

# 第九屆 政府服務品質獎 參獎申請書

參獎類別 / 第一線服務機關

參獎單位 /  法務部行政執行署宜蘭分署

第九屆 政府服務品質獎 參獎申請書

參獎單位 /  法務部行政執行署宜蘭分署



開放與創新  
志工服務  
人權與寬容  
未來努力方向  
100%  
提升為民服務品質  
減少核章數  
訓練進修  
單一窗口查詢系統  
愛心到府服務信箱  
主動現場訪視  
標竿學習  
優質便民服務  
關懷弱勢義務人  
機關願景  
服務流程便捷性  
設置全功能服務櫃檯  
顧客滿意情形  
創新服務情形  
主動積極愛心服務  
善用電子媒體  
定期開會檢討  
訓練進修  
公義與關懷  
顧客滿意情形  
陳情案件主動回覆

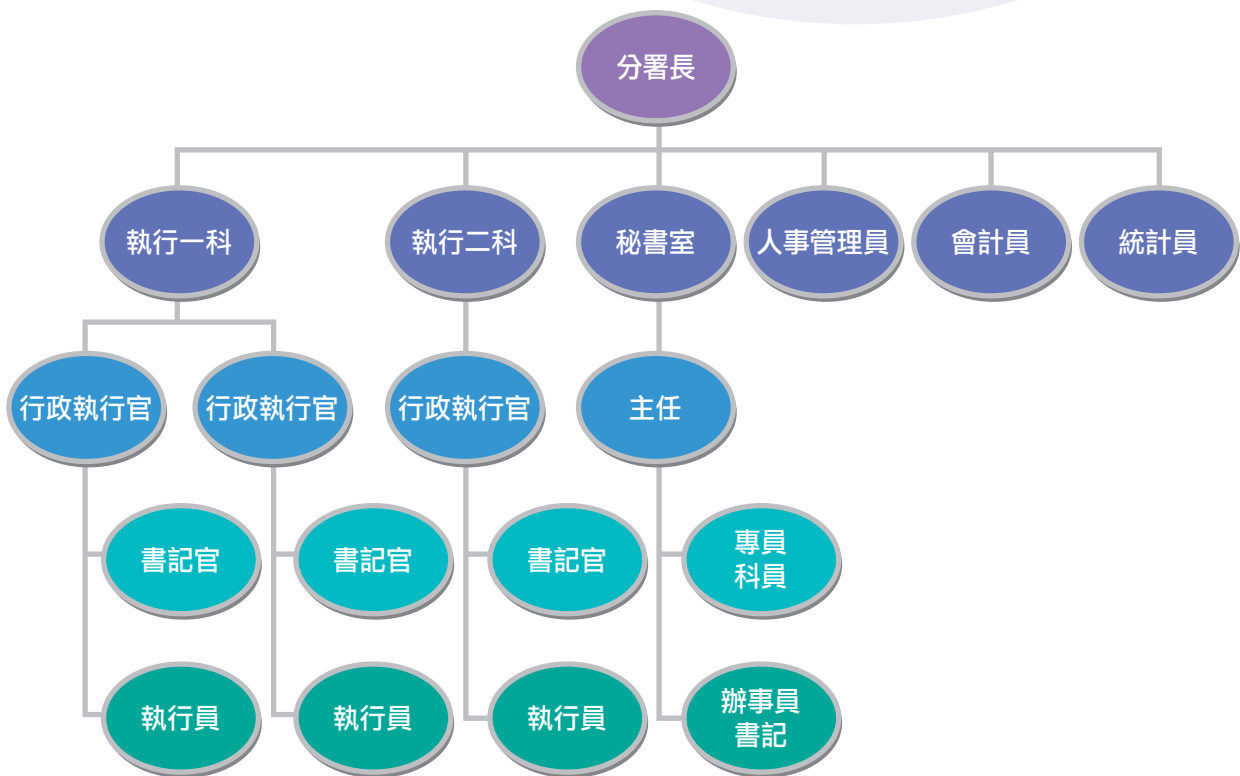
 法務部行政執行署宜蘭分署

中華民國105年12月

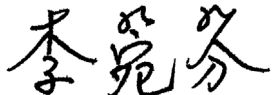
## 《基本資料》

機關名稱	法務部行政執行署宜蘭分署	首長	李菟芬	職稱	分署長
機關地址	宜蘭縣宜蘭市中山路二段 261 號				
機關員額	預算員額 35 人 (另有委外助理 25 人及替代役役男 42 人)				
總預算	53,906 千元				
聯絡人	趙傳敏	職稱	主任	電話	(03)9320747
電子郵件	min0222@mail.moj.gov.tw			傳真	(03)9328406

機關組織圖



本機關參獎申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。

機關首長：  (請簽名或蓋章)

日期：中華民國 106 年 1 月 12 日

# 目錄

## 壹、機關業務現況簡介 001

- 一、機關概況 001
- 二、機關願景 002
  - (一) 加強企業化管理精神 002
  - (二) 進用委外人員，降低用人成本 002
  - (三) 鼓勵員工終身學習，用以提昇服務品質 002
  - (四) 發揮團隊精神 002
  - (五) 親民與關懷 003
  - (六) 縮短與民眾間之距離，並適時宣導行政執行法令及業務 003
- 三、主要業務項目 003
- 四、轄區特色 005
  - (一) 宜蘭地區 005
  - (二) 基隆地區 005
- 五、SWOT 分析 006
- 六、品管圈 007
- 七、工作方針 008

## 貳、提升為民服務品質績效 009

- 一、優質便民服務構面 009
  - ★服務流程 009
    - (一) 服務流程便捷性 009
      - 1、單一窗口全功能程度 009
      - 2、申辦案件流程簡化情形 013
    - (二) 服務流程透明度 022
      - 1、案件處理流程查詢公開程度 022
      - 2、案件處理流程主動回應程度 026
  - ★機關形象及顧客關係 028
    - (三) 機關形象 028
      - 1、服務設施合宜程度 028
      - 2、服務行為友善性 036
      - 3、服務行為專業度 038

- 4、服務行銷有效程度 042
- (四) 顧客滿意情形 043
  - 1、機關服務滿意情形 043
  - 2、民眾意見回應與改善情形 050
- 二、「資訊網路服務」構面 052
  - ★資訊提供及檢索服務 052
    - (一) 資訊(料)公開適切性與內容有效性 052
      - 1、資訊公開之適切性 052
      - 2、公開資訊內容之有效性 054
    - (二) 資訊檢索完整性與便捷性 056
      - 1、資訊檢索之完整性 056
      - 2、資訊檢索之便捷性 057
      - 3、機關網站符合無障礙規範 058
  - ★線上服務及網路參與 059
    - (三) 線上服務量能擴展性 059
      - 1、線上服務項目 059
      - 2、線上服務能量績效 063
    - (四) 網路參與應用情形 063
      - 1、民眾線上意見表達機制 063
      - 2、臉書(Facebook)社群專區 064
      - 3、線上民意調查 064
      - 4、線上有獎徵答活動 066
- 三、「創新增值服務」構面 067
  - ★創新服務情形 067
    - (一) 有價值的創新服務 067
      - 1、偏鄉地區行動化服務 067
      - 2、行政執行相關作業流程改造 070
      - 3、公私齊心協力，關懷弱勢義務人 071
      - 4、電子化繳款服務 073
      - 5、不同類型義務人的客製化方案 073
      - 6、現場愛心及零等待服務 075
    - (二) 創新服務標竿學習效益 075
      - 1、如何以最少人力及資源，產出最大工作效能 075

- 2、實際擴散效果 076
- (三) 組織內部創新機制及運作情形 077
  - 1、定期舉辦與轄區移送機關聯繫會議 077
  - 2、定期舉辦執行人員會議 077
  - 3、鼓勵同仁投稿合法刊物 078
  - 4、設置知識分享專區 078
  - 5、現行向上級機關提出創新建議之機制 080
  - 6、每月定期召開分署工作會報 081
  - 7、吉祥物評選 082

## 參、未來努力方向 083

- 一、公義與關懷 083
  - (一) 加強執行滯欠大戶 083
  - (二) 深化執行小額案件 083
  - (三) 轉介弱勢之義務人 083
  - (四) 創造友善辦公環境 084
- 二、人權與寬容 084
  - (一) 逐案加強立案審查 084
  - (二) 個案避免苛酷執行 084
  - (三) 每案善盡告知義務 085
  - (四) 主動積極愛心服務 085
- 三、開放與創新 085
  - (一) 政府資訊有效公開 085
  - (二) 維持內部創新機制 085
  - (三) 持續進行標竿學習 086
  - (四) 執行流程不斷再造 086

## 肆、附件

- 附件一：提升為民服務品質相關因應作為一覽表 087
- 附件二：105 年度提升服務品質執行計畫 090
- 附件三：參加第九屆「政府服務品質獎」105 年度績效指標一覽表 093
- 附件四：電話禮貌測試題庫 097
- 附件五：核發執行憑證應進行程序查核表 098

# 圖目錄

圖 1：本分署管轄區域圖 .....	001
圖 2：為民服務品管圈成員 .....	002
圖 3：本分署正面景觀 .....	002
圖 4：關懷公益活動 .....	003
圖 5：法令及業務宣導活動 .....	003
圖 6：蘭陽平原一隅 .....	005
圖 7：日治時代基隆郡行政區劃圖 .....	005
圖 8：圈的介紹 .....	007
圖 9：全功能服務櫃檯 .....	009
圖 10：基隆行政执行官室大門 .....	010
圖 11：夜間收文登記簿 .....	011
圖 12：移送機關駐點服務 .....	011
圖 13：轉介服務機制 .....	012
圖 14：至本分署繳納案款作業流程變更前後比較 .....	013
圖 15：不動產共有人行使優先承買權作業流程變更前後比較 .....	014
圖 16：主要繳納案款作業流程比較 .....	015
圖 17：至本分署或便利商店繳納案款作業流程比較 .....	016
圖 18：分案室進行第 1 次傳繳通知 .....	016
圖 19：傳繳作業流程變更前後比較 .....	017
圖 20：單一窗口查詢頁面 .....	017
圖 21：本分署案款發還作業流程變更前後比較 .....	020
圖 22：本分署金融帳戶開戶查詢作業流程變更前後比較 .....	021
圖 23：本分署公示送達作業流程變更前後比較 .....	021
圖 24：本分署網站首頁 .....	022
圖 25：為民服務事項流程圖 .....	022
圖 26：行政執行案件線上查詢 .....	024
圖 27：不動產及動產拍賣公告查詢 .....	024
圖 28：公示送達查詢 .....	025
圖 29：獎勵檢舉公告查詢 .....	025
圖 30：傳繳通知書 .....	026

圖 31：義務人陳述信箱 .....	027
圖 32：民意信箱 .....	027
圖 33：簽署內部控制聲明書 .....	028
圖 34：視覺指引標示 .....	034
圖 35：空間標示 .....	034
圖 36：自行車停車位 .....	034
圖 37：中庭環境綠美化 .....	035
圖 38：大門環境綠美化 .....	035
圖 39：視覺藝術展示廊道 .....	035
圖 40：多樣化訊息展示廊道 .....	035
圖 41：人行專用景觀通道 .....	036
圖 42：人車分道動線 .....	036
圖 43：執行態度考核表 .....	036
圖 44：電話禮貌測試 .....	036
圖 45：詢問室 .....	037
圖 46：熱情專業志工群 .....	037
圖 47：本分署受理性騷擾事件作業流程 .....	037
圖 48：每月執行之星榮譽榜 .....	038
圖 49：多樣化終身學習 .....	038
圖 50：執行人員在職訓練課程 .....	038
圖 51：電腦打字測驗 .....	039
圖 52：滯欠大戶專案小組會議 .....	040
圖 53：執行憑證審查小組會議 .....	040
圖 54：為民服務專題講座 .....	040
圖 55：標竿學習至中和戶政事務所參訪 .....	041
圖 56：反詐騙文宣 .....	042
圖 57：配合租稅宣導活動 .....	042
圖 58：至他機關辦理教育訓練 .....	042
圖 59：本分署臉書粉絲團 .....	043
圖 60：無線電台專訪 .....	043

圖 61：觸控多媒體機.....	043
圖 62：外部顧客服務滿意度問卷調查報告.....	044
圖 63：內部顧客滿意度調查問卷.....	045
圖 64：內部顧客滿意度個別統計圓餅圖.....	048
圖 65：內部顧客問卷調查結果魚骨圖分析.....	049
圖 66：召開替代役役男座談會.....	050
圖 67：新聞稿.....	051
圖 68：政府資訊公開園地網頁.....	052
圖 69：本分署網頁推動小組.....	054
圖 70：網頁維護表.....	055
圖 71：全網站無障礙網頁檢測報告.....	055
圖 72：網頁推動小組會議紀錄.....	056
圖 73：我的 E 政府.....	057
圖 74：網站導覽(地圖)及全文檢索.....	057
圖 75：胖頁尾.....	058
圖 76：無障礙 A+ 認證標章.....	058
圖 77：Freego 檢測紀錄.....	058
圖 78：為民服務園地.....	059
圖 79：移送機關專區.....	059
圖 80：法務部便民服務線上申辦系統.....	060
圖 81：義務人陳述專區.....	060
圖 82：愛心到府服務信箱.....	061
圖 83：線上預約服務信箱.....	061
圖 84：本分署網站的「QR Code」.....	062
圖 85：本分署臉書粉絲團的「QR Code」.....	062
圖 86：本分署 Youtube 影音頻道.....	062
圖 87：臉書 Facebook 社群專區.....	064
圖 88：有獎徵答說明.....	066
圖 89：偏鄉地區行動服務站.....	067
圖 90：不動產通訊投標書保管箱.....	070



圖 91：預約看屋服務新聞剪報 .....	070
圖 92：義務人線上陳述信箱 .....	071
圖 93：123 聯合拍賣新聞剪報 .....	071
圖 94：查封不動產 .....	071
圖 95：123 聯合拍賣會 .....	071
圖 96：關懷弱勢義務人 .....	072
圖 97：關懷義務人案例一則 .....	072
圖 98：義務人感謝信 .....	072
圖 99：製作「執行案款刷卡繳款安全又便利」文宣資料 .....	073
圖 100：信用卡繳費發卡機構 .....	073
圖 101：製作「刷悠遊卡繳費麻ㄟ通」文宣資料 .....	073
圖 102：愛心到府服務 .....	074
圖 103：查封黃牌機車 .....	075
圖 104：愛心服務櫃檯 .....	075
圖 105：本分署榮獲各類獎項 .....	075
圖 106：臺中市政府法制局至本分署參訪 .....	076
圖 107：移送機關至本分署參訪 .....	076
圖 108：與轄區移送機關聯繫會議 .....	077
圖 109：同仁投稿刊物 .....	078
圖 110：知識分享專區 .....	078
圖 111：署長年度訪視座談會 .....	080
圖 112：本分署每月工作會報 .....	081
圖 113：吉祥物 - 米超人 .....	082
圖 114：本分署執行團隊 .....	083
圖 115：落實機關新形象 .....	083
圖 116：友善辦公環境 .....	084
圖 117：書記官與義務人案件說明 .....	085
圖 118：至他機關標竿學習 .....	086
圖 119：行政執行署署長訪視本分署 .....	086

## 表目錄

表 1：執行股事務分配表 .....	004
表 2：本分署最近 3 年主要執行績效統計表 .....	004
表 3：本分署為民服務業務 SWOT 分析表 .....	006
表 4：105 年轄區內各地區執行績效統計表 .....	011
表 5：駐點移送機關明細表 .....	012
表 6：轉介服務統計表 .....	013
表 7：便利商店代收行政執行案款分析統計表 .....	016
表 8：近 3 年分案金額類型統計表 .....	017
表 9：「單一窗口查詢系統」行政資源減量程度統計表 .....	018
表 10：「行政公文無紙化」行政資源減量程度統計表 .....	018
表 11：「移送執行無紙化」行政資源減量程度統計表 .....	018
表 12：「執行命令無紙化」發文件數統計表 .....	019
表 13：「執行命令無紙化」行政資源減量程度統計表 .....	019
表 14：「執行憑證無紙化」行政資源減量程度統計表 .....	020
表 15：執行人員專業能力測驗成績 .....	039
表 16：本分署近年來標竿學習對象、時間一覽表 .....	041
表 17：內部顧客滿意度分析表 .....	046
表 18：內部顧客滿意度樣本問卷項目平均數及標準差 .....	048
表 19：主要陳情案件及處理情形 .....	050
表 20：本分署資訊公開項目 .....	053
表 21：本分署 105 年度機關網站檢核紀錄表 .....	056
表 22：使用線上服務績效統計表 .....	063
表 23：線上意見來源統計表 .....	064
表 24：偏鄉地區行動服務站服務行程表 .....	068
表 25：偏鄉地區行動服務站服務統計表 .....	068
表 26：弱勢義務人轉介服務人次統計表 .....	072
表 27：近年榮獲各類獎項明細表 .....	076
表 28：本分署 105 年度參與公益活動彙整表 .....	076
表 29：與轄區移送機關聯繫會議成果統計表 .....	077

表 30：本分署執行人員會議成果統計表 .....	077
表 31：本分署知識文件投稿件數統計表 .....	078
表 32：105 年度署長訪視座談會提案內容及辦理情形 .....	080
表 33：105 年度工作會報臨時動議提案內容及辦理情形 .....	081

[ 壹 ] → 機關業務現況簡介



# 壹、機關業務現況簡介

## 一、機關概況

行政執行法於民國（下同）87年11月11日修正公布，將公法上金錢給付義務執行事件，由原依法移送「地方法院財務法庭強制執行」制度，改為法務部行政執行署及所屬各地行政執行處（現已改制為各分署）專責辦理。

法務部行政執行署宜蘭行政執行處奉行政院89年2月3日臺89法字第03512號函，於90年1月1日正式成立，為辦理公法上金錢給付義務強制執行機關，101年1月1日配合行政院功能業務與組織調整，機關名稱更名為「法務部行政執行署宜蘭分署」（下稱本分署）。管轄區域初期包括宜蘭縣（宜蘭市、頭城鎮、羅東鎮、蘇澳鎮、礁溪鄉、壯圍鄉、員山鄉、冬山鄉、五結鄉、三星鄉、大同鄉、南澳鄉）及基隆市（七堵區、安樂區、仁愛區、信義區、中山區、中正區）全境，95年1月1日起新增新北市（金山區、萬里區、瑞芳區、貢寮區、雙溪區、平溪區）等6個行政區（如圖1）。

本分署另於基隆市設有「基隆行政執行官辦公室」，現址為基隆市信義區東信路169號1樓，便利基隆市全境及新北市6個行政區之民眾能就近便利洽辦公務，有效提升為民服務品質及行政效率。



圖 1：本分署管轄區域圖

## 二、機關願景

由於本分署係辦理公法上金錢義務之執行機關，負有實現國家債權及落實行政機關公權力之重責大任。因此，為增加國庫收入，貫徹公權力及培養民眾守法意識，未來努力之目標如下：

### (一) 加強企業化管理精神

行政執行案件數量繁多，如以一般行政機關處理業務之方法，必然成效有限。有鑒於此，本分署改採「多元繳款方式」，於收、分案後，隨即統一由分案室寄發傳繳通知，訂定相當之期日請本人或其代理人至本分署繳納案款；欠繳新臺幣2萬元以下之國稅、地方稅、汽車燃料使用費、交通違規



圖 2：為民服務品管圈成員

罰鍰等案件，均可持下方印有條碼之傳繳通知，於繳款期限內至四大便利超商（統一、全家、OK 及萊爾富）全國門市繳款；亦可持隨函檢附之郵局劃撥單至郵局繳款或購買郵政匯票郵寄至本分署辦理銷案。「便利繳，負擔少」，不但節省作業時效，更可收「便民、效率」之效。

### (二) 進用委外人員，降低用人成本

法務部行政執行署及各分署之成立，乃為有效推展行政執行業務，惟各分署案件量龐大，與目前編制之執行人力不成比例，為使行政執行業務順利推展，輔以委外人力之協助，可以適度解決該問題，有效提升行政執行業務之品質及效率。

### (三) 鼓勵員工終身學習，用以提昇服務品質

政府機關的公務員已不再是鐵飯碗，必須隨時學習新的知識，時時充實自我，對於業務推展上之心得或窒礙難行之處，亦應適時提出討論與經驗分享，以激盪新的思維，並提升機關為民服務品質。



圖 3：本分署正面景觀

### (四) 發揮團隊精神

本分署員工均以團隊榮譽作為努力目標，不計較個人得失，業務推展上乘

持互相協助之精神，共同達成機關之榮譽為最終目標。

#### (五) 親民與關懷

本分署於推展行政執行業務之過程，不乏發現經濟上弱勢之義務人，本分署秉持著關懷弱勢之精神，積極將個案轉介至相關社福機關(構)，提供急難救助或就業輔導；另本分署同仁所組成之「愛心社」，主動關懷並協助弱勢民眾，將小愛推展至大愛，善盡政府機關服務民眾、關懷弱勢之責任。



圖 4：關懷公益活動

#### (六) 縮短與民眾間之距離，並適時宣導行政執行法令及業務

本分署轄區內各機關如舉辦租稅宣導、遊園會等活動時，本分署均會主動積極參與，並指派專人全程提供相關行政執行法令之諮詢及宣導。本分署並視業務需求，分別配合其他機關、團體辦理各項健康路跑、健行比賽、淨山、淨溪、捐血、公益及清淨家園等活動，貼近民眾、與民同心，成效斐然。



圖 5：法令及業務宣導活動

### 三、主要業務項目

本分署依行政執行法第 12 條規定，設置「行政執行官」、「書記官」及「執行員」，辦理公法上金錢給付義務之執行事件，不受非法或不當之干涉，另依「法務部行政執行署各分署辦事細則」第 4 條規定，掌理事項如下：

- (一) 公法上金錢給付義務之強制執行、協調及聯繫。
- (二) 公法上金錢給付義務強制執行事件之監督及審核。
- (三) 公法上金錢給付義務強制執行事件聲明異議之審議及處理。
- (四) 公法上金錢給付義務強制執行事件拘提、管收之聲請及執行。
- (五) 其他有關公法上金錢給付義務強制執行事項。

其次，本分署現有 3 名行政執行官，每位行政執行官配置 3 至 4 個執行



股，合計 10 個股。每個執行股原則上配置 1 名書記官及 1 名執行員負責執行業務，另配置委外助理及替代役男各 1 名協助處理相關執行公文（如表 1）。本分署業務概況可參考最近 3 年主要執行績效統計表（如表 2）。

表 1：執行股事務分配表

書記官	執行員
<ol style="list-style-type: none"> <li>受行政執行官之指揮，並督同執行員辦理行政執行業務。</li> <li>協助行政執行官調查執行標的物、義務人之財產狀況。</li> <li>製作執行筆錄或執行命令例稿。</li> <li>其他依法令及分層負責明細表規定之工作項目。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>受行政執行官之指揮，協助書記官辦理行政執行業務。</li> <li>執行拘提、管收相關事宜。</li> <li>製作執行命令例稿。</li> <li>其他依法令及分層負責明細表規定之工作項目。</li> </ol>
委外助理	替代役男
<ol style="list-style-type: none"> <li>協助書記官或執行員製作例稿及列印公文。</li> <li>其他非涉及核心業務之工作項目，且不宜由替代役男處理者。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>行政執行案件之報結及歸檔。</li> <li>相關來文及掛號回執之附卷及卷宗之整理。</li> <li>其他非涉及核心業務之工作項目。</li> </ol>

表 2：本分署最近 3 年主要執行績效統計表

	103 年	104 年	105 年
新收案件件數	185,977	300,014	430,389
終結案件數	171,291	245,931	308,215
未結案件件數	129,555	183,664	305,951
逾期末結案件數	23,894	28,772	35,875
逾期末結率 (%)	7.94%	6.70%	5.84%
移送金額	1,480,078,391	1,484,627,583	1,777,981,616
徵起金額	538,553,283	513,907,701	556,429,897
基本徵起責任額	336,150,002	325,916,769	305,233,142
達成率 (%)	160.21%	157.68%	182.30%
待執行金額	2,086,805,602	2,019,744,472	2,226,827,809
徵起率 (%)	20.51%	20.28%	19.99%

## 四、轄區特色

本分署「轄區分散」、「幅員遼闊」及「山區比率偏高」為最大特色，管轄區域大致可以分為「宜蘭」及「基隆」二大地區，分署本部位於宜蘭地區，基隆地區設置行政執行官辦公室，其說明如下：

### (一) 宜蘭地區

宜蘭舊名為「噶瑪蘭」，名稱源自原住民「噶瑪蘭族」(Kebalan，平原的人類)，行政區域為宜蘭縣，共劃分為1個縣轄市(宜蘭市)、3個鎮(頭城鎮、羅東鎮、蘇澳鎮)及8個鄉(礁溪鄉、壯圍鄉、員山鄉、冬山鄉、五結鄉、三星鄉、大同鄉、南澳鄉)，人口約有45萬左右。宜蘭於日治時代即完成宜蘭線鐵路，95年6月開通了國道五號，使宜蘭縣至臺北市或基隆市的交通時間縮短在1小時左右，來往更為便利。宜蘭縣南方的南澳鄉多山，與花蓮縣相接，蘇花公路縱貫；大同鄉則以中央山脈的雪山、大霸尖山等山系與臺灣西部多縣市毗鄰，包括桃園市復興區、新竹縣尖石鄉、臺中市和平區(為梨山、武陵農場等交通路線出處)。轄區內僅有南澳鄉及大同鄉為原住民鄉，兩鄉土地面積占宜蘭縣一半左右，往來交通非常不便。平地則以蘭陽溪沖積作用所產生沖積的蘭陽平原為主，土壤肥沃(如圖6)。



圖6：蘭陽平原一隅

### (二) 基隆地區

基隆舊名為「雞籠」，源於基隆因三面環山，一面臨海，形似鷄籠；另一說法認為起源於此地之平埔族，自稱Ketagalan(凱達格蘭)，刪去taga，譯Kenan之音為雞籠。在清代末期設治後，一直到日治時代設郡，從富貴角到三貂角間的各市街聚落，與臺北盆地地形分隔的關係而逐漸連為一氣，形成一個以基隆市為中心的小型都會區，一般稱這個區域為大基隆地區(或稱基隆北海岸)，相當於日治時期之基隆郡(下轄瑞芳街、萬里庄、



圖7：日治時代基隆郡行政區劃圖

金山庄、七堵庄、貢寮庄、雙溪庄、平溪庄)及基隆市(如圖7)。現在的大基隆地區則包含了基隆市和新北市東北角的六個區(金山、萬里、瑞芳、貢寮、雙溪、平溪),人口約有50萬左右,在內政部全臺14個地方生活圈規劃為「基隆生活圈」而自成一區。

## 五、SWOT 分析

本分署運用SWOT分析(如表3)優勢與機會,同時了解劣勢與威脅,以掌握趨勢變化,並利用優勢與機會擴大加值服務,積極改進補強,強化核心競爭優勢,增加多元服務,全面提升為民服務品質。

表3：本分署為民服務業務SWOT分析表

SWOT 交叉分析		內部優勢 (S)	內部劣勢 (W)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆移送執行案件內容較為單純</li> <li>◆授權範圍廣,執行彈性大</li> <li>◆同仁流動率較低</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆正職同仁不足及運用非典型人力比率偏高</li> <li>◆經費及資源有限</li> <li>◆移送執行案件數偏高</li> </ul>
外部機會 (O)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆民眾與公部門間之關係較為和諧,較少產生糾紛</li> <li>◆國道五號開通,改善交通環境,減少行車時間</li> <li>◆上級機關重視執行績效及公共關係</li> </ul>	<p>SO 策略 (運用內部優勢, 爭取外部機會)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★積極進行不動產拍賣程序,以提高徵起金額</li> <li>★強化基隆行政執行官辦公室之功能</li> <li>★針對核心業務或特殊案例積極主動宣傳,並利用媒體以提高新聞能見度</li> </ul>	<p>WO 策略 (運用外部機會, 克服內部劣勢)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★鼓勵同仁關懷弱勢,建立轉介機制,並與民間團體合作</li> <li>★針對義務人為現場訪視,促其自行清償欠款</li> <li>★向上級機關爭取經費,支援相關為民服務措施</li> </ul>
	外部威脅 (T)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆工商產業較不發達,影響徵起金額</li> <li>◆轄區分散、幅員遼闊、山區比率偏高,同仁現場執行不易</li> <li>◆民眾對於行政執行業務內容不甚了解,容易產生誤會</li> </ul>	<p>ST 策略 (運用內部優勢, 迴避外部威脅)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★小額案件隨同傳繳通知書寄送反詐騙文宣,以提高自行繳納比率</li> <li>★特專案件應依個案狀況採取客製化作業流程,以提高徵起金額</li> <li>★至各機關、學校或團體協助辦理教育訓練或為業務宣導活動</li> </ul>

## 六、品管圈

本分署於 103 年 5 月 21 日成立為民服務品管圈專責小組，本著大家參與結合群體智慧，啟發個人潛能，群策群力，一起從事各種問題的改善，使工作更輕鬆，也就是要讓每一圈員藉由不停的追求「改善與維持」，獲得參與感、成就感及滿足感；使用的手法，包含各種管理改善手法及專業技能教育的應用，進而提昇品管圈基本主體累積許多小改善，成為大改善，以解決本分署內部及外部顧客所發生的問題。其品管圈的介紹如下圖：

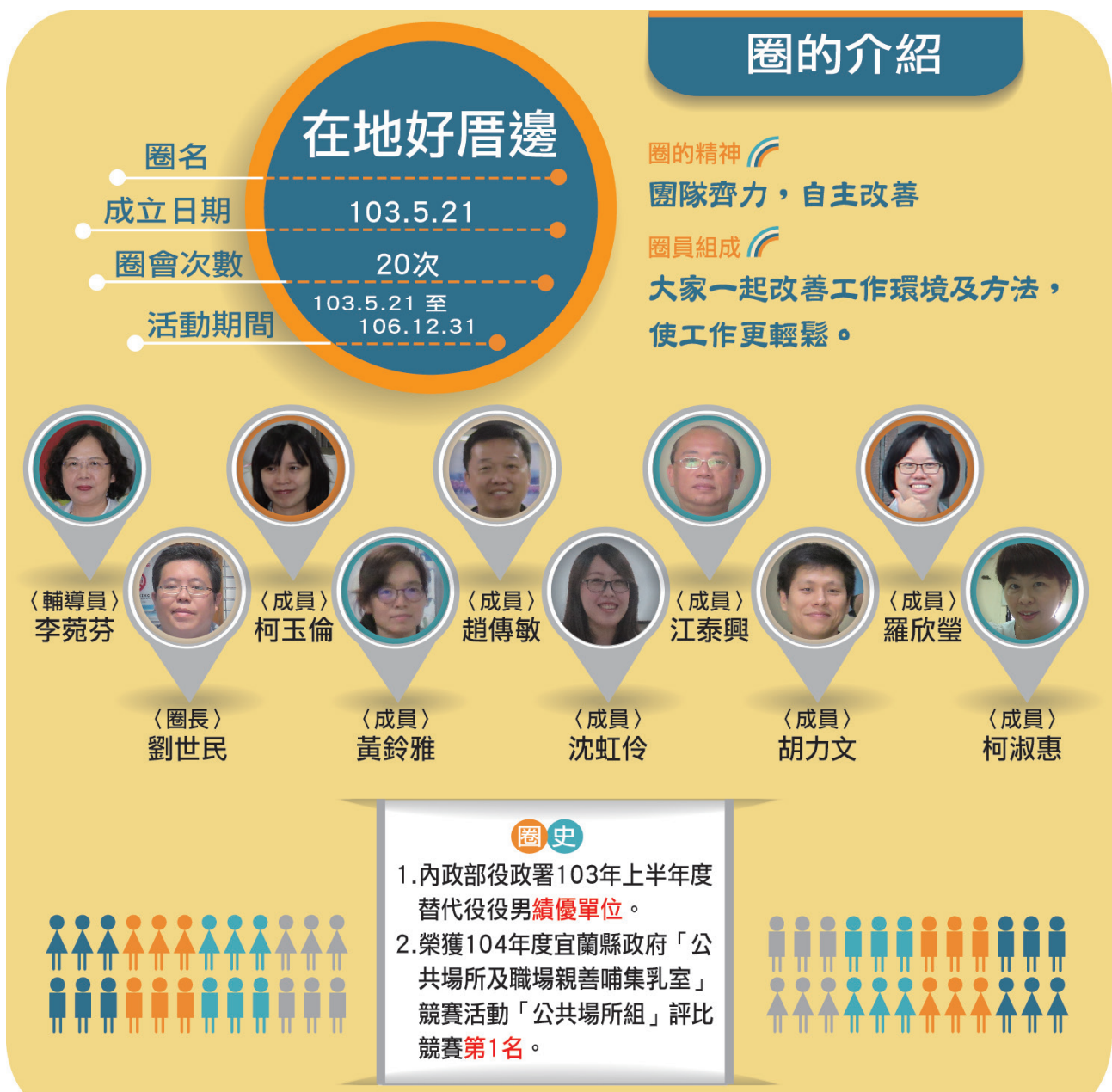


圖 8：圈的介紹

## 七、工作方針

本分署經由機關願景與遵循法務部及法務部行政執行署指示「公義與關懷」的政策目標，透過SWOT分析的4大策略，訂定「7大工作主軸」及「25條主要工作項目」（如附件一），以提升為民服務品質之績效。



[ 貳 ] → 提升為民服務品質績效



## 貳、提升為民服務品質績效

### 一、優質便民服務構面

為民服務指標	為民服務重點
服務流程	(一) 服務流程便捷性
	(二) 服務流程透明度
機關形象及顧客關係	(三) 機關形象
	(四) 顧客滿意情形

#### ★服務流程

##### (一) 服務流程便捷性

以單一窗口全功能服務為基礎，以進行作業流程改造為重點，配合推動申辦案件書表減量，減少民眾申辦案件應檢附的紙本資料，並善用網路資訊科技及跨機關線上資訊查核機制，提高電子認證的使用比例，並提升服務流程便捷性。

##### 1. 單一窗口全功能程度

##### (1) 一處收件、全程服務

##### A. 為民服務中心設置「全功能服務櫃檯」

NEW

義務人或一般民眾相關書狀統一由本分署為民服務中心「全功能服務櫃檯」受理，義務人並可查詢欠費資訊及繳納相關案款，縮短民眾等候時間。因機關屬性涉及公權力之行使，行政執行案件之分案制度係由分案室依電腦程式隨機指定承辦股「專人專責」辦理，以維護公正性；案件分案後，相關執行業務即由該承辦股執行同仁依法定程序處理至結案，相關執行公文中皆提供「承辦人姓名」、「聯絡電話」及「機關地址」，並加註「警示語」提醒義務人，以符合公開透明性。



圖 9：全功能服務櫃檯

並加註「警示語」提醒義務人，以符合公開透明性。

本分署的核心業務為收受執行案款，若義務人對於行政執行案件之內容並



無疑義，即可由「全功能服務櫃檯」計算欠費總金額後繳納；若義務人對於執行案件之內容顯有疑義，則通知承辦股書記官「個案處理」。因此，為民服務中心「全功能服務櫃檯」及隨機指定承辦股「專人專責」之分案制度，以上兩者措施之結合，即符合「一處收件、全程服務」的標準。為民服務中心「全功能服務櫃檯」負責之業務如下：

- (A) 收受與行政執行有關之公文或書狀。
- (B) 查詢行政執行案件之欠費資料。
- (C) 列印繳款通知或繳款暨發（還）通知。
- (D) 收受行政執行案款。
- (E) 收據製作。
- (F) 其他與行政執行有關之綜合業務。

#### B. 設置基隆行政執行官辦公室

本分署設於宜蘭市，所有行政資源均配置於宜蘭地區，惟現況無論是新收案件數或徵起金額，基隆地區遠高於宜蘭地區（如表 4），理論上行政執行之主要人力及資源應配置於基隆地區。以現場執行或訪視為例，宜蘭地區雖占地利及行政資源之便，即便如此，其執行績效尚不及基隆地區，足見基隆地區之執行績效尚有成長空間，但受限於人力資源及相關主客觀因素，經歷數任分署長試辦數種執行人員派駐基隆行政執行官辦公室之方案，諸如，2 位執行人員 1 組，1 次派駐 1 週或 3 日，均因遠離本分署所在地，缺乏行政資源，以致執行業務無法順利運作。因此，經綜合考量後，現行基隆行政執行官辦公室之人力配置，係採輪值方式處理。在行政執行官部分，由 3 位行政執行官於每週一輪流出差至基隆行政執行官辦公室辦理相關執行業務，因此基隆地區之不動產拍賣集中於每週一舉行。另外，在固定駐點人員部分，由全體書記官排定輪值表，由輪值人員每次駐點 3 日（週一至週三或週三至週五），每週三中午交接。所以每日基隆行政執行官辦公室僅有 1 位書記官固定駐點，綜合受理各項執行業務及製作詢問或分期筆錄，以利義務人到場備詢或提供諮詢；其他執行人員則視案件需求，依排定日期由本分署或移送機關派車至基隆地區進行現場執行或訪視。



圖 10：基隆行政執行官室大門

表 4：105 年轄區內各地區執行績效統計表

	宜蘭地區 (宜蘭縣)	基隆地區			轄區外	總計
		基隆市	新北市 6 區	小計		
新收案件件數	151,357	201,767	62,081	263,848	15,184	430,389
終結案件數	116,475	137,540	41,521	179,061	12,679	308,215
未結案件件數	108,736	140,670	43,742	184,412	12,803	305,951
逾期未結案件數	14,075	15,154	4,988	20,142	1,658	35,875
逾期未結率 (%)	6.25%	5.45%	5.85%	5.54%	6.51%	5.84%
移送金額	690,730,922	759,029,021	237,427,871	996,456,892	90,793,802	1,777,981,616
徵起金額	243,454,844	220,714,633	52,067,367	272,782,000	40,193,053	556,429,897
待執行金額	825,279,126	975,346,510	256,236,615	1,231,583,125	169,965,558	2,226,827,809
徵起率 (%)	22.78%	18.45%	16.89%	18.13%	19.13%	19.99%

### C. 夜間收文服務

行政程序期間末日之計算，解釋上在當日 24 時前仍屬當日。而依行政程序法第 48 條第 4 項規定：「期間之末日為星期日、國定假日或其他休息日者，以該日之次日為期間之末日；期間之末日為星期六者，以其次星期一上午為期間末日。」因此，本分署為提高服務品質適度放寬平日收受民眾書狀至當日 24 時。105 年度本分署實施夜間收文服務共計 5 件，委由保全人員代收相關郵件或文書，並確實登載於夜間收文登記簿，於次一日上班日 9 時前交付收發人員簽收。

圖 11：夜間收文登記簿

#### (2) 主要移送機關駐點服務

義務人至本分署大部分係以繳納案款為主要目的，對於移送執行案件量較大的移送機關，本分署設有移送機關代理人辦公室（如表 5），每日派人駐點服務，以跨機關聯合服務方式，方便民眾洽公及繳款，以縮短等候時間；也毋須再經



圖 12：移送機關駐點服務

由執行股處理案款，可直接匯入移送機關帳戶，大幅減少執行案件繳款流程所需花費之時間。目前駐點服務之移送機關如下：

表 5：駐點移送機關明細表

機關名稱	駐點人數	駐點處所	駐點時間
衛生福利部中央健康保險署 (臺北業務組)	3	宜蘭 2 人 基隆 1 人	宜蘭全日 基隆週一及週五全日
勞動部勞工保險局	2	宜蘭	全日
財政部北區國稅局宜蘭分局	1	宜蘭	全日
宜蘭縣政府地方稅務局	1	宜蘭	全日
財政部北區國稅局基隆分局	2	基隆	全日
基隆市稅務局	1	基隆	全日
新北市政府稅捐稽徵處	1	基隆	全日
交通部公路總局臺北區監理所 (宜蘭監理站)	1	宜蘭	週二及週四下午
交通部公路總局臺北區監理所 (基隆監理站)	1	基隆	週一、週三及 週五下午
合計	13		

### (3) 非行政執行業務之轉介服務

政府機關之存在，自有其功能及目的，但追根究底，所有功能及目的都是在促進公共利益與創造人民福祉。

行政執行雖然採取強制手段剝奪義務人之財產，但同一時間卻是充盈國庫，因此，對於社會福利之給付行政也多有助益。而在行政執行的過程中，雖然有惡意欠繳稅費之義務人，但其中也不乏有身處社會邊緣角落，連全民健康保險費每月數百元都無力繳納者。就此，本分署除將經濟上弱勢之義務人轉介至地方社會行政機關或中央健康保險署愛心基金外，另

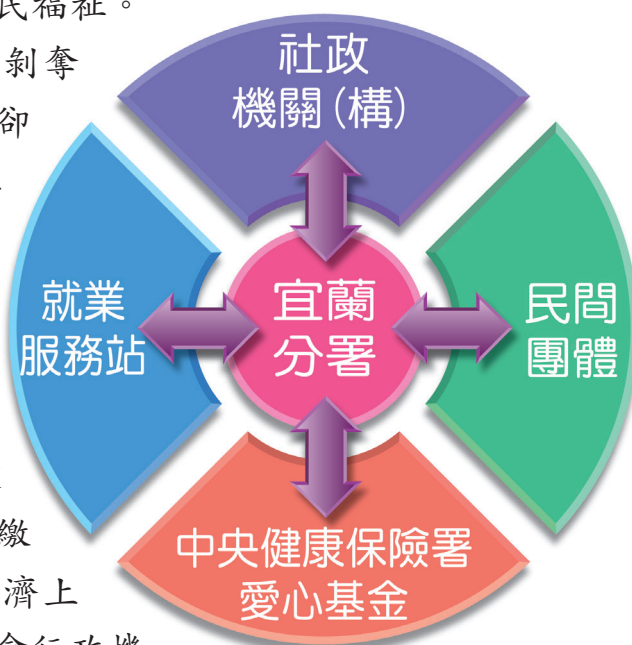


圖 13：轉介服務機制

外也結合民間團體，轉介經濟上弱勢之義務人至社福團體，例如張榮發基金會或宜蘭縣國際同濟會等，105 年度新增就業服務站轉介機制，適時提供全方位之援助。

表 6：轉介服務統計表

年度	轉介人數	社政機關 (人次)	民間團體 (人次)	中央健康保險署愛心基金 (人次)	就業服務站 (人次)
103	16	9	18	8	-
104	11	9	9	6	-
105	10	10	10	9	6

## 2. 申辦案件流程簡化情形

### (1) 臨櫃服務

#### A. 設置「全功能服務櫃檯」，簡化義務人繳款程序 NEW

在相關作業流程未經簡化前，義務人至本分署繳納行政執行案款時，需先通知執行股同仁列印繳款通知或繳款既發（還）通知，送行政執行官核章後，再由執行股同仁帶領義務人至出納處繳款，作業時程需費時約 15 至 20 分鐘。經本分署檢討相關繳款作業流程後，規劃於為民服務中心設置「全功能服務櫃檯」，義務人至「全功能服務櫃檯」即可一次完成繳納相關行政執行案款，平均只需花費 8 至 10 分鐘左右，相比未經簡化前共減少 2 個作業流程，有效節省義務人臨櫃辦理時間，平均每人每次節省時間約 10 分鐘左右（如圖 14），因便捷的作業時程，105 年度臨櫃

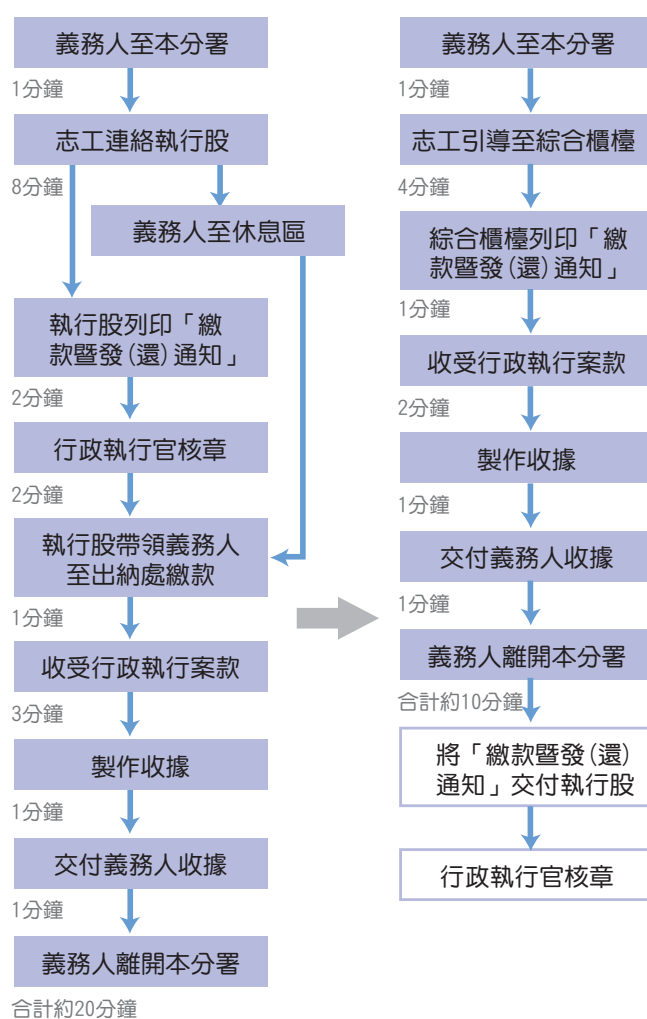


圖 14：至本分署繳納案款作業流程變更前後比較

繳款的件數 4,111 人次，繳納金額高達 3,779 萬 0,635 元。

## B. 不動產共有人行使優先承買權時，免附地籍謄本

土地法第 34 條之 1 第 4 項規定：「共有人出賣其應有部分時，他共有人得以同一價格共同或單獨優先承購。」因此，不動產經拍定或交債權人承受時，如依法有優先承買權利人者，本分署應通知其於期限內表示願否優先承買。而不動產共有人行使優先承買權時，除以書面提出申請及檢附其身分證明文件影本外，尚須檢附地籍謄本，證明其為共有人。本分署基於便民服務，在不影響現有行政效率與作業正確原則之前提下，由本分署依職權調閱共有人地籍謄本，不動產共有人行使優先承買權時，免再檢附地籍謄本，也就是共有人不必再向地政事務所申請地籍謄本，減少 1 個申請流程，可有效減少民眾申請地籍謄本之時間及使用張數，提高為民服務績效（如圖 15）。105 年度行使優先承買權件數共計 671 件。

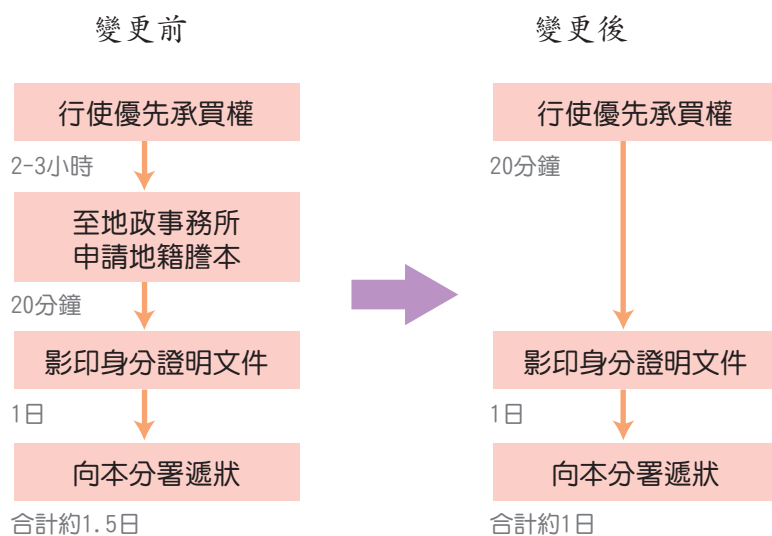


圖 15：不動產共有人行使優先承買權作業流程變更前後比較

## C. 義務人至移送機關或本分署移送機關代理人辦公室繳納案款

行政執行案件移送本分署後，義務人接獲傳繳通知書仍可直接至移送機關繳納案款，無需親自至本分署辦理，移送機關即會通知本分署清償之事實，可使本分署能夠儘速結案，提高執行效率。另外，為簡化執行案件進行之流程，主要移送機關於本分署派駐有代理人，在宜蘭地區依序為衛生福利部中央健康保險署（臺北業務組）、勞動部勞工保險局、財政部北區國稅局宜蘭分局、宜蘭縣政府地方稅務局及交通部公路總局臺北區監理所

宜蘭監理站；在基隆地區依序為衛生福利部中央健康保險署（臺北業務組）、財政部北區國稅局基隆分局、基隆市稅務局、新北市政府稅捐稽徵處及交通部公路總局臺北區監理所基隆監理站。若義務人自行至本分署清繳或以郵寄方式繳納者，屬上述移送機關之案件，則可由該移送機關駐本分署之代理人負責相關案款繳納程序之處理，以簡化義務人清繳案款之流程，減輕本分署及移送機關之作業負擔，相關繳納案款之作業流程請參考下圖（如圖 16）。

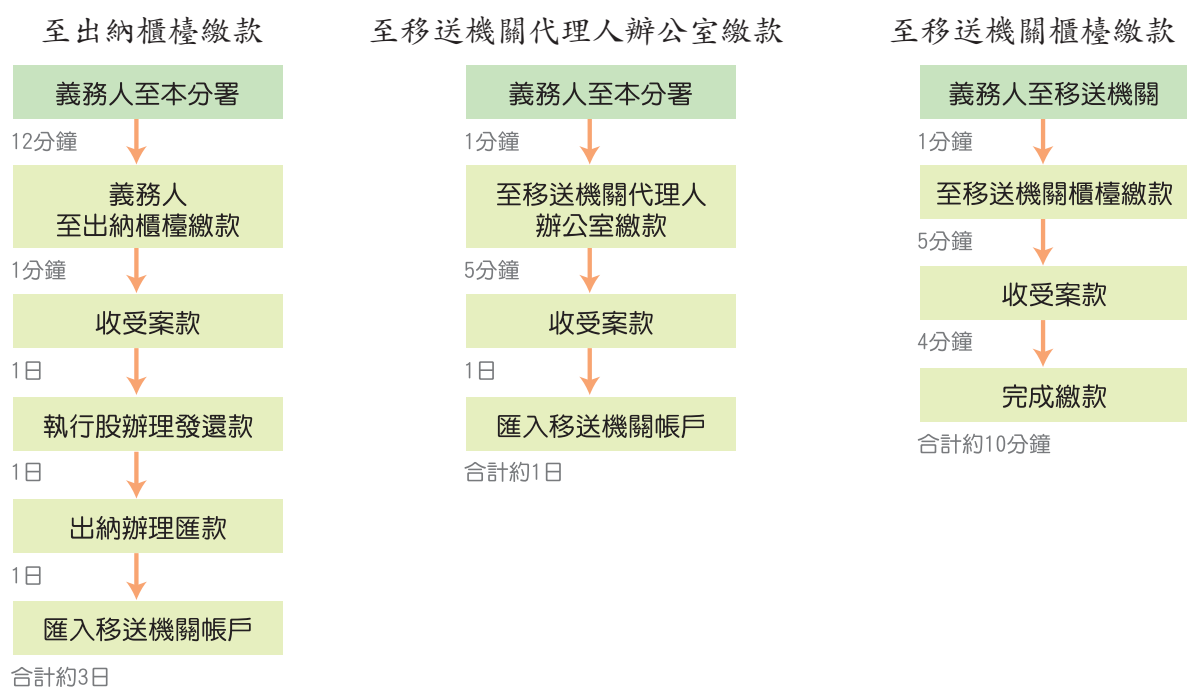


圖 16：主要繳納案款作業流程比較

#### D. 委託便利商店代收行政執行案款

自 97 年 6 月 1 日起，義務人可持法務部行政執行署各分署寄發，印有條碼之傳繳通知書，且金額未滿 2 萬元之 18 種財稅項目（包括綜合所得稅、營業稅法、土地增值稅、地價稅、房屋稅、契稅、印花稅、娛樂稅、使用牌照稅、營利事業所得稅、遺產稅、贈與稅、貨物稅、期貨交易稅、證券交易稅、煙酒稅、特種貨物及勞務稅案件）至附近之四大便利商店（統一、全家、OK 及萊爾富）繳納案款。之後陸續增加汽車燃料費及其衍生之罰鍰（99 年 7 月 1 日加入）、全民健保費（99 年 8 月 25 日加入）、交通違規罰鍰（100 年 10 月 31 日加入）、勞工保險費及勞工退休金案件（101 年 1 月 10 日加入），只要是印有條碼之傳繳通知書，且金額未滿 2 萬元者，均可於繳款期限內至統一、全家、OK 及萊爾富四大便利商店全國門市繳

納，方便又省時，有效簡化義務人繳納案款之作業流程（如圖 17），截至 105 年度代收件數共計 4 萬 7,141 件，徵起金額 9,951 萬 3,801 元，與 103 及 104 年度相較，皆有明顯增加（如表 7）。



圖 17：至本分署或便利商店繳納案款作業流程比較

表 7：便利商店代收行政執行案款分析統計表

年度	代收件數	繳納金額
103	12,112	57,175,902
104	39,009	74,097,265
105	47,141	99,513,801

(2) 非臨櫃服務

A. 集中列印第 1 次傳繳通知

本分署義務人欠繳金額未滿新臺幣 20 萬之一般執行案件（普案）已占本分署全部移送執行案件數 99.9% 以上（如表 8），而第 1 次傳繳通知原本係由各執行股自行列印寄送義務人，惟各執行股處理時間快慢



圖 18：分案室進行第 1 次傳繳通知

不一，因此，經本分署評估後，第1次傳繳通知改由分案室集中統一系列印，再交給各執行股寄送義務人，以提高執行效率（如圖18）。

表 8：近 3 年分案金額類型統計表

年度	特專案（100萬元以上 / 件）	專案（20萬以上未滿100萬元 / 件）	普案（未滿20萬元 / 件）	合計（件）	普案占全部案件比率	第1次傳繳通知件數（件）
103	77	260	185,640	185,977	99.8%	180,159
104	55	186	299,773	300,014	99.9%	209,551
105	72	254	431,128	431,454	99.9%	550,076

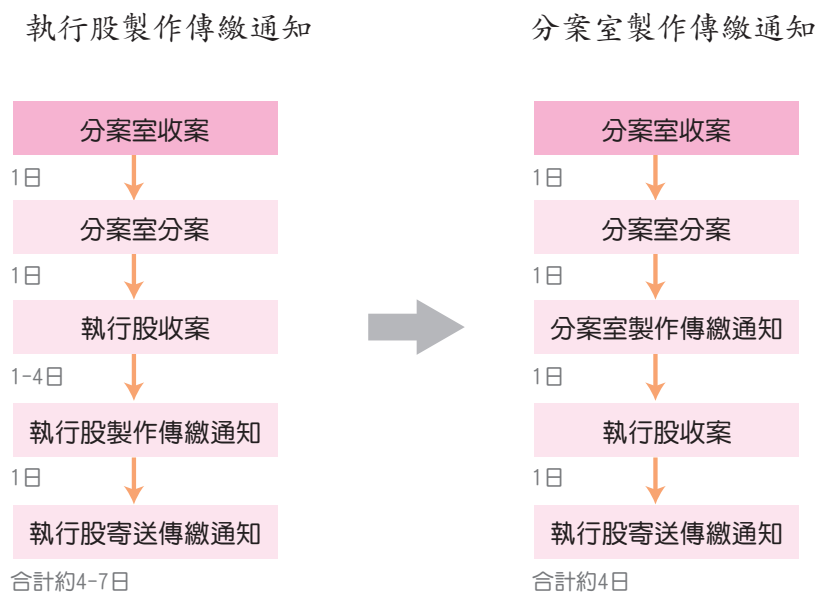


圖 19：傳繳作業流程變更前後比較

## B. 單一窗口查詢系統

行政執行案件移送本分署執行時，移送機關須檢附義務人的財產資料及住居所資料等。如移送機關未檢附時，即由本分署透過法務部單一窗口查詢系統



圖 20：單一窗口查詢頁面



查詢義務人戶役政資料、財稅資料、金融開戶資料及地政資料等，不須再通知移送機關補正相關資料，可減少公文往返時間、郵資及紙張之使用，以提高執行時效（如表 9）。

表 9：「單一窗口查詢系統」行政資源減量程度統計表

年度	查詢件數（件）	節省郵資（元）	節省紙張（張）
103	44,394	約 221,000	約 177,000
104	42,141	約 210,000	約 168,000
105	22,300	約 111,500	約 89,200

#### C. 行政公文無紙化

本分署與其他機關公文往返，大部分以電子公文交換方式進行，可有效減少公文往返時間、郵資及紙張使用（如表 10）。

表 10：「行政公文無紙化」行政資源減量程度統計表

年度	發文件數（件）	節省郵資（元）	節省紙張（張）
103	382	約 13,000	約 760
104	305	約 10,000	約 610
105	380	約 13,000	約 760

#### D. 移送執行無紙化

因勞保及健保案件移送件數較多，移送書已改為無紙化作業，可減少移送機關紙張及郵資的費用（如表 11）。

表 11：「移送執行無紙化」行政資源減量程度統計表

年度	移送件數（件）	節省郵資（元）	節省紙張（張）
103	217,605	約 1,088,000	約 653,000
104	204,028	約 1,020,000	約 612,000
105	302,136	約 1,511,000	約 906,000

### E. 執行命令交換無紙化

本分署自 101 年 2 月起配合法務部及行政執行署政策，全面推動「行政執行命令公文電子交換作業」，針對扣押存款類別以電子公文發文至各「金融機構」及「副知移送機關」，可大量節省郵資、人力及行政作業時間，而金融機構亦達到省郵、節能、減紙、減人力之效益。為持續擴大推動成效，法務部新增功能選項，使系統自動解析執行命令電子公文金融機構回復扣押情形的公文檔與附件檔欄位資訊，協助執行人員辦理案件自動彙總各金融機構扣押結果，有效控管案件執行進度，執行人員可根據系統自動加總已扣押金額中超額扣押的部分，利用電子公文交換的方式行文金融機構即刻辦理撤銷作業，減少義務人超額扣押的情形。（如表 12、13）

表 12：「執行命令無紙化」發文件數統計表 單位：件

年度	受文者			執行命令類型			
	金融機構	移送機關	合計	扣押命令	收取命令	撤銷命令	合計
103	52,430	30,993	83,423	67,180	11,006	5,237	83,423
104	102,002	42,789	144,791	103,662	31,078	10,051	144,791
105	80,795	47,785	128,580	95,834	21,901	10,845	128,580

表 13：「執行命令無紙化」行政資源減量程度統計表

年度	發文件數（件）	節省郵資（元）	節省紙張（張）
103	83,423	約 2,836,000	約 167,000
104	144,791	約 4,923,000	約 290,000
105	128,580	約 4,372,000	約 257,000

### F. 執行憑證無紙化

本分署自 97 年起配合法務部及行政執行署政策，推動「執行憑證電子交換作業」，105 年度核發電子憑證件數共計 207,906 件，有效節省郵資、紙張及人力。（如表 14）

表 14：「執行憑證無紙化」行政資源減量程度統計表

年度	憑證件數（件）	節省郵資（元）	節省紙張（張）
103	143,394	約 4,875,000	約 286,000
104	193,912	約 6,593,000	約 387,000
105	207,906	約 7,069,000	約 416,000

### (3) 減少核章數

#### A. 案款發還作業流程

依「法務部行政執行署\_\_分署代收款專戶案款收領款流程」規定，領款流程需填製「發（還）款通知」，並送行政執行官及機關長官簽核。因此，本分署為簡化案款發還作業流程，採取分署長授權行政執行官代為決行之機制，其「發（還）款通知」無須再送至分署長核章，將核章數由原來 3 個減少為 2 個，減章率為 33%，而作業時間由原來 1 日，減少為 0.5 日，縮短時數為 50%（如圖 21）。105 年度發還款件數 6,047 件。

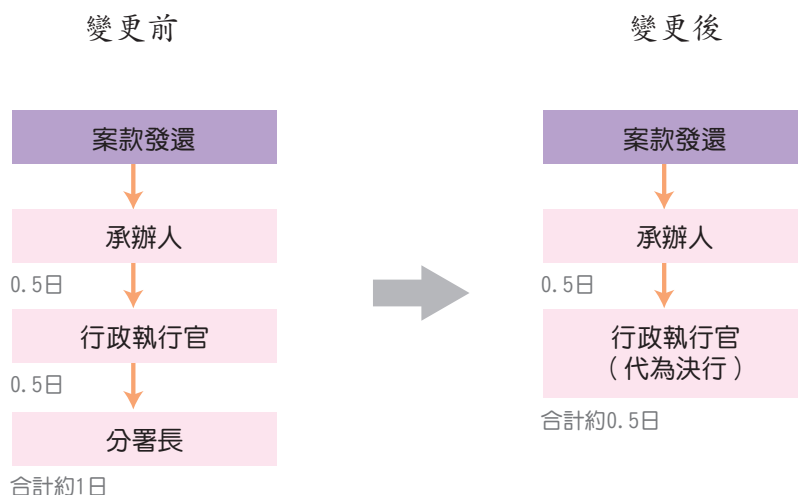


圖 21：本分署案款發還作業流程變更前後比較

#### B. 金融帳戶開戶查詢作業流程

依法務部行政執行署 90 年 12 月 4 日行執一字第 000600470 號函規定，使用金融帳戶開戶查詢系統查詢義務人之開戶資料者，原則以專案、特專案為限；其他一般案件如確有使用上揭查詢系統之需要者，應經分署長專案核可。因此，為簡化金融帳戶開戶查詢作業流程，採取分署長授權行政執行官代為決行之機制，相關一般執行案件之金融帳戶開戶查詢申請表，無

須再送分署長核章，將核章數由原來 3 個減少為 2 個，減章率為 33%，而作業時間由原來 1 日，減少為 0.5 日，縮短時數為 50%（如圖 22）。105 年度申請查詢件數 4,604 件。

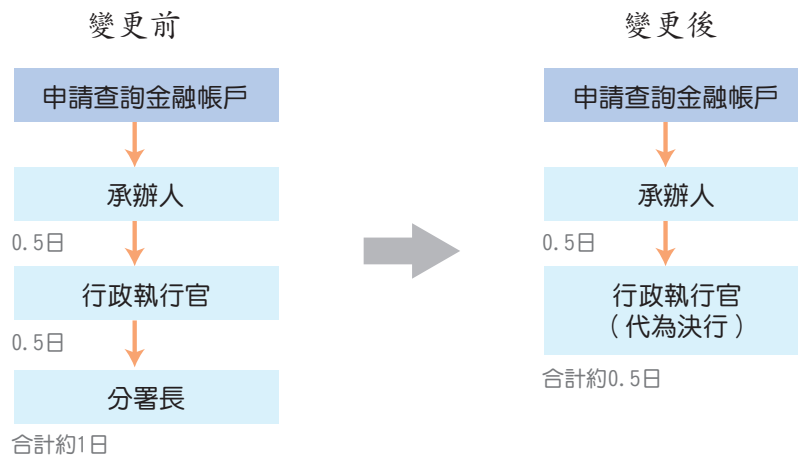


圖 22：本分署金融帳戶開戶查詢作業流程變更前後比較

### C. 公示送達作業流程

對於義務人或其他民眾送達執行公文，而有應為送達之處所不明或其他法定事由而送達無效者，本分署依行政程序法第 78 條等規定，依職權為公示送達。因此，本分署為簡化公示送達作業流程，採取分層負責授權行政執行官決行之機制，相關執行案件之公示送達，無須再送分署長核章，將核章數由原來 3 個減少為 2 個，減章率為 33%，而作業時間由原來 1 日，減少為 0.5 日，縮短時數為 50%（如圖 23）。105 年度辦理件數 3,046 件。

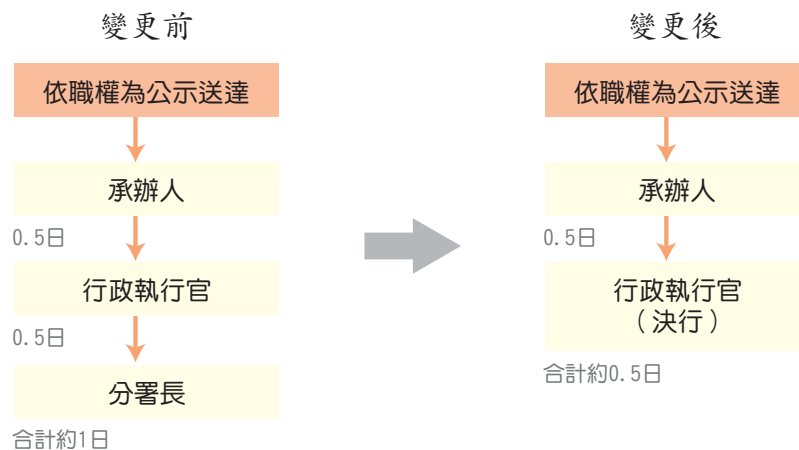


圖 23：本分署公示送達作業流程變更前後比較

(二) 服務流程透明度

為保障人民知的權利，提高行政透明度及掃除黑箱，相關重要資訊可在本分署機關網站查詢。

1. 案件處理流程查詢公開程度

(1) 行政執行相關作業流程主動公開

本分署為達到便民資訊透明化與公開化，將相關執行行為標準處理程序公開登載於機關網站（如圖 24）及製作看板設置於辦公處所內（如圖 25），在流程管理的運作中，提供標準化作業流程，以達本分署便民資訊透明化與公開化，簡政便民之功效。



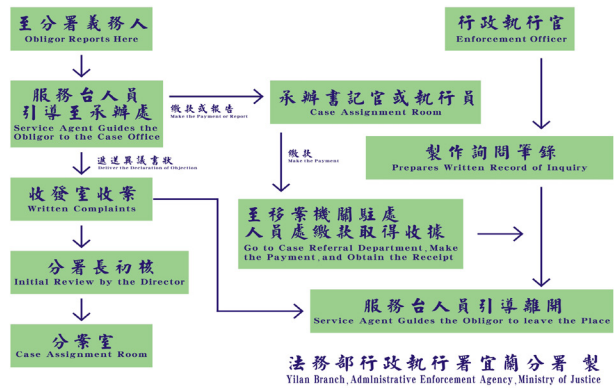
圖 24：本分署網站首頁

A. 為民服務事項流程圖



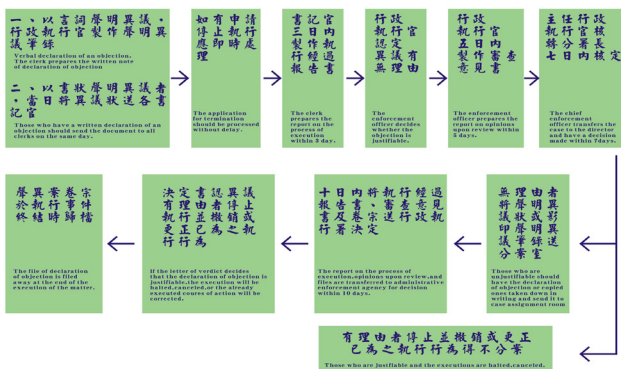
圖 25：為民服務事項流程圖

為民服務事項流程圖  
Flow Chart of Public Service



B. 聲明異議案件之處理流程圖

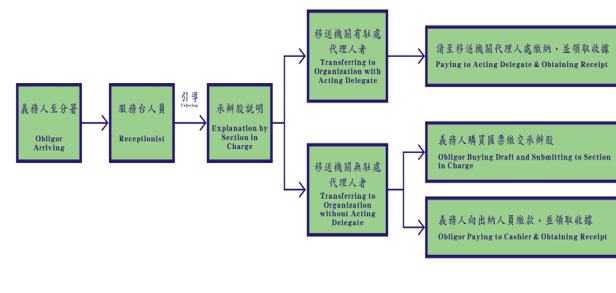
聲明異議案件之處理流程圖  
Flow Chart of Declaring an Objection



C. 義務人現場繳款作業流程圖

法務部行政執行署宜蘭分署  
義務人現場繳款作業流程圖

Yilan Branch, Administrative Enforcement Agency MOJ  
Operation Flowchart of Payment on Site by Obligor



## D. 辦理分期繳納須知

### 辦理分期繳納須知:

Notices on Payment by Installments

一、義務人有下列情形之一，檢具相關證明文件證明其理由者，本分署於徵得移送機關同意後，得酌情核准分期繳納執行金額。

(一)義務人依其經濟狀況，無法一次完納者。

The obligor whose financial status does not allow paying for the entire amount at once.

(二)因天災、事變，致義務人遭受重大財產損失，無法一次完納者。

The obligor who suffers great financial loss due to Acts of God and cannot pay for the entire amount at once.

二、凡經核准分期者，義務人或第三人應書立擔保書狀或提供相當之擔保，或出具票據交付移送機關代理人保管。

After approval of payment by installments, the obligor or the guarantor should prepare a written deed of security, or provide a significant amount of security, or provide a negotiable note that is put in the custody of the organization's agent.

三、經核准分期繳納而未依限繳納或有任何一期票據未交付款者，本分署得廢止之。

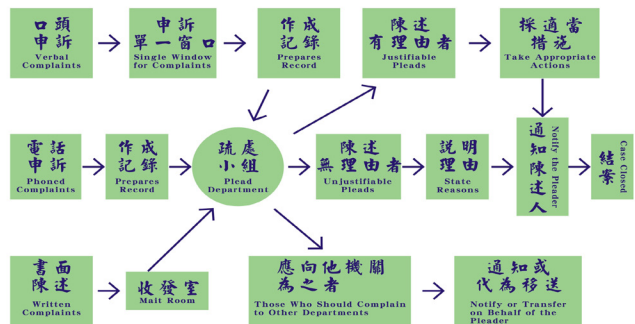
Failure of payment by installment after approved of doing so, or a negotiable note that is not cleared, our department will terminate this status.

法務部行政執行署宜蘭分署製  
Issued by Yilan Branch, Administrative Enforcement Agency, Ministry of Justice

## E. 民眾抱怨申訴(或陳情案件)處理流程圖

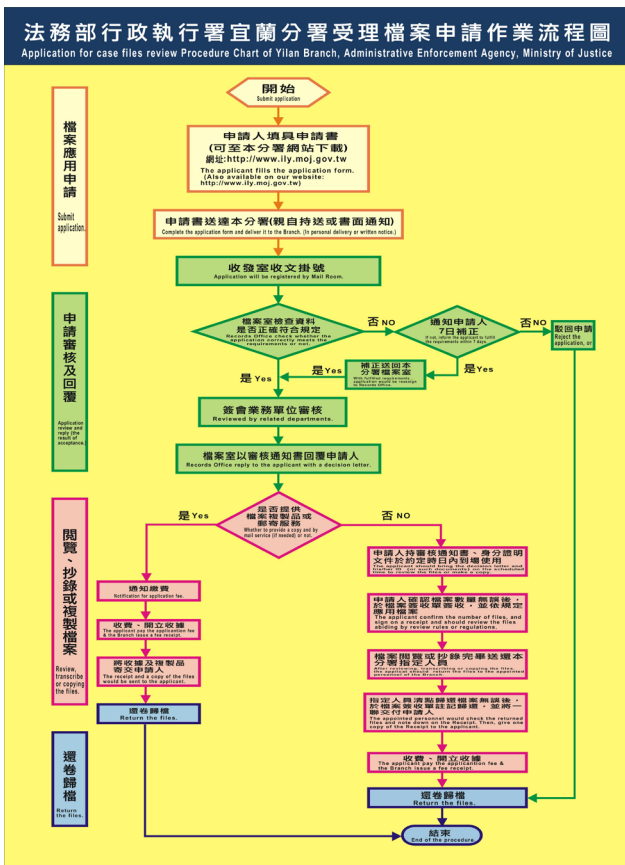
### 民眾抱怨申訴(或陳情案件)處理流程圖

Flow Chart of Complaints (or Case Pleaded) by the Public

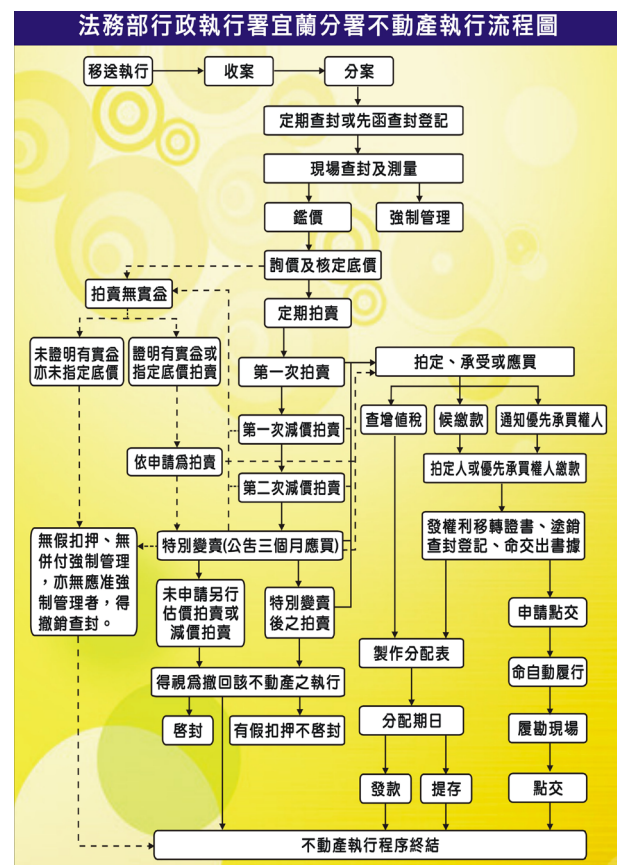


法務部行政執行署宜蘭分署製  
Issued by Yilan Branch, Administrative Enforcement Agency, Ministry of Justice

## F. 受理檔案申請作業流程圖



## G. 不動產執行流程圖



## (2) 行政執行案件電話查詢

本分署相關執行公文皆有承辦股書記官姓名及機關連絡電話、地址，義務人若有疑義，可先以電話連絡本分署承辦股之執行同仁，詢問相關行政執行案件之問題，105 年度共計受理電話查詢 1 萬 1,644 件與 104 年度 9,768 件相較，增加 19.21%，已明顯有效提供洽公民眾便捷之多元化服務。

#### (3) 行政執行案件網路查詢

民眾只要使用讀卡機連結網路，即可透過自然人憑證認證機制，以個人身分證字號及執行案號，查詢各行政執行分署目前所有欠繳案件之進行及繳款情形（如圖 26）。對於健保案件繳款部分，可再以超連結方式連結衛生福利部中央健保署的電子付費交易網頁進行繳款程序；其他案件，如欠繳金額未滿 2 萬元者，民眾可持印有條碼之傳繳通知書，至附近之四大便利商店（統一、全家、OK 及萊爾富）繳納，提昇民眾繳款的便利性。



圖 26：行政執行案件線上查詢

#### (4) 拍賣公告網路查詢

本分署進行拍賣之不動產，其拍賣公告依行政執行法第 26 條準用強制執行法第 84 條之規定，揭示於本分署及不動產所在地之鄉鎮市（區）公所，並登載於當地新聞紙。另外，基於便民服務，相關拍賣公告可於法務部行政執行署及本分署網站查詢相關公告內容（如圖 27），以提供欲投標民眾多元管道選項之參考。



圖 27：不動產及動產拍賣公告查詢

## (5) 公示送達網路查詢

依行政程序法第 78 條規定，對於應為送達之處所不明或其他法定事由，以致相關公文書應為公示送達者，除依同法第 80 條規定，於本分署公告欄黏貼公告告知應受送達人得隨時領取外，基於便民服務，相關公告亦可於本分署網站查詢相關公告內容(如圖 28)，以提供義務人或利害關係人多管道查詢參考。105 年度辦理件數 3,046 件。

公告	處別	案號	公告日期
公示送達105年5月16日宣執忠104府00016757字第1050045131A號執行命令、105年10月28日宣執忠104年機稅執字第00016757號函、105年11月3日宣執忠104年機稅執字第00016757號函等3件。	宜蘭分署	104-01-00016757	2016/11/18
公告送達義務人廖錦雄之執行命令之件	宜蘭分署	104-01-00020469	2016/11/14
公告送達義務人許登輝之執行命令之件	宜蘭分署	104-04-00136831	2016/11/14
公告送達義務人林淑如之執行命令之件	宜蘭分署	105-01-00001230	2016/11/18
公示送達本分署105年9月12日宣執忠103年度罰執字第0049729號通知之件(義務人蔡志宏所有之不動產，自本分署公告之日起進行特別變賣程序(公告應賣3個月))。	宜蘭分署	103-03-00049729	2016/11/18
公示送達105年11月16日103年度違罰執字第40940號第三次拍賣通知。	宜蘭分署	103-03-00040940	2016/11/17
公告送達義務人石進龍之第2次拍賣通知1件	宜蘭分署	101-01-00011759	2016/10/10
主旨：公示送達105年4月25日宣執忠104罰00144691字第1050033393A號、105年8月1日宣執忠104年違罰執字第00144691號等2件執行命令。	宜蘭分署	104-03-00144691	2016/11/15
公告送達義務人張聖凱之執行命令之件	宜蘭分署	103-01-00028883	2016/11/15
公告送達義務人周明輝之執行命令2件	宜蘭分署	104-01-00014230	2016/11/15
公告送達義務人歐澤隆之執行命令2件	宜蘭分署	105-01-00002379	2016/11/15

圖 28：公示送達查詢

## (6) 獎勵檢舉公告網路查詢

行政執行機關所扮演的角色，肩負著實現社會公平正義之任務，針對滯欠大戶或惡意脫產的義務人，依據法律所賦予之各種執行手段，執行義務人之財產或調查其資金流向，甚至於必要時，依法對義務人限制其住居、核發禁奢命令、拘提、管收等，是行政執行機關貫徹公權力、責無旁貸的工作職志。因此，針對行蹤不明，或有隱匿或處分財產情事之義務人，實有以公告獎勵提供線索者之必要；另外，依行政執行法第 17 條之 1 核發盡奢命令的義務人，若有生活逾越一般人通常程度或義務人違反禁止命令者，亦同。而相關獎勵檢舉公告可於法務部行政執行署及本分署網站查詢相關公告內容(如圖 29)，提供一般民眾知悉。

機關簡介 資訊公開 檔案交流道 執行伸展台 廉政天地 統計圖地 為民服務

機關簡介 資訊公開 檔案交流道 執行伸展台 廉政天地 統計圖地 為民服務 獎勵檢舉

瀏覽路徑：首頁 > 首頁 > 電子公佈欄 > 獎勵檢舉

共 1 頁， 12 筆資料 到第 1 / 頁 每頁顯示 15 /

- 法務部行政執行署獎勵檢舉公告(105年度獎勵檢字第12號) (.pdf檔) 105/12/01
- 法務部行政執行署獎勵檢舉公告(105年度獎勵檢字第11號) (.pdf檔) 105/11/18
- 法務部行政執行署獎勵檢舉公告(105年度獎勵檢字第11-1號) (.pdf檔) 105/11/18
- 法務部行政執行署獎勵檢舉公告(105年度獎勵檢字第4號) (.pdf檔) 105/11/18
- 法務部行政執行署獎勵檢舉公告(105年度獎勵檢字第4-1號) (.pdf檔) 105/11/18
- 法務部行政執行署獎勵檢舉公告(105年度獎勵檢字第10號) (.pdf檔) 105/11/18

圖 29：獎勵檢舉公告查詢





案件，因其並無權限查詢義務人在監在押資料，為避免執行名義因未合法送達，造成違法執行之風險，本分署亦會主動查詢義務人在監押資料，若無合法送達即儘速退案，105 年度已送達不合法或其他原因退案達 2,164 件。

#### (4) 對於民眾網路留言，儘速處理回覆

民眾若有任何問題都可透過本分署網站的「民意信箱」或「廉政信箱」提出任何意見，相關業管單位或承辦人會儘速回應或處理。若對於執行案件無法親自至本分署報告財產狀況，亦可至本分署網站「義務人專區」/「義務人陳述信箱」(如圖 31)，直接報告財產狀況或為其他陳述意見，105 年度統計民眾透過網路提出民意信箱 13 件、廉政信箱 2 件及義務人陳述信箱 4 件。

圖 31：義務人陳述信箱

#### (5) 受理案件超過標準作業時間主動告知機制

##### A. 陳情案件主動回復

對於民眾陳情案件，本分署依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」與「法務部行政執行署及各分署處理民眾陳情請願注意事項」等規定辦理，當承辦人接獲陳情案件後(如圖 32)，即透過電話或網路回覆收件訊息；陳情案件未能在規定期限內辦結者，應簽請分署長核准延長，並將延長理由主動以書面告知陳情人，105 年度民眾陳情件數共計 19 件。

圖 32：民意信箱

##### B. 申請案件主動通知

對於民眾申請案件，本分署依行政程序法第 51 條、「文書處理手冊」及

「文書流程管理作業規範」等規定辦理，申請案件未能在規定期限內處理終結者，得於原規定期限之限度內，簽請分署長核准延長之，但以1次為限；並應於原規定期限屆滿前，將延長之事由通知申請人，並提供案件公開查詢機制，讓民眾隨時瞭解案件處理流程及最新進度。

(6) 建立內部控制制度，監督相關作業流程皆能正常運作

良好的內部控制為優質政府治理之基礎，不僅能合理確保達成施政目標，更有助於發揮興利防弊的功能。因此，本分署依行政院所訂定之「強化內部控制實施方案」及「政府內部控制制度設計原則」等規定，於105年3月17日由分署長完成內部控制制度聲明書簽署（如圖33），7月18日及12月23日分別進行內部控制制度4.0版修訂工作和整體作業層級自行評估各表，並於12月29日完成105年度稽核報告及其相關表格之檢討，另上級機關法務部行政執行署對於執行業務及資訊安全的定期與不定期稽核，應可確保本分署相關業務之處理流程能夠維持正常之運作。

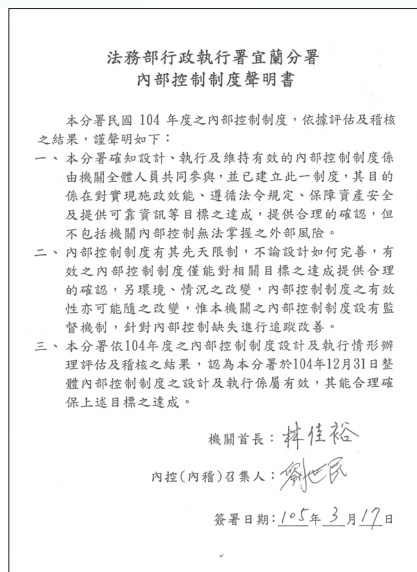


圖 33：簽署內部控制聲明書

★機關形象及顧客關係

(三) 機關形象

1. 服務設施合宜程度

本分署現有辦公廳舍是接收臺灣宜蘭地方法院檢察署原有廳舍，惟大部分為民國50年代建築物，相關設施已不符合現在需求，經本分署於民國97年9月22日完成自有化辦公廳舍整修建工程後，已初步完成合宜舒適的洽公環境，現址採綠建築理念設計，相關服務設施如下：

(1) 核心及一般設施

本分署設置相關核心設施，包括為民服務中心、移送機關代理人辦公室、詢問室、公開閱覽室（含檔案應用）、拍賣室及哺集乳室等空間，均調整至1樓辦公區內，以維持機關正常運作，並降低服務櫃台高度及定期清潔，以提供民眾舒適完善的洽公環境，更貼心服務民眾，另本分署視公共空間及相關經費之許可下，陸續增設一般設施。

## 為民服務中心



1. 降低服務櫃台高度，並提供座椅供洽公民眾休息及舒適完善的洽公環境。
2. 增設單一窗口案款繳納櫃台，
3. 善用電視播放政令及為民服務宣導。
4. 提供書寫桌椅、書狀例稿、影印設備、茶水、書報雜誌、傳真機、血壓計、手機充電站及老花眼鏡等設備供民眾方便使用。



## 移送機關代理人辦公室

移送執行案件量較大的移送機關，派人駐點服務，方便義務人繳款，毋須再經由執行股處理案款，亦可大幅減少執行案件繳款流程所需花費之時間。

## 詢問室（含溫馨關懷室）



本分署設有 2 間詢問室，供個案詢問申請使用，原則採隱藏式錄音錄影，並以綠色植栽及掛圖柔化訊問空間，以避免造成義務人訊問時心理壓力，筆錄採電腦化製作，基於個資及保密措施，家屬陪同義務人到場，非經允許應引導至洽公民眾等候區休息。



## 資訊公開室（含檔案應用）

基於提升為民服務品質，積極充實公開閱覽室（含檔案應用）相關軟、硬體設施，俾便民眾申請閱覽及列印之服務，並提供文具用品供民眾使用。



## 戶外陳情(申訴)及民意信箱專用書寫亭

為符合便民服務需要，本分署於前方庭園中設置一座戶外檢舉(申訴)信箱專用電話亭，其造型美觀特殊，且為獨立空間，讓民眾擁有安心便捷的陳情空間，大幅增加其功能性及實用性，亦可提升城市街景藝術。



## 拍賣室

拍賣室設置 55 吋時間及跑馬燈顯示器，並藉由自動控制系統，精準控管投標箱升降時間，以昭公信。另配合執行股拍賣價格現場公開揭露，加裝實物投影機及 42 型 LED 液晶電視，確實揭露各投標單價格，以強化不動產拍賣程序的公平性及公正性。



## 留置室

留置室設有 2 間分別對於男女被留置人隔離，同一案件被留置人，亦得隔離留置。留置室分內外二區，內區設保護軟墊、座椅及廁所；外區設執行人員勤務桌及設其他設施，併由警衛室協助監看，符合安全及衛生之要求。



## 男女廁所

本分署為養成替代役男勤勉服務精神，每日上午安排替代役男，下午指派社會勞動人負責廁所清潔打掃工作，並由專人進行巡檢，以提供整潔亮麗、空氣清新的如廁空間，使每座公廁均有坐式馬桶及各項附屬設備，以達清潔、完善、舒適、貼心服務民眾的境界。廁所分別規劃蹲式、坐式和無障礙廁所及設置緊急服務鈴等設備，另為改善性別主流友善環境，辦公區域內男女廁所均設有一間坐式馬桶，深獲洽公民眾好評，並提供洗手乳、衛生紙及坐式紙墊使用。全面於各樓層男廁所小便斗上方設置平面置物架，女廁所裝設置物架或掛勾，方便如廁時至放物品。



## 茶水間及飲水設備

各樓層均提供專用茶水間使用，擺設有冰箱、冰溫熱 3 用飲水機等設備，其中飲水機每 3 個月更換濾心 1 次，定期實施飲用水質標準檢測，並將檢測結果公布於本分署網頁電子公布欄周知，以確保飲用水安全，提升服務品質。

## 哺集乳室

為落實兩性工作平等法有關提供育嬰設施之規定，設置專用設哺（集）乳室，提供攜帶幼兒之女性得以安心餵育，室內置有洗手台、溫熱飲水機、冰箱、有蓋垃圾桶、濕紙巾、尿布、尿布更換台、沙發座椅、幼兒童書及各類溫馨圖片等，作為哺集乳、更換幼兒尿布及休憩之使用，並加裝緊急求救鈴連線服務台，以營造溫馨安全環境，並分別於 102 及 104 年度榮獲宜蘭縣政府衛生局舉辦「優良哺（集）乳室競賽活動」第 1 名之佳績。



## 公布欄

本分署於大門庭園旁設置公布欄，就主管業務或依據法令規定，除利用電子公布欄或報刊等大眾傳播工具廣為宣布外，專屬向公眾或特定之對象宣布周知時使用，提供多管道訊息發布方式。



## 洽公停車格

本分署大門規劃洽公停車格，方便洽公民眾車輛停放。由保全人員負責維護行車及停車秩序，以避免他人長時間占用，確保優質停車環境。



## 公眾使用電腦及網路

民眾若有即時性的需要，可申請借用公用電腦使用及提供上網之服務。



## 停車位指示牌

為便利洽公民眾至本分署尋找停車位浪費時間和油錢，本分署設置創意停車位指示牌，民眾從車內遠眺即可很容易、簡便找到專用停車位。





### LED 字幕機

為加強為民服務本分署增設 LED 字幕機，主動公開施政相關資訊、宣導政令及活動等訊息，滿足民眾知的需求。



### 免費無線上網

安裝 Wi-Fi 功能之數據機，提供全年無休每日 24 小時的無線上網服務，讓民眾在公務機關內都可輕鬆享受無線上網服務。



### 員工談話室

藉由空間溫暖貼心的布置，彷彿置身於家中溫馨的環境，以舒緩員工與民眾談話時的壓力與不安，拉近彼此間的距離及信賴感。



### 電話代撥服務

民眾因洽辦公務無攜帶手機或需向移送機關連繫時，可透過本分署服務人員提供代撥電話服務，即時解決相關問題，並減少與移送機關等單位，來回奔波之辛勞與時間，以持續提昇為民服務品質。



### 手機充電站

本分署推貼心措施，於為民服務中心提供插座供民眾臨時免費充電使用，讓手機沒電的民眾有更貼心的服務。



### 飲料販賣機

本分署設置飲料販賣機，提供同仁及民眾就近服務選擇。



### 求助鈴

廁所通常設置於建物角落且獨立之空間，若發生緊急安全事件時，較難於第一時間內發現解決，所以本分署規劃於每間廁所及集哺乳室等空間內都加裝「求救鈴」警示，並連結至警衛室，以於防患安全於未然。

## (2) 無障礙設施

本分署依身心障礙者權益保障法第 57 條及其他法律之規定，對於身心障礙者、老弱婦孺、行動不便者，設置相關身障者無障礙設施及設備。



### 無障礙斜坡道

本分署大門主要入口處，規劃為平整、堅固、防滑無障礙之延續車道，作為行動不便者使用進出，並於入口處及沿路轉彎處設置引導標誌。



### 無障礙廁所

本分署設有無障礙便器、無障礙洗手台及緊急服務鈴之專用廁所空間，並備置輪椅專供行動不便、老人、孕婦、身心障礙者免費借用。



### 無障礙電梯

室內設有身心障礙專用電梯（含內外部貼示之盲人點字盤），以提供視障、肢障、高齡或其他暫時性行動不便者安全性及便利性之服務，升降機盲人點字盤之呼叫鈕前方 30 公分處之地板，使用不同材質處理，方便引導視障者確認位置，並於垂直牆面設置突出式之無障礙標誌。



### 無障礙停車位及標線

提供無障礙汽車及機車專用停車格，供行動不便者使用，並配合無障礙斜坡道之引導標線，指引至本分署大門。



### 愛心鈴

本分署分別於大門兩側及無障礙停車位均設置有愛心服務鈴，方便行動不便者最便利的使用。



### (3) 環境友善行為

#### A. 指引標示

本分署為屋齡 50 年的老建築物，透過整體翻新，重新規劃指引標示，從大門進入後，藉由視覺色彩美感的傳遞，將指引標示及各入口門框，以創新活潑的顏色作為區分，方便志工引導及義務人辨識，可以正確而快速抵達專屬空間（如圖 34）；室內空間也運用色彩轉換的變化，搭配室內空間布置，以強化義務人視覺觀感，給予溫馨的空間感受，替公共空間挹注溫暖的暖陽，也讓視角開闊綿延，圍塑一處更加舒適、情感交流的幸福場域。



圖 34：視覺指引標示

#### B. 空間標示

本分署辦公區域設有空間標示 32 面、洽公動線標示 6 面，樓層平面圖 8 面，均以雙語化呈現，另於明顯處之牆面懸掛設置大型申辦須知流程圖 6 面、動產及不動產拍賣須知 2 面等標示，引導民眾洽詢及辦理業務，提供民眾最便利之空間識別服務及業務申辦流程訊息（如圖 35）。



圖 35：空間標示

#### C. 落實節能減碳

鼓勵同仁多加利用大眾運輸工具、腳踏車或步行方式上下班，本分署設有腳踏車專用停車格（如圖 36），以減少二氧化碳排放量，邁向「低碳社會」；另設置資源分類回收區，兼具環保及教育功能，並指派專人辦理資源回收分類工作，以落實維護環境清潔及資源有效再利用，減少垃圾量。



圖 36：自行車停車位

#### D. 實施綠美化

為共創綠意潔淨家園，本分署於大門兩側、中庭及各辦公室區域內，進行環境綠美化工作（如圖 37、38），並依「清淨家園全民運動計畫」，訂每

月第 1 週星期一為環境清潔日，加強辦公廳舍周邊環境清潔之檢視及清掃工作，且每年進行噴藥消滅害蟲及病毒防治工作，以及協助周邊 50 公尺內四周人行道及道路環境清潔維護，不但塑造出行人專用空間，亦提供運動民眾可以休息的地方，藉以拉近社區民眾之距離。



圖 37：中庭環境綠美化



圖 38：大門環境綠美化

#### E. 公共藝術展示廊道

本分署於主要通道規劃了數條藝文廊道(如圖 39、40)，並於各公共空間內設置藝術展示品，以靜態的作品介紹為主要內容外，也希望透過相片及影片的多媒體呈現方式，讓民眾能有置身於視覺呈現的空間內，柔化本分署剛毅的形象，也給予藝術品相當的多元生命力，呈現精緻質感與豐富內容。

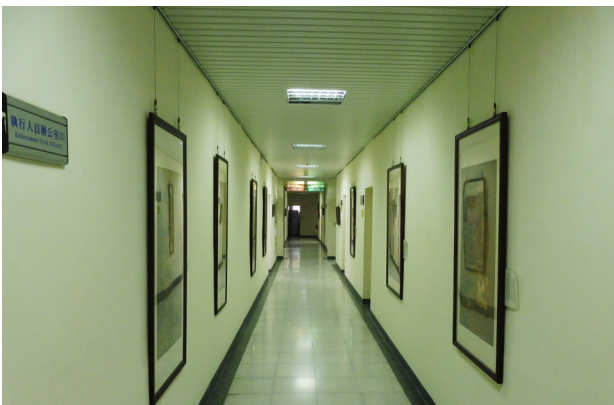


圖 39：視覺藝術展示廊道



圖 40：多樣化訊息展示廊道

#### F. 人行專用廊道

本分署大門緊臨車水馬龍繁忙之車道，過往因缺乏人行步道，因而有人車爭道的問題。透過施作景觀廊道後，成為專供人行的休閒通道(如圖 41、42)，其綠籬及花臺等施設，進一步美化景觀，綠廊風情讓人心曠神怡，充分保障行人通行的基本權利。



圖 41：人行專用景觀通道



圖 42：人車分道動線

## 2. 服務行為友善性

### (1) 執行態度考核

本分署依「法務部行政執行署各分署辦理執行態度考核要點」之規定，成立考核小組，每月由小組成員以具名方式分別予以考核評分，以 75 分為原則，並參酌執行人員平日表現作為加減分，作為初評分數，經行政執行官核減後，簽奉分署長複評加分或減分，依複評結果



圖 43：執行態度考核表

計算分數高低排序表列，製成執行態度考核分數排序表(如圖 43)，每月定期陳報辦理執行態度考核測試結果，書記官及執行員執行態度考核分數當月排名居首位者，亦於網站公布，藉此提升服務品質及專業性。

### (2) 電話禮貌測試

依「法務部及所屬各機關推行電話禮貌實施要點」規定，自訂本分署電話禮貌測試規定，每月實施電話禮貌測試(如圖 44)，為避免同仁間測試流於形式，另委託法務部行政執行署花蓮分署每月對於本分署同仁實施電話禮貌測試，105 年度共計抽測 24 人次，平均分數為 92.75 分，上級單位(行政執行署)



圖 44：電話禮貌測試

亦有對本分署辦理執行態度電話禮貌

評核，共計抽測 12 人次，平均達 91 分，藉由不同單位的抽測模式，以提高同仁服務友善度。

### (3) 詢問過程錄音錄影

本分署詢問室建置有隱藏式錄音錄影設備，資料儲存 1 個月以上，當書記官進行詢問時，不但可減輕義務人心理壓力及對於隱私之尊重，若義務人質疑書記官詢問過程有瑕疵時，即可調閱影帶內容查證，確保義務人及同仁之權益（如圖 45）。



圖 45：詢問室

### (4) 志工服務

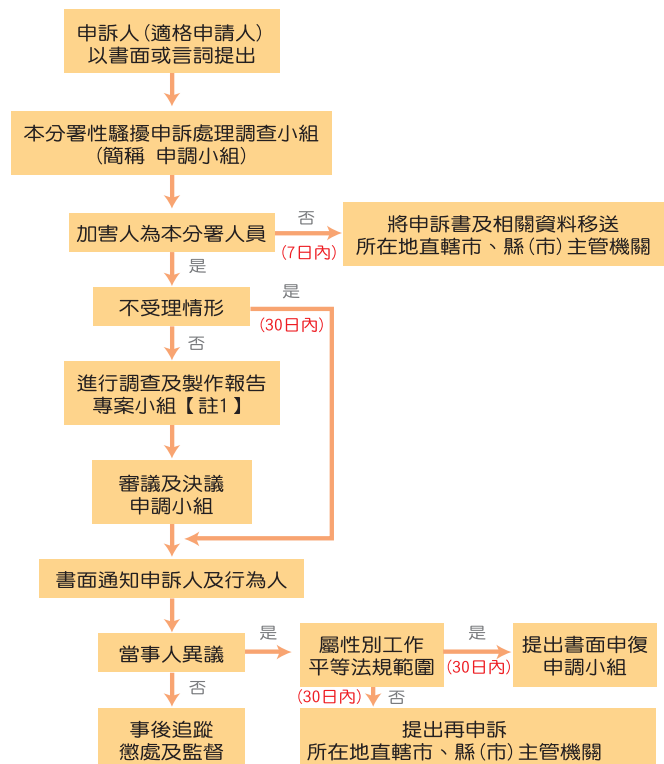
本分署志工服務臺設於前門入口處，每日上班時段上午 9 時至 12 時及下午 2 時至 5 時止，由輪值志工人員以主動、親切導引服務，並協助民眾業務諮詢，落實以客為尊，主動服務之觀念，並定期辦理講座及以提升機關服務品質（如圖 46）。



圖 46：熱情專業志工群

### (5) 性騷擾事件處理機制

為營造優質職場，提供免於性騷擾之工作與服務環境，本分署依「性騷擾防治法」及「法務部與所屬各機關性騷擾防治申訴調查及懲處處理要點」等相關規定，建立相關懲處及處理機制，公開揭示受理性騷擾事件作業流程（如圖 47），其適用於加害人或被害人為本分署員工之性騷擾事件，但不包括性別平等教育法規範之校園性騷擾事件。為積極防治性騷擾事件之發生，本分署建立受理性騷擾事件申訴窗口，設立受理性騷擾申訴之專線電話、傳



註 1：由申調小組召集人指派 3 人以上之委員組成

圖 47：本分署受理性騷擾事件作業流程

真、專用信箱及電子信箱，並由人事室（兼辦政風）為專責處理單位，於遇有事件發生即採取適當之預防、糾正、懲處及補救等措施，確實維護當事人之名譽及隱私。

### 3. 服務行為專業度

#### (1) 執行工作考核

本分署依「法務部行政執行署各分署辦理執行工作獎勵計畫」之規定，對於執行同仁的工作表現，每月評比一次，每滿5股取1名獎勵。因此，本分署現配置有10股，每月評比成績取前2名獎勵績優之執行股同仁。另於1樓走廊明顯處，設置「每月執行之星」告示牌(如圖48)，公開表揚每月獲得第1名之執行股同仁，以資鼓勵。



圖 48：每月執行之星榮譽榜

#### (2) 鼓勵同仁終身學習

為推動本分署同仁終身學習，依行政院96年7月11日院授人考字第0960062703號函規定，本分署自97年1月1日起，提高每人每年最低學習時數為40小時，105年度每人平均終身學習時數達68.9小時，數位學習時數達16.9小時。



圖 49：多樣化終身學習

另依「環境教育法」第19條第1項規定，環境教育課程每人平均達7.3小時，均達成相關規範及學習多樣化之管道(如圖49)。

#### (3) 定期舉辦執行人員在職訓練

為加強執行人員專業知識並提升實務經驗，避免行政執行署經常性集中調訓各分署同仁，致影響業務推展及執行績效，本分署自96年下半年起，每2個月定期舉辦在職訓練1至2日，以建立常態性之在職



圖 50：執行人員在職訓練課程

訓練制度；續依 102 年 10 月 9 日行執綜字第 10230005410 號函規定，放寬在職訓練定期舉辦之期間，自 103 年度起，改以每 3 個月定期舉辦在職訓練 1 至 2 日（如圖 50）。因執行人員之在職訓練仍為行政執行署之重要指導政策，本分署 105 年度辦理 14 場次，共計 801 人次參加，對於執行同仁辦理執行業務專業素養之提升，有相當正面之助益。

#### (4) 定期舉辦執行人員專業能力測驗

在行政執行機關中，如何將行政執行有關之法令規章、申辦表格、上級政策、施政計畫及活動通知等外顯知識內化成執行同仁的內隱知識，並轉化為其實際行動，誠為重要。因此，本分署除要求執行同仁應熟悉「行政執行相關法令規章彙編」所規定之內容外，平時也須善用「法院辦理民事執行實務參考手冊」及「法務部行政執行署各分署行政執行業務參考手冊」所記載之內容。若能夠按照上述相關參考手冊所規定的標準化作業流程確實執行，應可得出最佳行動方案，降低錯誤之發生，並可同時提高執行品質及績效。

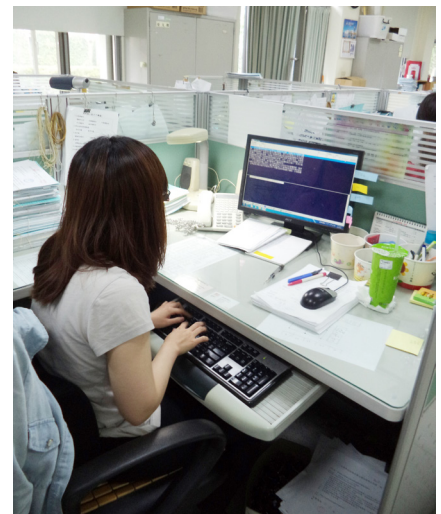


圖 51：電腦打字測驗

另每年藉由舉辦執行人員「書記官電腦打字輸入速度」及「紙筆測驗」等專業能力測驗（如圖 51），有益於提高同仁素質，並將相關外顯知識吸收為內隱知識的方式，增進工作效率。

表 15：執行人員專業能力測驗成績

年度	測驗項目	辦理次數	總人次	平均成績
104	書記官電腦打字輸入速度	2	18	47.48 (字 / 每分鐘)
	紙筆測驗	1	17	78.71 (分 / 100 分)
105	書記官電腦打字輸入速度	4	40	42.55 (字 / 每分鐘)
	紙筆測驗	1	15	85.47 (分 / 100 分)

#### (5) 定期召開滯欠大戶專案小組會議

依法務部行政執行署 99 年 7 月 1 日行執三字第 0996200650 號函規定，本分署自 99 年 7 月起每星期召開滯欠大戶專案小組會議，共同研議具執行實益，久懸未結案件之執行進度，並將會議紀錄送上級機關備查。

另依 100 年 7 月 15 日行執三字第 1006200522 號函規定，本分署自 100 年 8 月起，定期每隔 2 週之星期二召開滯欠大戶專案小組會議(如圖 52)，設定不論自然人或法人，滯欠金額累積 1,000 萬以上之義務人，加強各執行股相關案件進行之督導，105 年度召開會議 26 場次，共討論 134 件，對於相關執行案件之進行，頗具成效。



圖 52：滯欠大戶專案小組會議

#### (6) 定期召開核發執行憑證審查小組會議

依法務部行政執行署 99 年 7 月 1 日行執三字第 0996200654 號函規定，本分署自 99 年 7 月起，每星期召開核發執行憑證審查小組會議(如圖 53)，以加速處理執行憑證核發事宜，並按月將會議紀錄陳報執行署備查。另依 101 年 2 月 16 日行執案字第 1013200051 號函規定，自 101 年 2 月起，改以每隔 2 週之星期四召開核發執行憑證審查小組會議，105 年度召開會議 26 場次，共討論 64 件，處理執行憑證核發事宜，有加速案件之處理時程。



圖 53：執行憑證審查小組會議

#### (7) 提升為民服務品質專題講座

為使同仁致力於便民服務等措施之創新，持續提昇為民服務品質，從民眾需求為出發，本分署分別於 105 年 7 月 21 日及 11 月 21 日邀請佛光大學林圖資長裕權和陳衍宏副教授講授「提升政府服務品質」教育宣導課程，參加人次總計 119 人(如圖 54)。本課程透過為民服務案例的分析，讓同仁在工作的壓力中，協助同仁找回行政執行的感動，在業務的執行上能做到讓民眾感動的服務，並提升便民服務措施規劃及執行的能力。



圖 54：為民服務專題講座

## (8) 標竿學習

「標竿學習」旨在取人之長，補己之短，俾利迎頭趕上，協助組織贏在新的競爭起點(如圖 55)。重視流程、全面品質管理、持續學習及不斷改進，為「標竿學習」的核心概念，其對組織績效與個人成長，都具有許多成效，是組織變革的利器。另最近 3 年本分署主動標竿學習對象臚列如下：



圖 55：標竿學習至中和戶政事務所參訪

表 16：本分署近年來標竿學習對象、時間一覽表

參訪機關	參訪日期	參訪事由
法務部行政執行署嘉義分署	103 年 7 月 18 日	103 年度「第十二屆機關檔案管理金檔獎」得獎機關
法務部行政執行署桃園分署	103 年 10 月 3 日	102 年度「第五屆政府服務品質獎」入圍機關
法務部行政執行署新北分署及國家發展委員會檔案管理局	104 年 11 月 14 日	行政執行機關檔案庫房觀摩及參觀「1025 臺灣光復檔案展」標竿學習
臺灣南投地方法院檢察署	105 年 2 月 18 日	104 年度「第七屆政府服務品質獎」得獎機關
南投縣政府警察局	105 年 2 月 18 日	104 年度「第七屆政府服務品質獎」得獎機關
南投縣名間鄉戶政事務所	105 年 2 月 18 日	104 年度「第七屆政府服務品質獎」得獎機關
法務部行政執行署	105 年 7 月 29 日	105 年度「第十四屆機關檔案管理金檔獎」得獎機關
新北市中和戶政事務所	105 年 11 月 22 日	105 年度「第八屆政府服務品質獎」得獎機關
臺灣宜蘭地方法院檢察署	105 年 12 月 12 日	觀摩扣押物品拍賣程序



#### 4. 服務行銷有效程度

##### (1) 建立新聞發言人制度

本分署指定具有專業素養之行政執行官 1 名為新聞發言人，除新聞發言人外，同仁未經授權不得代表機關發言，並對新聞輿論做即時快速回應、澄清說明及處理，為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽，105 年度主動發布新聞稿計有 12 次。

##### (2) 透過機關網站，宣導行政執行法令及業務

本分署網站有系統的建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見或透過民眾需求調查規劃，成為服務政策或措施。主動規劃公開本分署基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，提供之資訊內容需正確連結，即時更新且透過電子看板加強為民服務及行政執行法令業務宣導。

##### (3) 寄送反詐騙文宣

本分署於寄送義務人傳繳通知的機會，同時寄送反詐騙文宣，文宣上會有「QR Code」的二維條碼，連接本分署官網及臉書粉絲團網站，105 年度寄送反詐騙文宣共計 50,000 張 (如圖 56)，有效宣導義務人反詐騙知識，及行政執行相關業務，以提升為民服務品質。



圖 56：反詐騙文宣

##### (4) 配合稅捐機關或其他移送機關辦理業務宣導活動

主動參與各移送機關舉辦之租稅宣導及遊園會等活動，並指派執行人員全程參與，105 年度共計參與 7 場次，提供即時之諮詢服務，並規劃多樣化之活動內容，搭配贈送宣導品、宣導摺頁及委託便利超商代收案款等資料，加強民眾對於行政執行及法治觀念之落實 (如圖 57)。



圖 57：配合租稅宣導活動

##### (5) 至各機關、學校或團體協助辦理教育訓練

本分署 105 年度主動或受邀至各機關宣導行政執行相關業務共計 6 場次，內容以充實公務人員行政執行要件之基本觀念、行政程序及有關業務所需知能為重點 (如圖 58)。



圖 58：至他機關辦理教育訓練

##### (6) 運用臉書粉絲團，宣導行政執行法令及業務

政府機關過往的政令宣導流於形式，本分署臉書粉絲團之經營，以活潑的主題內容對應貼文議題為主軸，努力強化與粉絲間的連結與互動，搭配宣導相關行政執行業務，這不僅止於單向之訊息傳遞，每位前來粉絲團發問、討論貼文留言的粉絲，更由專人負責即時回應，以獲得迅速且正確的訊息，粉絲團的經營才會有效力。本分署臉書粉絲團經營一年來累積超過 449 個按讚數，是行政執行機關中經營最成功的臉書粉絲專頁之一（如圖 59）。



圖 59：本分署臉書粉絲團

#### (7) 善用媒體宣導行政執行法令及業務

在現今電子媒體高度連結的時代，不論是身處各地或社會各階層，都能以前所未有的輕鬆方式相互連繫及行銷，本分署除結合社會資源辦理或主動參與各項宣導活動外，亦善用有線、無線電子媒體、平面媒體及電台等方式，加入宣導短片等製作播放，積極推動行政執行法令及業務宣導，突破傳統擴大效益，105 年度運用電子媒體宣導件數共 1 件（如圖 60）。



圖 60：無線電台專訪

#### (8) 公共區域設置多媒體機或螢幕，適時播放服務或宣導影片

本分署於一樓大門入口處設置多媒體導覽機（如圖 61），內置空間標示、各項申辦業務、作業流程及宣導影片，供民眾自行選擇查詢行政執行業務各項作業導覽。另於為民服務中心休息區設置 42 吋電視螢幕，適時播放行政執行業務相關或他機關託播之宣導短片，爭取民眾對於行政執行之認同。



圖 61：觸控多媒體機

### (四) 顧客滿意情形

#### 1. 機關服務滿意情形

##### (1) 機關外部顧客服務滿意情形

##### A. 外部顧客滿意度問卷調查

為瞭解宜蘭縣及基隆市年滿 18 歲以上之民眾對於法務部行政執行署宜蘭分署服務滿意度，自 105 年 6 月至 10 月委託佛光大學民意調查研究中心辦理「法務部行政執行署宜蘭分署機關服務滿意度調查」，欲調查受訪者

對於本分署的服務是否滿意或是有其他意見及建議(如圖 62)。依分層抽樣方式抽取樣本，本次電話通數 11,896 通，實際成功訪問 610 份有效樣本，有效訪問率 22.8% (成功訪問樣本數 / 應該訪問樣本數)。實際調查結果請參照本分署網頁 <http://www.ily.moj.gov.tw/public/Data/711118280578.pdf>。

#### B. 外部顧客問卷調查結論

一般民眾對於法務部行政執行署宜蘭分署的瞭解程度，較多為替國家追討稅捐、罰鍰、或費用等欠款的行政機關比例占 61.2%。知道到法務部行政執行署宜蘭分署繳款時，可以使用本人的信用卡繳款的比例占 35.8%，而不知道或拒答占 64.2%。而對於法務部行政執行署宜蘭分署的管轄區域包含基隆市，知道的比例較少占 23.5%，不知道的民眾占 76.5%，分析原因可能是機關名稱容易使民眾誤解宜蘭分署之管轄區域僅有宜蘭縣，而不包括基隆地區。收到署名法務部行政執行署宜蘭分署的傳繳通知單，便利商店繳款之比例占最高占 50.6%，可知便利商店是民眾繳納案款最主要的管道。在服務人員及硬軟體設施之滿意度方面，收過行政執行署宜蘭分署公文的受訪者，對於各項服務的滿意比例占皆超過五成以上。對於行政執行署宜蘭分署的整體印象滿意度則超過 55%。在個別滿意度之極端比例占方面，分述以下五點：

- (A) 法務部行政執行署宜蘭分署人員的服務態度滿意者占 52.6%、不滿意者比例占 31.7%。
- (B) 法務部行政執行署宜蘭分署人員的解答諮詢能力滿意者比例占 53.0%、不滿意者比例占 31.5%。
- (C) 法務部行政執行署宜蘭分署人員的行政效率滿意者比例占 51.7%、不滿意者比例占 37.3%。

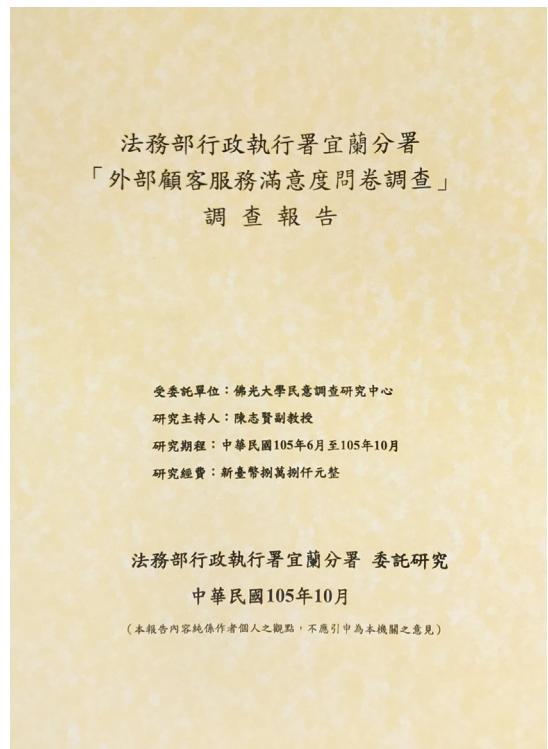


圖 62：外部顧客服務滿意度問卷調查報告

(D) 法務部行政執行署宜蘭分署的環境設備滿意者比例占 59.8%、不滿意者比例占 18.8%。

(E) 法務部行政執行署宜蘭分署整體印象滿意者比例占 34.9%、不滿意者比例占 21.5%。

### C. 外部顧客問卷調查改善措施

#### (A) 加強行政執行業務宣導，以免遭詐騙行為之影響

本分署在法律規範下，將人民積欠國家稅款、罰鍰及費用等運用公權力來進行追討，邇來因詐騙行為猖獗，為避免社會大眾過度緊張造成負面效應，又基於提昇民眾危機意識之考量，本分署將以多管道方式進行宣導，除辦理相關行政執行業務加強宣導外，另於公文書類詳載聯絡方式、承辦人姓名及地址，可以先以電話連絡承辦股之執行同仁確認，並隨函寄送反詐騙文宣，亦於通知信封外印製 2 種「QR Code」，用以連接本分署網頁及臉書，提供民眾諮詢，以強化政府執法效能，維護公平正義。

#### (B) 規劃多管道繳款方式，減少車程往返時間

為體恤偏鄉地區民眾往返本分署洽辦業務之舟車勞頓，解決居住偏遠地區民眾洽公之問題，本分署自 105 年 9 月份起規劃至偏鄉地區提供各項行動化服務，並利用多元方式強化服務品質及內容，讓民眾感受到照顧偏鄉地區民眾之措施。

### (2) 機關內部顧客服務滿意情形

#### A. 內部顧客滿意度問卷調查

為有效提升為民服務品質，瞭解同仁的需求與看法，本分署於 105 年度 8 月辦理內部顧客滿意度問卷調查，藉以了解本分署各項服務工作及品質是否符合同仁需求，作為加強內部與外部顧客服務之參考(如圖 63)。本次調查依問卷中連續性選項之題目，進行信度分析，經分析後各份問卷的整體 Cronbach's  $\alpha$  值大於 0.9，且各構面 Cronbach's  $\alpha$  值皆大於 0.8，顯示本次問卷具有其正確性與精確性。

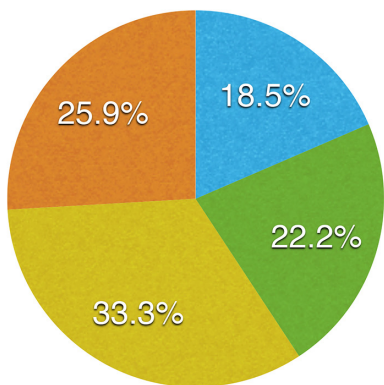
圖 63：內部顧客滿意度調查問卷

表 17：內部顧客滿意度分析表

整體及各項目滿意度		
構面	題數	Cronbach' s α 值
工作環境與內容	3	0.891
溝通及服務品質	4	0.863
關懷與工作成就	3	0.836
整體	10	0.941

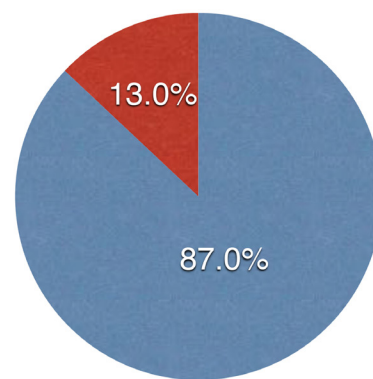
職務性質

- 行政人員
- 委外助理
- 執行人員
- 替代役役男



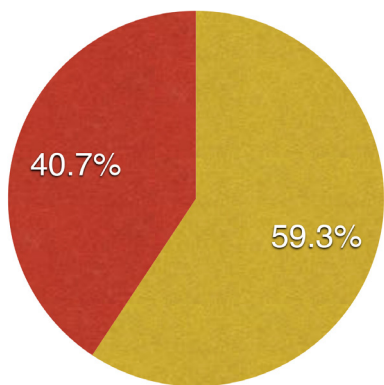
主管人員

- 否
- 是



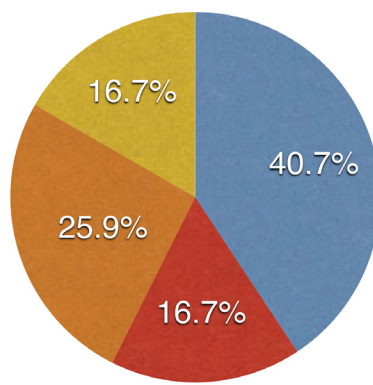
性別

- 男
- 女



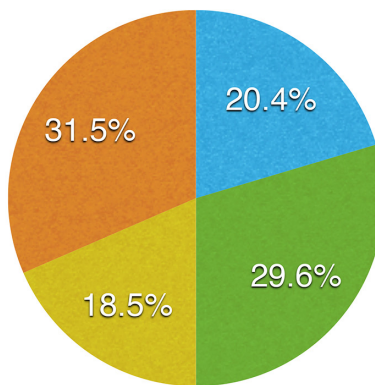
年齡

- 29歲以下
- 30-39歲
- 40-49歲
- 50歲以上



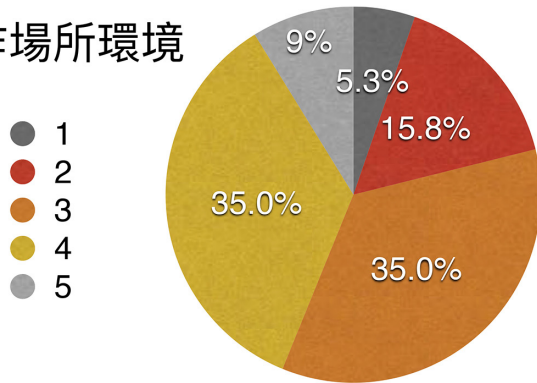
年資

- 1-4年
- 10年以上
- 5-9年
- 未滿一年

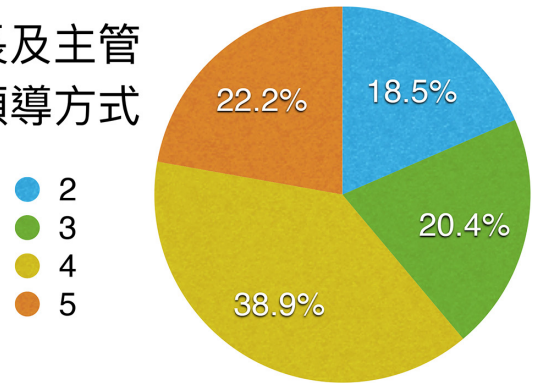


1- 非常不滿意 2- 不滿意 3- 普通 / 無意見 4- 滿意 5- 非常滿意

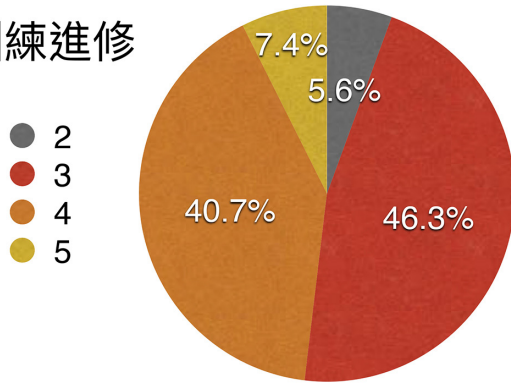
工作場所環境



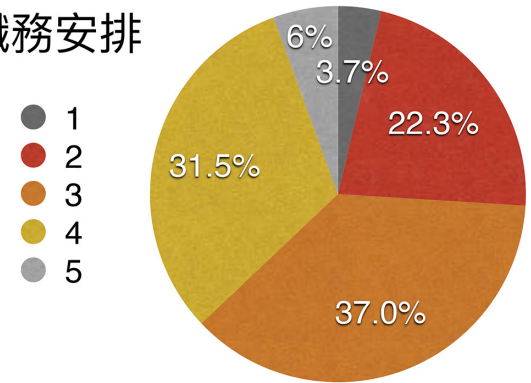
首長及主管的領導方式



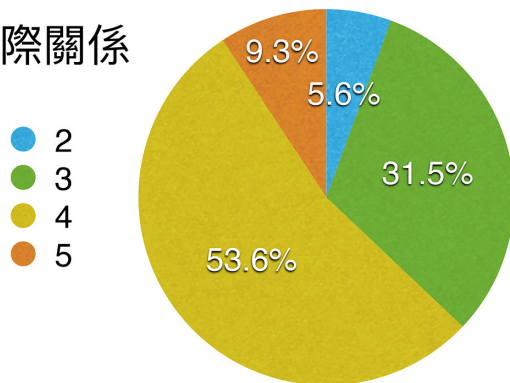
訓練進修



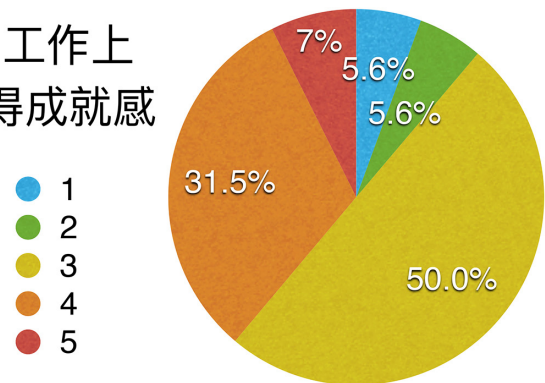
職務安排



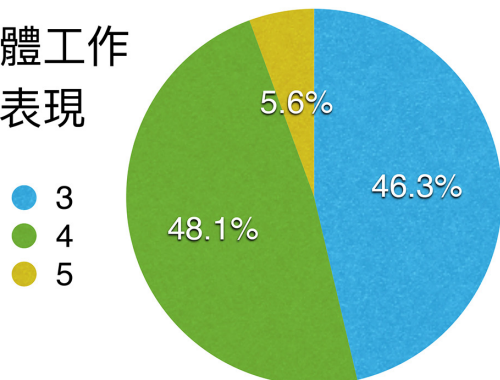
人際關係



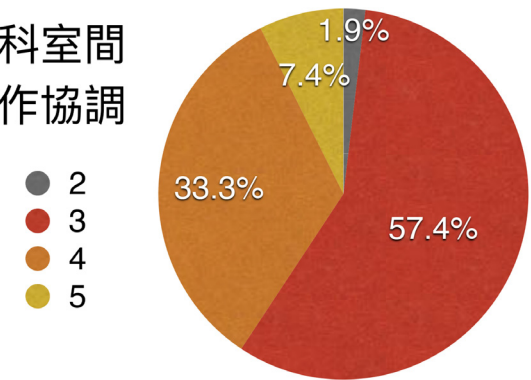
自工作上獲得成就感



整體工作表現



各科室間工作協調



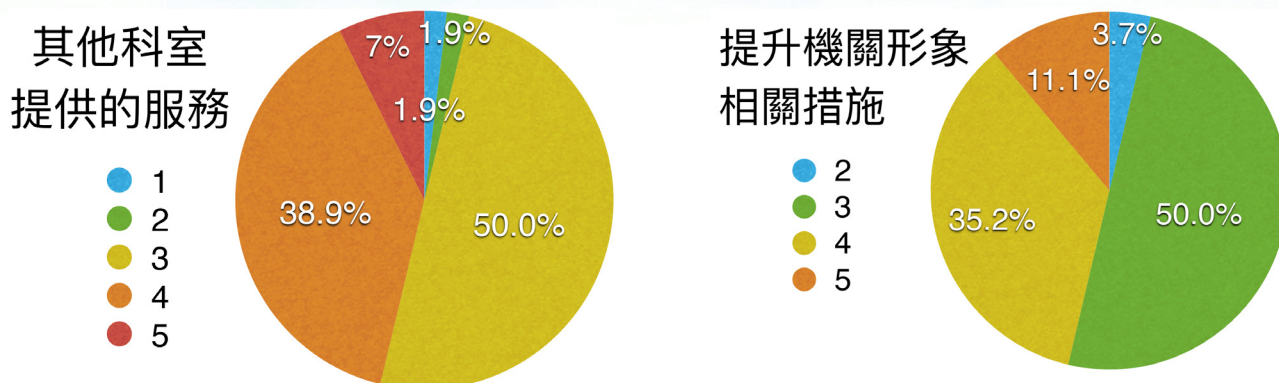


圖 64：內部顧客滿意度個別統計圓餅圖

表 18：內部顧客滿意度樣本問卷項目平均數及標準差

序號	問卷項目	平均數	標準差
Q1	工作場所環境	3.33	0.991
Q2	首長及主管的領導方式	3.65	1.031
Q3	訓練進修	3.50	0.720
Q4	職務安排	3.13	0.953
Q5	人際關係	3.67	0.727
Q6	自工作上獲得成就感	3.30	0.903
Q7	整體工作表現	3.59	0.599
Q8	各科室間工作協調	3.46	0.665
Q9	其他科室提供的服務	3.48	0.746
Q10	提升機關形象相關措施	3.54	0.745
整體		3.46	0.829

### B. 內部顧客問卷調查結論

本次調查中，滿意度分數介於 3.13-3.67 之間，而整體而言，則傾向於「普通」，其中平均數較高的為「人際關係」（3.67）及「首長及主管的領導方式」（3.65）；平均數較低的為「職務安排」（3.13）及「自工作上獲得成就感」（3.30），整體滿意度分數為 3.46。

### 工作場所環境

	次數		
	原始	役男除外	役男
1	3	1	2
2	6	3	3
3	20	13	7
4	20	18	2
5	5	5	0
總和	54	40	14
平均	3.33	3.58	2.64

### 首長及主管的領導方式

	次數		
	原始	役男除外	役男
1	0	0	0
2	10	2	8
3	11	8	3
4	21	18	3
5	12	12	0
總和	54	40	14
平均	3.65	4.00	2.64

### 職務安排

	次數		
	原始	役男除外	役男
1	2	1	1
2	12	4	8
3	20	15	5
4	17	17	0
5	3	3	0
總和	54	40	14
平均	3.13	3.43	2.29

### 自工作上獲得成就感

	次數		
	原始	役男除外	役男
1	3	0	3
2	3	3	0
3	27	17	10
4	17	16	1
5	4	4	0
總和	54	40	14
平均	3.30	3.53	2.64

### C. 魚骨圖分析

魚骨圖是一種發現問題“根本原因”的方法，也可以稱之為“因果圖”，因此，我們透過魚骨圖分析去探討解決問題的根本原因，分析圖如下(如圖 65):

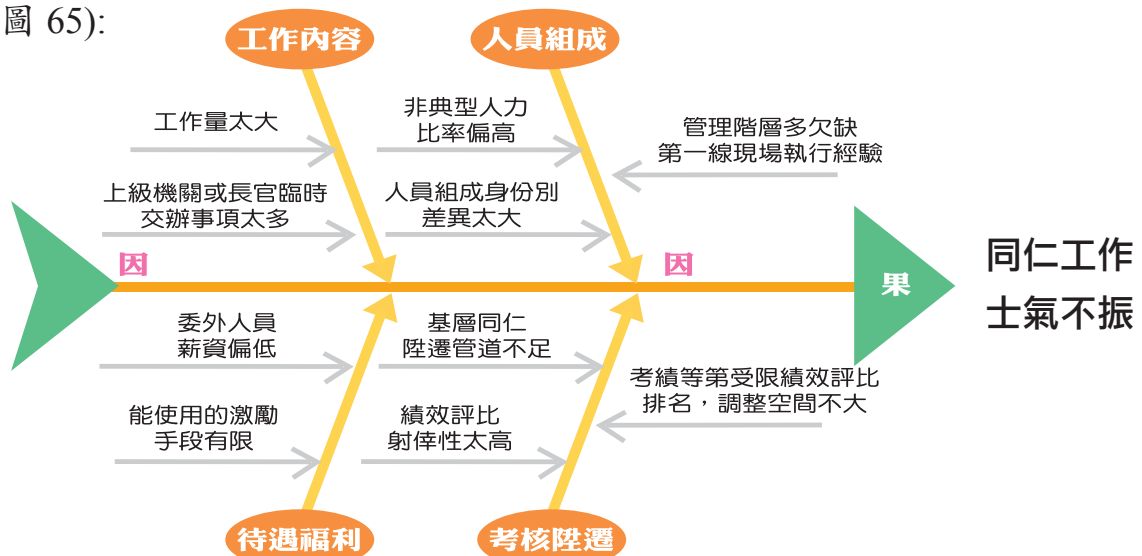


圖 65：內部顧客問卷調查結果魚骨圖分析



由圖所示，可以發現某一特定問題，是造成此結果之主要原因，不論成因為何，都與問題解決思考流程脫不了關係。所有考量面向一一建立，就算無法讓問題不再發生，至少也可避免問題的蔓延與擴大，並加速現有問題解決。

D. 內部顧客問卷調查改善措施

(A) 改善工作場所環境，提高同仁工作效率

目前已陸續改善辦公空間布置及採購品質較優之文具，對於 2 樓廁所、員工休息區等設施重行妥善規劃，並加強環境及廁所之打掃。

(B) 於適當時機實施職務輪調

105 年度已完成 2 梯次職務輪調，將相關同仁或助理為適當之職務輪調，以提高工作士氣。

(C) 加強替代役役男的輔導與照顧

利用各項會議加強與替代役役男溝通正確工作觀念，並要求各部門同仁也要做好模範，避免役男產生錯誤的認知，產生勞逸不均的感覺，以提升整體工作效率（如圖 66）。



圖 66：召開替代役役男座談會

2. 民眾意見回應與改善情形

(1) 陳情（含檢舉）案件之處理

本分署訂有「法務部行政執行署宜蘭分署受理人民陳情案件作業要點」，並設有專責人員處理民怨案件。經由上級機關（法務部或法務部行政執行署）函轉之陳情案件，若屬已移送執行之案件，由行政執行官簽分陳字案，立即交執行人員處理並列管。若與執行案件無關，則由收發室收文掛號分陳情案件，移請各科室就其陳情事項進行了解及處理，處理結果經陳報分署長核定後，限期於 6 日內將處理情形以書面回覆陳情人；若無法於期限內回覆，應先與當事人以電話或電子郵件聯繫，主動說明處理進度（如表 19）。

表 19：主要陳情案件及處理情形

項次	寄件日期	寄件者	意見內容	處理情形
1	105 年 2 月 24 日 下午 20 時 22 分	林○○	我目前仍在法國巴黎，今日才收到由萬里住處邁阿密大廈大樓管理處寄來的掃描文件。應到時間 2 月 23 日也已過期（非常抱歉）。但日前經申請增加撫養親屬成功，已收到國稅局的撤案通知。請問我能否透過電子信箱 您寄上撤案通知？	105 年 2 月 25 日 下午 14 時 53 分 以電子郵件回覆，移送機關撤回執行通知，本件執行終結。

項次	寄件日期	寄件者	意見內容	處理情形
2	105年2月26日 上午7時26分	陳○○	茲因滯繳牌照稅之情事，因收到貴分署的執行命令，這個月有學費要繳，希望可以給我兩次的機會嗎？我想分2/29，3/30兩次繳清，如果這樣會為難，煩請通知我本人，勿再寄執行命令到醫院，好嗎？	105年3月2日 17時10分以電話聯繫說明，義務人於3月7日辦理第1次繳費。
3	105年5月5日 上午10時59分	廖○○	本人收到貴署通知，至貴署繳納新台幣450元汽費用，並於105年5月16日上午10時到貴署繳納，可本人名下沒有購買汽車，怎會有汽車燃料費產生？是否有誤？請貴署承辦人詳查並回復，謝謝。	105年5月6日 上午11時6分以電話聯繫說明，義務人於5月6日繳清。
4	105年7月29日 下午14時43分	曾○○	我於104年10月28日對債務假扣押原償還金額2萬8,471為何到了今年7月變為3萬4千多？在基隆哪裡可以償清此債??	105年8月1日 以專函方式回覆義務人。

## (2) 聲明異議案件之處理

「聲明異議」係指當事人或利害關係人對於行政執行機關在執行程序中所為之行為或不行為，認有違法或不當之情形，請求行政執行機關變更或撤銷之意思表示。依行政執行法第9條第2項規定，本分署認為聲明異議有理由者，應即停止執行，並撤銷或更正已為之執行行為；認其無理由者，應於10日內加具意見，送法務部行政執行署於30日內決定之，105年度聲明異議件數共50件。目前行政執行署尚未開放聲明異議決定書可於線上查詢，本分署會適時向上級機關提供建議。

## (3) 新聞事件的即時回應

為減少危機情事所帶來之損害，本分署建立與媒體良好溝通與互動機制，隨時掌握新聞事件的演變及輿論關切重點，並對於報導重大或錯誤輿情，儘速研擬新聞稿內容，作即時之回應與澄清，避免傳達錯誤訊息或誤導民眾，以利本分署之施政作為，給予正面及適時之報導(如圖67)，105年度回應新聞事件處理件數共2件。

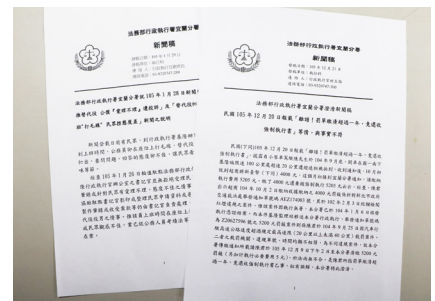


圖 67: 新聞稿

## (4) 持續收集民眾意見，改善相關服務措施

本分署於105年度分別辦理線上民意調查及偏鄉地區服務之問卷調查(請參考後述第64、68頁)，希望藉由收集民眾的相關意見，並逐漸改善相關服務措施，以提高為民服務品質。

## 二、「資訊網路服務」構面

為民服務指標	為民服務重點
資訊提供及檢索服務	(一) 資訊(料)公開適切性與內容有效性
	(二) 資訊檢索完整性與便捷性
線上服務及網路參與	(三) 線上服務量能擴展性
	(四) 網路參與應用情形

法務部行政執行署及所屬各分署之網路架構，係由法務部資訊處統一規劃設計，且本分署為中央四級機關，為了本分署機關網站設置能夠符合**資訊資源向上集中精神**，故共通性公開資訊皆集中連結至法務部或法務部行政執行署網站。另本分署同時也建立網頁維護機制，確保內容及連結正確有效，並適時依民眾需求重新配置網站版面。

### ★資訊提供及檢索服務

#### (一) 資訊(料)公開適切性與內容有效性

##### 1. 資訊公開之適切性

##### (1) 應主動公開之政府資訊

本分署依據政府資訊公開法第7條規定，於本分署網站建置「政府資訊公開園地」(如圖68)，主動公開相關政府資訊，並定期更新各類公開資訊(如表20)，本分署網址：<http://www.ily.moj.gov.tw/mp042.html>。另外，本分署並連結政府資料開放平臺-機關別分類-法務部行政執行署，網址：<http://data.gov.tw/taxonomy/term/720>，提供與行政執行有關資料之下載。



圖 68：政府資訊公開園地網頁

表 20：本分署資訊公開項目

項次	應主動公開之政府資訊項目	本分署資訊公開項目內容摘要及對應連結
1	法律、中央法規標準法所定之命令及法規命令	可於「全國法規資料庫」查詢。 網址： <a href="http://law.moj.gov.tw/">http://law.moj.gov.tw/</a>
2	機關訂頒之解釋性規定及裁量基準	可於「行政院公報資訊網」查詢。 網址： <a href="http://gazette.nat.gov.tw/egFront/index.jsp">http://gazette.nat.gov.tw/egFront/index.jsp</a> 可於「法務部主管法規查詢系統」查詢。 網址： <a href="http://mojlaw.moj.gov.tw/">http://mojlaw.moj.gov.tw/</a>
3	機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號	公開於本分署網站。 網址： <a href="http://www.ily.moj.gov.tw/">http://www.ily.moj.gov.tw/</a> 。
4	行政指導有關文書	本分署無該項資料。
5	施政計畫、業務統計及研究報告	公開於本分署網站「政府資訊公開園地」。網址： <a href="http://www.ily.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=22837&amp;mp=042">http://www.ily.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=22837&amp;mp=042</a>
6	預算及決算書（含會計報告）	公開於本分署網站「政府資訊公開園地」。網址： <a href="http://www.ily.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=22837&amp;mp=042">http://www.ily.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=22837&amp;mp=042</a>
7	請願之處理結果及訴願之決定	可參考法務部網站「資訊公開-訴願書決定查詢」。網址： <a href="https://www.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=27346&amp;mp=001">https://www.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=27346&amp;mp=001</a>
8	書面之公共工程及採購契約	公開於「政府電子採購網」。網址： <a href="http://web.pcc.gov.tw/pishtml/pisindex.html">http://web.pcc.gov.tw/pishtml/pisindex.html</a> 公開於本分署網站「政府資訊公開園地」。網址： <a href="http://www.ily.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=22837&amp;mp=042">http://www.ily.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=22837&amp;mp=042</a>
9	支付或接受之補助	本分署無該項資料。
10	合議制機關之會議紀錄	本分署非合議制機關。

(2) 資訊公開之作業流程

本分署依據「法務部及所屬機關網站設置作業規範」，成立本分署網頁推動小組，而相關資訊公開之作業流程如下：

A. 成立「網頁推動小組」

規範上傳資料、審核管理、權責分工及作業說明等網站維護管理要項。網頁維護人員應運用活潑、生動及清晰之分類設計，並收集內外部顧客之意見，隨時更新相關網頁資訊(如圖 69)。

編組職稱	本職職稱	姓名	擔任工作項目	備考
召集人	行政執行官	王 〇	主持小組會議，指揮本分署網站業務推行。	
執行秘書	統計員	陳 〇	協助召集會議，聯繫、協調各科室網站業務。	
組員	行政執行官	李 〇	承召集人指示及會議決議事項協助本分署網站業務之推行。	
組員	主任	林 〇	承召集人指示及會議決議事項協助本分署網站業務之推行。	
組員	人事管理員	張 〇	承召集人指示及會議決議事項協助本分署網站業務之推行。	
組員	會計員	趙 〇	承召集人指示及會議決議事項協助本分署網站業務之推行。	

圖 69：本分署網頁推動小組

B. 網頁異動審核

上傳資料至網頁前，須填報「資料上網審核單」，經核可後，再由審稿人員審視公告發布，確保資訊內容正確性。網頁如有引用他人資料，各單位資料維護與審稿人員均會要求標示出處與設定連結。

C. 確認資訊有效日期

網站公布訊息皆標示上傳日期及單位名稱，到期訊息系統自動下架，確保資訊不過期。

D. 定期自行檢核

網頁推動小組成員每年召開 2 次會議，檢視填報「網站目錄檢視彙整表」，確保網站內容正確。

F. 定期召開「網頁推動小組會議」

檢討未更新網頁資料或增刪分類目錄，發現過期或不正確資料，立即依異動程序更正。

2. 公開資訊內容之有效性

(1) 公開資訊內容之周知度

本分署善用資訊資源，將與民眾相關之重要訊息，包括服務措施、常見問題集、機關活動訊息、文宣品、出版品及其他重要資訊，皆揭露於本分署之機關網站，網址：<http://www.ily.moj.gov.tw/mp042.html>，讓民眾可以輕易快速的找到所需之資料。本分署至 105 年底機關網站民眾來訪人數累計共 67 萬 0,500 人次。另依法務部 105 年 12 月 27 日法資字第 10511515490 號函之意旨，為有效了解民眾較為關注之議題，俾利提供更多民眾所需資

訊，本分署全球資訊網網站內容頁，自民國 106 年 1 月 3 日起，新增顯示資料點閱次數及附件下載次數，以提高公開資訊內容之周知度。

## (2) 公開資訊內容之正確度

### A. 督導網頁維護

本分署依據「法務部及所屬機關網站設置作業規範」，本分署網頁推動小組，由各科室分工，定期檢視網頁資訊內容之正確性，並適時更新網路資訊，主動提供最新最正確的資料。另依法務部 105 年 12 月 27 日法資字第 10511515490 號函之意旨，為使民眾、記者可明瞭資料上稿日期及上稿後之更新情形，本分署全球資訊網內頁呈現資料，自 106 年 1 月 3 日起，新增發布日期及最後更新日期，以提高公開資訊內容之正確度。

### B. 各科室定期更新最新資料

本分署網頁管理與維護由統計室統籌辦理，並依「法務部及所屬機關網站設置作業規範」之規定，製作「網頁維護週期表」(如圖 70)，內容列出各科室維護網頁及檢視之週期，各科室應依「網頁維護週期表」定期更新，以確保公布資訊的正確性、完整性、時效性。105 年度各科室維護網頁資料共計 151 則。

宜蘭分署 105 年 12 月網頁維護表


單位別	更新主旨及內容	承辦人簽章
行政執行官	無	
	1. 105 年 11 月大事紀。 2. 宜蘭分署熱血替代役男「愛心不落人後、踴躍捐血活動」 3. 新聞稿： (1) 基隆這個老闆很識相，繳清 23 萬元的娛樂稅。 (2) 105/12/20 報載「離譜！罰單繳清超過一年，還收強制執行書」等情事與事實不服。	

圖 70：網頁維護表

### C. 定期自我檢核網頁資料

由統計室定期自我檢核機關網站資訊內容之正確性及有效性，檢核頻率自 105 年 3 月，由原先每 2 個月檢核 1 次，改成每個月檢核，105 年度標題與連結內容正確，且符合個人資料保護法之規定，正確率 100%，其機關網站檢核週期(如圖 71)及筆數紀錄表(如表 21)。

#### 全網站無障礙網頁檢測報告

- 受測網址：<http://www.aiv.moi.gov.tw/>
- 檢測範圍：全網站
- 檢測時間：Thu Jan 05 09:41:28 CST 2017
- 完成時間：Fri Jan 06 07:59:22 CST 2017
- 檢測等級：A+等級
- 受測網頁：此網站接受檢測共5075個網頁，其中查得無效連結共0個
- 檢測工具：FREBGO 無障礙檢測工具 V3.1.1 版

受測網頁已經通過A+等級無障礙標準自動檢測部分，若此網頁同時通過下列人工檢測項目，則被認為符合優先等級無障礙網頁設計標準。關於無障礙網頁標準的下載與張貼，詳細規定請見無障礙網頁標準使用規定。

#### 《人工檢測》

以下這些項目仍影響此等級的無障礙程度，但必須經由人工檢測才能確定是否符合標準，請自行檢查相關內容：

#### 第一優先等級

1. 1.9 :H101108 圖形替代文字描述不夠清晰時，提供更多的文字描述(如使用longdesc屬性) (C5227)

圖 71：全網站無障礙網頁檢測報告

表 21：本分署 105 年度機關網站檢核紀錄表

檢核日期	檢核筆數	檢核通過比率
105 年 1 月	2155(A+)	100%
105 年 2 月	非檢測月份	
105 年 3 月	2193(A+)	100%
105 年 4 月	2008(A+)	100%
105 年 5 月	4846(A+)	100%
105 年 6 月	2595(A+)	100%
105 年 7 月	2664(A+)	100%
105 年 8 月	4921(A+)	100%
105 年 9 月	4908(A+)	100%
105 年 10 月	4994(A+)	100%
105 年 11 月	5022(A+)	100%
105 年 12 月	5075(A+)	100%

D. 定期開會檢討相關缺失

「網頁推動小組」開會時，應檢討未更新之網頁資料或增刪分類目錄，若發現過期或不正確之資料內容，會議後應立即請網頁維護人員更正相關網頁資訊(如圖 72)。

(二) 資訊檢索完整性與便捷性

1. 資訊檢索之完整性

本分署網站提供多元及便利的資訊檢索服務，並依據「行政機關電子資

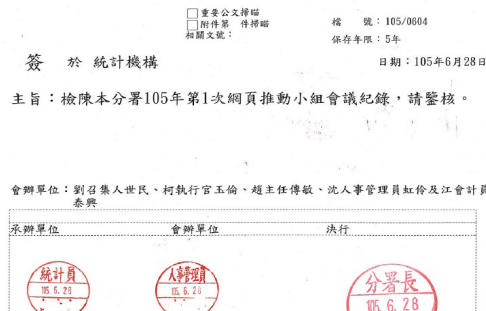


圖 72：網頁推動小組會議紀錄

料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」等規定，放置於本分署機關網站的相關資訊，皆符合詮釋資料及分類檢索規範，並配合 MyEGov (如圖 73)，建立政府與民眾雙向溝通平台。



圖 73：我的 E 政府

## 2. 資訊檢索之便捷性

為建置以使用者觀點提供友善介面，使民眾更易取得政府施政各項最新資訊之網站，確保本分署網站功能與時俱進，並提升服務品質，本分署依法務部 105 年 12 月 27 日法資字第 10511515490 號函之意旨，自 106 年 1 月 3 日起，增加響應式網頁設計 (Responsive web design, RWD)，未來可在瀏覽網站時，依照使用者使用裝置之不同 (例如手機、平板等)，自動提供最佳瀏覽呈現。

目前本分署機關網站檢索方式，有網站導覽 (Sitemap)、全文檢索 (Search) 兩種，但受限於法務部資訊處對所屬機關網頁規範，分類檢索及單元條件檢索等 2 種，目前功能並未下放給所屬機關使用。

### (1) 網站導覽 (地圖)

在網站首頁右上方，民眾點選後可列出網站架構，快速查詢到所需資訊。

### (2) 全文檢索 (關鍵字查詢)

在網站首頁右方建置「全文搜尋」檢索功能，民眾只要輸入關鍵字，即可搜尋本分署網站內相關資料 (如圖 74)。



圖 74：網站導覽 (地圖) 及全文檢索



(3) 胖頁尾 -FatFooter

在網站首頁下方建置胖頁尾 (如圖 75)，使用者瀏覽網頁時，可以快速、完整瀏覽到整個網站的結構並連結需要的網頁。

<b>機關簡介</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>機關沿革</li> <li>首長介紹</li> <li>組織職掌</li> <li>機關位置圖</li> <li>樓層介紹</li> <li>洽公資訊</li> <li>管轄區域</li> <li>機關服務願景</li> <li>大事紀專區</li> </ul>	<b>政府資訊公開園地</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>法規、政策及施政計畫</li> <li>行政指導文書</li> <li>預算及決算書、會計報告</li> <li>請願訴願</li> <li>書面之公共工程及採購契約</li> <li>個人資料檔案公開</li> <li>內部控制制度聲明書</li> </ul>	<b>不動產及動產拍賣專區</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>不動產拍賣公告</li> <li>不動產通訊投標專區</li> <li>動產拍賣公告</li> </ul>	<b>為民服務園地</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>各類書表下載</li> <li>服務計畫及成果</li> <li>常見問題</li> <li>民意信箱</li> <li>貼心服務</li> <li>檔案應用服務</li> <li>就業資訊</li> <li>活動預告</li> <li>線上預約服務信箱</li> </ul>	<b>知識分享專區</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>研究發展論文或報告</li> <li>執行經驗甘苦談</li> <li>顧客滿意度調查</li> <li>執行園地</li> <li>法務部動畫影音宣導專區</li> <li>法務電子報</li> <li>相關機關網站連結</li> <li>行政執行國外考察報告</li> <li>電子公文附件區</li> </ul>
<b>義務人專區</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>義務人陳述專區</li> <li>愛心到府服務信箱</li> <li>私行竊案處理流程</li> </ul>	<b>公益活動園地</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>公益活動園地</li> <li>役男專區</li> <li>私行竊案處理流程</li> </ul>	<b>統計園地</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>園地導覽</li> <li>行政執行統計</li> <li>業務統計</li> </ul>	<b>廉政天地</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>請託關說登錄查察</li> <li>政風業務職掌</li> <li>廉政處理程序</li> </ul>	<b>電子公佈欄</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>線上問卷調查</li> </ul>

圖 75：胖頁尾

3. 機關網站符合無障礙規範

本分署網站依據「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 規定，通過第一優先等級以上之無障礙檢測，105 年 8 月 15 日取得「無障礙 A+ 認證標章」(如圖 76)。另外，本分署會不定期使用 Freego 檢測軟體，對網站連結進行檢測 (如圖 77)，確保符合無障礙標準。



圖 76：無障礙 A+ 認證標章

FreeGo 檢測紀錄	<a href="#">連結</a>
連結路徑	<code>&lt;a href="http://www.handicap-free.nat.gov.tw/Applications/Detail?&lt;br&gt;&lt;img src="(設定連結至您自行下載的無障礙標章圖檔位置)" border="0"&lt;br&gt;&lt;/a&gt;</code>

檢測紀錄

檢測紀錄	檢測日期	檢測狀態	檢測類別	限期改善日期
檢視報告	105/02/17	限期改善	軟體辨識/人工檢測	105/02/23
檢視報告	105/08/10	限期改善	軟體辨識/人工檢測	105/08/17
檢視報告	105/08/15	符合	軟體辨識/人工檢測	--

[← 上一頁](#)   [↶ 回首頁](#)

圖 77：Freego 檢測紀錄

## ★線上服務及網路參與

### (三) 線上服務量能擴展性

#### 1. 線上服務項目

本分署善用相關資訊科技，開發線上服務項目，以提供民眾更便捷的表單下載、線上申辦及其他線上服務。

#### (1) 線上表單下載

本分署根據服務對象的不同，區分為一般民眾、義務人及移送機關等3大類，分別於本分署網站「為民服務園地」、「義務人專區」及「移送機關專區」，提供相關表單供其下載。

#### A. 申請表格下載

一般民眾可從本分署機關網站「為民服務園地」(如圖 78)，下載各類書表外，對於義務人於機關網站另設立「義務人專區」，提供相關申請書表的下載。



圖 78：為民服務園地

#### B. 移送書表下載

移送機關雖然與本分署同為政府部門，但形式上可為本分署之外部顧客也是本分署提供服務的對象。因此，本分署於機關網站設立「移送機關專區」(如圖 79)，提供相關移送書表之下載，以減少尋找相關書表格式之不便。



圖 79：移送機關專區

## (2) 線上申辦服務

由於法務部針對一般民眾，已設置有「法務部便民服務線上申辦系統」，因此，本分署基於資訊資源向上集中精神，於機關網頁左下處（如圖 80）連結該網址：<http://www.moj.gov.tw/login/login.htm>。另外，於本分署網站亦設置「義務人陳述信箱」及「愛心到府服務信箱」，提供義務人可以線上報告其財產狀況或為其他必要之陳述，或依義務人申請，由本分署派人至義務人住居所，提供愛心到府服務；另設置「線上預約服務信箱」，民眾於約定時間至指定服務櫃檯取件或領款，提供零等待之服務，節省民眾寶貴時間。



圖 80：法務部便民服務線上申辦系統

### A. 義務人陳述信箱

本分署針對義務人，於機關網站「義務人專區」，除提供相關申請書表的下載外，並設立「義務人陳述信箱」（如圖 81）。義務人收到本分署傳繳通知或命到場報告之公文時，若屆期不克前往而有申請改期或陳述意見之必要者，可透過「義務人陳述信箱」為之。陳述信箱留言時，除填寫義務人真實姓名外，義務人身分證字號或執行案號擇一填寫，以利本分署相關執行同仁能夠儘速處理。105 年度「義務人陳述信箱」使用人次為 4 人。



圖 81：義務人陳述專區

## B. 愛心到府服務信箱 **NEW**

本分署為落實愛心服務理念，針對特殊民眾，以網路代替馬路，提供愛心到府服務，於機關網站「義務人專區」設立「愛心到府服務信箱」(如圖 82)。服務對象，除了身心障礙、年長及行動不方便等需要協助之民眾外，還增加居住於偏鄉地區之民眾，以提高本分署對於偏鄉地區民眾的服務績效。義務人收到本分署傳繳通知或命到場報告之公文時，若屆期不克前往而有申請愛心到府服務之必要者，可透過「愛心到府服務信箱」為之。

The screenshot shows the 'Love to Service Mailbox' form on the website of the Executive Yuan, Yilan Branch. The page title is '法務部行政執行署宜蘭分署' (Executive Yuan, Yilan Branch). The form is titled '行政執行署宜蘭分署愛心到府服務信箱' (Love to Service Mailbox of the Executive Yuan, Yilan Branch). It includes a navigation menu on the left with items like '機關簡介', '政府資訊公開圖地', '不動產及動產拍賣專區', '為民服務圖地', '知識分享專區', '義務人專區', '公益活動圖地', '移送機關專區', '統計圖地', and '廉政天地'. The form fields include: '您的真實姓名' (Your real name), '您的聯絡電話' (Your contact phone number), '您的電子信箱' (Your email address), '您的聯絡地址' (Your contact address), and '您的意見內容' (Your opinion content) with a note '(內容輸入請於3000個中文字以內)' (Content input should be within 3000 Chinese characters). There are also buttons for '瀏覽路徑: 首頁' (Browse path: Home), '回上一頁' (Return to previous page), and '回正頁' (Return to main page).

圖 82：愛心到府服務信箱

## C. 線上預約服務信箱 **NEW**

為節省民眾申辦案件等候時間，落實簡政便民政策，提供民眾便捷的服務，凡申請不動產移轉證明、繳費收據或領取發回之款項等簡易案件，只要一通電話、傳真或於網路為線上預約，到時至本分署即有專人專櫃服務，民眾可於約定時間至指定服務櫃檯取件或領款，提供零等待之服務。105 年度「線上預約服務信箱」使用人次共計 1 人次 (如圖 83)。

The screenshot shows the 'Online Appointment Service Mailbox' form on the website of the Executive Yuan, Yilan Branch. The page title is '法務部行政執行署宜蘭分署' (Executive Yuan, Yilan Branch). The form is titled '行政執行署宜蘭分署線上預約服務信箱' (Online Appointment Service Mailbox of the Executive Yuan, Yilan Branch). It includes a navigation menu on the left with items like '機關簡介', '政府資訊公開圖地', '不動產及動產拍賣專區', '為民服務圖地', '知識分享專區', '義務人專區', '公益活動圖地', '統計圖地', '廉政天地', '電子公佈欄', and '線上問卷調查'. The form fields include: '您的真實姓名' (Your real name), '您的聯絡電話' (Your contact phone number), '您的電子信箱' (Your email address), '您的聯絡地址' (Your contact address), and '您的意見內容' (Your opinion content) with a note '(內容輸入請於3000個中文字以內)' (Content input should be within 3000 Chinese characters). There are also buttons for '瀏覽路徑: 首頁' (Browse path: Home), '回上一頁' (Return to previous page), and a 'facebook' button. At the bottom, there is a '驗證碼確認' (Verify code confirmation) section with a text input field and the instruction '請在欄位中輸入下面看到的字元' (Please enter the characters you see in the field).

圖 83：線上預約服務信箱

#### (3) 善用 QR Code，連接本分署相關網頁 **NEW**

「QR Code」的 QR 來自英文 Quick Response 的縮寫，即快速反應，因為發明者希望「QR Code」可以讓其內容快速被解碼。本分署為加強行政執行法令及業務宣導，善用寄送義務人傳繳通知信封或反詐騙文宣之文件空白處，列印「QR Code」二維條碼，提供民眾連接本分署網站（如圖 84）及臉書粉絲團（如圖 85）的便捷性，以提升為民服務品質，藉此減少民眾在手機上輸入文字等資料的麻煩，只要使用手機軟體掃瞄「QR Code」，即可連至條碼所在的機關網址，即可下載相關相關表格或為線上申辦業務。



圖 84：本分署網站的「QR Code」



圖 85：本分署臉書粉絲團的「QR Code」

#### (4) 設置本分署 Youtube 影音頻道 **NEW**

設置「法務部行政執行署宜蘭分署 Youtube 影音頻道」，可運用此一影音頻道網站上傳本分署相關影音資料，成為與民眾互動管道之一。目前本分署對於置放於 Youtube 影音平台有 3 個影音檔（如圖 86），分別介紹宜蘭分署簡介、執行紅黃牌重機及偏鄉地區行動服務關懷列車活動等影音檔。

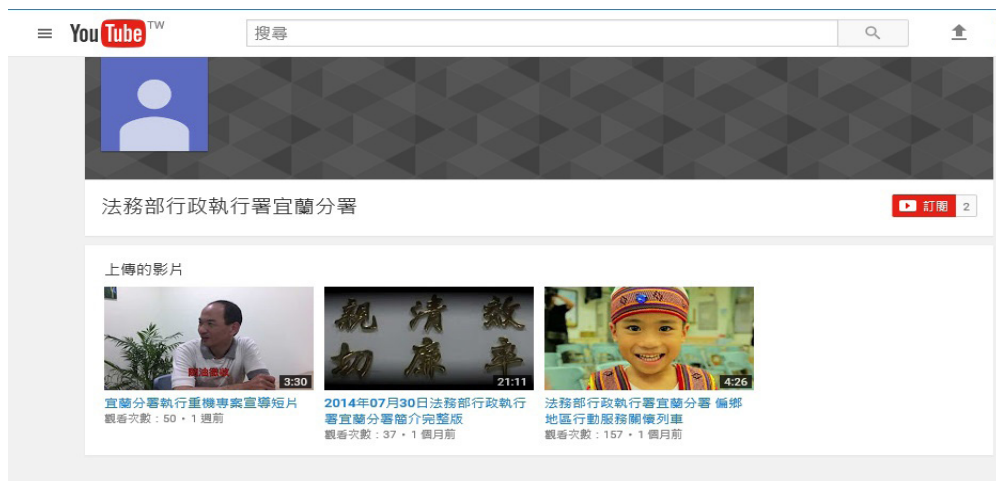


圖 86：本分署 Youtube 影音頻道

## 2. 線上服務能量績效

### (1) 線上服務項目數成長率

#### A. 「線上表單下載」項目數成長率

本分署機關網站 105 年度合計有 3 大類及 48 種表單，提供一般民眾、義務人及移送機關下載，較 104 年度 3 大類及 40 種表單，增加 8 種表單，成長率為 20%。

#### B. 「線上申辦服務」項目數成長率

本分署機關網站 105 年度合計提供 3 種線上申辦服務，較 104 年度 1 種線上申辦服務，增加 2 件，成長率為 200%。

#### C. 「QR Code 服務」項目數成長率

本分署 105 年度合計提供 2 種「QR Code」，用以連接本分署相關網頁，較 104 年度 0 種，增加 2 件，成長率為 200%。

#### D. 「Youtube 影音服務」項目數成長率

本分署 Youtube 影音頻道 105 年度合計提供 3 個影音檔案，較 104 年度 1 個，增加 2 件，成長率為 200%。

### (2) 使用線上服務案件成長率

本分署提供機關網站使用線上服務案件數，105 年度合計 5 件，較 104 年度 1 件，增加 4 件，成長率為 400%。

表 22：使用線上服務績效統計表

年度	義務人陳述信箱	愛心到府服務信箱	線上預約服務信箱	合計
104	1	--	--	1
105	4	0	1	5

## (四) 網路參與應用情形

### 1. 民眾線上意見表達機制

本分署於機關網站設置「民意信箱」及「廉政信箱」，並另外設置「臉書粉絲團」及「Line 群組」，提供民眾相關線上意見之表達，且均有專責人員負責處理。當本分署專責人員收到民眾線上意見後，會立即收文並請業管科室儘速處理，並陳請分署長核定後，會即時以公文、E-mail 或 Line 之方式，告知民眾處理結果(如表 23)。

表 23：線上意見來源統計表

年度	民意信箱	廉政信箱	臉書粉絲團	Line 群組	合計
104	11	1	--	--	12
105	13	2	13	0	28

### 2. 臉書 (Facebook) 社群專區

本分署成立臉書粉絲團，將相關活動張貼於臉書粉絲團，使民眾能即時瞭解訊息，以增加民眾參與的機會及互動。105 年度臉書粉絲團目標值設定按讚人數 500 人及打卡人數 100 人。經實際運作統計臉書粉絲團網頁按讚人數合計 449 人，達成率為 89.8%；打卡人數合計 66 人，達成率為 66%，其中參與評價人數合計 12 人，平均評價分數為 4.6 分（滿分 5 分）（如圖 87）。



圖 87：臉書 Facebook 社群專區

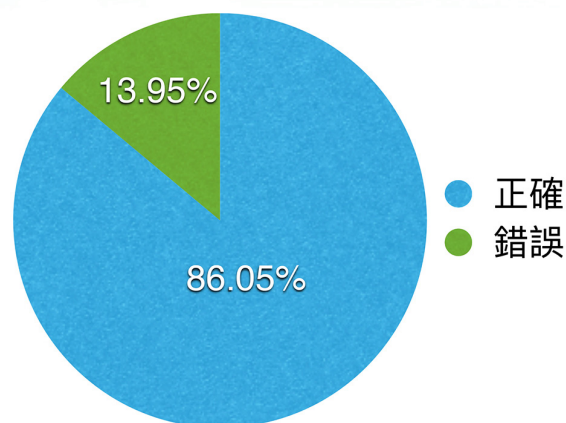
### 3. 線上民意調查

本分署 105 年度為調查民眾對於行政執行機關的了解程度，於機關網站設立「線上問卷調查」專區，提供民眾表達意見的管道，以提升本分署為民服務的品質。105 年度線上民意調查回收問卷目標值設定為 100 份；實際回收問卷 129 份，達成率為 129%。相關調查結果分析如下：

**Q 問題 1 統計分析：**

您知道法務部行政執行署及所屬各分署（含宜蘭分署）是什麼類型的行政機關嗎？

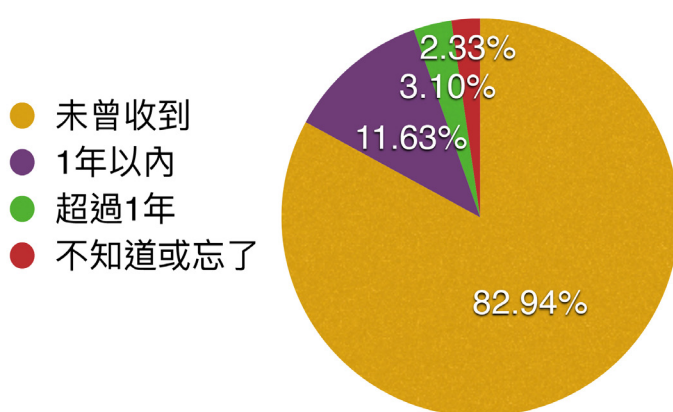
**A** 由圖一結果可以得知，受訪者約有 86.05% 知道法務部行政執行署之機關類型，因此，民眾對於本機關已經有基本之了解，我們可以藉由推廣的方式讓更多人對本機關有更深的了解。



**Q 問題 2 統計分析：**

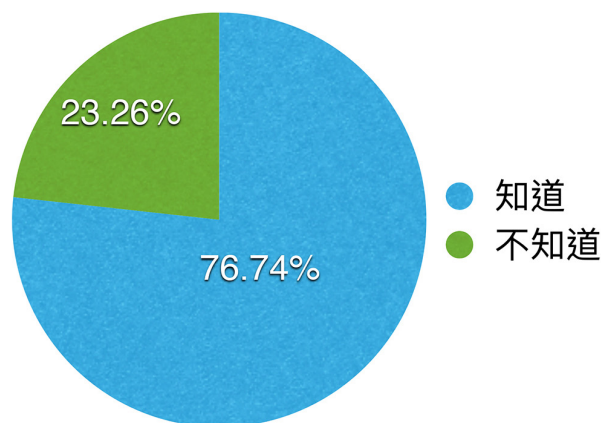
您最近於何時收到署名為法務部行政執行署及所屬各分署（含宜蘭分署）的公文（包括傳繳通知或其他執行公文）？

**A** 由圖二結果可以得知，有 82.94% 受訪者未曾收到法務部行政執行署之執行相關公文；約有 14.73% 的受訪者曾經收到，我們可以對一年以內和超過一年的受者進行探討，了解受訪者對於收到此公文的了解以及繳費狀況。



**Q 問題 3 統計分析：**

您知道：「收到署名為法務部行政執行署及所屬各分署（含宜蘭分署）印有條碼的傳繳通知，而欠繳金額未滿 2 萬元者，均可至住家附近的四大便利商店（統一、全家、OK 及萊爾富）繳納案款」這個訊息嗎？

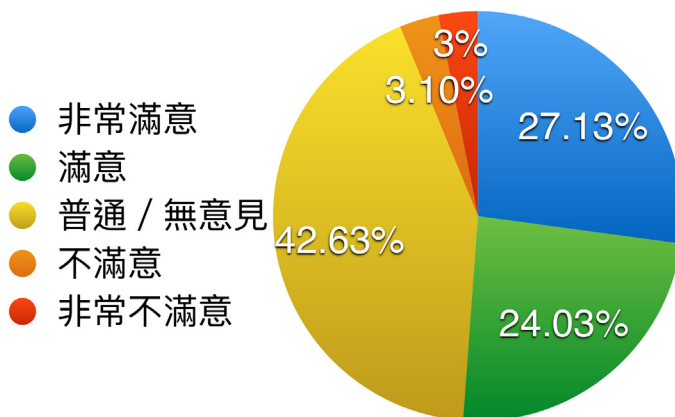




**A** 由圖三結果可以得知，受訪者約有 76.74% 知道印有條碼的傳繳通知，而欠繳金額未滿 2 萬元者，均可至四大超商繳納，因此我們可以利用這個結果，我們可以以四大超商繳款的便利性以及增加義務人之繳款意願進而來宣導推行。

**Q** 問題 4 統計分析：

您對於法務部行政執行署及所屬各分署（含宜蘭分署）的整體印象為何？（從電視新聞、報紙、電腦網路或其他管道所獲得的相關資訊）。



**A** 由圖四結果可以得知，非常滿意以及滿意的結果高達 51.16%，有超過一半的受訪者對於法務部行政執行署之整體印象的評價都來的好；普通/無意見有 42.63%；不滿意和非常不滿意的結果為 6.2%。

4. 線上有獎徵答活動

本分署積極針對轄區內之民眾辦理各項便民服務宣導，並於 105 年 8 月 15 日起至同年 9 月 30 日止，於本分署網站舉辦線上「便民措施」網路有獎徵答活動（如圖 88），截至活動結束共計 282 名民眾參加線上有獎問答活動，全部答對者有 261 名，並於同年 10 月 4 日下午 4 時公開抽出 50 名獲獎人員，各可獲得 16G 隨身碟 1 個，達到執行業務宣導及寓教娛樂的宣傳效果。



圖 88：有獎徵答說明

### 三、「創新增值服務」構面

為民服務指標	為民服務重點
創新服務情形	(一) 有價值的創新服務
	(二) 創新服務標竿學習效益
	(三) 組織內部創新機制及運作情形

#### ★創新服務情形

##### (一) 有價值的創新服務

###### 1. 偏鄉地區行動化服務

本分署轄區內偏鄉地區，目前定義包括新北市雙溪區、平溪區及宜蘭縣南澳鄉及大同鄉等區域。為體恤居住在偏鄉地區之民眾往返本分署洽辦業務之舟車勞頓，解決居住偏遠地區民眾洽公之問題，規劃提供各項行動化服務，利用多元方式強化服務品質及內容，讓民眾感受到照顧偏鄉地區民眾之措施。經本分署評估現有人力、資源及相關行政措施之可行性，採取行動化方案以下：

###### (1) 主動現場訪視

為加強服務居住在偏鄉地區之民眾，本分署執行同仁就個案需求，主動至偏鄉地區為現場訪視，提供優質之便民服務，以縮短民眾洽公之時間。義務人如有需要，可現場提出申請必要之協助或轉介，具體落實偏鄉服務。105 年度偏鄉地區現場訪視件數 1,262 件。

###### (2) **行動服務站—行政執行機關首創** **NEW**

宜蘭分署轄區幅員遼闊、山區比率偏高，民眾往來洽辦公務路途遙遠，且耗費時間及金錢，有鑒於此，為服務轄區內偏鄉地區之民眾，自 105 年度起主動規劃同仁走出辦公室，以行動列車定時、定點分區服務的方式，深入至轄區內各鄉鎮較偏遠之地區，對於繳納執行案款、申請分期繳納、



圖 89：偏鄉地區行動服務站

報告財產狀況及行政執行有關的法律諮詢等，與民眾較有相關聯之業務，提供在地諮詢與服務(如圖 89)，希望藉此提供民眾更便利之服務，讓民眾能夠在住家附近就能輕鬆辦理相關行政執行業務；若發現有急需協助之個案，將會立即啟動轉介機制，輔導聯繫相關單位，給予適時之協助(如表 24、25)。

表 24：偏鄉地區行動服務站服務行程表

序號	服務地點	巡迴日期	序號	服務地點	巡迴日期
1	南澳鄉公所	105 年 9 月 13 日 (二)	9	平溪區公所	106 年 5 月 9 日 (二)
2	大同鄉公所	105 年 10 月 13 日 (四)	10	蘇澳鄉公所	106 年 6 月 15 日 (四)
3	雙溪區公所	105 年 11 月 8 日 (二)	11	南澳鄉公所	106 年 7 月 11 日 (二)
4	平溪區公所	105 年 12 月 20 日 (二)	12	大同鄉公所	106 年 8 月 17 日 (四)
5	蘇澳鎮公所	106 年 1 月 10 日 (二)	13	雙溪區公所	106 年 9 月 12 日 (二)
6	南澳鄉公所	106 年 2 月 16 日 (四)	14	平溪區公所	106 年 10 月 12 日 (四)
7	大同鄉公所	106 年 3 月 14 日 (二)	15	蘇澳鄉公所	106 年 11 月 14 日 (二)
8	雙溪區公所	106 年 4 月 13 日 (四)	16	南澳鄉公所	106 年 12 月 26 日 (二)
服務時間：上午 10 時至 12 時；下午 13 時 30 分至 15 時 30 分					

表 25：偏鄉地區行動服務站服務統計表

年度	申請分期繳納	報告財產狀況	繳納案款	法律諮詢	轉介弱勢義務人	合計
105	3	3	13	8	0	27

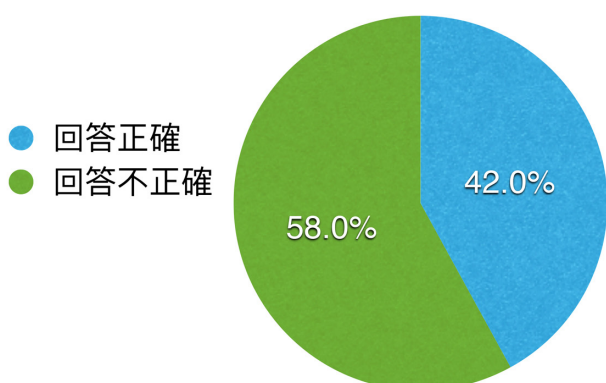
### (3) 偏鄉地區服務之問卷調查

本分署轄區內有南澳鄉及大同鄉 2 個原住民鄉，佔宜蘭縣之一半面積，因位置距離遙遠，且交通不便，義務人較難親自洽辦公務。經評估後即化被動為主動，安排執行人力至兩鄉進行現場訪視服務，遇有經濟上弱勢之義務人，亦可協助轉介相關機關(構)或團體，提供必要之幫助，同時也實施問卷調查，以瞭解偏鄉地區民眾對本分署業務性質之熟悉度，105 年度回收之問卷共計 227 份。從調查的結果來與前述線上民意調查結果做比較，可知偏遠地區的民眾對於行政執行瞭解的程度，確實比較偏低，而且欠費的比率較高，因此，本分署未來仍會加強偏鄉地區的服務。

## 105 年度南澳鄉及大同鄉現場訪視問卷調查

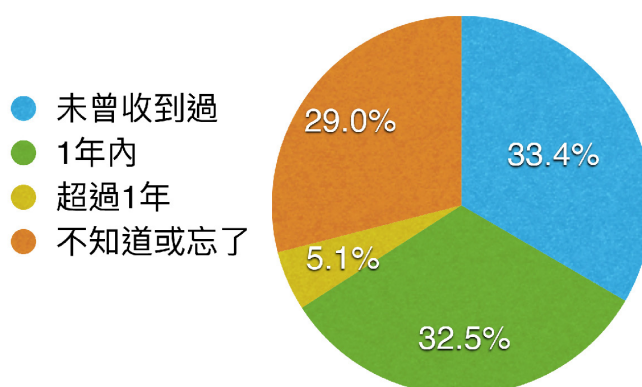
### 問題 1 統計分析

你知道法務部行政執行署及所屬各分署是什麼類型的政府機關嗎？



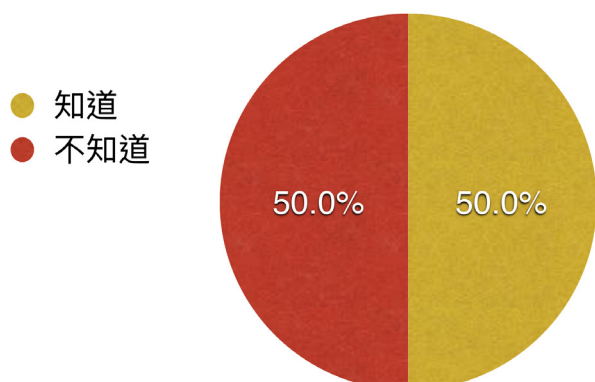
### 問題 2 統計分析

您最近於何時收到署名為法務部行政執行署及所屬各分署(含宜蘭分署)的公文(包括傳繳通知或其他執行公文)?



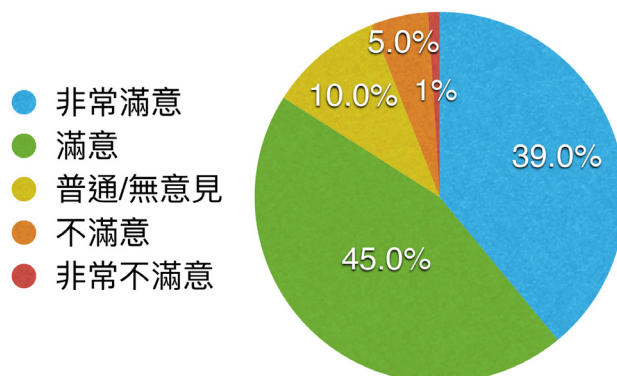
### 問題 3 統計分析

您知道收到法務部行政執行署及所屬各分署(含宜蘭分署)印有條碼之傳繳通知書，而欠繳金額未滿2萬元者，均可至附近之四大便利商店(統一、全家OK及萊爾富)繳納的訊息嗎？



### 問題 4 統計分析

您對於法務部行政執行署及所屬各分署(含宜蘭分署)的整體印象為何?(從電視新聞、報紙、電腦網路或其他管道所得之相關資訊)



## 2. 行政執行相關作業流程改造

### (1) 不動產拍賣新增通訊投標方式

本分署自 105 年度起，不動產拍賣之投標程序新增加「通訊投標」之方式，可有效避免民眾投標時所可能遭遇之困擾及防堵圍標之情事發生。執行同仁若認為不動產拍賣有圍標之虞，可依職權改採通訊投標或依移送機關、私法債權人或義務人之申請，認為有必要者，也可以改採通訊投標。有意投標的民眾可至本分署為民服務中心索取投標書或至本分署網站下載，填妥相關資料，並檢附應備文件，裝入標封內，郵寄至本分署即可（如圖 90）。



圖 90：不動產通訊投標書保管箱

通訊投標人開標時，可至投標室現場，若未得標，可立即領回保證金支票；未到場之通訊投標人，則另函通知領回保證金支票或匯入通訊投標人指定之金融帳戶。另為規範本分署不動產通訊投標作業流程，爰依行政執行法第 26 條準用強制執行法第 58 條規定，訂定「法務部行政執行署宜蘭分署不動產通訊投標實施要點」，俾利本分署同仁有所遵循，並通盤檢討相關不動產拍賣作業流程所需例稿，便利執行同仁使用，以提高執行之效率。105 年度通訊投標拍賣件數為 13 件。

### (2) 不動產拍賣新增預約看屋服務

為提高民眾參與不動產投標應買意願，比照房仲的做法，新增不動產拍賣預約看屋之服務項目，用以提高拍定金額，預約看屋之標的因受限於法令限制，目前僅限於無人居住之空屋；若現有人居住之房屋，則須經現居住人同意後，始可預約看屋，105 年度預約看屋服務件數 1 件（如圖 91）。



圖 91：預約看屋服務新聞剪報

### (3) 修正相關傳繳作業流程及例稿

本分署移送金額未滿 20 萬元之小額案件比例，約占全部移送案件 99% 以上，且自行繳納比率約為 3 成左右。為減輕執行同仁的工作負擔，特別針對相關傳繳作業流程，隨時增修各類例稿供同仁使用，並鼓勵義務人能夠主動自行繳納，且善盡告知義務，加速執行案件之進行，提高執行效率。105 年度修正相關傳繳作業流程共計 3 類，增修各類例稿共 67 份。

#### (4) 新增義務人線上陳述信箱

依行政執行法第 14 條及第 17 條規定，義務人有到場報告之義務。惟為體恤往返本分署洽辦業務之舟車勞頓，義務人可利用機關網站「義務人專區」下載相關申請書表。另當義務人收到傳繳通知或命到場報告之公文書時，若屆期有申請改期或陳述意見之必要者，亦可透過機關網站「義務人陳述信箱」為之（如圖 92），105 年度線上陳述件數 4 件。

圖 92：義務人線上陳述信箱

#### (5) 123 聯合拍賣

本分署為擴大為民服務，配合法務部行政執行署及其他 12 個分署自 105 年 12 月起，固定於每個月第「1」個星期「2」下午「3」時（即 123）舉行聯合拍賣（如圖 93），有興趣的民眾可以到行政執行署全球資訊網 (<http://www.tpk.moj.gov.tw>) 或宜蘭分署全球資訊網 (<http://www.ily.moj.gov.tw>) 上網查詢。宜蘭分署在 12 月 6 日首次拍賣中，以拍賣市場上少見的曳引車及半拖車最受矚目，拍賣標的一共有 3 輛曳引車及 2 輛半拖車合併拍賣。另外，為了打擊遊戲機業者逃漏娛樂稅之歪風，特與基隆市稅務局合作，於 105 年 11 月 28 日查封義務人喜○企業社所有營業用機器，查封標的有抓物機（俗稱抓娃娃機）14 台、大型電子遊樂機 4 台及兌幣機 1 台，原定於同年 12 月 6 日下午 3 點登場的「123 全國聯合拍賣日」進行拍賣（如圖 94、95），以清償欠稅。惟業者見到本分署此番強勢作為，被迫不得不出面處理，並於拍賣期日前立即清償欠稅，有效展現政府維護租稅公平之決心。



圖 93：123 聯合拍賣新聞簡報



圖 94：查封不動產



圖 95：123 聯合拍賣會

### 3. 公私齊心協力，關懷弱勢義務人

鑑於本分署之職責為公法上金錢給付義務之執行，囿於人員及經費之限制，在落實「關懷弱勢」角色與功能時，即運用「公私協力」或「異業結盟」之合作模式，結合民間的力量與資源，共同達成目標（如圖 96）。因此，近年來本分署陸續與各縣市政府社會局（處）、就業服務站（105 年度新

增)、宜蘭國際同濟會及財團法人張榮發慈善基金會等機構合作,建立轉介機制,共同協助弱勢義務人取得救助之管道,並持續與中央健康保險署臺北業務組愛心基金合作,補助貧病急之欠繳健保費弱勢被保險人,經「愛心基金審查委員會」審查通過後,即可獲得全額補助,替義務人繳清欠繳之健保費,實有助益(如圖 97、98),105 年度本分署義務人獲得補助人數 14 人,補助金額高達 50 萬 4,553 元,另有轉介弱勢義務人服務人次 10 人(如表 26)。



圖 96：關懷弱勢義務人

☆ 關懷義務人案例一則

又是從按指紋開始一整天的忙碌,腦子裡正在思索著手上的案件下一步的執行公文該怎麼打時,電話響起了,是熟悉的聲音-樓下健保署大姊,說有位義務人在樓下健保署櫃台,可能會需要我們協助。查了一下,是本分署義務人陳○○滯欠全民健康保險法行政執行事件,滯納金額 1 萬 1,862 元,前經本分署通知其應至本分署清繳或據實陳報財產狀況在案,拿了卷宗後趕緊下樓,才知道是一位生活貧困,處境堪憐的義務人,他說:其目前積欠健保費用共 4 萬餘元,其中 1 萬餘元移送執行中,但其失業又身體不好沒有收入,實在無法償還健保費用,其原本住在頭城鎮福德坑半山腰處搭建的工寮將近 15 年,自其父母近 10 年前過世後均獨自居住,該處沒有電及自來水,平時只能接山溪水使用,後來因為大水致地基坍方道路不通,實在無法居住,現在只好暫時寄居朋友家,原欲申請低收入戶,但因當時年齡不符(59 歲)故未通過,亦未領取其他補助,長期以來均因沒錢而無法就醫,只能自行去山上採集認得的草藥或去草藥行買些 2、30 元的草藥暫且醫治;日常三餐都靠朋友接濟,有什麼就吃什麼;近幾年身體狀況越來越糟,時常頭痛到躺在床上無法起身,也不時有其他身體疼痛,膝蓋關節亦逐漸退化,當他說著一生的遭遇以及生因頓的同時,眼眶雖已微微泛紅濕潤,卻仍然忍著,不讓自己有太多的表情變化,就像是老天給他的考驗他都只能逆來順受,毫無抵抗的能力,只能默默忍受,我看著他那張佈滿歲月痕跡的臉龐,心想自己究竟能為他做些什麼,在仔細詢問了他的生活現況並填寫相關表格資料之後,一個早上也就這麼默默地過去了,我請他先回家後發現仍有些資料須請他提供,便再度和他聯絡,到了約定的時間,只見他騎著一台極為老舊的腳踏車,他憨笑著說這是他唯一的交通工具,多虧有這台腳踏車讓他可以省去徒步的麻煩,讓人聽了內心實在不忍,幾天之後,終於審核通過他的健保費可以由健保署的「愛心基金專戶」幫他支出並協助他就醫,社會處也派員去實地訪查並給予物質上的補助,張榮發基金會也核發了 5,000 元的補助款。另外,宜蘭地區扶輪社及本分署愛心社,亦分別提供 10,000 元及 3,000 元的慰問金。雖然這些資助不見得真的可以為他的生活帶來多巨大的改變,但至少可以暫時解決他的困境,也讓我第一次發現,執行工作面臨的不是只有平淡無奇的每一天,面對不同的人,跟不同的人對話,了解不同的生活,都可以讓執行工作變得豐富而有意義。

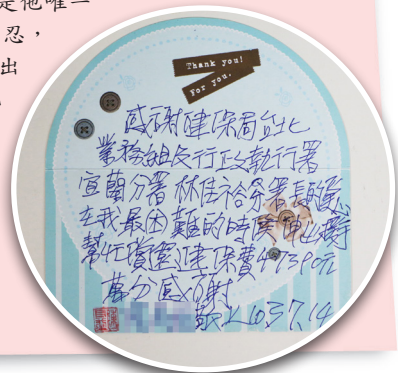


圖 97：關懷義務人案例一則

圖 98：義務人感謝信

表 26：弱勢義務人轉介服務人次統計表

年度	轉介人數	社政機關 (人次)	民間團體 (人次)	中央健康保險署愛心基金 (人次)	就業服務站 (人次)
103	16	9	18	8	-
104	11	9	9	6	-
105	10	10	10	9	6





案件，個人滯欠金額累計新臺幣 1,000 萬元以上或營利事業滯欠金額累計新臺幣 1 億以上者，執行人員應將義務人列入滯欠大戶列管，並加強執行作為，積極辦理。因本分署為第二類分署，上述案件截至 105 年底僅有 8 件，基於機關特性，適度放寬列管滯欠大戶標準，只要滯欠金額累計新臺幣 1,000 萬元以上，無論是否為營利事業，皆列入本分署滯欠大戶列管，至 105 年底合計 10 件，105 年度召開「滯欠大戶專案小組會議」共計 26 次，討論提案共 134 件。

#### (2) 訂定特專案件「核發執行憑證應進行執行情程序查核表」

對於移送金額達新臺幣 100 萬元以上之特專案件，本分署參照行政執行署列管滯欠大戶意旨，訂定「核發執行憑證應進行執行情程序查核表」(參考附件五)，積極控管執行流程，並訂定「案件進行及終結內部控制參考手冊」供執行同仁參考。執行同仁依據「法務部行政執行署各分署核發執行憑證審查作業要點」，查義務人無可供執行之財產，或雖有財產而無執行實益，或雖有財產經強制執行後所得之數額仍不足清償應納金額時，則應填具本分署「核發執行憑證應進行執行情程序查核表」，確認相關行政執行案件處理流程是否符合規定後，再送本分署「核發執行憑證審查小組會議」審查，105 年度共計召開 26 次，討論提案 64 件，同意核發執行憑證結案 57 件，通過率為 89.1%。

#### (3) 愛心到府服務

為體恤身心障礙、年長或行動不方便等之義務人，往返本分署洽辦業務之舟車勞頓，本分署訂有「愛心到府服務實施計畫」，只要義務人以書面、電話、傳真或線上使用愛心到府服務信箱方式提出申請，本分署即會安排執行同仁到府服務，義務人僅需備妥國民身分證、全民健康保險卡等相關證件，以供核對身分。另為體恤居住在偏鄉地區之民眾，也特別擴大愛心到府服務範圍包括居住在新北市雙溪區、平溪區及宜蘭縣南澳鄉及大同鄉等 4 個區域之義務人，提供更快速便捷之服務(如圖 102)，105 年度愛心到府服務件數為 1 件。



圖 102：愛心到府服務

#### (4) 紅黃牌重機專案執行

本分署於 105 年 12 月 9 日起，配合行政執行署紅黃牌重型機車執行專案，就滯納累積 1 萬元以上之紅黃牌重型機車車主優先至義務人戶籍地現場訪視或查封。因紅、黃車牌機車價值不菲，動輒數十數萬元甚至百萬元，有

能力購買的人經濟能力應該是不錯的，卻不肯繳納牌照稅、燃料費等，故優先列入執行的對象(如圖 103)。12月9日當日在基隆地區查封1輛黃牌機車，該名義務人隨即親至本分署基隆行政執行官辦公室，將滯納的1萬4,408元罰單、燃料使用費等案件全數繳清。



圖 103：查封黃牌機車

## 6. 現場愛心及零等待服務

### (1) 設置愛心服務櫃檯

為落實愛心服務理念，對於身心障礙、年長或行動不方便之民眾，本分署於為民服務中心設置「愛心服務櫃檯」，提供專人諮詢及繳納案款等全程服務(如圖 104)。105年度臨櫃至愛心服務櫃檯服務件數共計1件。



圖 104：愛心服務櫃檯

### (2) 零等待服務

為落實簡政便民政策，節省申辦案件等候時間，民眾凡申請不動產權利移轉證書、領取繳費收據或相關款項等簡易案件，只要一通電話、傳真或於網路線上預約，屆時即有專人專櫃服務，亦可於約定時間至指定服務櫃檯取件或領款，提供零等待之服務。105年度申請零等待服務申請件數共計6件。

## (二) 創新服務標竿學習效益

### 1. 如何以最少人力及資源，產出最大工作效能

本分署人力及預算逐年減少，而執行業務並未依比例減少，在可預測未來的數年，勢必會面臨更嚴峻的挑戰，另非典型人數比率偏高，實不利於經驗的傳承。對於精進執行作為及落實工作簡化，適時進行執行流程再造，實為重要。另外，本分署在人力有限的情況下，妥善運用社會資源或與企業、團體及社區等結合，不間斷的參與公益活動，拉近與民眾的距離，歷年來參與主要活動及競賽榮獲各類獎項(如表 27)，105年度參與之公益活動39場次，參與人數高達242人次(如表 28)，更榮獲各單位贈與感謝狀數幀(如圖 105)。



圖 105：本分署榮獲各類獎項

表 27：近年榮獲各類獎項明細表

年度	主要獎項	評比結果
98	榮獲內政部役政署 98 年上半年度替代役役男績優單位評比	績優
102	榮獲宜蘭縣政府「公共場所及職場親善哺集乳室」競賽活動「公共場所組」評比競賽	第 1 名
102	榮獲衛生福利部中央健康保險署「健保有愛、社會有情」歲末感恩活動「熱心公益、關懷弱勢」評比	績優
102	榮獲「宜蘭縣各級機關推動辦公室做環保考評」競賽	特優
103	榮獲內政部役政署 103 年上半年度替代役役男績優單位評比	績優
104	榮獲宜蘭縣政府「公共場所及職場親善哺集乳室」競賽活動「公共場所組」評比競賽	第 1 名

表 28：本分署 105 年度參與公益活動彙整表

項目	獨居老人居家清潔	送年菜活動	團康活動	機構關懷	捐血活動	合計
場次	17	5	9	4	4 (14,000 cc)	39
參與人次	118	5	42	15	62	242

## 2. 實際擴散效果

本分署從民眾需求為出發，期望能善用各項服務資源，達成邁向優質服務為目標，並透過與他機關的業務交流及提供參訪的機制，本分署歷年來曾有國立新莊高級中學、臺中市政府法制局、各移送機關行政執行各分署等機關，蒞臨本分署進行環境導覽、業務現況簡介及執行業務座談會等相關參訪事宜，彼此交換經驗及宣導行政執行業務，已達到實際擴散效果，實際獲益甚多（如圖 106、107）。



圖 106：臺中市政府法制局至本分署參訪



圖 107：移送機關至本分署參訪

### (三) 組織內部創新機制及運作情形

本分署為提供機關同仁及移送機關建議之管道，常態性運作之創新機制及成果如下：

#### 1. 定期舉辦轄區移送機關聯繫會議

本分署每年定期舉辦與轄區移送機關聯繫會議(如圖 108)，透過本分署及移送機關之提案，共同研擬可行性之建議及創新作法，改進現行作業流程，提高工作效能(如表 29)。



圖 108：與轄區移送機關聯繫會議

表 29：與轄區移送機關聯繫會議成果統計表

年度	參加人數	提案數	決議數
104	65	9	9
105	60	12	12

#### 2. 定期舉辦執行人員會議

為適時檢討執行同仁平時從事執行業務所可能產生之缺失，並配合「行政院及所屬各機關公務人員平時考核要點」第 4 點第 1 項規定，本分署定每年 4 月及 8 月召開執行人員會議，105 年 10 月因應業務需要增開執行人員會議 1 次除檢討平時執行中所發現之缺失外，並將執行過程所遭遇之困難，經由相互討論，謀求解決方式，同時進行經驗分享，以提高執行績效及品質(如表 30)。

表 30：本分署執行人員會議成果統計表

年度	辦理次數	提案數	決議數
104	2	2	2
105	3	10	10

### 3. 鼓勵同仁投稿合法刊物

本分署為推廣知識管理之效能，豐富知識文件管理、運用及分享，鼓勵同仁撰寫知識文件，以增進學習寬度及廣度，本分署特訂定「法務部行政執行署宜蘭分署加強知識管理與鼓勵知識分享獎勵計畫」，鼓勵同仁將研究發展論文或報告，執行經驗及甘苦談等知識文件投稿至合法刊物(如圖 109)，每年統計 1 次，並於次年 1 月前辦理獎勵事宜(如表 31)。



圖 109：同仁投稿刊物

表 31：本分署知識文件投稿件數統計表

年度	研究發展論文或報告	執行經驗及甘苦談	合計
104 及以前年度	6	3	9
105	1	3	4

### 4. 設置知識分享專區

「知識管理」是建立「學習型組織」的最重要手段之一，因此，本分署於機關網站設置「知識分享專區」，對於可供業務上參考及利用之相關法令規範、心得交流、經驗傳承、標準作業流程規範、研究發展論文或報告等資料，均可作為知識分享之文件，並提供民眾參考。105 年度上傳知識分享文件可供民眾閱讀共計有 13 篇(如圖 110)。



圖 110：知識分享專區

## 《知識分享專區篇名》

- (1) 盧昭慶 - 清廉、效率、專業、親切—行政執行處（分署），曾刊載於 100 年 9 月 11 日出版之「法務通訊」第 2559 期。
- (2) 劉世民 - 從法家思想論行政執行工作，曾刊載於 101 年 2 月 17 日出版之「法務通訊」第 2582 期。
- (3) 劉世民 - 論公法上金錢給付義務執行之執行名義，曾刊載於 101 年 6 月份出版之「玄奘法律學報」第 17 期及 104 年 6 月份出版之「行政執行研究論叢」第 2 輯。
- (4) 陳靜怡 - 電影悲慘世界之感 -- 兼論海關緝私條例及海關代徵稅捐之執行期間，曾刊載於 102 年 10 月 18 日出版之「法務通訊」第 2668 期。
- (5) 黃吉祥 - 稅捐稽徵法第 19 條對非本人送達規定相關問題初探，曾刊載於 103 年 6 月 27 日、7 月 4 日出版之「法務通訊」第 2703 期、第 2704 期。
- (6) 劉世民 - 行政執行救濟制度之研究 - 以公法上金錢給付義務之執行為中心，曾刊載於 103 年 10 月份出版之「102 年度法務研究選輯」。
- (7) 黃吉祥 - 稅捐稽徵法第 19 條對管理人送達規定問題探討，曾刊載於 103 年 12 月 22 日出版之「執行園地」第 2 期。
- (8) 李來發 - 新人業務雜感，曾刊載於 104 年 6 月 5 日出版之「執行園地」第 4 期。
- (9) 劉世民 - 初探知識管理相關理論於行政執行上之運用，曾刊載於 104 年 8 月 14、21 日出版之「法務通訊」第 2761、2762 期。
- (10) 劉世民 - 多元物上權益關係於不動產拍賣程序之影響，曾刊載於 105 年 6 月 5 日出版之「執行園地」第 8 期。
- (11) 劉世民 - 行政執行不動產點交對話實錄 - 蘇格拉底式辯證法之具體運用，曾刊載於 105 年 9 月 5 日出版之「執行園地」第 9 期。
- (12) 蘇春蘭 - 無緣社會，曾刊載於 105 年 9 月 5 日出版之「執行園地」第 9 期。
- (13) 范剛毓 - 執行與溝通，曾刊載於 105 年 12 月 10 日出版之「執行園地」第 10 期。

5. 現行向上級機關提出創新建議之機制

本分署可利用每年經常性舉辦之會議向上級機關提出創新建議之機制有：

- (1) 司法院民事廳與法務部行政執行署舉辦之「行政執行與民事執行業務聯繫會議」；
  - (2) 財政部與法務部舉辦之「欠稅移送執行案件業務聯繫會議」；
  - (3) 法務部行政執行署舉辦之「法律及聲明異議實務問題研討會」；
  - (4) 法務部行政執行署行政執行業務會報；
  - (5) 署長年度訪視座談會。
- 本分署如遇到業務上之疑義，會適時向上級機關反應(如圖 111)。



圖 111：署長年度訪視座談會

表 32：105 年度署長訪視座談會提案內容及辦理情形

時間	會議名稱	提案人	提案內容	辦理情形
105 年 9 月 30 日	105 年度署長 視導座談會	黃執行 員樹森	<p>(一) 稅務機關移送案卷內會有多家銀行的存款餘額供我們執行，監理站案件多，但只有郵局存款餘額資料，且只有少數金額無法執行，小額案件又不能查詢金融帳戶開戶資料；運用電腦系統投保資料去執行，義務人卻早已離職亦無法執行。我建議案件移送時，順便檢附義務人銀行帳戶存款餘額資料，才有時效上實質的效益。</p> <p>(二) 目前監理機關案件激增，未使用電子交換執行憑證，須使用紙本，增加許多工作量。</p> <p>(三) 單人股與雙人股同工不同酬，人數與分案相同，績效獎勵金額不同，目前的制度執行員只能配雙人股，我們工作不比別人少，但是領取的獎金最少，希望長官能多照顧執行員。</p> <p>(四) 執行員職等為 3 至 5 職等，若執行員表現優良者，建請鈞長准予調升為書記官，以提升基層士氣，另開會時能請執行員參與。</p>	<p>署長裁示：</p> <p>(一) 監理單位每年移送數百萬案件，但徵起績效卻只有 3 成的原因，請署相關單位研究。</p> <p>(二) 監理機關執行憑證電子化功能已經開發完成，應可減輕同仁之工作量。</p> <p>(三) (四) 執行員升遷及獎勵的問題，涉及機關體制，將請相關單位檢討研究。</p>

## 6. 每月定期召開分署工作會報

本分署定期於每月最後一週星期四召開工作會報(如圖 112)，會議由分署長親自主持，除由各科室報告工作現況外，機關同仁在工作上遭遇之各種問題，皆可於會議中臨時動議提案討論，尋求解決之道。105 年度召開本分署工作會報 12 次，臨時動議提案共計 3 件。



圖 112：本分署每月工作會報

表 33：105 年度工作會報臨時動議提案內容及辦理情形

時間	會議名稱	提案人	提案內容	辦理情形
105 年 2 月 25 日	105 年 2 月份 工作會報	夏書記 官英興	(一) 民眾反映基隆行政執行官辦公室無明顯標誌，不易尋找，建議設置標誌招牌。  (二) 基隆行政執行官辦公室撥打電話處理義務人案件相關問題時，因討論案件超時導致電話中斷，必須重新撥打，建議延長通話設定時間。	已於鄰近路口增設指示標示及機關標誌，提供民眾辨識；並依業務需要重新檢討延長通話設定時間。
105 年 5 月 26 日	105 年 5 月份 工作會報	余行政 助理中 正	本分署 5 月份冷氣開放使用時間為上午 10 時至 12 時及下午 13 時 30 分至 15 時 30 分止，105 年 5 月 10 日中午 12 時以後有辦公室冷氣未關閉，我告知中午時間依規定要關閉冷氣，同仁解釋因人未離開辦公室才開冷氣，口氣不佳且態度不甚友善。	配合政府推動節約能源政策，限制冷氣使用時間內，應遵守節能措施各項規定，亦請同仁加強自我情緒管理，維持和諧的工作氣氛。
105 年 6 月 30 日	105 年 6 月份 工作會報	吳執行 員千好	建議於本分署前棟二樓戶外區增設 2 個垃圾資源回收桶，方便同仁進行垃圾資源回收。	為落實資源回收工作，仍請將垃圾集中於後方資源回收分類區內，統一由專人處理。



#### 7. 吉祥物評選

為表彰「不畏懼」、「不怕難」秉持法務人員公正不阿勇敢進取之精神，執行各項行政相關作業，本分署自 105 年 12 月 12 日辦理「吉祥物」設計徵選活動，由原稿手繪來自宜蘭純樸土地上的「米超人」(如圖 113)，代表本分署強制執行公義與關懷之伸張，獲選為第 1 名績優設計物件，並頒發獎金 3 仟元。

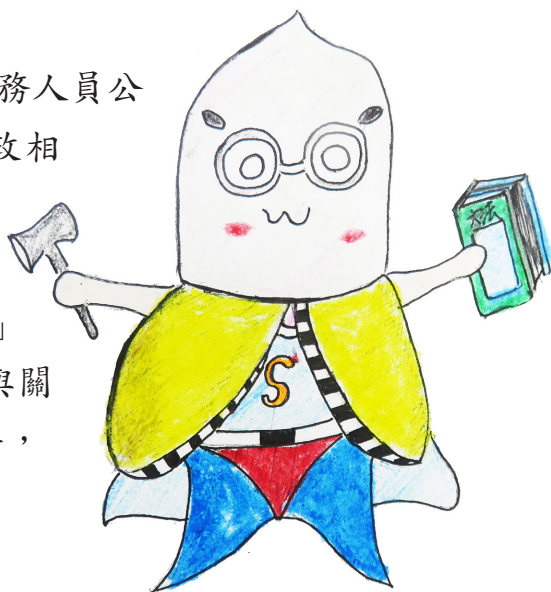


圖 113：吉祥物 - 米超人



[參] → 未來努力方向



## 參、未來努力方向

本分署未來努力方向，分為以下三大目標，用以提升為民服務績效：

### 一、公義與關懷

#### (一) 加強執行滯欠大戶

滯欠大戶之執行與結案一向為上級機關法務部行政執行署所重視之政策。而行政執行機關所扮演的角色，肩負著實現社會公平正義之任務，因此，對於滯欠大戶或惡意脫產的義務人，本分署會依據行政執行法等法律所賦予之各種執行手段，執行義務人之財產或調查其資金流向，甚至於必要時，依法對義務人限制其住居、核發禁奢命令、拘提、管收等強制處分，是本分署貫徹公權力、責無旁貸的工作職志。



圖 114：本分署執行團隊

#### (二) 深化執行小額案件

近年來整體經濟情勢不佳，以及政府實施稅制改革，財稅案件移送件數、金額已有下降之趨勢，值此受理案件型態轉變之際，本分署對於有執行實益之案件，不論金額多寡，均應致力於提升執行品質，並加強其廣度及深度。本分署 105 年度未滿 20 萬元之小額案件移送件數，已達該 (105) 年度移送案件總數比例 99% 以上，因此，不應忽略其對於執行績效之助益，並運用適當之執行方式，提高小額案件之徵起率，進而提升本分署整體執行績效。

#### (三) 轉介弱勢之義務人

「關懷弱勢」一向為上級機關法務部及法務部行政執行署的施政目標，並指示各分署加強與地方政府、轄區內社福機關(構)或就業服務機構聯繫，協助弱勢或無業之義務人取得救助或就業之機會，解決生活困境。因此，本分署秉持



圖 115：落實機關新形象

著苦民所苦的精神，對於弱勢、低收入戶或無業之義務人，若有其繳納意願時，會儘量在執行期間內放寬分期繳納之期數，以協助其履行法定義務。除經濟上弱勢之義務人轉介至地方社會行政機關或中央健康保險署愛心基金外，也會轉介至各社福團體，例如張榮發基金會或或宜蘭縣同濟會等，以提供適時之援助。

#### (四) 創造友善辦公環境

在「友善辦公環境」部分(如圖 116)，本分署除了積極改善辦公處所之硬體設施外，亦會依據「性別工作平等法」等規定，對於不同性別之員工，積極促進性別地位之實質平等，避免職場上所可能產生之性別歧視，同時採取有效之性騷擾防治措施。另參照「行政院所屬機關學校員工心理健康實施計畫」等規定，持續推動包含生理的、心理的、行為的、精神的，各種維持員工身心健康之方案，從心出發，對人關懷；唯有健康的心理，才會有健康的生活習慣與身體，也才能在工作上保持較高的效率及效能。



圖 116：友善辦公環境

## 二、人權與寬容

### (一) 逐案加強立案審查

對於公法上金錢給付義務之執行，係採取處分機關與執行機關相分離之制度。因此，為避免行政執行機關與移送機關(即原處分機關)間權限劃分之爭議，特別設計「執行名義」之立案審查制度。在開始行政執执行程序時，若「執行名義」不符合移送執行法定要件，就強制執行義務人財產，即可能符合行政執行法第 10 條之要件，需負國家賠償責任。因此，本分署要求執行同仁不分案件金額大小，應逐案進行立案審查，避免移送時所可能發生之錯誤，降低違法執行義務人財產之機率，以符合正當法律程序之要求及達成人權保障之目的。

### (二) 個案避免苛酷執行

民間私人企業績效制多不考量經營的適法性與社會觀感。政府若師法企業績效制時，與企業最大不同之處，在於政府除追求高成長績效外，尚需考量行政行為之適法性及社會觀感。例如在執行小額案件時，不論義務人是

否主觀上惡性重大，若行政執行機關動輒採取限制住居、拘提或管收之手段，雖然形式上並不違反現行法律之規範，但有可能因違反比例原則，而造成苛酷執行之結果，而與社會觀感有所落差。因此，本分署會要求執行同仁對於個案情形，應採取適當之執行手段，避免苛酷執行。

### (三) 每案善盡告知義務

行政行為之告知對於行政機關來說是一項法定義務，這意味著如不履行此一法定義務，行政機關將承擔相對的法律責任，而行政行為的相對人則有權利請求行政機關履行告知義務或要求損害賠償。而在公法上金錢給付義務之執行，為避免義務人先行隱匿或處分財產，執行命令原則上皆以公文副本通知，且依相關法令之規定，原則上皆以送達於第三人時，即發生效力，所以執行命令之性質係屬於事實行為，而非行政處分，只需符合法令之規定，即發生法律上之效力。因此，執行命令之告知，係採發信主義，不以先送達於義務人為必要，但是若依相關規定，需告知義務人而漏未告知，造成義務人之損害時，行政執行機關有可能需負國家賠償責任，故不可不慎。



圖 117：書記官與義務人案件說明

### (四) 主動積極愛心服務

為落實愛心服務理念，本分署對於身心障礙者、需要協助之年長者或偏鄉地區等義務人有特殊需求時，只要提出申請，就會啟動愛心到府服務，方便義務人辦理分期或報告財產狀況，用以提升為民服務績效。

## 三、開放與創新

### (一) 政府資訊有效公開

人民欲參與政府政策或從事各項政經活動，必須高度仰賴政府所提供之資訊。即時的資訊傳達能增加政府的透明與課責，賦予民眾監督政府績效的能力，促進社會融合，有益於維繫民眾認知民主制度與公共政策過程的信任感。因此，本分署應依「政府資訊公開法」第7條之規定，主動公開相關政府資訊，並定期更新及檢核機關網站中，與民眾權益相關之各類重要訊息之揭露。

### (二) 維持內部創新機制

服務措施的創新關鍵，在於組織內部是否有建立創新機制及常態性的運

作，以產生源源不絕的創新服務。因此，移送機關及本分署同仁意見是維持創新機制重要管道，本分署每年藉由定期舉辦「與轄區移送機關聯繫會議」及「執行人員會議」做為重要橫向聯繫的橋樑，並鼓勵同仁將研究發展論文或報告、執行經驗及甘苦談等知識文件投稿至合法刊物，廣為參考。

#### (三) 持續進行標竿學習

「標竿學習」係在取人之長，補己之短，俾利迎頭趕上，協助組織贏在新的競爭起點，對組織績效與個人成長，都具有許多成效，是組織變革的利器。因此，本分署仍會持續安排同仁進行學習他人之所長，包括榮獲政府服務品質獎或金檔獎、政府機構或學術出版報告、專業協會或學會刊物報導、績優商業同業公會或商會、特殊民間機構組織等政府機關及公、民營獨立機構，皆可做為「標竿學習」之對象。

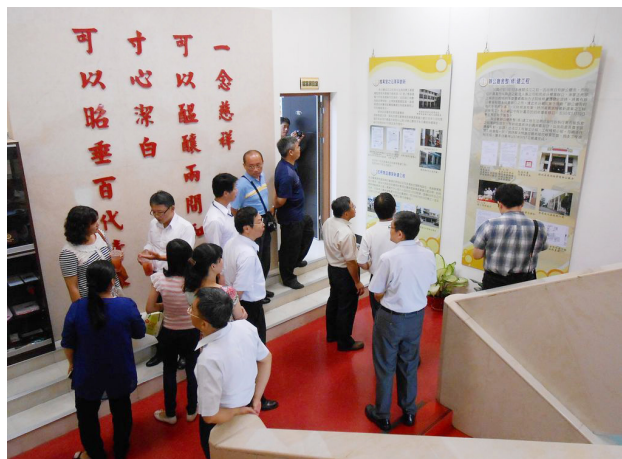


圖 118：至他機關標竿學習

#### (四) 執行流程不斷再造

本分署對於移送金額達新臺幣 20 萬元以上專案及特專案案件，因滯欠金額較高，若全數徵起對於執行績效頗有助益，此類案件係由行政執行官依「法務部行政執行署各分署辦理行政執行案件處理流程」之規定，主導案件之進行，並由書記官確實執行，以提高執行績效。105 年度未滿 20 萬元移送執行小額案件比例已占本分署全部移送案件 99% 以上，因小額案件義務人滯欠金額較低，為避免執行同仁花過多的時間在處理小額案件，本分署特訂定「一般執行案件應辦理事項及結案標準」，以利執行同仁遵循，加速案件之進行。因此，本分署仍會透過工作簡化，持續改善執行流程，用以提升為民服務績效。



圖 119：行政執行署署長訪視本分署

[ 肆 ] → 附件





## 肆、附件

### 附件一：法務部行政執行署宜蘭分署提升為民服務品質相關因應作為一覽表

法務部行政執行署宜蘭分署提升為民服務品質相關因應作為一覽表			
依職責程度各階段功能分解表			
分署長	主任行政執行官 (負責 7 大工作主軸)	行政執行官 (負責 25 條主要工作項目)	書記官或執行員
達成公義與關懷之政策目標	1. 提升執行績效 (控制點：徵起金額除以基本徵起責任金額之比率)	1.1 提高徵起金額 (控制點：徵起金額除以基本徵起責任金額之比率)	特專案件應依個案狀況採取客製化作業流程 (控制點：執行憑證審查小組未通過次數) 積極進行不動產拍賣程序 (控制點：第 1 次拍賣公告件數)
		1.2 降低應執行金額 (控制點：徵起金額除以應執行金額之比率)	義務人已無可供執行之財產者，應於 3 個月內核發執行憑證後結案 (控制點：3 個月以上未有執行動作案件之比率)
			落實立案審查，若執行名義未合法送達者，應儘速退案 (控制點：退案件數)
			若移送執行案件無管轄權者，應儘速移轉管轄 (控制點：移轉管轄件數)
	1.3 降低逾期未結案件數比率 (控制點：逾期未結案件數除以受理案件數【終結件數+未結件數】之比率)	依法定辦案期限內積極進行各類執行案件並儘速結案 (控制點：逾期未結案件數除以受理案件數【終結件數+未結件數】之比率)	
	2. 維持公文品質 (控制點：公務人員平時考核-綜合考評)	2.1 確認陳核公文內容正確無誤 (控制點：公務人員平時考核-錯誤次數)	相關文稿內容應由承辦人確認無誤及蓋章後，再送陳核 (控制點：公務人員平時考核-錯誤次數)
		2.2 公文決行符合分層負責授權之規定 (控制點：公務人員平時考核-錯誤次數)	相關文稿應由承辦人確認決行層次，不同決行層次之文稿應分別處理，勿同時陳核 (控制點：公務人員平時考核-錯誤次數)
		2.3 公文決行後儘速用印及寄送 (控制點：公務人員平時考核-綜合考評)	相關文稿決行後，應由承辦人督促儘速送秘書室用印 (控制點：公務人員平時考核-綜合考評)
			用印後應由承辦人確認秘書室公文用印是否正確 (控制點：公務人員平時考核-綜合考評)
			確認公文是否放進正確之信封後，儘速寄送 (控制點：公務人員平時考核-綜合考評)
		2.4 案件進行符合標準化作業流程規定 (控制點：公務人員平時考核-核發執行憑證紀錄表退回承辦人次數)	核發執行憑證時，應檢視有無符合當時規定之結案標準 (控制點：公務人員平時考核-核發執行憑證紀錄表退回承辦人次數) 不符合結案標準而退回承辦人之案件，應依長官之批示儘速辦理 (控制點：公務人員平時考核-未依批示儘速辦理次數)
		2.5 公文歸檔應確實將相關書面資料附卷 (控制點：公務人員平時考核-未符規定次數)	核發執行憑證或其他原因結案後，承辦人應檢視相關文稿或其他書面資料有無確實附卷，並儘速報結送檔案室歸檔 (控制點：公務人員平時考核-未符規定次數)
		2.6 民眾申請案件依相關規定處理完畢 (控制點：公務人員平時考核-未符規定次數)	申請分期繳納之案件應符合核准分期繳納之相關規定 (控制點：公務人員平時考核-未符規定次數)
	申請解除限制住居之案件應符合解除限制住居之相關規定 (控制點：公務人員平時考核-未符規定次數)		
	其他申請案件應符合相關之規定 (控制點：公務人員平時考核-未符規定次數)		
3. 整合內部意見 (控制點：公務人員平時考核-綜合考評)	3.1 加強執行人員橫向聯繫，以利協同辦案 (控制點：公務人員平時考核-綜合考評)	定期舉行滯欠大戶專案小組會議 (控制點：舉行小組會議次數及提案件數)	

法務部行政執行署宜蘭分署提升為民服務品質相關因應作為一覽表

依職責程度各階段功能分解表

分署長	主任行政執行官 (負責 7 大工作主軸)	行政執行官 (負責 25 條主要工作項目)	書記官或執行員
			定期舉行核發執行憑證審查小組會議 (控制點: 舉行小組會議次數及提案件數)
			針對特殊個案舉行專案小組會議 (控制點: 舉行小組會議次數)
		3.2 於公開會議適時向首長及主管反應工作上所遇到之困難 (控制點: 公務人員平時考核 - 綜合考評)	於公開會議前先與相關人員做初步溝通 (控制點: 公務人員平時考核 - 綜合考評)
			於公開會議適時反應工作上所遇到之困難 (控制點: 公務人員平時考核 - 綜合考評)
	4. 提升外部顧客滿意度 (控制點: 外部顧客滿意度百分比)	4.1 提高執行專業能力 (控制點: 公務人員平時考核 - 綜合考評)	定期舉辦執行人員在職訓練 (控制點: 辦理在職訓練場次、時數及參加人數)
			自主學習與行政執行有關之專業知識 (控制點: 公務人員終生學習時數)
			自主研究與行政執行有關之專業知識或分享執行經驗, 並投稿至合法刊物刊出 (控制點: 刊出件數)
			定期舉行執行人員專業能力測驗 (控制點: 測驗成績)
		4.2 保持良好服務態度 (控制點: 電話禮貌測試成績)	接聽電話應於 3 次鈴響前接聽, 並注意電話禮貌 (控制點: 客訴件數)
			詢問義務人或關係人時, 詢問內容應具體詳盡、態度溫和及語氣委婉 (控制點: 客訴件數)
			應買人或其他民眾詢問相關問題時, 回答內容應具體詳盡、態度溫和及語氣委婉 (控制點: 客訴件數)
		4.3 注意社會及民眾觀感 (控制點: 公務人員平時考核 - 綜合考評)	執行義務人財產時, 應注意比例原則, 避免苛酷執行 (控制點: 客訴件數)
			持續關懷經濟上弱勢之義務人, 並協助轉介相關機關及社福團體 (控制點: 關懷轉介件數)
			執行職務時, 應避免從事與公務無關之事務 (控制點: 客訴件數)
	5. 提升內部顧客滿意度 (控制點: 內部顧客滿意度百分比)	5.1 平時應積極主動處理及解決自己或部屬在工作上所遇到之困難 (控制點: 公務人員平時考核 - 綜合考評)	平時應積極主動處理及解決自己在工作上所遇到之困難 (控制點: 公務人員平時考核 - 綜合考評)
			針對執行案件, 若遇到自己無法解決之困難, 應積極主動向長官反應, 並共謀解決之道 (控制點: 公務人員平時考核 - 綜合考評)
		5.2 定期與部屬召開小組會議, 以利部屬反應工作上所遇到之困難 (控制點: 公務人員平時考核 - 綜合考評)	於公開會議或場所反應工作上所遇到之困難 (控制點: 公務人員平時考核 - 綜合考評)
		5.3 加強自我管理, 注意其他同仁觀感 (控制點: 公務人員平時考核 - 違規次數)	長官交辦事項應儘速辦理完畢 (控制點: 公務人員平時考核 - 違規次數)
			從事公務時, 應符合差勤及加班相關規定 (控制點: 公務人員平時考核 - 違規次數)
			請假應落實職務代理人制度 (控制點: 公務人員平時考核 - 違規次數)
			上班時間應避免從事與公務無關之事務 (控制點: 公務人員平時考核 - 違規次數)
		5.4 遵循人事作業規範 (控制點: 公務人員平時考核 - 違規次數)	公務人員陞遷及調任皆依法定程序辦理, 請勿請託關說以符合公務倫理 (控制點: 公務人員平時考核 - 違規次數)
			公務人員考績依平時考核及執行績效等相關客觀成績辦理, 屬於高度屬人性判斷事項, 請勿流於主觀評價及意測以符合公務倫理 (控制點: 公務人員平時考核 - 違規次數)
		5.5 遵循會計及出納作業規範 (控制點: 公務人員平時考核 - 違規次數)	收受及發還案款依法定程序儘速辦理完畢 (控制點: 公務人員平時考核 - 違規次數)

法務部行政執行署宜蘭分署提升為民服務品質相關因應作為一覽表

依職責程度各階段功能分解表

分署長	主任行政執行官 (負責 7 大工作主軸)	行政執行官 (負責 25 條主要工作項目)	書記官或執行員
1 項	6. 加強公共關係 (控制點: 公務人員平時考核 - 綜合考評)	6.1 與移送機關建立良好溝通管道 (控制點: 公務人員平時考核 - 綜合考評)	定期舉辦與轄區移送機關聯繫會議, 加強橫向溝通 (控制點: 辦理聯繫會議次數及參加人數) 平時應與移送機關承辦人保持良好關係, 並避免不必要之誤會及衝突 (控制點: 移送機關投訴件數)
		6.2 針對特殊案例應積極主動宣傳, 並利用媒體以提高新聞能見度 (控制點: 媒體播放次數)	針對特殊案例應積極主動蒐集相關資料, 並陳報長官參考 (控制點: 公務人員平時考核 - 陳報件數)
		6.3 針對新聞事件應及時處理與回應 (控制點: 針對新聞事件回應時間)	除新聞發言人外, 未經授權不得代表機關發言 (控制點: 公務人員平時考核 - 違規次數)
			相關當事人及主管應儘速草擬新聞稿內容, 奉核後發布 (控制點: 未儘速發布新聞稿件數)
		6.4 加強行政執行法令及業務宣導活動 (控制點: 辦理宣導活動場次及參加人數)	針對義務人為現場訪視, 促其自行清償欠款 (控制點: 現場訪視次數)
			隨同傳繳通知書寄送反詐騙文宣 (控制點: 寄送反詐騙文宣次數)
			配合稅捐機關或其他移送機關辦理業務宣導活動 (控制點: 配合辦理業務宣導活動場次)
	7. 處理民眾客訴 (控制點: 公務人員平時考核 - 未依規定時限完成次數)	7.1 義務人或利害關係人聲明異議案件依規定時限處理完畢 (控制點: 公務人員平時考核 - 未依規定時限完成次數)	承辦書記官應於 3 日內製作執行經過報告書, 行政執行官 5 日內製作審查意見書, 主任行政執行官核轉分署長 7 日內核定, 10 日內將執行經過報告書、審查意見書及卷宗送行政執行署決定 (控制點: 公務人員平時考核 - 未依規定時限完成次數)
			聲明異議內容若非屬聲明異議案件, 應視來文內容依相關規定處理後, 儘速函復結案; 若針對同一內容再次聲明異議時, 則依聲明異議程序處理 (控制點: 公務人員平時考核 - 未依規定時限完成次數)
		7.2 民眾陳情案件依規定時限處理完畢 (控制點: 公務人員平時考核 - 未依規定時限完成次數)	對於民眾陳情案件應儘速函復結案 (控制點: 公務人員平時考核 - 未依規定時限完成次數)
			民眾陳情內容若屬聲明異議案件, 應改依聲明異議程序處理 (控制點: 公務人員平時考核 - 未依規定時限完成次數)
			民眾陳情內容若屬申請案件, 應視申請內容依相關規定處理後, 儘速函復結案 (控制點: 公務人員平時考核 - 未依規定時限完成次數)
7 項	25 項	57 項	

備註:

1. 「控制點」若為公務人員平時考核者, 由單位主管或直屬長官負責列管, 並填寫於公務人員平時考核表內; 若無法量化統計者, 單位主管或直屬長官應經綜合考評後, 以文字敘述之。
2. 有關主任行政執行官所負責之業務, 在主任行政執行官未補實之前, 應由分署長指定行政執行官 1 人或數人辦理。
3. 有關監督考核機制, 應由職責程度上一層次人員負責監督考核次一層次人員; 另主任行政執行官未補實前, 其所負責之監督考核業務, 應由分署長直接辦理。

## 附件二：法務部行政執行署宜蘭分署 105 年度提升服務品質執行計畫

- 一. 依據：法務部 105 年度提升服務品質實施計畫暨法務部行政執行署 104 年 10 月 23 日行執秘字第 10400561870 號函辦理。
- 二. 實施人員：本分署全體同仁。
- 三. 計畫目標：為激勵本分署同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。
- 四. 執行策略及方法：

實施要領	推動方法	完成期限	承辦單位	預期效益
(一) 提升服務品質，深化服務績效	1. 改善機關內外環境，規劃具有特色並符合民眾需求之設施，主動安排志工和同仁輪值服務台，以親切之態度導引協助民眾申辦業務及提供業務諮詢服務，並辦理教育訓練 1 次以上，以提升本分署服務品質理念。	105 年 12 月	執行科 秘書室 人事室	第一線為民服務人員秉持「以客為尊」信念，提供優良環境及主動、優質之服務。
	2. 蒐集相關輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及主動參與各種公眾場合活動，宣導政府施政措施及本分署業務工作內容和執行成效，年度內至少 1 次。	105 年 12 月	執行科 秘書室	利用各種集會廣為宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。
	3. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及功能至少 6 次。	105 年 12 月	秘書室	結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。
	4. 積極推展清淨家園社區服務工作，每月至少 1 次，爭取民眾之認同。	105 年 12 月	秘書室	塑造執行機關親民之形象。
	5. 充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、申辦動線、民眾洽公停車空間及宣導資料等。	賡續辦理	秘書室	提供民眾優質洽公環境，樹立本分署服務形象。
(二) 便捷服務程序，確保流程透明	1. 檢討、改善及設置單一窗口多功能服務櫃台，並以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之處，主動尋求跨部門及跨機關合作及機關內部各科室橫向連繫工作，整合服務流程。	賡續辦理	執行科 秘書室	全面提供民眾便捷洽公環境，達到一處收件，全程服務之要求，落實「臨櫃服務一次 OK」。
	2. 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，並量化服務指標。	賡續辦理	秘書室	定期檢討為民服務工作相關作業，使各項為民服務作業有標準化流程，並具一致性，以節省工時，減少疏誤。
	3. 檢討申辦案件應檢附文件之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	賡續辦理	秘書室	提供配合網路申辦，並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。
	4. 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之前提下，建立本分署申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	賡續辦理	執行科 秘書室 統計室	1. 使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。 2. 提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。
	5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	賡續辦理	秘書室	全面實施加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。

實施要領	推動方法	完成期限	承辦單位	預期效益
	6. 透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。	賡續辦理	執行科 秘書室 統計室	配合義務人於各時段申辦各項業務。
	7. 賡續配合義務人辦理分期繳納、申請緩期、案件查詢、變更基本資料等業務；對於民眾以電子信箱、電話之申辦事項或非上班時間之洽公服務，各承辦單位均協調配合辦理。	賡續辦理	執行科 秘書室 統計室	機關服務提供，與時俱進，並以做到「主動關心服務到家」為目標。
(三) 探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 建立行政及執行業務 call center 人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾之報怨頻率。	賡續辦理	執行科 秘書室	民眾如有專業或法令之疑問可直撥或分別轉接行政或執行業務 call center 專線，由專責人員解答相關問題，以達快速有效的電話解答服務。
	2. 定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試（每月測試 2 人以上），針對缺失，切實檢討改進；依執行態度考核要點之規定，每月辦理執行態度考核，惕勵員工恆維服務品質。	每月辦理	秘書室	藉由每年定期或不定期考核及電話禮貌測試，藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。
	3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	每月辦理	秘書室	選拔電話禮貌優良楷模作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。
	4. 建立新聞媒體聯絡人及輿情反應標準作業程序，對報章輿論做即時快速回應，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	賡續辦理	執行科 秘書室	對於新聞之負面報導應於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實正確之資訊。
	5. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	賡續辦理	統計室 執行科 秘書室	透過「為民服務常見問題集 FAQ」積極檢討改進服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。
	6. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；並研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。	每月辦理	秘書室	透過民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。
	7. 配合更新各項文書作業，避免遞送傳繳通知書時，義務人個人基本資料外洩，以保障義務人權益。	賡續辦理	執行科 秘書室	瞭解民意趨勢，確實保障義務人個人資料
(四) 豐富服務資訊，促進網路溝通	1. 主動規劃公開本分署基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，提供之資訊內容需正確連結，並即時更新且透過電子看板加強為民服務及政令業務宣導。	賡續辦理	統計室 執行科 秘書室 人事室 會計室	主動公開本分署基本資訊及相關網站，並即時更新，供民眾 24 小時上網查閱本分署最新服務訊息。
	2. 加強本分署機關網站或網頁設計，網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合 MyEgov 提供至少 3 種分類檢索服務。	經常辦理	統計室	提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊。
	3. 規劃建置本分署多元化電子參與管道，如民意信箱等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	賡續辦理	統計室	規劃網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。
	4. 賡續檢討本分署推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。	賡續辦理	統計室	持續規劃增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。
	5. 透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。	賡續辦理	統計室	多用網路少用馬路，讓民眾「不出門能辦大小事」。

實施要領	推動方法	完成期限	承辦單位	預期效益
(五) 創新服務方式，整合服務資源	1. 透過會議或講習方式，鼓勵同仁提出有價值且合理可行之創意服務項目，活潑服務內容並貼近民眾生活需求。	賡續辦理	秘書室 執行科 人事室 會計室 統計室	持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想，結合業務設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。
	2. 檢討本分署現行為民服務工作廣度及深度，並主動協調及整合性質重複或相關聯之服務工作，針對民眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。	賡續辦理	秘書室	訂定本分署年度服務品質執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關服務形象及公信力。
	3. 年度內至少 1 次安排本分署為民服務人員參訪企業或由政府機關舉辦之品質管理研習會或觀摩活動，著眼於服務產出之目的與結果，追求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	105 年 12 月	秘書室 執行科	本分署為民服務人員透過參訪及研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。
	4. 年度內至少 1 次舉辦或參與跨機關研討會、座談會或教育訓練，突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務。	105 年 12 月	秘書室 執行科	藉由相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，完成資源共享之目的。
	5. 利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。	賡續辦理	秘書室 執行科	建立服務評價回饋機制，精進服務效能。
	6. 對於亟待社會救助之弱勢民眾，主動積極建立轉介服務的通報機制，結合民間力量，強化對弱勢民眾權益之保障，以提升執行機關形象。	賡續辦理	秘書室 執行科	藉由本分署轄區社政機關或公益團體提供之各項救助福利措施或就業相關資訊，主動協助與關懷弱勢義務人，紓解其經濟困境，提升執行機關形象。

### 五. 策略與方法：

- (一). 本分署由秘書室主任擔任召集人、成員分別由書記官、執行員、移送機關代表及執行秘書組成為民服務推動小組推動實施，負責實地瞭解本分署為民服務工作辦理情形，隨時督促改善缺失，提升為民服務品質。
- (二). 本計畫實施要項之推動由各承辦科室辦理，聯繫協調事項由秘書室辦理。
- (三). 為民服務推動小組不定期實施考核，並召開會議檢討實施成效，並據以精進為民服務作為。
- (四). 檢討與為民服務有關之制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊思維，提出創新作法。

### 六. 績效與評估：

- (一). 由秘書室彙整執行成果按季陳報上級機關。
- (二). 對於民眾現場表達不滿或抱怨，應即紓解，傾聽民意，態度誠懇，本於解決問題之立場，虛心接受批評，消弭爭端於無形。
- (三). 小組成員應隨時追蹤抱怨或陳情事項改善成果，若遇有重大、特殊之案件並應開會研商之，俾使民眾之問題能獲得圓滿解決。

## 附件三：法務部行政執行署宜蘭分署

### 參加第九屆「政府服務品質獎」105年度績效指標一覽表

#### 一、「優質便民服務」構面

具體策略	績效目標	主辦單位	績效衡量指標	105年績效目標值	105年實際績效
(一) 服務流程便捷性： 1. 單一窗口全功能程度。	以單一窗口全功能服務為基礎，並以進行作業流程改造為重點，另善用網路資訊科技及跨機關線上資訊查核機制，以提高服務流程便捷性。	秘書室 執行科	於本分署為民服務中心，設置「全功能服務櫃檯」。	105年8月底前完成。	105年8月中完成。
	平日下班時間，新增夜間收文服務。	秘書室	平日下班時間，委請保全人員代收相關文件之件數。	5件。	5件。
2. 申辦案件流程簡化情形。	設置「全功能服務櫃檯」，簡化義務人繳款程序。	秘書室 會計室	於本分署為民服務中心，設置「全功能服務櫃檯」。	105年8月底前完成。	105年8月中完成。
	不動產共有人行使優先承買權時，免附地籍謄本。	執行科	依職權調閱共有地籍謄本之件數。	100件。	671件。
	分案室集中列印第1次傳繳通知，簡化作業流程。	秘書室	分案室集中列印第1次傳繳通知占全部移送案件之百分比。	95%。	126%。
	減少核章數，簡化作業流程。	秘書室	減少作業流程之數目。	1道。	1道。
(二) 服務流程透明度 1. 案件處理流程查詢公開程度。	行政執行相關作業流程圖主動公開於機關網站，提供民眾查詢。	秘書室	新增或修正行政執行相關作業流程圖，並主動公開於機關網站之件數。	1件。	1件。
	2. 案件處理流程主動回應程度。	各類執行行為皆主動通知義務人。	執行科	主動通知義務人人數占全部義務人人數之百分比。	95%。
(三) 機關形象 1. 服務設施合宜程度。	現場執行及訪視	執行科	現場執行及訪視之件數。	1,000件。	1,262件。
	改善相關核心及一般設施，以維持機關正常運作，並定期清潔，以提供民眾舒適完善的洽公環境。	秘書室	1. 改善洽公民眾之休息處所。 2. 設置飲料販賣機。 3. 改善詢問室空間。	105年10月底前完成。	105年9月底完成。
	依身心障礙者權益保障法第57條及其他法律之規定，改善相關無障礙設施。	秘書室	1. 設置愛心鈴。 2. 重新規劃無障礙停車位。	105年10月底前完成。	105年10月底完成。
	改善基隆行政執行官辦公室相關設施，提供基隆地區民眾良好的洽公環境。	秘書室	改善洽公民眾之休息處所。	105年10月底前完成。	105年9月底完成。
2. 服務行為友善性。	落實節能減碳並推動綠美化及藝文展示。	秘書室	1. 推動環境友善行為。 2. 重新整理相關藝文展示作品。	105年10月底前完成。	105年9月底完成。
	定期辦理執行態度考核，以提高同仁服務行為友善度。	秘書室	定期辦理。	每月評比1次。	每月評比1次。
3. 服務行為專業度。	定期實施電話禮貌測試，以提高同仁服務行為友善度。	秘書室	抽測人數。	每月最少抽測2人。	每月抽測2人。
	定期實施執行績效考核，以提高同仁服務行為專業度。	執行科	定期辦理。	每月評比1次。	每月評比1次。
	鼓勵同仁終身學習。	人事室	學習時數每人每年40個小時以上之比率。	100%。	符合標準，100%。
	定期舉辦執行人員在職訓練。	執行科	辦理場次，參與人數。	每季最少1次，參與比率為80%。	全年4次，82.9%。
	定期舉辦執行人員專業能力測驗。	執行科	辦理場次，參與人數。	每年最少1次，參與比率為90%。	全年1次，100%。
	定期召開滯欠大戶專案小組會議。	執行科	辦理次數。	每月最少2次，全年24次。	全年26次。
定期召開核發執行憑證審查小組會議。	執行科	辦理次數。	每月最少2次，全年24次。	全年26次。	



具體策略	績效目標	主辦單位	績效衡量指標	105年績效目標值	105年實際績效
	落實標竿學習。	秘書室	參訪機關數目。	2個。	6個。
4. 服務行銷有效程度。	透過機關網站，宣導行政執行法令及業務。	秘書室	上傳件數。	每月最少上傳2件，全年24件。	全年27件。
	寄送反詐騙文宣。	執行科	寄送件數。	10,000件。	50,000件。
	配合稅捐機關或其他移送機關辦理業務宣導活動。	秘書室	辦理次數。	4場。	7場。
	至各機關、學校或團體協助辦理教育訓練。	秘書室	辦理次數。	4場。	6場。
	運用臉書粉絲團，宣導行政執行法令及業務。	秘書室	上傳件數。	每月最少上傳2件，全年24件。	全年104件。
	善用電子媒體，宣導行政執行法令及業務。	秘書室	個案辦理。	1次。	1次。
(四) 顧客滿意情形 1. 機關服務滿意情形。	辦理外部顧客服務滿意度調查。	秘書室	定期辦理。	每年1次。	1次。
	辦理內部顧客服務滿意度調查。	秘書室	定期辦理。	每年1次。	1次。
2. 民眾意見回應與改善情形。	陳情(含檢舉)案件之處理。	秘書室 人事室	依規定期限處理完畢之比率。	100%。	100%。
	聲明異議案件之處理。	執行科	每年聲明異議之人數。	低於10人。	7人。
	新聞事件的即時回應。	秘書室	即時回應的時間。	24小時。	24小時內完成。

## 二、「資訊網路服務」構面

具體策略	績效目標	主辦單位	績效衡量指標	105年績效目標值	105年實際績效
(一) 資訊提供及檢索服務 1. 資訊(料)公開適切性與內容有效性。	善用資訊資源，主動公開相關政府資訊，並定期更新各類與民眾相關之重要訊息。	統計室	定期更新次數。	每月1次。	全年12次。
	2. 資訊檢索完整性與便捷性。	提供多元及便利的資訊檢索服務，且放置於機關網站的相關資訊，皆符合詮釋資料及分類檢索規範。	統計室	定期檢核次數。	每年1次。
	依據「身心障礙者權益保障法」第52條之2規定，通過第一優先等級以上之無障礙檢測，取得「無障礙A+認證標章」。	統計室	定期檢核次數。	每半年1次。	全年11次。
(二) 線上服務量能擴展性 1. 線上表單下載及申辦服務。	善用相關資訊科技，開發線上服務項目，以提供民眾更便捷的表單下載及線上申辦服務。	秘書室 統計室	新增線上服務項目項目。	1. 表單下載1項。 2. 線上申辦服務1項。	1. 表單下載8項。 2. 線上申辦服務2項。
	2. QR Code之應用。	善用QR Code，用以連接本分署網站。	秘書室	於信封封面，新增QR Code圖案，用以連接本分署網站。	105年8月底前完成。
3. Youtube影音頻道。	設置本分署Youtube影音頻道，並上傳相關業務之影音檔案。	秘書室 統計室	上傳影音檔案數。	1個。	3個。

具體策略	績效目標	主辦單位	績效衡量指標	105年績效目標值	105年實際績效
(三) 網路參與應用情形 1. 民眾線上意見表達機制。	提供民眾相關線上意見之表達，且均有專責人員負責處理。	秘書室 統計室	民眾使用數。	5 件。	27 件。
2. 臉書 (Facebook) 社群專區。	成立臉書粉絲團，將相關活動訊息張貼於臉書粉絲團，增加民眾參與的機會。	秘書室 統計室	民眾使用數。	1. 按讚人數 500 人。 2. 打卡人數 100 人。 3. 評價人數 20 人。 4. 評價平均分數為 4.5 分 (滿分 5 分)。	1. 按讚人數 449 人。 2. 打卡人數 66 人。 3. 評價人數 12 人。 4. 評價平均分數為 5 分。
3. 線上民意調查。	設立「線上問卷調查」專區，提供民眾表達意見的管道。	秘書室 統計室	回收問卷數目。	100 份。	130 份。
4. 便民措施有獎徵答。	設立「便民措施線上有獎徵答活動」專區，提供民眾參加活動。	秘書室 統計室	參加人數。	100 人。	282 人。

### 三、「創新增值服務」構面

具體策略	績效目標	主辦單位	績效衡量指標	105年績效目標值	105年實際績效
(一) 有價值的創新服務	加強偏鄉地區民眾的服務。	執行科	現場訪視之件數。	500 件。	1,262 件。
1. 偏鄉地區行動化服務。	偏鄉地區服務之問卷調查。	執行科	回收問卷數目。	100 份。	227 份。
2. 行政執行相關作業流程改造。	不動產通訊投標。	執行科	通訊投標拍賣件數。	5 件。	13 件。
	不動產拍賣，有意願應買之民眾，在法令許可下，由專人帶民眾看屋。	執行科	看屋人次。	2 人。	1 人。
	義務人線上陳述信箱。	秘書室 執行科	使用人次	5 人。	4 人。
3. 公私齊心協力，關懷弱勢義務人。	運用「公私協力」或「異業結盟」之合作模式，結合民間的力量與資源，建立轉介機制，共同協助弱勢之義務人取得救助之管道。	秘書室	新增可轉介協助義務人之單位。	1 個單位。	新增 1 個單位 (就業服務站)。
4. 電子化繳款服務。	提供民眾更多元、更便民的繳納案款管道。	秘書室	新增電子化繳款方式。	1 種。	2 種。
5. 不同類型義務人的客製化方案。	嚴打老虎，加強列管滯欠大戶。	執行科	1. 修正「核發執行憑證應進行情序查核表」 2. 訂定「案件進行及終結內部控制參考手冊」。	1.105 年 8 月底前完成。 2.105 年 8 月底前完成。	1.105 年 8 月底完成。 2.105 年 8 月底完成。
	為落實愛心服務理念，針對特殊民眾，提供愛心到府服務。	執行科	愛心到府服務之件數。	5 件。	1 件。

具體策略	績效目標	主辦單位	績效衡量指標	105年績效目標值	105年實際績效
6. 現場愛心及零等待服務	身心障礙及年長義務人，專人全程服務。	秘書室 執行科	1. 設置「愛心服務櫃臺」。 2. 愛心現場服務之件數。	1.105年8月底前完成。 2.5件。	1.105年6月底完成。 2. 現場服務1件。
	簡易案件，只要一通電話、傳真或於網路為線上預約，民眾可於約定時間至指定服務櫃檯取件或領款之服務。	秘書室 執行科	零等待服務之件數。	5件。	6件。
(二) 創新服務標竿學習效益	提供其他機關、團體學習之榜樣。	秘書室	參訪本分署之機關、團體數目。	1個。	1個。
(三) 組織內部創新機制及運作情形	定期舉辦與轄區移送機關聯繫會議，希望能夠提出建設性之建議及創新做法，改進現行作業流程，提高工作效率。	執行科 秘書室	辦理次數。	每年1次。	1次。
1. 定期舉辦與轄區移送機關聯繫會議。					
2. 定期舉辦執行人員會議。	適時檢討執行同仁平時從事執行業務所可能產生之缺失，並鼓勵執行同仁踴躍提出於執行過程中，所遭遇之困難，經由執行同仁相互討論，謀求解決之道，同時進行經驗分享，以提高執行績效及品質。	執行科	辦理次數。	每年2次。	3次。
3. 鼓勵同仁投稿合法刊物。	鼓勵同仁將研究發展論文或報告，或執行經驗及甘苦談等知識文件投稿至合法刊物。	執行科 秘書室	刊登件數。	2件。	4件。
4. 設置知識分享專區。	推廣知識管理之效能，豐富知識文件之管理、運用及分享。	執行科 統計室	1. 於本分署網站，設置「知識分享專區」。 2. 上傳知識分享文件。	1.105年8月底前完成。 2.2件。	1.105年8月底完成。 2. 上傳4件。
5. 現行向上級機關提出創新建議之機制。	向上級機關法務部行政執行署提出創新之建議。	執行科 秘書室	提出建議事項。	1項。	4項。
6. 定期召開分署工作會報。	機關同仁只要在工作上遭遇各種問題，皆可於會議中提出，謀求解決之道。	秘書室	辦理次數。	每月1次。	每月1次。

## 附件四：法務部行政執行署宜蘭分署電話禮貌測試題庫

問 1	無法親自到貴分署，要如何繳納案款？
回答	本分署為方便民眾繳款，除對稅額內容有疑義，或欲辦理分期繳納者外，均可透過下列方式輕鬆方便繳納： (一) 義務人可選擇購買郵政匯票註明執行案件案號、承辦股別寄至本分署。 (二) 就近至各稅捐機關或移送機關現場繳納，再將收據影本傳真或郵寄本分署銷案即可。
問 2	義務人申請分期繳納款項之要件？
回答	依「行政執行事件核准分期繳納執行金額實施要點」規定，義務人依其經濟狀況，或因天災、事變，致義務人遭受重大財產損失，無法一次完納公法上金錢給付義務者，得向本分署提出申請分期繳納，惟需徵得移送機關同意。
問 3	傳繳通知書不見了，該怎麼辦？
回答	須至本分署或移送機關繳納案款。
問 4	傳繳通知書逾繳納日期，能否在超商繳費？
回答	有繳款條碼之傳繳通知書，應納金額為新台幣 2 萬元以下案件，可於有簽約之超商、金融機構代收案款，惟如逾所定繳納期限，即不能於超商、金融機構代收，須赴本分署或移送機關重新開單繳納。
問 5	請問 7-11(或全家、OK 及萊爾富) 可以繳納案款嗎？
回答	有繳款條碼之傳繳通知書，應納金額為新台幣 2 萬元以下案件，可於所定繳納期限內至有簽約之超商代收案款。
問 6	如何得知你們拍賣的訊息？
回答	本分署拍賣動產、不動產之訊息，可於本分署公佈欄及本分署網站之動產、不動產拍賣訊息點閱。
問 7	如果我在超商繳費，要如何銷案呢？
回答	可於繳納後與承辦書記官連絡並將繳款收據傳真給承辦書記官即可銷案。
問 8	銀行帳戶被凍結，繳完案款後多久可以提款？
回答	繳納後與承辦書記官連絡並將繳款收據傳真給承辦書記官，核對無誤後承辦書記官即可核發撤銷扣押公文，惟作業流程及郵寄公文時間，合計可於一週內完成。
問 9	貴機關的臨時收據具有效力嗎？要保存多久？
回答	本分署臨時收據係證明本分署有代收執行案款，待本分署將案款分配並匯入移送機關後，移送機關才會產製正式收據，並無一定之保存期間，建議保存至確認案件已銷案為止。
問 10	欠繳使用牌照稅是到監理站，還是到貴分署繳款？
回答	牌照稅核課機關是地方稅務局(處)，執行中的案件如果能到地方稅務局(處)繳納是最正確的，銷案也比較快，地方稅務局(處)在行政執行分署也有派駐人員收受案款。
問 11	我從火車站要如何到宜蘭分署或基隆行政執行官辦公室？
回答	(一) 宜蘭分署： 本分署位於宜蘭市中山路二段 261 號(與臺灣宜蘭地方法院宜蘭簡易庭合署)，宜蘭救國團對面，距宜蘭火車站約 650 公尺(出火車站左轉直行宜興路至民權路一段右轉直行至民權路一段與中山路二段路口即達)，市區公車至宜蘭市公所站下車。 (二) 基隆行政執行官辦公室： 本分署基隆行政執行官辦公室位於基隆市信義區東信路 169 號，距臺灣基隆地方法院約 500 公尺，基隆市公車 201、202、203 線市立醫院站(東橋站)下車。
問 12	我可以用信用卡繳款嗎？有無手續費？
回答	為提供民眾繳款方式多元化選擇，自 105 年 3 月 1 日起，民眾可持信用卡(義務人本人)至本分署臨櫃繳納案款，可免去往返金融機構及攜帶大筆現金等便民措施，省時方便又輕鬆，歡迎民眾多加利用，另依發卡機構收費標準，只要再多繳納 0 元至 20 元不等的手續費，即可順利完成繳納手續。
問 13	我要如何查詢所有欠款的金額？
回答	民眾查詢所欠金額可親赴本分署或本分署基隆行政執行官辦公室洽詢，如以電話查詢，應提供足資辨識身分之資料(如身分證字號、統一編號)，避免遭冒名利用。
問 14	辦理分期繳納需要攜帶那些證件？
回答	攜帶身份證明文件(非本人應備委任書狀)並檢具相關證明文件釋明因天災、事變，致遭受重大財產損失，無法一次完納公法上金錢給付，到本分署提出申請分期繳納。
問 15	滯欠多少金額會被限制出境？
回答	依行政執行法第 17 條第 2 項第 1 款規定，合計滯納金額達新台幣 10 萬元以上，於符合同條第 1 項各款之規定者，行政執行署各分署即得對義務人予以限制其住居(出境、出海)，惟義務人已出境達二次者，則無滯納金額之限制。

附件五：法務部行政執行署宜蘭分署核發執行憑證應進行執执行程序查核表

法務部行政執行署宜蘭分署核發執行憑證應進行執执行程序查核表

105年7月19日修訂版

填表日期：○年○月○日

承辦股別：○股

一、義務人：○○○；法定代理人：○○○

二、案號：○○○、○○○，總計：○件

三、移送機關：○○○

四、應執行金額：新臺幣（下同）○○○元；已執行金額：○○○元

五、應進行之執执行程序（應檢附財產清單、最近查詢入出境紀錄）

編號	應進行之執执行程序	進行結果
1	傳繳通知送達回執應附卷。但傳繳通知非以雙掛號郵件送達者，不在此限。	<input type="checkbox"/> 已傳繳 <input type="checkbox"/> 未傳繳
2	應以單一窗口連線作業系統查詢義務人郵局或金融帳戶開戶資料，存款餘額扣除手續費在 200 元以上者，應執行之。	<input type="checkbox"/> 金融機構均已函復未扣押或查無資料 <input type="checkbox"/> 義務人之金融帳戶存款均已完成扣押並收取完畢
3	義務人健保（勞保）現加保於公司、商號或政府機關者，應執行其薪資債權。但研判義務人明顯非任職於政府機關者，不在此限。	<input type="checkbox"/> 義務人為法人 <input type="checkbox"/> 無薪資債權 <input type="checkbox"/> 有薪資債權並已執行完畢
4	義務人有最近年度租金所得者，應執行之。	<input type="checkbox"/> 無租金所得 <input type="checkbox"/> 有租金所得並已執行完畢
5	應以單一窗口連線作業系統查詢義務人股票集保帳戶或期貨帳戶之開戶資料，其總值扣除手續費在 200 元以上者，應執行之。	<input type="checkbox"/> 查無義務人帳戶 <input type="checkbox"/> 執行無實益，或第三人函復餘額為 0 或不足扣押 <input type="checkbox"/> 已扣押並委託換價收取完畢
6	義務人有上市、上櫃公司股票，而無集保帳戶者，應以該上市、上櫃公司為第三人，執行其代為保管之股票與未分配之股息或股利。	<input type="checkbox"/> 執行無實益，或第三人函復餘額為 0 或不足扣押 <input type="checkbox"/> 已執行變價完畢
7	義務人有信用合作社之出資者，應執行之。	<input type="checkbox"/> 無出資 <input type="checkbox"/> 有出資並已執行完畢
8	義務人有投資商號或未上市上櫃公司者，調查其出資額及商號或公司之營業狀況與淨值，評估有無執行實益。	<input type="checkbox"/> 執行無實益 <input type="checkbox"/> 商號或公司已顯示為解散或廢止等 <input type="checkbox"/> 已執行出資額完畢
9	義務人尚有未領取之徵收補償金者，應執行之。	<input type="checkbox"/> 無徵收補償金 <input type="checkbox"/> 已執行徵收補償金完畢
10	應調查義務人在監在押資料，並審查執行名義有無合法送達；其仍在監在押者，應執行其保管金及勞作金債權，但應酌留必要之生活費用。	<input type="checkbox"/> 無在監在押資料 <input type="checkbox"/> 無保管金及工作金，或餘額不足 <input type="checkbox"/> 已執行保管金及工作金完畢
11	義務人有不動產，且扣除健保案件（義務人非自然人者，毋庸扣除）累計尚欠金額達 5 萬元以上者，應拍賣義務人之不動產。但有下列情形之一者，得不予拍賣： 1. 移送機關申請不執行該不動產者。 2. 有正當理由，並簽請分署長同意者。 註：未經查封程序之不動產，執行人員應儘量避免依主觀認定不動產有無拍賣實益（法規及業務諮詢委員會第 14 次會議決議參照）	<input type="checkbox"/> 無不動產 <input type="checkbox"/> 有不動產業已執行完畢（ <input type="checkbox"/> 拍定 <input type="checkbox"/> 視為撤回 <input type="checkbox"/> 執行無實益） <input type="checkbox"/> 有不動產不予執行（ <input type="checkbox"/> 移送機關申請不執行者 <input type="checkbox"/> 有正當理由，並簽請分署長同意者）
12	義務人之不動產經特別變賣程序公告三個月無人應買，移送機關或債權人未於期限內申請另行估價或減價拍賣，或經特別變賣程序後之減價拍賣未拍定，而有下列情形之一者，應評估續行下一輪拍賣： 1. 經評估下一輪拍賣，不動產拍定之可能性很高，且移送機關之債權得以部分或全部受償者。 2. 經評估下一輪拍賣，不動產拍定之可能性很高，且拍定後依稅捐稽徵法第 6 條第 2 項之規定，得以優先於抵押權受償之土地增值稅、地價稅、房屋稅及營業稅之徵起金額預估達 10 萬元以上者。但執行標的物如已設定抵押權，宜查明擔保之債權是否已屆清償期，抵押權人是否有意或業已申請併案執行或參與分配，以杜爭議。	<input type="checkbox"/> 無左列情形 <input type="checkbox"/> 有左列情形，業已續行第○輪拍賣

編號	應進执行程序	進行結果
13	義務人之動產、不動產及其他財產權業經法院或其他分署先為終局執行者，如有必要，應併案法院或囑託該分署執行，並檢附相關拍賣結果及分配受償證明文件附卷。(併案執行)。	<input type="checkbox"/> 無左列情形 <input type="checkbox"/> 有左列情形，已囑託其他分署執行並已回復執行結果 <input type="checkbox"/> 有左列情形，已向法院併案執行並已回復併案結果
14	第2項至前項之規定，於義務人之合夥人、擔保人及概括繼承人亦適用之。	<input type="checkbox"/> 無左列之人 <input type="checkbox"/> 有左列之人 ( <input type="checkbox"/> 有財產並已執行完畢 <input type="checkbox"/> 無財產或執行無實益) <input type="checkbox"/> 有擔保人，惟擔保書之效力有疑義，致無法執行
15	義務人如係公司或商號，而有承攬工程者，應執行其工程款、保證金及保固金等債權。	<input type="checkbox"/> 無承攬工程 <input type="checkbox"/> 有承攬工程惟第三人函復無相關金錢債權 <input type="checkbox"/> 有承攬工程並已執行完畢相關金錢債權
16	義務人如係公司或商號，而尚在營業中者，應查調其營業稅銷項明細，就金額5萬元以上之交易對象，執行其應收帳款債權。	<input type="checkbox"/> 已查詢義務人公司或商號變更登記資料，業已停業或擅自歇業或廢止或撤銷公司登記 <input type="checkbox"/> 義務人公司或商號營業中，已函查銷項明細，並就金額10萬元以上之交易對象執行其應收帳款債權
17	稅執特專及執專案件之義務人如係公司，其已解散、歇業或撤銷、廢止登記者，應向其營業所在地之國稅分局或稽徵所查詢該公司有無留抵稅額，有留抵稅額者，應執行之。但移送機關即義務人營業所在地之國稅分局或稽徵所者，得通知移送機關逕為抵繳。	<input type="checkbox"/> 無留抵稅額 <input type="checkbox"/> 有留抵稅額惟稅捐機關函復不得扣押 <input type="checkbox"/> 有留抵稅額並已執行完畢
18	執行義務人之其他財產權，其第三人經合法送達執行命令，而未於期限內聲明異議，且未依執行命令解款者，應函請移送機關是否申請逕對該第三人執行。移送機關檢附第三人財產、所得資料申請逕對該第三人執行者，應即簽分「他執」案執行之。	<input type="checkbox"/> 無左列情形 <input type="checkbox"/> 有左列情形，移送機關未申請逕對該第三人執行 <input type="checkbox"/> 有左列情形，移送機關申請逕對該第三人執行並執行完畢
19	執行案件經辦理分期繳納，而未依分期條件履行完畢者，應書面通知義務人及全體擔保人限期履行並廢止分期，並調查義務人及全體擔保人之財產、所得資料，其擔保人有財產、所得資料者，應簽分「他執」案執行之。	<input type="checkbox"/> 無左列情形 <input type="checkbox"/> 有左列情形，擔保人無財產或擔保人有財產惟執行無實益 <input type="checkbox"/> 有左列情形，擔保人有財產並已執行完畢 <input type="checkbox"/> 擔保書之效力有疑義，致無法執行
20	針對義務人或行政執行法第24條所列之人，於最近6個月內應核發限期履行公文或傳繳通知為二次傳繳，寄送至卷證內資料足以判斷係應受送達人之住居所。另卷證內戶籍資料已逾1年者，應重新查詢戶役政資料為憑。但有下列情形之一者，不在此限： 1. 義務人為自然人，且純係滯欠健保費用者。 2. 最近6個月內至義務人或負責人營業地或戶籍地現場訪視，並填寫訪視報告者。 3. 依卷證內戶籍資料、送達回證等資料研判，義務人或負責人難以收受送達者。 4. 義務人業已死亡，而以財政部國有財產署等政府機關為遺產管理人者。 5. 前已執行義務人之財產、所得，其相關執行命令或通知業已合法送達義務人或負責人者。但均為寄存送達，且無法證明義務人或負責人業已領取者，仍應為二次傳繳。	<input type="checkbox"/> 義務人或負責人逾期未至本分署報告財產狀況，或未履行義務或提供相當擔保。 <input type="checkbox"/> 義務人或負責人已至本分署報告財產狀況，並作成筆錄，內容簡述如下： 1.……(內容請扼要記載)
21	應檢附最近3個月內查詢義務人或負責人之入出境紀錄。但曾對義務人或負責人為限制出境(海)之處分者，不在此限。	<input type="checkbox"/> 從未限制出境(海)，並已檢附最近3個月內義務人或負責人入出境紀錄 <input type="checkbox"/> 限制出境(海)中 <input type="checkbox"/> 曾經限制出境(海)，後已解除
22	最近6個月內應依行政執行法第26條準用強制執行法第27條規定，通知移送機關查報義務人最新之財產及所得資料。	<input type="checkbox"/> 已請移送機關查報最新財產及所得資料，未函復 <input type="checkbox"/> 移送機關查報義務人無新增財產及所得，並同意發執行憑證 <input type="checkbox"/> 移送機關移送後，義務人減少之財產，經查( <input type="checkbox"/> 無異常之情形 <input type="checkbox"/> 有異常之情形：……)
23	應至義務人營業地或戶籍地現場訪視或執行。義務人為公司或商號，而其營業地與負責人戶籍地非同一者，應併至負責人戶籍地現場訪視或執行。義務人係貨運業者，且名下有車輛者，並應查明車輛現況及所在，並執行之。但營業地或戶籍地不在本分署轄區內者，毋庸報署復核之案件應視需要囑託該管轄分署現場訪視或執行之；須報署復核之特專案件應囑託該管轄之分署現場訪視或執行之。其在監所者，亦同。	<input type="checkbox"/> 公司已廢止解散，無至現場之必要 <input type="checkbox"/> 義務人已行蹤不明，無至現場之必要 <input type="checkbox"/> ○年○月○日已至現場，惟未會晤義務人或負責人 <input type="checkbox"/> ○年○月○日已至現場，會晤義務人或負責人，據其表示： 1.……(內容請扼要記載)
24	符合「法務部行政執行署獎勵檢舉作業要點」規定之案件，應評估是否函報行政執行署辦理獎勵檢舉公告，包括被檢舉人之行蹤及義務人可供執行之財產等資料。	<input type="checkbox"/> 經行政執行署獎勵檢舉公告( <input type="checkbox"/> 行蹤 <input type="checkbox"/> 財產 <input type="checkbox"/> 生活逾越一般人通常程度 <input type="checkbox"/> 義務人違反禁止命令)且獎勵檢舉公告期滿 <input type="checkbox"/> 未獎勵檢舉之原因： <input type="checkbox"/> 因義務人或負責人無行蹤不明之情事，故無獎勵檢舉行蹤之必要 <input type="checkbox"/> 經本分署依職權調查義務人相關資料均查無義務人可供執行之財產，另義務人或負責人查無隱匿或不當變動義務人財產之情事，恐無獎勵檢舉義務人財產所在之實益 <input type="checkbox"/> 不符合該作業要點之規定 <input type="checkbox"/> 其他：

編號	應進行執行政序	進行結果
25	應報署覆核之特專案件，除應依前項規定辦理外，並應依「法務部行政執行署覆核執行憑證案件審查原則」及「法務部行政執行署各分署案件覆核實施要點」等相關規定辦理。	<input type="checkbox"/> 無需報署覆核 <input type="checkbox"/> 應報署覆核，已依相關規定辦理
26	曾聲請拘提或管收義務人或行政執行法第24條所列之人者，應敘明其後續處理結果，包括拘提或管收是否獲准？是否拘獲被拘提人？徵起金額？詢問筆錄內容？義務人或行政執行法第24條所列之人之財產、所得及家庭、經濟狀況等。	<input type="checkbox"/> 無左列情形 <input type="checkbox"/> 聲請拘提（ <input type="checkbox"/> 裁定獲准 <input type="checkbox"/> 裁定駁回 <input type="checkbox"/> 撤回） <input type="checkbox"/> 聲請管收（ <input type="checkbox"/> 裁定獲准 <input type="checkbox"/> 裁定駁回 <input type="checkbox"/> 撤回） <input type="checkbox"/> 執行拘提（ <input type="checkbox"/> 拘提到場 <input type="checkbox"/> 拘提無著） <input type="checkbox"/> 執行管收（ <input type="checkbox"/> 1次； <input type="checkbox"/> 2次； <input type="checkbox"/> 管收期間：○月）
27	未聲請拘提或管收義務人或行政執行法第24條所列之人者，應敘明其理由。	<input type="checkbox"/> 無左列情形，曾聲請拘提或管收 <input type="checkbox"/> 義務人或負責人已至本分署報告財況，不符合聲請拘提之要件，且綜觀義務人之財產所得資料，縱聲請管收亦無法達到清償稅款之目的 <input type="checkbox"/> 義務人或負責人行蹤不明且查無現居住址，經評估無聲請拘提管收之必要 <input type="checkbox"/> 其他：
28	移送機關以執行憑證再移送執行之案件，依法務部行政執行署99年4月29日行執一字第0990003133號函規定，其有下列情形之一者，得認其係陳明義務人現無可供執行之財產，而逕核發執行憑證，而毋庸依前揭各項規定辦理： 1. 義務人並無新增財產或所得。 2. 移送機關未具體指明可供執行之財產。 3. 移送機關具體指明執行之財產前經分署執行無著或無實益。	<input type="checkbox"/> 無左列情形 <input type="checkbox"/> 有左列情形，毋庸依前揭各項規定辦理
29	通知公司董事、經理人、股東、監察人或其他關係人到本分署備詢。	<input type="checkbox"/> 已通知左列關係人至本分署備詢（ <input type="checkbox"/> 逾期未至本分署報告 <input type="checkbox"/> 已至本分署報告） <input type="checkbox"/> 未通知左列關係人至本分署備詢
30	其他： 諸如查調就醫紀錄、勞健保投保資料、高額壽險、申請行動電話門號及帳單寄送地址、新式身分證（含照片）請領資料、信用卡、黃金帳戶、買賣外匯及公債（含無實體公債）、租用保管箱…等，或義務人曾陳情或於筆錄陳明其生活狀況不佳而有實據…等。凡有助於說服、感動委員同意核發執行憑證之案情，均可擇要敘明之。	1. 查詢集保、期貨開戶資料： <input type="checkbox"/> 查有 <input type="checkbox"/> 查無 2. 查詢黃金存摺帳戶： <input type="checkbox"/> 查有 <input type="checkbox"/> 查無 3. 查詢外匯資料： <input type="checkbox"/> 查有 <input type="checkbox"/> 查無 4. 查詢於往來銀行租用保管箱： <input type="checkbox"/> 查有 <input type="checkbox"/> 查無 5. 查詢買賣公債《含無實體公債》資料： <input type="checkbox"/> 查有 <input type="checkbox"/> 查無 6. 查詢購買基金資料： <input type="checkbox"/> 查有 <input type="checkbox"/> 查無 7. 查詢義務人金融機構交易明細，執行名義成立後至移送執行前， <input type="checkbox"/> 無資金往來異常之情形 <input type="checkbox"/> 有資金往來異常之情形，且已進一步查明金流情形 8. 已函請移送機關查明義務人公司有無辦理清算、結算程序： <input type="checkbox"/> 無辦理清算程序，以全體股東或董事為法定清算人 <input type="checkbox"/> 有辦理清算程序，並選任○○○為清算人 9. 查詢義務人票據信用： <input type="checkbox"/> 無資料 <input type="checkbox"/> 通報拒絕往來戶 <input type="checkbox"/> 票據信用正常 10. <input type="checkbox"/> 查義務人或負責人在監在押、前科及通緝資料並已附卷 11. 查信用卡交易明細： <input type="checkbox"/> 查無 <input type="checkbox"/> 查有 12. 查就診資料： <input type="checkbox"/> 查無 <input type="checkbox"/> 查有，並向就診醫院、診所查詢留存地址 13. 查電信用戶資料： <input type="checkbox"/> 查無資料或均已停用或拆機 <input type="checkbox"/> 查有使用中之電話，若有戶籍地址以外之帳單寄送地址，已將命義務人報告財產狀況之公文，計達該地址 14. 查高額壽險資料： <input type="checkbox"/> 查無 <input type="checkbox"/> 查有，已執行義務人保險金債權或向保險公司查明義務人保險契約之現況及契約中所載之連絡地址 15. 其他：

### 注意事項：

1. 本查核表應於送該管行政執行官審核是否簽報分署長提執行憑證審查小組審查時填妥附卷。
2. 本查核表格式不得更改，但可依需要增刪除欄位及內容，並應確實填載，言簡意賅，切忌辭不達意、語焉不詳，日期一律標示7碼（例105.07.18），金額一律標示「仟分號」。以上例示僅供參考，應就個案具體情形填載，並刪除與本案無關之內容。
3. 本查核表於分署長簽准提執行憑證審查小組審查後，向行政執行官辦公室登記時應另影印6份，作為審查委員參考資料。
4. 本查核表及應附之相關資料係執行憑證審查小組開會時供分署長參考用，報告人亦應保留1份作為報告依據。報告前應再重溫案情，以免臨場結舌，無法通過審核。如有正當理由無法親自出席者，應即早委託他書記官代為報告，俾預作準備。