附表

# 108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： 108 年 7 月 8 日　　855 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<br>一、<br>基礎服務(200分)<br>得分：173 | (一)<br>服務一致及正確（100分）<br>得分：91 | | 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。 | | 各項數據採計108年1至6月 | |
| | | 28 | **1. 申辦業務標準作業流程訂定情形(30分)**<br>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「本分署SOP標準作業流程實施計畫」，製作標準作業流程，提升本分署各項業務處理流程一致性及正確性，以提高效能服務，並於106年10月完成編印各科室標準流程。<br>2. 為達便民資訊公開透明化，於為民服務中心設置中英文雙語標示服務流程圖、詢問室設置「拘提留置及管收作業流程圖」，便利民眾辦理業務時了解相關流程；另於拍賣室增設「不動產強制執行流程圖」，俾利民眾瀏覽。 | 各科室業務承辦，於107年均完成製作標準作業流程共102件，達100%。<br>給予28分 |
| | | 35 | **2. 服務及時性(40分)**<br>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. 本分署於為民服務中心成立多功能服務櫃檯，馬上服務並即時回覆義務人之提問，省掉民眾洽公等待時間。 | 1. 參酌機關為民服務外部民眾問卷調查數據及陳情回覆時間完成評 |

| 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.網站民意信箱、留言板及廉政信箱，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告知辦理情形。<br>3.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。 | 分。<br>2. 本分署設有專人每日受理民眾申辦，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。<br>給予35分。 |
| | | 28 | **3. 服務人員專業度(30分)**<br>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。<br>■服務人員回應問題正確率達90%以上。<br>□服務人員回應問題正確率達85%以上。<br>□服務人員回應問題正確率達80%以上。<br>□服務人員回應問題正確率達75%以上。<br>□服務人員回應問題正確率達70%以上。 | <br><br>26~30分<br>21~25分<br>16~20分<br>11~15分<br>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」:滿意（含非常滿意）:312位、無效問卷：0位(未作答或勾選2個)、滿意度：96.59% | 因民眾對於承辦人的問題回應正確率的滿意度達96.59%以上。<br>給予28分。 |
| | **(二)<br>服務友善<br>(100分)<br>得分：82** | | 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。 | | | |
| | | 20 | **1. 服務設施合宜程度(20分)** | | 1.機關除「核心設施」外，另設 | 1.提供「核心設 |

| 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | ■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。<br>□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。<br>□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。 | 16~20 分<br>1~15 分<br>1~10 分 | 有各項無障礙設施、健康小棧、溫馨談話室、哺集乳室等環境友善設施，並讓綠意及藝術走進辦公室，提供優質、舒適的洽公環境。<br>2. 設置親民交談室的服務櫃檯，讓洽公民眾沒有壓力，並在辦公區域明顯處設立明確的雙語動線指標及樓層平面圖，快速引導民眾洽公方向。<br>3. 總機服務櫃台前方設有 AED 急救設施，由專人管理，並於 106 年 11 月取得「安心場所」認證，以維護民眾及本分署職（員）工人員之生命保障，提供更安心的洽公環境。<br>4. 增設民眾休息室、兒童等候區，方便民眾等候休息及不用擔心兒童吵鬧，可安心洽公。<br>5. 於為民服務中心增加動產查封展示櫥窗，隨時供民眾瀏覽有喜歡便可直接選購；同時增加「便民資訊小站」不定期提供最新的便民資訊。<br>6. 107 年 11 月進行拍賣室整裝修工程，將民眾進出門改為自動門，並檢討動線把原來在走廊底端的進出門，改置在樓梯一 | 施」、「一般設施」、環境友善設施及綠美化環境。<br>2. 哺乳室每日清潔，每月檢查。<br>3. 機關東側騎樓設置無障礙空間坡道。<br>4. 整修拍賣室，提升民眾更合宜洽公服務設施。<br>給予 20 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 上來處，讓民眾方便進出，也在拍賣室重新規劃，增加民眾書寫台及自動升降票匭提高資訊透明化，再佐以木質拍賣檯和仿木質地板，打造柔和舒適的拍賣環境，提升更優質的拍賣空間。<br>7. 為民服務中心設置取號機，洽公民眾可藉由取號機上方螢幕清楚得知辦理進度，並可在座椅區閱讀書報等候叫號，降低插隊疑慮，減少站立等候時間，並提升為民服務形象。<br>8. 民眾至本分署繳納執行案款，出納室備有點驗鈔機，節省民眾等候時間，同時提高行政效率。<br>9. 為民服務中心每日提供報紙 2 份(中國時報及自由時報)、老花眼鏡、冰溫熱 3 用飲水機；總機服務櫃台前方設置隧道式自動血壓計，供民眾及本分署職(員) 工人員使用，期能為民眾及員工健康把關。<br>10. 飲水機均定期實施保養與更換濾心，提供本分署同仁及洽公民眾優質的飲用水，並維持飲水機高效能運作狀態，達到 | |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 節約能源目的。 | |
| | | 16 | **2. 網站使用便利性(20 分)** | | 1. 提供便捷、安全及一致性的線上服務入口全球資訊網，並於106 年 5 月 12 日進行網頁全面改版更新，將「便民服務專區」建置成主版面，便利民眾e 點就通。<br>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，108 年上半年到訪本分署網站人數 3 萬 2,123 人。 | 1. 檢視操作機關網站資訊。<br>2. 本分署網站設計使用方便，108 年上半年到訪本分署網站人數有 3 萬 2,123 人。<br>給予 4 分。 |
| | | 4 | （**1**） 機關網站應方便瀏覽查詢 | 1~5 分 | | |
| | | 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和分類檢索，便利民眾迅速查詢。 | 有提供全文檢索和分類檢索。<br>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. 網站資料隨時更新，並由網頁推動小組定期開會檢討，確保網站內容正確性。<br>2. 本分署網站提供跨平台通用服務介面，可超連結至主要移送機關網頁，並每季以 FreeGo 軟體自行辦理檢測，106 年取得「無障礙 A+」認證標章。 | 每季以 FreeGo 軟體自行辦理檢測，106 年取得「無障礙 A+」認證標章。<br>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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 26 | **3. 服務行為的友善性(30 分)**<br>■機關電話禮貌測試結果優良。<br>（測試分數 90 分以上）<br>□機關電話禮貌測試結果良好。<br>（測試分數 80 分以上）<br>□機關電話禮貌測試結果普通。<br>（測試分數 70 分以上） | <br>21~30 分<br><br>11~20 分<br><br>1~10 分 | 1. 每月上署均會不定期辦理電話禮貌測試，108 年有 7 人受測，測試結果「優良」等級有 7 人。<br>2. 本分署每月定期測試第一線服務人員電話禮貌，1 至 6 月共抽測 18 人次，平均 92.01 分。 | 測試結果平均高於 90 分。<br><br>給予 26 分。 |
| | | 20<br>8 | **4. 服務資訊透明度(30 分)**<br>**（1）資訊公開(10 分)**<br>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、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 | <br>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）及 40 項次單元。 | 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、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)**<br>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 | 1. 配合政府資料開放政策，於本分署網站增加連結「政府資料開放平台」供民眾線上查詢下載運用、「公共政策網路參與平台」供民眾參與公共政策讓群眾共同協作。<br>2. 本分署盤整各項資料開放計有：開放檔案專區、行政執行統計資料、不動產拍定價額公告、閱覽卷宗。 | 檢查機關網站資訊。給予 7 分 |
| | | 5 | **（3）案件查詢管道(10 分)** | | 本分署提供案件查詢管道有： | 已提供現場、電話、 |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | □提供現場、電話、網路及其他方式（如APP 或 QR Code 等）。<br>■提供現場、電話及網路查詢。<br>□提供現場查詢。 | 7~10 分<br>4~6 分<br>1~3 分 | 1. 現場查詢服務：臨櫃查詢、利用便民服務中心公眾電腦查詢、公告欄查詢拍、變賣及公示送達資料。<br>2. 電話查詢服務：傳繳通知單或執行命令中載有承辦單位之電話及股別，便利民眾透過電話查詢，且受理申請案件後，若有疑義或需補正之情形，承辦股別均主動電話通知義務人並說明案件處理程序。<br>3. 網路查詢服務：民眾可透過自然人憑證查詢健保案件。<br>4. 視訊查詢服務：本分署在善化、官田、白河、鹽水、六甲、下營及大內等偏遠地區設有「視訊諮詢服務」。<br>5. 為民服務中心提供 iTaiwan 無線網路，可供民眾即時線上查詢。 | 網路及視訊查詢服務。<br>給予 5 分。 |
| **二、<br>服務遞送<br>(300 分)<br>得分：259** | **(一)<br>服務便捷<br>(100 分)<br>得分：86** | 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)**<br>1. 建置多功能整合服務櫃台 | 1~30 分 | 於為民服務中心建置「多功能服務櫃台」，「多功能服務櫃台」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「多功能服務櫃台」，即時解決民眾相關業務問題。<br>給予 27 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. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 | 1~30 分 | 1. 辦理分期之義務人或擔保人，免附資力證明或不動產謄本。<br>2. 不動產共有人行使優先承買權，免附不動產謄本。<br>3. 投標書結合委任狀，代理人免附委任狀。 | 機關申辦案件流程較為簡化。<br><br>給予 26 分 |
| | | 26 | 3. 開發線上申辦或跨平台通用服務 | 1~30 分 | 1. 本分署為便利民眾免勞頓之苦，開發線上申請預約分期或到府分期服務、線上申請補發超商繳款傳繳通知單、線上留言板讓民眾有話大聲說。<br>2. 外網首頁提供跨機關服務平台，民眾可以超連結方式連結至主要移送機關網頁查詢欠稅費，達到資訊資源共享。<br>3. 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，該校學生不定期至本分署參訪，落實學理與實務的結合。<br>4. 自 106 年 6 月起與善化、官田、 | 1.積極善用科技開發線上申辦便利民眾免勞頓之苦。<br>2. 建構校園與實務的交流平台。<br>3. 與臺灣臺南地方法院檢察署合辦「聯合法拍會」<br>4. 合作試辦遠距視訊服務<br><br>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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 7 | 4.其他服務作法 | 1~10 分 | 白河、鹽水、六甲、下營及大內區公所合作試辦遠距視訊服務，透過視訊進行案件查詢服務，民眾勞碌奔波之苦。<br>1. 首創與臺南市政府交通局、臺南市政府財政稅務局及臺南市政府停車管理處合作通報欠稅費車輛查扣機制。<br>2. 主動協助民眾申辦老舊機車切結報廢政策-寄發民眾傳繳通知書上，針對符合切結報廢條件的老舊機車會加註「可切結報廢」字樣，提醒民眾可至臺南監理站派駐臺南分署櫃台或直接至監理機關辦理報廢作業;108 年上半年申辦人數總計 13 人次。<br>3. 為方便民眾繳款，開辦本分署官網申請補發超商繳款傳繳通知書。 | 1. 合作通報查封車輛執行成效優良，並獲執行署長官認同，推廣至其他各分署。<br>2. 協助民眾填寫填寫報廢切結書後，傳真予各該管監理單位完成報廢登記，完成切結報廢後，民眾即可免繳該輛老舊機車的燃料費，亦減少民眾往返耗費時間，創造雙贏政策。<br>3. 部分民眾可能因為上班、外出等因素未收到傳繳通知書或者不小心遺失，而未於自動繳納期限屆滿前完成繳款義務，導致財產遭 |

| 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | | 受強制執行，為便利民眾繳款需要，申請後即會補發傳繳通知書至指定地址。<br>給予 7 分 |
| | (二)<br>服務可近性<br>(100 分)<br>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)**<br>1. 客製化服務 | 1~30 分 | 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。<br>①愛心社活動：108 年<br>A.1 月捐助關懷戶蘇靜寧 6,000 元、捐助關懷戶宋忠哲日用品及 6,000 元、捐款「財團法人華山社會福利慈善基金會」3,000 元。<br>B.2 月捐款「財團法人華山社會福利慈善基金會」6,000 元。<br>C. 4 月捐款「財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會臺南市北區事務所」3,000 元、「財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基 | 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。<br>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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 金會臺南市南區事務所」3,000元。<br>D.5月捐款「社團法人佑明視障協進會」3,000元、「財團法人天主教臺南市私立蘆葦啟智中心」3,000元。<br>E.6月捐款「社團法人台南市脊髓損傷者協會」3,000元、「財團法人勵馨社會福利事業基金會」3,000元。<br>②替代役役男公益活動：108年1至6月<br>A. 每週編排替代役役男打掃社區一次。108年上半年累積辦理14次、計44人次打掃社區。<br>B.108年協助「財團法人華山社會福利慈善基金會」辦理「老人送餐」、「關懷老人」、「老人運動會」等活動，參加人員為役男合計74人次，共50小時。<br>C.108年上半年辦理捐血活動，總計35人次，捐血12,750cc。 | |
| | | 26 | 2. 專人全程服務 | 1~30分 | 1.97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」、 | 成立「為民服務中心」，提供民眾一處受理，全程服務之目標及Love樂服志工服務櫃台對特殊民 |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 「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。<br>2.106 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。<br>3.增加 Love 樂服志工服務櫃台專人服務，對於身心障礙、老人及婦孺等來處洽公，協助全程代繳、代辦，民眾只需在「民眾休息區」等候即可。 | 眾提供專人全程代繳、代辦服務。<br>給予 26 分 |
| | | 24 | 3. 主動服務 | 1~30 分 | (1)施政宣導資料建置於機關網站及 FaceBook 公告周知，例如「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。<br>(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。<br>(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 | 1.將行政執行業務詳細解說，讓民眾瞭解業務性質，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。<br>2.新增愛心到府服務體恤偏遠交通不便的民眾；108 年上半年預約辦 |

| 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 弱勢照顧協助義務人履行義務。<br>(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置在本分署之服務台，以供民眾索取。<br>(5)新增愛心到府服務，本分署為體恤偏遠交通不便的民眾，透過電話、書面或網路預約「到場分期或到府分期」，即會安排執行同仁主動到府辦理分期繳納服務。 | 理分期，總計 15 人次。<br>給予 24 分 |
| | | 6 | 4.其他服務作法 | 1~10 分 | 1. 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，免去民眾勞碌奔波及浪費傳真費用之麻煩，108 年 1 至 6 月民眾利用「Line@生活圈」回傳收據累計 644 人次。<br>2. 本分署自 105 年 6 月 17 日首創「帶看法拍屋」及推動「法拍資訊透明化」仿照房仲業者將房屋格局、外觀、屋內情形等 | 1. 首創本分署「Line@生活圈」，利用網路回傳收據，完成繳納手續。<br>2.首創「法拍資訊透明化」及「帶看法拍屋」，廣受好評。<br>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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 資料上傳至拍賣網站，並同時開放有興趣民眾預約看房，提升民眾信心不怕買到爛屋，順利高價賣出創佳績。 | |
| | (三)<br>服務成長與優化<br>(100 分)<br>得分：92 | 46 | **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)**<br>**1. 突破成長(50 分)**<br>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 | 「為民服務工作意見調查表」11 項：<br>1. 滿意度 90%以上：11 項<br>2. 滿意度 85%以上：0 項<br>3. 滿意度 80%以下：0 項<br>4. 滿意度成長率：107 年及 108 年同期相比較<br>(1)洽公環境滿意度及環境整潔及綠化、美化情形。<br>(2)本分署服務設備、引導標示是否清楚。<br>(3)電話禮貌。<br>(4)服務台服務。<br>(5)本分署機關網站提供資訊情形。<br>(6)行政執行事件有關規定獲知管道。<br>(7)承辦人的服務態度。<br>(8)申請案件時，承辦人員對規定解說是否詳細。<br>(9)承辦人的問題回應正確率。<br>(10)申辦案件的流程及速度。<br>(11)申辦案件所花費的時間。 | 民眾對於 11 項服務的滿意度達 96.92%以上。<br>給予 46 分。<br><br>成長率：<br>(1)+0.01%<br>(2)-0.62%<br>(3)-1.00%<br>(4)+0.01%<br>(5)-0.06%<br>(6)+0.05%<br>(7)-0.30%<br>(8)-1.87 %<br>(9)-2.01%<br>(10)-2.80%<br>(11)-0.70% |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 46 | **2. 優質服務(50 分)**<br>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 | 5. 申辦案件所花費的時間與上年度比較。<br>(1)108 年平均耗時：7.8 分<br>(2)107 年平均耗時：5.61 分<br>6. 將滿意度分析檢討，會各單位檢討改善。<br>(1)臨櫃辦理之案件：<br>①移送機關派駐收款，當場開立收據。<br>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，亦符合節能減紙趨勢。<br>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。<br>④民眾逕自到各股櫃台，確認身分後各櫃台均可查詢。<br>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。<br>⑥107 年 3 月起開辦「Apple Pay」、「Samsung Pay」、「Google Pay」、「Taiwan Pay」行動支付服務，還可供中華郵政公司推出之visa金融卡臨櫃繳費，免攜帶現金及避免現金遺失之風險，民 | 申辦時間比較：<br>A.增加：2.19 分鐘<br>B.增加幅度 39.04%<br><br>在行政執行業務內，提供多元、便利的服務，增加行動支付及金融卡臨櫃支付之便民服務。<br><br>給予 46 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 眾輕鬆付款。<br>(2)非臨櫃辦理之案件：<br>①義務人寄支票或匯票繳款：<br>A.本分署寄發之繳款通知，背面印有繳款程序資訊。<br>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。<br>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。<br>②義務人至超商、郵局、金融機構繳款：<br>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。<br>③民眾查詢繳款服務：<br>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。<br>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 | |

| 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 納入行政執行事件管理系統管制。<br>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。<br>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時間納入管制，民眾查詢繳款情形，可立即給予說明。<br>④應買人參加動產或不動產競標，均免申請。<br>A.動產拍賣，應買人到達現場，提示身分證後，參加現場喊價。<br>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。<br>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。<br>D.應買人參加不動產競標，勘 | |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 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。<br>(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。 | |
| 三、<br>服務量能<br>(200分)<br>得分：173 | (一)<br>內部作業簡化(100分)<br>得分：88 | 45 | 1. 機關運用多元管道蒐集機關成員意見(50分) | 1~50分 | 1. 配合主管會議、分署會議、滯欠大戶專案小組會議或為民服務推動小組會議等檢討服務流程及作業簡化，宣導為民服務觀念，並聽取第一線同仁建言，隨時改善各項便民措施，研議不必要的審核及行政程序。 | 各項會議宣導為民服務觀念，並聽取第一線同仁建言，並配合機關內、外部服務滿意度問卷調查作業，參考民眾及同仁建議事項。 |

| 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. 配合機關內、外部服務滿意度問卷調查作業，參考民眾及同仁建議事項，透過內部檢視機制，改善服務流程，提升機關服務品質。 | 給予 45 分。 |
| | | 43 | **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. 參與查封標的之拍賣投標免事先申請。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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 | 1. 訂定標準作業流程，檢討及改造作業程序。<br>2. 改以郵簡機製作傳繳通知單，大幅減少折信及裝入信封之人力成本。<br>給予 43 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 成法定擔保之程序，擔保人免填寫書表。<br>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。<br>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。<br>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。<br>8. 民眾申訴陳情皆無需檢附任何書證，本分署均立即受理。<br>9. 其他申辦檢附書證謄本便利度：<br>①辦理採購招標案：<br>A. 領取招標文件：<br>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。<br>B. 開標：<br>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 | |

| 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 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。<br>C.簽約：<br>廠商得標後，負責人只需帶公司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。<br>②單一窗口專責查詢系統：<br>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。<br>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。<br>④員工加班費申請單，改採以組 | |

| 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 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。<br>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。<br>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。<br>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，於新案件可不必要附釘，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。<br>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。<br>⑨107年4月起監理機關移送案 | |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 件時，將卷面和移送書結合成一張卷面，有效減少紙張。<br>⑩107 年 8 月起改以郵簡機製作傳繳通知單，大幅減少人力折裝及信封成本之作業時間，增加作業效率藉以提升徵起率。，108 年上半年平均每月改以郵簡製作約 3 萬 2,952 件，較 107 年每月平均增加 9,975 件。 | |
| **(二)<br>服務精進機制(100 分)<br>得分：85** | | 43<br><br>42 | **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)**<br>■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。<br>■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<br><br>1~50 分 | 1. 訂有「臺南分署提升及創新服務績優人員獎勵計畫」，106 年度創新提案中已採行 18 件，佔 72%。<br>2. 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程<br>①創意服務措施已成為機關標準服務：<br>A.「服務時間彈性調整」之中午輪值收款、夜間延時收狀服務。<br>B.「服務地點延伸」之超商繳款與義務人現場繳款。<br>C.「服務方法創新」之電子付費。<br>D.「拍賣室設備使用作業流程」。<br>E.「查封物品保管措施」。<br>F. 集中拍賣制度。<br>G.「分案標準化」後，平均分案日大幅縮減。 | 1. 透過會議或講習鼓勵同仁提出價值合理可行之創新服務並訂有獎勵計畫，鼓勵員工不斷創新提升服務品質。<br>給予 43 分。<br>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。<br>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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | H.「節能減碳」。<br>②有標準作業流程者：<br>A.「服務時間彈性調整」之中午輪值收款部分：為民服務中心。<br>B.「拍賣室設備使用作業流程」。<br>C.「查封物品保管措施」。<br>D.「查封車輛進出場作業制度建置案」。<br>E.「行政執行事件分案標準化作業手冊」。<br>2.創意服務措施是否持續檢討改善：<br>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。<br>②現改為每週二下午 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。<br>③更改時間之理由，係集中於於每週二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。<br>3.創意服務措施延續性：<br>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 | |

| 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 續性。<br>4.動產及不動產集中拍賣部分：<br>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。<br>②外部效益：減少民眾往返奔波及提升應買意願。<br>5.分案標準化作業成果：<br>①收文翌日即分案完成。<br>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。<br>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。<br>6.服務精進措施執行方法效能性綜合成果：<br>①借由機關內部業務標準化，可提昇工作效率及效能。<br>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。<br>③導入民間超商郵局銀行代收案款，提供便利繳款方式，免除民眾交通返往不便。<br>④跟上時代的便民服務新措施，繳款完成將傳繳通知及收 | |

| 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 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。<br>⑤與聯合信用卡處理中心合作，提供民眾以國內32家發卡機構發行之信用卡繳納案款免收手續費服務、APP行動支付及郵局金融卡繳款服務，增加民眾的便利性。<br>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<br>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。<br>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。<br>⑨首創與警察機關合作，毒品案件移送執行案件民眾可超商繳款。<br>⑩首創與臺南市政府交通局停車管理處及財政稅務局合作通 | |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 報停放路邊停車格之欠稅車輛。<br>⑪稅務案件，首先與臺南市政府財政稅務局試辦執行憑證電子化移送作業。<br>⑫綜合各項創新加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。<br>⑬針對重大執行事件或機關公益活動主動發布新聞稿行銷機關，提供媒體充足資料，遇有危機發生時，亦可即時向媒體澄清說明,108 年 1 至 6 月發布 15 則新聞稿。 | |
| 四、<br>服務評價<br>(200 分)<br>得分：158 | (一)<br>服務滿意情形(100 分)<br>得分：69 | 18 | **1. 洽公環境適切程度（20 分）**<br>■民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85%以上。<br>□民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75%以上。<br>□民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65%以上。 | 16~20 分<br>11~15 分<br>1~10 分 | 「為民服務工作意見調查表」之 1.「洽公環境滿意度及環境整潔及綠化、美化情形」：回收 325 份<br>1. 滿意（含非常滿意）：322 位<br>2. 無效問卷：0 位(未作答或勾選 2 個)<br>3. 滿意度：99.08% | 滿意度達 99.08%給予 18 分。 |
| | | 18 | **2. 洽公服務禮儀滿意度（20 分）**<br>■民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 85%以上。 | 16~20 分 | 「為民服務工作意見調查表」之 7.「承辦人的服務態度」： | 因民眾對於機關整體服務禮儀的滿意 |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | □民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75%以上。<br>□民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65%以上。 | 11~15 分<br>1~10 分 | 1.滿意（含非常滿意）：321 位<br>2.無效問卷：0 位(未作答或勾選 2 個)<br>3.滿意度：98.77% | 度達 98.77%<br>給予 18 分。 |
| | | 17 | **3. 洽公服務專業性滿意度（20 分）**<br>■民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 85%以上。<br>□民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 75%以上。<br>□民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 65%以上。 | <br>16~20 分<br>11~15 分<br>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。：<br>1.滿意（含非常滿意）：313 位<br>2.無效問卷：3 位(未作答或勾選 2 個)<br>3.滿意度：97.2%<br><br>「為民服務工作意見調查表」之 9.「承辦人的問題回應正確率」:<br>1.滿意（含非常滿意）：312 位<br>2.無效問卷：2 位(未作答或勾選 2 個)<br>3.滿意度：98.6% | 因民眾對於承辦人的問題回應正確率的滿意度達 98.6%。<br>給予 17 分。 |
| | | 16 | **4. 洽公服務措施滿意度（20 分）**<br>■民眾對於洽公服務措施的滿意度達 85%以上。<br>□民眾對於洽公服務措施的滿意度達 75% | <br>16~20 分<br>11~15 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」: | 因民眾對於本分署滿意度達 95.61%以上。 |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 以上。<br>□民眾對於洽公服務措施的滿意度達 65%以上。 | 1~10 分 | 1.滿意（含非常滿意）：305 位<br>2.無效問卷： 6 位(未作答或勾選 2 個)<br>3.滿意度：95.61%<br><br>「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」:<br>1.滿意（含非常滿意）：301 位<br>2.無效問卷：6 位(未作答或勾選 2 個)<br>3.滿意度：94.36% | 給予 16 分。 |
| | (二)<br>意見回應處理情形<br>(100 分)<br>得分：89 | 0 | **5. 內部同仁滿意度（20 分）**<br>□內部同仁對於機關的滿意度達 85%以上。<br>□內部同仁對於機關的滿意度達 75%以上。<br>□內部同仁對於機關的滿意度達 65%以上。<br><br>**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)** | 16~20 分<br>11~15 分<br>1~10 分 | 108 年 1 至 6 月未實施滿意度調查。 | |
| | | 22 | 1. 民眾意見回應處理機制 | 1~25 分 | 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。 | 1. 專人辦理民眾意見處理。<br>給予 22 分。 |
| | | 22 | 2. 民眾意見回應處理情形 | 1~25 分 | 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 | 2. 有專人辦理回復或檢核回復情 |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 理情形。 | 形。 |
| | | 22 | 3. 陳情案件處理滿意度調查 | 1~25 分 | 3. 辦理民眾陳請（申訴）件數：總計：24 件 | 給予 22 分。<br>3. 無民眾不滿意。給予 22 分。 |
| | | 23 | 4. 陳情案件檢討改善情形 | 1~25 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。<br>5. 設有專責新聞發言人，針對執行案件研究其新聞點，於適當時機主動發布新聞為政策辯護或更正不實內容，提供媒體充足資料，遇有危機發生時，立即向媒體澄清說明， 以導正社會視聽。 | 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。 |
| **整體評核構面**<br>**開放創新**<br>**(100 分)**<br>**得分：91** | **(一)**<br>**開放參與**<br>**(50 分)**<br>**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 | 1. 服務時間彈性調整：<br>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，並於夜間延時至 10 點提供收狀服務。<br>2. 服務地點延伸： | 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。<br>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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | (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。<br>(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。<br>(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 | |

| 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 限制亦免收手續費。<br>(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 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。<br>(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。<br>(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。 | |

| 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 3.服務項目改造：<br>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。<br>4.服務方法創新：<br>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，以個人身分証字號及執行案號，查詢其於全國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。<br>5.其他創新服務樣態：<br>本分署動產及不動產集中拍賣時間為每週二下午 3：00(2：30 於本分署二樓拍賣室開始投標)。<br>6.行政執行事件核准分期繳納執行金額實施要點107年1月15日修正：<br>第一項：行政執行事件核准分期繳納之期數，得分2至72期。<br>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72 | **法務部便民服務線上申辦系統**<br><br>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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 期繳納，仍無法完納者，得經核准繼續延長期數。<br>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。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。<br>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 | |

| 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 用與跑郵局的時間，大大的增加民眾的信任與便利性。<br>9.與聯合信用卡處理中心合作，提供民眾以信用卡及APP行動支付和郵局金融卡繳納案款服務，增加民眾的便利性。<br>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。<br>11.在本分署網頁增加「留言板」，開放民眾線上表達意見的親民管道。<br>12.本分署為推動微笑服務策略，106年8月針對同仁辦理微笑天使選拔活動，開放民眾參與票選最佳微笑天使，有27位洽公民眾投票及全體同仁票選下，經獲得最佳人員為171 | |

| 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)<br>創新性<br>(50 分)<br>得分：46 | 46 | **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 | 梯役男。<br>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」:中午輪值收款及夜間延時收狀服務、「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。<br>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務。<br>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，使其更符合民眾需求。<br>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：<br>（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。<br>(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 | 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。<br>2. 有持續檢討改善創意服務措施，使其更符合民眾需求。<br>3. 有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。<br>給予 46 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | 有電詢希望本分署提供相關資料供參。<br>(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。<br>(4)首創 LINE 回傳收據,民眾省時省紙又省錢，其他分署紛紛跟進推行。<br>(5)首創與警察機關合作，毒品案件移送執行案件民眾可超商繳款。<br>(6)首創與臺南市政府交通局停車管理處及財政稅務局合作通報停放路邊停車格之欠稅車輛。<br>(7)稅務案件，首先與臺南市政府財政稅務局試辦執行憑證電子化移送作業。<br>5.開發多項線上申辦如：<br>(1)針對經濟困難、偏遠地區民眾或是行動不便的義務人，可透過網頁線上申請預約分期或到府分期服務。<br>(2)民眾超過應到時間，為避免被罰錢或被執行名下財產，本分署體貼民眾所需，除電話、書面申請外另多提供「線上申請補發傳繳通知單」服務。 | |