

# 102 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分署

資料時間：102 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、單一窗口服務全功能程度

本分署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。

##### （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 18 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。

##### （2）移送機關派駐情形：

（2.1）對於業務量較大之移送機關，均每日提供駐點人員派駐本分署服務，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）等移案機關共計 23 人。

（2.2）監理機關（桃園、中壢監理站）於每星期二、四，自上午上班時間起至下午 3 時止，各派駐代理人 1 名至本分署駐點，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、申辦案件流程簡化程度

（1）於本分署網站建置各類書表供民眾下載使用，計有分期繳納申請書、受理閱覽卷宗申請書、擔保書、委任書、民眾抱怨事件申請表、行政資訊申請書、聲請停止強制執行狀、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、陳報狀等 11 種相關申請書表。

（2）服務台放置有本分署之為民服務工作手冊、白皮書等業務簡介及洽公資訊，另拍賣投標書結合委任狀，簡化申請作業流程、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。

（3）每周三下午 3 時於本分署拍賣室集中拍賣，不論「不動產拍賣」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。

（4）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。

- (5) 民眾可逕持本分署寄發之「繳納通知書」，即可至指定之金融機構或四大超商繳納案款，繳款後本分署即可據以辦理銷案；若民眾郵寄支票、匯票繳款，本分署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。以上情形，民眾均免檢附其他書證謄本申辦且不用親臨本分署辦理。
- (6) 民眾申訴陳情民眾申訴陳情皆無需檢附任何書證，本分署均立即受理民眾詢問執行案件疑難問題及對機關之政策、行政措施等提出具體革新之建議。
- (7) 其他申辦檢附書證謄本便利度：
  - (7.1) 辦理採購招標案：
    - (7.1.1) 領取招標文件—廠商無需檢附任何書證謄本，即可至本分署領取招標文件，或利用中華電信網路平台下載招標文件。
    - (7.1.2) 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分署，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。
    - (7.1.3) 簽約—廠商得標後，負責人只需帶公司及負責人印章至本機關簽約；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分署簽約時，本機關主動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分署即可。
  - (7.2) 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，即可將貨品送至本分署，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。
  - (7.3) 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、稅務電子關門、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機關時，免檢附相關書證資料。
  - (7.4) 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。

- (7.5) 員工加班費申請單，改採以科室為單位合併申請，由人事室統一製表，減少個人填表申請之紙張消耗，並簡化公文會辦等相關流程，以提昇行政作業效率。

### 3、申辦案件書表減量程度

利用網路資訊科技，開發本分署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，1~3月份辦理件數如后：

- (1) 電子公文認證系統-合計 4 萬 3,989 件 (第一季 4 萬 3,989 件)。
  - (1.1) 總收文 1 萬 2,810 件 (第一季 1 萬 2,810 件)。  
總發文(含健保、地方稅電子債證、電子執行命令)1 萬 1,053 件 (第一季 1 萬 1,053 件)。
  - (1.2) 採購案電子領標 12 件、電子下單 10 件及電子支付 8 件 (第一季 12、10、8 件)。
  - (1.3) 電子民意信箱 8 件 (第一季 8 件)。
  - (1.4) 單一窗口查詢系統：2 萬 88 件 (第一季 2 萬 88 件)。
- (2) 小額案件多元繳款服務：

本分署遵照法務部「司法脫胎，除民怨」的施政重點指示，積極宣導並擴大小額案件多元繳款服務，以便利小額案件義務人之繳款，讓義務人省卻往返奔波之苦。除於各種場合加強宣導外，並網站建置互動式網頁宣導，成效良好。本年 1~3 月止，共計 9,991 件、金額計新台幣 6,103 萬 9,419 元。

  - (2.1) 超商收款：6,692 件，金額計新台幣 2,971 萬 539 元。
  - (2.2) 郵局收款：647 件，金額計新台幣 710 萬 7,374 元。
  - (2.3) 銀行收款：2,652 件，金額計新台幣 2,422 萬 1,506 元。
- (3) 小額案件多元繳款推動情形：
  - (3.1) 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。
  - (3.2) 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、違費及交通違章罰緩等滯納案款，提供民眾全省便利的繳款服務。
  - (3.3) 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。
  - (3.4) 自 101 年 1 月 10 日起全面推行便利商店及金融機構(含郵局)代收勞保滯納案件繳款服務。

## (二) 服務流程透明度

### 1、案件處理流程查詢公開程度

#### (1) 提供案件承辦作業資訊之種類：

- (1.1) 本分署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。
- (1.2) 各科室、股別標示牌及本分署配置圖均公佈於服務場所，方便民眾洽公。
- (1.3) 於本分署網站 (<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。
- (1.4) 本分署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本分署聲明異議。
- (1.5) 本分署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，公布於本分署網站。
- (1.6) 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，均上傳於本分署網站公告周知。
- (1.7) 拍賣公告除紙本公告於本分署門首公布欄外，並於本分署網站首頁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：

- (2.1) 每日安排志工、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，總機人員亦協助民眾查詢案件繫屬，並轉接承辦單位接續服務；中午亦安排執行同仁輪值提供民眾案件諮詢，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。
- (2.2) 本分署寄發予民眾之繳納通知等公文，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。
- (2.3) 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，查詢其於全省各分署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中央健保局全球資訊網進行

網路 ATM 繳費程序，提升民眾繳款的便利性。

- (2.4) 拍賣資訊紙本公告於機關門首公布欄，執行相關最新資訊亦建置於本分署網站。
- (2.5) 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；1~3 月份民眾陳情案件（含民意信箱、電子民意信箱等）計有 8 件。
  - (2.5.1) 行政興革建議：第一季 0 件。
  - (2.5.2) 行政法令查詢：第一季 0 件。
  - (2.5.3) 行政違失舉發：第一季 0 件。
  - (2.5.4) 行政權益維護：第一季 8 件。
- (2.6) 各類宣導文宣及公文封，均加註申訴電話、電子信箱和本分署網址；寄予義務人之繳納通知及其他之執行公文，亦均載明承辦人員聯絡電話。
- (2.7) 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。

## 2、案件處理流程主動回應程度

- (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 6 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。1~3 月份民眾陳情案件（含民意信箱、電子民意信箱）計有 8 件，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，主動蒐集與本分署相關的新聞輿情，若有本分署相關之負面報導，均立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分署時，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，均主動以電子檔回饋各移送機關執行案號，以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-洽公環境適切程度

#### 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，本年1~3月份有效問卷合計75人/份，調查結果：民眾對洽公環境（提供服務措施）感到很滿意、滿意者佔72、普通者3人、不滿意者0人，故合計滿意以上者佔全體受測比例為96%；本分署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，並更新舒適的座椅，亦設置有電視、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、量血壓機測量服務、IC卡兼投幣式公共電話、無障礙設施，並新增殘障廁所入口處之斜坡道及標示，各樓盥洗室內亦提供擦拭坐式馬桶專用酒精、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；另於本分署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；並於本分署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) 本分署一樓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、服務親和程度

(1) 本分署洽公服務禮遇滿意度調查情形：

依本分署政風室1~3月份訪查問卷研析，洽公服務禮遇滿意

度（現場接待服務態度）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 94.7%，本分署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。本分署 1~3 月份合計抽測 18 人次，平均分數為 90~92 分。
- (3) 本分署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、俾提高本分署之整體服務效能，以貫徹「親切」之核心價值，遂依據法務部行政執行署所屬各分署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，並公布於佈告欄，藉此提升本分署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。

## 2、服務可勝任程度

- (1) 依據本分署政風訪查問卷分析，對承辦人員問題回應正確率（諮詢服務流程效率）統計結果：本年度 1~3 月份問卷調查表計 75 份，滿意者計 70 位、普通者計 5 位，合計滿意以上者佔全體受測比為 93.3%，本分署將持續依據調查分析檢討之結果，作為爾後改進措施之依據及參考。
- (2) 為因應業務及電話禮節需求，除正式編制同仁外，業於協辦人員在職訓練時，就本分署研訂之 FAQ 民眾常見問題項目，分送給各相關人員業務之參考。
- (3) 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，均切實依照行政院函頒「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。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科室就其陳情事項進行了解及處理，全案處理結果經陳報分署長後，儘速於 6 日內將處理情形以書面回覆陳

情人。

- (4) 政府機關詢答業務，由業務承辦單位受理回復；詢答內容涉及不同科室單位者，由機關首長指定專責人員彙辦回復。
- (5) 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。
- (6) 本分署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、正確之法令及專業知識解答等問題，方便義務人至本分署洽公及諮詢等相關事宜，落實以客為尊、主動服務之觀念，提升本分署之為民服務品質。經統計 1~3 月份受服務民眾共計 5,690 人次。

### (三) 服務行銷有效性-施政宣導有效程度

#### 1、機關自行辦理業務宣導情形：

- (1) 本分署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，以宣導小額案件多元繳款政策，舉凡民眾欠繳未滿 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、契稅及娛樂稅或汽車燃料使用費、違費及交通違章罰鍰等滯納案款等)，經移送法務部行政執行署各分署強制執行案件，可持本分署發出之傳繳通知書，於繳款期限內至統一、全家、萊爾富、OK 等便利商店或指定金融機構繳納案款，方便、快速、省時又安全。
- (2) 本分署一樓為民服務中心及各執行樓層櫃台，則提供有關施政及關懷文宣等資料供民眾自由取閱。
- (3) 本分署繳納通知信封，持續印製宣導小額案件多元繳款及本分署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，另設計及印置關懷宣導傳單，隨案夾單郵寄予健保案件義務人，以提供弱勢族群必要的協助，並有效提升本分署之關懷效能。
- (4) 施政宣導資料，如「(不)動產拍賣」、「小額案件多元繳款」、「戰毒記」反毒活動、「節能減碳」、「性別平等大步走」、「個人資料保護法」及「關懷手冊」等資料、訊息皆公告於本分署網站。
- (5) 利用電子看板及 42 吋 LED 液晶電視進行相關業務宣導(如反毒參一咖 DVD、委託便利商店代收行政執行案款、利用本分署網站及公告(布)欄，張貼性別平等大步走、兩公約等宣導政策等)。

#### 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分署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，1~3 月份計有 9 次。

### 3、結合移送機關、周邊鄰里辦理業務宣導及公益活動之情形：

- (1) 訂定本分署 102 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) 本分署辦理清淨家園全民運動，本年 1~3 月份止，活動時數共計 22 時，每次約 4~8 人，共計出動 176 人次，指派役男輪流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。
- (3) 本年 2 月 1 日為因應春節期間，各地捐血站較易發生血荒，本分署替代役役男展現關懷鄉土及服務社會的大愛精神，共有替代役役男 13 名用最實際的捐血行動，協助疏解春節血荒，於 9~12 時分兩梯次往返桃園捐血站熱情響應參與此次公益捐血活動，總共捐血 4,750cc，對於他們無私的愛心捐血，本分署主動登載其大名於機關網站，以資表揚。

## 三、顧客關係（探查民意趨勢，建立顧客關係）

### （一）民眾滿意度-機關服務滿意度

#### 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，本分署政風室製作「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，以提升本分署之為民服務品質。
- (3) 本年 1~3 月份到案義務人訪查 75 人次，未有異常情事，且受訪者中表示滿意以上者達 71 人（94.7%）。

#### 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，立即辦理服務滿意度檢討分

析，對於各項服務有「不滿意（含非常不滿意）」或「對本分署有其他意見」者，電詢原因並告知改善對策，如涉及執行人員執行態度時，均列入執行態度考核加減分項目之參考。

- (2) 每年由政風室定期辦理問卷調查服務滿意度趨勢分析，以了解洽公民眾對於本分署各項服務滿意度之趨勢，並據以檢討改進各項為民服務措施。
- (3) 每月實施執行態度考核評比，並將為民服務績優人員公布於本分署網站，以資表揚。

## (二) 民眾意見處理有效性-民眾意見回應與改善程度

### 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分署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，並公布於本分署網站。
- (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科室就其陳情事項進行了解及處理，全案處理結果經陳報分署長後，儘速於6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，年度內尚無逾期稽催案件。
- (3) 設有專人收集各類媒體資訊，主動蒐集與本機關相關的新聞輿情。若有本分署相關之負面報導，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：

(1.1) 民眾意見、抱怨（含民意信箱）：本年1~3月份總計8件。

(1.1.1) 行政興革建議：第一季0件。

(1.1.2) 行政法令查詢：第一季0件。

(1.1.3) 行政違失舉發：第一季0件。

(1.1.4) 行政權益維護：第一季8件。

(1.2) 新聞輿情：本年1~3月份1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；本分署各科室於接到民眾陳情事項，儘速於6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：1~3月份尚無此類案件。

## 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-公開法令、政策及服務資訊程度、內容正確程度及符合無障礙規範

- 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」並公開於本機關網站，建置內容有「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資料供民眾查閱。
- 2、本分署網站除設置政府資訊公開專區外，並設有18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、FAQ、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、請託關說登錄查察專區等相關網站【網頁連結】、動畫影音專區、電子公文附件區及法務電子報等49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、執行業務關懷宣導等文宣資料），以宣導本分署各項服務。
- 3、資訊內容及網站資訊連結的正確性：

本分署組成網頁推動小組，由各科室分工，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、提升機關行政效率外，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。

#### 4、本分署網站管理機制：

網站管理與維護由本分署統計室統籌辦理，電腦維修由工程師專

責處理，並訂定網頁資料管理辦法；本網站係為一個動態內容管理機制，可以在網站線上新增網頁，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，由各科室分工，依本分署「網頁維護週期表」定期更新並確實執行，另製作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、本分署網站資訊內容更新訊息次數及正確性檢測結果：

- (1) 網頁推動小組不定期檢視本分署網頁，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，本年1~3月份共計更新訊息23次。
- (2) 本分署網站資訊連結皆正確無誤，本年1~3月份網頁連結查核檢測，經無障礙檢測共檢測中、英文網頁總計3,548個網頁，無效連結0個，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-資訊檢索服務妥適性及友善程度。

#### 1、網站之檢索功能及便利性：

- (1) 本分署網站或網頁設計，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) 本分署網站係利用 HySearch G2 提供網頁搜尋的便捷性服務，該檢索功能尚提供進階查詢之功能，讓民眾能更精確的查到其所需的資訊。
- (3) 本分署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執行署或本分署最新政策，使民眾快速瀏覽最新訊息。

#### 2、網站之檢索方式：

本分署網站或網頁設計，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-線上服務提供及使用情形

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) 由本分署網站首頁「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 12 類。
- (2) 為鼓勵民眾運用網路工具為申辦各項業務的管道，本分署於機關網站首頁之為民服務單元內，建置各項線上表單下載服務，表單內容涵蓋服務措施、資訊提供及行政執行業務三大類，目前提供的表單共計有 11 類（例如本分署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、委任書、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、受理閱覽卷宗申請書、聲明應買狀等），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，節省民眾電話或親臨櫃檯洽詢時間。
- (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，查詢其於全省各分署目前所有欠繳案件之進行及繳款情形。健保欠費繳款部分，可再以超連結方式連結中央健保局全球資訊網進行網路 ATM 繳費程序，提升民眾繳款的便利性。

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分署網站，並透過電子跑馬燈、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，透過本分署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、本分署網站及電子看板等)、平面媒體及製作文宣等資料(如本分署傳繳信封及宣導海報等)宣導相關訊息，並公布予社會大眾週知，有效擴展本分署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) 有關電子執行命令及執行憑證無紙化作業部分：

為貫徹法務部推動公文電子化、效益普及化之施政重點，達到 E 政府目標，本分署核發之行政執行命令，改為經由電子交換系統發送金融機構，自本年 2 月 29 日起本分署正式上線，目前已有臺銀、土銀、合庫等 17 家銀行加入，另行政執行命令電子公文之「副本」，也自本年 7 月 1 日起以電子公文交換方式送達移送機關（單位）收受，本分署 1 至 3 月份執行命令電子交換件數已達至 9,365 件，成效良好，核發之執行憑證改為經電子交換系統發送移送機關，健保案件電子債證已於 97 年上線，各種地方稅案件亦自 101

年6月1日起全面實施，未來更將擴大實施於國稅案件，預估每年可節省大量郵資，減輕義務人負擔，達到減紙、減碳、減少人力、成本之效果。

- (2) 本分署健保移送案件無紙化作業已行之有年，自本年2月份開始，執行署指定本分署為勞保移送案件無紙化作業之試辦機關。另公文線上簽核、差勤表單及領物表單，皆由紙本轉化為電子表單；案管系統於分案後翌日，亦自動回饋分案結果至移送機關業務承辦單位之電子信箱，大幅節省紙本公文往返及郵資支出之浪費。
- (3) 本分署自建置五大類互動式網頁後，由於該網頁內容活潑且具親和性，到訪本分署網站人數顯著增加，本年1~3月份民眾到訪本分署網站績效：3,759人次。

## (二) 電子參與多樣性-電子參與多元程度

### 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) 本分署網站建置民意信箱、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。經查本年1~3月份共有8次陳情案，多數均立即回復，若屬執行業務性質，亦儘速於6日內回復。
- (2) 提供相關業務FAQ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，方便民眾(義務人)利用中午時段辦理執行案件洽詢等各項服務事宜，並洽請駐點移送機關共同派員配合實施，以提供義務人有關執行案件洽詢及開單繳款等事宜，而此項延長時間的便民服務，已成為本分署為民服務的一環，並定期檢討其實施之成效，已形成服務的標準

化作業程序(SOP)。

(二) 延伸服務據點：

- 1、積極推行小額案件多元繳款政策：即民眾若欠繳未滿2萬元之財稅、健保及監理案件等執行案件，可持各分署發出之傳繳通知書，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或指定之金融機構繳納案款，方便又省時。
- 2、國稅、縣稅等移送機關，每日均支援車輛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。
- 3、舉凡弱勢民眾尋求本分署個案轉介者，多數均有就業的需求，經本分署主動洽詢桃園縣政府勞動及人力資源局，已獲該局允諾定期寄送並提供該局發行之「就業快報」小冊，張貼於公布欄及置放於服務台，提供有需要的民眾自行取閱，擴展公務機關橫向連繫及資源共享之服務。
- 4、為積極推動「關懷弱勢」政策，轉發內政部社會救助制度文宣，讓執行人員對政府社會救助管道、資訊有更深入的瞭解，能即時提供社會、經濟底層之弱勢義務人直接、有效的救助，並置放該文宣及桃園縣政府社會局新版的社會福利服務手冊於一樓服務櫃台，俾便適時提供需要救助之民眾觀閱及參考。

(三) 服務項目改造：

- 1、本分署駐點移送機關有健保、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，將駐點移送機關業務及本分署便民措施相互結合成立「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、本分署自97年起開始實施動產及不動產集中拍賣制度，集中拍賣時間統一為每月之第二、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，查詢其於全省各分署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：本分署依新修正「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，展現柔性執行，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作業」，本分署已完成中央政府無限上網服務，並於機關入口處及無線訊號較佳地點張貼 WiFi 識別貼紙，提供民眾更加便捷之無限上網及手機充電配備等便民服務。
  - 5、為拉近與民眾的距離並展現本分署對弱勢族群之關懷，於本分署網頁增設「弱勢關懷專區」，協助弱勢民眾能儘速繳清案款並走出困境；為能更貼近民意，本分署亦主動教導民眾「如何閱讀繳納通知」，讓民眾能正確閱讀繳納通知書每個資料欄位的確實意涵。另於中文網頁首頁建置「關懷專區」等五大類主題，採以 Flash 互動方式呈現，而英文網頁部分，則新增活動花絮及更新公益活動照片展示，期能有效提升本分署網頁之整體活潑性及親和力。
  - 6、為落實本分署「關懷弱勢除民怨」之施政目標及有效提升本分署之關懷效能，已與桃園縣政府社會局、桃園縣政府勞動人力資源局建立個案轉介制度並設立專責聯絡窗口，遇有亟需尋求轉介社會救助及協助就業之個案，均直接於本分署案管系統下載「個案轉介單」並填寫表單相關資料後，傳真至該機關轉介處理。另為更有效擴展公私部門弱勢關懷之橫向聯繫，本分署亦已與家扶基金會桃園家庭扶助中心建置轉介機制在案，期能提供更多元之協助予弱勢義務人。
  - 7、本分署於寄發之傳繳通知正面右上方空白處加蓋「如果您有就業或社會救助之需求，可前來本分署承辦股洽談，本分署將協助您或轉介桃園縣政府辦理」之字樣加強宣導，讓有需要的義務人能主動洽詢承辦股尋求轉介及協助。另為有效宣導民眾多利用本分署「如何閱讀繳納通知」之網站訊息，本分署已於新版的傳繳通知右上方加印「如您不知如何閱讀本通知，歡迎至本分署網站 <http://www.tyy.moj.gov.tw> 點閱『如何閱讀繳納通知』專區」之提示，以提供民眾書面、網站有效連結的全套性服務。
  - 7、印製關懷 DM 摺頁手冊及關懷宣導傳單，使有需要的弱勢義務人能感受本分署的關懷，並使之能即時知悉並獲得必要的協助。
  - 8、因夜間、下班及例假日時段，值日人員仍常接獲義務人來電洽詢執行案件疑義，本分署為落實為民服務理念，已設計義務人來電記錄表，提供值日人員無法即時給予釋疑及協助時，得以詳細記錄並於上班日立即交由承辦書記官知悉並主動與義務人取得聯繫，逕予答復其疑義，將可有效提升機關為民服務品質，及公法上金錢給付義務之執行。
  - 9、本年 3 月 5 日本分署已於「不動產拍賣公告」網頁上新增「內政部不動產交易實價查詢服務網」之連結，除可落實馬總統倡議之居住正



義政策外，在比價效應下，亦有助於提升民眾參與投標應買之意願。

## 二、創新服務標準學習效益

- (一) 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服務，已成為本分署創意服務措施，並訂有「中午輪值表」、「例假日為民服務記錄」、「受理民眾抱怨或陳情事項」、「辦理分期繳納須知」、「查封物品保管措施」等處理程序及流程，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：透過每隔月輪流召開之分署務會議(1月2日、3月4日)、行政執行業務研討會(2月4日)、主管會議(3月20日)、每月2次之特專案件憑證審查小組會議、分署長召集主任行政執行官及5位行政執行官於每月中、下旬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，以提高本機關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，以樹立本分署主動、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。
  - 3、為深化執行實務，踐履執行政程序正義，不定期安排同仁在職訓練，分述如下：
    - (1) 本年1月18日，為充實執行同仁之績效管理概念，並將之運用於案件進行與管理，以提升個人及機關之總體績效，8:50~12:10邀請考試院簡任秘書熊忠勇博士於四樓大會議室演講「績效管理」課程。
    - (2) 本年1月29日，為加強本分署安全之考量，並建置相互溝通之平台及各自負責工作之檢討，上午9:00於四樓大會議室召開本年度第1次駐衛警勤務會議，並於會後由小隊長召集實施綜合逮捕術及勤務交通管制手勢演練，以加強駐衛警同仁之訓練及紀律。
    - (3) 本年2月26日8:50~12:10於4樓大會議室，由本分署吳行政執行官政洋為執行同仁講授「資金流向調查」課程，以強化執行同仁對義務人資金流向之調查概念及技巧，俾提升執行成效。
    - (4) 本年3月28日8:50~12:10於4樓大會議室，由本分署吳行政執行官學寬為執行同仁講授「不動產實務」課程，以強化執行同仁

處理不動產執行之經驗及技巧，有效提升執行成效。

4、不定期辦理替代役役男及委外人員在職訓練：

- (1) 本年1月14日、2月22日辦理新進替代役男教育訓練課程，課程著重於法令宣導、替代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) 本年3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，晚間7~8時於四樓大會議室，邀請玉山銀行理財團隊-桃園區理財主管宋襄理美慧等一行3人蒞臨本分署為全體替代役役男主講「致富人生、人生至富」理財課程，主要內容則著重在讓役男們能更清楚的了解有哪些投資工具可供選擇、如何挑選适合自己風險屬性的投資工具及如何透過定期定額的方式、提前存到人生的第一桶金等介紹，更以深入淺出的實際案例讓與會的役男融入情境之外，更透過有獎徵答的方式來炒熱現場的氣氛，讓與會役男們收穫匪淺。

(三) 標竿學習效益及擴散之效果：

- 1、本分署一樓為民服務中心公共區域無線上網及提供手機充電配備等創意服務，提供民眾更加便捷之便民服務措施，已成為機關之標準服務。
- 2、本分署為有效擴展公私部門弱勢關懷之橫向聯繫，已與桃園縣政府社會局、勞動人力資源局及家扶基金會桃園家庭扶助中心確立具體協助弱勢方案之轉介制度及專責聯繫窗口，期能提供更多元之協助予弱勢義務人，1~3月份已轉介28案。
- 3、主動提供本分署印製之關懷DM摺頁手冊放置於一樓為民服務中心、各移送機關駐點機關及各執行樓層提供有需求之民眾參考使用，隨健保案件內附關懷宣導傳單郵寄予義務人，使弱勢義務人能感受本分署的關懷，另亦置放內政部社會救助制度文宣及桃園縣政府社會局提供之社會福利服務手冊於一樓服務櫃台，使之能即時知悉相關訊息及獲得即時性的協助。
- 4、創意服務措施將持續檢討改善，並致力於策略的創新，使其更符合民眾的需求。

### 三、組織內部創新機制及運作情形

- 1、針對特定業務成立專案小組就特定主題進行研討，以貼近民意。

農曆春節為國人最重要節日，為使民眾能安心過年，感受政府關懷之意，於本年春節期間，本分署除依照執行署指示事項辦理外，為因應春節期間受理義務人緊急請求解除限制出境案件，特邀集業務相關科室研議並制訂「春節期間解除限制出境處理流程」，以提供值班

人員遇有是類案件時，得以依循參考「處理義務人緊急請求解除限制出境案件及現金案款保管流程圖」，迅速解決處理義務人之緊急請求，以展現公部門關懷、體恤及便民之深意。

- 2、透過跨機關的交流、參訪，進行為民服務標竿學習：機關首長親自率領同仁前往桃園縣政府地方稅務局及榮獲行政院第四屆政府服務品質獎第一線服務機關績優機關-臺灣嘉義地方法院檢察署進行為民服務業務標竿學習，並藉由實地觀摩，精進本分署創新加值服務，以提昇為民服務品質及效能。
- 3、本分署為強化收款機制，已成立「執行款項收受及繳庫程序專案稽核」廉政品管圈小組，透過稽核機制，瞭解民眾繳納案款之收受情形，避免不肖人士從中牟取私利，並提升行政效率。
- 4、本分署為提供更多元之即時評價機制，已設置本分署之 facebook 網站，亦指定有專人及時上傳最新訊息及接受民眾反映意見並即時回應，若因案情待查、無法立即回應時，亦主動留言「本分署已收到您的反映，已交由承辦股處理中，請您耐心等待。」期透過網頁的互動機制，提供民眾更加便捷之業務流程及親善的服務態度。
- 5、為民服務小組每季不定期辦理為民服務考核作業，期由各科室成員採走動式管理，並就各自經辦的業務持續檢討、創新，更加精進本分署之為民服務品質。