

106 年度法務部行政執行署臺南分署為民服務不定期考核項目評分表

受考核機關名稱：臺南分署

考核日期：106 年 7 月 7 日

864 分

考核人員：為民服務不定期考核小組

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
個別評核構面					各項數據採計 106 年 1 至 6 月	
一、 基礎服務 (200 分) 得分：172	(一) 服務一致及 正確(100 分) 得分：92	28	應建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形(30 分) 應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。	1~30 分	1. 各科室業務承辦人員依據業務性質，製作標準作業流程，詳細說明業務辦理項目及相關規定，以為辦理業務及業務交接之參酌。 2. 製作業務申請或辦理作業流程，置於為民服務中心，供民眾辦理業務時參考。	各科室業務承辦，均製作標準作業流程。 給予 28 分
		36	2. 服務及時性(40 分) 重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	1~40 分	1. 網站民意信箱及廉政信箱，或以書面形式申辦案件者，每日皆有專人受理申辦，當收到申辦案件後，如有疑問時，會以電話（如留有電話號碼）聯繫詢問確認，如無疑問，立即會辦相關單位陳核分署長，處理完成後都以電話或 E-mail 告	皆有專人每日受理申辦，如有疑問時，會以電話聯繫詢問確認之，當完成後，亦都會以電話、書面或 E-mail 告知辦理情形。 給予 36 分。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					知辦理情形。 2.陳情案件回復後，以郵件或廣告回信寄發處理情形問卷調查並作後續分析。	
	(二) 服務友善 (100分) 得分：80	28	3. 服務人員專業度(30分) 注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。 ☒ 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。 ☐ 服務人員回應問題正確率達 85% 以上。 ☐ 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。 ☐ 服務人員回應問題正確率達 75% 以上。 ☐ 服務人員回應問題正確率達 70% 以上。	26~30 分 21~25 分 16~20 分 11~15 分 1~10 分	「為民服務工作意見調查表」之 9.「承辦人的問題回應正確率」： 1.滿意（含非常滿意）： 159 位 。 2.無效問卷： 2 位(未作答或勾選 2 個) 3.滿意度： 96.95%	因民眾對於承辦人的問題回應率的滿意度達 95% 以上。 給予 28 分。
		18	應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。 1. 服務設施合宜程度(20分) ☒ 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。 ☐ 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。	16~20 分 1~15 分	1.機關提供「核心設施」(為民服務中心)，亦備有「一般設施」供民眾使用，如有不足或損壞時，通知採購單位採購或請廠商維修。 2.「為民服務工作意見調查表」	因有提供「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，如有不足或損壞時，通知採購單位採購或請廠商維修。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
			☐ 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。	1~10 分	2. 「本分署服務設備、引導標示是否清楚」： 回收 166 件 A. 滿意（含非常滿意）：159 位。 B. 無效問卷：0 位（未作答或勾選 2 個） C. 滿意度：95.78%	哺乳室每日清潔，每月檢查。 機關東側騎樓裝設無障礙空間坡道。 給予 18 分。
		4	2. 網站使用便利性(20 分) (1) 機關網站應方便瀏覽查詢	1~5 分	1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，應公開 10 類政府資訊： (1)本分署除無第 7 條第 1 項第 7 及 9 款之相關政府資訊及並非第 10 款之合議制機關外，其餘 7 類政府資訊（第 7 條第 1 項第 1、2 款連結至法務部「主管法規系統」）皆已 100%公開於網站（頁）。 (2)本分署網站設計使用方便，相關資訊均定期更新，便利民眾瀏覽、點閱，106 年 1~6 月到訪本分署網站人數 99,584 人。	1. 本分署除無第 7 條第 1 項第 7 及 9 款之相關政府資訊及並非第 10 款之合議制機關外，其於 7 類政府資訊皆已 100%公開於網站（頁）。 2. 本分署網站設計使用方便，相關資訊均定期更新，106 年 1~6 月到訪本分署網站人數 99,584 人。 給予 4 分。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
		8	(2) 提供多元及便利的資訊檢索服務	1~10 分	提供多元及便利的全文檢索。 經 Meta Data 檢測結果通過比例為 91%。	有提供全文檢索 經 Meta Data 檢測結果通過比例為 91%。 給予 8 分。
		4	(3) 確保網站內容的正確性及有效連結	1~5 分	1. 本分署網站首頁設置「檢索」服務，使民眾迅速收尋瀏覽所需資訊。 2. 建置資訊平台連結服務 16 處。	網站（頁）資訊連結正確件數達 16 件。 給予 4 分。
		26	3. 服務行為的友善性(30 分) ☒ 機關電話禮貌測試結果優良。 （測試分數 90 分以上） ☐ 機關電話禮貌測試結果良好。 （測試分數 80 分以上） ☐ 機關電話禮貌測試結果普通。 （測試分數 70 分以上）	21~30 分 11~20 分 1~10 分	1. 上級行政執行署電話禮貌測試合計：12 人 測試等第優良：12 人 2. 本分署測試：18 人，平均 92.17 分。	測試結果平均高於 90 分。 給予 26 分。
		8	4. 服務資訊透明度(30 分) (1) 資訊公開(10 分) 主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之	1~10 分	機關網站設有 10 類服務單元（機關簡介、機關導覽、為民服務、政府資訊公開、統計園地、檔案應用、行政執行法規、電子公佈欄、相關網頁連結、影音專區）	機關網站已設有 10 類服務單元及 40 項次單元，對於機關公開服務措施、

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
			形式呈現，供民眾查閱或運用。		及 40 項次單元。	FAQ、機關活動、文宣品等資訊周知度應很高。 給予 8 分。
		7	(2) 資料開放(10 分) 從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。	1~10 分	提供 14 則各類申(聲)請書表及設置「民意信箱」與「廉政信箱」等線上服務項目。【附件詳網站】 1. 本分署網站自 90 年即設有「民意信箱」及「廉政信箱」。 2. 100 年 10 月 4 日建置完成「iTaiwan 無線上網服務」，免費供民眾使用。 3. 98 年至 105 年皆有電子領標之線上服務項目。	提供線上服務項目計 14 項。 線上服務項目持續成長。 給予 7 分
		5	(3) 案件查詢管道(10 分) ☐提供現場、電話、網路及其他方式（如 APP 或 QR Code 等）。 ☒提供現場、電話及網路查詢。 ☐提供現場查詢。	7~10 分 4~6 分 1~3 分	1. 義務人至本分署，承辦人、役男、委外人員、志工可提供現場案件查詢服務。 2. 本分署網站 (http://www.tny.moj.gov.tw/)及信封與業務宣導摺頁有提供電話、地址、網址及位置圖。 3. 傳繳通知亦有承辦單位之電話及股別。	已提供現場、電話及網路查詢。 給予 5 分。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
二、 服務遞送 (300 分) 得分：259	(一) 服務便捷 (100 分) 得分：85	27	瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度(100 分) 1. 建置單一窗口整合服務	1~30 分	於為民服務中心建置「單一窗口服務櫃台」，「單一窗口服務櫃台」提供 1. 外轄機關收款服務 2. 通知各股辦理繳納 3. 中午輪值收款服務 4. 遠距視訊服務 5. 執行案件法律諮詢服務，由書記官或執行員每日安排輪值服務。	為民服務中心建置「單一窗口服務櫃台」，即時解決民眾相關業務問題。 給予 27 分。
		26	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	1~30 分	1. 檢討簡化申辦流程： 繳交國稅及地方稅之稅額有利息累計之情事，因此，如無稅務機關派駐本分署時，將發生繳款金額之疑義及民眾無法立即取得稅務機關之收據，因此，要求稅務機關派駐本分署時，除可解決繳款金額之疑義外，亦可使民眾立即取得稅務機關之收據，省卻先由本分署開立收據予民眾，待稅務機關收到款項並確認金額無訛後，再開立稅務機關收據予民	機關申辦案件流程原即較為簡化。 給予 26 分

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
		26	3. 開發線上申辦或跨平台通用服務	1~30 分	眾之繁雜程序。 1. 為建構校園與實務的交流平台，與中信金融管理學院合作開設「法律校外實習」課程，於 105 年 6 月 7 日在中信金融管理學院簽約，這是臺南地區大學法律學系學生可以有系統的到政府法律實務單位實習的首例。 2. 與臺灣臺南地方法院檢察署 106 年 4 月 11 日起合辦「聯合法拍會」，將兩機關欲拍賣之物件，統一時間一起進行拍賣，讓民眾免去勞碌奔波。 3. 自 106 年 6 月起與六甲區公所合作試辦遠距視訊服務，民眾至合作之區公所提出辦理遠距視訊服務，由區公所聯繫本分署「單一窗口服務櫃台」書記官或執行員，即可辦理遠距視訊服務，透過視訊進行執行案件查詢服務，後續將推廣至其他偏遠區公所，為更多偏鄉民眾提供服務免除民眾勞碌奔波之苦。	1. 建構校園與實務的交流平台 2. 與臺灣臺南地方法院檢察署合辦「聯合法拍會」 3. 合作試辦遠距視訊服務 給予 26 分
		6	4.其他服務作法	1~10 分	為落實法治教育向下扎根，本分署 106 年由執行科派員前往臺南市國中、小學進行法治教育宣導，106 年 1 月至 6 月共辦理 14 場法治教育宣導。	辦理法治教育宣導。 給予 6 分

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
	(二) 服務可近性 (100 分) 得分：81	25	關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性(100 分) 1. 客製化服務	1~30 分	(1)本分署於 97 年 10 月成立愛心社，適時與替代役役男參訪各類社福機構，使民眾感受行政執行事件強制執行機關，亦有關懷社會之柔情面，透過本分署愛心社與替代役役男積極參與公益活動，可提昇民眾對行政執行機關的了解，爭取民眾認同，提升機關形象。 ①愛心社活動：106 年 1 至 6 月 A. 1 月捐款「財團法人華山社會福利慈善基金會」6,600 元。 B. 3 月捐款「社團法人台南市脊髓損傷者協會」6,000 元。 C. 6 月捐款「勵馨社會福利事業基金會」5,000 元，「朝興基金會」5,000 元。 ②替代役役男公益活動：106 年 1 至 6 月 A. 每星期二上午 8 時 30 分至 9 時編排替代役役男打掃社區。 106 年 1 至 6 月累積辦理 13 次、計 99 人次打掃社區。 B. 每 2 週辦理「運送物資」活動，參加人員為役男 3 人，前往協助華山基金會協助運送物資，接受服務人次 155 人。 C. 106 年 1 月 21 日協助「財團	執行有愛，公義無礙，透過本分署愛心社與替代役役男積極參與公益活動，可提昇民眾對行政執行機關的了解。 給予 25 分

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
		26	2. 專人全程服務	1~30 分	法人華山社會福利慈善基金會」辦理「寒士吃到飽」活動，參加人員為役男 17 人次。 D. 106 年 1 月 25 日辦理捐血活動，合計 35 人次，捐血 9,000cc。 E. 106 年 1 月至 6 月協助「財團法人華山社會福利慈善基金會」辦理「老人關懷與打掃」活動 16 次，參加人員為役男 57 人次。 F. 106 年 4 月 27 日辦理捐血活動，總計 41 人次，捐血 10,250cc。	成立「為民服務中心」，提供民眾一處受理，全程服務之目標。
		24	3. 主動服務	1~30 分	97 年 7 月 21 日成立「為民服務中心」，整合「移送機關派駐收款」、「本分署「出納收款」、「總機服務」、「書記官值勤服務」、「警衛為民服務」、「收發服務」、「志工服務」、「主管輪值服務」等服務內容，達到民眾一處受理，全程服務之目標。106 年 5 月 1 日為加強服務民眾，強化無障礙空間，遷移「為民服務中心」，除原有服務外，並增設「單一窗口服務櫃台」，106 年 6 月試辦遠距視訊服務。 (1)施政宣導資料建置於機關網站及 Facebook 公告周知，例如	給予 26 分 將行政執行業務詳細解說，讓民眾瞭解

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
		6	4.其他服務作法	1~10 分	「動產拍賣」、「不動產拍賣」及「便利商店代收案款」等資料皆置機關網站及 FaceBook 公告周知。 (2)為民服務場所提供相關文宣品宣傳，如「如何申請分期繳納」、「義務人現場繳款作業流程圖」及「委託便利超商代收行政執行案款」等文宣資料，方便民眾了解作業流程。 (3)每年與健保局召開健保案件移送作業研討業務會議，加強弱勢照顧協助義務人履行義務。 (4)本分署相關業務宣導文宣，適時寄送移送機關，委託移送機關代為宣導，並接受移送機關委託，協助該機關之宣導資料置放在本分署之服務台，以供民眾索取。 (5)106 年 1 至 6 月積極宣導便利超商、中華郵政及金融機構代收案款。總計 31,264 筆，56,372,466 元。 跟上時代的便民服務新措施，民眾持傳繳通知書前往四大超商、銀行及郵局繳納後，不須以傳真方式回傳收據，亦不須親至本分署，只需參與本分署「Line@生活圈」，利用網路回傳收據，本分署指派專人彙整即可，免去民眾勞	業務性質，並主動提供相關資訊，使民眾明瞭相關作業流程，並利用便利繳款方式辦理。 給予 24 分 首創本分署「Line@生活圈」，利用網路回傳收據，完成繳納手續。 給予 6 分

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
	(三) 服務成長與 優化 (100 分) 得分：93	48	在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施(100分) 1. 突破成長(50 分) 機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。	1~50 分	碌奔波及浪費傳真費用之麻煩，106 年 1 至 6 月民眾利用「Line@生活圈」回傳收據累計 2,454 次。 「為民服務工作意見調查表」11 項： 1. 滿意度 90%以上：8 項(105 年 8 項) 2. 滿意度 85%以上：3 項(105 年 3 項) 3. 滿意度 80%以下：0 項(105 年 0 項) 4. 滿意度成長率：105 年及 106 年同季相比較 (1)洽公環境滿意度及環境整潔及綠化、美化情形。 (2)本分署服務設備、引導標示是否清楚。 (3)電話禮貌。 (4)服務台服務。 (5)本分署機關網站提供資訊情形。 (6)行政執行事件有關規定獲知管道。 (7)承辦人的服務態度。 (8)申請案件時，承辦人員對規定	因民眾對於 11 項服務的滿意度達 80%以上。 給予 48 分。 成長率： (1)-0.73% (2)+0.85% (3)+0.28% (4)+0.48% (5)+4.22% (6)+3.05% (7)+0.90% (8)-0.14%

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
		45	2. 優質服務(50 分) 機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	1~50 分	解說是否詳細。 (9)承辦人的問題回應正確率。 (10)申辦案件的流程及速度。 (11)申辦案件所花費的時間。 5. 申辦案件所花費的時間與上年度比較。 (1)106 年平均花費時間：7.90 分 (2)105 年平均花費時間：9.00 分 6.滿意度分析檢討： 會各單位檢討改善。 (1)臨櫃辦理之案件： ①移送機關派駐收款，當場開立收據。 ②查封拍賣投標書結合委任狀。方便民眾委託他人投標，無需再撰寫委任狀，簡化申請流程，亦符合節能減紙之趨勢。 ③服務台配置電腦，民眾到場出示身分確認後即可查詢，再由服務人員帶至各承辦股。 ④民眾逕自到各股櫃台，確認身分後各櫃台均可查詢。 ⑤與聯合信用卡處理中心合作，提供民眾以信用卡繳納案款服務。 (2)非臨櫃辦理之案件： ①義務人寄支票或匯票繳款：	(9)+0.15% (10)+0.42% (11)+2.30% 申辦時間比較： A.減少：1.10 分鐘 B. 減少幅度 12.22% 在行政執行業務內，提供多元、便利的服務。 給予 45 分。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					A. 本分署寄發之繳款通知，背面印有繳款程序資訊。 B. 義務人依本分署通知在金融機構辦理之支票或匯票寄本分署，承辦人即填收入通知送出納入帳辦理支付轉給給移送機關。 C. 繳款後銷案時間：約 3 天（兌現時間）移送機關可收到義務人繳納之案款。 ②義務人至超商、郵局、金融機構繳款： 繳款完成將傳繳通知及收據傳真或 LINE 至本分署，承辦人收到後可立即銷案。 ③民眾查詢繳款服務： A. 本分署於 98 年 11 月份完成分案標準化作業，分案標準化作業並獲上級法務部之推薦，參加 99 年「行政院與所屬中央及地方各機關建立參與及建議制度」評獎。 B. 分案標準化後，除移送機關移送案件待補正者外，分案進度為本日可分完前一日收案之案件，分案後案件即納入行政執行事件管理系統管制。 C. 於分案翌日由案件管理系統自動回饋給移送機關，移送機關和本分署均在第一時間完成管制作業。 D. 民眾在移送機關移送前自動繳納者，本分署收到收據立即登錄，本分署及移送機關在第一	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					時間納入管制，民眾查詢繳款情形，可立即給予說明。 ④應買人參加動產或不動產競標，均免申請。 A. 動產拍賣，應買人到達現場，提示身分證後，參加現場喊價。 B. 不動產投標，應買人由本分署網站下載投標書或在本分署服務台索取投標書，即可自行在開標前於現場投標。 C. 應買人參與不動產競標，勘察不動產標的，向承辦書記官約定時間，由承辦書記官會同管理單位秘書室，至本分署查封物品保管室現場勘察以利估價競標，只須在門禁管制登記簿簽名即可。 D. 應買人參加不動產競標，勘察不動產標的之查封封車，均免申請。在服務台向警衛表明看車，由駐衛警察或保全人員陪同至本分署查封車輛停放場勘察，免登記。 (3)97年7月21日成立「為民服務中心」，整合「移送機關派駐收款」、「本分署「出納收款」、「總機服務」、「書記官值勤服務」、「警衛為民服務」、「收發服務」、「志工服務」、「主管輪值服務」等服務內容，達到民眾一處受理，全程服務之目標。106年5月1日為加強服務民眾，強化無障礙空	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
三、 服務量能 (200 分) 得分：171	(一) 內部作業簡 化(100 分) 得分：87	45	1. 機關運用多元管道蒐集機關成員意見 (50 分)	1~50 分	間，遷移「為民服務中心」，除原有服務外，並增設「單一窗口服務櫃台」，106 年 6 月試辦遠距視訊服務。 辦理員工、委外助理及役男滿意度意見調查，針對成員提供之意見進行檢討。 (1). 員工滿意度意見調查 (一) 對本機關工作環境滿意度 1. 非常滿意及滿意 82%。 (二) 對本機關行政管理措施滿意度 1. 非常滿意及滿意 72%。 (三) 對本機關行政效率滿意度 1. 非常滿意及滿意 86%。 (四) 對本機關行政程序的透明程度 1. 非常透明及透明 82%。 (五) 對本機關組織文化的認同程度 1. 非常認同及認同 74%。 (六)工作中無論口頭或書面提出的問題或改善建議受到機關或主管重視的程度 (七)同仁自身所具備的專業能	辦理員工、委外助理及役男滿意度意見調查，針對成員提供之意見進行檢討。 給予 45 分。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					力足以勝任目前的工作 1. 非常同意及同意 82%。 （八）對本機關整體員工清廉度的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 92%。 （九）對本機關推動廉政工作提升清廉施政的努力之信心程度 1. 非常有信心及有信心 92%。 （十）認為本機關員工對公務員廉政倫理規範遵行情形如何 1. 完全遵行及大部分遵行 94%。 派遣人員對滿意度意見調查 （一）對本機關工作環境滿意度 1. 非常滿意及滿意 83%。 （二）對目前工作分配及負荷量的滿意度 1. 非常滿意及滿意 64%。 （三）對本分署工作評比及獎勵措施的滿意度 1. 非常滿意及滿意 61%。 （四）對與本分署同仁在工作上相互合作情形的滿意度 1. 非常滿意及滿意 66%。 （五）對於配合本分署各項措施及活動推動的意願程度 1. 非常有意願及有意願 75%。 （六）對本分署同仁及主管與派遣人員相處態度的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 78%。 （七）對本分署同仁協助您處理工作上所面臨問題的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 78%。	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					（八）在工作中所提改善建議受到同仁或主管重視的程度 1. 非常重視及重視 63%。 （九）對本分署同仁的清廉程度 1. 非常有信心及有信心 89%。 役男滿意度意見調查 （一）對本機關工作環境滿意度 1. 非常滿意及滿意 87%。 （二）對目前工作分配及負荷量的滿意度 1. 非常滿意及滿意 69%。 （三）對本分署工作評比及獎勵措施的滿意度 1. 非常滿意及滿意 77%。 （四）對本分署現行生活管理方式的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 77%。 （五）對本分署役男宿舍環境（如：空間、明亮、通風等）的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 78%。 （六）認為本分署役男管理幹部遴選程序的透明程度 1. 非常透明及透明 80%。 （七）對本分署同仁協助您處理工作上所面臨問題的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 95%。 （八）對本分署同仁及主管與役男相處態度的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 93%。 （九）在工作或生活中，所提問題或改善建議受到同仁或主管重視的程度	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
		42	2. 檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序(50 分)	1~50 分	1. 非常受重視及重視 88%。 (十)認為本分署同仁的清廉程度： 1. 非常清廉及清廉 95%。 1. 參與查封標的之拍賣投標免事先申請。 每周二下午 3 時於本分署拍賣室集中拍賣，不論「不動產拍賣」或「動產拍賣」，民眾只需帶身分證明文件供查核身分後，即可進入拍賣會場參與不動產投標或動產現場喊價競標。 2. 分期繳納申請書由服務台提供或自本分署網站自行列印，採勾選方式，勾選無法一次完納全部金額之原因（條列式）後，即可完成分期繳納之申請，節省義務人填寫及理解內容之時間。 3 分期繳納得以言詞申請，由書記官依當事人之陳明，於說明相關規定後將當事人之陳明記明筆錄，佐以當事人所陳明之必要證明，即完成分期繳納之申請，當事人免另填寫書表。 4 擔保人得以言詞申請擔保，由書記官依當事人之陳明，於說明相關規定後記明筆錄並完成法定擔保之程序，擔保人免填寫書表。 5 網站建置各式申請書狀 14 種，服務台亦有提供，各式申請書表，均可自行取用免申請，填	訂定標準作業流程，檢討及改造作業程序。 給予 42 分。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					妥交付書記官或送達本分署收發即完成申請。除法律另有規定者外，各式申請得以言詞陳明由書記官記明筆錄後辦理。 6 當事人查詢本身欠稅內容，經確認身分不涉及個人資料保護問題後，由承辦單位當面告知，當事人免填寫申請書表。 7 民眾只需持本分署所寄發之「傳繳通知書」，即可至指定之金融機構或超商辦理繳款作業，或親至本分署繳款，免檢附其他書證謄本申辦。 8 民眾申訴陳情皆無需檢附任何書證，本分署均立即受理。 9 其他申辦檢附書證謄本便利度： ①辦理採購招標案： A. 領取招標文件： 廠商無需檢附任何書證謄本，即可至本分署領取招標文件，或利用中華電信網路平台下載招標文件。 B. 開標： 廠商如無法參加開標時，只需依所定時間前將投標文件寄至本分署，此標單亦可參與開標；廠商負責人親自到場時，需帶身分證明文件、公司印章及負責人印章；若非負責人到場時，另需加帶委任書。 C. 簽約： 廠商得標後，負責人只需帶公司	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					及負責人印章至本分署簽約；若非負責人到場時，另需加帶身分證明文件及委任書。得標廠商如無法至本分署簽約時，本分署將契約書寄至得標廠商處，請其蓋公司及負責人印章後寄回本分署即可。 ②單一窗口查詢系統： 供執行人員查詢義務人之刑案、健保、稅務、工商電子、高額壽險、票據信用、商工行政、地政、入出境、戶役政、公路監理、營利事業關係人查詢等相關資料，使移送機關將案件移送本分署時，免檢附相關書證資料。 ③採購利用共同供應契約採購平台，向廠商以電子下單採購，及電子支付。廠商於採購平台收到訊息後，即可將貨品送至本分署，待驗收完成後，亦利用該採購平台之電子支付方式付款予銀行，再由廠商向銀行請款，上述流程皆於網路上完成，免檢附相關書證資料。 ④員工加班費申請單，改採以組室為單位合併申請，由人事室統一製表，減少紙張消耗，並提昇作業效率，減少申請人個人填表申請及公文會辦作業。 ⑤本分署 96 年 12 月第 2 次行政執行業務會議紀錄，首長批示：「紀錄請均上網公告，無須影印，以符環保要求」。本分署會	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
	(二) 服務精進機制(100分) 得分：84		機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率(100分)		議紀錄，建置在機關內部網站，提供員工參考，免印紙本傳會以達節能減紙。 ⑥各機關來文有應傳會週知者，在會議中宣導或公布於內部網站，或以電子郵件寄給同仁閱覽週知，以符節能環保要求。 ⑦97年10月2日處務會報，經主席指示「行政執行案件書表之訂定，有其時間背景，執行處開辦已進入第8年了，辦理業務應該有創新的作法，因時空變異，已不符實際需要者就要改進，「郵票計算表」、「辦案進行紀錄表」二項書表，於新案件可不必附釘，庫房庫存之各項書表，已不符需要者應檢討清理」。本分署分案已減少上述二項紙張之裝訂。 ⑧員工請假及申請物品由網路申請，減少紙張消耗，並提昇作業效率。	
		42	■機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在是組織內部創新機制及運作。	1~50分	(1). 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程	1.針對服務運作，由員工提出創新意見參酌，藉以提升服務品質。
		42	■機關應詳細說明內部創新提案機制之建立及運作情形，並確保該機制可常態性持續運轉。	1~50分	①創意服務措施已成為機關標準服務： A. 「服務時間彈性調整」之中午輪值收款。	給予42分。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					B.「服務地點延伸」之超商繳款與義務人現場繳款。 C.「服務方法創新」之電子付費。 D.「拍賣室設備使用作業流程」。 E.「查封物品保管措施」。 F.集中拍賣制度。 G.「分案標準化」後，平均分案日大幅縮減。 H.「節能減碳」。 ②有標準作業流程者： A.「服務時間彈性調整」之中午輪值收款部分：為民服務中心。 B.「拍賣室設備使用作業流程」。 C.「查封物品保管措施」。 D.「查封車輛進出場作業制度建置案」。 E.「行政執行事件分案標準化作業手冊」。 (2).創意服務措施是否持續檢討改善： ①創意服務措施將持續檢討改善，使其更符合民眾需求，例集中拍賣之制度，原係每週二、四下午辦理。 ②現改為每週四下午3點辦理，並將動產與不動產，同一時間在拍賣室辦理，以不動產拍賣先辦理為原則。 ③更改時間之理由，係集	2. 員工提出創新意見，經檢視辦理情形，進行改善，並隨時進行檢討。 給予 42 分。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					中於於每週四下午且不分動產或不動產，全部應買人在拍賣室，現場人數熱絡，可增加應買競爭之氣氛，可提高拍定價格。 3. 創意服務措施延續性： 邀請專家學者，辦理機關內全面品質管理提升作業知能等相關研習會、座談會或教育訓練，或派員觀摩標竿學習對象，以確保創意服務措施之延續性： 4. 動產及不動產集中拍賣部分： （1）內部效益：減少人力、油料支出及降低不法集團之圍標，並可提昇應買人應買意願，進而提昇執行績效。 （2）外部效益：減少民眾往返奔波及提升應買意願。 5. 分案標準化作業成果： （1）收文翌日即分案完成。 （2）分案翌日由案件管理系統自動以電子檔口饋移送機關，第一時間通知移送機關納入管制，避免移送機關重複移送造成民怨。 （3）本分署與移送機關均已在第一時間納入管理系統管制，民眾在移送機關移送本分署執行前後自動繳納者，收據送達本分署時立即可辦理銷案，大幅提昇為服務品質。 6. 服務精進措施執行方法效能性綜合成果：	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					(1)借由機關內部業務標準化，可提昇工作效率及效能。 (2)全時化服務，方便民眾利用上午及午休時間繳款，民眾免向服務之單位請假。 (3)導入民間超商郵局銀行代收案款，提供便利繳款方式，免除民眾交通往返不便。 (4)跟上時代的便民服務新措施，繳款完成將傳繳通知及收據傳真或 LINE 至本分署，承辦人收到後可立即銷案，省下傳真費用與跑郵局的時間，大大的增加民眾的信任與便利性。 (5)與聯合信用卡處理中心合作，提供民眾以信用卡繳納案款服務，增加民眾的便利性。 (6)推動法拍新革命，首創帶看法拍屋，讓相關資訊透明化，提昇民眾對法拍屋的信心；並將待拍賣房屋的格局圖、房屋外觀、屋內情形等資料，上傳至拍賣網站，將相關資訊透明化；增加民眾投標意願及提高投標金額 (7)建置完善之拍賣制度，使拍賣作業程序標準化透明化，提昇執行書記官齊一化作業標準，可強化執行效能，維護公平正義。 (8)經由力行節能減碳除減少預算支出外，洽公民眾在洽公同時可感受政府部門力行節約之努力，並提昇政府部門之機關形象。	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
四、 服務評價 (200 分) 得分：172	(一) 服務滿意情形(100 分) 得分：83				(9)綜合各項創新增值服務措施執行成果，除了增進行政效能以外，並可大幅提昇為民服務品質。	
		18	1. 洽公環境適切程度（20 分） ☒ 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85% 以上。 ☐ 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75% 以上。 ☐ 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65% 以上。	16~20 分 11~15 分 1~10 分	「為民服務工作意見調查表」1. 「洽公環境滿意度及環境整潔及綠化、美化情形」：回收 166 件 1. 滿意（含非常滿意）：161 位。 2. 無效問卷：0 位（未作答或勾選 2 個） 3. 滿意度：96.99%	滿意度達 85% 以上。給予 18 分。
		18	2. 洽公服務禮儀滿意度（20 分） ☒ 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 85% 以上。 ☐ 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。 ☐ 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。 3. 洽公服務專業性滿意度（20 分）	16~20 分 11~15 分 1~10 分	「為民服務工作意見調查表」7. 「承辦人的服務態度」： 1. 滿意（含非常滿意）：161 位。 2. 無效問卷：2 位（未作答或勾選 2 個） 3. 滿意度：98.17%	因民眾對於機關整體服務禮儀的滿意度達 80% 以上。給予 18 分。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
		17	☒ 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 85% 以上。 ☐ 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 75% 以上。 ☐ 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 65% 以上。	16~20 分 11~15 分 1~10 分	「為民服務工作意見調查表」之 8. 「申請案件時，承辦人員對規定解說是否詳細。」： 1. 滿意（含非常滿意）： 161 位 。 2. 無效問卷： 1 位 （未作答或勾選 2 個） 3. 滿意度： 97.58% 「為民服務工作意見調查表」之 9. 「承辦人的問題回應正確率」： 1. 滿意（含非常滿意）： 159 位 。 2. 無效問卷： 2 位 （未作答或勾選 2 個） 3. 滿意度： 96.95%	因民眾對於承辦人的問題回應率的滿意度達 85% 以上。 給予 17 分。
		16	4. 洽公服務措施滿意度（20 分） ☒ 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 85% 以上。 ☐ 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 75% 以上。 ☐ 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 65% 以上。	16~20 分 11~15 分 1~10 分	「為民服務工作意見調查表」之 5. 「本分署機關網站提供資訊情形」： 1. 滿意（含非常滿意）： 143 位 。 2. 無效問卷： 7 位 （未作答或勾選 2 個） 3. 滿意度： 89.94% 「為民服務工作意見調查表」之 6. 「行政執行事件有關規定獲知管道」：	因民眾對於承辦人的問題回應率的滿意度達 85% 以上。 給予 16 分。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
		14	5. 內部同仁滿意度（20 分） ☐ 內部同仁對於機關的滿意度達 85% 以上。 ☒ 內部同仁對於機關的滿意度達 75% 以上。 ☐ 內部同仁對於機關的滿意度達 65% 以上。	16~20 分 11~15 分 1~10 分	1. 滿意（含非常滿意）：141 位。 2. 無效問卷：8 位（未作答或勾選 2 個） 3. 滿意度：89.24% 員工滿意度意見調查： （一）對本機關工作環境滿意度 1. 非常滿意及滿意 82%。 （二）對本機關行政管理措施滿意度 1. 非常滿意及滿意 72%。 （三）對本機關行政效率滿意度 1. 非常滿意及滿意 86%。 （四）對本機關行政程序的透明程度 1. 非常透明及透明 82%。 （五）對本機關組織文化的認同程度 1. 非常認同及認同 74%。 （六）工作中無論口頭或書面提出的問題或改善建議受到機關或主管重視的程度 1. 非常重視及重視 80%。 （七）同仁自身所具備的專業能力足以勝任目前的工作 1. 非常同意及同意 82%。 （八）對本機關整體員工清廉度	員工、委外派遣及役男各項滿意度平均為 77.1%。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 92%。 （九）對本機關推動廉政工作提升清廉施政的努力之信心程度 1. 非常有信心及有信心 92%。 （十）認為本機關員工對公務員廉政倫理規範遵行情形如何 1. 完全遵行及大部分遵行 94%。 派遣人員滿意度意見調查： （一）對本機關工作環境滿意度 1. 非常滿意及滿意 83%。 （二）對目前工作分配及負荷量的滿意度 1. 非常滿意及滿意 64%。 （三）對本分署工作評比及獎勵措施的滿意度 1. 非常滿意及滿意 61%。 （四）對與本分署同仁在工作上相互合作情形的滿意度 1. 非常滿意及滿意 66%。 （五）對於配合本分署各項措施及活動推動的意願程度 1. 非常有意願及有意願 75%。 （六）對本分署同仁及主管與派遣人員相處態度的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 78%。 （七）對本分署同仁協助您處理工作上所面臨問題的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 78%。 （八）在工作中所提改善建議受到同仁或主管重視的程度	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					1. 非常重視及重視 63%。 (九)對本分署同仁的清廉程度 1. 非常有信心及有信心 89%。 役男滿意度意見調查： (一) 對本機關工作環境滿意度 1. 非常滿意及滿意 87%。 (二) 對目前工作分配及負荷量的滿意度 1. 非常滿意及滿意 69%。 (三) 對本分署工作評比及獎勵措施的滿意度 1. 非常滿意及滿意 77%。 (四) 對本分署現行生活管理方式的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 77%。 (五) 對本分署役男宿舍環境（如：空間、明亮、通風等）的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 78%。 (六) 認為本分署役男管理幹部遴選程序的透明程度 1. 非常透明及透明 80%。 (七)對本分署同仁協助您處理工作上所面臨問題的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 95%。 (八) 對本分署同仁及主管與役男相處態度的滿意程度 1. 非常滿意及滿意 93%。 (九) 在工作或生活中，所提問題或改善建議受到同仁或主管重視的程度 1. 非常受重視及重視 88%。	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
	(二) 意見回應處理情形 (100 分) 得分：89	22 22 22 23	針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題(100 分) 1. 民眾意見回應處理機制 2. 民眾意見回應處理情形 3. 陳情案件處理滿意度調查 4. 陳情案件檢討改善情形	1~25 分 1~25 分 1~25 分 1~25 分	(十)認為本分署同仁的清廉程度： 1. 非常清廉及清廉 95%。 1. 訂定受理民眾陳情處理機制及標準作業程序，並公佈於網站。 2. 民眾意見（含新聞輿情）有專人以書面會辦相關單位及其主管後陳核 分署長，使其了解辦理情形。 3. 辦理民眾陳請（申訴）件數：總計：2 件 (1)寄發處理情形問卷調查：2 件 (2)未寄發問卷：0 件(重複陳情或其他) (3)問卷回收：0 件 (4)滿意度分析： A. 非常滿意：0 件 B. 滿意：0 件 C. 尚可：0 件 D. 不滿意：0 件 E. 非常不滿意：0 件 F. 滿意度：0%(非常滿意+滿意)	1. 專人辦理民眾意見處理。 給予 22 分。 2. 有專人辦理回復或檢核回復情形。 給予 22 分。 3. 無民眾不滿意。 給予 22 分。 4. 本分署已訂定受理民眾陳情處理機制及標準作業程序、對於民眾意見（含新聞輿情）有專人以書面會辦相關

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
整體評核構面 開放創新 (100 分) 得分：90	(一) 開放參與 (50 分) 得分：45	45	開放參與在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面不同運用方式(50 分)	1~50 分	4. 每月為民服務工作意見調查表完成後，立即作服務滿意度檢討分析，對於各項服務有「不滿意（含非常不滿意）」或「對本分署有其他意見」者，電詢原因並告知改善對策，如涉及執行人員執行態度欠佳時，將列入執行態度考核。 1. 服務時間彈性調整： 自 97 年 6 月 1 日起，本分署推行中午不打烊，即排定中午輪值收款。自 103 年 9 月 1 日起，本分署推行早上 8 點至 8 點半輪值收款。 2. 服務地點延伸： (1) 自 97 年 6 月 1 日起，民眾若欠繳未滿 2 萬元之國稅、及地方稅而移送行政執行，可持本分署寄發印有條碼之傳繳通知書，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，並至 99 年 1 月 1 日起免收手續費。	單位及其主管後陳核分署長，使其了解辦理情形、不定期辦理講習及每月辦理為民服務工作意見調查表分析檢討。 給予 23 分。 於「服務時間彈性調整」、「服務地點延伸」、「服務項目改造」、「服務方法創新」及「其他創新服務樣態」等 5 方面皆有辦理。 給予 45 分。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					(2) 自 99 年 7 月 1 日起，民眾若欠繳未滿二萬元之汽車燃料使用費及其違規而移送行政執行，可持本分署寄發印有條碼通知書，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及全國郵局繳款，免收手續費。 (3) 自 99 年 8 月 26 日起，民眾若欠繳未滿 2 萬元之全民健康保險費而移送行政執行，可持本分署寄發印有條碼之傳繳通知書，於繳納期限內至統一、全家、萊爾富、OK 四大便利商店全國門市繳款，免收手續費，亦可到郵局、台銀、土銀、合庫、一銀、華銀、彰銀、富邦、中信銀、兆豐、安泰、日盛、台灣中小企銀、高雄銀行等 14 家金融機構繳納，無金額限制亦免收手續費。 (4) 民眾若欠繳未滿 2 萬元之勞工保險費而移送行政執行，可持本分署寄發印有條碼之傳繳通知書，於繳納期限內至統一、全家、萊爾富、OK	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					四大便利商店全國門市繳款，免收手續費，亦可到台銀、花旗、聯邦、三信、土銀、合庫、華泰、台中銀行、富邦、陽信、板信、兆豐、永豐、新光、京城、華南、高雄銀行、台灣企銀、一銀、彰銀、玉山、台新、萬泰、元大、郵局、上海商銀、國泰世華、中信銀、瑞興等 29 家金融機構繳納，無金額限制亦免收手續費。 (5) 民眾若欠繳未滿 2 萬元之交通違規罰鍰案件而移送行政執行，可持本分署寄發印有條碼之傳繳通知書，於繳納期限內至統一、全家、萊爾富、OK 四大便利商店全國門市繳款，每筆僅收手續費 6 元。 (6) 由移送機關每日支援車輛 4 部並派員配合現場執行，由義務人可在本分署執行人員現場執行時當場繳款。 3. 服務項目改造： 本分署派駐機關監理站，除可繳款外，亦可查詢車輛欠稅情形。	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					4. 服務方法創新： 現在民眾只要有讀卡機，即可在家中利用網路，透過自然人憑證認證機制，以個人身分證字號及執行案號，查詢其於全省各分署目前所有欠繳案件之進行及繳款情形，對於健保案件繳款部分，可再以超連結方式連結健保局的電子付費交易網頁進行繳款程序，提昇民眾繳款的便利性。 5. 其他創新服務樣態： 本分署動產及不動產集中拍賣時間為每週四下午 3：00(2：30 於本分署二樓拍賣室開始投標)。 6. 行政執行事件核准分期繳納執行金額實施要點 99 年 2 月 9 日修正： 第一項：行政執行事件核准分期繳納之期數，得分二至六十期。 第二項：執行金額（含累計）在新臺幣（下同）一千萬元以上之行政執行事件，經核准分六十期繳納，仍無法完納者，得	法務部便民服務線上申辦系統 放寬分期規定

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					經核准繼續延長期數。 7. 自 100 年 3 月完成全國首件由地方稅務機關承受之案例；另外，積極協調國稅機關與地方稅務機關於同年 11 月完成全國首件兩機關共同承受之個案，以解決國稅機關無預見支應地方稅之窘境。今年（101 年）在本分署協助研議下台南市政府於 6 月 26 日訂定「臺南市政府辦理欠稅案件承受不能拍定不動產作業要點」，從原先採個案簽准之方式，透過法令的訂定而使地方稅務機關之作業程序法制化，並於 101 年 9 月 27 日完成法制化後第一件承受之案例。執行案件常見義務人已無力清償，剩餘之不動產又因賣相不佳而乏人問津，本分署以創新之作法推動地方稅務機關承受之制度，使已無力清償之義務人得因承受制度而清償欠稅。 8. 跟上時代的便民服務新措施，繳款完成將傳繳通知及收據傳真或 LINE 至本分署，承辦人收到後可立即銷案，省下傳真費用與跑郵局的時間，大大的增加民眾的信任與便利性。 9. 與聯合信用卡處理中心合作，	

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
	(二) 創新性 (50 分) 得分：45	45	創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面不同運用方式(50 分)	1~50 分	提供民眾以信用卡繳納案款服務，增加民眾的便利性。 10. 推動法拍新革命，首創帶看法拍屋，讓相關資訊透明化，提昇民眾對法拍屋的信心。為了讓想要參與投標民眾大膽投標，發揮創意，比照房仲的做法，由執行官當起親切的「小巢」，到場帶領預約的民眾入內觀看屋況及格局，成為司法界創舉，增加民眾投標意願及提高投標金額；並將待拍賣房屋的格局圖、房屋外觀、屋內情形等資料，上傳至拍賣網站，將相關資訊透明化。 1. 創意服務措施已成為機關標準服務：上述「服務時間彈性調整」：中午輪值收款、「服務地點延伸」：超商繳款與義務人現場繳款、「服務項目改造」：派駐機關監理站，除可繳款外，亦可辦理其他監理業務及「服務方法創新」：電子付費等 4 方面創意服務措施已成為機關標準服務。 2. 有標準作業流程者：「服務項目改造」：派駐機關監理站，除可繳款外，亦可辦理其他監理業	1. 創意服務措施已成為機關標準服務，部分措施並有標準作業流程。 2. 有持續檢討改善創意服務措施，使其更符合民眾需求。 3. 有創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
					務。 3. 創意服務措施是否持續檢討改善：創意服務措施將持續檢討改善，使其更符合民中需求。 4. 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果： (1) 自 97 年 6 月 1 日起，本分署推行中午不打烊，排定中午輪值收款後，其他分署亦比照辦理。 (2) 本分署於 97 年 4 月訂定「查封物品保管措施」，行政執行署政風室於 98 年辦理「查封物品管理專案稽核」時，其他分署有電詢希望本分署提供相關資料供參。 (3) 發出執行命令前，須先向移送機關查詢積欠稅額，以提高執行命令之正確性，亦避免引起民怨。	與擴散效果。 給予 45 分。