

112 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
- (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)為使民眾正確閱讀傳繳通知書，利用 youtube 影音並搭配國(客)語配音本，製作宣導影片置於 youtube 影音，讓有需求之民眾了解本分署傳繳通知書上各項資訊，讓民眾了解一目了然。

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。**1-12月合計受理26件(1月2件、2月0件、3月1件、4月3件、5月2件、6月0件、7月1件、8月7件、9月7件、10月2件、11月0件、12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)6月20日本分署榮獲行政執行署評比「法務部 IG 影片製作」佳作，本分署評比期間(111年4月至112年3月)製作「新北分署到府愛心關懷」、「新北分署酒(毒)駕專案執行」、「跟時間賽跑的女-不動產承受篇」、「新北分署愛心關懷-相遇、相助、相惜」、「攤商的棲身之地-不動產點交篇」、「英文也能通-線上回傳收據英文版上線囉！」等6部影片，署長於第188次行政執行業務會報上頒發獎狀乙幀，本分署於112年6月份工作會報將獎狀置主席台前，榮耀與全體同仁共享。

(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1-12月消毒日期，分別為1月14日、2月19日、3月18日、4月22日、5月20日、6月18日、7月22日、8月19日、9月16日、10月21日、11月18日、12月23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

A. 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。

B. 10月17日本大樓公共區域廁所，經新北市政府環境保護局通過「新北市112年度公廁特優場所認證」列管評鑑為特優級，並於10月27日授證表揚。

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。

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 16 日本分署 11-13 樓東西兩側防火門取消固定開啟模式，因常閉式防火門能夠在發生火災時，有效延緩火勢和濃煙向樓梯間、消防通道蔓延，為同仁疏散爭取寶貴逃生時間。
- E. 3 月 15 日配合本大樓舉辦本分署 112 年度上半年之消防教育講習及逃生疏散演練，以確保本分署全體同仁熟知消防相關知識及實務操作並兼顧防疫，全程配戴口罩，以維護自身及其他參與同仁之健康安全。
- F. 4 月 27 日辦理本大樓 112 年度消防火警自主檢查，為避免建築物既設火警受信機警報裝置關閉或故障，改善使其具接受火災信號再鳴動之措施，以確保火災警報功能。同時測試火警住警器是否有作動，藉平時維護，以降低火災帶來的損害。
- G. 9 月 14 日本大樓舉辦「112 年度下半年消防教育講習及逃生疏散演練」，上午邀請新北市政府消防局第二大隊新莊分隊教官講授消防教育課程，本分署消防自衛編組人員全程參與講習課程；下午進行南、北棟人員「消防疏散演練」，本分署全體同仁實地步行逃生疏散路線方式，離開大樓至避難疏散地點集合並清點人數；全體同仁快速動員且秩序良好，順利完成此次消防疏散演練。

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；4 月 20 日為民服務中心重新置放隧道式自

動血壓計，期續為民眾健康把關。

- 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，本分署自 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。
- D. 本分署為利拍賣程序進行順遂，於 11 月份建置直立式液晶螢幕，透過電腦投影方式，將拍賣物件現況完整呈現，有助現場拍賣民眾了解拍賣程序的進行。**

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. 1 月 30 日為更積極施行節約用水措施，於本分署 11-13 樓東西兩側茶水間水龍頭安裝節水器，因臺灣面臨各種特殊氣候與地理環境，造成自來水供水相當大的威脅。臺灣降雨雖為世界的 3 倍，但人均分配水量不及世界 1/5，導致可運用水量不多，名列全世界前 18 個缺水國家。故安裝節水器期能提升節水成效，達到水資源永續的目的。

E. 2 月 10 日辦理本大樓 112 年「高低壓配電設備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。藉經常性保養維護各項設備，俾能維持本分署正常運作。

F. 7 月 1 日將本分署 12-13 樓之地毯汰舊換新，提供民眾一個乾淨清爽的洽公環境，同時給同仁營造一個舒適的辦公環境。

G. 7 月 13 日將本分署 111 樓會議室麥克風系統主機、混音擴大機更換，並考量會議室整體設計美觀，安裝會議桌嵌入型麥克風，與桌面平順融合。12 月 7 日將該會議室字幕機汰舊換新，字幕呈現面積更廣及更豐富的內容。

H. 12 月 27 日汰舊換新本分署 12、13 樓執行科洽公等候區沙發，及 12 樓拍賣室外民眾等候區座椅，使 12、13 樓洽公區空間乾淨清爽，以建置合宜的服務環境。

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。

A. 10、11 月份更新本分署全球資訊網首頁封面，建置「執行有愛，公益無礙」理念，並更新本分署內部網站顏色及內容排版，利用同一色相通過色調深淺對比，營造頁面空間層次。同時考慮內容的易讀性和設計感，內容變得簡明清，以增加網頁閱讀容易性及完整度。

(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 1 件，分別為：1 月份 0 件、2 月份 0 件、3 月份 0 件、4 月份 0 件、5 月份 0 件、6 月份 0 件、7 月份 0 件、8 月份 1 件、9 月份 0 件、10 月份 0 件、11 月份 0 件、12 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。1-12 月電話測試結果均為優等，每月平均分數分別為：1 月 97.25 分、2 月 96.25 分、3 月 95.5 分、4 月 95.75 分、5 月 97 分、6 月 96.75 分、7 月 97 分、8 月 97.75 分、9 月 96.75 分、10 月 96.75 分、11 月 95.75 分、12 月 97 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；行政執行署每月不定期對 2 位同仁進行電話禮貌測試，各月測試平均分數分別為：1 月 93

分、2月95分、3月95.5分、4月93分、5月92.5分、6月95分、7月96.5分、8月96分、9月94.5分、10月96分、11月96分、12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)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。1-12月「協助民眾申辦老舊

機車切結報廢」件數 56 件，分別為：1 月份 4 件、2 月份 6 件、3 月份 5 件、4 月份 9 件、5 月份 17 件、6 月份 4 件、7 月份 6 件、8 月份 1 件、9 月份 2 件、10 月份 1 件、11 月份 1 件、12 月份 0 件。

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；欠稅費查詢及繳款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 112 年 4 月 26 日更新資訊供民眾點閱。

(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，主動提供民眾查詢。另為提升本分署對外服務形象，

重新編製「機關簡介影片」，以生動創新且豐富完整的內容，以助提升本分署對外形象。

- 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 月發布 56 則新聞稿，媒體露出 367 則；7—12 月發布 33 則新聞稿，媒體露出 30 則。1—12 月合計發布 89 則新聞稿，媒體共露出 397 則。

(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。
- 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—12 月合計受理 26 件(1 月 2 件、2 月 0 件、3 月 1 件、4 月 3 件、5 月 2 件、6 月 0 件、7 月

1 件、8 月 7 件、9 月 7 件、10 月 2 件、11 月 0 件、12 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 6 人(含 1 位司機)、新北市政府稅捐稽徵處 8 人(含 3 位司機)、勞動部勞工保險局新北辦事處 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 28 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 22,539 人次、處理 146,375 執行案件；7—12 月合計服務 31,194 人次、處理 99,059 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 306 人次、處理 313 件；2 月服務 398 人次、處理 406 件；3 月服務 455 人次、處理 462 件。4 月服務 372 人次、處理 391 件；5 月服務 463 人次、處理 479 件；6 月服務 421 人次、處理 441 件，1-6 月合計服務 2,415 人次、處理 2,492 件。7 月服務 481 人次、

處理 1,051 件；8 月服務 424 人次、處理 892 件；9 月服務 444 人次、處理 828 件。10 月服務 467 人次、處理 956 件；11 月服務 602 人次、處理 1,104 件；12 月服務 561 人次、處理 1,022 件，7-12 月合計服務 2,979 人次、處理 5,853 件。

②新北市政府稅捐稽徵處服務績效如次：

1 月服務 383 人次、處理 1,897 件；2 月服務 497 人次、處理 2,670 件；3 月服務 595 人次、處理 2,954 件。4 月服務 421 人次、處理 1,588 件；5 月服務 398 人次、處理 1,433 件；6 月服務 376 人次、處理 1,006 件，1-6 月合計服務 2,670 人次、處理 11,548 件。7 月服務 412 人次、處理 1,217 件；8 月服務 355 人次、處理 1,050 件；9 月服務 378 人次、處理 1,679 件。10 月服務 463 人次、處理 1,851 件；11 月服務 481 人次、處理 2,349 件；12 月服務 546 人次、處理 2,531 件，7-12 月合計服務 2,635 人次、處理 10,677 件。

③勞動部勞工保險局新北辦事處服務績效如次：

1 月服務 512 人次、處理 7,564 件；2 月服務 694 人次、處理 8,083 件；3 月服務 782 次、處理 12,321 件。4 月服務 561 人次、處理 8,380 件；5 月服務 430 人次、處理 6,750 件數、6 月服務 579 人次、處理 9,054 件，1-6 月共服務 3,558 人次、處理 52,152 件。7 月服務 1,053 人次、處理 4,807 件；8 月服務 1,412 人次、處理 5,601 件；9 月服務 1,263 次、處理 5,914 件。10 月服務 2,012 人次、處理 6,723 件；11 月服務 2,034 人次、處理 4,170 件數、12 月服務 986 人次、處理 3,821 件，7-12 月共服務 8,760 人次、處理 31,036 件。

④衛生福利部中央健康保險署服務績效如次：

1 月服務 1,018 人次、處理 931 件；2 月服務 1,436 人次、處理 3,554 件；3 月服務 1,390 人次、處理 5,346 件。4 月服務 1,298 人次、處理 8,003 件；5 月服務 1,742 人次、處理 14,455 件；6 月

服務 1,577 人次、處理 18,249 件，1-6 月合計服務 8,461 人次、處理 50,538 件。7 月服務 1,907 人次、處理 7,944 件；8 月服務 1,578 人次、處理 7,258 件；9 月服務 1,686 人次、處理 8,388 件。10 月服務 1,416 人次、處理 3,047 件；11 月服務 1,531 人次、處理 2,355 件；12 月服務 1,384 人次、處理 1,533 件，7-12 月合計服務 9,502 人次、處理 30,525 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 193 人次、處理 592 件；2 月服務 326 人次、處理 1,107 件；3 月服務 556 人次、處理 1,602 件。4 月服務 443 人次、處理 1,414 件；5 月服務 557 人次、處理 1,711 件；6 月服務 394 人次、處理 1,191 件，1-6 月合計服務 2,469 人次、處理 7,617 件。7 月服務 371 人次、處理 1,119 件；8 月服務 407 人次、處理 1,282 件；9 月服務 372 人次、處理 1,158 件。10 月服務 342 人次、處理 967 件；11 月服務 391 人次、處理 1,078 件；12 月服務 277 人次、處理 405 件，7-12 月合計服務 2,160 人次、處理 6,309 件。

⑥新北市政府交通事件裁決處服務績效如次：

1 月服務 285 人次、處理 2,850 件；2 月服務 444 人次、處理 3,588 件；3 月服務 619 人次、處理 4,108 件。4 月服務 483 人次、處理 4,129 件；5 月服務 655 人次、處理 4,168 件；6 月服務 480 人次、處理 3,185 件，1-6 月合計服務 2,966 人次、處理 22,028 件。7 月服務 469 人次、處理 3,976 件；8 月服務 437 人次、處理 3,250 件；9 月服務 377 人次、處理 2,313 件。10 月服務 332 人次、處理 2,231 件；11 月服務 373 人次、處理 3,294 件；12 月服務 296 人次、處理 2,469 件，7-12 月合計服務 2,284 人次、處理 17,533 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 86 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 73 份占 85%、不知道者 13 份占 15%。7—12 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 94 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 86 份占 91%、不知道者 8 份占 9%。

(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 86 份之統計分析，其中洽辦事項之花費時間 10 分鐘內者為 53 份占 62%、逾 10 至 30 分鐘內者為 23 份占 27%、45 分鐘內者為 9 份占 10%、60 分鐘以內者為 1 份占 1%、60 分鐘以上者為 0%。7—12 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 94 份之統計分析，其中洽辦事項之花費時間 10 分鐘內者為 54 份占 57%、逾 10 至 30 分鐘內者為 32 份占 34%、45 分鐘內者為 7 份占 8%、60 分鐘以內者為 1 份占 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。

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 86 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 66 份占 77%、不知道為 20 份占 23%。7-12 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 94 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 86 份占 91%、不知道為 8 份占 9%。

(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。112 年起為服務更多民眾，

於本分署全球資訊網/為民服務下新增「線上服務」，其中包含「線上回傳繳款證明」、「線上申請改期」、「線上申請補發傳繳通知」、「線上申請閱卷」及「線上陳報應送達處所」等功能，供民眾選取服務。

(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)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。1-6 月受理 11 件、7-12 月受理 10 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，1—6 月繳款件數計 15,354 件、繳款金額計 2 億 1,926 萬 8,35 元。7—12 月繳款件數計 19,575 件、繳款金額計 1 億 1,453 萬 7,189 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，1—6 月繳款件數計 24,487 件、繳款金額計 3,662 萬 1,017 元。7—12 月繳款件數計 10,674 件、繳款金額計 1,783 萬 7,954 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，1—6 月繳款件數計 5,859 件、繳款金額計 6,087 萬 7,300 元。7—12 月繳款件數計 20,674 件、繳款金額計 2 億 5,711 萬 2,941 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，1—6 月繳款件數計 3,509 件、繳款金額計 2,834 萬 2,694 元。7—12 月繳款件數計 9,437 件、繳款金額計 1 億 5,076 萬 2,648 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，1—6 月繳款件數計 2,065 件、繳款金額計 272 萬 5,750 元。7—12 月繳款件數計 4,198 件、繳款金額計 1,169 萬 7,237 元。
- (6) 自 105 年 1 月起提供民眾以信用卡繳納案款服務，1—6 月繳款件數計 1,054 件、繳款金額 2,575 萬 8,564 元。7—12 月繳款件數計 1,291 件、繳款金額 3,178 萬 3,351 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，1—6 月繳款件數計 36 件、繳款金額計 93 萬 6,023 元。7—12 月繳款件數計 29 件、繳款金額計 115 萬 1,109 元。
- (8) 1—6 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 86 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 3 萬元之行

政執行案款」，知道者為 76 份占 88%，不知道者為 10 份占 12%。

7-12 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 94 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 3 萬元之行政執行案款」，知道者為 82 份占 87%，不知道者為 12 份占 13%。

(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。1-12月合計受理 26 件(1月 2 件、2月 0 件、3月 1 件、4月 3 件、5月 2 件、6月 0 件、7月 1 件、8月 7 件、9月 7 件、10月 2

件、11月0件、12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。
- (2) 關懷弱勢通報轉介及愛心捐款、關懷訪視統計：
1-12月受理126件，分別為1月12件、2月4件、3月6件、4月2件、5月16件、6月18件、**7月14件、8月13件、9月19件、10月19件、11月3件、12月0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。

①109 年至 112 年 12 月關懷弱勢通報轉介及愛心捐款

、訪視件數一覽表：

通報政府機關及民間社福團體					
總計8個政府機關、社福團體，及捐款、訪視件數一覽表:(計算至112年12月)					
各政府機關或民間社福團體&年份	109	110	111	112	合計
新北市政府社會局關懷中心	26	26	46	35	133
勞動部勞動力發展署宜花金馬分署就業轉介	13	33	24	26	96
財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會急難救助	12	4	14	9	39
智邦公益館/社團法人台灣公益服務協會	12	7	11	5	35
財團法人張榮發慈善基金會社會	20	10	19	10	59
中華民國紅十字會總會急難救助	14	6	10	6	36
財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會	2	9	27	16	54
財團法人好心人急難救助	0	2	7	3	12
財團法人基督教芥菜種會	0	0	0	1	1
愛心捐款	12	3	15	8	38
關懷訪視	1	2	15	7	25
總計	112	102	188	126	528

②12 月起本分署關懷弱勢就業通報，因應行政院推動「新世代反毒策略行動綱領」、「強化社會安全網計畫」等重要政策，網絡單位轉介有就業服務需求個案量遽增，為便於網絡單位轉介，使用勞動部勞動力發展署建置「就業服務 e 點通」轉介系統，能將有就業需求之個案即時轉介至各地就業服務機構提供就業協助。

(5)本分署於111年11月辦理違反道路交通管理處罰條例罰鍰案件時，發現于姓義務人為低收入戶，因租屋處附近道路整修，合法機車停車格減少，致未注意違規停車遭檢舉裁罰，積欠110年之交通罰單共計5,400元，而移送本分署執行。執行過程中，書記官發現于女獨自扶養一名國小三年級男童，僅餘暇時在服飾店內打工偶有收入約2萬元，扣除住屋租金及撫養小孩等生活費用，實入不敷出、經濟顯有困難。經通報愛心社捐助善款，並由善心同仁提供小孩衣物、零食、生活用品及水果等，由行政執行官及書記官於112年1月4日至于女租屋處進行關懷訪視，捐贈愛心紅包。訪視過程中于女表示，實在感謝書記官主動幫忙協助轉介，已有社福團體與其聯繫將進行探訪，其一家人亦將搬至租金較便宜之處所，並心懷感謝道出本分署執行同仁十分細心，有想到小孩需要，帶來小孩二手衣物，

幫助很大，另外對本分署之寬緩執行表示感恩，在生活好轉後，將會一步步將罰鍰繳清。

- (6)謝姓男子因滯欠健保費經移送本分署執行，本分署於扣押謝男之銀行存款債權後，發現義務人已離婚，單親扶養 3 名未成年女兒及高齡 80 歲之老母親，目前在餐廳端菜打零工維生，月收入約 2 萬餘元，需負擔房屋租金及全家生活費，致無力繳納健保欠費，本分署隨即撤銷扣押存款命令，並同意其辦理分期繳納，將個案轉介給社福團體，惟謝男每月需負擔房租 2 萬 5,000 元，還需肩負全家生計，雖同居越南籍女友即最小女兒之生母也在餐廳洗碗打零工，但為照顧幼女，每日只能工作 3 小時，薪資不多。此外，只賴新北市政府社會局每月發給補助款 7,000 元，經濟狀況十分拮据，以致謝男僅繳 1 期分期款項 1,000 元後，即無力續繳。經通報愛心社捐助善款，並由善心同仁自掏腰包提供生活物資，由行政執行官及書記官於 112 年 1 月 6 日前往謝男租屋處進行關懷訪視。關懷訪視過程謝男表示，之前因積欠租金被原房東要求遷離，2 個月前才搬遷到現租屋處，過年前他會盡力續繳納分期款項，對本分署之協助與關懷再三表達感謝之意。關懷訪視過程充滿溫馨與祝福。
- (7)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，即按農曆春節為國人重要節日，為使民眾能安心過年，感受政府關懷之意，本分署自 1 月 13 日起至 2 月 4 日期間，採取下列措施：
- ①暫緩進行傳繳及現場執行。
 - ②非有急迫情形，不發動強制執执行程序。
 - ③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)3 月 25 日協助宣導財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會，為協助遠地來到台北市及新北市就醫民眾，協助案家住院前後緩衝期間之台北市住宿需求，及遠地就醫民眾之陪伴者共同住宿需求，特訂立【安心醫泊】遠地醫療住宿補助實施辦法。特於本分署全球資訊網與

臉書張貼訊息宣導，期藉由資訊科技將此項服務傳遞與更多人悉知。

- (9)7月7日新北市土城區李姓義務人命運多舛，本從事餐飲業擔任廚師工作，照顧高齡母親及尚就學中的女兒，不幸罹患口腔癌，造成生計困難。李男違法道路交通管理處罰條例，因積欠罰鍰總計1萬3,000元遭移送執行，經本分署扣押存款後，始知悉李男生活情況非常艱難，急需社會伸出援手。本分署行政執行官會同愛心社到府關懷李男，並施予寬緩執行、捐贈善款、轉介慈善專業機構、申請相關基金會急難救助金，協助義務人渡過難關。
- (10)7月18日中和區一家製鞋義務人因積欠勞健保費用移送本分署執行，經調查發現該公司因受疫情衝擊，民眾消費習慣改變而減少到百貨公司購物，導致其童鞋滯銷而無力清償欠款，經本分署積極到童鞋工廠了解後，發現其童鞋為臺灣製造且品質優良，為同理義務人公司經濟困難狀況，協助於7月3日及4日連續2天辦理「夏日童鞋變賣會」，並特別錄製開箱影片加以宣傳，結果獲得廣大迴響，2天共熱賣147雙童鞋，並將賣得金額賣得5萬4,100元繳交欠款，以解決義務人無法清繳欠費之困境。7月18日本分署更進一步思考如何將愛傳遞及分享給更多有需要的民眾，取得義務人同意後，將變賣剩餘之鞋款捐贈本分署轄區內之財團法人基督教芥菜種會，該公益團體持續對兒少安置與弱勢家庭進行服務，並以類家庭模式照顧弱勢兒童，而童鞋正是該會所需要之物資，該會類家庭陳副處長黛羚表示，感謝本分署協助義務人捐贈童鞋給弱勢兒童，此貼心服務能幫助脆弱家庭孩童獲得生活中的小確幸。
- (11)9月12日新北市徐姓婦人因欠繳廢棄物清理法之罰鍰2,700元，遭移送本分署執行。分署於執行過程中發現，徐婦年邁行動不便，且無力工作，丈夫患病需徐婦全時照顧，其原有一雙兒女，惟兒子已失蹤，長期照顧陪伴夫婦的女兒於去年因病在家驟逝，生活困頓。本分署於昨日派員至徐婦住處進行關懷訪視並致贈愛心物資，使民眾感受到滿滿的愛心與溫暖。

(12)9月12、13日，年近70歲之宋姓男子，因欠繳使用牌照稅等，合計7,000餘元，另年逾50年歲之陳姓女子因滯納汽車使用牌照稅及燃料使用費等，合計10萬餘元，2案移送本分署執行。本分署於執行過程中發現2位義務人皆因遭逢意外失去工作能力，家中經濟陷入困境，卻都能坦然面對人生，均展現清繳欠款意願，本分署啟動中秋愛心關懷列車，由行政執行官帶隊分別於9月12及13日至義務人府上送暖，讓2位面臨人生困境之義務人備感溫馨，感謝本分署之愛心關懷及寬緩執行。

(13)9月13日新北市年約40歲之蔣姓婦女，積欠公費2萬餘元移送本分署執行。該義務人因離婚後只能選擇時間彈性之早餐店工作，以便照顧2位未成年子女。但月薪僅2萬餘元，扣除房租及其每月應分期繳納自己早年欠下之助學貸款，實不足一家生活所需。書記官聞言，主動協助義務人填寫轉介單，向長年與本分署合作之社福機關(構)及團體申請急難救助。並由黃分署長帶頭啟動中秋愛心關懷活動，於9月13日下午偕同行政執行官及書記官親至義務人府上送暖，當場致贈本分署愛心社提供之關懷紅包及生活物資，並向義務人關心其子女之生活現況，使單親媽媽備感溫馨，除感謝本分署提供之愛心關懷轉介措施，讓其負擔稍稍減緩外，直言「現在身體雖很勞累，但心靈卻更自由」，且因由本分署受到許多協助，心存感激，爾後希望以己之力回饋社會，而主動表達願擔任志工之意。

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月份為增加服務民眾管道，申請本分署LINE認證官方帳號及購置

專屬ID，讓本分署服務搭網際網路，使得便捷又貼心。

- (4) 新北市樹林區某沙發工廠前於110年10月間，因非法僱用2名越南籍移工從事車縫沙發布工作，遭裁罰 15萬元。因近來訂單銳減，已無收入得以繳納每期2萬元，只能忍痛暫時歇業，並將庫存之全新沙發12款於112年1月9-13日交由本分署以成本價變賣。前後5日，共賣出12款，計17組沙發，賣得34萬2,000元，除讓民眾得以在春節前開心撿便宜，除舊佈新外，也讓負責人得以繳清10萬元罰鍰，並領回20餘萬元款項週轉，安心過好年，創造政府、產業及民眾三贏之局面。
- (5) 2月14日起透過本分署官方LINE，能夠申請「線上申辦」各項服務、得知「最新拍賣訊息」、「拍賣公告」、「新聞發布」、「臉書官方網站」與「youtube影音專區」等等資訊，使得訊息的傳遞藉由網際網路，更快速及便利。自110年起陸續製作多篇宣導影片，置於本分署youtube影音專區，以供民眾點閱如：
- ①110年2月公益與關懷-遠赴緬甸工作的義務人影片。
 - ②111年3月3日製作新北分署到府愛心關懷影片。
 - ③111年8月製作不動產承受篇-跟時間賽跑的女人影片。
 - ④111年10月製作新北分署愛心關懷 相遇。相助。相惜影片。
 - ⑤111年12月製作攤商的棲身之地-不動產點交篇影片。
 - ⑥112年2月製作英文也能通線上回傳收據英文版上限囉!影片。
 - ⑦112年2月製作認識傳繳通知書國、客語影片(上、下)。
 - ⑧112年6月重新製作112年機關簡介影片。
 - ⑨112年7月製作宣導童鞋變賣活動影片。
- (6) 2月21日由本分署政風室為落實聯合國反貪腐公約，對於反貪腐意識從小扎根教育的重視，本分署政風室結合新北市政府消防局政風室當日前往新北市瑞芳區吉慶國民小學，向莘莘學子宣導廉能政府重要性及行政執行業務。
- (7) 3月1日由政風室撰寫「拍寶養誠記」文章，投稿法務通訊。「拍寶養誠記」以酒駕、防疫、非洲豬瘟、囑託拍賣、滯欠大戶、分期繳

納、查封及拍賣等專案、執行業務及廉潔元素為題材，繪製 8 單元故事內容，讓國小學童跟著「拍寶」學習瞭解執行業務及廉潔元素，養成「誠實廉潔的好品格」及「守法紀律的好習慣」。本分署政風室結合新北市政府消防局政風室，前往新北市瑞芳區吉慶國民小學，以有趣的故事繪本內容呈現執行業務及廉政概念，透過面對面「說故事」以及問答互動遊戲方式，加深學童學習印象，建立行政執行機關正面形象，有效傳遞誠信、廉潔及法治等正確價值觀，以達廉政扎根、公義與關懷之宗旨。

(8)3月13-26日本分署配合行政執行署辦法法務部國防知識及防衛國家意識學院司法官第63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(主任)行政執行官採一對一指導，透過在股上學習執行實務，外出見習現場測量增建物、現場查封及履勘不動產，另觀摩動產拍賣會及不動產拍賣演練，復安排至財政部北區國稅局新莊稽徵所參訪等多元動態教學方式，增進學員瞭解行政執行機關業務運作流程及倫理文化。並於3月24日由分署長主持綜合座談及結業式，由學員逐一分享其學習成果及心得。座談會後由學員代表頒給本分署感謝狀，分署長則回贈宣導品，最後全體人員合影留念，結束2週之學習課程。

(9)3月31日世新大學法律系因「法律與數位生活」課程教學需求，特邀請本分署主任行政執行官黃有文擔任講座，講授題目：「行政執行秘辛—追債篇」。現場氣氛熱絡，學生們均感獲益良多，並對行政執行實務及法律人的寬廣舞台有了基本的認識。

(10)3月28日法務部行政執行署於法務部內湖研習中心舉辦112年度行政執行官在職教育訓練，是日邀請蔡部長蒞臨頒獎暨勗勉，本分署榮獲111年度法務部行政執行署各分署整體業務評比第2名、111年度各分署辦理聲請管收案件獎勵案團體獎第1名。

111年度各分署辦理聲請管收案件獎勵案個人獎部分：姜誌璿行政執行官榮獲第1名、黃鈴雅行政執行官、姜育菁行政執行官、林威

均行政執行官併列第3名、林綺文行政執行官獲績優獎項，表現皆為出色，可為同仁之楷模。

- (11)4月28日臺灣高等檢察署高雄檢察分署，由費檢察長玲玲率領主任檢察官及書記官長等同仁計7人，至本分署辦理檔案標竿學習參訪活動。6月19日法務部行政執行署花蓮分署，由王分署長金豐率賴行政執行官長怡君等8人，至本分署辦理檔案管理標竿學習，會上播放「108年檔案管理績效報告簡報」及「金檔獎得獎經驗分享」2部影片後，由秘書室廖主任文極及黃專員筑華實地導覽解說檔案立案編目、清理鑑定、檔案保管與庫房設施現況，另由統計室謝主任燕婷解說文書檔案作業資訊化之推展情形；最後回到會場，參閱及說明備審書面資料，2場參訪流程圓滿結束。參加之人員會後均讚賞，此次標竿學習內容豐富，不僅增廣見聞、學以致用，不虛此行。
- (12)5月22日為瞭解各分署業務推動方針及需溝通協調事項，並慰勞各分署人員推動行政執行業務之辛勞，行政執行署黃署長玉垣率鍾主任秘書志正及吳秘書佳燕至本分署訪視及慰勞同仁。先由分署長率各（主任）行政執行官及各科室主任陪同署長巡視本分署11-13樓同仁辦公區，署長非常親切一一與同仁握手表達感謝之意，並參觀拍賣室及檔案展示區域。隨即召開座談會，會中先播放本分署自製最新版之機關簡介影片，當場獲署長肯定且符合蔡部長鼓勵同仁親自籌拍宣傳影片，讓外界了解機關的業務及政策，達到行銷的目的。再由分署長親自向署長簡報本分署近幾年各項亮眼之業務成效，並提出業務推展過程所遭遇之問題，署長十分讚賞本分署長年之績優表現，針對本分署所提各項問題並由署長親自或指示主任秘書詳予回應。
- (13)6月1日起配合中央疫情指揮中心各項防疫措施降階調整，本分署「義務律師免費法律諮詢中心」重新對外開放，由義務律師駐點，以面談方式解答民眾法律疑難。免費法律諮詢甫開放，即有4位

義務律師駐點，服務民眾 19 人次，再次展現本分署為民服務之良好成效。

- (14)6 月 13 日本分署再次宣導全體同仁(含臨時及承攬人員)轉接民眾洽公電話，應提供正確轉接服務並協助民眾解決問題，藉維持本分署優良為民服務品質。
- (15)6 月 28 日本分署人事室配合法務部辦理「112 年度法務部暨所屬機關北區志願服務工作人員特殊訓練」活動，本項訓練以服務台、接見室等志工為主，計 69 名志工參訓。為有效激發志工服務熱忱、愛心、慈悲心及關懷心，本分署上午邀請實績國際訓練機構朱老師麗華專題演講「情緒覺察與人際溝通提升志工服務品質」。另為加強志工環境教育專業能力，下午安排志工參觀本(行政院新莊聯合辦公)大樓綠建築及國家發展委員會檔案管理局舉辦之「白金鹽憶：戰後臺灣鹽業的多元發展」，整場活動內容豐富，志工人員表示獲益良多。
- (16)7 月 3-4 日本分署連 2 天舉辦「夏季童鞋變賣會」，協助義務人銷售童鞋，解決滯納勞、健保費問題。同時本分署秘書室及政風室結合「夏季童鞋變賣會」辦理宣導活動，秘書室於現場藉檔案應用服務宣導，邀請民眾加入本分署 LINE 官方帳號，成為好友，定期獲取最新活動訊息。政風室進行反賄選宣導，推廣「拍寶養誠記」故事繪本，強化反賄選理念及深化學童誠信教育。
- (17)7 月 24 日本分署配合行政院 112 年軍民聯合防空(萬安 46 號)演習訓令，舉辦「萬安 46 號」(北部)演習計畫，當天下午 1:30 至 14:00 空襲警報發布時，本分署全體同仁依防護團編組成員引導，循序實地步行安全梯至 B2 地下停車場避難區域集合並清點人數，俟防空警報解除後，疏散回辦公室。本次演習活動，全體同仁快速動員，迅速進行疏散避難行動，秩序良好，圓滿完成此次演習計畫。
- (18)鑒於 COVID-19 疾病嚴重度下降，國內疫情持續穩定且處於低點，且 112 年 5 月 1 日起防疫降階，COVID-19 調整為第四類傳染病，

指揮中心同日解編，由衛福部主政繼續整備應變工作。本分署於 112 年 8 月 19 日參與永和區公所舉辦「2023 新北市永和仲夏夜之夢」宣導活動。同年 10 月 15 日參與財政部臺北國稅局舉辦「雲端傳愛 Z00 健走」租稅宣導活動。同年 11 月 18 日參與財政部北區國稅局板橋分局舉辦之 112 年度統一發票推行及「雲端發票存載具踏青野餐 GO 享趣」租稅宣導活動，活動中設置攤位，並以走動式方式就本分署各項政令、法拍秘笈、官方 Line、檔案應用及各項便民服務措施宣導，並藉此機會向民眾宣傳節能減碳及兩公約政策。同時以筆電播放本分署機關簡介影片，及法拍動(不動產)宣導 4 片，以生動創新且豐富完整的內容，以助提升本分署對外形象及法拍創三贏之宣導。

- (19)8 月 24 日及 12 月 21 日本分署為使民眾瞭解如何查知執行分署拍賣動產、不動產訊息及如何進行相關拍賣程序，進而勇於參與動產、不動產拍賣會，增加置產及理財管道，本分署特規劃辦理 2 梯次「動產、不動產法拍官方免費教學」，課程中民眾反應及互動熱烈，充分達到開課目的。
- (20)9 月 13 日臺灣新北地方檢察署偵辦一起詐騙集團詐欺案件，並囑託本分署於 112 年 9 月 13 日上午 10 時拍賣扣押在案之 2 位被告名下 2 部名車及 14 款名牌包(皮夾)，拍賣之品項均高貴不貴，共吸引 24 位民眾領牌競標及接近滿場之民眾到場觀看，經過 1.5 小時競標，共拍定 11 款名牌包(皮夾)，總拍定金額 126 萬 7,200 元。行政執行署黃署長玉垣非常重視本次扣押物拍賣會，當日親臨拍賣會場，由黃分署長陪同全程觀看拍賣過程。本分署與該署將持續聯手貫徹法務部全力打詐之政策及決心，加速將檢方所扣押之被告財產予以變價，以徹底剝奪被告之犯罪所得，並將變價所得返還給被害人。
- (21)9 月 20 日行政執行署舉辦 112 年度第 2 次行政執行官在職教育訓練，法務部蔡部長清祥親臨勗勉，同時頒發「行政執行署及分署具

體特殊優良事蹟獎」，受獎者共 8 名行政執行官，包含本分署姜誌璿及姜育菁等 2 位行政執行官。本次訓練邀請法務部繆主任秘書卓然、資深媒體記者、本分署黃分署長立維、新竹分署丁分署長俊成及范簡任行政執行官竹英擔任講座，藉以精進行政執行署及各分署行政執行官之法學素養與專業知能，精進輿論回應及新聞發布的技巧，並擴展行政執行官科技化的創新思維，俾提升辦案品質與執行效能。

(22)10 月 4 日輔仁大學法律系副教授邱晨、隊長李昊安率領法律服務隊一行 20 人至本分署進行參訪活動，參訪目的為了解行政執行官的業務內容、執行案件办理流程、拍賣室參觀及進行拍賣演練。當日由黃分署長主持，黃主任行政執行官有文及執行科與秘書室同仁與會。會上先播放「新北分署機關簡介」及「行政院新莊聯合辦公大樓簡介」2 部影片，讓參訪學生認識本分署及聯合辦公大樓各機關業務概況。接著由黃主任解說執行業務的工作內容而後帶領學生實地參訪，並至拍賣室模擬演練，黃主任與王書記官共同講解拍賣流程。課程尾聲以寓教於樂方式，讓同學們猜測鑑價金額，最接近者可獲贈行政執行署「拍寶」絨毛娃娃一隻，女同學幸運得獎，讓參訪學生在學習法拍專業知識之餘，也融入歡樂氣氛，參訪活動圓滿結束。輔仁大學的同學們均表示本次參訪活動內容多元，獲益良多，不虛此行。

(23)11 月 20-30 日本分署 104 年與國立臺北大學法律學系簽約合作開設「法律校外實習課程」，112 學年度第 1 學期實習課程，計有實習生 4 人參與為期 1.5 個月的實習，實習課程由行政執行官擔任實習導師進行指導，藉以推廣法律教育理論與實務結合，並宣導行政執行工作。另為有效推廣本分署之檔案應用，臺北大學法律實習課程中，由書記官講述檔案應用的閱卷方式，同學透過執行案卷實例深入瞭解個案的辦理情形。

其他創新服務

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。

(1)國家發展委員會與公務人力發展學院合作開辦「國際數位學習平臺雙語研習專班第 2 期程」，研習日期自 112 年 1 月 1 日至 6 月 30 日止，由參加學員自行安排時間線上選讀平臺課程，學習時數應至少 18 小時，並於研習結束後 2 週內繳交簡要研習報告，請有興趣同仁經單位主管同意後，本分署由政風室陳科員秀蓁參加研習。

(2)8 月 18 日臺灣高等檢察署辦理法務部 112 年度終身學習系列活動，邀請輔仁大學學士後法律學系姚孟昌助理教授主持「人權教育」電影賞析暨映後座談會，本分署派出 2 位同仁參訓。

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 月舉辦 15 場，教育訓練辦理情形如下：

(1)1 月 10、12 日人事室辦理「當前政府重大政策-最新金融科技政策發展趨勢」數位訓練課程，透過介紹金融科技(FinTech)，使同仁瞭解目前金融發展趨勢係透過通訊科技，打造新的金融服務模式，使金融業變得數位化且更有效率，提供更多便民的金融服務。

(2)2 月 16 日執行科辦理 112 年第 1 季在職教育訓練-「【紫袍下的故事】EP1-改革，從來就不是一件容易的事」數位訓練課程，法務部蔡部長現「聲」Podcast 說「法」，透過新興媒體與年輕族群雲端暢談民眾關切的各種法律議題，改變過往較為制式僵硬的法治教育宣講模式，取而代之的是將重要的法律新知融入輕鬆活潑的對談過程，在潛移默化中傳達正確法律知識。

(3)2 月 21、23 日人事室辦理「性別主流化-傳統性別暴力迷思與正確防暴觀念」數位學習課程，透過本課程的學習，「看見性別刻板印象所造成的性別暴力迷思」、「破解傳統性別暴力迷思」、「同理性別暴

力被害人的處境」、「建立正確防暴觀念」，讓同仁收穫良多。

- (4)2月24日秘書室辦理「新進人員講習數位學習課程」，課程內容除宣導司法院國民法官制度，並由行政執行官、各科室主任講授介紹行政執行業務傳繳作業流程、人事法規及表單簽核流程系統操作、行政執行統計實務簡介、廉政法規及案例、文書及檔案管理概述等。
- (5)3月7、9日人事室辦理「身心障礙者權利公約(CRPD)第1講：何謂障礙？CRPD精神數位學習課程」，課程目的在增進本分署同仁認識身心障礙者權利公約(CRPD)並了解其內涵，以促進同仁在生活與工作中實踐CRPD之知能，提升融合教育之品質。
- (6)3月15日、24日、30日、4月12日、20日人事室辦理「法務部員工協助方案數位學習課程」，藉課程發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升員工士氣及服務效能。同時增加同仁對於機關學校的向心力與凝聚力，提升整體工作與生活品質，樹立政府機構良好形象。並藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。
- (7)3月16日秘書室為執行本分署員工於工作場合遭受不法侵害(即俗稱職場暴力)之相關措施，並避免同仁於工作環境中遭受虐待、威脅或攻擊，以致對其人身安全與身心健康構成影響的事件等，特舉辦「112年危害預防及溝通技巧」教育訓練課程。
- (8)3月21日人事室辦理「當前我國國防政策與全民防衛」及「國際情勢與防衛動員」數位學習課程，讓同仁了解國防係以保衛國家安全，維護世界和平為目的，而我國當前國防理念、軍事戰略、建軍規劃與願景，均以預防戰爭為依歸，並依據國際情勢與敵情發展，制訂現階段具體國防政策，以「預防戰爭」、「國土防衛」、「反恐制變」為基本目標，並以「防衛固守，重層嚇阻」的戰略構想，建構具有反制能力之優質防衛武力。
- (9)4月10、14日人事室辦理「人權教育-兒童權利公約與案例分享」，主

要談對兒童人權的保障及兒童權利公約四大原則和五大權利內容說明，並以實際案例研析兒童事件。本課程將帶同仁瞭解兒童權利公約基本概念、兒童權利公約原則及權利內容、實際案例研析，透過專家的解釋，帶領同仁習得兒童權利公約。

- (10)4月21日臺灣高等檢察署舉辦法務部112年度終身學習系列活動專題演講，特邀請該署檢察官鄧媛主講「性別主流化—消除對婦女一切形式歧視公約(CEDAW)之案例解析」知視訊課程，本分署計3位同仁參訓。
- (11)4月26日會計室辦理112年度經費結報系統教育訓練，由秘書室採購人員與會計室總計3名同仁，經由線上視訊直播方式辦理。
- (12)5月9、11日人事室辦理「環境教育-歷記憶與臺灣海洋文化的形塑」，本課程邀請湯熙勇講座講解歷史記憶與臺灣海洋文化的形塑。內容包括：海洋文化的認知、臺灣海洋文化的歷史、臺灣附屬島嶼主權維護、臺灣航運業、臺灣對外移民、臺灣人移民巴西、臺灣人移民阿根廷。期望能幫助同仁更瞭解歷史記憶與臺灣海洋文化的形塑的相關知識。
- (13)5月16、17日秘書室辦理「錄影音帶類案保存維護」數位學習課程，提升並強化同仁檔案業務知能，本課程係介紹錄影音帶類檔案起源與發展、原理與材質、種類與形式及常見劣化情形，並對錄影音帶類檔案存放方式及保存原則加以說明。
- (14)5月26日執行科為加強在職人員專業知識與技能，增進處理公務之相關法律知識，舉辦112年第2季執行人員在職教育訓練，本次邀請財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會張主任玉芳及吳專員家銘至本分署主講「申請財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會急難救助輔助注意事項」，並由本分署徐書記官顯勳分享「談弱勢義務人社會轉介及扶助關懷之經驗」，藉此課程提升執行同仁協助弱勢義務人申請急難救助之作業流程。
- (15)6月13、15日人事室辦理「環境教育-實踐環境教育與綠色旅遊」，

本課程希望藉由說明「環境教育」及「綠色旅遊」的意義與執行方式，教導如何規劃出結合環境教育的綠色旅遊行程，並輔以實際範例。讓社會大眾能寓環境教育於綠色旅遊中，以輕鬆但身歷其境、身體力行的方式達成環境教育之目的。

(16)6月14日統計室辦理「112年資通安全教育訓練」數位課程。藉課程瞭解資訊安全威脅趨勢，學習資通安全相關知能，建立工作環境資安意識，協助確保政府資訊服務安全。進而認識資訊安全威脅與防護、社交軟體應用過程所遇問題及防範對策，課後透過測試加深同仁正確的資安觀念。

(17)7月18、21日本分署統計室配合行政院國家發展委員會推廣，舉辦「ODF開放文件格式教育訓練」數位課程。「ODF開放文件格式」係指符合我國國家標準CNS15251格式之文件，常見的副檔名有odt、ods、odp、odg等，透過課程講解幫助同仁熟悉瞭解操作方式。另同仁可採用下列管道，取得ODF相關資源：

- ①本分署所有電腦均已安裝國發會ODF軟體，並建立捷徑在桌面，提供同仁使用。
- ②同仁在家可至自由的辦公軟體網站(LibreOffice)下載ODF軟體及說明手冊。
- ③e等公務園+學習平臺，提供多項ODF相關教育訓練數位學習課程。

(18)8月10-11日依本分署112年度檔案管理作業計畫辦理年度檔案教育訓練課程-「災損檔案緊急搶救」數位課程。課程內容有：

- ①瞭解檔案常見災損原因及預防。
- ②瞭解災害預防計畫內容。
- ③認識各類型檔案緊急搶救方法課程主要提供檔案管理者檔案日常維護計畫及災損檔案搶救的相關知識，希望檔案管理者在平時就能做好準備，遇到不可預期之災害時，能及時反應並搶救檔案。

(19)8月15、18日本分署人事室辦理轉型正義「如何面對威權時代的加

害人？各國實踐經驗的初步觀察」數位課程。透過課程的學習可以了解：國家體系性不法、處理威權統治國家體系性不法之轉型正義手段、聚焦於加害人的手段：如刑事追訴、特赦、公部門人事清查（除垢）等，以及臺灣現實政治條件。

(20)8月17、22日法務部擇定本分署為新版公文線上簽核系統第八梯次(112年9月25日)上線機關，辦理「總收發人員」、「檔管人員」及「承辦人」之遠端教育訓練課程，參訓同仁依使用者角色參加相關的教育訓練，以利日後系統上線後作業順利。

(21)8月23日本分署執行科辦理112年第3季執行人員教育訓練-「立案審查及業務檢查常見缺失說明」課程，由黃主任行政執行官瑛足講授。藉此課程，希望對執行科在之後的行政執行署業務檢查中，能將資料備齊完整並減少錯誤缺失，讓業務檢查順利完成。

(22)8月24日為強化同仁拒絕賄選之決心，並勇於檢舉賄選，兼及保障同仁消費權益，本分署政風室辦理112年度反賄選及消費者保護宣導課程。其課程內容播放e等公務園學習平台影音課程，計有「【紫袍下的故事】EP7 百萬網紅千萬獎金，反賄選愛臺灣！」及「消費者的百寶箱-消費者保護實務與案例解析」中關於消費者保護法案例解析章節課程。

同日，人事室辦理「112年度下半年全民國防教育」數位學習課程，藉以提升同仁的國防知識及防衛國家意識，進而健全國防發展，確保國家安全。課程內容播放「園長夫人：動物園的奇蹟」數位學習影片，內容講述第二次世界大戰期間華沙動物園園長及園長夫人冒死保護數百名波蘭猶太人的事跡。

(23)9月23日人事室辦理CEDAW實體訓練課程，由黃主任行政執行官有文主講「『消除對婦女一切形式歧視公約』(CEDAW)簡介」。該公約的確立規則，是保障婦女在政治、法律、工作、教育、醫療服務、商業活動和家庭關係等各方面的權利。課程的目的為使同仁瞭解CEDAW公約施行法之基本概念，提升公務處理符合公約有關性別人權

保障之規定，消除性別歧視，並積極促進性別平等。

(24)10月19、26日本分署統計室辦理「112年下半年資通安全教育訓練」數位課程。課程包含資安通識、電子郵件社交工程防範及個人資料保護宣導等，期盼透過研習課程，可讓同仁瞭解到資安問題不僅是個人安全，也是國家安全的問題，認識資訊安全威脅與防護，建立正確的資安觀念與防範對策相當重要。

(25)10月23日本分署人事室配合行政院公務人員相關數位學習規定，提供同仁多元學習內容，辦理由前經濟部工業局呂正華局長演講的「以智慧製造驅動數位轉型」數位課程。智慧製造是一種整合先進科技與數位技術於製造業的概念，目的在提高生產效率、品質、彈性和可持續性。透過智慧製造，製造企業可以利用數據分析、自動化、網路技術和人工智慧等先進技術，來實現生產過程的智慧化和數位化。課程內容著重於政府推動智慧製造政策之經過，讓同仁進一步瞭解百工百業數位轉型的歷程。

(26)10月24日本分署人事室辦理「民主治理價值：促進都會退休人力參與社區營造」數位課程。課程透過相關案例和情境，從居住於都會區公寓大樓的銀髮族及有志投入社區營造的青年人的視角切入，讓同仁認識何謂「社區營造」以及都會社區營造的急迫性、現況與困擾。課程提出可透過轉換機制與資源搜尋策略來進一步促進都會銀髮族的社區營造，以及分辨不同的社區型態適用的社區營造方式。課程最終目的是希望透過社區營造來凝聚人民共識，創造幸福退休生活。

同日執行科為因應交通部公路局推動行政執行案件移送無紙化，並配合辦理「交通部公路局行政執行影像查詢系統建置案調案系統平台」視訊教育訓練。由交通部公路局派員以視訊方式解說系統環7境、使用者管理及所提供之移送案件附件檔案等介面，並透過實機演示示範從如何創建帳號至如何下載附件檔案之操作方式，使執行同仁得以熟悉系統操作介面及操作流程。

(27)10月25日本分署人事室辦理「性別主流化：性別主流化與CEDAW如何協助公務」數位課程。由世新大學性別研究所伍維婷副教授擔任講座，透過案例影片引導同仁認識性別主流化的歷史背景及相關策略，再以深入淺出的方式讓同仁瞭解CEDAW如何協助公務推展及多元性別概念。課程旨在了解性別主流化及CEDAW的意涵及對公部門施政規劃的重要性。希望透過本訓練課程，深化性別意識培力，使同仁瞭解性別主流化概念，強化性別觀點、CEDAW及重要性別平等觀念，期於制定法令、政策、計畫及執行各項職務或資源分配時，能設身處地從不同性別者之觀點與處境，落實性別主流化之推動，實踐性別平等。同時為配合法務部的「兩公約人權教育訓練及成效評核實施計畫」，秘書室同時結合舉辦人權兩公約測驗(前、後測)，其測驗目的為其內容在闡明人類之基本人權，並敦促各國積極落實，期使人人於公民政治與經濟社會文化權利上，享有自由及保障。

(28)10月30日本分署人事室辦理「兒童及少年福利與權益保障法修法新知及重點介紹」數位課程。由兒童福利聯盟基金會政策中心李宏文主任擔任講座，課程回顧《兒童及少年福利與權益保障法》的立法、修法過程與歷年重大變革，並按照該法之架構，分別介紹總則、身分權益、福利措施、保護措施、福利機構、罰則等章之最新修正條文與修法重點。並由秘書室配合舉行人權兩公約測驗(前、後測)，使其全部的測驗完整並達到兩公約人權教育訓練目的。同日下午，人事室為推展環境教育和提升環保意識概念，辦理「歷史記憶與臺灣海洋文化的形塑」及「實踐環境教育與綠色旅遊」之環境教育影片賞析數位課程。其中「歷史記憶與臺灣海洋文化的形塑」課程內容包括：海洋文化的認知、臺灣海洋文化的歷史、臺灣附屬島嶼主權維護、臺灣航運業、臺灣對外移民等。而「實踐環境教育與綠色旅遊」課程為如何規劃出結合環境教育的綠色旅遊行程，並輔以實際範例，讓同仁能寓環境教育於綠色旅遊中，以輕鬆但身歷其境、身體力行的方式達成環境教育之目的。

- (29)11月1日辦理執行科第4季教育訓練-「【紫袍下的故事】EP5-腦洞大律師 or 一日檢察官？小孩子才做選擇！」數位學習課程，檢察官的法袍是鑲著紫紅色，代表熱情、追求公平與正義，所以檢察官穿著紫紅色的法袍到法庭執行職務，Podcast 的每個議題都會邀請辦過相類似案件的檢察官獻聲說法。
- (30)11月15日由行政執行署在高雄舉辦「國際行政執行制度研討會—歷史沿革與展望」，本分署黃分署長及各(主任)行政執行官以視訊方式與會。會中除了共同回顧我國行政執行法之發展歷程外，並借助外國法制他山之石經驗，就新興行政執行相關法律議題進行討論及意見交流，透過跨機關、跨領域的合作，邁向創新的未來。
- (32)12月15日本分署執行科於112年12月15日下午辦理112年第4季執行人員教育訓練-「對未辦保存登記房屋之強制執行與不動產實務問題解析」課程，由臺灣新北地方法院黎庭長文德講授。藉此課程，希望讓執行科同仁對未辦保存登記房屋之相關法令有更進一步的認識，俾進行不動產之強制執行任務。
- (31)12月27日本分署統計室辦理「法務部112年度檢察機關囑託變價金額及標的維護作業教育訓練」視訊課程，由全體執行同仁參與。

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。

(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 68 份之統計分析，其中很滿意者為 50 份占 74%；滿意者為 16 份占 24%；普通者為 2 份占 2%；不滿意者為 0 份 0%，即機關內部同仁的滿意度為 98%。7-12 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 58 份占 63%；滿意者為 30 份占 33%；普通者為 2 份占 4%；不滿意者為 0 份 0%，即機關內部同仁的滿意度為 96%。

- (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 12 樓東(二)、13 樓西(一)兩側各一台飲水機、6 月份檢測 13 樓西側(二)、13 樓東側(一)兩側各一台飲水機、9 月份檢測 11 樓西側、13 樓東側(二)兩側各一台飲水機、12 月份檢測 11 樓東側、12 樓西側(一)兩側各一台飲水機，本分署為用水品質把關，上下半年檢測結果均為正常，以維食用水安全，更貼心服務同仁及民眾。
- (5)2 月 24 日人事室為提供同仁面對壓力，該如何維持心理健康？轉知性別尊重及性別平等是職場應落實的重要事項，分享相關資訊與同仁知悉，藉營造性別友善職場。
- (6)3 月 17 日為提供本大樓同仁多樣福利及健康，衛生福利部臺北醫院辦理視力檢查，檢查項目為：1. 眼壓測試、2. 眼底，本次檢查為免費，此次運用最新最精密的儀器，提供完整的眼睛檢查，以達到各種眼睛疾病篩檢及早期治療的目的。當日因檢查人數眾多而停止服務，特再辦理兩場視力檢查服務，分別 4 月 28 日(第一場)與 5 月 5 日(第二場)，2 場次，藉此服務更多同仁。
- (7)5 月 1 日起至 6 月 20 日止，為落實員工協助方案，提升同仁整體工

作與生活品質，並紓解同仁工作壓力與促進同仁間之情誼交流，辦理 112 年度上半年環境教育戶外學習活動，除落實環境教育法每人每年須參加 4 小時環境教育之規定外，期藉本活動增進同仁對於機關之向心力與凝聚力。

(8)8 月 10 日為鼓勵民眾改變結帳習慣，推廣發票雲端化，提高消費結帳便利性，並減紙減碳愛地球，財政部北區國稅局新莊稽徵所派員至本分署辦理「雲端發票 e 起來」的活動宣導與服務。此次活動採人員分流管控，本分署同仁依所屬梯次、時間進入會場參加活動。

(9)11 月 15 日本分署秘書室辦理「健康職場幸福生活促進課程：大腸癌預防宣導講座」，特邀請與康寧醫院健診中心合作之康寧宣導部為同仁進行講授，本分署同仁參與踴躍。

(10)11 月 20 日起至 12 月 31 日止，為落實員工協助方案，提升同仁整體工作與生活品質，並紓解同仁工作壓力與促進同仁間之情誼交流，辦理 112 年度下半年環境教育戶外學習活動，除落實環境教育法每人每年須參加 4 小時環境教育之規定外，期藉本活動增進同仁對於機關之向心力與凝聚力。

(11)12 月 22 日為慰勞同仁執行案件工作辛勞並響應冬至佳節，本分署於 112 年 12 月 22 日中午辦理冬至活動，由黃分署長感性致詞與祝福後，同仁開動享用湯圓等應景餐食，期盼透過此活動在寒冬中為同仁增添一股暖流。

(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。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。

2. 為參加第 7 屆「政府服務獎」，本分署於 8 月 24 日、12 月 21 日特舉辦 2 梯次「動產、不動產法拍官方免費教學」課程。開課目的：為使民眾瞭解如何查知執行分署拍賣動產、不動產訊息及如何進行相關拍賣程序，進而勇於參與動產、不動產拍賣會，增加置產及理財管道。課程中民眾反應熱烈，踴躍提問，充分達到開課目的。

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。
- (2) 1-6 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 86 份之統計分析，民眾對「洽公環境」表示很滿意者為 66 份占 76%、滿意者為 20 份占 24%、普通者為占 0%、不滿意為 0%，1-6 月合計為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 94 份之統計分析，民眾對「洽公環境」表示很滿意者為 93 份占 67%、滿意者為 31 份占 24%、普通者為占 33%、不滿意為 0%。
- (3) 11 月 6 日進行本大樓 112 年「空調系統中級年度保養（含濾網更換）」，防止細菌飄散到每個角落，俾維持優質的洽公環境，並減少洽公民眾對洽公環境空調疑慮。

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 86 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 67 份占 78%、滿意者為 19 份占 22%、普通者為 0%、不滿意者為 0%，即整體廉政形象滿意度 100%。

7—12 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 94 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 68 份占 72%、滿意者為 26 份占 28%、普通者為 0%、不滿意者為 0%，即整體廉政形象滿意度 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 86 份之統計分析，民眾對「服務態度」表示很滿意者為 66 份占 77%、滿意者為 20 份占 23%、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 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 94 份之統計分析，民眾對「服務態度」表示很滿意者為 66 份占 70%、滿意者為 28 份占 30%、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%。

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 86 份之統計分析，民眾對「服務態度」表示很滿意者為 67 份占 78%、滿意者為 19 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 月服務躍升執行滿意度問卷調查統計表 94 份之統計分析，民眾對「服務態度」表示很滿意者為 68 份占 72%、滿意者為 26 份占 28%、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%。

(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 20 日、6 月 20 日召開本分署第一屆勞資會議第 12、13 次會議；**9 月 25 日、11 月 10 日召開第二屆勞資會議第 1、2 次會議**，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。