

# 111 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 1 次 1—6 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
- (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。
- (4)3 月 24 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 3 月份工作會報上，公開簽署 110 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。
- (5)4 月 6 日依行政執行署函文指示，本分署由各行政執行官，督促所屬執行人員注意爾後於判斷應受送達人之住居所時，應盡職權調查之能事，注意案件程序之合法性。

#### 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28件(1月7件、2月4件、3月9件、4月2件、5月5件、6月1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)。110年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。同年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。同年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。同年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。

(3)3 月 3 日行政執行署署長蒞臨本分署主持 110 年度執行之光頒獎典禮，首先勗勉行政執行官面對故意欠繳之滯欠大戶或義務人，應善用管收手段，以展現執法決心，隨後頒發 110 年聲請管收榮獲執行之光之個人獎項予 6 位執行同仁，以資鼓勵，展現本分署執行同仁高度的專業性獲得肯定(行政執行署執行園地第 31 期刊出)。

## (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。本大樓 1-6 月消毒日期，分別為 1 月 29 日、2 月 26 日、3 月 26 日、4 月 30 日、5 月 28 日、6 月 25 日，每月進行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。

並於 4 月份標註滅火器的位置，讓民眾與同仁一目了然何處可取得滅火器使用，俾第一時間解除危機。

(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；110 年 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. 110年1月份起制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。並於每月進行「日常火源自行檢查表」、「避難設施自行檢查紀錄表」及「消防安全設備自行檢查表」，並陳核機關首長核閱。
- D. 1月19日更換本分署11-13樓12座緊急照明燈，以確保一旦出現停電的狀況，避免視線不佳而引發危險。
- E. 2月18日完成本大樓南北棟1樓門口地毯更換，增加民眾至本分署洽公安全性。
- F. 2月22日辦理本大樓111年度公共及辦公區域之乾粉滅火器檢測填充藥劑，本分署11-13樓計36支乾粉滅火器之藥劑已將屆期，由管理中心機電人員點收後填充新藥劑，並於3月3日歸還，以維持滅火器正常使用。
- G. 3月11日本分署配合行政院新莊聯合辦公大樓辦理111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。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。
- H. 配合本分署111年自衛消防編組訓練計畫，2月份起針對自衛消防編組成員其自身任務陸續演練；3月11日由自衛消防編組成員配合本大樓管理中心就11-13樓消防火警自主檢查；3月17日自衛消防隊編組成員至本大樓國際會議廳參加消防教育講習吸收消防知識，當日本分署全體同仁配合消防疏散演練，期藉演練降低發生災難造成的傷害。
- I. 本大樓停車場自5月1日起正式啟用車牌辨識系統，凡自本分署洽公之開車民眾，開始享有智慧型停車場管理系統

應用領域，可預防偷車、一卡（票）多車、隔夜車、票卡遺失等防弊功能，提高民眾至本分署洽公之便利性。

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，減蓋機關首長及各辦公樓層科室主管辦公室日光燈，公共區域亦隔蓋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. 本大樓於 2 月 19 日辦理「高低壓配電設備年度檢驗及設備大保養暨緊急發電機電力系統轉換測試維護保養作業」，檢測結果除變電站部分盤體內過電流電驛故障外，其餘均正常。藉經常性保養維護各項設備，俾維持本分署正常運作。

## 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。**1-6 月通訊投標合計 3 件，分別為：1 月份 0 件、2 月份 2 件、3 月份 0 件、4 月份 0 件、5 月份 1 件、6 月份 0 件。**

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)每月不定期測試本分署執行科 4 位同仁的電話禮貌。1-6 月電話測試結果均為優等，每月平均分數分別為：1 月 94.5 分、2 月 95 分、3 月 94.75 分、4 月 94.5 分、5 月 94.5 分、6 月 94.5 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減分依據；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 97.50 分、2 月 96 分、3 月 98 分、4 月 97 分、5 月 91 分、6 月 95 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)4 月 14 日為期能以公平、公正、客觀之方式，多面向考核書記官及執行員之執行態度，本分署研商修正「法務部行政執行署新北分署辦理執行態度考核應行注意事項」，本次修正，除原有之「關懷弱勢」、「臨櫃態度」、「陳情申訴」及「電話禮貌」等 4 項考核項目外，為使執行人員辦理執行工作時，應與同仁互助合作，發揮團隊精神，爰新增「徵起金額績效」一考核項目。其中「關懷弱勢」、「臨櫃態度」、「陳情申訴」、「電話禮貌」係就書記官、執行員個別加減分，各項目之加減分均無上下限；「徵起金額績效」則以執行股為單位，同股書記官、執行員加分相同；並修正各項考核項目之計分方式。本注意事項溯自 111 年 4 月 1 日實施，期提高為民服務之效能。
- (5)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。

- (6)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。111 年 1-6 月「協助民眾申辦老舊機車切結報廢」件數共 42 件，詳列如下統計表：

月份	件數
1	3
2	1
3	18
4	9
5	6
6	5
合計	42

- (7)1 月 24 日本分署依行政執行署指示，於農曆春節期間辦理行政執行事件相關事宜，為使民眾能安心過年，感受政府關懷之意。各分署自 1 月 24 日起至 2 月 11 日期間，採取下列措施：暫緩進行傳繳及現場執行；非有急迫情形，不發動強制執行程序；遇有緊急事件，例如解除限制出境，應設有專人可聯繫處理。

(8)本大樓北棟對面民間開發建案申請建置空橋以連通本大樓位於中平路與中央路口轉角處戶外平台，業經新北市政府審議通過，空橋設施預計 113 年 8 月興建，114 年 6 月捐贈予新北市政府，114 年 8 月開放使用，提供一項友善服務措施。

(9)面對新冠肺炎(COVID-19)疫情，自 110 年 1 月起至迄今所做各項友善性的服務及作為：

①111 年 1-6 月，每個月均製作防疫宣導海報，透過新冠肺炎(COVID-19)防疫專區，宣導民眾落實各項防護措施：

A. 1 月製作【防疫快訊】本土確診案例增加 提高防疫警覺 接種第三劑疫苗 保護更全面、春節假期防疫措施。

B. 2 月製作【防疫快訊】安心防疫 快樂過年、二級警戒不鬆懈 228 連假 做足準備 安心加倍。

C. 3 月製作【防疫快訊】遵循防疫措施 保護萬無一失 洽公仍須戴口罩、洽公機關及公共場域 維持防疫措施。

D. 4 月製作【防疫快訊】嚴防疫情再起 確實遵守現行防疫措施。

E. 5 月製作【防疫快訊】疫情仍在高峰做好防疫措施 做足準備 安心加倍、衛生福利部疾病管制署-「臺灣社交距離 App」、下載台灣社交距離 APP 共同防疫守護臺灣 齊心建置社交防疫網、重視個人健康管理 保護自己 保護他人、提高自主防疫意識 戴口罩 勤洗手 保持社交距離 降低疫情擴散機會。

F. 6 月製作【防疫快訊】全民防疫總動員 防疫生活不鬆懈、重視個人健康管理保護自己保護他人、提高防疫警覺 防範變種病毒。

②110 年 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，本分署及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. 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。

C. 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)。

D. 本大樓為因應防疫需求，1月24日完成南、北棟10樓公共會議室1009、1015及1024室線上會議環境建置。

F. 4月25日國內新冠肺炎疫情升溫，確診人數驟增，法務部矯正署臺北看守所已有5名受刑人染疫，為降低感染新冠肺炎之風險，本分署制訂以遠距視訊方式提詢被管收人程序，並請同仁全力配合辦理。

G. 4月28日於本分署內部網頁，設置新冠肺炎防疫專區，俾轉知同仁疫情最新資訊及相關配合事項。

H. 自110年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。因應疫情發展及防疫新階段之措施調整，111年4月27日起取消實聯制。

#### 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. 自 110 年 1 月 25 日於本分署全球資訊網政府資訊公開項下，新增「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 2 月 8 日更新資訊供民眾點閱。

**h. 5 月 10 日更新本分署內部網頁，主要係因內部網站系統囿於年代久遠，系統架構及程式開發工具老舊，且微軟公司自 109 年 11 月底起，逐步停止支援 IE11 瀏覽器各項服務(含弱點修補)，本次調整機關內部網站系統架構，以提升網站安全性，並符合日益嚴謹之資安規定。**

(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，**1-6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月合計發布74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月合計受理28件，每月分別為1月7件、2月4件、3月9件、4月2件、5月5件、6月1件。**

## 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 31,302 人次、處理 141,257 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 405 人次、處理 411 件；2 月服務 315 人次、處理 316 件；3 月服務 466 人次、處理 470 件。4 月服務 398 人次、處理 402 件；5 月服務 415 人次、處理 418 件；6 月服務 405 人次、處理 413 件，1-6 月合計服務 2,404 人次、處理 2,430 件。

②新北市政府稅捐稽徵處服務績效如次：

1 月服務 420 人次、處理 2,206 件；2 月服務 310 人次、處理 2,508 件；3 月服務 580 人次、處理 4,824 件。4 月服務 410 人次、處理 2,679 件；5 月服務 330 人次、處理 1,682 件；6 月服務 345 人次、處理 1,790 件，1-6 月合計服務 2,395 人次、處理 15,689 件。

③勞動部勞工保險局服務績效如次：

1 月服務 1,682 人次、處理 2,924 件；2 月服務 1,501 人次、處理 2,954 件；3 月服務 1,935 人次、處理 3,927 件。4 月服務 1,792 人次、處理 3,294 件；5 月服務 1,994 人次、處理 4,116 件數、6 月服務 1,442 人次、處理 3,049 件，1-6 月共服務 10,346 人次、處理 20,264 件。

④衛生福利部中央健康保險署服務績效如次：

1 月服務 1,524 人次、處理 1,006 件；2 月服務 1,275 人次、

處理 9,354 件；3 月服務 1,894 人次、處理 15,204 件。4 月服務 1,774 人次、處理 18,158 件；5 月服務 2,114 人次、處理 21,260 件；6 月服務 2,233 人次、處理 11,934 件，1-6 月合計服務 10,814 人次、處理 76,916 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 284 人次、處理 781 件；2 月服務 325 人次、處理 996 件；3 月服務 593 人次、處理 1,628 件。4 月服務 447 人次、處理 1,216 件；5 月服務 415 人次、處理 1,059 件；6 月服務 401 人次、處理 1,083 件，1-6 月合計服務 2,465 人次、處理 6,763 件。

⑥新北市政府交通事件裁決處服務績效如次：

1 月服務 436 人次、處理 3,119 件；2 月服務 389 人次、處理 3,273 件；3 月服務 569 人次、處理 3,528 件。4 月服務 481 人次、處理 2,300 件；5 月服務 492 人次、處理 2,964 件；6 月服務 511 人次、處理 4,011 件，1-6 月合計服務 2,878 人次、處理 19,195 件。

(4)自 97 年起「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 111 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 72 份占 65%、不知道者 39 份占 35%。

(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 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 111 份之統計分析，其中洽辦事項之花費時間 10 分鐘內者為 59 份占 53%、逾 10 至 30 分鐘內者為 43 份占 39%、45 分鐘內者為 6 份占 5%、60 分鐘以內者為 2 份占 2%、60 分鐘以上者為 1 份占 1%。

## 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 111 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 65 份占 59%、不知道為 46 份占 41%。

(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

收等強制執行政程序、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)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 預約到本分署(或申請改期到分署)之辦理時間  
111 年 1-6 月合計 20 件。

5. 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，111 年 1-6 月繳款件數計 17,158 件、繳款金額計 1 億 0,711 萬 3,622 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，111 年 1-6 月繳款件數計 24,060 件、繳款金額計 3,609 萬 0,378 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，111 年 1-6 月繳款件數計 7,478 件、繳款金額計 7,779 萬 8,471 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，111 年 1-6 月繳款件數計 3,513 件、繳款金額計 2,752 萬 5,254 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，111 年 1-6 月繳款件數計 1,748 件、繳款金額計 280 萬 8,932 元。

(6)自 105 年 1 月起提供民眾以信用卡繳納案款服務，111 年 1-6 月繳款件數計 1,166 件、繳款金額 2,751 萬 4,110 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，111 年 1-6 月繳款件數計 35 件、繳款金額計 87 萬 4,265 元。

(8)1-6 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 111 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 85 份占 77%，不知道者為 26 份占 23%。

## (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。
- (6)本大樓111年1月19日起至2月22日試辦民眾至本大樓洽公，需聯絡機關人員且有撥打電話之需求，由櫃檯服務人員撥打志工隊使用之電話（僅其電話可撥打外線）協助民眾聯繫機關。試辦結果雖未有民眾有撥打電話之需求，延長觀察期至111年6月30日，讓服務更貼近民眾需求。

### 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月合計受理28件，分別為1月7件、2月4件、3月9件、4月2件、5月5件、6月1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8個機關及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、財團法人好心人慈善事業基金會申請書等。

(2) 關懷弱勢通報轉介統計：

1-6月總計57件，分別為1月11件、2月1件、3月17件、4月8件、5月16件、6月4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，於內部網頁「關懷中心」專區張貼各項申請表格，供本分署執行同仁下載使用。1-6月關懷弱勢件數共61件：

<b>111年1-6月份通報政府機關及民間社福團體 總計8個機關、團體，及捐款訪視：</b>	
<u>各政府機關或民間社福團體</u>	<u>件數</u>
<u>新北市政府社會局關懷中心</u>	22
<u>勞動部勞動力發展署宜花金馬分署就業轉介</u>	10
<u>財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會急難</u>	3
<u>智邦公益館/社團法人台灣公益服務協會</u>	3
<u>財團法人張榮發慈善基金會社會</u>	5
<u>中華民國紅十字會總會急難救助</u>	3
<u>財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會</u>	7
<u>財團法人好心人急難救助</u>	4
<u>愛心捐款</u>	2
<u>關懷訪視</u>	2
<u>總計</u>	61

- (5)1月4日本分署舉辦 123 聯合拍賣會，合併辦理動產變賣及義賣會，當日「變賣」所得共 8,900 元，款項已全部捐贈給本分署「愛心社」，同仁捐贈的衣服及生活用品未賣出者，捐贈給「財團法人創世社會福利基金會」。
- (6)1月5日板橋區 57 歲之許姓男子，積欠健保費及交通違規罰鍰等，合計約 25 萬元，本分署於 110 年 12 月 22 日接獲新北市政府交通局通報，在路邊收費停車格，查封義務人之賓士車 1 部，拖回保管。義務人於 110 年 12 月 28 日親洽行政執行官辦理分期繳納，表示伊現做粗工，月薪 4 萬餘元，每月需支付房租 1 萬 6,000 元，尚需獨力扶養 1 位 10 歲之女兒，負擔相當沉重，這幾天到處借錢，僅老闆願意借給 3 萬元。行政執行官審酌義務人經濟狀況後，同意其先行繳納 3 萬元並分 22 期，每期繳納 1 萬元，取回車輛。但義務人領回車輛需另支付 2,000 餘元之拖吊費及保管費，掏出皮夾，裡面只有 2,000 元現金及 1 張 500 元五倍券，經書記官以電話洽詢保管場表示不收五倍券，義務人聞言無奈表示，那只好先回去想想辦法，書記官當下掏出 500 元現金與義務人交換五倍券，讓義務人得以早日取回車輛繼續工作，義務人感動之餘，當場承諾將努力工作賺錢，早日還清積欠之稅、費及罰鍰。

(7)2月24日本分署辦理「強力執行酒(毒)駕裁罰專案」，其中1位54歲曹姓男子，因2度喝「保力達」被警察攔檢拒絕酒測及無照騎乘機車，經新北市政府交通事件裁決處裁罰3筆，嗣承辦之行政執行官發現義務人最近2年需獨力扶養母、兒及癱瘓妻子，生活頗為窘困，即秉持法務部「公義與關懷」之施政理念，親率愛心社張執行秘書及徐書記官，至曹男新莊區家中愛心關懷，致贈防疫口罩及愛心社提供之2,000元慰問金，並當場勸誡義務人勿再喝酒了，充分展現本分署鐵腕柔情之一面。

(8)3月31日本分署辦理非洲豬瘟裁罰案件，發現其中1位義務人為「大陳義胞」，在基隆港入關時因攜帶6個月餅，遭裁罰20萬元。1年前其長子在家倒地口吐白沫，經搶救後智力退化，老夫妻一家為照料病兒，生活陷入困境，本分署即秉持法務部柔性關懷之施政理念，由黃主任行政執行官代表愛心社，親率書記官及3位實習司法官至其中和家中關懷送暖，致贈慰問紅包2,000元，祝其子身體早日康復。

#### 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21日本分署機關首長主持，並召集全體(主任)行政執行官、股長及統計主任研商行政執行署「111年度本署各分署執行業務績效評比」規定之執行業務績效評比項目、內容及分數配比，提供具體修正意見，透過與會人員腦力激盪，據以提出創新作為。
- (4)3月15日財政部北區國稅局板橋分局游分局長素菁於3月履新，由板橋分局秘書及新莊稽徵所主任、股長陪同至本分署拜會機關首長，本分署則由主任行政執行官及2位行政執行官陪同機關首

長接待嘉賓，並彼此就行政執行相關業務溝通交流，臨別全體與會人員大合照留念。

(5)3月21日執行園地第31期，刊出由秘書室主任投稿「結合社福團體建構愛心關懷網絡」，藉由一篇篇的文章，讓大眾了解本分署為強化愛心社關懷弱勢義務人的功能，展現法務部行政執行署「公義與關懷」理念。

(6)5月6日由本分署執行科行政執行官撰寫「談公司清算完結及賸餘財產之請求-簡評最高法院109年台上字第1072號民事判決」，投稿至執行園地。5月11日由本分署執行科乙股書記官撰寫「責任的重量」，與執行科和股書記官撰寫「子女的重擔」，兩篇投稿至執行園地，藉一篇篇文章，使本分署友善行為得以讓大眾知悉。

### (三)服務成長及優化

1. 突破成長1-6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，本分署因疫情嚴峻均未派同仁參加。

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，1-6月合計舉辦9場，教育訓練辦理情形如下：

(1)1月18、19日人事室為增進同仁瞭解當前政府重大政策，辦理「防制假訊息與強化普惠金融」數位學習影片，本次課程討論假訊息的氾濫，使社會產生不安定的因素，提及政府對假訊息的教育宣導及防治作業；並介紹政府為照顧高齡與身障者，推出了許多政策，另政府為關照弱勢族群在金融方面的許多面向，目前推動普惠金融，減少貧富差距的作為。

(2)2月22、24日人事室為增進同仁瞭解性別主流化的理念，辦理「多元性別權益保障教育訓練」數位學習影片，本課程介紹多元性別(LGBTI)議題相關的歷史沿革，進而說明婚姻平權運動以

及保障多元性別族群不受歧視之人權法規。期望透過此課程能破除刻板印象、污名與歧視，營造能尊重個體差異、保障多元性別者權益、維護其基本人權的和諧社會。

- (3) 3月7日秘書室辦理111年新進人員講習，本次課程包括政風室主任主講公務員廉政倫理規範、秘書室專員講授文書及檔案管理概述，並宣導司法院國民法官制度，以協助新進人員熟悉廉政法令及公務作業規範，提升工作職能。
- (4) 3月8、10日人事室為增進同仁瞭解人權教育，辦理「身心障礙者權利公約(CRPD)第三講-保障身心障礙權利及尊嚴」數位課程，課程內容介紹本公約制定與國內法化的歷程與精神，並落實於教育、立法、執法，提昇人權意識，建立身心障礙者人權模式，保障身心障礙者權利及尊嚴。
- (5) 3月11日執行科辦理111年第1季在職教育訓練「實現你心中的正義—國民法官法及民法相關修法概要」數位學習課程，本課程協助同仁了解國民法官架構、國民法官及備位法官、審理程序及罰則、國民參與審判制度成效評估、民法相關修法概要，並透過專家的解釋，習得國民法官法、民法部分修正條文等。
- (6) 3月22日人事室為增進同仁瞭解全民國防教育，辦理「借鏡南韓安保威脅與全民國防」數位課程，課程內容包括：南韓面臨的區域安全威脅、南韓安保教育概況、我國國家安全威脅與挑戰、全民國防守護家園。
- (7) 3月24日政風室辦理「111年度公務機密及機關安全維護宣導課程」，播放臺北E大之「機密文書處理與實務」線上課程，以及「地震來時我不怕—防震知識一把抓」與「防災聽我說-避難逃生要領」等 YouTube 宣導短片，提高同仁於處理公務機密時之敏感度及面對災害事件之應變能力，以維護機密及機關人員安全。
- (8) 4月19、21日人事室為增進同仁瞭解人權教育，辦理「兒童權利公約與我國兒少福利政策展望」數位課程，課程內容介紹兒

童權利與相關法律議題，家庭環境與收養相關規定，兒少福利與保護措施，期望能幫助同仁瞭解兒童權利公約與我國兒少福利政策展望。

- (9)6月13日為提升主管人員及同仁對於員工協助方案服務內容及使用方式之瞭解，法務部特舉辦「健康飲食，菸酒遠離」數位學習課程，邀請張雁雲營養師擔任講座。本分署由行政科室3位同仁參加，同仁皆受益良多。

### 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。

庚股書記官於111年2月份工作會報，分享至公務人力發展學院參加「自癒力UP：吃出免疫力」之研習心得，介紹五色食物，幫助同仁從平時飲食習慣中做出小小變化，藉由合適的飲食搭配，即可有助於健康，讓自體免疫力UP UP。

- (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。

①1月12日轉達本大樓「110年度流感疫苗接種計畫」，即疾管署1月5日宣布，為提升疫苗接種人口涵蓋率，發揮疫苗最大效益，俾使本分署同仁報名接種。

②3月9、22日為協助同仁身體保健，紓解生活、工作壓力及緩和肌肉骨骼不適，舉辦「FUN鬆香遇-打造職場好心情」專題演講，邀請TUV德國萊茵高階講師高子媛老師，主講運用芳療養生保健，打造身心靈健康，共創職場好心情。另課後因同仁反饋紓壓成效良好，經調查同仁意願後，於3月22日成立

「芳療社」，課程時間為每週二中午休息(12:30-13:30)及下班時間 (17:30-18:30)2 個時段。

③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 92 份之統計分析，其中很滿意者為 56 份占 61%；滿意者為 29 份占 32%；普通者為 3 份占 3%；不滿意者為 4 份 4%(未列理由)，即機關內部同仁的滿意度為 93%，將持續加強內部服務。

④為維護同仁及洽公民眾飲用水之品質，並作成維護紀錄，於各飲水機側邊揭示水質檢驗紀錄。3 月份檢測 13 樓東(一)西(一)兩側各一台飲水機、6 月份檢測 13 樓東側(二)及 11 樓西側(一) 兩側各一台飲水機。

(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一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。

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。111 年 4 月份起因疫情嚴峻，每月召開工作會報採線上視訊會議，由各科室主管及各股股長代表制參與。

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)本大樓管理中心於 4 月 6、8 日及 11-13 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 111份之統計分析，民眾對「洽公環境」表示很滿意者為 71份占 64%、滿意者為 35份占 32%、普通者為 5份占 4%、不滿意為 0%，1-6月合計為洽公環境之滿意度為 96%。

## 2. 整體廉政形象滿意：

1-6月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 111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 70份占 63%、滿意者為 38份占 34%、普通者為 3份占 3%、不滿意者為 0%，即整體廉政形象滿意度 97%。

## 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 111份之統計分析，民眾對「服務態度」表示很滿意者為 69份占 62%、滿意者為 40份占 36%、普通者為 2份占 2%、不滿意者為 0%，即對於接待人員服務專業性的滿意度為 98%。

## 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 111份之統計分析，民眾對「服務專業性」表示很滿意者為 71份占 64%、滿意者為 35份占 32%、普通者為 5份占 4%、不滿意者為 0%，即對於接待人員服務專業性的滿意度為 96%。

## (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. 3 月 8 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. 110 年 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。另 110 年 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。