

103 年度第 4 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分署

資料時間：103 年 1 月至 12 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、單一窗口服務全功能程度

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，而勞保、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，此外另有志工及警衛人員協助引導洽公民眾。

2、申辦案件流程簡化程度

（1）領取申辦表格程序簡化：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，簡化申辦程序。

（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）另服務台放置投標書表及其他洽公資訊，方更民眾領取。

3、申辦案件書表減量程度

（1）每週三上午 10 時 30 分於本分署拍賣室定期辦理集中拍賣，不論「不動產拍賣」抑或「動產拍賣」，民眾只需帶身分證明文件供查核身分後，即可進入拍賣會場參與（不）動產投標、現場喊價競標，免事先申請。

（2）分期繳納、擔保人得以言詞申請，由書記官依當事人之陳明，於說明相關規定後將當事人之陳明記明筆錄，佐以當事人所

陳明之必要證明，即完成分期繳納、法定擔保之申請，當事人或擔保人免再填寫書表。

(3) 民眾只需持本分署所寄發有條碼之「傳繳通知書」或所附之劃撥單或國庫存款單，即可至指定之金融機構或超商辦理繳款作業，免再填寫其他書表。

(4) 民眾申訴或陳情皆無需檢附任何書證，本分署均立即受理。

(二) 服務流程透明度

1、案件處理流程查詢公開程度

(1) 於 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，以增進服務流程透明度，促進民眾對政府之信任及提升服務品質等，相關流程圖計有：

(A) 行政執行事件核准分期繳納執行金額實施要點。

(B) 為民服務工作流程圖。

(C) 聲明異議處理流程簡表。

(D) 辦理管收作業流程。

(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，提供民眾各項如(不)動產拍賣、採購公告、民眾抱怨申訴或陳情案件處理流程圖等相關訊息。

(3) 民眾利用讀卡機，即可利用網路，透過自然人憑證認證機制，以個人身分證字號及執行案號，查詢其於全國各分署目前所有欠繳案件之進行及繳款情形。另對於健保案件繳款部分，亦可透過各金融機構連結「全國繳費網」進行繳款程序，提升民眾繳款的便利性。

2、案件處理流程主動回應程度

(1) 專人受理網站民意信箱、廉政信箱及其他以書面形式申訴(陳情)之案件，處理完成後以電話或 E-mail 告知辦理情形；1-12 月民眾陳情案件計有 18 件。

- (2) 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；若義務人來電或至本分署時，經確認身分後，均主動提供案件查詢服務。
- (3) 分案室新收案件分案後，立即主動以電子檔回饋各移送機關執行案號，避免其重複移送案件；另統計室亦於義務人繳款銷案後迅速以電子檔回饋移送機關，以提高機關間之行政效能，減少民怨。

二、機關形象及顧客關係（提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係）

（一）洽公環境及服務行為

1、服務設施合宜程度

- (1) 於義務人洽公等候區提供飲水機、座椅、電視、寫字桌、老花眼鏡、當日報紙、書報雜誌及相關文宣等，並加強環境之美化，以提供義務人舒適的洽公環境。
- (2) 本分署於8樓設置為民服務中心，每日均有警衛及志工於服務台輪值，主動協助引導洽公民眾。
- (3) 各樓服務櫃台均設有雙語服務標示、並於電梯內及各樓層入口處設置平面配置圖，及於各服務人員座位前設置雙語職名牌，以引導民眾洽公方向。另本分署門口亦規劃機車暫停區、收費停車格，提供洽公民眾使用。
- (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。

2、服務親和程度

- (1) 本分署已於2月20日至3月底期間實施洽公民眾滿意度問卷調查，採隨機抽樣，合計有效問卷31份；調查結果，民眾對本分署電話接聽的態度感到滿意的程度高達100%，本分署將依據上述調查分析結果持續做好為民服務工作。
- (2) 民眾至本大樓一樓即由警衛主動引導及提供服務，使民眾有

賓至如歸之感；另於本分署門口兩側亦裝設有夜間紅外線監控系統，增加並維護機關周邊居民之安全性。

- (3) 本分署於 8 樓為民服務中心，每日均有警衛及志工於服務台輪值，主動協助引導洽公民眾；另為服務中午洽公之民眾，亦由警衛中午值勤，提供中午洽公服務。
- (4) 每月均檢視實體服務環境，並妥適維護保養各項行政措施及設備，包括親子（哺乳室）、輪椅、電腦服務、itaiwan、市內免費電話及無障礙設施等。
- (5) 本分署伍淑慧書記官於執行 102 年度牌照稅專字第 9149 號拍賣案件中表現親切與效率，獲葉姓民眾信任與肯定，並於 103 年 6 月 3 日來函致謝，提升機關服務之親和度。

3、服務可勝任程度

- (1) 本分署寄發之傳繳通知等公文，均顯示承辦案件股別、電話、繳納方式及交通位置圖，以便利民眾繳納或查詢各類疑問。
- (2) 各類宣導文件及公文封，均加註申訴電話、民意電子信箱和機關網址。
- (3) 民眾來電查詢，總機人員會協助民眾查詢案件繫屬，如涉執行問題，則轉接承辦股別提供專業解答。
- (4) 網站提供民眾查詢各項洽公資訊，計有執行業務法規、服務措施、拍賣公告、選任鑑定人作業公告、機關分機表、移送機關聯絡電話等相關資訊。
- (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，方便民眾查閱常見問題。
- (6) 於 2 月 20 日至 3 月底期間實施洽公民眾滿意度問卷調查，採隨機抽樣，合計有效問卷 31 份；調查結果，民眾對本分署書記官（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亦達 86%。
- (7) 加強員工教育訓練，提升專業能力：

A. 於 1 月 13、16 日及 6 月 24、25 日舉辦「性別影響評估理

- 念與實務線上課程」，正職人員均參加。
- B. 於 1 月 2 日及 28 日辦理新進人員職前講習，由王分署長及執行官親主講授。
- C. 於 2 月 19 日邀請大安醫院謝院長煒銘主講生命教育及呼吸道傳染病防治衛教宣導。
- D. 於 3 月 27 日邀請法務部法律事務司鍾副司長瑞蘭蒞臨演講「個人資料保護法」專題，提升員工專業能力。
- E. 於 4 月 10 日假本分署 12 樓會議室舉辦「不動產執行之調查」，由李執行官貴芬主講，正職人員代表、行政助理及替代役男共計 25 人參加。
- F. 於 5 月 14 日假本分署 12 樓會議室舉辦廉政倫理規範宣導，正職人員代表、行政助理共計 17 人參加。
- G. 於 5 月 19 日假本分署 12 樓會議室辦理「103 年度上半年消防安全教育及天然災害避難演練」，邀請新竹市三民分隊分隊長主講，正職人員代表、行政助理及替代役男共計 36 人參加。
- H. 於 6 月 10 日辦理二公約人權教育，邀請新竹地方法院檢察署林主任檢察官鳳師蒞臨演講。
- I. 於 7 月 22、23 日假本分署 12 樓會議室辦理「消費者保護法概論」之數位學習課程，正職人員代表、行政助理共計 24 人參加。
- J. 於 9 月 18、19 日假本分署 12 樓會議室辦理「行政中立理論與實務」之數位學習課程，正職人員代表、行政助理共計 35 人參加。
- K. 於 10 月 23、24 日假本分署 12 樓會議室舉辦「103 年第 3 次環境教育“看見臺灣”紀錄片觀賞」，正職人員代表、行政助理及替代役男共計 26 人參加。
- L. 於 10 月 28 日假本分署 12 樓會議室舉辦「情緒管理與生涯規劃」講座，邀請張老師基金會趙安玲講師來主講，由執

行官、科員及替代役男共 30 人參加。

M. 於 11 月 18 日邀請臺灣臺北地方法院-鄭法官麗燕於本分署 12 樓會議室舉辦「行政執行之方法與技巧」專題演講，本分署正職人員及行政助理共計 37 人參加。

N. 於 12 月 30 日邀請台大新竹分院復健部物理治療師兼組長-楊榮真於本分署 12 樓會議室舉辦「健康體適能運動概念」健康專題演講，由分署長、正職人員、行政助理及役男共計 28 人參加。

(二) 服務行銷有效性

施政宣導有效程度

- 1、於 103 年 1 月 12 日協助轄區新竹市社區婦女關懷協會在新竹市體育館舉辦的「歲末關懷獨居老人年菜募款」公益活動，計有民眾近千人參加，協助募款金額達新台幣 76 萬餘元，形塑機關熱心公益形象。
- 2、103 年 1 月 27 日於新竹市文華里黑蝙蝠中隊文物陳列館前舉辦 103 年國家清潔週-環境整理與資源管理公益活動，由本分署結合新竹市文華里辦公室、智慧財產局新竹辦事處等單位近百人，共同打掃機關附近道路、公園等，行銷機關環保愛地球形象。
- 3、黃姓義務人因中風住院，又積欠車輛違規罰鍰 9,000 元遭移送執行，家中 87 歲母親及二名就學子女生活頓陷困境，本分署王分署長獲報後特於 103 年 5 月 7 日親自至其家中向其母親致贈本分署愛心捐款，以表達關懷之意，形塑機關關懷弱勢形象。
- 4、103 年 6 月 23 日辦理公共服務日「一張發票.一個希望」活動，共募集 577 張發票，由本分署王分署長親自捐贈給新竹家扶中心，形塑機關關懷弱勢形象。
- 5、103 年 1 月 14 日、4 月 24 日、6 月 26 日、8 月 28 日及 11 月 3 日辦理本分署替代役男捐血活動，共 129 人役男參加，捐血 33,750C.C，形塑機關熱心公益形象。

(三) 顧客滿意度

機關服務滿意度

- 1、本分署已於 2 月 20 日至 3 月底期間實施洽公民眾滿意度問卷調查，採隨機抽樣，合計有效問卷 31 份；調查結果，整體而言，對本分署人員之服務態度感到滿意的程度達 94%，本分署將依據上述調查分析結果作為為民服務工作改進之參酌。
- 2、本分署伍淑慧書記官於執行 102 年度牌照稅專字第 9149 號拍賣案件中表現親切與效率，獲葉姓民眾於 103 年 6 月 3 日來函致謝，提升機關便民、愛民正面形象。

(四) 民眾意見處理有效性

民眾意見回應與改善程度

- 1、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」，並設專責人員受理民眾抱怨、陳情之處理機制，其標準作業程序並公布於網站。
- 2、專人受理民意信箱、廉政信箱、電話及書面等申辦案件，當日收到申辦案件，立即會辦各相關單位回覆辦理，並將結果陳核首長批示；承辦單位依規定須在 6 日內完成處理回復，或由專人立即以電話、書面或 E-mail 告知辦理情形。1-12 月民眾陳情案件計有 18 件，以「案」列管，並納入公文管理系統管制，依限回復。
- 3、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。

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

公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合**無障礙規範**。

- 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」，提供具有個人資料檔案類型公告、組織職

掌及聯絡方式、預決算書、施政計畫、業務統計、公共工程及採購契約、請願訴願、支付或接受補助、提供政府資訊申請書等之內容供民眾查閱。

2、本分署網站設有 18 類服務單元，例如機關簡介、機關導覽、政府資訊公開、民眾申辦項目、重大政策、就業資訊、檔案應用專區、為民服務（常見問題、為民服務園地、大事記專區、執行案件處理作業流程、為民服務信箱及各項書類下載）、廉政天地、統計園地、行政執行法規、活動專區、動畫影音專區、電子公布欄、請託關說登記查察專區、相關網站連結、法務電子報、電子公文附件區及 42 項次之單元等服務資訊，並建置雙語機關網頁等，建構親善環境。另亦建置「機關內部網站」，提供同仁即時訊息周知服務，並符合減紙節能作為。亦於一樓門首、為民服務中心及各樓層櫃檯均提供相關法律訊息及機關文宣資料，以宣導本分署各項服務。

3、資訊內容及網站資訊連結的正確性：

本分署組成網頁推動小組，由各科、室分工，定期檢視網站資訊內容之正確性，並定期檢討有無過期資訊情形，主動更新最正確的網站資訊，不僅可節省民眾查詢時間，亦提升機關行政效率及減少因訊息傳遞不完整所造成的誤解，以增進機關與民眾間彼此的誠信與信任。

4、本分署網站管理機制：

網站管理與維護由本分署統計室統籌辦理，電腦維修由工程師專責處理並訂定網頁資料管理辦法，每季由秘書室辦理網頁維護情形（中、英文）查核；本網站係為一個動態內容管理機制，可以在網站內線上新增網頁，並且可以立即編輯網頁內容；對於更新資料亦可透過後台平台上傳修正資料。因此透過網頁推動小組，由各科室分工，依本分署「網頁維護週期表」定期更新並確實執行，另製作每月網頁維護更新紀錄單，適時更新網站資訊，以確保公布資訊的正確性、即時性及內容有效性。

5、本分署網站資訊內容更新訊息次數及正確性檢測結果：

- (1) 本分署網頁推動小組不定期檢視本分署網頁，並適時更新網站資訊，以確保公布資訊的正確性、即時性及內容有效性。
- (2) 本分署網站資訊連結皆正確無誤，1-12 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，並沒有遭置換或破壞，資料正確且即時。
- (3) 已取得無障礙網路服務 A+標章。

(二) 資訊檢索完整性與便捷性

資訊檢索服務妥適性及友善程度

1、網站之檢索功能及便利性：

- (1) 配合 MyEGov 提供分類檢索的便捷性服務，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，並利用相關字詞、相關分類搜尋的機制，擴大資訊搜尋範圍，讓民眾迅速搜尋瀏覽所需資訊，以達成最大使用效益。民眾可參照熱門詞彙區或熱門點選區查詢所需之資訊，該檢索功能尚提供查詢結果範圍內進階再查詢之功能，讓民眾能更精確的查到想要的資訊等。
- (2) 使用新版頁籤及廣告輪播等新功能，將各網頁主題單元或頁面單元能於首頁呈現，便利民眾快速查詢及避免首頁過長之缺點；另於網站首頁增加圖片或動畫宣導本分署或執行署或法務部最新政策，使民眾快速瀏覽最新訊息。
- (3) 廣告輪播新增內政部不動產交易實價查詢服務網連結，使民眾於流覽本分署不動產拍賣公告時，能方便查詢該區之交易價格，增加檢索之友善性。
- (4) 於服務台設置 itaiwan 無線上網專區，提供民眾便利之上網檢索服務。

2、網站之檢索方式：

本分署網站或網頁設計，配合上級機關之規劃，且符合詮釋資料及分類檢索規範。

二、線上服務及電子參與

(一) 線上服務量能擴展性

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與成本，並宣導、鼓勵民眾和同仁使用。

1、網站提供線上服務之項目數及民眾使用情形：

- (1) 由本分署網站首頁「民眾申辦項目」類服務單元連結至法務部便民服務線上申辦系統，提供各類申辦表單範例及下載，並可透過自然人憑證進行行政執行案件查詢及電子繳款作業。
- (2) 將本分署各項申辦相關資訊、表單等整合於網路上單一入口，置於網站首頁「為民服務」類服務單元，提供申辦表單下載計有 18 類，例如移送書表下載、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，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，並可以節省民眾電話或親自臨櫃洽詢時間。
- (3) 民眾利用網路與使用讀卡機，透過自然人憑證認證機制，連結本分署網站之民眾申辦項目，即可查詢其於全省各分署所有欠繳案件之進行與繳款情形。另民眾健保欠費繳款部分，亦可藉由電子付費交易網頁進行繳款程序，以提升民眾繳款的便利性。
- (4) 機關外網增設檔案應用服務專區，以宣導檔案之應用及便於民眾利用線上申辦檔案應用。

2、透過推廣行銷活動，提升民眾對於線上服務的認知與回應情形：

- (1) 線上服務項目建置於本分署網站，並透過本分署跑馬燈、為民服務問卷調查等提升民眾的認知及回應。
- (2) 對於便利民眾之各項施政措施，透過本分署各項政策行銷及業務宣導等活動進行宣導，以提升民眾對線上服務的認知。
- (3) 透過相關電子(如本分署網站及電子看板等)、平面媒體及製作文

宣等資料(如本分署傳繳信封及宣導品等)宣導相關訊息使社會大眾周知，以提高本分署網路申辦業務量能及提高線上申辦的使用率。

3、電子表單簡化執行及管理情形：

- (1) 健保、國稅及縣市稅等案件之債證，及本分署之差勤表單、領物單等，均由紙本簡化為電子表單。
- (2) 案管系統於分案後翌日，自動回饋分案結果至移送機關業務承辦單位之電子信箱，以提升效率。
- (3) 101年2月29日起本分署執行命令電子化啟動；101年6月1日起亦啟用公文線上簽呈；103年6月7日又實施撤銷扣押命令電子化。103年至12月份公文線上簽核比率已達63.71%，簡化執行流程及提升效率。
- (4) 截至103月12月止，民眾到訪本分署網站績效：62萬6,300人次。

(二) 電子參與多樣性

電子參與多元程度

1、網站提供民眾意見反映之參與、回應機制：

網站設置臉書社群網站、民意信箱及廉政信箱網頁，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式，並減化相關互動及操作方式，以提供民眾便利網路溝通之環境。

2、民眾意見反映之回應處理情形：

- (1) 本分署網站建置之臉書、民意信箱、廉政信箱、電子信箱等，均由專責人員負責管理，當收到申辦案件後，即提供申請人收件確認訊息並予以列管。不僅提供民眾多元抒發意見之管道，並儘速將辦理情形回復予陳情人。經查1-12月份共有18次陳情案，多數均立即回復，若屬執行業務性質，至多亦於6日內回復。
- (2) 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及方式、或應準備之資料，以增進便民及親善性之服務等。

參、創新加值服務（創新服務方式，整合服務資源）

創新服務情形

一、有價值的創意服務

(一) 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學合作：

於 3 月 14 日上午 9 時在本分署會議室舉行「新竹分署與玄奘大學法律系合作辦理 100 級學生實習服務」始業式典禮，典禮由本分署王分署長及玄奘大學法律系系主任共同主持。本實習服務從 103 年 3 月 14 日開始至 103 年 12 月 5 日止，實習服務安排有行政執行法及相關法令的課程講授，也安排實務實習，均由本分署具有實務經驗的執行官與書記官負責講授與指導，提供有心要進一步瞭解行政執行之大學學生有一個學習之管道，達到創意服務之目地。並於 12 月 11 日假本分署 12 樓會議室舉辦本分署與私立玄奘大學法律系 100 級學生實習服務綜合座談，由王分署長邦安及玄奘大學葛祥林主任共同主持，正職人員代表、行政助理及實習同學共計 19 人參加。

(二) 建立主動社會救助緊急通報機制：

於 101 年 8 月份起陸續與新竹縣政府、新竹市政府、苗栗縣政府及台中市政府等社會處（局）建立「社會救助緊急個案通報」窗口，如遇有急需關懷或弱勢之義務人，即由本分署專人填報通報表通報各該機關協助之，以落實法務部「關懷弱勢除民怨」措施。本年度已通報救助成功案例 1 件，該個案已獲新竹市政府社會處發放急難救助金新台幣 2 萬元及核准為低收入戶補助。

(三) 連結內政部不動產交易實價查詢服務網：

利用外網，以廣告輪播新增內政部不動產交易實價查詢服務網連結，使民眾於流覽本分署不動產拍賣公告時，能方便查詢該區之交易價格，增加檢索之友善性。

(四) 結合轄區團體辦理關懷公益活動：

1、於 103 年 1 月 12 日協助轄區新竹市社區婦女關懷協會在新竹市體育館舉辦的「歲末關懷獨居老人年菜募款」公益活動，計有民眾近千人參加，形塑機關熱心公益形象。

2、於 103 年 6 月 23 日辦理公共服務日「一張發票.一個希望」活動，

共募集 577 張發票，由本分署王分署長親自捐贈給新竹家扶中心，形塑機關關懷弱勢形象。

(五) 發起役男捐血公益活動：

- 1、於 103 年 1 月 14 日至 22 日期間發起役男捐血活動，主動至新竹市捐血中心挽袖捐血，共計有 28 人參加，捐血 8,500C.C，也獲得新竹市捐血站於網路中讚揚，行銷機關公益形象。
- 2、於 103 年 4 月 24 日發起役男捐血活動，主動至新竹市捐血中心挽袖捐血，共計有 27 人參加，捐血 6,750C.C.，行銷機關公益形象。
- 3、於 103 年 6 月 26 日發起役男捐血活動，主動至新竹市捐血中心挽袖捐血，共計有 26 人參加，捐血 6,500C.C.，行銷機關公益形象。
- 4、於 103 年 8 月 29 日發起役男捐血活動，主動至新竹市捐血中心挽袖捐血，共計有 26 人參加，捐血 6,500C.C.，行銷機關公益形象。
- 5、於 103 年 11 月 3 日發起役男捐血活動，主動至新竹市捐血中心挽袖捐血，共計有 22 人參加，捐血 5,500C.C.，行銷機關公益形象。

二、創新服務標竿學習效益

持續透過內部會議檢討、跨機關業務宣導活動、內部教育訓練等改善創新服務之情形：

(一) 內部會議：

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、滯欠大戶會議及主管會議，檢討各項施行之業務流程，並鼓勵同仁激發潛能、卓越創新，藉由求新、求變並持續精進各項行政措施及執行作為，以提高本分署之行政效率及為民服務品質。

(二) 跨機關辦理公益服務業務宣導活動：

103 年 1 月 27 日於新竹市文華里黑蝙蝠中隊文物陳列館前舉辦 103 年國家清潔週-環境整理與資源管理公益活動，由本分署結合新竹市文華里里辦公室、智慧財產局新竹辦事處等單位近百人，共同打掃機關附近道路、公園等，行銷機關環保愛地球形象。

(三) 內部教育訓練：

- 1、於 1 月 13、16 日及 6 月 24、25 日舉辦「性別影響評估理念與實

- 務線上課程」，正職人員均參加。
- 2、於 1 月 2 日及 28 日辦理新進人員職前講習，由本分署王分署長及執行官親自講授。
 - 3、於 2 月 19 日邀請大安醫院謝院長煒銘主講生命教育及呼吸道傳染病防治衛教宣導。
 - 4、於 3 月 27 日邀請法務部法律事務司鍾副司長瑞蘭蒞臨演講「個人資料保護法」專題，提升同仁專業素養。
 - 5、於 4 月 10 日假本分署 12 樓會議室舉辦「不動產執行之調查」，由李執行官貴芬主講，正職人員代表、行政助理及替代役男共計 25 人參加。
 - 6、於 5 月 14 日假本分署 12 樓會議室舉辦廉政倫理規範宣導，正職人員代表、行政助理共計 17 人參加。
 - 7、於 5 月 19 日假本分署 12 樓會議室辦理「103 年度上半年消防安全教育及天然災害避難演練」，邀請新竹市消防局第二大隊三民分隊分隊長主講，正職人員代表、行政助理及替代役男共計 36 人參加。
 - 8、於 6 月 10 日辦理二公約人權教育，邀請新竹地方法院檢察署林主任檢察官鳳師蒞臨演講。
 - 9、於 7 月 22、23 日假本分署 12 樓會議室辦理「消費者保護法概論」之數位學習課程，正職人員代表、行政助理共計 24 人參加。
 - 10、於 9 月 18、19 日假本分署 12 樓會議室辦理「行政中立理論與實務」之數位學習課程，正職人員代表、行政助理共計 35 人參加。
 11. 於 10 月 23、24 日假本分署 12 樓會議室舉辦「103 年第 3 次環境教育“看見臺灣”紀錄片觀賞」，正職人員代表、行政助理及替代役男共計 26 人參加。
 12. 於 10 月 28 日假本分署 12 樓會議室舉辦「情緒管理與生涯規劃」講座，邀請張老師基金會趙安玲講師來主講，由執行官、科員及替代役男共 30 人參加。
 13. 於 11 月 18 日邀請臺灣臺北地方法院-鄭法官麗燕於本分署 12 樓

會議室舉辦「行政執行之方法與技巧」專題演講，本分署正職人員及行政助理共計 37 人參加。

14. 於 12 月 1 日假本分署 12 樓會議室辦理「103 年度下半年消防安全教育及天然災害避難演練」，由主任主持，專員及替代役男共計 33 人參加。

15. 於 12 月 30 日邀請台大新竹分院復健部物理治療師兼組長-楊榮真於本分署 12 樓會議室舉辦「健康體適能運動概念」健康專題演講，由分署長、正職人員、行政助理及役男共計 28 人參加。

三、組織內部創新機制及運作情形

(一) 於傳繳通知上主動權益提醒：

持續於傳繳通知書上加註溫馨提醒語「或許您因繁忙忘記，或因暫時手頭不便而逾期未繳，以致被移送本分署強制執行。請您抽空儘速繳納，以免被依法強制執行。」以提醒義務人儘速繳納，以避免因未繳納而遭受執行行為。

(二) 建置社群臉書專區：

於機關外網建置社群臉書專區，作為與民眾溝通平台，拉近機關與民眾間之距離，並由專人負責管理與維護，成立至今已有 62 人按「讚」。

(三) 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，設有電子鐘、升降投標箱、錄影設備及投標民眾座位區等，提供競標民眾舒適寬敞的洽公環境，並形塑本分署拍賣之公正性與透明化。

(四) 主動發布新聞稿行銷機關

1、於 103 年 1 月 27 日主動發布「舉辦 103 年國家清潔週-環境整理與資源管理公益活動」新聞稿，獲得台灣新生報於 103 年 1 月 28 日全國版及網路上之報導，行銷機關熱心公益形象。

2、於 103 年 5 月 7 日主動發布「母親節前夕，新竹分署愛屋及烏，關懷 87 歲阿嬤」新聞稿，獲聯合報於 103 年 5 月 13 日新竹 B 版及網路上報導，行銷機關熱心公益形象。