

法務部行政執行署桃園分署為民服務工作手冊

壹、前言：

本分署奉 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，本分署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，為配合政府組織改造，行政院核定本機關自本（101）年 1 月 1 日起，由「法務部行政執行署桃園行政執行處」更名為「法務部行政執行署桃園分署」，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。因此本分署以清廉、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。

本分署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各分署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：

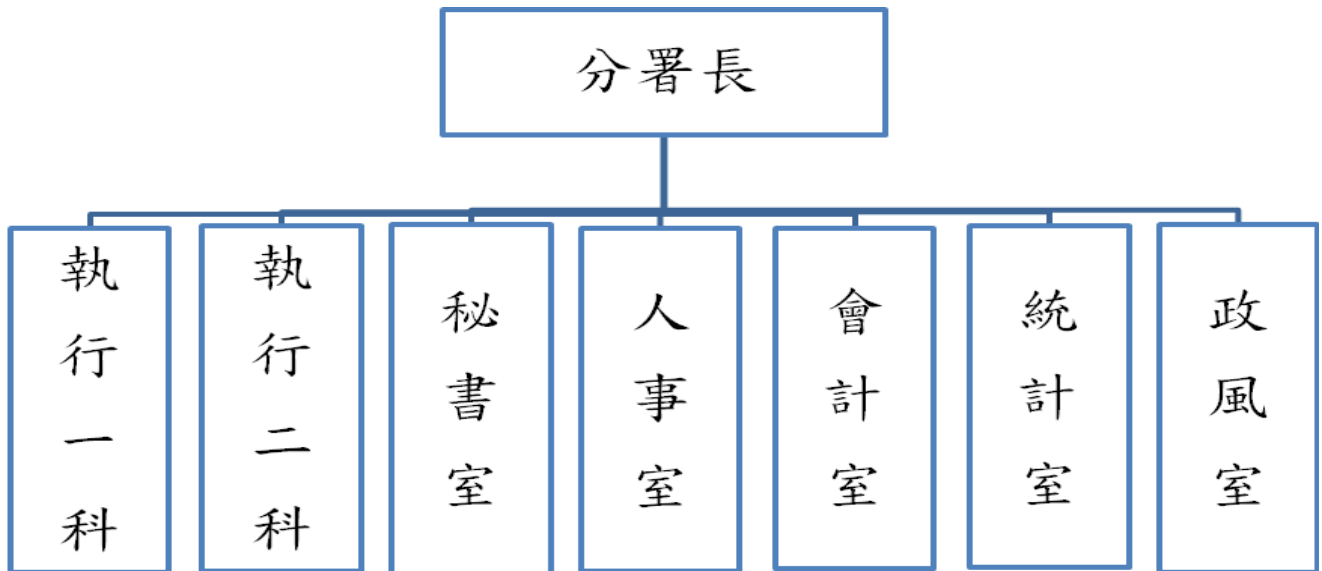
本分署管轄區域範疇涵蓋桃園縣全區計有 5 個縣轄市、1 個鎮、7 個鄉，土地面積約 1,220 平方公里，總人口數已超過 200 萬餘人，轄區東瀕宜蘭、花蓮縣，西鄰臺灣海峽，南接新竹縣，北毗新北市。有桃園市、中壢市、平鎮市、八德市、楊梅市、大溪鎮、大園鄉、觀音鄉、新屋鄉、龜山鄉、龍潭鄉、蘆竹鄉及復興鄉等

13 個鄉市鎮，轄區法院為台灣桃園地方法院。



(二) 組織圖：

本分署現有預算員額計有分署長 1 人；主任行政執行官 1 人；行政執行官 5 人；秘書室主任、專員、人事室主任、會計主任、統計主任、政風室主任、人事室科員、會計室科員、統計室科員、秘書室科員、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：

本分署採彈性上下班：

彈性上下班時間：全日上班，8：00～9：00 上班；

17：00～18：00 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：

於本分署一樓入口處設置中央健康保險局、國稅局、地方稅務局、勞工保險局及監理機關等各主要移案機關窗口，並結合本分署服務人員成立為民服務中心，以便利民眾之洽詢、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，各相關樓層及科室均設置有傳真機，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子字幕看板，隨時提供最新相關訊息公告週知。
- 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」等大型標示牌於本分署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、於本分署一樓設置公用電話，提供民眾使用。

7、函請桃園縣政府於本分署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。

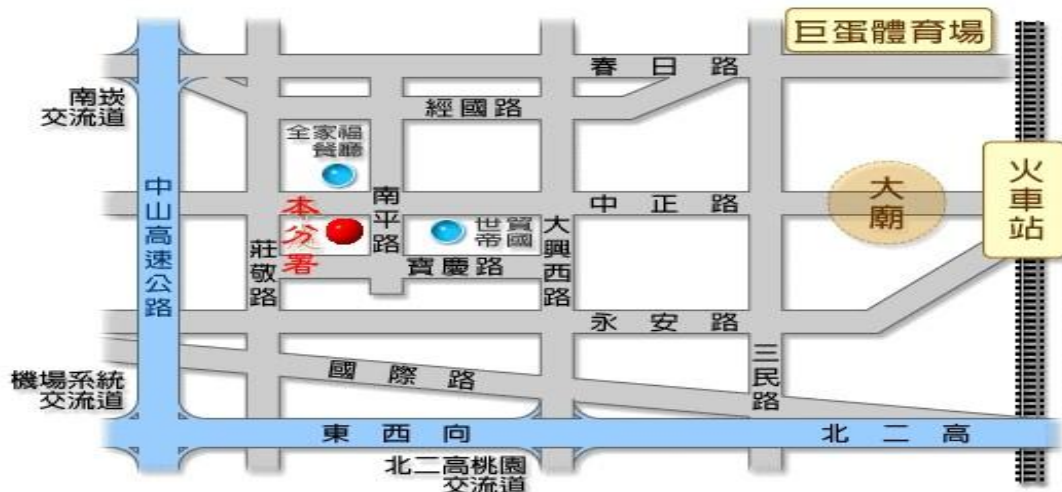
(七) 建立為民服務工作考核機制，提升為民服務品質：

成立為民服務考核小組，並訂定本分署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，導入服務政府的概念，促使全體同仁全員參與為民服務工作。

(八) 隨時更新本分署網頁內容，將各項重要訊息及服務張貼於本分署門首之電子公布欄，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分署約 3 公里；循南桃園交流道入市區距本分署約 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(至本分署約 4 公里)。



陸、未來努力的方向：

- 一、延伸為民服務範疇，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，樹立本分署專業、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、提升本分署的為民服務品質，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，協助本分署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分署持續努力的目標及落實政府為民服務的長久願景。

政府服務創新精進方案

96年7月23日行政院院授研展字第09600152471號函頒

壹、緣起

本院自民國85年頒行「全面提升服務品質方案」以來，透過「行政院服務品質獎」相互競賽、標竿學習之機制，已樹立大量政府機關服務典範。方案推動迄今，各行政機關整體服務品質已見大幅改善，民眾對於公務人員的服務滿意度逐年提升並維持在70%以上。

在各機關臨櫃服務標準模式日趨成熟之際，本方案作為提升為民服務品質之續階計畫，將引導各機關追求更優質化之服務，期望各機關本於良善治理之理念，在投入整體政府資源最小比例之前提下，尋求最高之服務價值，著眼於政府提供服務之責任、透明與分權。政府服務不但要「向下移轉」，向第一線服務下授權力，讓民眾需求在第一時間獲得回應；也要在管理面「水平連結」，重視不同層級、不同功能機關及業務之間進行有效整合，從「品質管理」邁向「品質創造」的新階段。

「政府服務品質」係民主社會政府服務之要素。政府作為最大的公共服務提供者，要能迅速、正確且有效地解決民眾的問題，要以卓越的行動能量與執行能力，讓民眾可以期待與信賴。本方案強調全方位服務的「創新」與「精進」，期許各機關在前一階段品質提升之堅實基礎上，導入更友善資訊流通運用，深化創新整合服務之積極作為，再次體現政府公共服務品質的全面躍升。

貳、目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象

- 一、行政院暨所屬各級機關（單位）、直轄市、縣（市）政府暨所屬各級機關（單位）。
- 二、鑒於各級政府所屬機關業務屬性與服務品質目標具差異性，實施對象區分為2類，以區別各該類機關為民服務的角色重點：
 - （一）第一線服務機關（單位）：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關（單位）。
 - （二）服務規劃機關（單位）：指負責統籌規劃服務作業為主之中央主管機關及直轄市、縣（市）政府。透過其對公共服務的檢視規劃、資源挹注或鼓勵跨機關（單位）業務的整合創新，實際協助第一線服務機關（單位）解決服務提供過程所產生的問題，提升為民服務的品質與效率。

- (三) 上開實施對象機關屬性之修正調整及適用疑義認定，由行政院研究發展考核委員會（以下簡稱行政院研考會）統籌辦理。

肆、實施要項

一、提升服務品質，深化服務績效

- (一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。
- (二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
- (三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。
- (四) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。
- (五) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。

二、便捷服務程序，確保流程透明

- (一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。
- (二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
- (三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。
- (四) 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，各機關應建立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。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。
- (二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。
- (三) 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。
- (四) 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。
- (五) 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。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 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。

- (二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。
- (三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
- (四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。
- (五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。

五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。
- (二) 檢討現有為民服務工作廣度、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，重新規劃設計有創意之加值服務。
- (三) 著眼於服務產出之目的與結果，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。
- (四) 鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)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。

伍、推動措施及權責分工

一、行政院研考會統籌本方案之推動及績效評核：

(一) 實施及宣導：

本方案自 97 年 1 月 1 日起全面實施。為使各機關充分瞭解本方案內涵俾預做規劃，本方案函頒後，由行政院研考會統籌辦理相關人員分區座談會加強宣導。

(二) 績效評核：

- 1、為表彰各機關對於提升政府服務品質之卓越績效，行政院設立「政府服務品質獎」，鼓勵主管機關推薦優質服務機關參加評選。「政府服務品質獎」由行政院研考會負責評獎事務，相關評選作業及獎勵方式由該會另訂之。
- 2、為主動提升政府機關整體服務水準，解決機關間品質落差問題，行政院研考會本於「例外管理」的原則，視實際需要不定期查訪各機關，除至各機關實地瞭解本方案推動及執行情形外，針對服務績效不彰機關或特定服務事項，得進行實地考核及診斷。相關查證方式及注意事項由行政院研考會依個案性質分別擬具查證訪視計畫會同主管機關辦理。

(三) 標竿學習：

為促進政府服務品質理念之擴散與深化，行政院研考會選定「政府服務品質獎」獲獎機關舉行成果發表及示範觀摩會。

二、各主管機關負責規劃、協調所屬機關（單位）推動政府服務品質工作：

- （一）主管機關應參考本方案實施要項，針對整體組織服務目標及所屬機關業務特性，參酌現行服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定提升政府服務品質實施計畫，並定期依據整體計畫執行情形及績效成果，滾進檢討與更新。
- （二）提升政府服務品質實施計畫期程得視需要訂為年度計畫（1年期）或延續型中程計畫（2年至4年期），計畫內容至少應包括：計畫依據、計畫目標、執行策略及方法、考核規定與獎勵規定。
- （三）主管機關訂定及修訂計畫，應優先透過各種管道探查並確認民眾之期望與需求，廣納專家、學界、民間團體等各方意見，並邀請主管為民服務業務相關人員參與。
- （四）各主管機關除將提升政府服務品質實施計畫函頒所屬機關，並推動所屬機關（單位）依據實施計畫，分別訂定執行計畫外，應將計畫主動公開於機關網站及服務場所。
- （五）各主管機關應依據考核規定，加強辦理平時測試及查核；並針對機關缺失隨時輔導改進，俾做為年度績效評核及推薦參獎之依據。
- （六）各主管機關應依據考核結果及獎懲規定，鼓勵並提醒機關積極投入服務改善工作。

三、各機關（單位）負責訂定、推動年度執行計畫：

- （一）各機關（單位）依據主管機關頒布之提升政府服務品質實施計畫，審酌服務需求及業務特性，研訂年度執行計畫，並於每年1月底前完成當年度執行計畫審定，並將計畫主動公開於機關網站及服務場所。
- （二）各機關（單位）除接受主管機關之考核、訪查與輔導，以及行政院研考會不定期查證外，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

法務部行政執行署及各分署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分署 101 年度提升服務品質實施計畫

壹、依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日修正函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」等相關規定。
- 三、法務部 100 年 11 月 1 日法秘字第 1000500770 號函頒「法務部 101 年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、法務部行政執行署 100 年 11 月 7 日行秘字第 1000007786 號函。

貳、實施對象：

本分署全體員工、非涉及公權力委外人員、替代役男、移送機關派駐人員及志工等。

參、計畫目標：

為激勵同仁以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，積極創新與精進各項為民服務措施及作為，以達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務之目標，持續提升本分署之親民形象與公信力。

肆、執行策略及方法：

實施要項	推動策略及方法	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，規劃具有特色並符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。	賡續辦理	秘書室 各單位	改善為民服務設施，主動提供民眾洽公便利性，第一線服務人員（志工、駐衛警等）秉持「以客為尊」的信念，提供民眾優質性的服務。
	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，宣導	101 年 10 月	秘書室 政風室 人事室 各單位	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。

	政府施政措施及執行成效，年度內至少一次。			
	3、聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及功能，年度內至少四次。	101年6月、12月	秘書室 政風室 人事室 各單位	結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。
	4、積極推展社區服務作為，每月至少一次，爭取民眾之認同。	賡續辦理	秘書室	改善民眾對行政執行機關公務衙門之刻板觀念。
	5、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、申辦動線、停車空間及宣導資料等。	賡續辦理	秘書室	提供民眾優質洽公環境，樹立機關親民服務的形象。
二、 便捷服務程序 ，確保流程透明	1、檢討、改善及設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。	賡續辦理	各單位	全面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，並量化服務指標。	101年4月	各單位	定期修正為民服務工作手冊，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、檢討申辦案件應檢附書證、謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。	賡續辦理	各單位	提供配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。

	4、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之前提下，申辦或申請案件公開查詢機制至少五項，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	賡續辦理	各單位	1、使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。 2、提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。
	5、不定期辦理內部服務品質稽核，嚴謹監督作業過程，確保為民服務品質。	賡續辦理	各單位	確實辦理內部稽核制度，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、建立（或委外）call center 人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾之抱怨頻率。	賡續辦理	各單位	民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接 call center 專線，由專責人員解答相關問題，達到快速有效的電話解答服務。
	2、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，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，惕勵員工提升服務品質。	每月辦理	各單位	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，持續提升服務品質。
	3、定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	賡續辦理	各單位	作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。
	4、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	各單位	針對新聞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。

	5、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	各單位	透過「為民服務常見問題集FAQ」,積極檢討改進服務政策或措施,減少民眾疑惑,增加對政府施政之信賴感。
	6、定期辦理民眾意見調查,分析調查結果,改進服務缺失;強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析,並研析滿意度趨勢,再與同性質機關進行比較,供改進服務之參考,每半年至少一次。	101年 6月、 12月	政風室 各單位	每半年至少辦理1次民意調查,透過民意調查,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 各單位	主動公開機關網站之基本資訊並即時更新,供民眾可24小時上網查閱最新訊息。
	2、機關網站或網頁設計,網站(頁)資訊檢索應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提供分類檢索服務至少三種。	經常辦理	統計室 各單位	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,以提高網站資訊檢索介面的友善度,導引民眾迅速查詢所需資訊。

	3、規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票及網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	經常辦理	各單位	網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。
	4、賡續檢討推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。	經常辦理	各單位	持續增列線上申辦業務及服務項目，以達「多用網路、少用馬路」之目標，增加民眾線上洽辦之便利性。
五、 創新服務方式 ，整合服務資源	1、透過會議或講習，鼓勵提出至少三項有價值且合理可行之創意服務項目，趨向內容活潑並貼近民眾生活需求而設想。	賡續辦理	各單位	持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府官衙之刻板印象及觀念。
	2、檢討現行為民服務工作之廣度及深度，並主動協調及整合性質重複或相關聯之服務工作，針對民眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。	101年 12月	秘書室 各單位	訂定為民服務執行計畫，確立年度執行目標與工作方向並據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。
	3、安排機關服務人員參訪企業或由政府機關舉辦品質管理研習會至少一次，著眼於服務產出之目的與結果，追求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少成本得到更好之服務品質，體現社會正義或公共價值。	101年 12月	各單位	服務人員透過參訪及研習，引進企業經營理念，採用節省成本之作法，以增進機關優質之服務品質。

	4、舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練至少一次，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或業務體系垂直整合服務。	101年 12月	各單位	藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流及切磋，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。
--	---	-------------	-----	---

伍、實施步驟：

- (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。

100年12月13日核定

法務部行政執行署桃園分署

處理人民陳情案件要點

- 一、為保障民眾權益，加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本要點。
- 二、本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）或言詞向本分署提出之具體陳情。
前項書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。
以言詞陳情者，受理人應填具「法務部行政執行署桃園分署受理陳情案件紀錄表」（詳如附件），並請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。
- 三、為能妥適疏處人民陳情案件，本分署特成立「陳情疏處小組」。本小組設置召集人一人，由行政執行官擔任，下設委員四人，由秘書室主任、人事室主任、政風室主任及書記官一人擔任，另置幹事二人，分由秘書室專員及執行員一人擔任，其任務如下：
 - （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：
 - 1、秘書室主任：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。
 - 2、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。
 - 3、政風室主任：政風案件、主管之行政興革建議及行政法令之查詢。
 - 4、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，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。
- 四、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。
- 五、受理人民書面陳情案件後，應送交秘書室總收文並依各單位權責分文辦理，其處理期限以一般公文普通件期限辦理，未能於六日內辦結者，應經各科室主管核准，並於十五日內辦結；未能於十五日內辦結者，應簽陳分署長核准延長十五日，並將延長理由以書面告知陳情人。
- 六、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、親切、易懂之文字答復陳情人。

七、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。

八、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。

九、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）無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。

（二）同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。

（三）非本分署主管之陳情內容，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。

十、人民陳情案件有保密之必要者，受理人員應予保密。

十一、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，如陳情人有非理性之行為，如言詞辱罵、肢體衝突等，應即通報駐衛警及政風人員處理，如情節重大，應即通報警察機關派員處理。

十二、如發生聚眾之陳情案件或處理重大陳情案件時，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，應即陳報分署長派員接待疏處；政風人員應即通報警察機關派員支援處理，並將相關情資（包括預警資料及處理情形等）通報法務部行政執行署政風室及副知法務部政風小組。

十三、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。

十四、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。

法務部及所屬各機關推行電話禮貌實施要點

一、目的

為加強法務部（以下簡稱本部）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，並翔實告知發話人，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意。

(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，採按月不定時方式測試電話禮貌，並定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，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) 二響接聽 20 分。

(2) 三響接聽 15 分。

(3) 四響接聽 10 分。

(4) 五響以上 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，對所提問題尚可使人滿意者，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分至84分者為良，60分至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) 各地方法院檢察署、行政執行分署及矯正署所屬監、院、所、學校等第一線服務機關應依行政院函頒之「『政府服務品質獎』電話禮貌測試量表」評分，其測試結果將作為推薦參加「政府服務品質獎」評獎之重要參考。其他機關亦得參照該電話禮貌測試量表自我評核，並作為改善電話禮貌之參據。
- (六) 本部直屬各機關之電話禮貌測試結果，應按月彙送本部備查。臺灣高等法院檢察署、本部行政執行署及矯正署所屬各機關之電話禮貌測試結果，應分別函送臺灣高等法院檢察署、本部行政執行署及矯正署轉送本部備查。本部對於各單位及所屬各機關電話禮貌推行成果，得視情況辦理獎懲。

法務部行政執行署桃園分署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。 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分署

101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100年8月16日會研字第1002161217號函修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、法務部100年11月1日法秘字第1000500770號函頒「法務部101年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、法務部行政執行署100年12月6日行執秘字第1000200827號函頒「法務部行政執行署101年度為民服務不定期考核執行計畫」。
- 五、法務部行政執行署101年2月23日行執秘字第1010200119號函修正「法務部行政執行署101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，推動為民服務工作並建立自行考核制度，展現政府施政效能。

參、考核對象：

本分署全體同仁（含全體員工、非涉及公權力委外人員、替代役男、移送機關派駐人員及志工等）。

肆、考核方式：

一、成立為民服務不定期考核小組：

由本分署主任行政執行官擔任召集人，小組成員由各單位主管組成。

二、為民服務中心任務編組：

各單位主管、中午輪值人員、駐衛警察、出納、總機人員及移案機關派駐人員。

三、考核內容：

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

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，並登載於本分署網站。

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，將於考核後通知各單位，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，另案簽請分署長予以獎懲。

柒、本計畫奉 分署長核定後實施，修正時亦同。

100年12月16日核定

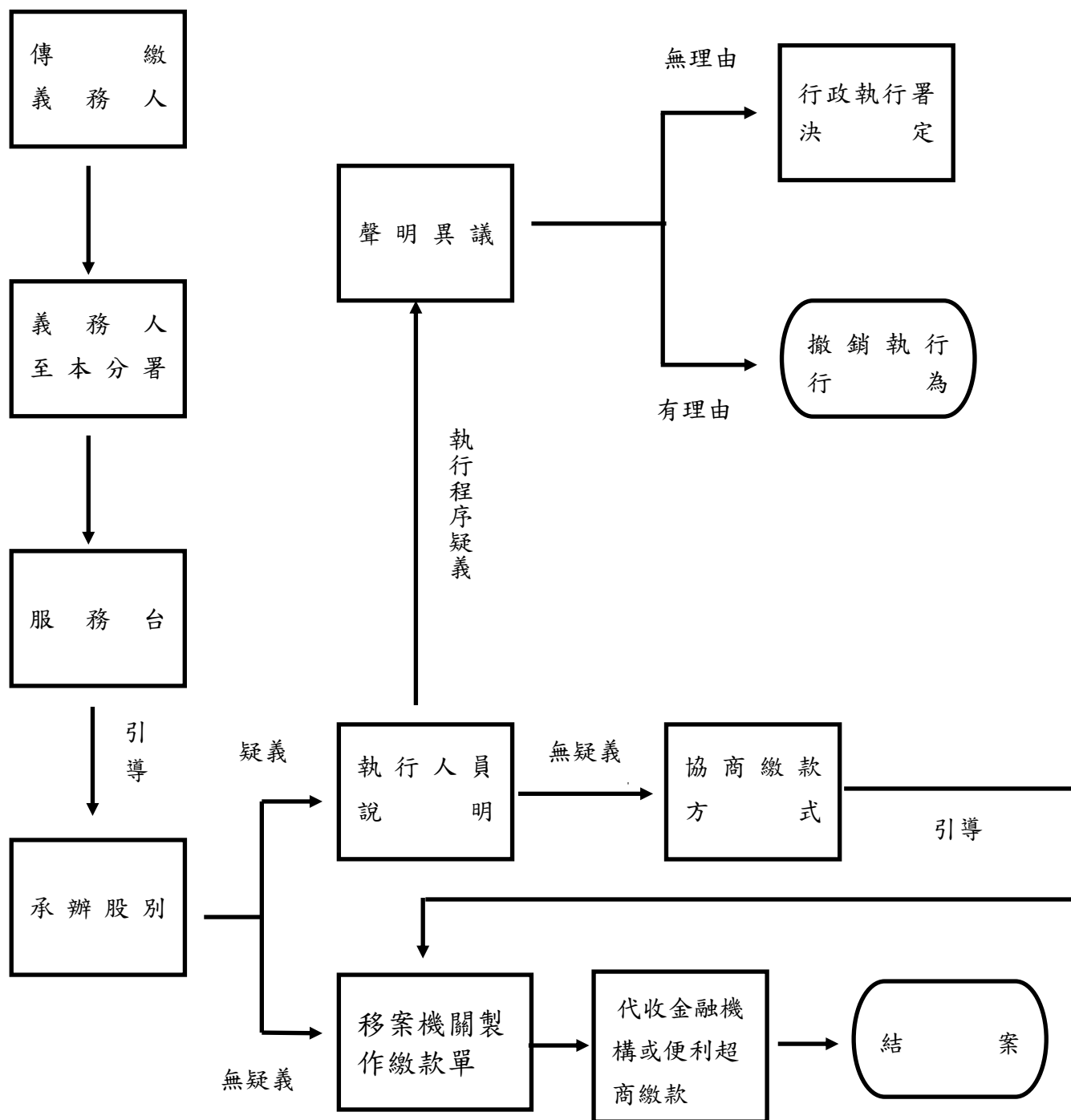
桃園分署電話禮貌測試評分紀錄表

測試日期： 年 月 日 時 分

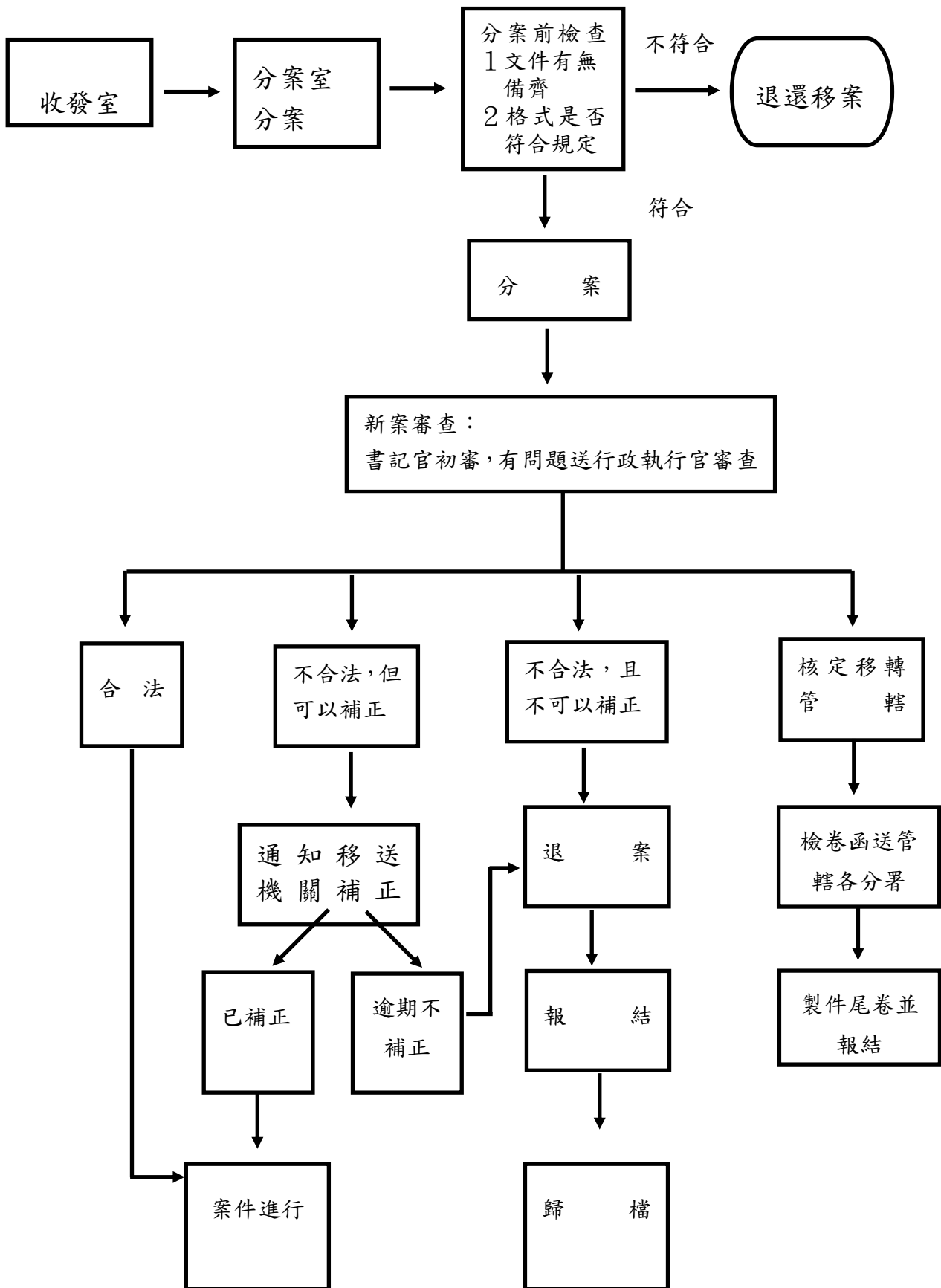
測試電話： <input type="checkbox"/> 總機 <input type="checkbox"/> 分機 () <input type="checkbox"/> 專線 ()		受測人：書記官 執行員				
測 試 問 題						
測試項目及評分						
項 目		標 準			得分	
一、電話總機語音系統 10%		優	鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務，總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼。(10 分)			
		良	15 秒內獲得接聽服務，語音系統項目說明時間過久、層次過多或速度較快，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務，或不易記得，經常需使用「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：

法務部行政執行署桃園分署為民服務工作流程圖



法務部行政執行署桃園分署收案檢查流程簡表



聲明異議處理流程簡表

