

# 106 年度服務躍升執行成果報告

陳報機關：法務部行政執行署宜蘭分署

資料時間：第 1 次 1~6 月

## 一、基礎服務

### (一)服務一致及正確

#### 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形

本分署設有各項標準作業流程標示，包括義務人現場繳款作業流程圖、民眾抱怨申訴（或陳情案件）處理流程圖、聲明異議案件之處理流程圖、為民服務事項流程圖、受理檔案申請作業流程圖、辦理分期繳納須知、不動產執行流程圖、不動產投標須知、受理性騷擾事件作業流程及對於義務人實施暫予留置、拘提、管收等強制執行程序等，以方便洽公民眾瞭解相關服務之作業流程事宜；另於本分署機關網站公開以上各項標準作業流程資訊；並依相關法令修訂及現況需要隨時檢討改進流程及作業方式。

#### 2. 服務及時性

- (1)為方便民眾對申請案件之查詢，本分署提供多項即時查詢管道包括電話查詢、現場查詢及提供資料影印、網路查詢及電子信箱服務等管道，106 年 1 至 6 月受理電話查詢 6,181 件、臨櫃查詢服務 6,101 件及閱卷影印 7 件。
- (2)聲明異議、陳情案件等案件均訂有處理時限，並隨時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。
- (3)民眾可透過本分署網站的「民意信箱」或「廉政信箱」提

出意見，相關業管單位或承辦人會儘速回應處理。106 年 1 至 6 月民眾透過網路民意信箱（含上級機關轉發）反映意見共 17 件、廉政信箱 0 件。

(4) 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，106 年 1 至 6 月回收有效問卷計 125 份，經統計除少數個案申辦事項較複雜外，民眾洽辦公務時間在 15 分鐘內者占 79.2%、30 分鐘內者占 17.6%，能在 30 分鐘內完成者達 96.8%。

(5) 為民服務意見調查表有關「處理申請事項的流程效率」，經彙整資料分析調查結果，106 年 1 至 6 月回收有效問卷計 125 份，其中很滿意者占 54.4%、滿意者占 42.4%、尚滿意者占 2.4%、不滿意者占 0.8%，其中很滿意者及滿意者比率亦達 96.8%。

### 3. 服務人員專業度

#### (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，於次月工作會議中公開頒獎表揚。另於 1 樓走廊明顯處，設置「每月執行之星」告示牌，公開表揚每月獲得第 1 名之執行股同仁，以資鼓勵。

#### (2) 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，每 3 個月定期舉辦在職訓練至少 8 小時，以建立常態性之在職訓練制度，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。

(3)定期舉辦執行人員專業能力測驗

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，提高同仁專業素養，並將相關外顯知識吸收為內隱知識的方式，增進工作效率。

(4)定期召開滯欠大戶專案小組會議

定期每隔 2 週之星期二召開滯欠大戶專案小組會議，不論自然人或法人，滯欠金額累積 1 千萬以上之義務人，加強各執行股相關案件進行之督導，對於相關執行案件之進行，頗具成效。

(5)定期召開核發執行憑證審查小組會議

每隔 2 週之星期四召開核發執行憑證審查小組會議，處理執行憑證核發事宜，加速案件之處理時程及品質。

(6)為民服務意見調查表有關「其他人員服務態度」，經彙資料分析調查結果，106 年 1 至 6 月回收有效問卷計 125 份，其中很滿意者占 61.6%、滿意者占 35.2%、尚滿意者占 2.4%、不滿意者占 0.8%，其中很滿意者及滿意者比率達 96.8%。

(二)服務友善

1. 服務設施合宜程度

(1)核心設施及一般設施

- 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 44 面、洽公指引標示 13 面，各樓層平面圖 7 面，均以雙語化呈現，

各空間入口並以創新活潑的顏色區分引導，方便民眾辨識，另於 1 樓明顯處之牆面設置大型申辦須知流程圖 6 面，並於拍賣室設置不動產執行流程圖及投標須知共 2 面，提供民眾最便利之資訊及服務。

- ②本分署於 1 樓設置為民服務中心，服務項目包括案款繳納、案件諮詢、愛心服務、閱卷影印、案件電腦查詢、各類申請書狀及範例、電話代撥服務、不動產通訊投標及採購案件通訊投標等服務，並設置有 WiFi 無線上網、血壓機、傳真機、查詢專用電腦、手機充電、飲水機、老花眼鏡、書報雜誌及文宣品等提供民眾使用；將移送機關代理人辦公室及詢問室(含溫馨關懷室)、拍賣室、哺集(乳)室等空間調整至 1 樓；另規劃資訊公開室(含檔案應用)，陳列相關資訊公開資料，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及冰溫熱 3 用飲水機等設施，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站電子公布欄，以確保飲用水安全，提升服務品質。
- ④拍賣室設置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 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。
- ⑤大門增設 LED 字幕機，主動公開施政相關資訊、宣導政

令及活動等訊息。

- ⑥分別設置 2 間留置室，對於男、女被留置人實施隔離，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其他設施，並由警衛室協助監看，符合安全及衛生之要求。如留置逾夜間，另備有寢具及盥洗用品提供使用。
- ⑦規劃有蹲式、坐式、無障礙及親子廁所，每日進行清潔打掃，並由專人進行巡檢，以確保如廁品質，各廁所間均備有洗手乳、烘手機、可丟棄馬桶衛生紙、坐式紙墊及消毒液提供使用，並設置有緊急求救鈴；另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，方便如廁時置放物品。
- ⑧本分署於 1 樓設置哺（集）乳室 1 間，專供攜帶幼兒之女性安心餵育，室內設置有洗手台、飲水設施、冰箱、有蓋垃圾桶、消毒液、尿布更換台、尿布、座椅、嬰兒床、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至服務檯，各類設施並定期實施檢查，以營造溫馨安全的環境。本分署 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。
- ⑨設置飲料販賣機，提供民眾選擇使用。
- ⑩於本分署及基隆行政執行官辦公室為民服務中心設置 LED 液晶電視機各 1 台，播放機關業務相關宣導影片，

以避免民眾久候並加強業務宣導。

⑪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，提供義務人即時查詢服務及相關機關各項政令、業務宣導事宜。

⑫本分署於前方庭園右側設置戶外陳情（申訴）信箱及民意信箱專用書寫亭 1 座，其造型美觀特殊，且為獨立空間，讓民眾擁有安心便捷的意見表達空間，並提升城市街景藝術。

## (2)無障礙設施

本分署於大門設置有無障礙坡道、無障礙停車位及指引標線、立牌和愛心服務鈴，並於室內規劃有無障礙廁所及無障礙電梯，並於志工服務檯備置輪椅提供行動不便、老人、孕婦及身心障礙者等免費借用。

## 2. 網站使用便利性

(1)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。並於機關臉書專頁建立溝通平台、youtube 上置放宣傳影片及配合 MyEGov，建立政府與民眾雙向溝通平台。

(2)在網站首頁下方建置胖頁尾，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。

(3)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」。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，確保符合無障礙標準。

(4)依資訊公開法規定主動公開資訊，提供民眾 24 小時上網便捷查閱訊息，掌握最新資訊。

(5)確保網站內容的正確性及有效連結

①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。

②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 106 年 6 月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。

③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，與行政執行業務相關如動產拍賣公告、不動產拍賣公告、線上下載及申辦、執行相關作業流程圖等，每月均檢測資

訊可即時連結，確保內容之正確性，並隨時更新網站資訊，截至 106 年上半年度，網站除公示送達外，計更新正確性檢測計 5 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。

### 3. 服務行為的友善性

#### (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，每月實施考核評分，並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

- ①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，為避免同仁間測試流於形式，委託花蓮分署每月對於本分署同仁實施電話禮貌測試，106 年度 1 至 6 月份共計抽測 12 人次，平均分數為 92.58 分，評定為優等。
- ②行政執行署亦對本分署辦理執行態度電話禮貌評核，106 年度 1 至 6 月份共計抽測 6 人次，平均達 93.17 分。藉由不同單位的抽測模式，以提高同仁服務友善度，並針對缺失確實檢討改進，藉此提升服務品質及專業性。

### 4. 服務資訊透明度

#### (1) 資訊公開

- ①依據「政府資訊公開法」第 7 條規定於機關網站主動公



開相關資訊，提供主管法規、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、支付或接受之補助等資料供民眾查閱，並定期更新各類公開資訊，積極改進。

- ②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公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序，並備用書寫範例提供民眾參考使用。
- ③透過本分署網站公開服務措施、機關活動、業務宣導或其他重要資訊之情形包括提供相關法律、命令訊息及常見問答集，轉換民眾意見成為服務政策或措施。另藉由新聞媒體及主動參與結合各機關業務宣導方式，加強宣導及行銷機關服務及活動內容，並製作機關文宣品，宣導機關各項服務。

## (2) 資料開放

- ①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查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。
- ②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將各項資訊整合於單一入口，置於網站首頁，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，以便利民眾使用政府網路服務，提升線上申辦使用之效率。

- ④於機關網站上提供民眾下載書表計有義務人分期繳納申請表、擔保書、義務人書面陳述表、不動產拍賣預約看屋申請表、愛心到府服務申請表、檔案閱覽抄錄複製收費標準、聲明承受狀、聲明參與分配狀、聲明應買狀、申請點交不動產狀、受理閱覽卷宗申請書、檔案應用申請書、委任狀、扣薪陳報狀、代辦不動產繼承登記申請書、民眾服務意見調查問卷、移送書表下載、退還投標文件申請表、退還履約保證金申請書、收據、退還押標金申請書及投標書等 22 種，方便民眾下載使用。另於為民服務中心放置各以上各類書表及範例提供民眾使用。

### (3) 案件查詢管道

- ①現場查詢—民眾如親至本分署洽辦各項業務，可透過本分署為民服務中心設置之「全功能服務櫃檯」及「愛心服務櫃檯」由專人專櫃提供服務，或洽由移送機關代理人、承辦股查詢亦可。
- ②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，提供義務人詢問行政執行案件相關問題。

③網路查詢—民眾可於行政執行署及本分署網站查詢動產/不動產拍賣公告、獎勵檢舉公告，亦可由本分署網站查詢公示送達相關公告內容，民眾並可利用自然人憑證認證查詢欠繳案件之情形，提升民眾查詢及繳款之便利性；另對於健保案件繳款部分，亦可透過「衛生福利部中央健康保險署全球資訊網」辦理繳款事宜。

④於執行用公文信封及傳繳通知信封印製 2 組「QR Code」，用以連接本分署網頁及臉書，提供民眾諮詢。

## 二、服務遞送

### (一)服務便捷

#### (1)單一窗口整合服務

本分署及基隆行政執行官辦公室為民服務中心均設有單一窗口服務櫃檯，整合民眾相關業務諮詢及繳款服務，提供民眾便捷的洽公環境，業務量較大之移送機關並派有專人駐本分署提供服務，達到一處收件，全程服務之要求，以縮短民眾等候及奔波時間。民眾亦可就近至移送機關辦理諮詢及繳納案款事宜。

#### (2)簡化各項申請書表

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；另不動產共有人行使優先承買權時，免附地籍謄本。

#### (3)委託便利商店代收行政執行案款

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，至附近之四大便利商店（統

一、全家、OK 及萊爾富) 繳納案款，提升民眾繳款的便利性。

#### (4) 信用卡繳款服務

本分署自 105 年 3 月 1 日起與財團法人聯合信用卡處理中心合作，開辦臨櫃刷卡繳納案款的服務。義務人除了當場可以繳納現金外，也可以選擇由持卡人本人親自至該分署，以義務人名義臨櫃刷信用卡繳納案款，可大幅降低攜帶現金的風險，既便利又安全。106 年 1 至 6 月透過信用卡繳款服務件數 58 件。

#### (5) 電子票證小額繳款服務

本分署自 105 年 6 月 1 日起與悠遊卡公司合作，民眾持悠遊卡即可臨櫃繳納相關規費，不必攜帶小額現金，提供民眾非常便利的繳納方式。

(6) 志工服務櫃檯放置業務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填寫資料，彙整統計作為機關為民服務改進之重要參考。

### (二) 服務可近性

#### (1) 不同義務人類型的客製化方案

- ① 滯欠金額累積新臺幣 1,000 萬元以上，列入滯欠大戶列管，並加強執行作為，積極辦理。
- ② 訂定「核發執行憑證應進行執行政程序查核表」，積極控管執行流程。
- ③ 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」提出申請，本分署即會安排執行同仁到府服務。

- (2) 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。
- (3) 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「線上預約服務信箱」申請，即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，節省民眾寶貴時間。
- (4) 志工服務—本分署志工服務檯設於前門入口處，每日上班時段上午 8 時 30 分至 11 時 30 分及下午 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。
- (5) 各類執行行為皆主動通知義務人或利害關係人，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，義務人若有執行上之疑義，可親自至本分署或以電話連絡承辦股之執行同仁，詢問相關問題。
- (6) 主動現場訪視—執行人員依輪值順序及個案需求，主動安排現場執行及訪視，除可敦促義務人能自行繳納及提高執行績效外，並可藉由現場訪視發現義務人經濟及生活上是否顯有困難，需要幫助轉介社福機構或就業服務站，兼顧

關懷弱勢之目標。

(7)主動調查義務人在監押資料，審查有無合法送達，避免造成違法執行之風險，若無合法送達即儘速辦理退案。

(8)服務時間彈性調整，實施「中午不打烊」服務，以輪值方式提供民眾案件諮詢及協助申辦等服務。

(9)實施夜間收文服務，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，於翌日上班日 9 時前交付收發人員簽收。

### (三)服務成長及優化

#### 1. 突破成長

##### (1)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。

##### (2)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。

##### (3)修正相關傳繳作業流程及例稿

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。

#### (4) 新增義務人線上陳述信箱

為體恤往返本分署洽辦業務之舟車勞頓，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，可透過機關網站「義務人陳述信箱」為之，106年1至6月線上義務人陳述件數2件。

#### (5) 123 聯合拍賣

本分署為擴大為民服務，配合行政執行署及其他12個分署自105年12月起，固定每個月第「1」個星期「2」下午「3」時(即123)舉行聯合拍賣，民眾可至行政執行署及本分署網站查詢相關資訊。

### 2. 優質服務

#### (1) 簡化流程，縮短等候時間

規劃於為民服務中心設置「全功能服務櫃檯」，專人專櫃提供服務，簡化義務人繳款程序，相比未經簡化前共減少2個作業流程，平均每人次節省時間約10至15分鐘，有效節省民眾申辦案件等候時間，亦有提高義務人臨櫃繳款的意願。106年1至6月代收行政執行案款共3,457筆，繳納金額高達7,425萬8,609元。

#### (2) 公私齊心協力，關懷弱勢義務人

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、宜蘭縣國際同濟會及就業服務站等，適時提供全方位之援助。本分署 106 年度 1 至 6 月辦理弱勢關懷、個案轉介件數計 19 件。

### (3) 啟動「偏鄉行動服務站」

本分署因應轄區幅員遼闊及山區比率偏高，並體恤偏鄉地區民眾往返本分署洽辦業務舟車勞頓之苦，自 105 年 9 月份起主動規劃執行同仁深入偏鄉地區提供在地案件諮詢及繳款等各項行動化服務，解決偏遠地區民眾洽公之問題。

### (4) 加強行政執行業務宣導，以免遭詐騙行為之影響

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，又基於提升民眾危機意識之考量，本分署以多管道方式進行宣導，除加強辦理相關行政執行業務宣導，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，亦於執行用公文信封及傳繳通知信封印製「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。

## 三、服務量能

### (一) 內部作業簡化

1. 定期召開分署工作會議及主管會議，不定時宣導有關各項為民服務事項，並鼓勵同仁提出有價值而合理可行之創意服務想法及意見共同討論，並持續檢討改善，作為同仁標竿學習效益與擴散效果，以提升服務品質及機關形象；並透過會議



聽取同仁建言，隨時改善各項便民服務措施，提升內外顧客滿意度。

2. 推動機關業務資訊化，強化資訊服務效能，並推行公文線上簽核及公文電子化作業，有效節能省紙，並提升內部作業流程品質及效率。
3. 公文性質依分層負責規定授權業務主管決行，提升公文簽核效率。

## (二)服務精進機制

1. 本分署為民服務考核小組定期或不定期實施考核，並召開會議檢討實施成效，對於應改進事項，通知相關科室立即改進，據以精進為民服務作為。
2. 建立內部控制及內部稽核制度，滾動式檢討各項行政措施，並分析風險項目，嚴謹監督作業過程，加強本分署內部控制機制，並於 106 年 3 月完成 105 年度內部控制聲明書簽署事宜，並公開於機關網站。
3. 設置「每月執行之星」，公開表揚每月獲得第 1 名之執行股同仁，以資鼓勵。
4. 建置機關臉書專頁及 Line，作為與民眾溝通、機關政令及業務宣導平台。
5. 定期舉辦與轄區移送機關聯繫會議，透過本分署及移送機關之提案，共同研擬可行性及創新作法，改進現行作業流程，提高工作效能。
6. 定期召開執行人員會議，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。
7. 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，每年統計 1 次，並於次年 1 月前辦理獎勵事宜。
  8. 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。
  9. 利用每年經常性舉辦之會議向上級機關提出創新建議，如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」、財政部與法務部舉辦之「欠稅移送執行案件業務聯繫會議」、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」及署長年度訪視座談會等。
  10. 不定期舉辦為民服務講座，以增進同仁為民服務理念，提升服務品質。
  11. 自 106 年 3 月起，規劃辦理同仁（含職員、委外助理及替代役役男）讀書心得報告，並於每月工作會議結束後進行 10 分鐘的簡報，鼓勵同仁知識分享及學習。截至 106 年 6 月止共計辦理 4 場。

#### 四、服務評價

##### （一）服務滿意情形

##### 1. 洽公環境適切程度

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，106 年 1 至 6 月回收有效問卷計 125 份，很滿意者占 61.6%、滿意者占 36%、尚滿意者占 1.6%、不滿意者占 0.8%，其中很滿意者及滿意者比率達 97.6%。

## 2. 洽公服務禮儀滿意度

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，106 年 1 至 6 月回收有效問卷計 125 份，很滿意者占 70.4%、滿意者占 28%、尚滿意者占 0.8%、不滿意者占 0.8%，其中很滿意者及滿意者比率達 98.4%。

## 3. 洽公服務專業性滿意度

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，106 年 1 至 6 月回收有效問卷計 125 份，很滿意者占 60.8%、滿意者 37.6%、尚滿意者占 0.8%、不滿意者占 0.8%，其中很滿意者及滿意者比率達 98.4%。

## 4. 洽公服務措施滿意度

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，106 年 1 至 6 月共回收有效問卷計 125 份，對本分署提供為民服務措施很滿意者占 62.4%、滿意者 36%、尚滿意者占 0.8%、不滿意者占 0.8%，其中很滿意者及滿意者比率達 98.4%。

## 5. 內部同仁滿意度

106 年 6 月人事室辦理本分署「機關內部同仁滿意度調查」，共發放問卷 28 份，回收有效問卷計 25 份，回收率為 89.3

%。分析調查結果，其中對工作場所環境、工作上的成就感及各部門（科/室/股）間的工作協調部分不滿意比率較高，另同仁對本分署的整體滿意度為 88%。

## （二）意見回應處理情形

1. 針對為民服務滿意度需改善部分加以檢討改善措施及落實執行績效，如有必要，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，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。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. 「民意信箱」、「廉政信箱」及「義務人陳述信箱」，均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，並儘速回覆寄件者，以提升信件回覆內容之品質與效率。
3. 新聞事件的即時回應—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. 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標準作業流程」，並設有專責人員處理民怨案件。陳情案件處理時限依一般公文普通件應於 6 日內辦結。就陳情件函復陳情人時應併同「人民陳情案件處理情形調查表」，請陳情人填答後寄回，作為瞭解陳情人對陳情案件處理之滿意度。並定期檢討分析陳情案件處理情形，以提升處理人民陳情案

件效率及品質。106 年度 1 至 6 月陳情案件共 3 件，均於 6 日內辦結，另回收「人民陳情案件處理情形調查表」共 0 件。

5. 聲明異議案件之處理—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。
6. 內部顧客問卷調查結果改善措施—改善工作場所環境、適時實施職務輪調建立同仁工作成就感及利用各項會議加強各部門（科/室/股）間的工作協調性，以照護同仁並提升整體工作效率。