

110 年度服務躍升執行成果報告

陳報機關：法務部行政執行署新北分署 資料時間：第 2 次 1—12 月

一、基礎服務

(一)服務一致及正確

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形

- (1)標準作業流程，除各樓層設置實體流程圖外，並於機關網頁案相關法規修正，及進一步保障民眾權益，修正本分署「法務部行政執行署新北分署檔案開放應用須知」。
- (2)12 樓拍賣室設置「不動產投標及特別變賣程序申請應買須知」及「警示標語請求協助」標示牌，以使民眾瞭解本分署不動產投標及特別變賣程序之作業流程，並於其認人身安全有受威脅之可能性時，可適時請求本分署給予協助。製作「不動產執行流程圖」，俾使等候拍賣之民眾了解不動產案件由收案、執行最後至拍賣一整套流程說明。
- (3)傳繳通知單及發給民眾之公文書均載明承辦股別及承辦人員姓名、電話、機關地址等資訊，方便義務人查詢，信封外印有機關地圖、乘車資訊及各級檢舉電話。

2. 服務及時性(案件處理流程主動回應程度)

- (1)關於各移送機關函送至本分署行政執行之案件，若有疑義或需補正之情形，本分署均立即主動通知移送機關說明案件處理程序或需補正之相關資料。
- (2)分案室於新收案件分案後，立即主動以電子檔回饋各移送機關案件之執行案號，避免移送機關重複移送，以確保民眾之權益。
- (3)義務人以電話或現場查詢案件進行情形時，各股承辦人員及輔助人力，於確認義務人身分後，均能主動立即答覆。
- (4)網站建置民意信箱及廉政信箱，每日皆有專人受理，每當收到申辦案件後，提供申請人收件確認訊息並予以列管，會各相關科室同仁後陳核機關首長，以達民意回應無漏失。**1—6 月合計受理 5 件(1 月 0 件、2 月 0 件、3 月 2 件、4 月 1 件、5 月 1 件、6 月 1 件)。7—12 月合計受理 4 件(7 月 0 件、8 月 2 件、9 月 0 件、10 月 0 件、11**

月 1 件、12 月 1 件)。1-12 月合計受理 9 件。

- (5) 建立單一窗口服務，對於前來洽公民眾，志工及駐衛警除提供簡易之諮詢服務外，並專責協助引導義務人至執行科(分設 24 個執行股)或移送機關代理人辦公室，提供走動式、跨機關聯合服務且及時、有效的個別服務。
- (6) 提供義務人多元繳款便民措施，供義務人選擇最方便繳納管道，分別有：至 12 樓出納處以現金或刷信用卡繳款、四大超商繳款(自 109 年 9 月 16 日起，提高便利超商代收滯納稅款限額新臺幣(下同)2 萬元調升至 3 萬元)。
- (7) 2 月 1 日起，四大超商代收滯納勞工保險條例(費用)及勞工退休金條例(費用)案件，限額至 3 萬元整訊息，宣導民眾週知。
- (8) 6 月 1 日起，四大超商代收環保罰鍰執行案件金額，限額至 3 萬元整訊息，宣導民眾週知。
- (9) 8 月 18 日起，四大超商代收 ETC 通行費金額，限額至 3 萬元整訊息，宣導民眾週知。
- (10) 10 月 20 日起，四大超商代收交通違規罰鍰、汽機車燃料使用費及衍生罰鍰欠繳案件金額，限額至 3 萬元整訊息，宣導民眾週知。

3. 服務人員專業度

- (1) 執行科各股及移送機關代理人辦公室單一窗口服務，對於前來洽公民眾，由引導人員帶領民眾至所屬案件之各股書記官或執行員處，或移送機關代理人辦公室查詢案件及洽辦業務，業務同仁都具備專業能力，並以認真的態度立即提供正確而專業解答，提升服務品質。中午午休時段民眾前來洽公或洽詢電話，統一轉由午間於為民服務中心輪值之執行及出納同仁，受理民眾諮詢及繳款事項，以提供「中午不打烊」的貼心服務。
- (2) 12、13 樓辦公區域設置 9 間訊問室，提供各股書記官與義務人洽談或製作筆錄，提供義務人洽談分期繳納等執行問題之場所，避免因為缺乏會談場所而有等候之情況。訊問室室內設置電腦(網路)、列表機及全程錄影、錄音等功能，以展現服務人員專業度及提升服

務便捷性。

(二)服務友善

1. 服務設施合宜程度

辦公廳舍自有化，使用現代化廳舍的同時，更應創造優質的便民服務，提供民眾優質的洽公環境。服務設施如下：

- (1)為提供民眾乾淨清潔的洽公環境，由專人負責清潔工作，每日製作清潔紀錄。辦公公共區廊道擺設各種植栽，加強環境的美(綠)化，提供舒適、明亮、整潔、溫馨的洽公場所。**110年度本大樓1-12月合計辦理12場公共區域病媒防治消毒工作，以維持乾淨、舒適的洽公環境。**
- (2)落實代理人制度及名牌標示建立，有新進或離職同仁，隨即更新標示承辦人員及代理人員中英文之姓名及職稱等，方便迅速服務民眾辦理各項業務。
- (3)於大樓入口處及電梯內均清楚標示辦公樓層；辦公樓層內，亦懸掛各式指示牌及樓層平面圖，洽公動線規劃妥適，適時充實、更新各項服務標示，並提供雙語標示，以符合民眾使用之習慣。
- (4)設置核心設施、一般設施、其他創新服務設施及其維護保養之情形：

①核心設施

全面降低申辦櫃檯高度，免費提供申辦書表和填寫範例，並於櫃前放置座椅，供義務人等候時休憩；男、女廁間均提供洗手乳、衛生紙、消毒酒精、除菌廁紙等，並設置物掛勾，以維護整潔亮麗、空氣清新的如廁空間；哺集乳室提供靠背椅、小型冰箱、垃圾桶、電源設備、可由內部上鎖之門栓及緊急求救鈴，並增設尿布床，相關設計符合公共場所哺(集)乳室設置及管理標準；無障礙設施設置，包括：無障礙坡道、無障礙廁所(加裝電動門控裝置)、無障礙專用機車停車位及無障礙專用汽車停車位、備置輪椅等，營造舒適的洽公環境。

②一般設施

- A. 各洽公樓層均提供報紙、冰溫熱 3 用飲水機、便民眼鏡；訊問室及交誼廳，設置書寫檯，提供民眾填寫資料；於各樓層民眾等候區，設置 Wifi 熱點，免費提供民眾無線上網服務；於辦公區加裝 LED 溫度顯示器，減少洽公民眾對洽公環境空調疑慮；2 月、4 月重新製作「行政執行常見問題 Q&A」光碟，總計 78 片、11 月新增線上回傳繳款證明之創新為民服務措施、好心人急難救助個案通報申請書、木曜 4 超玩一日系列《一日行政執行官》影片，合計 48 片，免費提供民眾取閱。
- B. 設置宣導資料區，隨時提供民眾相關政府機關之最新服務及訊息。此外，本分署進駐之「行政院新莊聯合辦公大樓」北棟 1 樓設有郵局，方便民眾辦理遞送郵件、儲金、匯兌及其他相關業務；地下 1 樓至 2 樓，設有機、汽車之停車位，方便前來洽公民眾停車。
- C. 1 月份製定本分署消防防護計畫，並依計畫設置本分署管理權人、防火管理人、防火負責人及火源責任者一職，一同落實本分署火災預防措施，確保用火用電安全，俾保障同仁及洽公民眾生命安全的友善作為。
- D. 3 月 5 日本分署配合行政院新莊聯合辦公大樓辦理 110 年度「消防火警設備安全自主檢查」，由本分署秘書室及火源責任者會同大樓管理中心委請之專業消防設備技師至本分署 11-13 樓各辦公區域進行檢驗作業。
- E. 8 月 27 日本大樓執行「110 年度消防火警設備安全檢查作業」，藉實地抽驗檢測消防設備動作，以維護消防安全設備第一時間充分發揮預期成效，達到警示效果，以保障洽公民眾及同仁之安全。
- F. 10 月 26 日行政院新莊聯合辦公大樓管理小組於上午假本大樓北棟 10 樓會議室，舉行「110 年消防教育講習」，講授正確防災知識及播放防救災應變等教學影片。下午「消防疏散演練」因應疫情縮減規模辦理，本分署僅派未曾參與之新進同仁

為主要參加人員，參加同仁遵守且配合規定，本次演練圓滿結束。

G. 3月20日、6月20日、9月20日、11月9-10日、11月16-17日、12月20日，進行本分署11-13樓辦公廳舍10臺飲水機濾心，並於4月份汰舊換新飲水機2臺，俾保障同仁飲用水的安全。

③創意性服務設施

- A. 訊問室設有24小時監視及錄影音等必要設備，以提供完善之案件諮詢；拍賣室內外各設置1臺LED電視機，配合拍賣價格現場透明公開揭露；為民服務中心置放隧道式自動血壓計，期能為民眾健康把關；駐衛警室前安裝自動體外心臟電擊去顫器(AED)設備，以維護民眾及本分署職(員)工人員之生命保障。
- B. 持信用卡、悠遊卡至本分署繳款：民眾可持悠遊卡、信用卡至本分署刷卡繳納案款，免去往返金融機構或攜帶現金之不便。持卡人不限義務人本人，但需親自到場刷卡。
- C. 以行動支付至本分署繳款：因應行動支付新時代潮流，本分署於107年3月15日提供「Apple Pay」、「Samsung Pay」、「Google Pay(Android Pay)」、「台灣 Pay」行動支付。民眾即可輕鬆支付執行案款及拍賣價金，以加速數位經濟之發展，便利民眾洽公、繳費使用，並給予協助服務。

④彰顯環保友善行為服務設施

落實節能減碳無悔措施並規劃節約用電措施，採責任分區管理，成立「節約能源推動小組」負責督考、檢討其執行及成效。

- A. 建立同仁資源再利用觀念，垃圾減量，落實垃圾、廚餘、乾電池分類，定點設置環保資源回收桶、廚餘桶及乾電池回收箱，響應隨手作環保政策；地下1樓員工餐廳備有餐具，減少免洗碗筷使用。
- B. 配合行政院於107年9月17日修正核定之「政府機關及學校

節約能源行動計畫」，透過強化節能管理、智慧化資訊機房、提升設備效能、落實節能措施及擴大教育宣導等五大面向，本分署成立「節約能源推動小組」。另秘書室每日派員巡檢節約能源執行狀況及事務機器設備檢測，提醒各樓層全體同仁節能，並以確保設施品質，設施如有不足或損壞時，由秘書室辦理採購充實或洽請廠商維修。

- C. 配合聯合辦公大樓之節電措施，律定照明開啟時間，減少開啟廁所、走道、茶水間、梯廳等之部分燈具，調整電梯運轉臺數及開啟時間，空調溫度在 26~28°C。樓梯間安全門應隨手關閉，以減少冷氣外洩或熱空氣侵入。由機關首長帶頭，減盞機關首長及各辦公樓層科室主管辦公室日光燈，公共區域亦隔盞關燈或減少燈管數方式，於廁所、茶水間、影印室加裝感應燈，並請同仁配合平日晚上或假日加班，僅留辦公區域的照明落實隨手關燈習慣、長時間不使用電器設備時應切掉源，減少待機力損失。下班後，該辦公區域之同仁，隨手關燈，駐衛警並加強巡視辦公空間，關閉不必要電燈。若同仁下班有忘記關燈者，駐衛警隔日即提醒該辦公區域之同仁，落實隨手關燈習慣。
- D. 1 月份本大樓定期會議決議，為防止本大樓綠廊公共藝術品光點新視界，部分吊掛物已有破損情形，恐掉落地面，於地下 1 樓國際會議廳外空間上方加裝防護（安全）網，以降低吊掛物掉落砸傷同仁或民眾之風險，以保障洽公民眾安全。
- F. 5 月 26 日汰換並採購新公務車 8 人座乙輛，俾增加本分署執行同仁外出執行便利性，並期能加強精進的為民服務作為，追求「公平正義、關懷弱勢」全方位優質的服務。
- G. 6 月 9、10 日有關本大樓 110 年度「南、北全棟匯流排上分路開關箱年度檢驗」一事，管理中心業於至各機關樓層檢測完成，檢測結果：設備（施）皆正常。
- H. 8 月份進行本大樓公共藝術「暢流」作品全新彩漆修復，俾

美化洽公環境及提升藝術涵養，為本大樓環境增添藝文內涵與美感，給予洽公民眾更豐富且多元的視覺感。

- I. 8月14日辦理本大樓110年度「緊急發電機電力系統轉換測試」作業，俾使本分署提升用電效率並落實節能政策，以維持為民服務品質及兼顧減碳。
- J. 9月30日進行本大樓主體「建築物公共安全檢查簽證及申報作業」抽檢作業，以維護本大樓洽公民眾及同仁之安全。
- K. 12月3-5日進行本大樓「機車停車場入場坡道止滑改善工程」，本次於洽公/上班斜坡車道，使用環氧樹混合金鋼砂材料，俾使騎機車至本分署洽公之民眾及上班同仁，處於安全的洽公環境。

2. 網站使用便利性

- (1)本分署新修正之全球資訊網站108年6月24日正式上線，採取RWD響應式網頁設計(又稱自適應網頁設計)，此設計係101年後被公認是日後網頁設計開發技術的趨勢，以百分比的方式以及彈性的畫面設計，在不同解析度下改變網頁頁面的佈局排版，讓不同的設備都可以正常瀏覽同一網站，提供最佳的視覺體驗，是個因移動平台的用戶大量增加而想出一個對應方法的網頁設計技術。
- (2)為強化「Facebook」效能，提昇民眾利用之興趣，落實相關服務措施宣導的有效性，由專人負責機關各項活動(包括參訪、公益、業務宣導、課程訓練、影片及新聞稿)張貼，期貼近民眾的點閱習慣，讓民眾更瞭解各項服務措施。

①機關網站之檢索功能及便利性

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，利用相關字詞、相關分類搜尋的機制，擴大資訊搜尋範圍，使民眾更易找到所需資訊，以達成最大使用效益。

②機關網站之檢索方式

配合MyEGov提供分類檢索，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。

- (3)配合法務部行政執行署「123 全國聯合拍賣日」活動，於全球資訊網專設超連結拍賣日期，辦理不動產拍賣及拍賣查扣的動產、金飾元寶、戒指、項鍊、金片、化妝品各類女裝、車輛、酒品。
「123 全國聯合拍賣日」活動，除彰顯行政執行追求公平正義的理念外，也適切傳達公權力打擊不法的決心。
- (4)依「行政執行事件核准分期繳納執行金額實施要點」規定之核准分期繳納期數，彈性審酌分期付款之期數及金額，個案依一定之事實，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，准許延長之期數最多不得逾 72 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。
- (5)自 109 年 2 月起全面實施兼採不動產通訊投標新措施，為此全球資訊網/為民服務，新增不動產通訊投標專區，提供「通訊投標」輕鬆購 5 步驟」、「通訊投標注意事項及常見問題」、「不動產通訊投標標封」、「投標書」、「退還不動產投標保證金申請書」、「保證金封存袋」，以供民眾下載運用。**1-12 月通訊投標合計 11 件，分別:1 月份 0 件、2 月份 0 件、3 月份 1 件、4 月份 3 件、5 月份 1 件、6 月份 2 件，1-6 月通訊投標合計 7 件；7 月份 2 件、8 月份 0 件、9 月份 0 件、10 月份 1 件、11 月份 0 件、12 月份 1 件，7-12 月通訊投標合計 4 件。**
- (6)1 月 25 日更新本分署全球資訊網/政府資訊，並新增「公共設施維護管理」網頁，以維護本分署公共設施使用期間之安全及永續利用，並公開於本分署官方網站供民眾點閱。
- (7)2 月 5 日為便利各機關辦理檔案標竿，於本分署全球資訊網電子公布欄，製作 110 年度辦理各機關標竿學習期程表，並排定期程，俾欲至本分署檔案標竿學習之機關報名。
 - ①1 月 12 日交通部臺灣鐵路管理局秘書處陳副處長，率所屬同仁計 10 人至本分署辦理檔案管理標竿學習參訪活動，是日由執行

科李主任行政執行官主持，並由各專責科室負責導覽，如資訊機房參觀解說、實地導覽檔案應用、解說檔案立案編目、清理鑑定及檔案保管與庫房設施現況。另會場展示備審書面資料並詳細解說，該處同仁均讚賞，並紛紛表示不虛此行，獲益良多。

②2月23日司法院及樹林地政事務所至本分署辦理檔案管理標竿學習參訪活動，是日由執行科林行政執行官主持介紹本分署檔案概況及與會人員；並由秘書室廖主任及相關人員說明參獎預備作業及書面備審資料編纂技巧、播放官網檔案專頁資訊；實地參訪部分，由統計室解說法務部資訊安全管理制度執行現況，及秘書室黃專員導覽檔案應用、立案編目、清理鑑定與庫房設施。會後參訪機關均讚賞，此次標竿學習內容豐富，不僅增廣見聞且可學以致用。

③3月23日交通部高速公路局北區養護工程分局及科技部南部科學園區管理局至本分署辦理檔案管理標竿學習參訪活動，是日由秘書室廖主任主持，介紹本分署檔案概況及與會人員；會場內，由秘書室說明參獎預備作業、書面備審資料編纂技巧、介紹官網檔案專頁及播放活動影片等；實地參訪部分，由秘書室黃專員導覽檔案應用、立案編目、清理鑑定與庫房設施。本次2個參訪機關均曾獲金檔獎，透過此次標竿學習互相分享得獎後，檔案業務精進之方向及成果。

④5月5日法務部司法官學院第41期法制人員訓練班，由柯組長率領導師、行政人員及學員共計64人至本分署參訪，由機關首長親自接待，嗣由2位行政執行官導覽辦公環境及解說執行業務，續由秘書室黃專員導覽檔案室庫房設施及講解檔案入庫之保管與清理鑑定等，最終由2位行政執行官在拍賣室演練不動產投、開標程序，學員均熱情參與，親自體驗，收穫滿滿，結束半日的參訪行程。

⑤5月10日法務部行政執行署假本分署辦理北區「110年5月特專案件研析會議」，由黃組長(主任行政執行官)督導，上午分為2組，

由本分署陳行政執行官及姜行政執行官分別提案報告，由該署楊簡任行政執行官及黃行政執行官擔任主持人，並由臺北分署羅行政執行官及新竹分署陳行政執行官與會。下午由黃組長主持座談會，機關首長親率全體(主任)行政執行官出席，共同研討案件之進行方向及分享辦案經驗。會後參訪檔案庫房，由秘書室黃專員導覽講解檔案業務。

3. 服務行為的友善性

- (1)107年3月1日起，民眾至本分署持各家發卡機構信用卡繳費，均免收手續費，並製作「提供民眾繳款多元為民服務措施」宣傳海報，介紹民眾持各家發卡機構信用卡繳費，與各家發卡機構收取之刷卡手續費之清單，使民眾了解本分署提供創新、便利、安全的服務，總計33家發卡銀行提供服務。
- (2)為讓民眾能快速點閱網頁，於全球資訊網新增「分眾導覽」的功能，將民眾區分兩類:機關入口及民眾入口，讓民眾一目了然所需的資訊如何點閱。
- (3)每月不定期測試執行股4位同仁的電話禮貌。1-12月電話測試結果均為優等，每月平均分數分別為：1月95分、2月96分、3月96分、4月95分、5月95分、6月96分、7月97分、8月95分、9月96分、10月95分、11月94分、12月94分測試結果於次月5日前函報行政執行署，並作為執行態度考核加分依據；法務部行政執行署不定期對2位同仁進行電話禮貌測試，每月平均分數分別為：1月92分、2月98分、3月97分、4月94分、5月96分、6月98分、7月98分、8月94分、9月97分、10月89分、11月94分、12月94分，以上成績張貼內網，作為執行態度考核評分依據，並以作為同仁的學習榜樣或檢討改進參用。
- (4)每日上、下午各1次不定期巡檢辦公廳舍及哺集乳室等公共區域，隨時注意廳舍環境及民眾需求，期以提供同仁及民眾更貼心的服務。另新北市政府衛生局訪查人員，不定期實地訪查12樓哺集乳室，並一一檢視各項使用器具與環境

維護、管理等，檢視結果均有符合「公共場所母乳哺育條例」第 5 條之規範場所，顯示本分署為民服務的用心。

- (5)本分署配合法務部行政執行署「協助義務人向監理機關申辦車輛報廢程序相關事宜」政策，於全球資訊網、臉書，發新聞稿、製作宣導文宣以週知民眾，並主動以函文告知民眾，其機車已經符合交通部的「老舊機車切結報廢專案」，只要備妥身分證，到本分署監理駐點窗口填寫申請表格或以傳真或郵寄申請表格至秘書室，有專人代為轉交監理所申辦切結報廢老舊機車，展現友善服務的作為。110 年度本分署 1-12 月「協助民眾申辦老舊機車切結報廢」件數共 67 件，詳列如下統計表：

| 新北分署 1-12 月「協助民眾申辦老舊機車切結報廢」執行成果統計表 | |
|------------------------------------|----|
| 月份 | 件數 |
| 1 | 7 |
| 2 | 2 |
| 3 | 12 |
| 4 | 3 |
| 5 | 5 |
| 6 | 4 |
| 7 | 6 |
| 8 | 9 |
| 9 | 5 |
| 10 | 8 |
| 11 | 2 |
| 12 | 4 |
| 合計 | 67 |

- (6)12 月 15 日本分署以通函方式，函請轄內移送機關，協助張貼及推廣 111 年度「123 全國聯合拍賣會」紙本（電子）海報，藉以達到政策宣導效果的友善服務作為。

- (7)面對新冠肺炎(COVID-19)疫情，自 1 月起至迄今所做各項友善性的服務及作為：

- ① 每個月均製作防疫宣導海報，透過新冠肺炎(COVID-19)防

疫專區，將以下資訊傳遞與民眾知悉，1月「寒流報到 注意保暖別受寒 洽公請務必配戴口罩」、「全球疫情嚴峻 民眾應提高警覺」、2月「進出洽公場所請注意勤洗手」、3月「遵守防疫新生活，進出洽公場所，請配戴口罩並保持社交距離」、「做好個人防疫措施 以降低群聚感染風險」、「清明連假不鬆懈 持續落實秋冬防疫專案」、4月新北分署落實防疫作為 洽公民眾不用怕」、5月「本土疫情升溫 警戒升至第二級 防疫不鬆懈 保護自己保護他人」、「因疫情嚴峻，為避免增加傳染風險，公務請以電話聯繫，暫勿至本分署洽公」、「新冠肺炎全國疫情警戒3級期間，民眾請暫勿至新北分署洽公！」、6月「呼籲您防疫不鬆懈」宣導文宣、7月「新北分署提醒您，接種疫苗保護自己，守護全家」、8月「三級降二級 防疫不鬆懈」、「民眾請多利用電話聯繫公務 以減少洽公染疫風險」9月「新北分署提醒您 中秋連假 家人團聚 還是要防疫喔！」、10月「秋冬是流感好發期 戴好口罩 保護呼吸道、公共場域逐步開放 防疫態度不鬆懈」、11月「疫情平緩不鬆懈 持續落實防疫新生活、防疫鬆綁 不鬆懈」、12月「減少不必要移動、活動或集會 避免出入人多擁擠的場所」。藉製作防疫宣導海報，加強民眾落實防疫觀念。

- ② 5月開始，因應疫情第三級警戒，本分署「123聯合拍賣會」，限以《通訊投標》方式辦理不動產投開標，亦不開放民眾到場觀看投開標程序，請民眾觀看臉書直播。
- ③ 5月13日起因新冠肺炎(COVID-19)疫情逐漸加溫，為加強防疫，本大樓全面啟動「實聯制」，以利疫情軌跡追蹤。5月14日起針對本分署辦公廳舍洽公民眾等候區椅子，均採取「梅花座」方式，藉以避免群聚感染。
- ④ 5月17日起因疫情嚴峻，民眾至本分署洽公，如需至執行科辦公室處理者，駐衛警即先引導至12樓關懷中心座位區等候，

再以電話與承辦人聯繫，承辦人可先以「分機 160」與民眾聯繫，若可電話處理，即可儘量減少與民眾近距離接觸。駐衛警及志工均隨時留意關懷中心等候民眾多寡，勸導其保持室內社交安全距離，如等候民眾過多時，立即向秘書室反應，再另為適當之處置。

- ⑤ 5 月 17 日起本分署因應疫情第三級警戒，為貫徹法務部有關行政執行機關之防疫方針指示，製定相關執行規範，俾讓本分署所有同仁據以執行，使防疫執行更為徹底，避免增加傳染風險。
- ⑥ 5 月 17 日起因應中央流行疫情指揮中心宣布疫情進入第三級警戒，本大樓的防疫措施如下：
 - A. 進入本大樓實施實聯制，洽公民眾請填寫實聯制登記表（採紙本或線上表單雙軌進行），大樓同仁請出示單位識別證，如未配戴者須配合進行實聯制登記。
 - B. 為避免實施實聯制造成群聚，中央電梯間恢復原先管制措施，即上午 8:30-9:00 上班尖峰時間管制電梯不停 B1。
 - C. 取消中央電梯進入地下商場實聯制登錄，商場不提供內用座位。
 - D. 有外送、快遞者，各機關同仁一律至大樓門口領取，如進入本大樓一律依實聯制登錄。
 - E. 本大樓 10 樓會議室及國際會議廳等公共區域，一律暫停租借。
 - F. 財政部北區國稅局新莊稽徵所於疫情第三級期間停止對外提供報稅臨櫃服務。
 - G. 本大樓每月定期環境清潔消毒公共區域，使用藥劑為行政院環境保護署所核可之特殊環境用藥（如氯化正烷二甲苯甲基銨等類之消毒劑）。
- ⑦ 5 月 19 日針對行政院推出「簡訊實聯制」QR Code 登記作業，本分署隨即配合辦理，本項服務措施可減少民眾完成實聯制登記作業時間。**5-12 月至本分署洽公之民眾，合計 21,431 人完**

成實聯制登記

| 5-12月至本分署洽公之民眾完成實聯制登記的人數統計表 | |
|-----------------------------|--------|
| 月份 | 人數 |
| 5 | 1,919 |
| 6 | 1,25 |
| 7 | 1,876 |
| 8 | 3,799 |
| 9 | 3,241 |
| 10 | 2,822 |
| 11 | 3,286 |
| 12 | 3,236 |
| 合計 | 21,431 |

- ⑧ 5月20日因應疫情第三級警戒，本分署基於防疫優先原則，且維持公務正常運作，爰啟動居家辦公措施。另本分署對外已於臉書及官網公告請民眾多以電話洽詢聯繫，暫勿至本分署洽公，並於12樓設置防疫窗口服務現場民眾；對內除實施彈性上、下班措施外，並採取居家辦公及分區辦公等制度，並設置「公文傳遞桌」由專人收送公文，減少人員跨樓層移動及密集接觸，降低染疫風險，落實辦公室防疫措施。
- ⑨ 5月25日為加強本分署11至13樓辦公區消毒，清潔人員每日隨時補充稀釋好的漂白水，同仁可統一至特設四區域取用使用。
- ⑩ 6月12日因防疫紓困補助款及貸款，依法均不得作為強制執行之標的，法務部行政執行署通函各分署於扣押金融機構存款債權時，如義務人主張其存款來源為防疫紓困補助款或貸款，經查明屬實後，應儘速撤銷扣押命令。機關首長亦特別提醒執行同仁，如金融機構來電告知所扣押之存款為前揭不得強制執行之標的時，於製作公務電話紀錄後，即應儘速依規定撤銷扣押命令，無需再請義務人提供相關證明，以免引發民怨。

- ⑪ 7月13日因中央流行疫情指揮中心宣布全國三級警戒延長，同時依法務部行政執行署指示，擴大彈性上下班及居家辦公延續辦理至同月26日。
- ⑫ 7月27日因行政院及疫情指揮中心宣布，新冠肺炎疫情日漸趨緩，三級警戒降為二級警戒，放寬部分活動的管制措施，本分署依法務部行政執行署指示，除取消同仁輪流居家辦公及分區辦公外，在符合中央流行疫情指揮中心之防疫規範下，即日起行政執行作為恢復正常運作，同時應注意紓困相關補助款、紓困貸款等，不得扣押，倘有義務人向本分署主張扣押之存款為紓困補助款項者，於查明屬實後，應儘速撤銷扣押。另疫情期間，義務人如經濟困難或為弱勢族群，應寬緩執行或給予分期。
- ⑬ 9月份起，本分署 123 聯合拍賣會，動產拍賣原則限於「股票」及「車輛」，其他物件應經機關首長同意始得拍賣。另不動產拍賣，兼採「通訊投標」及「現場投標」，以增加拍定機會。
- ⑭ 8月份本分署舉辦之各項活動，遵循中央疫情指揮中心二級警戒強化措施，出席人數限制於 80 人以內，並保持室內空氣流通等，另訓練課程亦採辦公場域人流控管（辦公樓層 12 樓、13 樓人員分流上課）。
- ⑮ 8月19日為有效防治嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19），維護同仁健康，特制定「新北分署辦公場所防疫管制措施」，並宣導各同仁週知與遵守各項防疫管制措施，藉阻絕疫情傳播。
- ⑯ 9月23日為有效防治嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19），於本分署辦公廳舍 12、13 樓層影印室，增設按壓式酒精噴霧器，供進出影印室同仁消毒使用。
- ⑰ 10月19日至11月29日，指揮中心宣布維持疫情警戒標準為第二級，雖本土疫情趨緩，公共場域逐步開放，惟本分署防疫態度不鬆懈，持續要求洽公民眾落實簡訊實聯制且全程配戴口罩，並提醒同仁減少公務聚集，注重個人防疫習慣。
- ⑱ 11月24日本分署響應中央疫情指揮中心因疫情趨緩，逐步鬆

綁運動場所之使用管制，開放 11 樓「體適能室」中午時段讓同仁恢復室內運動，依防疫規定訂定使用規範，要求同仁確實遵守。

4. 服務資訊透明度

(1) 資訊公開（主動公開服務相關資訊及內容正確度）

① 依據政府資訊公開法第 7 條之規定，機關網站設置「政府資訊公開」專區，相關公開資料有本分署之重大政策；就業資訊；法律、法規及行政規則；施政計畫；業務統計；研究報告；性別主流化/性騷擾防治專區；預算及決算書、會計報告；行政指導有關文書；請願之處理結果及訴願之決定；書面之公共工程及採購契約；支付或接受之補助；個人資料檔案公開；內部控制制度聲明；公共設施維護管理情形；政策宣導廣告經費彙整，供民眾查閱。另提供機關簡介、機關導覽、檔案應用服務、為民服務、拍賣公告、廉政天地、統計園地、法務部動畫影音專區及電子公文附件區連結等服務資訊。另「為民服務」提供為民服務園地；線上回傳繳款證明；申請表格下載區；移送書表下載區；不動產通訊投標專區；執行案件處理作業流程圖；常見問題；民意信箱；義務人預約到本分署申請改期信箱及免費法律諮詢服務等供民眾查詢點閱使用。

② 依據政府資訊公開法第 10 條之規定，於機關網站公布「本分署個人資料檔案公開作業表」，並提供「政府資訊申請書」下載，以便利人民共享及公平利用政府資訊，保障人民知的權利，增進人民對公共事務之了解、信賴及監督。

A. 積極維護網站資訊，以確保公佈資訊之正確性。業已成立「網頁推動小組」，由各科室分工，隨時督導及檢視網站資訊內容之正確性，適時更新網頁及開發網站新功能。

B. 本分署網站（頁）資料定期更新規定並確實執行，主動提供最新、最正確資料，不僅可節省民眾查詢時間、提昇機關行政效率外，尚可減少訊息傳遞不完整所造成之誤解，俾以增加機關

及民眾間彼此之誠信、信任。

C. 網站資訊內容定期更新訊息及正確性檢測結果：

- a. 網頁推動小組不定期檢視本分署網頁資訊內容，抽測結果皆屬正確。
- b. 於全球資訊網配合更新聯絡資訊及地理位置圖，並設置「行政院新莊聯合辦公大樓周邊公車路線」提供民眾查詢。
- c. 機關內部網站設置「榮譽榜」專區，以表揚優秀同仁及委外人員。
- d. 網站提供資訊檢索服務，並利用 Facebook 與 IG 提升資訊的互動性及友善性。
- e. 機關網站之檢索功能及便利性網站或網頁設計，配合上級機關之規劃，且符合詮釋資料及分類檢索規範，利用相關字詞、相關分類搜尋的機制，擴大資訊搜尋範圍，使民眾更易找到所需資訊，以達成最大使用效益。
- f. 機關網站之檢索方式：配合 MyEGov 提供分類檢索，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。
- g. 1 月 25 日於全球資訊網政府資訊公開項下，新增「本分署建築類公共設施維護管理情形表」，加強落實本分署各類建設定期維護管理，並於 9 月 22 日更新資訊。
- h. 9 月 9 日為提升社會大眾對於導盲犬正確認識，並支持導盲犬進入公共空間，特更換本分署臉書粉絲專頁頭貼為導盲犬頭貼特效框，俾使大眾正確認知導盲犬，守護視障者與導盲犬，共同創造台灣友善的行走環境。

(2) 資料開放：政府施政透明、提升民眾參與公共政策議題經由政府資料的開放，可促使跨機關資料流通，提升施政效能，滿足民眾需求，本分署開放資訊如下：

- ① 機關簡介選項包含：機關沿革說明、首長簡介、組織職掌、管轄區域、大事記專區，主動提供民眾查詢。

- ②拍賣公告選項:可進行查詢行政執行機關不動產拍賣公告、行政執行機關動產拍賣公告、司法院法拍屋公告與內政部不動產交易時價查詢服務網等，主動提供民眾點閱。
- ③廉政專區選項包含:政風業務執掌、受理檢舉事項、請託關說登錄查察專區、廉政公告、廉政信箱、公職人員利益衝突迴避法身分關係揭露專區等，主動提供民眾查詢點閱。
- ④統計園區選項包含:園地導覽、行政執行統計、業務成效、統計分析、法務統計資訊網超連結與相關網站超連結，主動提供民眾查詢點閱。

(3)案件查詢管道:

- ①關於本分署各科室之組織職掌、聯絡電話、傳真及各項作業標準流程，業已公告於機關網站 (<http://www.pcy.moj.gov.tw/>)。
- ②本分署之信封均已載明聯絡電話、機關地址及位置圖；傳繳通知並已載明承辦股別之聯絡電話及傳真。
- ③關於各項服務指示牌，設置於本分署之辦公處所。
- ④關於申辦表單之填寫範例，置放於本分署之各申辦櫃檯，供義務人參酌。
- ⑤成立為民服務中心，由志工及中午值班人員主動、親切地提供民眾各項業務之簡易諮詢。
- ⑥本分署訂頒「新北分署辦理民眾電話詢問轉接原則」，務必使民眾每通來電均能轉接至適當之承辦人員，達到迅速、適切解答民眾疑問之目的；並於民眾查詢相關行政執行案件時，均能立即查詢該案件之承辦股別、書記官、執行案號等資料，提供完整之服務。
- ⑦關於行政執行事件之鑑定估價業務，本分署於機關網站公告辦理選任鑑定人作業及評選作業結果。
- ⑧關於行政執行事件之動產或不動產拍賣案件，除公告於本分署公告欄外，並於機關網站連結「行政執行機關拍賣公告」，供民眾點閱查詢。

⑨義務人對於本分署之執行命令、執行方法、應遵守之程序或其他侵害利益之情事，除向本分署提出聲明異議狀外，亦可當場以言詞為之，由執行人員載明於執行筆錄後，依聲明異議案件之處理流程辦理。

5. 其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明：

積極運用網路、各項民意信箱以提供民眾參與機會，增加民眾參與公眾服務和其信賴，並建立即時地回應機制。機關網站提供民眾意見反映之參與機制：

(1) 民意信箱及廉政信箱網頁設置，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。另完成建置網路民意調查，本分署各科室若有相關議題，可利用網路民調蒐集民眾意見，作為業務推動之參考。

(2) 對於民眾意見反映之回應處理情形：網站建置民意信箱及廉政信箱，每日皆有專人受理，每當收到申辦案件後，提供申請人收件確認訊息並予以列管，會辦相關人員後陳核機關首長，以達民意回應無漏失。

(3) 對於受理民眾意見之處理情形：

① 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，統一由秘書室收件，針對陳情人之指摘事項，陳核機關首長後，移請有關科室進行了解及改善，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絡，說明處理進度。案卷以「案」為單位建立檔案，並加以追蹤管考，110年1-12月無逾期稽催案件。

② 民眾口頭申請之陳情案件，由機關首長指派專責人員辦理，聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄，載明個人資料後，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。陳情人若對紀錄有異議者，應更正之。並錄音或錄影存證，事後再作妥適之處理；各科室受理民眾陳情事項，應儘速於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絡，

說明處理進度。陳情案件，皆由本室研考人員直接錄案管制，隨時追蹤處理情形，快速使陳情人獲得回覆內容，以提升為民服務效率。

- ③加強與媒體之聯絡及溝通、廣蒐民意，並積極闡明執行案件作為、宣導各項政令績效，及適時化解疑慮，本分署特訂定「法務部行政執行署新北分署新聞發言及聯繫注意事項」。

(4)對於新聞輿情之處理情形

- ①本分署設有專人收集各類媒體資訊，主動蒐集並傳閱執行科週知及本分署相關的新聞輿情。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。
- ②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，提供媒體充足資料，遇有危機發生時，亦可即時向媒體澄清說明，1-6月發布27則新聞稿、7-12月發布38則新聞稿。1-12月合計發布65則新聞稿。

(5)案件處理流程主動回應程度：

- ①關於各機關移送本分署行政執行之案件，若有疑義或需補正之情形，均立即主動通知移送機關說明案件處理程序或補正相關資料。
- ②分案室於新收案件分案後，立即主動以電子檔回饋各移送機關本分署之執行案號，避免其重複移送，以確保民眾之權益。
- ③義務人電話或現場查詢案件進行情形時，各股承辦人員及委外人員，於確認身分後，均能主動立即答覆。民眾陳情案件(含民意信箱、電子民意信箱)，每日皆有專人受理，以「案」列管，並納入公文管理系統管制，依限回覆。1-6月受理5件(1月0件、2月0件、3月2件、4月1件、5月1件、6月1件)。7-12月受理4件(7月0件、8月2件、9月0件、10月0件、11月1件、12月1件)。1-12月合計受理9件。

(6)2月14日/4月15日完成本分署核心網路交換器汰舊換新，藉以

增加網際網路的速度，及維持案管系統資料傳輸效率/正確性，俾維護執行同仁執行業務進行，避免因網路中斷影響機關正常運作，以維持本分署優質服務。

二、服務遞送

(一) 服務便捷—建立單一窗口整合服務，服務時間彈性調整

(創新服務方式，整合服務資源)

1. 單一窗口服務全功能程度

於 102 年 12 月 30 日進駐「行政院新莊聯合辦公大樓」北棟第 11 至 13 層樓，於第 12 層樓分別設置下列單位為民眾提供單一窗口全功能之服務：

(1) 為民服務中心：

對於前來本分署洽公之民眾，由志工及駐衛警除提供簡易之諮詢服務，專責協助引導義務人至本分署 24 個執行股辦理其他行政執行相關業務，提供民眾更便捷、更快速的服務。

(2) 移送機關代理人辦公室：

對於執行案件量較多之移送機關，本分署均協調該機關派員進駐，目前有財政部北區國稅局板橋分局 8 人(含 2 位司機)、新北市政府稅捐稽徵處 8 人(含 3 位司機)、勞動部勞工保險局 6 人、衛生福利部中央健康保險署 5 人、交通部公路總局臺北區監理所 1 人及新北市政府交通事件裁決處 2 人，共六大移送機關，總計 30 人，提供執行案件之諮詢及繳款相關服務，避免民眾奔波往返，縮短洽公時間，以達「一處收件、全程服務」之目的。

(3) 派駐於本分署之六大移送機關於 1—6 月合計服務 30,388 人次、處理 59,824 件執行案件、7—12 月合計服務 30,446 人次、處理 94,478 件執行案件。1—12 月合計服務 60,834 人次、處理 154,302 件執行案件。分別如下：

① 財政部北區國稅局板橋分局服務績效如次：

1 月服務 495 人次、處理 512 件；2 月服務 342 人次、處理 350 件；3 月服務 511 人次、處理 538 件。4 月服務 398 人次、處理

407 件；5 月服務 350 人次、處理 369 件；6 月服務 234 人次、處理 245 件，1-6 月合計服務 2,330 人次、處理 2,421 件。7 月服務 234 人次、處理 305 件；8 月服務 332 人次、處理 471 件；9 月服務 314 人次、處理 392 件。10 月服務 225 人次、處理 392 件；11 月服務 375 人次、處理 455 件；12 月服務 402 人次、處理 558 件，7-12 月合計服務 1,882 人次、處理 2,573 件。1-12 月合計服務 4,212 人次、處理 4,994 件。

② 新北市政府稅捐稽徵處服務績效如次：

1 月服務 2,716 人次、處理 2,867 件；2 月服務 1,847 人次、處理 2,504 件；3 月服務 2,313 人次、處理 3,082 件。4 月服務 2,309 人次、處理 3,188 件；5 月服務 1,366 人次、處理 2,004 件；6 月服 885 人次、處理 1,305 件，1-6 月合計服務 11,436 人次、處理 14,950 件。7 月服務 250 人次、處理 1,447 件；8 月服務 330 人次、處理 1,926 件；9 月服務 400 人次、處理 2,591 件。10 月服務 350 人次、處理 2,672 件；11 月服務 370 人次、處理 2,662 件；12 月服務 450 人次、處理 2,467 件，7-12 月合計服務 2,150 人次、處理 13,765 件。1-12 月合計服務 13,586 人次、處理 28,715 件。

③ 勞動部勞工保險局服務績效如次：

1 月服務 1,855 人次、處理 2,744 件；2 月服務 1,987 人次、處理 4,080 件；3 月服務 974 人次、處理 1,724 件。4 月服務 2,475 人次、處理 4,248 件；5 月服務 1,689 人次、處理 3,939 件數、6 月服務 1,521 人次、處理 3,532 件，1-6 月共服務 10,501 人次、處理 20,267 件。7 月服務 1,152 人次、處理 3,169 件；8 月服務 2,108 人次、處理 4,259 件；9 月服務 1,987 人次、處理 4,353 件。10 月服務 1,610 人次、處理 3,217 件；11 月服務 1,831 人次、處理 3,987 件；12 月服務 1,051 人次、處理 3,076 件，7-12 月共服務 9,739 人次、處理 22,061 件。1-12 月合計服務 20,240 人次、處理 42,328 件。

④衛生福利部中央健康保險署服務績效如次：

1月服務 258 人次、處理 626 件；2月服務 269 人次、處理 699 件；3月服務 653 人次、處理 1,798 件。4月服務 443 人次、處理 1,189 件；5月服務 348 人次、處理 806 件；6月服務 216 人次、處理 530 件，1-6月合計服務 2,187 人次、處理 5,648 件。7月服務 1,770 人次、處理 5,246 件；8月服務 2,506 人次、處理 2,159 件；9月服務 1,991 人次、處理 13,480 件。10月服務 1,735 人次、處理 8,062 件；11月服務 1,950 人次、處理 3,982 件；12月服務 1,933 人次、處理 848 件，7-12月合計服務 11,885 人次、處理 33,777 件。1-12月合計服務 14,072 人次、處理 39,425 件。

⑤交通部公路總局臺北區監理所服務績效如次：

1月服務 258 人次、處理 626 件；2月服務 269 人次、處理 699 件；3月服務 653 人次、處理 1,798 件。4月服務 348 人次、處理 1,189 件；5月服務 348 人次、處理 806 件；6月服務 216 人次、處理 530 件，1-6月合計服務 2,092 人次、處理 5,648 件。7月服務 291 人次、處理 722 件；8月服務 502 人次、處理 1,257 件；9月服務 406 人次、處理 1,033 件。10月服務 346 人次、處理 866 件；11月服務 348 人次、處理 817 件；12月服務 311 人次、處理 722 件，7-12月合計服務 2,204 人次、處理 5,417 件。1-12月合計服務 4,296 人次、處理 11,065 件。

⑥新北市政府交通事件裁決處服務績效如次：

1月服務 364 人次、處理 1,758 件；2月服務 300 人次、處理 1,481 件；3月服務 432 人次、處理 2,795 件。4月服務 325 人次、處理 2,109 件；5月服務 273 人次、處理 1,685 件；6月服務 148 人次、處理 1,062 件，1-6月合計服務 1,842 人次、處理 10,890 件。7月服務 246 人次、處理 1,535 件；8月服務 473 人次、處理 2,595 件；9月服務 407 人次、處理 2,616 件。10月服務 483 人次、處理 3,266 件；11月服務 508 人次、處理 3,598 件；12月

服務 469 人次、處理 3,275 件，7-12 月合計服務 2,586 人次、處理 16,885 件。1-12 月合計服務 4,428 人次、處理 27,775 件。

(4)「中午不打烊」(中午 12:30—13:30)輪值制度，由值班人員受理民眾諮詢及繳款事項。

(5)1-6 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 102 份之統計分析，受訪者對於「本分署實施受理繳款及諮詢單一窗口中午不打烊制度」，知道者為 96 份占 94%、不知道者 6 份占 6%。7-12 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 71 份之統計分析，受訪者對於「本分署實施受理繳款及諮詢單一窗口中午不打烊制度」，知道者為 60 份占 85%、不知道者 11 份占 15%。1-12 月合計，知道者為 90%、不知道為 10%。

(6)申辦案件流程簡化情形

①「臨櫃辦理」案件

依具體案件受理情形採隨到隨辦方式，辦理時間視案件之複雜程度約 10 至 30 分鐘。1-6 月 102 份之統計分析，其中洽辦事項之花費時間 10 分鐘內者為 73 份占 72%、逾 10 至 30 分鐘內者為 29 份占 28%、45 分鐘內者為 0%、60 分鐘以內者為 0%。7-12 月 71 份之統計分析，其中洽辦事項之花費時間 10 分鐘內者為 46 份占 65%、逾 10 至 30 分鐘內者為 20 份占 28%、45 分鐘內者為 4 份占 6%、60 分鐘以內者為 1 份占 1%、60 分鐘以上者為 0 份。1-12 月合計 10 分鐘內者為 69%、逾 10 至 30 分鐘內者為 28%、45 分鐘內者為 2%、60 分鐘以內者為 1%、60 分鐘以上者為 0。

②「非臨櫃辦理」案件

- A. 為簡化執行流程，提升便民服務，義務人於收到本分署寄發之傳繳通知後，得購買郵政匯票郵寄或持傳繳通知到便利商店或郵局繳款，本分署迅速依相關程序辦理銷案，民眾毋須於傳繳通知之應到期日至本分署報到，大幅提升為民服務之效能。
- B. 義務人對於執行案件如有疑義或民眾對於本分署之政策或行

- 政措施等欲提出具體革新建議時，可至機關網站填寫民意信箱，毋須檢附任何證明，本分署均立即受理，並迅速回覆。
- C. 為使利用「民意信箱」陳情民眾瞭解處理流程及處理期限，於機關全球資訊網民意信箱，增設本分署受理民眾抱怨或陳情事項處理程序。
- D. 因應資訊科技發達，於機關網站建置「義務人預約到本分署申請改期信箱」，義務人於收到預約到分署之公文或傳繳通知，因事不克前來時，便可透過前開信箱申請更改或預約到本分署之辦理日期，以免除民眾來回奔波，提升申辦之便利性。
- E. 6月4日起啟用線上回傳繳款收據，減少義務人舟車勞頓，可以傳真或電子郵件方式回傳本分署信箱，本分署再由專人處理轉交承辦股別銷案。

2. 減少申辦案件需檢附之書表謄本：

(1) 透過網頁建置

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（網址 <http://www.pcy.moj.gov.tw>），提供申辦表單範例之下載及查詢等服務，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之洽詢時間，藉以提高民眾的認知及民意的回應性。

- (2) 1-6月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 102份之統計分析，受訪者對於本分署網站提供下載申辦相關資訊、申請表單及例稿者，知道為 91份占 89%、不知道為 11份占 11%。7-12月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 71份之統計分析，受訪者對於本分署網站提供下載申辦相關資訊、申請表單及例稿者，知道為 57份占 80%、不知道為 14份占 20%。1-12月合計知道者為 85%、不知道為 15%。

(3) 電子表單簡化績效

推動行政執行命令電子公文交換作業，本案主要在於節省龐大之

郵資、減少用紙及人力成本；金融機構可以使用機關本身之公文管理系統控管該類公文時效，並得採公文電子交換回復結果，以創造雙贏，促進政府及民間部門之溝通及服務。

3. 開發線上申辦服務量或跨平台通用服務(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及成本。機關網站提供線上服務之項目數及民眾使用情形:

(1)本分署已建置「檔案應用服務」、「民眾申請書表」、「移送書下載」等線上服務，提供電子檔下載之服務。

(2)本分署將民眾常用申請表單製成電子檔，提供線上下載服務，共計有 21 種書表，含「委任狀」、「閱卷申請書」、「分期繳納申請書」、「擔保書」、「申請延緩執行狀」、「申請停止執行狀」、「申請點交不動產狀」、「申請交出書據狀」、「申請變更送達處所狀」、「申請變更期日狀」、「聲明承受狀」、「聲明參與分配狀」(抵押權人或優先受償權人)、「聲明參與分配狀」(有執行名義之一般債權人)、「聲明應買狀」、「政府資訊申請書」、「聲明異議狀」(義務人或利害關係人)、「聲明異議狀」(第三人對執行命令聲明異議)、「行政執行事件核准分期繳納執行金額實施要點」、「投標書」及「法務部行政執行署新北分署參觀、新聞媒體採訪申請表」、「本分署勞務委外人員申訴管道及申訴單」。

(3)為利民眾了解本分署執行「執行有愛 公益無礙」之行政執行成果與檔案巡迴展，於本分署全球資訊網/為民服務/檔案應用服務下，新增線上檔案展，其中以本分署遷建及辦公廳舍自有獲歷程、歷任機關首長名錄及同仁榮譽榜、實施暫予留置、拘提及管收等強制執行程序、參與行政執行業務推展之試辦作業大事紀、管收案例及留置室簡介等資訊供民眾點閱。

(4)110 年法務部便民服務線上申辦系統提供表單下載，提供線上下載服務，共計有 21 種書表供民眾申辦服務。

4. 其他服務作法:資訊科技建立起為民服務之便利性，使得義務人可透過網站或 e-mail 預約到分署(申請改期到分署)之辦理時間 110 年 1

—6 月合計 3 件、7-12 月合計 16 件，1-12 月合計 19 件。

服務地點延伸(便利超商小額案件多元繳款)

- (1) 義務人持本分署發出之財稅案件傳繳通知書，於繳款期限內至四大超商繳款，110 年繳款件數及金額如下：1-6 月計 11,919 件、繳款金額計 63,963,247 元、7-12 月計 17,974 件、繳款金額計 98,570,158 元。1-12 月合計 29,893 件、繳款金額計 162,533,405 元。
- (2) 義務人持本分署寄發之監理及交通裁決案件傳繳通知書，於繳款期限內至四大超商繳款，110 年繳款件數及金額如下：1-6 月計 19,833 件、繳款金額計 25,580,724 元、7-12 月計 11,509 件、繳款金額計 21,135,746 元。1-12 月合計 31,342 件、繳款金額計 46,716,470 元。
- (3) 義務人持本分署寄發之健保費滯納案件傳繳通知書，於繳款期限內至四大超商繳款，110 年繳款件數及金額如下：1-6 月計 19,470 件、繳款金額計 224,179,469 元、7-12 月計 21,327 件、繳款金額計 227,849,157 元。1-12 月合計 40,797 件、繳款金額計 452,028,626 元。
- (4) 義務人持本分署寄發之移送勞保費滯納案件傳繳通知書，於繳款期限內至四大超商繳款，110 年繳款件數及金額如下：1-6 月計 7,202 件、繳款金額計 106,093,185 元、7-12 月計 8,913 件、繳款金額計 119,026,185 元。1-12 月合計 16,115 件、繳款金額計 225,119,370 元。
- (5) 義務人持本分署寄發之移送環保案件傳繳通知書，於繳款期限內至四大超商繳款，110 年繳款件數及金額如下：1-6 月計 1,285 件、繳款金額計 2,598,367 元、7-12 月計 1,852 件、繳款金額計 4,209,794 元。1-12 月合計 3,137 件、繳款金額計 6,808,161 元。
- (6) 自 105 年 1 月起提供民眾以信用卡繳納案款服務，110 年繳款件

數及金額如下:1-6月受理信用卡刷卡 932 件，金額 20,669,444 元、7-12月受理信用卡刷卡 1,167 件，金額 31,073,161 元。1-12月合計 2,099 件、繳款金額計 51,742,605 元。

(7)自 107 年 3 月 15 日起提供「Apple Pay」、「Samsung Pay」、「台灣 Pay」、「Google Pay(Android Pay)」行動支付，110 年繳款件數及金額如下: 1-6 月受理行動支付 27 件，繳款金額計 611,355 元、7-12 月受理信用卡刷卡 35 件，金額 1,155,520 元。1-12 月合計 62 件、繳款金額計 1,766,875 元。

(8) 1-6 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 102 份之統計分析，受訪者對於「可持本分署傳繳通知書至便利商店繳納未滿 2 萬元之行政執行案款」，知道者為 95 份占 93%，不知道者為 7 份占 7%。7-12 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 71 份之統計分析，受訪者對於「可持本分署傳繳通知書至便利商店繳納未滿 2 萬元之行政執行案款」，知道者為 61 份占 86%，不知道者為 10 份占 14%。1-12 月合計，知道者為 90%、不知道為 10%。

(二)服務可近性

1. 客製化服務:

- (1)男女廁間設有緊急求救鈴，提供洽公民眾，發生緊急情況時使用；設置人性化民意信箱，提供民眾陳情或興革建議之用；本大樓1樓服務臺提供各家優質計程車叫車服務電話，如「臺灣大哥大車隊」、「皇冠大車隊」、「志英」、「大都會」、「藍天使」、「優良」、「泛亞」、「大豐衛星車隊」、「首都衛星」、「賓樂」、「日昇」、「警光」、「大文山」、「蓮花」評鑑優等之計程車業者電話，以利民眾洽公完畢時返回。
- (2)遇雨天時，提供雨傘套與愛心傘供洽公民眾使用，以防地板濕滑，造成民眾之不便。
- (3)設置交誼廳，提供桌子、沙發、電視機、飲水機、醫藥箱及報紙，供民眾洽公等候時休憩，以提升為民服務之品質。
- (4)12、13層樓設置服務檯及服務鈴，由專人負責引導洽公民眾至承辦

科室及執行各股辦理相關業務，以提升為民服務之品質。

(5)民眾至本分署繳納執行案款，出納室備有點驗鈔機及數幣機各1臺，藉此提高行政效率，節省民眾等候時間。

2. 專人全程服務：意見回應處理情形(關於本分署處理民眾或政府機關詢答之回應機制)：

(1)機關網站設有民意信箱，提供民眾反映意見，每日皆有專人處理，收到申辦案件後，提供申請人收件確認訊息並予以列管，會各相關科室同仁後陳核機關首長。民眾陳情案件(含民意信箱、電子民意信箱)，每日皆有專人受理，以「案」列管，並納入公文管理系統管制，依限回覆。1-6月受理5件(1月0件、2月0件、3月2件、4月1件、5月1件、6月1件)。7-12月受理4件(7月0件、8月2件、9月0件、10月0件、11月1件、12月1件)。1-12月合計受理9件。

3. 主動服務—設置「關懷中心」：

(1)為便利弱勢義務人依遭遇不同的困境，增加申請救助機會，本分署提供7個機關、民間社福團體投入本分署關懷中心行列，其中包含新北市政府社會局、勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署、財團法人張榮發慈善基金會、中華民國紅十字總會、智邦公益館/社團法人台灣公益服務協會、財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會、財團法人中華民國佛教慈善事業基金會等；11月份新增財團法人好心人急難救助個案通報，投入本分署關懷中心行列，110年11月起總計8個機關、民間社福團體提供救助服務。

(2)關懷弱勢通報轉介統計：

1月13件、2月4件、3月13件、4月4件、5月2件、6月0件，1-6月服務36件；7月0件、8月31件、9月10件、10月18件、11月4件、12月3件，7-12月服務66件。1-12月合計服務102件。

(3)本分署為貫徹法務部行政執行署「關懷弱勢」之施政目標，鼓勵本分署執行同仁協助經濟上弱勢之義務人取得救助或就業之機會，爰

依據「法務部行政執行署及各分署執行績效獎勵金發給細部規定」第七點第一項第三款之規定，於108年7月15日訂定「本分署辦理關懷弱勢工作獎勵計畫」，並於109年5月6日修正第3點條文，為關懷弱勢盡份心力。

- (4)本分署關懷中心個案通報，為便利執行同仁遇個案需求陳報，於本分署內網關懷中心/關懷中心各表格張貼，供本分署執行同仁下載使用。本分署1-12月關懷弱勢通報件數共102件，詳列如下統計表：

| 110年1-12月份通報8個涵蓋政府機關或民間社福團體 | | |
|------------------------------------|-------------------------|------------|
| 編號 | 政府機關或民間社福團體 | 件數 |
| 1 | 新北市政府社會局關懷中心 | 26 |
| 2 | 勞動部勞動力發展署宜花金馬分署就業轉介 | 35 |
| 3 | 財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會急難救助 | 6 |
| 4 | 智邦公益館/社團法人台灣公益服務協會 | 7 |
| 5 | 財團法人張榮發慈善基金會社會 | 10 |
| 6 | 中華民國紅十字會總會急難救助 | 6 |
| 7 | 佛教慈濟醫療財團法人 | 10 |
| 8 | 財團法人好心人急難救助 | 2 |
| 合計 | | 102 |

- (5)1月15日本分署愛心列車再出發，本次致贈洗衣機、蒸飯箱等物資予財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會及財團法人創世社會福利基金會；家扶及創世2家受贈機構十分感謝本分署的愛心，並表示會妥適運用這些物資，發揮最大效用。
- (6)2月5日本分署秉持法務部及行政執行署柔性關懷之施政理念，年關將近時，啟動春節愛心關懷列車，由主任行政執行官及愛心社成員，前往關懷經濟弱勢義務人，以愛心社募集之善款致贈每位義務人春節紅包2,000元及米菓禮盒1盒，用表關懷之意。

- (7)3月3日本分署愛心社召開110年第1次社員大會，經改選新任社長為黃主任行政執行官擔任、執行秘書為張書記官、行政組長為簡執行員、幹事為唐書記官，以傳承本分署關懷弱勢義務人之服務。
- (8)3月8日由本分署愛心社社長黃主任行政執行官，以電子郵件傳送「關懷弱勢義務人個案申請書」予各執行同仁，俾同仁辦理案件若遇需要關懷的弱勢義務人時，可以填寫弱勢關懷個案申請書，由本分署愛心社評估協助方式，直接使民眾感受到本分署同仁溫暖的服務。
- (9)為徹底落實法務部『公義與關懷』的核心理念，本分署8月份起，號召一些社福團體共同來關懷義務人，規劃及現況如下：
- ①為強化本分署愛心社關懷弱勢義務人之功能，似有聯合其他政府或民間社福團體，互相運用彼此社福資源，共同推動愛心關懷活動，以落實「公義與關懷」之核心理念。爰研擬「實物銀行」愛心方案，期能結合其他社福團體及運用各界愛心捐助，從點到線連成面，建構社會愛心關懷網絡。
 - ②與本分署所轄每一區內之社福團體合作，採一般性物資媒合服務，針對有「實物」需求之弱勢義務人，由愛心社執行秘書與義務人所在各區之社福團體聯繫，以定期或不定期方式，提供所需之食物及其他生活物資。
 - ③目前已有新莊、三重、蘆洲、中和、永和等5區13個社福團體及里辦公室同意合作，上開建置之名單移由愛心社遇案運用。另其他轄內區域之社福團體愛心關懷名冊，秘書室陸續聯繫蒐整建置中。
- (10)10月29日本分署秉持法務部及行政執行署柔性關懷之施政理念，再次啟動愛心關懷列車，本次為強化本分署愛心社關懷弱勢義務人之功能，由愛心社社長、承辦行政執行官及書記官，結合新北市聯合志願服務協會，前往關懷經濟弱勢義務人，致贈愛心社及該協會募集之善款、防疫及家用物資，表達關懷慰問之意。

4. 其他創新服務作法：

- (1) 添置推車型文宣櫃，將派駐分署移送機關之業務及便民措施與本分署相結合，以樹立主動積極親民便民之服務形象，俾整體提升為民服務之品質，使洽公民眾即時取得第一手資訊。
- (2) 於為民服務中心放置投標書及保證金票據填寫範例，供投標人得知正確填寫之方式。並於拍賣室裝置電子時鐘與設置自動升降拍賣投標櫃，俾利拍賣程序順利進行，以維護民眾之權益。
- (3) 1 月份起科技看屋、選地「執行法拍千里眼」全面上線，配合法務部科技化執法政策，且避免侵害居住隱私，法務部行政執行署特別針對不動產拍賣標的中屬「空地」或「無人居住之空屋」，規劃提供民眾可至法務部行政執行署及各分署不動產拍賣公告網站，觀看拍賣標的 360 度環景照(影)片之服務，俾其深入了解拍賣標的資訊。
- (4) 2 月 8 日由本分署執行科執行科黃主任行政執行官撰寫「新北分署啟動春節愛心列車，關懷經濟弱勢義務人」，投稿至法務通訊，並於 3 月 12 日刊出。2 月 9 日並由本分署執行科執行科黃主任行政執行官，撰寫「110.02.04 國稅局板橋分局及新莊稽徵所首長履新，親至新北分署拜會」，投稿至法務通訊。3 月 31 日由徐書記官撰寫「負責的處理態度」溫馨小故事乙則，投稿法務通訊雜誌社。6 月 11 日法務通訊雜誌社刊出由本分署唐書記官撰寫「負重前行一絲署光的堅毅步伐」。7 月 23 日法務通訊雜誌社刊出由本分署李約僱人員撰寫「逆境中的希望」；10 月 8 日法務通訊雜誌社刊出由任職本分署現調任花蓮分署的嚴執行員撰寫「陪你倒數的約定」。12 月 14 日執行園地刊出由本分署唐書記官撰寫「施以援手——善意與執法間的權衡」及由洪執行員撰寫「認法、適法、用法」。12 月 24 日由林行政執行官撰寫「子女的重擔」溫馨小故事乙則，投稿法務通訊雜誌社。藉一篇篇文章，讓陌生的行政執行予大眾知悉。
- (5) 2 月 17 日本分署舉行新春團拜茶會活動，是日行政執行署林署長、陳副署長及張主任秘書，特地於新春假期結束後的第一個工作日撥冗蒞臨，共襄盛舉；由執行科林行政執行官及政風室莊主任主持茶會，

帶動全場熱鬧溫馨，本分署全體同仁遵守防疫新生活規定，戴著口罩歡聚一堂，不減新春歡樂氣氛。

- (6)2月22日本分署辦理非洲豬瘟裁罰案件專案執行時，得知44歲緬甸華僑羅先生違規攜帶豬肉製品入境，遭裁罰20萬元，為生計遠赴緬甸工作超過1年未歸，獨留太太在臺灣照顧3個子女，因經濟拮据，無力繳納罰款；本分署落實法務部公義與關懷理念，派員到府表達年終愛心關懷，經由媒體廣為報導，最後由善心人士代為繳清罰鍰，展現執行機關溫暖之一面。
- (7)3月2-16日為配合法務部行政執行署推廣「王牌執行官」桌上遊戲，開放網路接受40位學生及社會民眾報名，藉桌遊卡寓教於樂之方式，使民眾及校園瞭解行政執行業務，達到普及法治教育目的。並規劃4月9日舉辦「王牌執行官桌上遊戲推廣說明會」。
- (8)3月8日亞培快速診斷設備股份有限公司，特來函邀請本分署於4月9日至該公司辦理法治教育暨王牌執行官桌上遊戲推廣說明會，介紹本分署工作屬性、民眾易觸法案例分享及王牌執行官桌遊解說與實作，當日由本分署指派多名書記官前往該公司分享及推廣。
- (9)3月29日至4月11日，本分署提供法務部司法官學院司法官第61期6名實習司法官為期2週行政執行實務學習，學習期間由本分署行政執行官採一對一指導，透過案例書卷查閱、相互研討及實地觀摩等多元動態教學方式進行，以增進學員瞭解行政機關業務運作流程及倫理文化。
- (10)4月9日本分署自辦1場「王牌執行官桌上遊戲推廣說明會」，參加對象均為網路報名之30位一般民眾(含學生及老師)。本次說明會由林書記官以生動有趣並藉實務實例的方式，介紹王牌執行官桌遊的遊戲規則，大幅拉近民眾與行政執行之距離，成功推廣法治教育，深獲企業與民眾之肯定。
- (11)5月3-4日本分署配合法務部及法務部行政執行署，參與麥卡貝網路電視製作之網路節目「木曜 4 超玩一日系列-一日行政執行官」之拍攝，由該系列主持人邵智源及謝坤達扮演實習行政執行官，至本

分署見習各項行政執行業務，3日上午先由機關首長說明案件來源、數量及徵起金額，並發送見習識別證及制服，表達歡迎之意；續見習傳繳、分案、調查財產、扣押存款及薪資、關懷弱勢等；下午則見習不動產查封、鑑價及360度環景照、動產查封、拘提及管收等。翌日則參與動產拍賣、變賣及不動產拍賣，並由法務部行政執行署大家長林署長就其二人見習表現進行講評，最終由蔡部長蒞臨嘉勉及頒給結業證書。歷時約半年時間後製，影片已於 110 年 11 月 11 日上傳「YouTube」，影片連結亦公布本分署網站、臉書、IG供民眾點閱及分享。此活動於12月14日第30期執行園地刊出，拉高行政執行機關的能見度。

(12)8月25日、28 日越南籍女大學生武氏於 109 年 3 月 21日自越南入 110.08.28 境，因違反居家檢疫規定，遭新北市政府衛生局裁罰 20 萬元，僅繳納 1 萬元，經本分署限制其出境、出海。嗣武氏於109 年 9月自辦退學，因逢越南疫情嚴重，管制入境，而滯臺 11個月，近日越南重啟國門，武氏向書記官求助，在書記官及主任行政執行官奔走協助下，終獲善心人士為其擔保，並捐助其回鄉費用，讓武氏得搭乘 110 年 8 月 28 日自桃園機場起飛之專機回鄉，女大學生感激善心人士幫助，也承諾將會努力繳清罰鍰。展現本分署「公平正義、關懷弱勢」全方位優質的服務。

(13)10月28日財政部北區國稅局新莊稽徵所派員至本分署辦理「發票存雲端好康又環保宣導活動」，本次活動主要目的為推廣節能減碳，藉由報名抽獎活動促使大家多多使用雲端發票取代紙本列印，當日完成報名抽獎活動者可獲贈品。本次因應疫情，活動採人流管控分3 梯次進行，同仁熱情踴躍參與。

(14)本分署透過IG影片製作，讓外界知道機關重要政策及施政活動等。110年上下半年各獲得法務部行政執行署「法務部行政執行署各分署辦理工務部Instagram影片製作」第2名及第1名之榮耀。

(三)服務成長及優化

1. 突破成長 1-12 月參加其他機關舉辦之研習會及行政院人事行政總處

公務人力發展學院(以下簡稱公務人力發展學院)開設訓練課程，本分署合計派出同仁，計 14 人參加。

- (1)3 月 26 日由執行科、統計室、會計室、秘書室共推派 7 人，參與由法務部行政執行署於法務部 5 樓大禮堂舉辦「科技發展對性別平權的影響—兩公約與 CEDAW 的實踐」，受訓期間為半日。
- (2)4 月 20 日由執行科、秘書室共推派 4 人，參與由法務部於 5 樓大禮堂舉辦「國際公約禁止酷刑與國內法之關係」課程，受訓期間為半日。
- (3)9 月 24 日執行科郭書記官，參加由公務人力發展學院舉辦「自癒力 UP(遠距)」課程，受訓日為 1 日。
- (4)法務部行政執行署 10 月 20 日舉辦 110 年度行政執行案例研討會，會上由本分署黃主任行政執行官，報告拘提管收及特殊案例分享，期提升行政執行官法律專業知識、增加執行實務案例之經驗傳承與心得。
- (5)11 月 1 日執行科黃行政執行官，參加由公務人力發展學院舉辦「澄清新聞稿實務研習班」課程，受訓日為 1 日。並於 12 月份工作會報上，分享研習心得予本分署全體同仁。

2. 優質服務—創新服務標竿學習效益：

為加強本分署職員工人文關懷，增進專業知識及技能，並落實各項政策宣導及訓練，以增進同仁處理公務之相關核心能力、熱忱的服務，俾利於行政執行業務之順利推展，1-12 月合計舉辦 8 場，教育訓練辦理情形如下：

- (1)1 月 25 日辦理 110 年第 1 季執行人員在職訓練，由執行科林書記官擔任講座，分享不動產拍攝技巧，為配合法務部行政執行署「法拍千里眼」上線，本次課程著重於 360 度環景攝影器材使用簡介及解說，執行同仁極積參與，且表示所授技巧即學即用，有助執行業務推行。
- (2)3 月 4 日辦理 110 年新進人員講習，由秘書室廖主任及黃專員講授防災教育及檔案通識 2 堂課程、統計室林主任講述資訊安全，並由政風室莊主任主講廉政法令及案例分享，以提升新進人員各項知能。
- (3)3 月 30 日辦理 110 年度第 1 季執行人員在職教育訓練，由黃主任行

政執行官講授「用心保全及實現公法債權」，透過實際案例講解及分享，提升執行人員知能。

- (4)9月2日執行科辦理110年第3季執行人員在職訓練，由林行政執行官講授「執行業務檢查共通缺點解析與執行經驗分享」課程，藉具體案例及經驗分享，提醒執行同仁謹慎辦理行政執行業務，避免再犯執行業務檢查共通缺失事項。
- (5)9月8、9日統計室辦理「110年度案管新增功能教育訓練」，針對執行科、分案室、檔案室、傳繳中心、駐點機關等同仁分時段授課，以提升同仁操作案管系統知能及技巧。
- (6)11月10日政風室辦理「110年度公職人員財產申報法暨利益衝突迴避法專案宣導」課程，強化同仁廉政法治觀念。
- (7)11月15日執行科為增進同仁辦理執行案件知識及法律專業素養，辦理110年執行人員第4季在職教育訓練，邀請臺灣新北地方法院黎庭長文德講授「不動產拍賣實務問題解析」課程，黎庭長授課理論與實務兼優，同仁獲益良多。
- (8)12月22日執行科辦理110年執行人員第4季在職教育訓練「納稅者權利保護法」數位學習課程，藉由本課程深入瞭解統一發票及納稅者權利保護法相關規定，另為防杜營利事業或個人將盈餘移轉或規避我國所得稅賦，並執行符合國際新資訊透明標準之稅務用途資訊交換，保障合法納稅義務人權益，維護租稅公平。

三、服務量能

(一)內部作業簡化

機關運用多元管道蒐集機關成員意見或創新流程簡化

- (1)本分署同仁可利用任何形式表達意見，如書面資料遞送、口頭報告或於每月固定召開之工作會報中提出意見討論。
- (2)每半年定期進行機關內部同仁滿意度調查，藉以瞭解同仁對於本機關各項服務措施、工作場所、首長及主管的領導及所提供的訓練進修是否滿意等諸項議題，做為機關服務檢討改善，並提升機關廉潔便民之風氣，樹立親切、效率、清廉之形象，問卷訪查結果可作

為辦理提升「服務躍升執行成果報告」之重要參考資料。

①內部同仁滿意度：1-6月機關內部同仁滿意度問卷調查統計表，針對機關同仁發放問卷，有效問卷86份之統計分析，其中很滿意者為43份占50%；滿意者為28份占33%；普通者為14份占16%；不滿意者為1份1%(未列理由)，即為機關內部同仁的滿意度約為83%。7-12月有效問卷101份之統計分析，其中很滿意者62份占61%；滿意者為32份占32%；普通者為6份占6%；不滿意者為1份占1%(未列理由)，即為服務措施的滿意度約為93%。1-12月合計「機關內部同仁滿意度滿意程度」88%。

②自1月份起新成立流行舞蹈社、瑜珈及有氧舞蹈社2個文康社團。除原桌球社之活動時間為中午時段12:30-13:30，其餘2社團之活動時間為一週1次下班時段18:00-19:00，同仁踴躍加入運動行列，利用工作之餘從事正當休閒活動，減輕繁重的工作壓力，成為健康快樂的上班族，惟自5月開始，因應疫情第三級警戒，為貫徹法務部有關行政執行機關之防疫方針指示，避免群聚傳染風險而暫停活動舉辦。

③1月8-10日為慶祝第76屆司法節，本分署機關首長親自率同仁計11人至臺北體育館，參加司法盃球類運動會桌球類比賽，透過比賽活動培養團隊默契，發揮團隊精神，達到以球會友，激勵工作士氣之目的。

(3)2月25日本分署機關首長與內部控制(內稽)小組召集人主任行政執行官，於2月份工作會報上，公開簽署109年度內部控制聲明書，促使全體同仁從上到下重視並落實內部控制觀念及強化風險危機意識，並製作大幅「內部控制聲明書」張貼於13樓服務願景區提醒全體同仁落實內部控制制度。

(4)9月17日起配合法務部行政執行署政策，與新北市政府環境保護局實施「執行憑證電子化」，俾降低紙本公文往返時間，增加行政效率，並提升結案速度，展現行政執行程序電子化的創新服務措施。

(5)11月3日起交通部高速公路局提供義務人超商繳款即時資訊，即利

用資訊回饋功能，透過專責電子信箱接收檔案，並匯入案管系統，俾呈現最新繳款資訊，以避免重複執行一事，以維護民眾權益。

(二)服務精進機制

機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率—透過舉辦各種運動休閒活動、會議，及數位學習課程，藉以激發同仁創新思維與構想。

1. 每月固定召開工作會鼓勵同仁提出創新思維，並經會議集思廣益、腦力激盪討論後，得出創新的服務機制，以轉變現有的服務模式，以提升本分署為民服務。
2. 1月27、28日人事室辦理「當前政府重大政策-5G網路應用與資安議題」數位學習課程影片欣賞，藉此介紹何謂5G、5G與4G的差異及5G與資安的關係，增加同仁數位新知及提升網路素養。
3. 2月23、25日人事室辦理「自然保育-認識水梯田之美」數位學習課程影片欣賞，透過這門課程，讓我們認識水梯田、水梯田的功能與價值。
4. 3月9、11日人事室辦理「從多元性別到多元成家」性別主流化數位課程影片欣賞，討論過去多元性別族群被視為精神疾病、不正常的一群，遭受到許多歧視與排斥，現今多元成家議題引起社會關注，不論支持與否，藉影片讓同仁瞭解其精神和內涵。
5. 4月13、15日人事室辦理「環境政策」環境教育數位課程影片欣賞，藉由本課程之研習，同仁對於環境保護相關議題與因應對策能有進一步的了解。
6. 4月20日秘書室為提升並強化同仁檔案業務知能，辦理「檔案加值與行銷」檔案教育訓練數位學習，介紹檔案若能透過加值應用，即可讓檔案走入人群，成為生活不可或缺的部分，不再是靜態的文物，而是具有生命力的歷史資產。
7. 5月11、13日人事室辦理「逆光飛翔」人權教育數位課程影片欣賞，本片由視障鋼琴家黃裕翔的真人真事改編，藉由男主角殘而不廢，

努力逐追夢想永不放棄的精神，鼓勵同仁勇敢保有自己的夢想，不受環境困難影響，堅守自己的信念，勇敢逆光而行。

8. 7月29日統計室依法務部「法務部所屬機關110至111年度移轉導入行政院主計總處薪資管理系統雲端環境委外服務案」，指派秘書室黃辦事員參加該項數位學習課程。
9. 8月12、16日由秘書室舉辦「檔案風險管理」檔案通識入門數位課程，播映「幸福·勻勻仔行」微電影。藉由影片使同仁明白如何有效控管檔案風險及危害發生時之因應措施，以防止檔案之損毀。
10. 8月17、19日統計室依行政院「政府機關（構）資通安全責任等級分級作業規定」，辦理「法務部110年第1次資通安全教育暨宣導個人資料保護法教育訓練」數位學習課程，期建立同仁正確且實用的資訊安全觀念。
11. 8月24、26日人事室為讓同仁瞭解政府目前推動兒童權利公約情形，辦理「人權教育-兒童權利公約介紹」數位課程，本次課程從公約意旨、法規檢視等內容，協助同仁瞭解各項權利的精神與內涵後，思考臺灣兒童目前的保障是否欠缺及未來政策發展之規劃。
12. 8月31日人事室為增進全民之國防知識及全民防衛國家意識，辦理110年度下半年全民國防教育數位學習課程-「國家安全政策(含兩岸關係)」，另探討臺灣地理位置所生之天然災難，如地震、風災、水災等。
13. 9月9、13日秘書室為提升並強化本分署同仁檔案業務知能及績效，辦理「文書流程管理」檔案基礎數位課程，藉由影片說明文書自收文或交辦起至發文歸檔止之相關作業規定，使同仁有效管理文書時效，避免發生逾期情形。
14. 9月16、23日人事室為增進全民之國防知識及全民防衛國家意識辦理110年度下半年全民國防教育數位學習課程-「南向政策-東南亞的美麗與哀愁」。
15. 9月28日秘書室為使同仁了解「國民法官制度」，播放「國民法官制度簡介(二)：國民參與刑事審判流程」數位學習課程，期增進國民對於司法之瞭解及信賴，彰顯國民主權理念。

16. 10月6、8日秘書室為持續推動「公民與政治權利國際公約」及「經濟社會文化權利國際公約」宣導，由本分署兩公約人權教育種子教師陳行政執行官講授「人權大步走-行政執行篇」。
17. 10月7、19日人事室辦理「環境政策」，與「認識水梯田之美」環境教育數位課程影片欣賞，藉由本課程之研習，使同仁對於環境保護相關議題與因應對策能有進一步的了解。
18. 11月3日統計室配合行政院國家發展委員會推廣 ODF 文件格式，辦理「ODF 文件應用工具操作」數位教育訓練課程，透過教學協助同仁熟悉操作方式，運用於各類政府檔案文件(包含機關網站提供民眾下載之文件、電子公文附件、電子郵件附件、採購招標文件及公務表單等)。

四、服務評價

(一)服務滿意情形

1. 洽公環境適切程度:

- (1)因應夏季將屆，調整辦公廳舍空調出風量，為避免空調出風口淪為各種細菌的溫床，防止細菌飄散到每個角落，每年均進行辦公廳舍空調出風口及環保循環扇清潔，俾增加洽公環境整潔，進而提升工作效率及為民服務品質。
- (2)本大樓管理小組於4月7、13、14日進行本分署11-13樓辦公廳舍空氣品質二氧化碳檢測、粒徑小於等於十微米之懸浮微粒、甲醛檢測，其檢測結果為數據均符合環保署公告之「室內空氣品質標準」，及勞動部職業安全衛生署公告之勞工作業場所容許暴露標準，顯示本分署努力打造友善且乾淨的洽公環境。
- (3)1-6月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表102份之統計分析，民眾對「洽公環境」表示很滿意者為77份占75%、滿意者為25份占25%、普通者為0%、不滿意為0%，即對於洽公環境之滿意度為100%。7-12月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表71份之統計分析，民眾對「洽公環境」表示很滿意者為51份占72%、滿意者為19份占27%、普通者為1份1%、不滿意為0%，即對於洽公環境

之滿意度為 99%。1-12 月合計為洽公環境之滿意度為 100%。

2. 洽公服務禮儀滿意程度：

1—6 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 102 份之統計分析，民眾對「整體廉政形象滿意度」表示很滿意者為 72 份占 71%、滿意者為 30 份占 29%、普通者為 0%、不滿意者為 0%，即整體廉政形象滿意度 100%。

7—12 月統計表 71 份之統計分析，民眾對「整體廉政形象滿意度」表示很滿意者為 59 份占 83%、滿意者為 12 份占 17%、普通者為 0%、不滿意者為 0%、整體廉政形象滿意度 100%。1-12 月合計民眾對整體廉政形象滿意度為 100%。

3. 洽公服務專業性滿意度：

(1)為加強職員(工)人文關懷、增進專業知識與技能，並落實各項政策宣導及訓練，以增進同仁處理公務之相關核心能力，與熱忱的服務，俾利於行政執行業務之順利推展，於每年辦理執行專業知能訓練、人文及各項政策性訓練，以使執行人員於增長工作專業、促進工作成效及氣氛。

(2)1—6 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 102 份之統計分析，民眾對「服務態度」表示很滿意者為 71 份占 70%、滿意者為 30 份占 29%、普通者為 1 份占 1%、不滿意者為 0%，即對於接待人員服務專業性的滿意度為 99%。7—12 月統計表 71 份之統計分析，民眾對「服務態度」表示很滿意者為 48 份占 68%、滿意者為 23 份占 32%、普通者為 0%、不滿意者為 0%，即對於接待人員服務態度的滿意度為 100%。1-12 月合計民眾對「服務態度」滿意程度 100%。

4. 洽公服務措施滿意度：(對本分署的解答諮詢、服務流程及處理效率如何?)

1-6 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 102 份之統計分析，民眾對「服務專業性」表示很滿意者為 80 份占 78%、滿意者為 22 份占 22%、普通者為 0%、不滿意者為 0%，即對於接待人員服務專業性的滿意度為 100%。7—12 月統計表 71 份之統計分析，民眾對「整體廉政形象滿意度」表示很滿意者為 50 份占 71%、滿意者為 20 份占 28%、普通

者為 1%、不滿意者為 0%，即對於接待人員服務專業性的滿意度為 99%。
合計 1-12 月合計民眾對「服務專業性」滿意程度 100%。

(二)意見回應處理情形：

1. 第一線由為民服務中心之優秀 10 位志工主動、親切引導服務，並協助民眾業務諮詢，落實以客為尊，主動服務之觀念，以提升機關服務品質及形象。
2. 為避免執行公務遭受民眾誤解，於 12、13 層樓之訊問室，裝設電腦螢幕、監視器及錄音設備，於每半年均定期施作檢修，以利執行同仁於詢問義務人及製作筆錄時錄影存證。
3. 機關網站設有民意信箱，提供民眾反映意見，每日皆有專人處理，收到申辦案件後，提供申請人收件確認訊息並予以列管，會各相關科室同仁後陳核機關首長。
4. 實施彈性上班之制度，以避免人員過度集中同一時段上班。同時針對上午 8 點 30 分前親自至本分署洽公，或致電本分署之民眾，本分署要求同仁配合以下事項：
 - (1) 針對上午 8 點 30 分前親自至本分署洽公之民眾，原則上均由 12 樓駐衛警提供服務，協助引導其至承辦股，若承辦同仁尚未到分署，則移請承辦股旁之執行股協助處理。
 - (2) 針對上午 8 點 30 分前致電本分署洽公之民眾，若承辦股同仁尚未到分署致無人回應時，則請接聽電話同仁向民眾說明本分署實施彈性上下班制度，致承辦人員無法即時回應，同時表示歉意，並請民眾稍後再來電。
5. 1 月 22 日、4 月 19 日、8 月 12 日、11 月 22 日召開本分署勞資會議，會議內容係針對勞資工作內容及福利的各種問題進行討論，期促進勞資間距離，並作成會議決議分送有關單位及人員辦理，以確保同仁工作權益等議題，讓內在顧客的意見進行討論並達成協議。
6. 6 月 25 日完成裝設本分署總機錄音設備，外線撥接已全面錄音，以提升為民服務品質，及維護執行機關之行政行為合法、合理及事後之課責性等，全面優化電話錄音設備，俾真實呈現意見反應內容。9 月

14 日增加總機電話線路，由原先 13 線增為 16 線，藉以提升服務，期能達到民眾電話不漏接，即時回應民眾需求。