

法務部行政執行署桃園分署 104 年度第四季為民服務不定期考核項目及評分表

考核日期：105 年 1 月 6 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：	51	(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	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 17 個執行股處理；並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，目前計有財政部北區國稅局桃園市分局 (3 人)、桃園市政府地方稅務局 (3 人)、勞動部勞工保險局桃園辦事處 (6 人)、衛生福利部中央健康保險署北區業務組	因業務需要，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，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，故可達 80% 全功能單一窗口之服務，因此給予 51 分 (詳附件 1)。

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
		53	<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>(10人)等移案機關共計22人。</p> <p>B、監理機關（桃園、中壢監理站）已固定於每星期二、四，上班時間上午9時起至下午3時止，各派駐代理人1名駐點服務，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、本分署辦理拍賣案件時，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、依據本季訪查問卷研析（有效問卷75人），民眾洽辦事項花費時間15鐘內者（60</p>	<p>「臨櫃案件」部分，視具體個案，洽辦事項能於30分鐘內處理完成者佔97.33%；另「非臨櫃案件」部分，為簡化執行流程，提升便民服務，義務人可依據執行署推行之小額案件多元繳款方式繳納案款，並據以辦理銷案，不用親臨本分署；亦受理民意信箱、傾聽民意並予以立即回覆。而民眾申辦案件，只</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>人) 佔 80.00%，15~30 分鐘內者 (13 人) 佔 17.33%，30~45 分鐘內者 (2 人) 佔 2.66%，45 分鐘至 60 分鐘內者 0 人佔 0.0%，故洽辦事項花費時間 30 分鐘內者佔 97.33%。</p> <p>二、非臨櫃案件：</p> <p>1、義務人郵寄支票、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。</p> <p>2、為簡化執行流程，提升便民服務，義務人可逕持本分署寄發之傳繳通知至四大便利商店繳納案款或指定之金融機構，繳款後即可據以辦理銷案，民眾不用親臨本分署。</p> <p>3、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本分署之政策、行政措施等提出具體革新之建議。</p>		<p>需攜帶簡易之身分證明文件、印章或委託書，程序簡便，本項給予 53 分（詳附件 2）。</p>
		55	3. 申辦案件書表減量程度 (60 分) 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。	1~60 分	<p>1、本年本季郵寄支、匯票繳款共有 1,393 件，較去年同期 1,500 件減少 107 件。</p>	<p>本年本季申辦書表減量服務件數為 29,400 件，較去年同期 16,331</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>2、執行署自 97 年 6 月 1 日起陸續推行之小額案件多元繳款服務以來，本年本季繳款計 27,970 件 (金額共計新台幣 1 億 993 萬 6,934 元)，較去年同期 1 萬 4,755 件 (金額計新台幣 1 億 1,424 萬 2,081 元) 件數增加 13,215 件，繳款金額減少新台幣 430 萬 5,147 元。</p> <p>3、本年本季之採購案，電子下單、支付及電子領標件數各為 1、1、28 件較去年同期 3、3、58 件減少 34 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：本年本季共 7 件，與去年同期 12 件，減少 5 件。</p> <p>5、本季因郵寄紙本支匯票已較去年數量減少，顯示至四大超商繳納小額案件多元繳款服務已日漸為民眾所接受，因此申辦案件書表減量成長率為 80.02%，爾後仍會持續向申辦案件書表減量目標繼續努力。</p> <p style="text-align: center;">【(1,393+27,970+30+7) - (1,500+14,755+64+12)】 ÷ 16,331 * 100% = 80.02%。</p>	<p>件增加 13,069 件，因此申辦案件書表減量成長率 80.02%，小額案件多元繳款政策已漸為民眾所接受，故爾後仍會持續向申辦案件書表減量目標繼續努力，因此給予 55 分 (詳附件 3、4)。</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
		36	<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, 且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話。</p>	<p>30~40 分</p> <p>20~30 分</p> <p>1~20 分</p>	<p>1、於本分署網站 (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 (頁) 公告案件標準處理流程。</p> <p>2、義務人至本分署後, 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。</p>	<p>已於本分署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) 公布標準處理流程及義務人至本分署後, 志工等會主動告知申請人處理程序, 因此, 給予 36 分 (詳附件 5)。</p>
		17	<p>(2) 提供案件查詢管道種類 (20 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提供現場、電話、網路及其他方式 (如 PDA 等)。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供現場、電話及網路查詢。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供現場查詢。</p>	<p>15~20 分</p> <p>10~15 分</p> <p>1~10 分</p>	<p>1、義務人至本分署時, 可由承辦股、協辦人員及志工提供案件諮詢服務。</p> <p>2、本分署各類宣導文宣、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。</p> <p>3、傳繳通知亦印有承辦股別之聯繫電話。</p>	<p>已提供現場、電話及網路查詢, 且各類文宣亦提供本分署各項業務資訊查詢, 因此給予 17 分 (詳附件 5)。</p>
		32	<p>2. 案件處理流程主動回應程度 (40 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機關受理案件後提供申請人收件確認訊</p>	30~40 分	<p>每日由專人受理民意信箱、廉政</p>	<p>對於民意信箱、廉政信箱、電話及書面等</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
			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。	1~30 分	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 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。	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，因此給予 32 分（詳附件 6）。
	二、 機關形象 (170 分) 得分：	23	(一) 服務場所便利性(50 分) 1. 洽公環境適切程度 (25 分) <input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65% 以上。	20~25 分 15~20 分 1~15 分	依據本分署政風訪查問卷研析，對洽公環境(提供服務措施)統計結果如后： 本年度本季調查表共計 75 份(滿意者 75 位、普通者 0 位)，故對洽公環境的滿意度為 100%。 去年同期調查表共計 75 份(滿意者 73 位、普通者 2 位)，對洽公環境的滿意度為 97.33%。 因此今年較去年同期 2.66%。 【(100-97.33) /97.33×100%=2.66%】	因民眾對於機關整體洽公環境(提供服務措施)的滿意度今年較去年同期表現 2.66%，因此給予 23 分（詳附件 2）。
		23	2. 服務設施合宜程度 (25 分) <input checked="" type="checkbox"/> 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的說明與	20~25 分	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	因已逐步汰換、更新一樓服務台及各執行

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>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，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p>	<p>15~20 分</p> <p>1~15 分</p>	<p>，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。</p>	<p>樓層公用區域節能照明設施及民眾座椅，並裝設錄影監視設備，且提供必備之「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，均隨即通知秘書室採購或請廠商維修，因此給予 23 分(詳附件 7)。</p>
		18	<p>(二)服務行為友善性與專業性 (90 分)</p> <p>1. 服務親和程度 (40 分)</p> <p>(1) 洽公服務禮儀滿意度 (20 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。</p>	<p>15~20 分</p> <p>10~15 分</p> <p>1~10 分</p>	<p>依據本分署政風訪查問卷研析，民眾對洽公服務禮儀（現場接待服務態度）統計結果如后：</p> <p>本年度本季調查表共計 75 份(滿意者 74 位、普通者 1 位)，對洽公服務禮儀滿意度為 98.67%。</p> <p>去年同期調查表共計 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%。</p>	<p>因民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 97.34%，較去年同期表現 1.34%，故整體滿意度較去年同期增加，因此給予 18 分(詳附件 2)。</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
		19	<p>(2) 電話禮貌測試績效 (20 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>機關電話禮貌測試結果優良。 (測試分數 90 分以上)</p> <p><input type="checkbox"/>機關電話禮貌測試結果良好。 (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。 (測試分數 70 分以上)</p>	<p>15~20 分</p> <p>10~15 分</p> <p>1~10 分</p>	<p>因此較去年同期表現 1.34%。 【(98.67-97.33) /97.33×100%=1.34%】</p> <p>1、本分署於每次分署務會議及上級機關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 E-mail 公告同仁周知，本年度辦理之協辦人員在職訓練課程，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、本年本季每月電話禮貌測試各 1 次(每次 6 人),合計 18 人。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 90~92 分之間，均為優良等第。</p>	<p>本分署除持續宣導電話禮節及不定期辦理協辦人員在職訓練課程外，亦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 90~92 分之間，均為優良等第，因此給予 19 分(詳附件 8、9)。</p>
		46	<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 70% 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)統計結果如后：本年度本季調查表計 75 份，滿意者計 74 位、普通者計 1 位，因此對承辦人員的回應問題正確率的滿意度為 98.67%。</p>	<p>因民眾對於承辦人的回應問題正確率滿意度達 98.67%，因此給予 46 分(詳附件 2)。另因應業務及電話禮節需求，除正式編制同仁外，業於協辦人</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>(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>去年同期調查表共計 75 份，滿意者 75 位、普通者 0 位，因此對承辦人員問題回應正確率的滿意度為 100%。</p> <p>今年本季較去年同期表現減少 1.33%。</p> <p>【(98.67-100) / 100 × 100% = -1.33%】</p> <p>1、施政宣導資料，如「便利商店代收案款」、「反毒參一咖」、「節能減碳」、「全民防詐大進擊」、「人權大步走」、「性別平等信箱」暨「動產拍賣」、「不動產拍賣」等資料皆置放、張貼機關服務台、公佈欄及網站公告民眾周知或提供書面文宣供民眾取閱。</p> <p>2、本分署一樓為民服務中心之電子看板及一部大型 LED 液晶電視進行有關施政宣導如人權大步走等之政令宣導。</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，並同時進行行政執行施政宣導。</p>	<p>員在職訓練時，就本分署研訂之 FAQ 民眾常見問題項目提供給各相關人員業務之參考（詳附件 10）。</p> <p>因本分署均持續（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>

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
	三、 顧客關係 (150分) 得分：	56	(一) 民眾滿意度 (80分) 機關服務滿意度 (80分) ■定期辦理服務滿意度調查，且服務滿意度達 80% 以上。	40~60 分	4、本年度本季共實施 28 小時、210 人次參與清淨家園、捐血或社區鄰里環境清潔等活動，並藉此相關公益活動進行施政宣導，以展現役男們關懷鄉土、服務弱勢的大愛精神。 依據本分署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：本年本季調查表共計 75 份，滿意者 74 位、普通者 1 位，因此民眾對本分署之服務滿意度為 98.67% 去年同期調查表共計 75 份；滿意者 73 位、普通者 2 位，服務滿意度為 97.33%。故本年較去年同期減少 1.37%。 【(98.67-97.33) / 97.33*100%=-1.37%】	因本年本季民眾對本分署之服務滿意度為 98.67%，較去年同期增加 1.37%，因此給予 56 分（詳附件 2）。
		9	■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。	1~10 分	1、本季辦理問卷調查研析 3 次。 2、本季民眾建議案如下： *104 年 10 月有義務人表示股別服務人員態度親切。 *104 年 11 月有義務人表示股別服務人員態度親切。 *104 年 12 月有義務人表示股別	1、本季辦理服務滿意度分析共計 3 次。 2、本分署於會議上表揚該等同仁之執行態度，並宣導同仁賡續做好為民服務工作。，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
		9	■服務滿意度成長率。	1~10分	<p>服務人員態度親切。</p> <p>3、建議案處理情形： *本分署於會議上表揚該等同仁之執行態度，並宣導同仁賡續做好為民服務工作。</p> <p>依據本分署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：本年本季調查表共計 75 份；滿意者 72 位、普通者 3 位，因此民眾對本機關之服務滿意度為 96%。去年同期調查表共計 75 份；滿意者 73 位、普通者 2 位，因此民眾對本分署之服務滿意度為 97.34%。 故本年較去年同期增加 0.0%。 【(96-97.34) /97.34×100%=-1.37%】</p>	<p>給予 9 分（詳附件 12）。</p> <p>因本年度本季民眾對本分署之服務滿意度為 96%，較去年同期之服務滿意度減少 1.37%，因此給予 9 分（詳附件 2）。</p>
		45	<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>1. 辦理民眾意見處理滿意度調查，滿意度達 60%以上。</p>	40~50分	1、本分署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。	本分署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
		7	2. 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。	1~10分	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分署長核閱，使其了解辦理情形，並儘速於 7 日內	新新聞輿情）有專人以書面會辦相關單位及
		6	3. 提供民眾意見處理滿意度成長率數據。	1~10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
	得分：				公開專區外，並設有 17 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；本機關網站設有以「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。	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）。
		8	<p>(2) 服務措施及出版品資訊周知度 (10 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><input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。</p>	<p>8~10 分</p> <p>5~8 分</p> <p>1~5 分</p>	<p>本分署網站設有 17 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、動畫影音專區及 42 項次單元）等服務資訊。</p>	<p>本分署網站已設有 17 類服務單元及 42 項次單元，對於機關公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品等資訊透明度應很高，因此給予 8 分。（唯本分署無自行出版之出版品）</p>
		16	<p>(3) 資訊內容正確程度 (20 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>15~20 分</p> <p>10~15 分</p>	<p>1、依據法務部及所屬機關網站設置作業規範，本分署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>依本分署「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</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"/> 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件以上。	1~10 分	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。 3、經網頁連結查核檢測，本季無障礙檢測共檢測中、英文網頁總計 10,942 個網頁，無效連結 0 個，查核檢測結果正常。 4、本年本季網頁更新共計 34 次。	，以確保公布資訊的正確性、及時性與內容有效性，且經無障礙檢測結果正常，因此給予 16 分（詳附件 15）。
		20	（二）資訊檢索完整性及便捷性（50 分）	1~25 分		
		5	<input checked="" type="checkbox"/> 提供全文檢索。	1~7 分	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；建置資訊平台連結服務達 72 處。	1、網站（頁）首頁設置「檢索」服務且資訊連結服務達 73 處（詳附件 16）
		5	<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	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想要的資訊等。 3、本機關為配合法務部資訊處提	2、本分署網站係利用 HySearch G2 提供網頁搜尋的便捷性服務，其檢索功能尚提供進階查詢之功能（詳附件 16）。 3、本分署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告輪播等新功能，

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 3 0	<p>(一) 線上服務量能擴展性 (50分)</p> <p>1. 線上服務提供及使用情形 (50分)</p> <p>(1) 線上服務量能 (30分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提供線上服務項目。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提供線上服務項目成長數據，並持續成長。</p> <p><input type="checkbox"/> 於 MyEGov 提供線上服務項目。</p>	1~20分 1~5分 1~5分	<p>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，並以 Flash 互動方式呈現首頁五大類主題，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。</p> <p>1、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(分為憑證申請 1 類、非憑證申請 11 類)；只是尚未於 MyEGov 申請線上服務項目</p> <p>2、本分署網站自 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、法務部及本分署網站本年本季提供 12 項各類申(聲)請書表下載服務(去年亦同)、電子領標之線上服務項目共計 28 次</p>	<p>並以 Flash 互動方式呈現首頁五大類主題，且於網站首頁增加圖片或畫宣導執行署或本分署最新政策，故本項給予 38 分(詳附件 17)。</p> <p>本年度之線上服務項目數與去年同期項目數增減-42.68%，因此給予 19 分(詳附件 3、4、6、18)。</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
		9	<p>(2) 線上服務推廣績效 (10 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 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>	1~10 分	<p>(去年同期 58 次)、電子郵件陳情及申訴等案件共 7 件 (去年同期 12 件)，因此較去年同期增減-42.68%。 $[(12+28+7)-(12+58+12)]/82 \times 100\% = -42.68\%$</p> <p>線上服務項目置放於本分署網站，並透過本分署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(如本分署傳繳信封及宣導海報)等方式，讓社會大眾週知，有效擴展本分署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本分署網站、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(如本分署傳繳信封及宣導海報)等，因此給予 9 分(詳附件 11)。</p>
		9	<p>(3) 電子表單簡化績效 (10 分)</p> <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>5~10 分</p> <p>1~5 分</p>	<p>1、自 97 年度開始實施健保執行憑證電子化作業至今，健保案件之執行憑證、送達證書、繳款書與收據等皆由紙本轉化為電子表單，辦畢並以電子執行憑證發文字號進行管理，避免重複及減少錯誤，地方稅案件執行憑證電子化作業亦全面實施，本季債證電子發文件</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，自 101 年 6 月 1 日起亦已全面實施地方稅案件執行憑證電子化作業；且執行命令電子發文作業已自 101 年 2 月 29 日</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>(二) 電子參與多樣性 (50 分)</p> <p>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回應。</p> <p><input type="checkbox"/> 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子</p>	<p>40~50 分</p> <p>30~40 分</p>	<p>數 3,733 件，較去年同期發文 3,550 件增加 183 件。本季執行命令電子發文件數 16,764 件，較去年同期發文 11,166 件增加 5,598 件。因此電子表單簡化綜合以上兩者，今年本季較去年同期+39.28%。</p> <p>$(3,733+16,764) - (3,550+11,166) / 5,781 \times 100\% = 39.28\%$</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，改採以科室為單位合併申請，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，亦可利用本機關網站建置之民意信箱、廉政信箱、電子信箱(E-mail)等，每日</p>	<p>起開始實施，並自 103 年 3 月 1 日起加入勞保電子執行憑證電子化，故今年本季之發文件數較去年同期 +39.28%；另案管系統於分案之翌日自動回饋結果至各移送機關；且員工差勤表單、領物單亦已由紙本轉化為電子表單，因此給予 <u>9</u> 分 (詳附件 19)。</p> <p>對於民眾意見，設有專人受理申辦及回應，但因業務屬性使然，故未設討論區，因</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
參、 創新加值服 務(200分)	提供創新 (意)服務情 形(200)	30	參與方式 1 種，且有互動機制及實際回應。 ■提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。	1~30 分	<p>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。經查本機關本季共有 1 次陳情案，案情單純者均立即回復，若屬執行業務性質者，亦均於 7 日內回復，而 1 件陳情案均屬與陳情人權益有關之執行案件。</p> <p>2、為使民眾能即時獲得相關訊息，於本機關網站亦提供相關業務 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。</p>	此給予 30 分（詳附件 4、10、13）。
		78	<p>（一）有價值的創意服務（130 分）</p> <p>■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>	1~87 分	<p>服務時間彈性調整：</p> <p>自 98 年 4 月 27 日起，本分署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，而平日夜間及假日值班，值日人員亦提供民眾電話諮詢服務，故此項延長服務時間的</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 115 分（詳附件 1、18、20、21、22、23）。

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：	得分：		<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>便民服務，已成為本分署為民服務的一環，且已形成服務的標準化作業程序(SOP)。</p> <p>服務地點延伸：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、自 97 年 6 月起持續推行小額案件多元繳款服務以來，民眾均可持本分署發出之傳繳通知書，於繳款期限內至四大便利商店或指定之金融機構繳納案款，方便又省時。 2、由國稅、市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。 4、本分署主動洽詢桃園市政府勞動及人力資源局，獲其允諾定期寄送、提供發行之「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。 	
		23	<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）</p>	1~26 分	<p>服務項目改造：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、派駐人員於本分署服務之移送 	

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
		17	<p>服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。</p> <p>■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。</p>	1~17 分	<p>機關計有健保、勞保、國稅及市稅及新增之監理單位等機關提供民眾各項案件服務，為整合資源運用，將駐點移送機關業務及本分署之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，以樹立本分署主動、積極、親民及便民之服務形象。</p> <p>2、本分署自 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>服務方法創新：</p> <p>1、本分署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。</p> <p>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，查詢其於全省各分署目前所有欠繳案件之進行及繳款情形。</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>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。</p> <p>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，適度調整各期繳款額度，展現柔性執行，創造雙贏。</p> <p>5、開設遠距視訊櫃台以網路代替馬路 此次跨三部會及一直轄市所設立在桃園市復興區華陵里里辦公處之聯合服務站，總計提供超過 30 項服務，從申請或補發各項稅務、監理資料或證明書、辦理分期繳納，到法律諮詢、道安宣導、陳述意見及聲明異議，甚至是下鄉考照，所有透過網路能申辦的項</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
			<p>■其他創新服務樣態。</p>		<p>目幾乎一應俱全。且最大特色是每一個項目都可以透過視訊軟體 Skype 面對面洽談的方式，直接提供民眾所須的服務或安排「到府服務」的時間，甚至透過視訊「多方交談」的方式，提供民眾跨部門協調聯繫「一站購足」的服務，讓遠在偏鄉的民眾不再抱怨「馬路非常遙遠」，而會讚嘆「網路沒有距離」！</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。</p> <p>2、本分署已於100年9月底開始提供中央政府無線上網服務，並於機關入口處及無線訊號較佳處張貼WiFi 識別貼紙，提供民眾更加便捷之無限上網服務</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>。</p> <p>3、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，另為關懷弱勢族群，本分署印製關懷弱勢的參考手冊，並與桃園市政府社會局建立個案轉介制度之社會救助溝通管道，期能有效發揮其功用，以提昇民眾的滿意度。</p> <p>4、本分署為充實機關網頁內容並增加動態圖片或圖示，以提升整體活潑性及親和力，已於機關中文網頁首頁以Flash方式建置「超商繳款便民政策宣導」、「拍賣訊息」、「關懷專區」、「影音專區」及「給我們建議」等五大類主題；另為使民眾對本機關之傳繳通知公文書有更進一步的認知及瞭解，已建置「如何閱讀傳繳通知」之互動式網頁，希能更處於民眾的立場，更貼近民意。而機關英文網頁部分，亦新增活動花絮、關懷專區及公益活動照片之展示，期透過特別規劃、設計之互動式網頁，提升本分署親民、</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
		26	<p>（二）服務措施延續性及標竿學習推動效益（30分）</p> <p>■創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。</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>	1~30分	<p>禮民及便民的良好形象。</p> <p>5、為因應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市政府勞動局，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。</p> <p>6、設計印製關懷宣導傳單，隨案夾單郵寄予義務人，使弱勢義務人能感受本分署的關懷，並使之能即時知悉及獲得協助。</p> <p>1、「服務時間彈性調整」：如提供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」：如持續整合駐點移送機關提供各項案件服務，並與本機關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</p>	<p>創意服務措施已成為機關標準服務，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26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
					<p>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」：如本分署已完成為民服務中心與中央政府無限上網服務政策結合；移送機關相互間業務宣導及便民措施；建置機關五大類主題及「如何閱讀傳繳通知」互動式網頁，以提升整體活潑性及親和力；實施弱勢族群個案轉介措施；提供桃園市政府勞動局發行之「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。另設計印製關懷宣導傳單，隨案夾單郵寄予義務人，使弱勢義務人能感受本分署的關懷，並使之能即時知悉及獲得協助；綜而言之，印製並建立關懷弱勢的參考手冊及轉介制度等之關懷措施，均將成為本分署之標準服務，且將持續實施相關服務措施並追蹤其辦理成效。</p> <p>故以上五方面之創意服務措施已成為本分署之標準服務。</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
		18	<p>（三）服務措施執行方法效能性（20分）</p> <p>■ 創意服務措施之內部效益。</p> <p>■ 創意服務措施之外部效益。</p>	1~20 分	<p>內部效益：</p> <p>不僅縮短了相關的行政執行程序，亦增加本分署之執行績效；方便民眾快速繳納案款，使本分署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>可改善民眾對本分署的刻板印象，使民眾與機關彼此間建立更為和諧的關係，並提升本分署為民服務品質；透過公務機關間彼此的橫向聯繫，有效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>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利性為考量，因此本項給予 18 分。</p>
		18	<p>（四）組織內部創新機制（20分）</p> <p>■ 組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。</p> <p>■ 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立及運作情形，並確保該機制可常態性持續運轉。</p>	1~20 分	<p>1、成立專案小組就特定主題進行研討，以貼近民意：</p> <p>(1)「如何閱讀傳繳通知」之互動式網頁資料組成專案小組，透過充分的交換意見與</p>	<p>因本分署就特定主題成立專案小組，且為民服務小組每季均不定期辦理為民服務考核作業，因次本項給</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>研討，設計親民性互動式網頁，以貼近民意。</p> <p>(2)成立網頁推動小組為充實並提升機關網頁整體活潑性及親和力，建置首頁五大類主題，採以互動方式呈現，以提升機關網頁的親善面及與民眾的互動。</p> <p>2、為民服務小組每季均不定期辦理為民服務考核作業，期由各科室成員就各自經辦業務持續檢討、創新，更精進本分署之為民服務品質。</p>	予 18 分。

總分：866分