

104 年度第 3 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：104 年 1 月至 9 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

- (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)本分署設有移送機關派駐本單位之單一窗口，辦理繳款事宜，派駐移送機關及人員如下：財政部北區國稅局派駐約雇人員共 1 員、財政部中區國稅局派駐約雇人員共 1 員、新竹區監理站派駐約雇人員共 1 員、苗栗縣政府稅務局派駐臨時雇員共 1 員、新竹縣政府稅捐稽徵局派駐臨時雇員共 1 員、新竹市稅務局派駐臨時雇員共 1 員、中央健康保險署北區業務組派駐科員 1 名及委外助理共 5 員、勞動部勞工保險局派駐科員 1 名及委外助理共 3 員。
- (3)將各項申辦業務作業圖懸掛於為民服務中心明顯處，並於服務台放置各項書表及其他洽公資訊，提供民眾免費索取。
- (4)每年與各移送機關辦理「業務聯繫會議」加強溝通，以簡化案件辦理程序，得以便捷民眾洽公。

2、申辦案件流程簡化程度情形

- (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) 義務人至本分署繳款時，本分署第一線服務台人員會依傳繳通知書迅速引導義務人至繳納之窗口，有效縮短案件處理時間。
- (4) 本分署於 104 年 1 月 1 日起，中午 12 時 30 分至 13 時 30 分休息時間由執行人員輪值為民服務中心，並負責接聽電話總機及辦理各項事宜，民眾如於中午時間詢問執行專業問題，可直接獲得正確解答，方便而有效率。
- (5) 向中華電信申辦於為民服務中心服務台裝置無線網路，提供下載 30M/上傳 4M 之高頻寬網際網路供等候之民眾使用。
- (6) 於為民服務中心設置義務人案件查詢專用服務台，協助義務人查詢案件，以方便義務人洽辦各項業務。

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四大便利超商全國門市辦理繳款作業，使繳納方式有更多選擇，便捷行政程序，方便民眾避免舟車勞頓。
- (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。
- (4) 於網站上公告本分署職掌、轄區、電話及為民服務園地提供洽公相關資訊，以方便民眾洽辦各項事宜。
- (5) 彙整民眾洽公時常遇到之問題及意見，整理成「常見問題」建置於本分署網頁上，以減少義務人面對問題時之疑惑及提升服務品質。
- (6) 本分署於 4 月 8 日至 5 月底期間辦理洽公民眾滿意度問卷調查，採隨機抽樣，有效問卷 50 份，調查結果有 92% 民眾對本分署「相關告示牌、標示、各項服務流程說明」感到滿意。

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；
1-9 月民眾陳情案件計有 30 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）機關形象

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。
- (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。
- (5) 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。
- (6) 本分署於 4 月 8 日至 5 月底期間辦理洽公民眾滿意度問卷調查，採隨機抽樣，有效問卷 50 份；調查結果有 90% 民眾對本

分署「整體洽公環境及服務設施項目」感到滿意。

2、服務行為友善性及專業度

- (1) 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。
- (2) 本分署為民服務中心服務台，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。本分署於4月8日至5月底期間辦理洽公民眾滿意度問卷調查，採隨機抽樣，有效問卷50份；調查結果有94%民眾對本分署「警衛人員或志工人員的用語溫和親切有禮，主動服務態度」感到滿意。
- (3) 中午休息時間由執行人員輪值為民服務中心服務台，並負責接聽電話總機及處理各項事務，以業務同仁之專業能力，立即提供正確而專業之解答，提升服務品質。
- (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無線網路、市內免費電話及無障礙設施等。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 本分署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。
- (9) 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。
- (10) 本分署於4月8日至5月底期間辦理洽公民眾滿意度問卷調查，採隨機抽樣，有效問卷50份，調查結果有94%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程度及其專業知識」感到滿意。

3、服務行銷有效程度

- (1) 104年1月27日結合轄區社會福利機構，於新竹縣寶山鄉舉辦關懷獨居老人公益活動，慰問獨居老人並幫忙打掃住所，讓獨居老人們感受到溫暖，形塑機關熱心公益形象。
- (2) 104年2月11日上午9時於新竹市文華里黑蝙蝠中隊文物陳列館前舉辦104年國家清潔週-環境清潔公益活動，由本分署結合新竹市文華里辦公室近百人，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) 104年2月12日結合轄區社會福利機構，於新竹縣政府前廣場舉辦寒冬助老圍爐公益活動，由公益團體邀請老人們享用尾牙，本分署愛心不落人後，由10位役男參加協助活動進行，讓老人們在寒冷的冬天感覺到溫暖，形塑機關熱心公益形象。
- (4) 104年5月2日於苗栗縣政府前廣場配合財政部中區國稅局舉辦之「推動電子發票租稅宣導活動」，由書記官帶領替代役役男於現場向民眾宣導本分署相關業務，並設有射飛鏢等遊戲區，讓民眾開心拿獎品的同時，也達到宣導效果。
- (5) 104年8月5日於新竹市文化局前廣場配合財政部北區國稅局舉辦之「推動電子發票租稅宣導活動」，由正職人員、行政助理及替代役男共計6人參與，活動中讓民眾玩小遊戲送宣導品，大家玩得不亦樂乎，達到宣導之目的。
- (6) 104年8月15日於新竹縣小叮嚀科學主題樂園配合財政部北區國稅局舉辦之「統一發票推行及租稅宣導活動」，由正職人員、行政助理及替代役男共6人參加，活動中民眾反應熱烈，使宣導活動大成功。
- (7) 104年8月19日及21日結合華山基金會新竹縣寶山站，於新竹縣寶山鄉舉辦關懷獨居老人公益活動，慰問獨居老人並

幫忙打掃住所，讓獨居老人們感受到溫暖，形塑機關熱心公益形象。

- (8) 104年9月16日配合弘道老人福利基金會，辦理「2015年不老環臺逗陣行」公益活動，前往新竹市私立懷親老人養護中心進行才藝表演並與長輩們同樂，帶領長輩邁向活躍，形塑機關熱心公益形象。
- (9) 104年1月至9月期間辦理本分署替代役役男捐血活動，共130位(人次)役男參加，捐血32,500C.C，形塑機關熱心公益形象。

(二) 顧客滿意情形

1、機關服務滿意情形

- (1) 整合人力擴大服務：由於機關案件量龐大，編制內人力嚴重不足，因此在機關人力組成上，除本身正職人員外，本機關現有之輔助人力有替代役男約43人、委外人員23人，尚有移案機關派駐人員16人，因此，本分署整合管理以上人力以提升為民服務品質。
- (2) 落實電話禮貌測試，本分署依法務部暨所屬機關加強電話禮貌規定，要求本分署員工一致貫徹實施，並由本分署秘書室實施電話禮貌測試，針對缺失，利用分署會議加強宣導，不斷提升服務品質。
- (3) 本分署於4月8日至5月底期間辦理洽公民眾滿意度問卷調查，採隨機抽樣，有效問卷50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，有94%民眾感到滿意。

2、民眾意見回應與改善情形

- (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。1-9 月民眾陳情案件計有 30 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。
- (4) 於為民服務中心及網頁設置民意信箱，彙整民眾洽公問題及意見，適時檢討彙編「常見問題集」並公佈於本分署機關網站，以減少民眾疑惑。

貳、資訊網路服務（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

資訊公開程度及內容正確度

- 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。亦於八樓服務臺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，1-9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搜尋點選的不便，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。

(4) 截至 104 年 9 月 30 日止，民眾到訪本分署網站績效：67 萬 1,700 人次。

(二) 電子參與多樣性

電子參與多元程度及互動回應情形

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 1-9 月份共有 30 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、有價值的創新服務

(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：

「新竹分署與玄奘大學法律系合作辦理 103 年度第二學期學生實習服務」從 104 年 3 月 13 日開始至 104 年 6 月 18 日止，共有 12 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，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生有一個學習之管道，達到創意服務之目地。

(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（轉介）之案件共計 5 件。

（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、結合轄區華山基金會新竹縣寶山站於 104 年 1 月 27 日，由本分署專員帶領 6 名役男，前往新竹縣寶山鄉慰問獨居老人並幫忙打掃，讓獨居老人們感受到溫暖，在過年前給他們一個舒服的家。
- 2、結合轄區創世、華山、人安等社會福利機構於 104 年 2 月 12 日，由本分署專員帶領 10 位役男，前往新竹縣政府前廣場，協助寒冬助老圍爐公益活動，讓老人們在寒冷的冬天感覺到溫暖，給他們一個溫飽的尾牙宴。
- 3、結合轄區社會福利機構於 104 年 8 月 19 日及 21 日，由本分署專員帶領 6 名役男，前往新竹縣寶山鄉慰問獨居老人並幫忙打掃，讓獨居老人們感受到溫暖，在過年前給他們一個舒服的家，行銷機關公益形象。
- 4、結合財團法人弘道老人福利基金會於 104 年 9 月 16 日辦理「關懷老人」公益活動，由本分署專員帶領 6 名役男，前往新竹市私立懷親老人養護中心進行才藝表演並與長輩們同樂，行銷機關公益形象。

（五）結合轄區移送機關辦理業務宣導活動：

於 104 年 5 月 2 日配合財政部中區國稅局於苗栗縣政府前廣場前，共同舉辦宣導活動，由書記官帶領替代役男前往，向民眾宣導本分署相關業務，並設有遊戲區，讓民眾開心拿獎品，同時也達到宣傳效果。

(六) 發起役男捐血公益活動：

- 1、104年1月6至8日本分署役男於新竹市西大路捐血中心參加本年度第一梯次捐血公益活動，30位役男共計捐血7,500 C.C，許多役男是第一次捐血，儘管有些害怕，卻不減熱血的心，行善做公益，行銷機關公益形象。
- 2、104年3月10至16日本分署役男於新竹市西大路捐血中心參加本年度第二梯次捐血公益活動，36位役男共計捐血9,000 C.C，儘管天氣不佳，仍然不減役男熱血做公益的心，行銷機關公益形象。
- 3、104年6月8至11日本分署役男於新竹市西大路捐血中心參加本年度第三梯次捐血公益活動，36位役男共計捐血9,000 C.C，展現替代役役男服務社會的熱忱與情操，帶動社會大眾的共鳴，踴躍挽袖捐血，提倡捐血益處，行銷機關公益形象。
- 4、104年9月7至10日本分署役男於新竹市西大路捐血中心參加本年度第四梯次捐血公益活動，28位役男共計捐血7,000 C.C，展現替代役役男服務社會的熱忱與情操，帶動社會大眾的共鳴，踴躍挽袖捐血，提倡捐血益處，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：

於104年2月11日結合新竹市文華里里辦公室近百人，至新竹市文華里黑蝙蝠中隊文物陳列館前，舉辦104年國家清潔週-環境清潔公益活動，併結合辦理本分署104年第1次環境教育，共同打掃機關附近道路、公園等等，行銷機關環保愛地球形象。

(三) 內部教育訓練：

- 1、104 年 1 月 22 日下午 2 時邀請世新大學法律系副教授-胡韶雯於本分署 12 樓會議室舉辦「有價證券之種類及其轉讓與設質」專題演講，由分署長、正職人員代表、行政助理及役男共計 28 人參加，讓同仁們對於有價證券有更深入的了解，對強制執行相關標的有許多幫助。
- 2、104 年 3 月 9 日舉辦 104 年第 2 次環境教育「新竹內灣、北埔古蹟生態參訪活動」，由分署長及正職人員共計 22 人參加，在內灣油羅溪附近實施淨山活動，也培養大家對環境破壞及污染的覺知，與對自然環境與人為環境美的欣賞與敏感性。
- 3、104 年 3 月 18 日下午 3 時於本分署 12 樓會議室舉辦「公務員廉政倫理規範宣導—廉政就在你身邊」，正職人員共計 27 人參加，由政風室主任演講報告，並欣賞相關影片達到宣導效果，藉此提醒同仁們廉政倫理的重要性。
- 4、104 年 4 月 30 日於本分署 12 樓會議室舉辦「個人資料保護法」專題演講，邀請國立中興大學廖副教授緯民擔任講座，由王分署長邦安、正職人員及替代役男共計 36 人參加，藉由講師演講，讓同仁們能更了解個人資料保護的相關知識。
- 5、104 年 5 月 19 日於本分署 12 樓會議室辦理「104 年度上半年消防安全教育及天然災害避難演練」，邀請新竹市消防隊第二大隊擔任教官，宣導地震避難原則，CPR、AED 及滅火器之介紹與操作，正職人員、行政助理及替代役男共計 52 人參加，讓同仁遇到災害及危難時才能及時應變，救己也救人。
- 6、104 年 5 月 20 日於本分署 12 樓會議室辦理「104 年專業理財講座」，邀請台灣銀行北大路分行資深專業基金管理人擔任講師，由正職人員、行政助理及役男共計 41 人參加，演講針對近期投資市場做分析，使我們有了大概的了解。
- 7、104 年 6 月 26 日於本分署 12 樓會議室舉辦「公務人員廉政倫理積極任事法紀宣導」專題演講，敦請臺灣高等法院花蓮分院檢察

署張檢察官春暉擔任講座，由正職人員、行政助理及替代役男共計 25 人參加，藉由此次演講了解廉政倫理的重要性。

- 8、104 年 7 月 21 日於法務部行政執行署新竹分署 12 樓會議室舉辦「公務人員赴陸知多少」專題演講，由正職人員共 26 人參加，使公務員赴大陸能確保自身安全及維護國家利益，提昇保防意識，以強化國家安全。
- 9、104 年 7 月 29 日於法務部行政執行署新竹分署 12 樓會議室舉辦「CEDAW 相關概念與公約保障權益概述」專題演講，由正職人員共 30 人參加，演講中介紹 CEDAW 公約精神、目的與重要條文解說，消除對婦女一切形式歧視。
- 10、104 年 8 月 13 日於法務部行政執行署新竹分署 12 樓會議室舉辦「個人資料保護法」專題演講，邀請前警政署資訊處李主任相臣擔任講座，由正職人員、行政助理及替代役男共計 40 人參加，演講中讓我們學到現代資訊安全的重要性，科技的發展始人們生活更便利，同時也淺藏許多危機。
- 11、104 年 8 月 18、19 日於法務部行政執行署新竹分署 12 樓會議室舉辦「兒童權利公約」專題演講，由正職人員共 22 人參加，兒童權利公約是保障兒童在公民、經濟、政治、文化和社會中的權利，使其免受剝削、虐待或其他不良影響，同時確保兒童有權參與家庭、文化和社交生活。
- 12、104 年 9 月 11 日上午 10 時至 12 時於法務部行政執行署新竹分署 12 樓會議室舉辦「情緒管理及生涯規劃」專題演講，邀請張老師基金會-趙安玲老師擔任講座，由正職人員、行政助理及替代役男共 42 人參加，演講中讓我們學到情緒管理的重要性，也讓我們認知及早生涯規劃才能順利地面對自己的未來。
- 13、104 年 9 月 17、18 日於法務部行政執行署新竹分署 12 樓會議室舉辦「行政中立案例解析」專題演講，由正職人員及行政助理共 24 人參加，透過演講使大家對於行政中立概念的認識，再加上案例深入淺出解析更能了解其中的精要。

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 486 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) 成立為民服務推動小組

成立為民服務推動小組，每季定期召開會議，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。

(五) 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。