

法務部行政執行署宜蘭行政執行處

為民服務工作手冊

中華民國 98 年 2 月

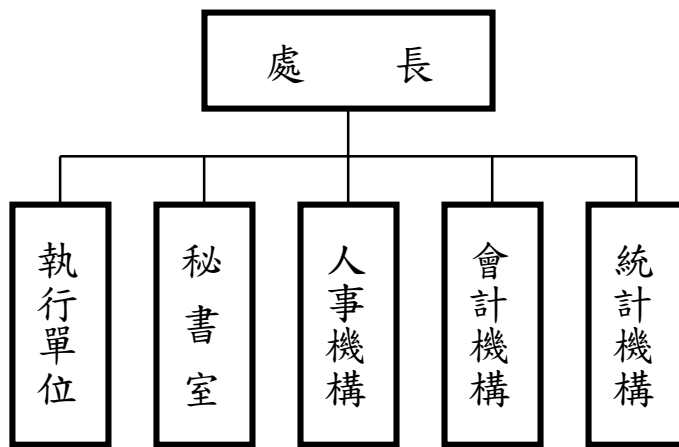
一、前言：

為民服務工作，係政府推動行政革新方案中，主要的重點工作之一，本處職司公法上金錢債權之執行工作，業務雖然單純，但直接影響人民之權益，民眾對各種法規無法全盤瞭解或不諳其規定，在與本處聯繫時尚有抱怨之現象，本處站在第一線之單位，直接與民眾接觸，為民服務之工作尤為重要。本處員工之表現直接影響國家之形象，所以全體員工都要以「國家利益第一，民眾福祉為先」的理念作為為民服務的宗旨。為使民眾瞭解本處業務之程序，特制定為民服務手冊，俾供民眾參酌，讓民眾對切身有關事務有所明瞭，在洽辦業務時先具基本概念而接受員工的服務，提昇民眾對政府的信賴，達到政府推展行政革新之目的。

二、組織職掌：

本處現行編制員額計有處長 1 人、行政執行官 3 人、秘書、專員、人事管理員、會計員、統計員各 1 人、執行書記官 16 人、執行員 6 人、辦事員 1 人、書記 1 人、駕駛 1 人、技工 1 人、工友 2 人，總計本處編制員計 37 人。

(一)組織架構表



(二)業務職掌

★執行單位

1. 辦理公法上金錢給付義務（含財務案件）之執行事項。
2. 公法上金錢給付義務（含財務案件）強制執行事件之拘提及管收聲請事項。
3. 公法上金錢給付義務（含財務案件）強制執行事件之協調及聯繫事項。
4. 公法上金錢給付義務（含財務案件）強制執行事件聲明異議之處理事項。
5. 辦理公法上金錢給付義務（含財務案件）強制執行事件之其他事項。

6. 有關行政執行法規之審議事項。
7. 有關行政執行法規之蒐集、整理、研究事項。

★秘書室

1. 有關本處行政規定之審議事項。
2. 施政報告及工作報告之編擬事項。
3. 綜合計畫與研究發展、公文管制與稽催、為民服務工作之規劃、督導與考核及其他管制考核事項。
4. 印信典守事項。
5. 現金、票據、有價證券之管理及出納事項。
6. 工友及技工之管理事項。
7. 財產、物品管理及宿舍維護事項。
8. 辦公室維護、營繕及採購案件之辦理事項。
9. 本處會議各項議事相關資料準備、簽報及紀錄事項。
10. 公文之收發、繕校、檔案管理及文件資料之印製事項。
11. 本處資訊網路、連線與其他資訊業務之規劃、管理及維護事項。
12. 上級交辦及不屬於其他各組、室之事項。

★人事機構

1. 職員任免、遷調之核簽擬辦事項。
2. 銓敘案件之查催核轉事項。

3. 俸級之簽擬、待遇標準之審核事項。
4. 差假及勤惰之考查事項。
5. 獎懲核議事項。
6. 訓練、進修及考察之擬辦事項。
7. 考績、考成之籌辦及核轉事項。
8. 退休、資遣、撫卹案件之審議及核轉事項。
9. 互助、福利及文康活動事項。
10. 各項人事資料報表之登記填報事項。
11. 人事證明書類之核發事項。
12. 公務人員保險事項。
13. 其他相關人事事項。

★會計室

1. 歲入、歲出預（概）算、決算之審編。
2. 歲入、歲出分配預算之審編（修正）事項。
3. 經費流用、預算保留之審核及申請事項。
4. 歲入、歲出預算之控制與執行、收支憑證之審核、會計簿籍之登載、記帳憑證、會計報告之編製及各項原始憑證之保管與送審事項。
5. 暫收、暫付、代收、代付款項之審核及帳務處理事項。
6. 依政府採購法及其相關規定辦理採購之監辦事項。
7. 審核現金、有價證券、公庫存款之處理手續及保管事項。

8. 有關會計人事業務事項。

9. 其他有關會計事務事項。

★統計室

1. 統計資料之蒐集、整理、彙編、分析事項。

2. 統計報告編報、管理及提供事項。

3. 統計資料庫之建立及管理事項。

4. 其他有關統計事務事項。

5. 兼辦資訊業務。

三、管轄區域：

本處管轄區域為宜蘭縣、基隆市全部與台北縣部分鄉鎮，其中宜蘭縣包括頭城鎮、礁溪鄉、宜蘭市、壯圍鄉、五結鄉、羅東鎮、冬山鄉、三星鄉、蘇澳鎮、大同鄉、員山鄉及南澳鄉；基隆市包括安樂區、中山區、中正區、信義區、仁愛區、七堵區及暖暖區；台北縣包括金山鄉、萬里鄉、瑞芳鎮、平溪鄉、雙溪鄉、貢寮鄉等六鄉鎮，轄區法院有宜蘭、基隆等兩個地方法院。

四、機關地址：

本處地址：宜蘭市中山路2段261號

基隆行政執行官辦公室地址：基隆市東信路169號1樓

五、洽公資訊：

電話：本處（03）99320747(代表號)

基隆辦公室（02）24663130

傳真：本處（03）9328454

基隆辦公室（02）24663630

檢舉電話：(03) 9328314

電子信箱：ilyb@mail.moj.gov.tw

郵政信箱：宜蘭郵政第 234 信箱

六、推動為民服務工作做法：

（一）檢討服務領域：

1. 本處業務係公法上金錢給付逾期不履行者之執行工作，業務雖然單純，直接影響人民之權益。義務人如有抱怨之現象，每位員工均應以心平氣和的態度聆聽民眾的訴苦，俾發現事情之原委，在法令許可的範圍內給予適當的協助或幫忙，絕不可以晚娘的臉孔對待義務人。應詳予解說，讓各位義務人，不但樂意繳納應繳之款項，且能瞭解這是他們本身應盡之義務而無所怨言。
2. 全體員工對於平面媒體、廣播媒體及電子媒體等如有報導與本處業務相關之訊息，均應詳加瞭解，並提出研討，本處之優點繼續保持，持之以恆，若有缺失應立即改善，以符合民意。

（二）便捷行政程序：

1. 本處部分執行人員及移送機關代理人全部集中在一樓辦公室上班，其中移送機關代理人在進門第一辦公室，並標示移送機關之名稱，義務人一進辦公室經志工引導就能直接與移送機關代理人接觸。洽公簡單明瞭，免除上、下樓層尋找承辦人員、移送機關代理人之苦。義務人如對移送案件之合法與否有疑義，即得由承辦之執行人員調閱卷宗予以委婉解說，以釋其疑後，並由移送機關代理人繕造繳款書予以收款，數分鐘之內即完成繳納及結案之手續，相當便捷。
2. 本處於寄發傳繳通知時，每一案件均附有郵政劃撥單一份，讓民眾可逕行劃撥款項，免除民眾舟車之勞及浪費寶貴時間。
3. 義務人對於公法上應履行之金錢給付如欲以分期繳納方式為之者，得直接向承辦書記官陳述，而由其依行政執行署頒佈之「行政執行事件核准分期繳納執行金額實施要點」規定制作分期筆錄；免予繕寫申請分期文書。
4. 義務人辦理分期繳納時，如依期數開具支票得免除擔保人之手續，承辦人即將支票交付移送機關代理人到期兌現代為繳納，義務人得免除每期來處洽辦之煩以節省人力與時間。
5. 本處辦理各種採購招標時，其書表等均為免工本費備索，並全部採用電子領標方式辦理，以方便廠商。
6. 秘書室採購案之付款方式，均採用匯款方式辦理，廠商在驗收完竣後，開具統一發票，經陳核後立即以匯款方式付款，避免廠商請款等麻煩。

7. 納稅義務人對本處所寄送之傳繳通知所載應繳納之期限，如因故無法如期繳納時，可用電話向承辦人聲請延期繳納，承辦人視情節即時核准。免除親自到場或繕造文書申請之煩。
8. 義務人聲明異議，若係有理由者，本處立即停止執行，並撤銷或更正已為執行之行為；若係無理由者，則依規定送行政執行署決定之。
9. 若有義務人在上班時間內不克前來洽辦業務，可以電話連繫承辦人員改在下班後或例假日前來，以全方位達到為民服務之宏願。

(三) 塑造親切服務環境：

1. 於辦公室門首公佈本處上、下班時間方便民眾洽公。
2. 本處大門前，適當地點劃設殘障專用停車位及殘障步道，廁所設有殘障人士專用廁所，方便殘障人士。
3. 辦公室服務櫃檯之高度及詢問室之桌面均降低為 80 公分以下，並置座椅，使洽公民眾與承辦人員平起平坐，服務之環境親切富人性化。
4. 各承辦人員桌上均設有職稱名牌及代理人姓名，方便洽公民眾。
5. 為民服務處設有桌、椅、紙、筆、書刊、老花眼鏡等供民眾使用，並供應茶水。且有志工在現場全程服務。
6. 本處轄區是宜蘭縣、基隆市及台北縣部分鄉鎮，其地理位置在台灣東北角之一隅，為全國雨水最多之地方，故在辦公室門首放置良心傘及簡便雨衣，供需要之洽公民眾取用。
7. 廁所於適當地點裝設掛鉤，供應衛生紙，方便民眾使用。

8. 闢設育嬰室，並責由女性服務人員管理，方便婦女使用，且注意安全。
9. 本處雖租屋辦公，無法採取綠建築環保環境，但辦公室內、外均已美化及綠化達到完美境界。
10. 本處大門口預留並繪製當事人洽公停車位，方便民眾到處洽公停車之用，

(四) 重視民情輿情，主動溝通協調：

1. 秘書室發現報章雜誌刊載與本處業務相關之消息等，即剪報陳處長核閱並就後續處理情形予以追蹤管制。
2. 本處為落實為民服務促進雙向溝通，以了解民眾對公法執行業務及本處軟、硬體設施之觀感，特印製為民服務意見調查表放置於門首志工服務處供民眾使用，以便民眾對本處提出建言。民眾之意見本處即予瞭解酌辦各項業務以達到符合便民之目的。
3. 對於民眾因不熟悉法律規定，遇到接獲傳繳通知時，常來電報怨，承辦員均詳加說明原委，最常見的是汽、機車因年久失修報廢多年來未向監理單位報銷，致繼續接到行照費繳納書等最多，承辦人員均能一一說明，告知如何解決。
4. 本處特編訂「為民服務白皮書」，除介紹本處業務外，並有相關單位之電話號碼等，方便民眾雙向溝通。
5. 為加強對外籍人士服務，特印製本處簡介，以雙語方式印製，讓外籍人士對本處業務有所瞭解。

(五) 結合民間資源；協助公共服務：

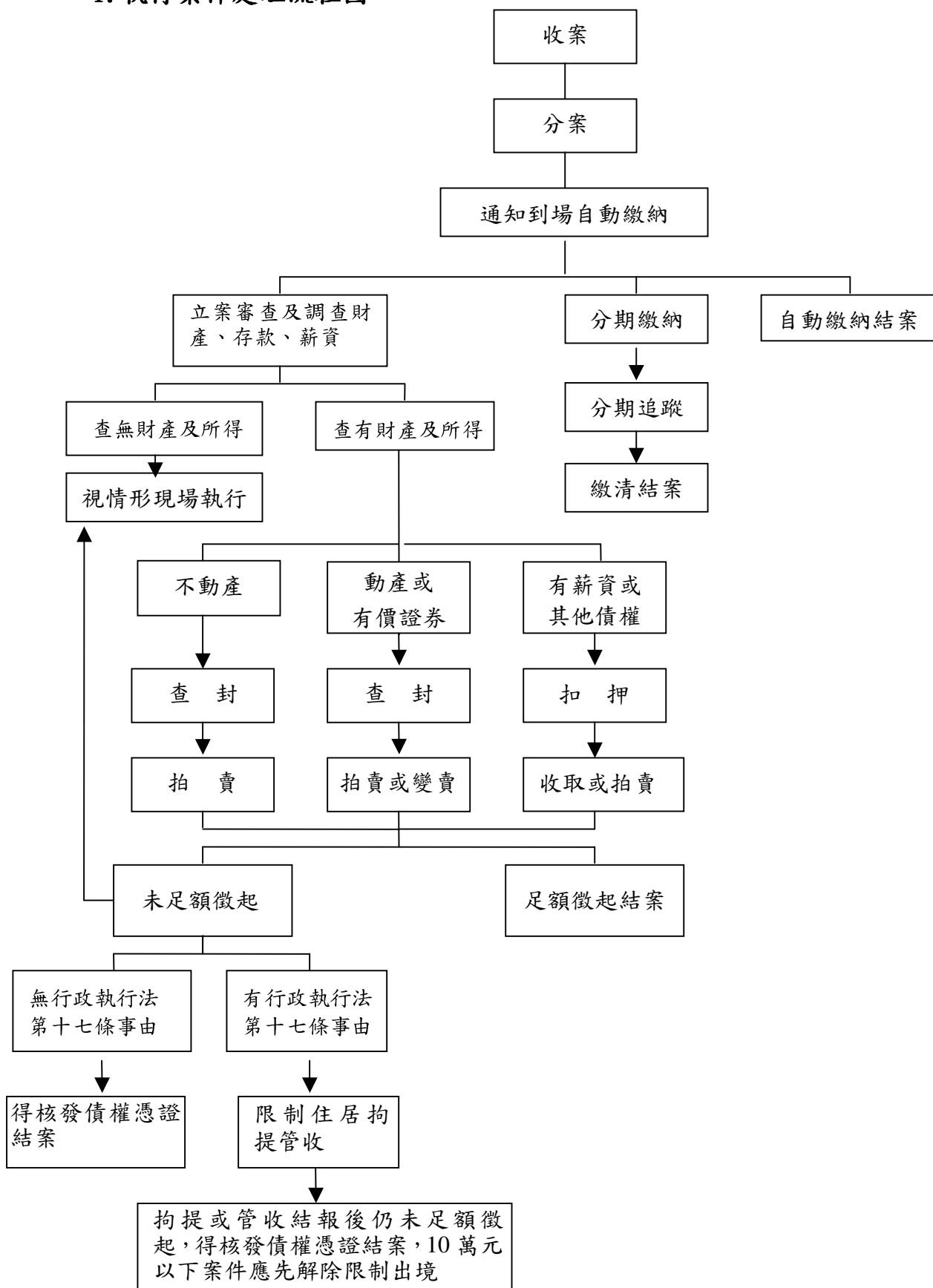
1. 行政執行業務是我國進入 21 世紀新成立之第一個機關，民眾對此瞭解不多，本處結合各方面資源，並廣加宣傳業務，對於相關機關舉辦之各項活動，均主動參與，到場服務民眾，諸如每年之春、秋季活力健行、路跑活動，各年度統一發票宣導健行活動、租稅宣導活動及防制青少年犯罪活動等，頗獲民眾好評。
2. 本處為服務民眾，特招募志工有 10 人，每位志工均有服務的熱忱，並且備行政執行業務的知識，服務民眾駕輕就熟，往來民眾備感溫馨。
3. 本處在法律許可之範圍內，將部分業務，以委外方式，讓委外人員進入機關，參與業務之執行，成效優良。

(六) 推行服務禮貌運動：

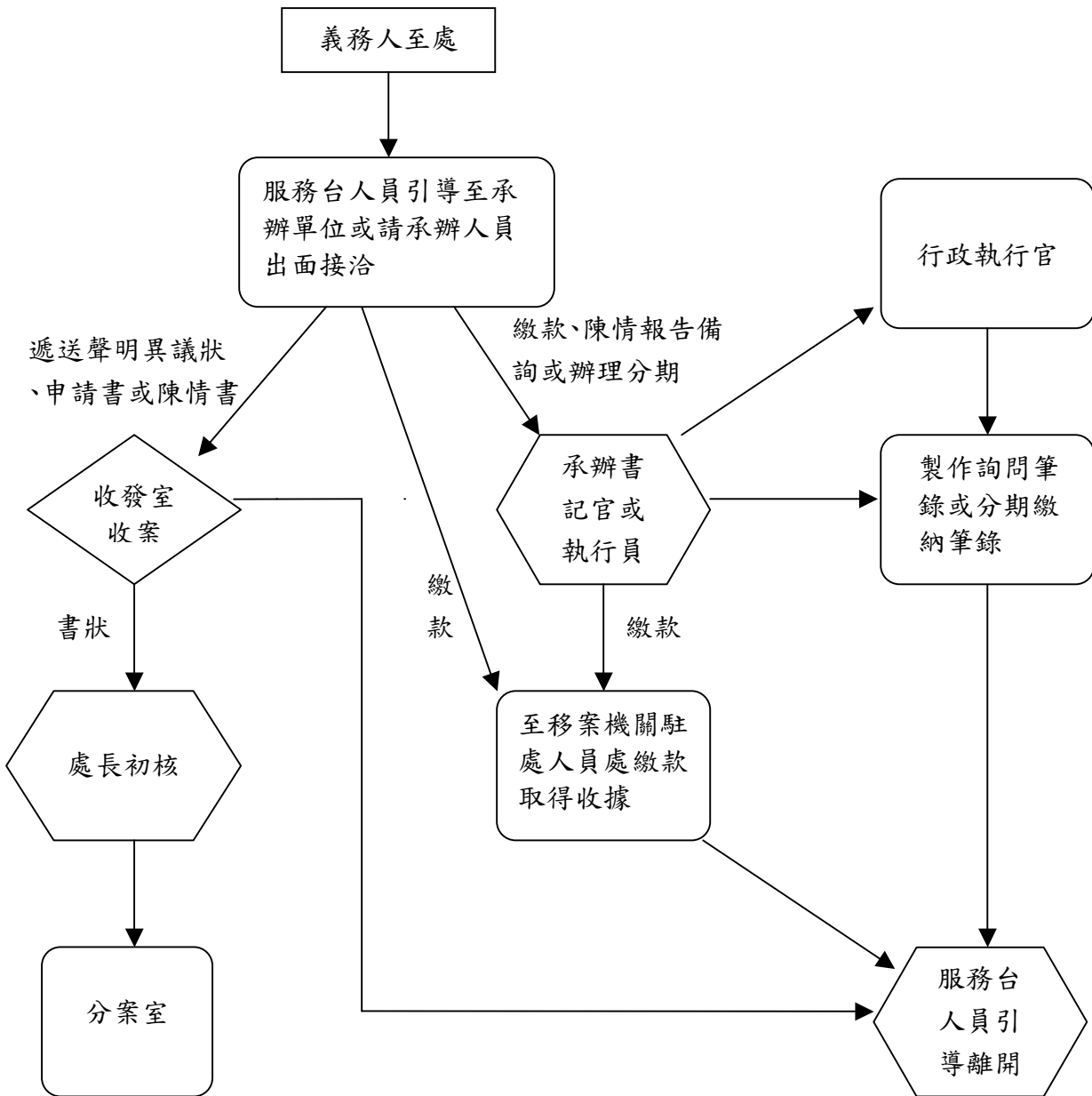
1. 本處對於員工之服務禮貌極為重視，處長於平日言行中或開會時一再交待員工注意禮貌，讓民眾到本處洽公，均能得到賓至如歸的好感。
2. 電話員工禮貌乙節，本處員工全體一致貫徹實施，歷次由研攷會測試電話禮貌，本處不但無缺失發生，且都得到績優之評定。今後仍繼續要求員工更加努力，以求百尺竿頭，更進一步。

(七) 本處執行案件及為民服務事項流程圖：

1. 執行案件處理流程圖：



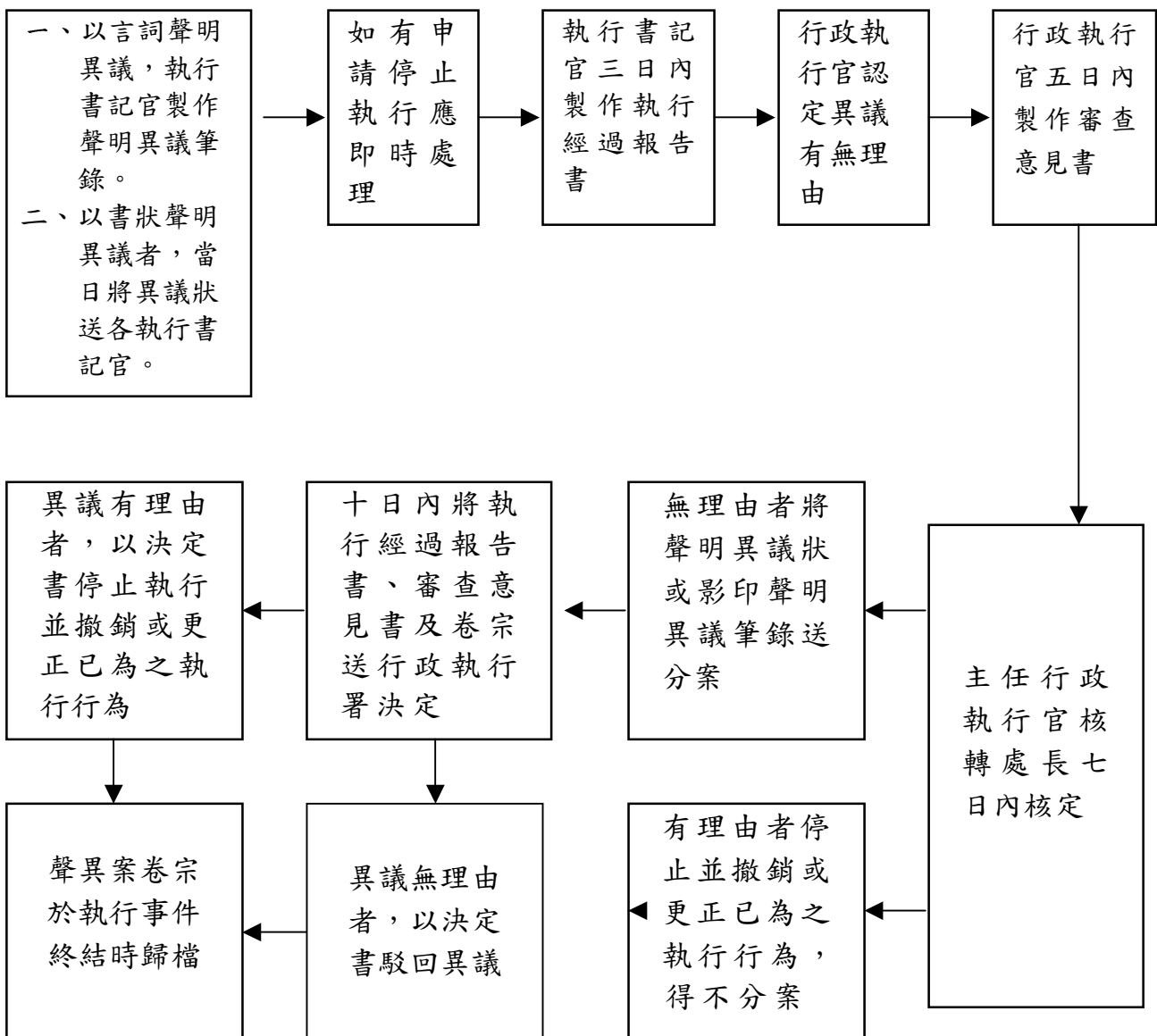
2. 為民服務流程圖：



(八) 聲明異議案件慎重處理：

本處對執行案件、民眾如有聲明異議時特別慎重處理，為求「國家利益第一，民眾福祉為先」二者兼顧，特別制定處理流程圖，俾供民眾參攷，以減少民怨。

◆ 聲明異議案件之處理流程：



七、結論：

為民服務工作是本處全體員工最基本的工作項目之一，每位員工均本著民眾的問題，就如我們自己的問題一樣以此心情去處理。清廉、效率與親切是我們的目標。讓所有前來本處洽公之民眾會有溫馨的感覺，進而提昇國家進步的形象。