 日為配合推展環境教育，提升環保意識，上午 10~12

時假本處 4 樓大會議室辦理「人類消失後」環境教育紀錄片數位學習課程，全程參與者並核給數位學習時數 2 小時。

16、本年 12 月 27 日為強化公務人員終身學習及數位學習，及調劑同仁工作壓力並促進員工心理健康，下午 2~5 時假本處 4 樓大會議室播放勵志電影「三個傻瓜」，全程參與者並核給數位學習時數 3 小時。

17、不定期辦理替代役役男及委外人員在職訓練：

(1) 本年 1 月 24 日、4 月 18 日、6 月 13 日、9 月 5 日分批辦理新進替代役役男教育訓練課程，課程著重於法令宣導、替代役役男相關生活常規及為民服務、電話禮節之在職訓練教育。

(2) 1 月 7 日為加強為民服務、電話禮節之重點宣導，辦理全體委外人員電話禮節在職訓練課程。

(3) 本年 3 月 2 日為提升替代役役男適應服勤環境能力，並防範憂鬱症、感情及自我傷害等問題發生，邀請隨心沐語諮商所鄧所長巧玲蒞處主講「替代役役男心理衛生講習」。

(4) 本年 4 月 21 日為提升替代役役男適應未來職場環境能力及人生理財規劃，邀請玉山銀行桃園區理財顧問羅瑞香襄理蒞處為全體替代役役男主講「如何累積你的第一桶金」理財規劃課程。

(5) 本年 5 月 5 日為防範資安外洩問題發生，由本處統計主任何鳳苓主講「役男應有的資安常識」及「委外人員資訊安全講習」課程。

(6) 本年 6 月 27 日為提升替代役役男生涯規劃並及早了解投入未來職場時，勞工所應注意之切身權益及保險等相關常識，邀請勞工保險局桃園辦事處蔡主任耕國蒞處為全體替代役役男主講「職場的第一份保障與靠山-認識勞保及其相關權益」課程。

(7) 本年 8 月 30 日為提升替代役役男適應服勤環境能力，並防範憂鬱症、感情及自我傷害等問題發生，舉辦替代役役男心理衛生講習，邀請薰喆心理治療所臨床心理師兼所長歐陽芳平講師蒞處主講「現代兩性戰爭」課程。

(8) 本年 12 月 29 日為增進本處替代役役男對於個人薪資所得報稅常識有充分的認知，特邀請北區國稅局桃園縣分局周助理員政良講座蒞臨本處主講「認識綜合所得稅」專業課程。

(三) 有無標竿效益及擴散之效果：

1、中午不打烊、未滿新台幣兩萬元之小額欠稅於便利超商繳納案款、集中辦理動產及不動產拍賣時間等創意服務措施已成為機關標準務。

- 2、本處已於今年 9 月 20 日完成為民服務中心-中央政府無限上網服務單一認證系統介接測試，提供民眾更加便捷之無線上網便民服務措施，若實施成效良好，本措施將持續成為機關之標準服務。
- 3、本處已於今年 12 月 1 日由處長率行政執行官、秘書等一行 3 人赴桃園縣政府進行業務拜訪，與社會局雙方確立具體協助弱勢方案之轉介制度，並主動印製關懷弱勢 DM 摺頁手冊提供弱勢民眾參考使用。
- 4、創意服務措施將持續檢討改善，並致力於策略的創新，使其更符合民眾需求。

### 三、服務措施執行方法效能性：

實施中午不打烊、超商繳款及公共區域無線上網等創意服務措施之效益：

#### (一) 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。

#### (二) 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。