

一百年度第 2 季提升服務品質執行成果報告

陳報機關：法務部行政執行署新竹行政執行處

資料時間：100 年 1 月至 6 月

壹、優質便民服務

一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）

（一）服務流程便捷性

1. 單一窗口全功能程度--本處單一窗口全功能化程度已達 85%，因業務特性執行需要設有 11 股，案件分案後即由各股執行並保管，輔以移送機關常駐本處人員對於義務人提供即時的服務，8 樓設置可提供「一處收件、全程服務」之單一窗口，均由志工協助引導至移送機關財政部臺灣省北區國稅局新竹縣、市分局，財政部臺灣省中區國稅局苗栗縣分局，新竹縣稅捐稽徵局、新竹市稅務局、苗栗縣政府稅務局、勞保局派駐 4 人及行政院衛生署中央健康保險局北區業務組派駐 6 人辦理各該相關業務派駐人員處開單並至 2 樓臺灣銀行櫃台繳款，義務人均能在最短時間內得到最快的服務。
2. 本處執行業務及檔案業務作業流程於 8 樓為民服務中心明顯處牆面懸掛申辦流程圖 3 面，使民眾清楚本處各項作業程序，如陳情請願案件處理程序流程圖、為民服務工作流程圖及義務人現場繳款作業流程圖，另於電梯出口處設有各樓層配置圖及平面圖各 4 面。
3. 透過法務部單一窗口查詢系統，本處專責查詢人員查詢地政、戶役政等相關資料，減少處理案件之繁瑣性，增加快速及便利性，本季共查詢資料 3,594 筆，累計查詢筆數 7,702 筆。
4. 本處賡續實施執行案件委託便利商店代收案款作業，採用新版傳繳通知書辦理傳繳，方便民眾繳款，提高義務人繳款意願，本季有 3,374 件利用便利商店代收案款作業制

度，累計有 8,073 件使用新制繳款方式，本季繳納金額 16,143,906 元，累計繳納金額 42,145,027 元。

(二) 服務流程透明度

1. 提供案件承辦作業資訊種類：

(1) 各組室之聯絡電話、傳真公布於網站

(<http://www.scy.moj.gov.tw/>) 供民眾查詢。

(2) 本處信封及網站均已載明電話、地址及位置圖。

(3) 傳繳通知書上亦已加註承辦單位之電話及股別。

(4) 於辦公處所及網站公布各項作業標準流程。

(5) 各項申辦須知流程圖及服務指示牌，分置本處辦公場所及網站供參。

(6) 申辦表單填寫範例，置放各申辦櫃台，供義務人參酌。

(7) 於大廳安排志工及設置中午不打烊之服務台，服務人員主動、親切地提供民眾各項業務之簡易諮詢。

2. 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，本季提供民眾各項拍賣公告訊息 147 則，累計提供民眾各項拍賣公告 323 則。

3. 本處案件管理執行情形均為電腦控管，可直接查詢電腦後立即回應義務人之疑慮當面溝通(100 年 4 月至 6 月約服務義務人 1,869 人次)，累計服務 3,725 人次。

4. 本處於 100 年 4 月 11 日訂定法務部行政執行署新竹行政執行處 100 年電話測試計畫 1 種，放置本處網頁為民服務園地供民眾參閱。

二、機關形象 (提升服務品質，深化服務績效)

(一) 服務場所便利性

以提供民眾優質的洽公環境及完善的服務設施 (機關硬體服務) 為評核重點，機關應審酌業務狀況及民眾需求進行規劃。

1. 本處今 (100) 年度辦理之洽公環境滿意度調查，預計於

5 月、6 月間實施，本處將參考調查結果，作為施政方向之重要參考。

2. 本處為提昇為民服務品質，將 8 樓為民服務中心櫃台予以改善、美化，並於 11 樓增設服務台 1 處，提供民眾優質的洽公環境。
3. 辦公場所實施全面禁菸措施，並設置垃圾資源回收桶，加強資源回收利用。
4. 本處為提昇為民服務品質，於 5 月間將 9 樓、11 樓辦公隔屏更新，予義務人洽公時，有耳目一新的感覺。

(二) 服務行為友善性與專業性

以機關服務人員提供服務時的態度、行為及專業知識（人員軟體服務）為評核重點。機關應該確保服務人員能夠親切、主動的從事服務，並具備相當的專業能力足以勝任服務工作。

1. 設置志工服務台，每日二名志工親切主動引導民眾洽公，本季共引導民眾洽公 1,720 人次，累計引導民眾洽公 3,178 人次。
2. 本處每月實施電話禮貌測試，本季共測試 3 人次，平均測試成績在 92.3 以上，累積測試 6 人次，測試情形良好。
3. 本處每月辦理執行人員執行態度考核，並將考核結果作為每月績效之重要參考。
4. 本處設有電子郵件民意信箱受理民眾洽詢執行業務或為民服務相關事項，本季受理 6 件，累計受理 11 件，均依相關規定建立管考機制，轉業務單位予以答復。

(三) 服務行銷有效性

妥善運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政績效宣導，讓民眾知道機關提供了哪些服務，拉近民眾與政府機關的距離。

1. 100 年 1 月 27 日本處結合辦公場所週邊村里擴大辦理 100

年度第 1 季辦理清淨家園活動，深受里民好評。

2. 本處役男響應役政署冬季捐血活動於 2 月 24、25 日前往新竹西大路捐血站挽袖捐出役男熱血。
3. 本處於 3 月 3 日辦理移送機關中區國稅局苗栗縣分局、中區國稅局竹南稽徵所及苗栗縣稅務局業務研習會議，有移送機關業務承辦人員 32 人參加，會上均由本處相關人員宣導執行業務。
4. 本處於 3 月 26 日參加北區國稅局新竹市分局舉辦之租稅宣導活動，由陳秘書率 6 人參加，除宣導執行業務外，並結合社區擴大宣導清淨家園活動。
5. 本處於 4 月 23 日參加北區國稅局竹東稽徵所舉辦之地區性租稅宣導活動，由張專員率 6 人參加，除宣導執行業務外，並結合社區擴大宣導人權大步走落實兩公約政策。
6. 本處役男於 4 月 25、26 日辦理春季捐血活動，共 21 人次前往新竹西大路捐血站挽袖捐出役男熱血 5,500cc.。

三、顧客關係（探查民意趨勢，建立顧客關係）

（一）民眾滿意度

主動調查服務對象對服務的評價，進行滿意度趨勢分析檢討，確實瞭解民眾對於機關及各項服務措施的觀感。

1. 本處年度內預計實施 3 次機關服務滿意度調查，分別為 4 月至 6 月間之「100 年為民服務暨政風狀況問卷調查」及「100 年員工滿意度暨政風狀況問卷調查」，另亦針對役男實施服勤役男滿意度暨政風狀況問卷調查。
2. 前項調查結果予以檢討分析，作為本處施政之參考，如屬立即可改善之部分，本處立即進行改善作為。
3. 為瞭解內部顧客關係，於 6 月間實施員工滿意度調查，共計發出 31 份問卷調查，回收 21 份有效問卷，其中對機關硬體設施之滿意度，回答滿意或很滿意之比率為 80.95%，對行政管理措施之滿意度，回答滿意或很滿意之比率為

80.96%，對於機關行政效率之滿意度，回答滿意或很滿意之比率為 85.71%，對於機關行政程序透明度之滿意度，回答滿意或很滿意之比率為 90.47%，對於機關組織文化認同度之滿意度，回答滿意或很滿意之比率為 80.95%，對於同仁整體清廉滿意度，回答滿意或很滿意之比率為 100%，對於勤務分配滿意度，回答滿意或很滿意之比率為 47.62%，對於申訴管道發揮效用之滿意度，回答滿意或很滿意之比率為 76.19%。

（二）民眾意見處理有效性

應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效，並做好後續的追蹤處理。

1. 本處為加強蒐集輿情反映，強化服務措施，每日均有專人負責剪報，陳機關首長核閱，並對民眾意見、抱怨及新聞輿情等審慎予以回應，本季共辦理有關行政執行業務之剪報 5 則，累計剪報共 6 則。
2. 本處設新聞發言人制度，適時針對負面新聞報導等作出適當回應。

貳、資訊流通服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）

一、資訊提供及檢索服務

（一）資訊公開適切性與內容有效性

應主動規劃公開基本資料、法令、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊與機關文宣品。

1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站之項目有：組織職掌與聯絡方式、行政執行法規、施政計畫、預算及決算書、研究報告、業務統計、公共工程及採購契約、請願訴願、支付或接受之補助及提供政府資訊申請書等。
2. 機關網站公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品或其他重要資訊之情形，本季瀏覽本處網頁汲取相關資

訊 5,210 人次，累計民眾瀏覽本處網頁汲取相關資訊 9,616 人次。

3. 本處成立網頁推動小組，隨時提供機關網頁更新服務。
4. 本處設有網頁推動小組，負責有關機關網站管理機制。
5. 本處網站資訊內容不定期予以更新訊息，本季更新 4 則 訊息，累計更新次數 18 次。
6. 本處每月實施網站資訊連結數及正確性檢測 1 次，結果均能正常連結。

(二) 資訊檢索完整性與便捷性

機關網站提供資訊檢索服務的多元化與使用便利度，提升網站檢索的互動性與友善性。

1. 網站之檢索功能：本處網站或網頁設計，配合上級機關之規劃，且符合詮釋資料及分類檢索規範。
2. 本處網站之檢索方式，有全文檢索、首頁快速連結、左邊選單網頁連結，另有跑馬燈、最新消息及常見問題等區域提供民眾獲得相關資訊之便利性。

二、線上服務及電子參與

(一) 線上服務量能擴展性：

1. 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與成本。並應廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。
2. 行政執行署轉下各執行處受理閱覽卷宗申請書乙種，本處已將該書表張貼網頁供民眾下載使用，以加強便民服務。

(二) 電子參與多樣性

應積極運用網路提供民眾參與機會，並應建立回應機制。

1. 機關網站提供民眾意見反映之參與、回應機制：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，本處各組室若有相關議題，可利用網路民調蒐集民眾意見，作為業務

推動之參考。

2. 民眾意見反映之回應處理情形：本處網站建置民意信箱及廉政信箱，每日皆有專人受理，當收到申辦案件後，提供申請人收件確認訊息並予以列管。

參、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）

提供創新（意）服務情形

創新增值服務可以下列 3 項指標分項敘述。

（一）有價值的創意服務

1. 服務時間彈性調整：自 96 年 6 月 1 日起，本處實施「午休不打烊」輪值制度，中午休息時間由執行人員輪流值班，提供民眾洽公時間的更多選擇。
2. 延伸服務據點：
 - （1）自 97 年 6 月 1 日起推行便利商店代收行政執行案款，並自今（99）年起民眾繳納未滿 2 萬元之綜合所得稅、營業稅、地方稅，可持行政執行處發出傳繳通知書，於繳款期限內至統一、全家、萊爾富、OK 四大便行超商全國門市繳款，免收手續費，由於便利超商分佈廣，據點多，更提供義務人 24 小時的服務，大大提昇義務人繳款意願。
 - （2）由移送機關每日支援車輛並派員配合現場執行。

（二）服務措施延續性

1. 前述創新服務成為機關標準作業流程，並訂有執行人員值班輪值表、辦理義務人繳款應行注意事項等以資遵循。
2. 持續透過內（外）部人員教育訓練、跨機關業務聯繫會議、內部會議檢討改善創新服務之情形。
 - （1）執行人員（或含替代役役男及委外人員）在職訓練。
 - （2）參加政府機關舉辦之品質管理研習會。
 - （3）不定期與各移送機關辦理跨機關業務聯繫會晤或會議，期能充分達到互助合作，使業務順利進行。

(4) 為廣徵民眾意見反映，瞭解施政得失、便民服務工作之成效及政風興革建議，就警衛、替代役男、志工及業務承辦人之服務態度、洽辦業務所花費時間、洽公環境、服務措施滿意度、解答諮詢、服務流程及處理效率以及整體廉政形象滿意度等項目進行調查，以作為行政革新及業務改進參考。

(5) 透過每月固定召開主管工作會報、處務會議，檢討各項業務並鼓勵同仁激發潛能、卓越創新，藉此求新求變、持續精進行政措施，提高行政效率、為民服務品質。

(三) 服務措施執行方法效能性

1. 為提昇服務品質，行政執行署每月抽測各處電話接聽禮貌，本處每月份抽測第一線服務人員電話接聽禮貌，並於會議中加強宣導為民服務作法及抽測結果，以提昇服務品質。
2. 本處於5月12日與新竹地院及苗栗地院在新竹縣北埔綠世界舉辦業務聯繫會議，共計約90人參加，加強橫向業務交流，精進行政執行業務作為，第2季共辦理1次業務聯繫會議，累計辦理2次業務聯繫會議。
3. 本處為加強執行人員專業職能，第2季共有4月20日辦理之「消費者權益」、5月18日辦理之「人權大步走、兩公約宣導」數位學習、5月24日辦理之「公務倫理概論與實務」數位學習、6月1日辦理之「資安宣導及Win7教學」及「告別壓力鍋--做好壓力管理」數位學習等5次在職訓練，累計辦理12次在職訓練。