

## 108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竹分署

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)於本分署8樓為民服務中心及各詢問室設置相關要點告示牌或中英文雙語標示服務流程圖，便利洽公民眾了解相關服務之流程；另於12樓增設不動產拍賣執行流程圖，俾利民眾了解有關不動產拍賣整個流程；以及實務投影機、電視及跑馬燈，提升拍賣之資訊透明及效率。

(2)另於本分署網頁公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，提供民眾各項資訊。

##### 2. 服務及時性

於本分署8樓為民服務中心訂有處理時限表，另於本分署網頁亦公開各項服務標準作業程序之處理時限資訊。

##### 3. 服務人員專業度

(1)本分署所寄發之傳繳通知公文，均顯示承辦案件股別、電話及繳納方式，俾利民眾繳納或查詢。

(2)各類宣導文件及公文封均加註申訴電話、民意電子信箱及機關網址。

(3)民眾來電查詢，總機人員會協助民眾查詢案件繫屬，並轉接相關股別提供專業解答。

(4)網站提供民眾查詢各項洽公資訊。

- (5)機關網站提供「常見問題」專區，以案例說明各項繳款及執行問題，方便民眾查閱。

## (二)服務友善

### 1. 服務設施合宜程度

- (1)本分署除核心設施外，於義務人洽公等候區域提供飲水機、座椅、電視、寫字桌、老花眼鏡、當日報紙及相關文宣等，亦擺設綠色植栽美化環境，以提供舒適的洽公環境。
- (2)各樓層服務櫃台均設有雙語標誌，並於電梯及各樓層入口處設置平面配置圖，引導民眾洽公方向。

### 2. 網站使用便利性

- (1)配合 MyEGov 提供分類檢索的便捷服務，並設有全文檢索查詢，提供多樣性資訊檢索查詢方式。
- (2)使用新版頁籤及廣告輪播等新功能，將各網頁主題單元於首頁呈現，便利民眾快速查詢。
- (3)依據資訊公開法規定，應公開資訊，並由網頁推動小組定期開會檢討。本分署網站資訊連結皆正確無誤，108年1至12月份經 Meta Data 檢測結果通過比例均為100%，網頁連結查核檢測結果正常。

### 3. 服務行為的友善性

每月不定期抽測第一線服務人員電話禮貌2次，以督促同仁持續注意電話禮節，並利用每次集會場合加強宣導為民服務做法及抽測結果，以確實提昇為民服務品質。本分署108年1月至12月合計抽測24人次，平均等級為優等。

### 4. 服務資訊透明度

#### (1)資訊公開

連結至法務部「主管法規系統」並公開於本分署機關網站，建置有「政府資訊公開專區」，提供組織職掌及聯絡方式、預決算書、主管法規、行政指導文書、施政計畫、業務統計及研究報告、請願訴願、書面之公共工程、採購契約及支付或接受補助等之內容供民眾查閱。

另於機關網站建置各類書表供民眾下載使用，計有委任狀、行政程序閱覽申請書、閱覽卷宗申請書、檔案應用申請書、聲明參與分配狀、聲明異議狀、陳報狀、聲明承受狀、聲明應買狀、聲請交出書據狀、聲請查復案件進行情形狀等18項相關申請書表（為開放性檔案），簡化申辦程序。另服務台放置投標書表及其他洽公資訊，方便民眾領取。

## (2) 資料開放

本分署網站建置各類書表供民眾下載使用，計有委任狀、行政程序閱覽申請書、閱覽卷宗申請書、檔案應用申請書、聲明參與分配狀、聲明異議狀、陳報狀、聲明承受狀、聲明應買狀、聲請交出書據狀、聲請查復案件進行情形狀等18項相關申請書表。所提供各類書表均以ODF格式作為政府文件標準，可編輯檔案以ODT呈現，不可編輯檔案以PDF呈現。

## (3) 案件查詢管道

本分署查詢方式提供現場、電話查詢。

## 二、服務遞送

### (一) 服務便捷

(1) 本分署8樓設置為民服務中心服務台及單一窗口，9樓並設有勞保、健保專屬窗口，一般性案件可於服務台及移

案機關櫃台做簡易之諮詢或開單繳納。而勞健保案件則於勞健保專屬窗口即可完全辦理，達到一處收件、全程服務之要求。

- (2) 申辦投標流程簡化：將拍賣投標書與委任狀合而為一，免投標人另行書寫委任狀，達簡化申請流程及減紙目標。
- (3) 專人受理民意信箱、廉政信箱、電話及書面等申辦案件，立即會辦各相關單位回覆辦理，並將結果陳核首長批示。
- (4) 民眾對於健保案件繳款部分，亦可透過「全國繳費網」進行繳款程序。
- (5) 為提供義務人更多元、更便民之選擇繳納案款管道，本分署與聯合信用卡處理中心簽約合作，加入「公務機關信用卡繳費平台」，自105年5月2日起開放義務人以信用卡繳納案款，義務人得臨櫃使用信用卡繳納案款，取代現金支付，避免攜帶現金的不便或遺失風險，既便利又安全，108年1至12月止以信用卡繳納案件共計234件金額合計4,293,068元。

## (二) 服務可近性

- (1) 平日除有服務台輪值人員協助引導洽公民眾外，自98年4月20日起亦實施中午不打烊服務制度，以提供民眾案件諮詢等之便捷性服務，縮短民眾等候、奔波往返時間。
- (2) 民眾至本大樓1樓即由警衛主動引導及提供服務，至8樓由服務台輪值人員於服務台提供各項諮詢服務。
- (3) 受理申請案件後，若有疑義或需補正之情形，承辦股別均主動電話通知義務人並說明案件處理程序。
- (4) 於服務台擺設電腦一台，在不違反資訊公開規定及隱私

權保護的前提下，立即提供民眾瞭解其案件處理流程、最新進度或尚欠之金額。

(5)自101年8月份起建立主動社會救助緊急通報機制，並陸續與新竹縣政府、新竹市政府、苗栗縣政府及臺中市政府等社會處（局）建立「社會救助緊急個案通報」窗口，以落實法務部「關懷弱勢除民怨」措施，108年1至12月通報（轉介）之案件共計62件。

(6)自107年12月6日起苗栗辦公室除每日志工輪班外，亦增加執行人員輪值，便利苗栗地區民眾就近洽公。

### (三)服務成長及優化

#### 1. 突破成長

透過召開分署業務會議、行政執行業務研討會、專案特專案件研討會等，檢討各項施行之業務流程，以提高本分署行政效率。

#### 2. 優質服務

自106年度起推動「偏鄉服務」方案，3月份起於新竹縣尖石鄉公所與新竹區監理所等機關共同成立聯合服務中心，並自9月份起於每月第四週星期四上午9時至12時由4名書記官輪值前往，以提供業務宣導及行政執行業務洽辦、諮詢等服務，自108年1月至12月聯合服務人次為107人。

於105年重新規劃設計本分署哺乳室，並依據衛生福利部國民健康署所頒布之「公共場所哺（集）乳室設置及管理標準」採購必要配備，以提供本分署同仁及洽公民眾良好的哺乳環境。

### 三、服務量能

(一)內部作業簡化

- (1)利用分署會議宣導為民服務觀念，並聽取第一線同仁建言，隨時改善各項便民措施。
- (2)為民服務推動小組於定期召開會議，除檢討改進缺失外並集思廣義對於服務創新部份，請與會同仁提供可行的創意構想進行討論，使本分署為民服務更加多元化，另應改進事項於會後通知相關科室立即改進。

(二)服務精進機制

- (1)為民服務推動小組定期召開會議，除檢討改進缺失外並集思廣義對於服務創新部份，請與會同仁提供可行的創意構想進行討論，使本分署為民服務更加多元化，另應改進事項於會後通知相關科室立即改進。
- (2)透過內部教育訓練檢討提升服務措施。
- (3)本分署網站設置之臉書、民意信箱及廉政信箱網頁，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通管道，並簡化相關互動及操作方式，期望利用網站提供民眾意見反映之參與、回應機制，作為與民眾溝通平台，拉近機關與民眾距離。另於網站上亦提供相關業務常見問答集，以利民眾查詢常見問題的處理流程。本分署臉書專區，成立迄今已有805人按讚。
- (4)維持拍賣之公正性與透明化，於本分署12樓設置專屬拍賣區，提供民眾舒適寬敞之洽公環境，並形塑本分署拍賣之公正性與透明化。
- (5)針對重大執行事件或機關公益活動主動發布新聞稿行銷機關。
- (6)建立內部控制制度，滾動式檢討本分署各項行政措施，

並分析風險項目，每年進行內部稽核作業，並108年3月份簽署107年度內部控制制度有效聲明書。

- (7)持續與玄奘大學合辦學生實習服務，開創行政執行機關與學界產界合作，自108年3月18日至109年1月24日止，共有11位學生實習服務，課程安排有行政執行法及相關法令的課程講授。

#### 四、服務評價

##### (一)服務滿意情形

- (1)本分署於108年3月月份起修正「洽公民眾滿意度問卷調查」，採鼓勵提供洽公民眾填寫，為提高問卷填寫意願並提供宣導品，及依滿意度之結果列入本分署執行態度考核之加減分項目。3月問卷回收數66份、4月問卷回收數89份、5月問卷回收數62份、6月問卷回收數48份、7月問卷回收數34份、8月問卷回收數57份、9月問卷回收數63份、10月問卷回收數75份、11月問卷回收數79份，調查結果有85%民眾對本分署人員之整體服務態度感到滿意。另本分署單一窗口為民服務設施均不定期安排清潔人員擦拭保養，維持設施之清潔，提供民眾乾淨的洽公環境。
- (2)本分署於8樓設置為民服務中心，每日均有服務台輪值人員於服務台輪值，中午休息時間亦由本分署人員輪值服務台，並負責接聽電話總機及處理各項事務。警衛及志工的用語溫和親切有禮，主動服務態度。
- (3)民眾親自前來或來電查詢，輪值人員或總機人員會協助民眾查詢案件繫屬，並轉接相關股別提供專業解答。本分署書記官（承辦人員）會耐心地反覆解釋答覆問題的服務態度，或其有專業知識感到滿意的程度。

- (4)本分署平日除有服務台輪值人員協助引導洽公民眾外，自98年4月20日起亦實施中午不打烊服務制度，以提供民眾案件諮詢等之便捷性服務，縮短民眾等候、奔波往返時間。民眾對本分署人員之服務措施態度感到滿意。
- (5)於108年12月25至27日進行本分署下半年「機關內部同仁滿意度調查」針對工作場所環境、首長及主管領導方式、提供訓練進修、工作職務安排等議題設計並調查，調查結果整體之非常滿意佔28.6%、滿意佔57.6%、普通佔13.8%。

## (二)意見回應處理情形

- (1)專人受理民意信箱、廉政信箱、電話及書面等申辦案件，並訂有「法務部行政執行署新竹分署民眾抱怨事件處理程序要點」，並設有專責人員受理民眾抱怨、陳情之處理機制。另設有專責新聞發言人，針對執行案件研究其新聞點，於適當時機主動發布新聞為政策辯護或更正不實內容，提供媒體充足資料，遇有危機發生時，立即向媒體澄清說明，以導正社會視聽。
- (2)專人受理民意信箱、廉政信箱、電話及書面等申辦案件，立即會辦各相關單位回覆辦理，並將結果陳核首長批示。
- (3)自108年1至12月計受理28件陳情案件，惟本分署對於該陳情案件於系統上未設有相關滿意度調查之機制。
- (4)受理申請案件後，若有疑義或需補正之情形，承辦股別均主動電話通知義務人並說明案件處理程序。

## 五、開放創新