

114 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 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)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 樓設置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

(1)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。

(2)網站首長信箱、廉政信箱，或以書面形式申辦案件者，皆有專人受理申辦。收到申辦案件後，立即會辦相關單位並陳核，處理完成後都以電話或 E-mail 告知辦理情形。

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)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。

(3)執行科對於前來洽公民眾，或移送機關查詢案件及洽辦業務，業務同仁均具備專業能力，並提供正確而專業解答。

(4)午休時段民眾前來洽公或洽詢電話，統一轉由為民服務中心輪值之同仁受理，以提供「中午不打烊」的貼心服務。

(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)機關網站提供民眾查詢各項洽公資訊，並提供「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。

(2)每月建置拍賣清單，公開於臉書、YT 頻道及官網，並提供個案 QRcode，方便民眾及時閱覽拍賣訊息

(3)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。

(4)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。

(5)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，114 年 1 至 6 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 114 年 1 月至 6 月合計抽測 12 人次，平均等級為優等。

4. 服務資訊透明度

(1) 資訊公開

1. 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。
2. 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。
3. 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

1. 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。
2. 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

本分署提供案件查詢管道：

- a. 現場查詢服務：臨櫃查詢、公告欄查詢拍、變賣及公示送達資料。
- b. 電話查詢服務：傳繳通知單或執行命令中載有承辦單位之電話及股別，便利民眾透過電話查詢。

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，114

年 1 至 6 月止以信用卡繳納案件共計 180 件金額合計 4,314,700 元。

6. 於 109 年 2 月份起法拍兼採通訊投標方式，便利遠地民眾無須舟車勞頓前來投標。
7. 自 114 年 1 至 6 月，義務人以本分署虛擬帳號繳款計 366 件，金額合計 1,846,788 元。
8. 自 110 年 6 月 3 日起於本分署官網提供「線上回傳繳款收據」公務電子郵件信箱，俾供民眾回傳繳款證明，提升便民服務措施。自 114 年 1 至 6 月，以線上回傳繳款資料計 942 件。
9. 協助民眾申辦老舊機車切結報廢，114 年 1 至 6 月計協助申報 1 件。

(二)服務可近性

1. 為減省苗栗地區民眾洽辦公務往返時間，於 113 年 3 月 1 日起，每日派駐執行同仁及司法志工至苗栗辦公室值班，以提供苗栗地區民眾最有效之服務。
2. 新竹辦公室平日 1 樓由警衛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。
3. 民眾至本大樓 1 樓即由警衛主動引導及提供服務，至 8 樓由輪值人員於服務台提供各項諮詢服務。
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。
5. 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。

6. 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，114 年 1 至 6 月通報（轉介）之案件共計 21 件。
7. 不定期將本分署執行拍賣物件之相關訊息，提供至各拍賣群組臉書網頁，增加拍賣交易機會。

（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

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. 為民服務推動小組不定期召開會議，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. 為民服務推動小組不定期召開會議，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. 建置社群臉書粉絲專頁，作為與民眾溝通平台，拉近機關與民眾距離，成立迄今已有 1,279 人追蹤者。
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。

四、服務評價

(一)服務滿意情形

1. 鼓勵提供洽公民眾填寫「洽公民眾滿意度問卷調查」，114 年 1 月問卷回收數 105 份、2 月問卷回收數 127 份、3 月問卷回收數 125 份、4 月問卷回收數 125 份、5 月問卷回收數 126 份、6 月問卷回收數 114 份，調查結果有 80% 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。輪值人員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、苗栗志工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 1 樓警衛及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. 預定於 114 年下半年辦理本分署「機關內部同仁滿意度調查」。

（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 114 年 1 至 6 月計受理 23 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

- (一)網站提供民眾意見反映之參與、回應機制。
- (二)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。
- (三)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。
- (四)機關 YT 頻道重新建置，每月建置拍賣訊息，提供動態影片供民眾閱覽。
- (五)開放收受現金服務，提供民眾多元繳款方式。
- (六)於 8 樓服務台設置廣告機，推廣各項宣導事宜。