

105 年度第 4 季提升服務品質執行成果報告

陳報機關：法務部行政執行署宜蘭分署

資料時間：105 年 1 月至 105 年 12 月

壹、優質便民服務

一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）

（一）服務流程便捷性

以單一窗口全功能服務為基礎，以進行流程簡化為重點，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，善用網路資訊科技，開發本分署內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。

1. 單一窗口全功能程度

本分署及基隆行政執行官辦公室均設有服務台單一窗口，方便繳款之民眾提供相關業務諮詢、查詢及便民服務，對於業務量較大之移送機關加強人員派駐，以提供民眾便捷洽公環境，並縮短民眾等候時間，達到一處收件，全程服務之要求。移送機關駐處人員數如下：

（1）本分署：

※財政部北區國稅局宜蘭分局 1 人

※宜蘭縣地方稅務局 1 人

※衛生福利部中央健康保險署臺北業務組 2 人

※勞工保險局 2 人

※宜蘭監理站 1 人（每週 2、4 下午派駐）

（2）基隆行政執行官辦公室

※財政部北區國稅局基隆分局 2 人

※基隆市稅務局 1 人

※新北市政府稅捐稽徵處 1 人

※衛生福利部中央健康保險署臺北業務組 1 人（每週 1、5 派駐）

※勞工保險局 1 人（配合傳繳及執行業務不定期派駐）

※基隆監理站 1 人（每週 1、3、5 下午派駐）

2. 申辦案件流程簡化情形

- (1) 本分署設有 8 項作業流程標示，包括義務人現場繳款流程圖、行政執行事件簡易流程圖、民眾抱怨申訴（或陳情案件）處理流程圖、聲明異議案件處理流程圖、為民服務事項流程圖、檔案申請作業流程圖、辦理分期繳納須知、不動產投標及特別變賣程序申請應買須知標示，以方便民眾繳款、申辦、陳情等各項作業事宜。
- (2) 在簡化各項申請書表方面包括義務人繳款、採購案開標、簽約、電子領標、民眾申訴陳情等皆無需檢附任何書證即可辦理；另於網路上供民眾下載書表有：扣薪陳報狀、代辦不動產繼承登記申請書、移送書表下載、民眾服務意見調查問卷、退還投標文件申請表、退還履約保證金申請書、退還押標金申請書、收據、投標書、檔案應用申請書及委任狀等十餘種方便民眾下載使用。
- (3) 為民服務意見調查表有關「洽辦公務時間」，經彙整資料分析調查結果，截至 105 年度第 4 季回收有效問卷計 235 件，洽辦公務時間在 15 分鐘內者占 77.45%、30 分鐘內者占 20.42%、45 分鐘內者占 2.13%，經統計其中洽公民眾能在 30 分鐘內完成者占全部 97.87%，皆能在時限內達成，可作為改進服務措施及執行方法之參考。

3. 申辦案件書表減量程度

- (1) 截至 105 年度第 4 季使用電子認證方面主要以政府憑證與自然人憑證兩種，係使用於會計室電子支付合計 339 件及辦理採購業務的電子下單合計 18 件（包括辦理共同供應採購契約及辦理公告或達一定金額採購）。
- (2) 本分署使用電子開門認證辦理案件，截至 105 年度第 4 季共計核發執行憑證 4,397 筆，件數 20 萬 7,906 件。
- (3) 本分署自 101 年 2 月 13 日起上線推動行政執行命令電子公文交換作業，截至 105 年度第 4 季共計 11 萬 7,635 件。

(二) 服務流程透明度

1. 案件處理流程查詢公開程度：

本分署受理案件後的處理及提供案件申請人查詢，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等，敘明如次：

- (1) 本分署提供案件承辦作業資訊包括相關書面文件提供承辦人之姓名、案由、案號、機關地址、聯絡電話及注意事項等訊息，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序；承辦案件亦可透過收發管理系統、案件管理系統、公文管理系統、公文製作系統、線上簽核系統、檔案管理系統、表單簽核系統、電子公布欄系統、電子郵件收發、內部網站、外部資訊網站等案件承辦作業資訊，俾利案件的處理及提供案件申請人查詢，使各項為民服務作業流程更加透明化。
- (2) 辦公時間上午 9 時至 12 時及下午 2 時至 5 時止，安排優秀志工服務人員 10 人輪流以主動、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，以提升機關服務品質，另義務人需於非上班時間或例假日辦理案件查詢服務時，可向各承辦單位連繫預約申請，以滿足洽公民眾需求。
- (3) 利用機關網頁及各種媒體方式，加強宣導及行銷機關服務內容，並於服務台放置相關宣導資料及為民服務意見調查表，由警衛人員及志工發給洽公民眾或填寫資料。
- (4) 義務人查詢案件疑義，於確認其身分後，由承辦人員透過執行案件管理系統了解案情後，迅速回應。

2. 案件處理流程主動回應程度

- (1) 本分署受理申請案件後至分案室分案，業務組各承辦股確認新案，並調查行政執行之法定要件，案件成立則通知義務人繳納，處理案件超過標準作業時間主動告知申

請人；另可採電子郵件、發文函復、電話回覆等方式受理並回復義務人。

- (2) 為方便民眾對申請案件之查詢，本分署提供多項查詢管道包括電話查詢、現場查詢及提供資料影印、網路查詢、電子信箱服務等管道，截至 105 年度第 4 季共計受理 2 萬 2,815 件（電話查詢 1 萬 1,644 件、臨櫃查詢服務 1 萬 1,171 件、網路查詢【含電子信箱】0 件及資料影印 12 件）。
- (3) 為民服務意見調查表有關「處理申請事項」，經彙整資料分析調查結果，截至 105 年度第 4 季回收有效問卷計 235 件，很滿意者占 53.62%、滿意者占 42.55%，尚滿意占 3.83%，其中很滿意者及滿意者平均比率達 96.17%，可作為改進服務措施及執行方法之參考。

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

（一）機關形象

1. 服務設施合宜程度

- (1) 本分署審酌業務狀況及民眾需求進行規劃，以提供民眾優質的洽公環境及完善的服務設施。
- (2) 本分署洽公環境滿意度調查情形
為民服務意見調查表有關「機關洽公環境」，經彙整資料分析調查結果，截至 105 年度第 4 季回收有效問卷計 235 件，很滿意者占 51.49%、滿意者占 45.53%、尚滿意者占 2.55%、不滿意者占 0.43%，其中很滿意者及滿意者平均比率達 97.02%，可作為改進服務措施之參考。
- (3) 本分署一般設施、核心設施及其他創新服務設施及其維護保養情形
 - ①提供機關內外優良環境設施，導引協助民眾申辦業務及提供業務諮詢，並提供辦公空間標示 32 面、洽公動線標示 6 面，各樓層平面圖 7 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 面等宣導資料，隨時提供民眾最便利之服務及最新訊息，引導民眾洽詢及辦理業務，加速為民服務作業流程。

- ②本分署將移送機關派駐本分署之案件受理中心及本分署之收發室、詢問室、拍賣室均調整至 1 樓，並降低服務櫃台高度，期能更貼心服務民眾，另於 1 樓規劃公開閱覽室（含檔案應用）1 間，陳列相關資訊公開資料，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。
- ③各樓層均提供最新當期書報雜誌、冰溫熱 3 用飲水機、便民眼鏡等設施，其中飲水機每 3 個月更換濾心 1 次，亦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，以確保飲用水安全，提升服務品質。
- ④配合執行股拍賣價格現場公開揭露，增設實物投影機及 42 型 LED 液晶電視機各 1 台，以昭公信，強化不動產拍賣程序的公平性及公正性；另增設開標顯示器及整合拍賣室投標箱升降機設備 1 座，並更新拍賣桌，以提升投、開標流程及時間之正確性。
- ⑤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。
- ⑥基於提升為民服務品質，本分署積極充實公開閱覽室（含檔案應用）相關軟、硬體設施，並於民眾洽公場所提供手機、手提電腦等通訊設備之充電服務。
- ⑦提供整潔亮麗、空氣清新的如廁空間，本分署及基隆行政執行官辦公室由替代役役男每日上午進行廁所清潔打掃工作，並由專人進行巡檢，以確保如廁品質，另有規劃蹲式、坐式和無障礙廁所及設置緊急服務鈴

，深獲洽公民眾好評，另為改善性別主流友善環境，辦公區域內男女廁所至少設有一間坐式馬桶，並提供洗手乳、衛生紙及坐式紙墊使用；另於一樓女廁增設溫水便座 2 座，以提供洽公民眾溫暖貼心的服務。

- ⑧對於身心障礙者、老弱婦孺、行動不便者，本分署於大門車道規劃為平整無障礙之延續車道，作為輪椅使用者進出，並提供一無障礙停車位，供行動不便者使用，大門設置有愛心服務鈴，室內設有身心障礙專用電梯（含內外部貼示之盲人點字盤），以顧及視障、肢障、高齡或其他暫時性行動不便者安全性和可及性之服務，另設有無障礙便器及無障礙洗手台專用廁所及備置輪椅專供行動不便、老人、孕婦、身心障礙者免費借用。
- ⑨為落實兩性工作平等法有關提供育嬰設施之規定，本分署於 1 樓設哺（集）乳室 1 間，專供攜帶幼兒之女性得以安心餵育，室內置有飲水設施、有蓋垃圾桶、尿布更換台、座椅、幼兒童書及各類溫馨圖片等，作為更換幼兒尿布及休憩之使用，並加裝緊急求救鈴、警報器連線服務台，以營造溫馨安全環境。102 及 104 年度分別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。
- ⑩為加強為民服務設施，本分署於收發室增設單一窗口案款繳納櫃台，並提供舒適座椅供洽公民眾休息。
- ⑪本分署設置飲料販賣機，提供民眾選擇使用。
- ⑫本分署為民服務中心提供書狀例稿、影印設備、茶水、報刊、桌椅、血壓計及老花眼鏡等供民眾方便使用。
- ⑬為加強為民服務設施，本分署重新製作指引方向標示牌，方便民眾辨識，創新活潑的顏色區分引導，希望藉此提供民眾更便利之服務。
- ⑭為加強為民服務設施，將為民服務空間原 T8 燈管汰換

為 LED 燈管，以增加照度並節省電費。

⑮為加強為民服務設施，於本分署前方停車位增設洽公民眾及無障礙停車位指引立牌 1 座，便利洽公民眾從遠方可辨認相關位置，以提升為民服務品質及效率。

⑯為加強為民服務設施，於本分署大門入口處增設紅外線觸控螢幕多媒體導覽機 1 台，整合各項訊息功能，提供義務人即時自行查詢之服務；另於本分署及基隆行政執行官辦公室為民服務空間增設 LED 液晶電視機各 1 台，播放機關相關業務宣導影片，以避免民眾久候並加強業務宣導。

⑰為加強為民服務設施，經向宜蘭縣政府工商旅遊處移撥 3 座造型美觀特殊電話亭，規劃放置本分署戶外庭園，移作便民服務基本設施-戶外檢舉（申訴）信箱及意見箱書寫用電話亭，大幅增加其功能及實用性，並提升城市街景藝術。

⑱為因應本分署辦理經常性為民服務活動，購置肩掛式活動式無線擴音機含麥克風 1 組及單眼相機 1 台，提供本分署辦理各項業務宣導或導覽時使用及紀錄，以加強業務宣導效果，並提升為民服務品質。

2. 服務行為友善性與專業度

服務親和程度

(1) 洽公服務禮儀滿意度調查情形

為民服務意見調查表有關「接待志工警衛或替代役男的服務態度」，經彙整資料分析調查結果，截至 105 年度第 4 季回收有效問卷計 235 份，很滿意者占 70.64%、滿意者占 28.51%、尚滿意者占 0.85%，其中很滿意者及滿意者滿意者平均比率達 99.15%，可作為改進服務措施之參考。

(2) 電話禮貌測試情形（測試次數、人次、平均分數、評等）

①本分署委由花蓮分署協助進行電話禮貌測試，每月不定期辦理共計 12 次，共計抽測 24 人次，平均分數為 92.75 分，評定為優等。

②上級單位(執行署)辦理執行態度電話禮貌評核，截至 105 年度第 4 季度共計辦理 12 人次，平均達 91 分，並針對缺失確實檢討改進，藉此提升服務品質及專業性。

服務可勝任程度

(1) 依據法務部行政執行署所屬各分署辦理執行態度考核要點之規定辦理，以 75 分為原則，考核項目包括問卷訪查、電話禮貌、民眾報怨及主管考評等 4 項，並參酌執行人員平日表現作為加減分，考核結果每月定期陳報辦理執行態度考核測試結果，無連續 2 月最末位者，並張貼於公告欄，藉此提升服務品質及專業性。

(2) 建立本分署申辦、申請或查詢案件公開查詢機制(含聯絡電話、現場查詢及資料影印)，並提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

(3) 本分署指派具有專業素養之行政執行官專責新聞發言人，對於執行案件研究其新聞點，於適當時機主動發布新聞，提供媒體充足資料，以爭取媒體曝光率，遇有緊急危機之處理，亦可即時澄清說明及處理。

(4) 為民服務意見調查表有關「其他人員服務態度」，經彙整資料分析調查結果，截至 105 年度第 4 季回收有效問卷計 235 件，很滿意者占 53.19%、滿意者占 43.83%、尚滿意者占 2.98%，其中很滿意者及滿意者平均比率達 97.02%，可作為改進服務措施及執行方法之參考。

3. 服務行銷有效程度

妥善運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政績效宣導，讓民眾知道本分署提供服務之項目，拉近民眾的距離。

(1) 本分署自行辦理業務宣導情形

- ①落實辦理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，派員執行辦公廳舍週邊環境之檢視及清掃工作，並不定期辦理替代役男社區打掃清潔公益服務共計12次，以維護週邊社區乾淨整潔之環境，樹立本分署機關形象，爭取民眾認同，展現本分署親和力以拉近社區民眾之距離。
- ②製作「委託便利商店代收行政執行案款」詳細說明，刊登於本分署網站，以廣為宣傳。
- ③提供華山創世基金會放置募發票箱，同仁可透過捐贈發票的方式發揮愛心，幫助植物人、街友及老人，讓他們備感溫馨。
- ④參與「105年替代役役男歲末年終獨居老人居家關懷環境清潔活動」，分別於105年1月18日至2月3日，在本分署轄區內共計進行15場次，安排職員及替代役男共計110人次，至多處獨居老人家中進行居家環境清潔整理與日常生活關懷工作。
- ⑤參與華山基金會「送長輩年菜」活動，分別於105年2月3日安排職員及替代役男共計5人次，協助傳送5戶年菜，期以主動積極方式參與社區服務，一起投入關懷老人社區服務性活動，讓長輩們感受到過年的氛圍及本分署的愛心和社會關懷。
- ⑥105年3月3日本分署指派役男6名，至礁溪鄉龍潭湖參與「105年華山基金會老人春季郊遊」活動。
- ⑦105年3月7日本分署指派役男4名，參與弘道老人福利基金會基隆分會辦理獨居老人居家清潔等事宜。
- ⑧105年3月10日本分署指派役男4名，參與創世基金會羅東分會辦理關懷植物人活動。
- ⑨105年4月25日本分署指派役男4名，至南澳鄉武塔村參與華山基金會辦理獨居老人居家清潔活動。
- ⑩105年4月28日本分署指派役男4名，參與創世基金

會羅東分會辦理關懷植物人活動。

- ⑪105年6月7日本分署指派役男4名，參與創世基金會羅東分會辦理關懷植物人活動。
- ⑫105年6月23日本分署指派役男8名，參與華山基金會於志清堂舉辦「第4屆愛老人運動會」。
- ⑬105年8月4日本分署指派役男7名，參與弘道基金會辦理「2016年不老環台逗陣行」宜蘭區員山場次活動。
- ⑭105年8月8日本分署指派役男4名，參與弘道基金會辦理「2016年不老環台逗陣行」基隆區暖暖場次活動。
- ⑮105年8月25日本分署指派役男4名，參與華山基金會辦理「愛老人K歌茶會」活動。
- ⑯105年10月4日下午4時本分署舉辦「為民服務、便民措施」網路有獎徵答現場抽獎活動，共計抽出50名得獎人員。
- ⑰105年10月7日本分署指派替代役役男3名，參加弘道基金會承辦宜蘭場「2016宜蘭不老節活動」。
- ⑱105年10月12日本分署指派替代役役男3名，參加弘道基金會承辦宜蘭場「2016宜蘭不老節活動」。
- ⑲105年10月13日本分署指派替代役役男3名，參加弘道基金會承辦宜蘭場「2016宜蘭不老節活動」。
- ⑳105年10月13日本分署至宜蘭縣大同鄉進行偏鄉地區行動關懷列車服務。
- ㉑105年10月24日本分署指派替代役役男4名，參加華山基金會「105年華山基金會老人秋季郊遊」活動。
- ㉒105年11月1日本分署指派役男3名，參與協助創世基金會院內環境清潔活動。
- ㉓105年11月8日上午10時本分署至新北市雙溪區公所辦理「偏鄉地區行動服務站」事宜。
- ㉔105年12月14日下午4時分署長拜訪宜蘭中山廣播電台，並安排黃鈴雅行政執行官進行有關宣導「紅黃牌

重型機車專案執行」之專訪。

②5 105 年 12 月 20 日上午 10 時本分署至新北市平溪區公所辦理「偏鄉地區行動服務站」事宜。

(2) 本分署主動參與或結合各機關辦理業務宣導情形

① 主動參與各相關機關舉辦租稅宣導遊園會等活動，並責成專人全程與會，並提供相關宣導品、本分署簡介、為民服務白皮書及委託便利超商代收案款宣導資料，以加強民眾對於政令及法治觀念之宣導。

② 105 年 3 月 4 日本分署替代役男 23 名，參與宜蘭縣政府辦理之捐血活動，共計捐血 3,250cc。

③ 105 年 4 月 21 日本分署指派林宏陽書記官至國稅局宜蘭分局講授「公法上金錢給付義務之行政執行業務簡介及公務員廉政倫理」課程。

④ 105 年 5 月 19 日本分署指派陳靜怡行政執行官至宜蘭縣政府講授「案件移送前應注意事項」課程。

⑤ 105 年 5 月 22 日本分署參加宜蘭縣政府地方稅務局假冬山鄉梅花湖風景區舉辦 2016「遊湖、賞湖大家都幸福」環湖健走暨統一發票推行租稅宣導活動。

⑥ 105 年 6 月 2 日本分署指派林宏陽書記官至壯圍鄉公所講授「公法上金錢給付義務之行政執行業務簡介及公務員廉政倫理」課程。

⑦ 105 年 6 月 3 日本分署替代役男 15 名，參與宜蘭縣政府辦理之捐血活動，共計捐血 4,250cc。

⑧ 105 年 6 月 14 日本分署指派林宏陽書記官至蘇澳鄉公所講授「公法上金錢給付義務之行政執行業務簡介及公務員廉政倫理」課程。

⑨ 105 年 7 月 6 日本分署下午參加北區國稅局宜蘭分局於五樓大禮堂，舉辦「105 年度統一發票推行及學生租稅研習營宣導活動」。

⑩ 105 年 8 月 6 日本分署下午 3 時至 6 時假宜蘭新月影城

暨一樓老樹廣場參加國稅局宜蘭分局舉辦 105 年度「拒絕私菸 歡樂 fun 映趣」防制菸品稅捐逃漏租稅宣導活動。

- ⑪105 年 9 月 8 日本分署辦理 105 年「替代役·暑期百萬 cc 捐血活動」，共計 11 人參加，捐血 3,000cc。
- ⑫105 年 10 月 1 日上午 7 時 30 分本分暑假礁溪鄉龍潭湖風景區參加北區國稅局宜蘭分局舉辦 105 年度「樂活在蘭陽·健康逗陣行」統一發票推行及租稅宣導活動。
- ⑬105 年 10 月 7 日本分署指派柯玉倫行政執行官至基隆市稅務局擔任「行政執行講座」，講授「民法繼承、行政程序法有關行政處分及送達」課程。
- ⑭105 年 10 月 7 日晚上 6 點本分暑假羅東文化工場參加北區國稅局羅東稽徵所舉辦 105 年度統一發票推行及「戀戀蘭陽·傳唱『稅』月」租稅宣導活動。
- ⑮105 年 10 月 23 日上午 7 時分署長率領同仁參加財政部 105 年統一發票盃路跑活動宜蘭場。
- ⑯105 年 11 月 12 日上午 8 點 30 分本分署參加北區國稅局羅東稽徵所假冬山鄉梅花湖風景區舉辦「遠離非法菸品·健康與我同行」防制菸品稅捐逃漏租稅宣導活動。
- ⑰105 年 12 月 6 日上午 10 時本分署參與宜蘭縣政府辦理替代役役男捐血活動，共計 13 人參加，捐血 3,500cc。
- ⑱105 年 12 月 10 日上午 10 時本分署指派林宏陽書記官參加宜蘭縣政府社會處舉辦「小福來運轉～眾樂樂宣導暨抽獎活動」，並於現場進行有獎徵答，加深參與民眾對於行政執行相關業務的瞭解。

(二) 顧客滿意情形

1. 機關服務滿意情形

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

(1) 本分署服務滿意度

- ①專人收集各類媒體資訊，主動蒐集與本分署相關的新聞輿情，若有本分署相關之負面報導，即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。
- ②為民服務意見調查表有關「整體滿意度」，經彙整分析調查結果，截至 105 年度第 4 季共回收有效調查表 235 件，對本分署提供為民服務措施很滿意者占 57.45%、滿意者 41.7%、尚滿意者占 0.85%，其中很滿意者及滿意者平均比率達 99.15%，可作為改進服務措施及執行方法之參考。

(2) 服務滿意度檢討分析及改善情形

- ①為民服務態度需改善部分應加以檢討改善措施及落實執行績效；如有必要，應召開檢討會議及公告檢討事項以確實改進缺失，因限於設備及經費無法立即改善者，應設計替代措施並編列預算改進；涉及法令解釋及修訂者，建請相關機關核處。
- ②滿意度調查之分析及改善宜再加詳述，有效呈現滿意度成長情形。

2. 民眾意見回應與改善情形

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

(1) 本分署民眾意見、抱怨及新聞輿情的回應機制：

- ①建立本分署新聞媒體聯絡人由行政執行官擔任，對報章輿論能有即時快速回應機制，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊，以提升服務品質。
- ②透過各種宣導活動、傳繳通知書等，鼓勵民眾利用本分署廉政電子信箱、檢舉電話及郵局租用信箱（宜蘭郵政第 234 號信箱），提出政風興革建言；每月並由專人（兼辦政風）負責開啟郵局租用信箱，將社會大眾

對本機關硬體設施、行政效率、服務態度暨整體清廉度等建議事項彙整簽陳，俾提供分署長革新施政及推動廉政措施之參考。

③為民服務意見調查表有關「問題處理解答詢問」，經彙整資料分析調查結果，截至 105 年度第 4 季回收有效問卷計 235 件，很滿意者占 60.43%、滿意者 37.87%、尚滿意者占 1.7%，其中很滿意者及滿意者平均比率達 98.3%，可作為改進服務措施及執行方法之參考。

(2) 民眾意見、抱怨及新聞輿情的案件數及其處理情形（例陳情案件、負面新聞報導等）

①本分署訂有民眾抱怨處理程序及陳情疏處小組，民眾可透過各管道（口頭、書面、電話、電子郵件等）向本分署反映各項問題，歷年民眾反應良好頗受肯定。

②本分署截至 105 年度第 4 季陳情案件 4 件，新聞輿情報導 69 件，本分署歷年來致力於推行各項為民服務工作並重視民情輿論，並依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「法務部行政執行署各分署處理人民陳情案件作業程序說明」，訂定「法務部行政執行署宜蘭分署處理人民陳情案件標準作業流程」，提供民眾多元意見反映及陳情管道，以適時而有效率為民眾解決問題。

貳、資訊網路服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）

一、資訊提供及檢索服務

（一）資訊（料）公開適切性與內容有效性：

本分署主動規劃公開基本資料、法令、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊與機關文宣品，並隨時更新上傳網頁資料供民眾查閱，建構雙語機關網頁，以建立網頁親善環境。

1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定主動公開相關資訊於網站之項目包括主管法規、組織、職掌、聯絡方式、行政指導

有關文書、施政計畫、業務統計及研究報告、預算及決算書、請願訴願、書面之公共工程及採購契約、支付或接受之補助、個人資料檔案公開、分期繳納宣導等重要資訊與機關文宣品，並積極檢討改進，作為服務政策或措施，減少民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。

2. 透過本分署網站公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品或其他重要資訊之情形

(1) 包括提供相關法律、命令等法規查詢訊息及常見問答集，轉換民眾意見成為服務政策或措施；製作機關文宣品（如為民服務白皮書），宣導機關各項服務。

(2) 建置「機關內部網站」，使同仁即時獲得最新訊息，並可達到節能減碳之目標。（網址 <http://www.ily.moj/>）

3. 資訊內容提供的正確性，無過期資訊情形；同時注意網站資訊連結位址的正確性

主動提供最新最正確之資料，不僅可以避免訊息傳遞不完整而造成民眾的誤解，建立機關與民眾間之互動與信任，無過期資訊情形並注意網站資訊連結位址的正確性，可節省民眾查詢時間，提昇機關行政效率。

4. 本分署網站管理機制

網站管理與維護由本分署統計室統籌辦理，電腦維修由工程師專責處理，每月由網頁推動小組查核，本網站係動態內容管理機制，可在網站內線上新增網頁，並且可以立即編輯網頁內容；對於更新資料亦可透過後台平台，上傳修正資料。

5. 本分署網站資訊內容更新訊息次數及正確性檢測結果

每日確認網站資訊內容之正確性並定期更新網站資訊，對於行政規則 5 天內更新訊息，對於法規命令 3 天內更新訊息，綜合查詢部分每週更新；對電子公布欄及表單部分則隨時更新，每月初檢視網頁內容，以確認網站資訊內容之正確性，截至 105 年度第 4 季查核檢測結果網頁連結正常，並沒有遭置換或破壞，正確性檢測結果，正常無誤。

6. 網站資訊連結數及正確性檢測結果

本分署相關中、英網頁連結計有政府電子採購網、交通服務 e 網通、電子化政府入口網路、全國檔案目錄查詢網、矯正機關自營產品展售商城、節能標章、就業情報站、165 反詐騙超連結及 13 個執行機關網站連結，每月檢測資訊可即時連結，確保內容之正確性，並適時更新網站資訊，截至 105 年度第 4 季網頁除公示送達外，計更新正確性檢測計 11 次，正確性檢測結果，正常無誤，每月檢測網站的無障礙機制，均達合格標準，並於 105 年 8 月 15 日取得機關網頁無障礙標章。

(二) 資訊檢索完整性與便捷性：

本分署網站提供資訊檢索服務的多元化與使用便利度，提升網站檢索的互動性與友善性，以達成最大使用效益及掌握相關最新資訊，茲敘明如次：

1. 本分署網站資訊檢索服務妥適性：

(1) 網站資訊檢索功能：

全文檢索功能：本項功能由法務部資訊處統一建置使本分署網站具有「全文檢索服務」及網路調查等功能。

(2) 網站便利性：

本分署建置網站資訊檢索，主動公開基本相關資料，提供民眾 24 小時上網便捷查閱訊息，掌握最新資訊。

2. 本分署網站資訊檢索友善程度：

為便利民眾於網站中，能夠迅速尋找到所需的資料，本分署網站檢索方式，除特別建置全文檢索，另有全站搜尋、網站導覽等，能擴大資訊搜尋範圍，讓民眾更易找到所需資訊。

二、線上服務及網路參與

(一) 線上服務量能擴展性

善用資訊科技，提供線上服務，以降低民眾必須出門申辦的不便與成本，並廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。

1. 提供網站線上服務提供及使用情形

(1) 本分署提供網站線上服務

包括機關簡介 9 項、政府資訊公開園地 7 項、為民服務園地 9 項、廉政天地 6 項、統計園地 5 項、電子公布欄、重大政策、役男專區、就業資訊連結網站、行政法規連結網站、相關網站連結、動畫影音專區、義務人陳述專區、不動產及動產拍賣公告、公益活動園地、行政執行機關全文檢索等，服務便利民眾查閱，並連接法務部行政執行案件電子繳款網頁，充分提供線上服務效能。

(2) 民眾使用情形

提供民眾 24 小時上網查閱包括不動產拍賣公告、動產拍賣公告、公示送達、行政執行案件電子繳款、獎勵檢舉公告及各項書類下載等，以掌握最新狀況，民眾上網使用情形非常踴躍，截止目前上網人數已超過 64 萬 3,392 人次以上。

2. 透過推廣行銷活動，提升民眾對於線上服務的認知與回應情形

本分署對於有關民眾之各項施政措施透過電子媒體、平面媒體推動行銷活動，向社會大眾即時推廣行銷，有效擴展本分署網路申辦業務量能與提高上線申辦使用率。

3. 本分署電子表單簡化執行及管理情形

本分署各項資訊整合於網路單一入口，置於網站首頁（網址 <http://www.ily.moj.gov.tw/mp042.html>），提供申辦表單範例及下載、資訊查詢等，落實電子表單整併簡化事宜，並建置於本分署網頁上供民眾自行下載使用，以便利民眾使用政府網路服務，提昇線上申辦使用之效率。

(二) 網路參與應用情形

1. 本分署運用網路提供電子參與多元程度，並建立回應機制

(1) 本分署建置多元公眾參與管道，減化相關互動及操作方式，以提供民眾便利網路溝通環境。

(2) 民眾欠繳健保費用時，可利用中央健保局網站提供之電子付費交易網頁，並申請金融機構網際網路使用密碼進

行繳款程序，以提昇民眾繳款更便利及多樣性的選擇。
(3) 公開不動產、動產拍賣資訊查詢，並提供相關資料下載等服務。

2. 電子參與互動回應情形

設置民意信箱、廉政信箱及義務人陳述信箱等，並由專職人員負責，提供民眾多元抒發意見管道，截至 105 年度第 4 季透過該民意信箱網站反映計有 13 件及義務人陳述信箱網站反映計有 4 件，由權責單位將民眾反映意見辦理情形，以電話、電子郵件或公文函復，適時而有效率為民眾解決問題。

參、創新加值服務（創新服務方式，整合服務資源）

一、提供創新（意）服務情形

（一）有價值的創新服務：

1. 服務時間彈性調整：

為強化便民服務，方便民眾中午洽公，本分署及基隆行政執行官辦公室均實施「午休不打烊」輪值制度，指派同仁中午休息時間於為民服務中心輪值，提供民眾諮詢服務和協助申辦業務，並預洽移送機關配合辦理，提供處理義務人洽詢、繳款等事宜，此項延長服務時間的便民服務，截至 105 年度第 4 季共計服務 52 人次。

2. 延伸服務據點：

賡續宣導及推行便利商店代收行政執行案款，民眾若欠繳未滿 2 萬元之 16 種財稅項目（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、証券交易稅、煙酒稅）、全民健保費、汽車燃料費、交通罰鍰等及違費而移送行政執行，可持執行分署發出之傳繳通知書，於繳款期限內至統一、全家、萊爾富、OK 四大便利商店全國門市繳款，方便又省時，提供民眾 24 小時、全省便利的繳稅管道，方便又省時，截至 105 年度第 4 季代收件數共計 4 萬 7,141 件，徵起金額 9,951 萬 3,801

元。

3. 服務項目改造：

- (1) 提供辦公空間要求業務量大之移送機關，包括國稅、縣(市)稅、勞保、健保及監理站等機關派駐本分署服務，以跨機關聯合服務之方式，方便民眾洽公及繳款，以縮短等候時間。
- (2) 轄區內無派駐之機關，本分署設有專人代收執行案款之服務，俾讓義務人能迅速繳款，截至 105 年度第 4 季共計代收案款 6,041 筆，金額 5 億 9,618 萬 1,144 元。
- (3) 成立為民服務中心，由志工協助隨到隨辦，並立即針對案件之屬性做即時之服務。
- (4) 宜蘭監理站於每週 2、4 下午除道罰、違費強制執行案款繳納服務，並新增補發汽車燃料使用費繳納通知書及道罰違費強執案款繳納暨即時列印收據服務。
- (5) 隨時檢討現行為民服務工作，依本分署 105 年度提升服務品質執行計畫，針對民眾需求主動協調整合相關服務工作。
- (6) 協助宣導只要有讀卡機及自然人憑證，即可利用健保局網路連結查詢個人健保費資料及列印繳費證明。
- (7) 完成開放區域提供 WiFi 免費無線上網便民服務建置作業。

4. 其他創新服務：

- (1) 每年參酌為民服務工作相關作業標準及服務規範重新彙編「為民服務工作手冊」，並將電子檔公布於本分署全球資訊網，供民眾閱覽，使民眾能了解本分署為民服務各項措施，另以 e-mail 傳送同仁據以辦理，使各項為民服務作業流程標準化、透明化及一致性，以節省工時，減少疏誤。
- (2) 利用電子郵件宣導相關法令規章，減少業務承辦人開會時間，增加實質為民服務時間。

- (3) 本分署辦理強制執行業務過程中，若發現有經濟上弱勢之義務人，即依個案戶籍地分別向各轄區通報轉介辦理社會救助事宜，截至 105 年度第 4 季已有受理 10 件（分別通報宜蘭縣政府社會處 7 件、基隆市政府社會處 1 件、新北市瑞芳區公所 1 件、基隆市政府中正區公所 1 件，並轉介基隆就業服務站 2 件、羅東就業服務站 4 件、中央健康保險署愛心專戶 9 件及張榮發基金會 10 件），提供低收入戶、子女健保欠繳清償、租屋補助及物資協助及申請急難救助等適當之援助。
- (4) 本分署與宜蘭縣宜蘭國際同濟會訂定「協助弱勢家庭繳納積欠健保費計畫」，視個案情形轉介轄區內社福團體，共同協助個案取得代繳欠繳健保費用，並致贈慰問金等資助其渡過難關。
- (5) 本分署於 105 年 5 月 23 日由林分署長佳裕親自偕同愛心社代表等人，前往基隆市貧困王姓婦人家中，探視因撫養 8 名子女生活困難情形，並致贈慰問金 1 萬元及生活物資等必需用品，以真誠的行動表達關懷之意。

(二) 創新服務標竿學習效益

1. 創新服務措施延續性

- (1) 前述創新服務成為本分署標準作業流程，非上班時間並訂有輪值表於中午或下班後休息時間，由輪值人員負責提供諮詢服務及繳款服務，並辦理義務人繳款應行注意事項以資遵循。
- (2) 辦理相關員工在職教育訓練及演講，期望藉由員工在職教育訓練及演講機會，相互切磋，增進同仁服務新知及整合服務平台觀念，以延續提高執行效率，其中員工在職教育訓練辦理如下：
 - ① 105 年 2 月 23 日辦理「公務機關信用卡繳費平台」教育訓練，由聯合信用卡處理中心派講師 2 人，參加人次計 53 人。

- ②105年3月24日辦理性別主流化訓練，播放影片「熟女晚上不約會」，參加人次計65人。
- ③105年3月29日辦理多元族群文化訓練，播放影片「更好的世界」，參加人次計59人。
- ④105年3月31日辦理105年度機關團體公用事業導入電子發票講習會，參加人次計71人。
- ⑤105年4月28日辦理由劉行政執行官世民講授「如何提升政府服務品質的因應作為」教育宣導課程，參加人次計18人。
- ⑥105年6月1日本分暑假第一會議室辦理105年度法務部暨所屬北區各機關志願服務工作人員特殊訓練，參加人數計73人。
- ⑦105年6月16日辦理本分署105年上半年度員工消防安全講習及訓練，參加人數計64人。
- ⑧105年6月21日辦理人權教育訓練，播放影片「消失的1945」，參加人數計54人。
- ⑨105年7月21日上午10時至12時由佛光大學林圖資長裕權講授「提升政府服務品質」教育宣導課程，參加人次計61人。
- ⑩105年7月26日辦理廉政倫理訓練，播放數位課程「公務員廉政倫理需知」，參加人數計47人參加。
- ⑪105年8月5日上午9時至11時邀請貝斯特助產所萬美麗所長講授「母乳哺育*愛是唯一」及「支持純母乳哺育至6個月」衛教宣導課程，參加人次計28人。
- ⑫105年8月25日下午2時至5時辦理本分署105年度第1次資訊安全教育訓練3小時課程，共計39人參訓。
- ⑬105年9月22日辦理105年國家防災日全民地震演練活動，參加人次計59人。
- ⑭105年10月14日上午9時指派替代役役男6名，假宜蘭縣政府文康中心參加替代役役男法紀教育暨定期在

職訓練。

⑮105年10月25日上午9時30分辦理國防教育訓練，播放數位學習課程「全民國防教育學堂」，參加人員共計34人。

⑯105年10月27日辦理環境訓練，播放數位學習課程「低碳城市綠色生活」，參加人員共計29人。

⑰105年11月2日上午9時辦理本分署「105年下半年度員工消防安全講習及訓練」課程，參加人員共計50人。

⑱105年11月3日上午9時30分辦理環境教育訓練，播放數位學習課程「空氣品質與生活」，參加人員共計40人。

⑲105年11月10日上午9時30分辦理人權訓練課程，播放數位學習課程「白宮第一管家」，參加人員共計45人。

⑳105年11月21日上午10時至12時本分署邀請佛光大學陳衍宏副教授講授「提升政府服務品質」教育宣導課程。

㉑105年12月21日及12月26日本分署分2梯次辦理105年環境教育訓練課程，參加人數58人。

㉒105年12月22日上午10時辦理性別主流化及人權訓練課程，播放數位學習課程「內衣小舖」，參加人員共計36人。

(3) 為提升志工、警衛及替代役男專業之服務形象，安排相關教育訓練課程，期以親切之導引，協助民眾申辦業務及提供諮詢服務，以提升本分署之服務品質理念。

2. 標竿學習效益

本分署截至105年度第4季召開工作會議12次、召開主管會議20次，鼓勵同仁提出有價值而合理可行之創意服務措施應成為本分署標準服務，並持續檢討改善及努力方向，作為同仁標竿學習效益與擴散效果。

(三) 組織內部創新機制及運作情形

1. 以和緩親切的態度，聆聽民眾的傾訴，俾發現事情之原委瞭解其處境，在法令許可的範圍內，給予適當的協助與導引，解決其問題。
2. 注重媒體輿情，詳加瞭解及深入研討及時回應，化解外界疑慮，並採取主動積極走動式的服務，導引民眾了解公法上金錢給付案件之執行流程，使民眾深感溫暖與親切。
3. 彙整為民服務有關措施、服務資訊等，撰寫「為民服務白皮書」供民眾上網查閱。
4. 彙整截至 105 年度第 4 季為民服務意見調查資料綜合分析結果，回收有效問卷計 235 份，對本分署提供為民服務措施很滿意者占 57.87%、滿意者占 39.66%、尚滿意者占 2.38%，不滿意者占 0.09% 其中很滿意者及滿意者平均比率達 97.53%，可作為改進服務措施及執行方法之參考。
5. 成立本分署「為民服務考核小組」，每季定期召開檢討會議，對於應改進事項，於會後通知相關科室立即改進。
6. 設置「為民服務中心」及「單一服務窗口」，選派熱誠同仁負責為民眾解答執行問題並接受詢問等相關業務或辦理轉介服務，以提升服務品質。
7. 對人民陳情案件（含列管陳情案件、民意信箱、廉政信箱及負面新聞輿情報導等），由專人依其內容分類，逐案編號登記列管，嚴加管制，督促相關業管單位依相關規定及處理時程辦理，並回覆陳情人，以提升陳情案件處理品質與速度。
8. 本分署配合法務部推動短期受刑人從事社會勞動服務，請易服社會勞動者協助環境清潔工作，提供民眾舒適的洽公環境，以提升機關形象。
9. 透過本分署主管會議及工作會議時，不定期宣導有關為民服務事項（包括電話禮貌及服務態度、解答詢問、申請事項、辦公環境、花費時間及整體滿意度等），請同仁腦力激盪，並提供服務創新事項共同討論，以提升服務品質及機關形象。
10. 加強本分署內控機制

- (1) 週延各項行政輔助措施，維護行政執行事件各項作業環節之安全，確保國家債權，落實公權力，建構法治化國家，以實現公法上金錢給付義務之強制執行，並協助義務人履行義務。
 - (2) 妥善管理行政執行卷宗，避免造成人為錯誤，維護程序正義。
 - (3) 推動機關業務資訊化，強化資訊服務效能，提昇為民服務品質。
11. 為參加 105 年度「政府服務品質獎」第一線服務機關評獎，成立本分署「為民服務品質獎工作小組」，截至 105 年度第 4 季召開工作會議 21 次，針對服務流程、機關形象及顧客關係、資料提供及檢索服務、線上服務及網路參與、創新服務情形等 5 項評核項目逐一檢視，並請各科室依會議紀錄改進事項立即改善，另於 105 年 2 月 18 日至 19 日及 11 月 22 日由分署長親自率領「為民服務品質獎工作小組」至臺灣南投地方法院檢察署、南投縣政府警察局、南投縣名間鄉戶政事務所及新北市中和戶政事務所進行標竿學習參訪活動，藉以汲取經驗，精進本分署為民服務作為。
 12. 印製「繳交稅費」宣導摺頁，置放於本分署一樓為民服務中心及基隆行政執行官辦公室服務台，供民眾免費索取，使需要協助之民眾能即時知悉相關訊息，並獲得即時性之協助。
 13. 本分署增設每月「執行之星」公布欄，表揚執行績效第一名之同仁，以增進為民服務之效能。
 14. 印製「行政執行有效率」宣導面紙盒，於租稅活動中現場發放，提供參加民眾知悉執行業務相關訊息。
 15. 印製「反詐騙」宣導單併傳繳通知寄送義務人，使民眾能知悉相關訊息，以避免受騙上當。
 16. 本分署為了提供民眾更多元、更便民的繳納案款管道，與財團法人聯合信用卡處理中心合作，自 105 年 3 月 1 日起提供臨櫃刷卡繳款服務。

17. 製作「超商繳款最便利」及「刷卡繳款 EASY GO、刷悠遊卡 嘛ㄟ通！」立牌宣導，擺放於各項宣導活動現場，提供參加民眾知悉執行業務相關訊息。
18. 透過行政執行業務宣導及租稅宣導活動時，推廣行銷本分署臉書粉絲團，鼓勵民眾踴躍上網瀏覽、打卡並按讚，讓民眾能瞭解本分署各項施政措施及活動訊息。
19. 自 105 年 6 月 1 日起，開辦民眾可持悠遊卡支付閱卷影印等相關規費的服務。
20. 為提高服務效率，增加民眾繳款方便性，自 105 年 8 月 23 日函請聯合信用卡中心提供線上授權刷卡支付功能服務。
21. 為服務轄區內偏鄉地區之民眾，自 105 年 9 月起推動「行政執行巡迴服務」，並與南澳鄉等 5 個鄉、鎮（區）公所合作，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。
23. 為提升為民服務品質、蒐集民眾意見，委託佛光大學民意調查研究中心辦理本分署「外部顧客服務滿意度問卷調查」，並將報告結果作為本分署加強及改善之重要參考。
24. 自 105 年 12 月起，提供民眾申請預約看屋，由承辦股書記官帶領民眾看屋去，讓法拍屋資訊更透明。
25. 為擴大為民服務，本分署配合行政執行署首創全國 13 個分署聯合拍賣日，自今年 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，第 1 次聯合拍賣日於 12 月 6 日下午 3 時進行，相關資訊可至行政執行署及各分署網站查詢。