

# 106 年度服務躍升執行成果報告

陳報機關：法務部行政執行署臺南分署

資料時間：106 年 1 月至 6 月

(註：第 1 次 1~6 月；第 2 次 1~12 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

(1)各項作業流程標示：

- ①一樓現場設大型「繳款流程圖」，機關網站並有建置。並設有「檔案應用申請作業流程」看板。
- ②提供各承辦股「如何申請分期繳納」護卡，載有相關分期繳納規定，民眾現場辦理分期繳納，承辦單位會加以詳細說明，並適時提示給民眾了解。
- ③各類書表置於服務台提供民眾使用，並建置在機關網站。計為受理閱覽卷宗申請書、分期繳款申請書、投標書、擔保書、委任書、民眾抱怨事件申請書、聲明參與分配狀(抵押權及擔保物權人)、聲明參與分配狀、聲明異議狀(對扣薪命令)、聲明異議狀(對執行命令)、聲請交出書據狀、聲請停止強制執行狀、聲請點交不動產狀、陳報狀等 14 種，相關書表，朝簡單明瞭設計。
- ④檔案運用各類書表置於服務台提供民眾使用，並建置在機關網站。計為檔案應用申請書、委任書及切結書等 3 種，並提供不同格式及範例便利民眾使用，相關書表，朝簡單明瞭設計。
- ⑤服務台提供本分署業務簡介摺頁機關簡介、分期繳納、洽公資訊及檔案運用申請等四種，並提供上級及相關機關宣導摺頁。

- ⑥服務台提供「移送機關洽公資訊表」1種，提供轉介服務。
- ⑦服務台建置「回答民眾問題集」，供服務台人員正確回答民眾之提問。
- ⑧查封拍賣室建置「查封標的拍賣時間及地點」告示牌。
- ⑨網站建置民眾報怨申訴或陳情案件處理流程圖、義務人現場繳款作業流程圖、聲明異議處理流程圖、移送機關移送案件之審查流程圖等。
- ⑩設 LED 電子看板跑馬燈，每日由專人辦理資料更新、隨時提供相關服務或政令宣導。
- ⑪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. 服務及時性

- (1)專人受理民意信箱、廉政信箱、電話及書面等其他形式申辦案件；當專人收到申辦案件後，立即會辦相關單位辦理，並將辦理情形陳核首長批示。承辦單位依規定在6日內完成處理回復，或由研考人員立即以電話、書面或E-mail告知辦理情形。
- (2)陳情案以電子郵件方式者，受理人員收到後，先簡單回復讓民眾了解業經受理，再接續由承辦單位辦理回復。
- (3)分案室每日分案後，於翌日經管理系統以電子檔主動回饋通知移送機關，避免其重複移送案件，以提高行政效能並可減少民怨。
- (4)承辦人於收到義務人繳款收據後，立即辦理銷案作業，並於當日回饋移送機關。
- (5)民眾現場查詢繳款情形，承辦單位確認身分後，現場查詢行政執行案件管理系統，立即答復。
- (6)民眾電話查詢繳款情形，承辦單位確認身分後，查詢行政執行案件管理系統，立即線上答復。

(7)繳款處設置「單一窗口服務櫃台」，每天上班時間由執行書記官或執行員輪值，隨時答覆民眾臨場問題，並提供代為層轉協助，免去民眾繳納後持收據至股別銷案之麻煩。

(8)於本分署大門口設置保全，辦公室門口及繳款處設置「為民服務中心」，提供民眾立即服務與引導。

### 3. 服務人員專業度

#### (1) 服務人員滿意度：

106年1至6月為民服務意見調查表計回收166人次。

有效樣本為勾選「非常滿意」、「滿意」、「無意見」、「不滿意」、「非常滿意」；無效樣本為勾選「二個以上」或「未作答」。

為民服務意見調查表有關服務人員專業度有四項：

- ①「服務台服務」滿意度為為98.18%。
- ②「承辦人的服務態度」滿意度為為98.17%。
- ③「申請案件時，承辦人員對規定解說是否詳細」滿意度為為97.58%。
- ④「承辦人的問題回應正確率」滿意度為為96.95%。

滿意度最高者為「服務台服務」，為98.18%，其餘3項滿意度均超過96%以上。

#### 服務台服務：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度%
件數	112	50	3	0	0	1	98.18

#### 承辦人的服務態度：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度%
件數	103	58	3	0	0	2	98.17

申請案件時，承辦人員對規定解說是否詳細：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度%
件數	99	62	4	0	0	1	97.58

承辦人的問題回應正確率：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度%
件數	98	61	5	0	0	2	96.95

(2)提升服務人員專業度：

- ①鼓勵員工自我學習，於機關網站「人事服務園地」項下之「組織學習區」，提供員工自我學習之讀書心得、受訓心得等經驗分享，提昇及培養員工職能與良善情操，有助在推動業務時，更具有同理心及服務熱忱。
- ②106年1月25日辦理職員在職訓練1小時，由人事室吳人事管理員惠婷講授「年金改革方案(草案)說明會」。
- ③106年2月16日辦理「以CEDAW公約內涵檢視法規措施方法」數位學習3小時。
- ④106年3月8日辦理職員在職訓練3小時，由衛生福利部中央健康保險署南區業務組專責人員講授「健保分級新制度」。
- ⑤106年3月9日辦理職員在職訓練5小時，由臺灣高等法院臺南分院檢察署蔡檢察官麗宜、臺南地方法院檢察署李官長淑美、研考科董科長國名講授「如何提升政府服務品質」。
- ⑥106年3月23日辦理「行政中立理論與實務」數位學習2小時。
- ⑦106年4月13日辦理職員在職訓練2小時，由蘇老師淑慧講授「為民服務禮貌態度訓練」。
- ⑧106年4月20日辦理「環境教育影片賞析」數位學習2.5小時。
- ⑨106年4月26日辦理執行人員在職訓練8小時，由新竹地方法院

傅前庭長金圳講授「強制執行實務」。

- ⑩106年4月27日「辦理人權大步走-兩公約介紹」數位學習3小時。
- ⑪106年5月18日「產業創新計畫」數位學習1小時。
- ⑫106年5月18日辦理性職員在職訓練1小時，由人事室吳人事管理員惠婷講授「員工協助」。
- ⑬106年6月13日辦理性職員在職訓練3小時，由行政院陳參議文瑛講授「如何提升政府服務品質及創新服務」。
- ⑭106年6月15日辦理性職員在職訓練2小時，辦理「106年度上半年自衛消防編組訓練」。
- ⑮106年6月21日「表單簽核管理系統請休假及加班申請(簡化版)操作說明」數位學習1小時。
- ⑯106年6月22日「全民國防教育學堂」數位學習2小時。
- ⑰106年6月22日「產業創新計畫」數位學習1小時。
- ⑱106年6月29日「臺灣新住民文化介紹」數位學習2小時。
- ⑲106年6月29日「人權大步走：行政執行篇」數位學習1小時。

## (二)服務友善

### 1. 服務設施合宜程度

機關服務設施及維護情形：

- (1)辦公場所設置綠化盆栽，隨時維護。
- (2)平面植栽適時修剪，大型樹木每年招商修枝維護。內中庭造景一式。
- (3)每年辦理辦公廳舍清潔維護招標案，將辦公廳舍環境整潔委由清潔公司每天派駐1位清潔人員負責環境維護工作。
- (4)向臺灣臺南地方法院檢察署申請易服社會勞動人力1~3名，每天協助辦公廳舍外圍環境整潔維護工作。
- (5)辦公場所均有標示平面配置圖、各科室雙語標示牌及服務人員(含代理人)姓名，並輔以志工及保全人員導引民眾洽公。

- (6)民眾洽公區域均提供等候椅、報紙、茶水、便民老花眼鏡及愛心傘等。
- (7)設置洽談室(詢問室)，義務人洽公時，可保障個人隱私。
- (8)設置哺集乳室，提供民眾必要服務。
- (9)設置資訊公開閱覽室，提供民眾必要之服務，並達政府資訊公開之目的。
- (10)將派駐機關、出納設置於行慎樓 1 樓為民服務中心，提供貼心、安全的無障礙環境，「為民服務中心」作為便民服務之「核心設施」。
- (11)行慎樓 1 樓設置無障礙廁所，提供安全的無障礙環境，便利民眾需求。
- (12)大門口天橋下設置「殘障汽車、機車停車位」，提供民眾貼心服務。
- (13)提供「核心設施」及「一般設施」予民眾使用，因設施簡易無需提供說明，如有損壞及故障，立即辦理維修或更新，以確保民眾使用之安全性及便利性。

#### 洽公環境適切情形：

##### (1)本分署為民服務設施設置情形：

- ①大門外臨馬路處設大型機關指示牌二面。
- ②行慎樓 1 樓設置為民服務中心，整合派駐機關、出納、總機及志工。
- ③行慎樓 1 樓為民服務中心提供洽公椅、等候椅、愛心傘、飲水機、事務機器、老花眼鏡、文具及報紙等，並設置民眾休息室 1 間，以服務洽公民眾。
- ④無障礙設施：  
提供身心障礙者專用停車格 1 格、專用機車格 1 格、無障礙廁所 2 間、專用小便斗 2 個、愛心鈴 2 個、輪椅 1 台，老花眼鏡 2 組（各式度數）、身心障礙者專用斜坡道及電動門。

- ⑤本分署行慎樓 2 樓設「哺集乳室」1 間，備有桌椅、冰箱、冷氣、尿布、棉紗衣、濕巾、衛生紙及圖書玩具，以服務洽公民眾。另地板鋪軟地墊、桌角安裝保護裝置以防幼童受傷，以服務民眾攜帶嬰幼童洽公時之方便性。本分署「哺集乳室」榮獲臺南市政府 105 年「公共場所組」第一名殊榮。
- ⑥本分署行慎樓 1 樓設置服務台 1 處，由總機引導洽公民眾及提供諮詢，繳款處設置服務台 1 處，由志工引導洽公民眾及提供諮詢。
- ⑦本分署行慎樓 2 樓設置「資訊公開閱覽室」，備有桌椅、冷氣及文具，提供民眾及律師閱卷服務。
- ⑧1 樓洽公區域皆設有「盥洗室」，配置小便斗 11 個、廁所 13 間（專用廁所 2 間）
- ⑨1 樓洽公區公共空間依民眾需求設置各項雙語指示標示、繳款流程、樓層圖及平面圖。
- ⑩2 樓洽公區依民眾需求設置各項雙語指示標示、樓層圖及平面圖。
- ⑪1 樓洽公區 LED 指示燈 1 個、電視播放器 1 台、血壓計 1 台、身高體重機 1 台及 AED 自動體外心臟除顫器 1 台。
- ⑫1 樓大廳設每日好話卡 1 面，由志工每日隨機換卡，每日換一卡，常保好心情。
- ⑬1 樓洽公區設榮譽榜、大型公布欄。
- ⑭1 樓廁所貼雙語好言好語卡。
- ⑮1 樓設協談室(詢問室)3 間及民眾休息室。
- ⑯各洽公區均設等候椅，書報夾。
- ⑰職員桌上名片含代理人雙語標示：每人一個，並要求同仁上班配帶識別證。
- ⑱利用宣導資料、LED 跑馬燈及電視播放器等設置，隨時提供民眾最便利之服務及最新訊息。馬路騎樓設置公布欄 5 面，

隨時提供拍賣最新訊息。

- ⑱上述設施如有不足或損壞時，通知採購單位採購或請廠商維修。

## 2. 網站使用便利性

### (1) 網站服務提供及使用情形

#### ① 線上服務項目：

- A. 將本分署各項申辦相關資訊、表單等整合於網路上單一入口，置於網站首頁「為民服務」類服務單元，提供申辦表單範例及下載，計有 14 類。以便利民眾使用政府網路服務，減少在大量政府資訊中蒐尋點選的不便；民眾亦可藉由網路替代馬路，享受到 e 化所帶來的便利，並可以節省民眾電話或親臨櫃台洽詢時間
- a. 分期繳納申請書。
  - b. 民眾抱怨事件申請表。
  - c. 投標書。
  - d. 擔保書。
  - e. 委任書。
  - f. 陳報狀。
  - g. 受理閱覽卷宗申請書。
  - h. 聲明參與分配狀(抵押權及擔保物權人)。
  - i. 聲明參與分配狀。
  - j. 聲明異議狀(對扣薪命令)。
  - k. 聲明異議狀(對執行命令)。聲請閱卷狀。
  - l. 聲請交出書據狀。
  - m. 聲請停止強制執行狀。
  - n. 聲請點交不動產狀。
- B. 本分署網站設置「民意信箱」與「廉政信箱」。
- C. 本分署網站公告行政執行事件選任鑑定人辦理公開訊息。

- D. 本分署網站公告建置完善的查封拍賣公告資訊。
- E. 本分署網站建有各項作業流程。
- F. 將本分署檔案應用各項申辦相關資訊、表單等整合於網路上單一入口，置於網站首頁「檔案應用」類服務單元之「檔案應用書表」，提供申辦表單範例及下載，計有 3 類。以便利民眾使用政府網路服務，享受到 e 化所帶來的便利，並可以節省民眾洽詢時間。
  - a. 檔案應用申請書。
  - b. 委任書。
  - c. 切結書。

## ②線上參與推廣績效

- A. 本分署愛心社及替代役役男參訪社福團體等公益活動時，所贈送之宣導品（環保餐具組）上印有機關網址及電話，民眾可上網申辦相關資訊。
- B. 本分署寄發傳繳通知及執行命令等公文之信封上印有機關網址，使其可上網申辦相關資訊。
- C. 本分署各項業務宣導摺頁、信封，皆印有機關網址、民意信箱及廉政信箱電子郵址，使其可上網申辦相關資訊。
- D. 本分署委託平面媒體業務宣導，皆含機關網址。
- E. 電子表單簡化績效。
  - a. 健保案件之債證、送達證書、繳款書與收據、差勤表單、領物單及現場查訪表單皆由紙本轉化為電子表單。
  - b. 案管系統於分案後翌日，自動回饋分案結果至移送機關承辦單位之電子信箱。
- F. 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，106 年 1

至 6 月民眾利用「Line@生活圈」回傳收據累計 2,454 次。

- G. 本分署動產、不動產拍賣各項相關資訊完整連結，並建置「鳳凰城法拍會黃昏市集 南執購 方便買 Easy Go」網站，將黃昏市集拍賣及變賣物品呈現於網站，吸引民眾參與，106 年 1 至 6 月共舉辦 3 場鳳凰城法拍會黃昏市集，計有民眾 1,773 人次參與，總計拍、變賣價金 393 萬 118 元。
- H. 106 年 1 至 6 月民眾到訪本分署機關網站績效：99,584 人。
- I. 設置民意信箱及廉政信箱、並由專職人員負責，當收到申辦案件後，立即會辦相關單位及陳核機關首長，處理完成後都會以 E-mail 告知辦理情形（106 年 1 至 6 月合計 1 件，並確實回復）。
- J. 拍賣資訊公告在網站拍賣專區，法拍會資訊公告在法拍專區，民眾在家可自行閱覽，有應買意願者從網站可知拍賣期程，屆時準時至本分署參與應買。
- K. 採購招標案件，全部案件均提供電子領標服務，民眾不必親至本分署索取投標文件。
- L. 行政執行事件選任鑑定人採電腦自動輪次作業，資訊公開，作業流程透明。

### 3. 服務行為的友善性

#### 服務親和程度：

- (1) 第一線 7 位優秀志工主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢，並適時辦理服務訓練，培養服務面向是以客為尊，主動服務之觀念，以提升機關服務品質。
- (2) 為了解民眾對洽公服務禮儀是否滿意，每日由總機及志工主動對洽公民眾實施問卷調查，調查結果每月彙整陳核，會辦各單位，應改善者辦理改善。
- (3) 總機及志工團隊主動協助民眾申辦案件，親切服務導引至承辦人員之辦公室，提供民眾必要之協助，例如老花眼鏡、輪椅等。

- (4) 民眾現場陳情案件，由服務台或第一線業務單位，以電話通知研考承辦人員，由研考承辦人或研考主管立即前往現場受理。
- (5) 在法律範圍內提供經濟弱勢義務人便民措施，持續透過內部會議要求執行同仁對於經濟弱勢義務人，執行方法應妥適，並依實際情形准予適當之分期繳納，以協助義務人履行義務。
- (6) 持續於內部會議要求，妥善運用執行措施，協助義務人履行義務。
- (7) 106年1~6月強化關懷弱勢轉介就業服務中心輔導就業、通報縣(市)政府相關單位提供必要之救助及轉介其他社福機構數5件。
- (8) 透過內部會議，宣導及要求工作同仁持續提升電話禮貌及各項服務品質，並加強執行態度之提昇。
- (9) 本分署每月辦理執行人員執行態度評核，優良人員公布機關榮譽榜，每半年考核居首位人員記嘉獎一次，全年度第一名人員接受上級行政執行署公開表揚，考核不佳人員依上級頒執行態度考核要點辦理懲處。
- (10) 每月辦理替代役男及委外助理人員工作評鑑，以提昇工作效率及服務態度。
- (11) 每半年辦理替代役男及委外助理人員半年考核，績優前五分之1人員核給獎品，鼓勵持續提昇服務品質。
- (12) 每月定期辦理電話禮貌測試，以確保服務人員能夠親切、主動的從事服務，並具備相當的專業能力足以勝任服務工作，持續提昇為民服務品質。106年1至6月共辦理電話禮貌測試計18人次，平均成績為92.17分，達電話禮貌測試「優」等級。
- (13) 106年1至6月為民服務意見調查表計回收166人次，有關服務行為友善性為第三項「電話禮貌」：滿意度為95.54%。

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度%
件數	86	64	7	0	0	9	95.54

## 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 條主動公開相關資訊於網站 (頁)

比例：

- A. 本分署並非「請願與訴願機關」、並無「支付與接受補助」及並非「合議制機關」，因此，並無該法第 7 條第 1 項第 7 款、9 款及 10 款之相關政府資訊。
- B. 其餘該法第 7 條第 1 項第 1 至 2 款、第 3 款、第 4 款、第 5 至 6 款及第 8 款等 7 類政府資訊皆已分別公開於本分署網站之「行政執行法規 (連結至法務部之主管法規系統)」、「機關簡介」、「政府資訊公開」及「電子公佈欄之採購公告」專區。
- C. 主動公開相關資訊於網站 (頁) 比例為 100%：  
$$\frac{\text{已主動公開資訊項目數}(7)}{\text{應主動公開資訊項目數}(7)} \times 100\% = 100\%。$$

② 服務措施及出版品資訊周知度

機關網站 (<http://www.tny.moj.gov.tw/mp038.html>) 設有 10 類服務單元及 40 項次服務單元：

- A. 機關簡介：3 項次服務單元。
- B. 機關導覽：4 項次服務單元。
- C. 為民服務：10 項次服務單元。
- D. 政府資訊公開：10 項次服務單元。
- E. 統計園地：4 項次服務單元。
- F. 檔案應用：1 項次服務單元。
- G. 行政執行法規：1 項次服務單元。
- H. 電子公佈欄：5 項次服務單元。
- I. 相關網頁連結：1 項次服務單元。
- J. 影音專區：1 項次服務單元。

③ 資訊內容正確程度

- A. 本分署組成網頁推動小組，由各科室分工，定期檢視網站資訊內容之正確性，並適時更新網站資訊，主動提供最新最正確資料不僅可節省民眾查詢時間、提昇機關行政效率外，還可以減少訊息傳遞不完整，造成的誤解，以增加機關與民眾間彼此的誠信與信任。
- B. 不定期確認網站資訊內容之正確性及更新網站資訊，每月製作網頁維護紀錄單及查核紀錄表，以確保公佈資訊的正確性。

#### ④ 資訊檢索完整性與便捷性

- A. 本分署網站或網頁設計，配合上級機關之規劃，並設有全文檢索查詢，提供多樣性資訊檢索查詢方式，有效縮小訊息搜尋樣數，讓搜尋結果更明確，以及利用相關字詞、相關分類搜尋的機制，擴大資訊搜尋範圍，讓民眾更易找到所需資訊，以達成最大使用效益。
- B. 提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範：  
經 Meta Data 檢測結果，本分署提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範之通過比例為 91%。

## (2) 資料開放

### ① 案件處理流程查詢公開程度之情形：

- A. 本分署網站公告各單位職掌、樓層介紹、傳真及電話，方便民眾洽公。
- B. 各組室標示牌及機關配置圖公佈於服務場所，方便民眾洽公。
- C. 「義務人現場繳款作業流程圖」公佈於本分署網站及行慎樓 1 樓服務場所。
- D. 本分署網站公告「聲明異議處理流程圖」，使民眾對於執行命令、執行方法、應遵守之程序或其他侵害利益之情事得於執行程序終結前，向本分署聲明異議。

- E. 於本分署網站 (<http://www.tny.moj.gov.tw>) 及傳繳通知提供承辦單位及電話，且於服務場所及網站（頁）公布各項為民服務及行政執行業務標準處理流程。
- F. 本分署委託辦理行政執行事件鑑定估價業務，選任鑑定人作業流程及辦理結果，均公告於機關網站。經選任合格之鑑定人名冊，公布在機關網站。
- G. 採購公告、相關業務新聞稿、各項服務措施、每月執行人員服務態度優良者，公布在機關網站。
- H. 查封公告除紙本公告於機關門首公布欄，並於機關網站查封拍賣專區建置拍賣資訊。
- I. 拍賣室公告「查封標的拍賣時間及地點」告示牌。
- J. 各承辦股櫃台備有「如何申請分期繳納」相關規定及程序之護卡，民眾現場申請分期繳納經說明後如仍有疑問，由承辦人員當場提示釋疑。
- K. 民眾應買不動產拍賣標的物，欲勘察標的物以利估價競買，可與書記官約定時間，由書記官會同管理單位秘書室，前往本分署查封物品保管庫勘察，免申請，只需於保管室之門禁管制登記簿簽名即可。
- L. 第一次應買動產拍賣標的之查封車輛的民眾，可在服務台洽詢看車服務，由保全人員陪同前往查封車輛停車場看車。第二次以後應買查封車者，可自行前往本分署查封車輛停放場現場勘察車輛，均免申請，亦免登記。
- M. 為民服務中心配置電腦，每日安排志工和總機同仁於服務台主動協助民眾申辦、親切服務導引至承辦人員辦公室，並提供業務諮詢，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，立即提供民眾瞭解案件處理流程之最新進度及尚欠金額。
- N. 繳款處設置「單一窗口服務櫃台」配置電腦，每日由書記官或執行員同仁於櫃台主動協助民眾，提供業務諮詢。

- O. 民眾自行前往承辦股洽辦案件，於各櫃台確認身分後協助查詢並導引至受理單位。
- P. 寄發予民眾之傳繳通知等公文，提供承辦案件之單位及電話及繳納方式，方便民眾查詢案件之各類疑問。
- Q. 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，查詢其於全省各執行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。
- R. 拍賣資訊紙本公告於機關門首公布欄，相關資訊建置於機關網站，拍賣室公告「查封標的拍賣時間及地點」告示牌。
- S. 專人受理網站民意信箱、廉政信箱及其他以書面形式申訴(陳請)之案件，處理完成後以電話或 E-mail 告知辦理情形。
- T. 各類文宣摺頁、公文封、機關宣導廣告，加註業務申訴電話及電子信箱和機關網址。
- U. 本分署業務受理民眾申請閱覽卷宗，依法務部 95 年 6 月 14 日法律字第 0950700445 號函頒「法務部受理申請提供政府資訊及卷宗須知」辦理。106 年 1 至 6 月受理民眾閱覽卷宗計 12 件。

### (3) 案件查詢管道

- ① 總機提供民眾以電話查詢承辦股別之服務，經協助查詢承辦單位後，轉接承辦單位繼續受理。
- ② 總機提供民眾現場查詢承辦單位服務，經查詢後，導引至承辦單位繼續受理。
- ③ 網站提供民眾查詢各項洽公資訊、業務規定、服務措施、拍賣公告、選任鑑定人作業和公告，及承辦單位業務聯絡電話等資訊。
- ④ 本分署寄發之傳繳通知及其他之執行公文，均載明承辦人員

聯絡電話。

## 二、服務遞送

### (一)服務便捷

#### 1. 建置單一窗口整合服務：

##### (1)各項為民服務業務整合成果：

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。

①繳款處設置「單一窗口服務櫃台」，每天上班時間由執行書記官或執行員輪值，隨時答覆民眾臨場問題，並提供代為層轉協助，免去民眾繳納後持收據至股別銷案之麻煩。

##### ②移送機關收款服務：

派駐情形為健保局2人、勞保局1人、國稅局1人、臺南市政府財政稅務局1人、監理站1人、裁罰中心1人等，計7個櫃台，常駐本分署服務民眾洽公及繳費，縮短民眾等候時間，屬於各該移送機關業務者，可立即處理與說明。

##### ③本分署出納櫃台：

代收各機關案款，全時服務，全時受理繳款服務。

##### ④總機服務：

受理民眾現場查詢服務，並提供現場民眾各項申請書表服務及現場導引，回答民眾現場提問服務。

##### ⑤書記官輪值服務：

上班時間總機接獲民眾來電詢問案件，詢問內容超出總機可回答範圍，且無法說明案號或承辦單位者，由總機轉接給輪值書記官接續服務，每天上午八時至八時三十分及中午午休時間，書記官或執行員進駐為民服務中心辦理現場收款，開立繳款通知。並受理民眾其他洽公諮詢性服務。

⑥保全、警衛服務：

提供民眾車輛導引服務，查封車看車服務及查封車進出場管制，並辦理現場民眾導引及其他服務，例如殘障人士之特別服務。

⑦收發服務：

辦理親自現場送件受理收件服務。

⑧志工服務：

辦理民眾現場導引及解說服務，並提供各類申請書表服務，遇特別服務事項，即時協助，例如殘障人士特別服務。

⑨主管輪值服務：

現場民眾指定要求主管處理事項，由服務台通知立即前往處理。

(2)為民服務中心中午不打烊服務團隊：

自 97 年 6 月 1 日起實施本分署中午不打烊制度，由輪值書記官或執行員、輪值出納、輪值總機、駐衛警察等中午時間全時服務。自 103 年 9 月份起，上午八時至八時三十分由輪值書記官或執行員、輪值出納辦理現場收款，開立繳款通知。並受理民眾其他洽公諮詢性服務。

(3)其他服務：

①民眾現場表示陳情或投訴者，由服務台通知研考承辦人或研考主管本分署秘書室主任立即前往受理服務。

②主任行政執行官兼任「為民服務中心主任」，秘書室主任兼任「事務及安全維護組長」，不定時巡視服務中心，現場有需服務者即時服務。

③服務中心設「工作日誌」，每日記錄服務情形，服務中心主任及組長不定時巡視時，於工作日誌簽名，工作日誌月初併「為民服務中心服務人數月報表」陳核。

④服務台提供「移送機關洽公資訊表」，民眾因行政執行事件實

體問題，有需向移送機關詢問或申復時，由本分署服務台提供洽公資訊，內容並含臺南地方法院及臺南地方法院檢察署洽公資訊，基於政府是一體的服務理念，本分署主動整合公部門相關洽公資訊，提供民眾便利服務，免除其到處奔波之苦。

(4) 為民服務中心服務績效：

① 106年1至6月中午不打烊服務收款績效：

A. 行政執行事件徵起金額：6億2,059萬2,791元。

B. 中午不打烊服務收款：172萬9,838元。

C. 中午不打烊服務收款比率：0.28%。

② 106年1至6月為民服務中心服務人數績效：

A. 總機電話服務：7,458人次。

B. 受理現場查詢案件：7,841人次。

C. 服務中心導引民眾：1,875人次。

D. 停車導引及管制服務：722人次。

E. 查封車看車服務：45人次。

F. 其他服務(殘障人士服務)：14人次。

G. 中午輪值不打烊收款：315人次，金額172萬9,838元。

H. 現場受理收文：846人次。

I. 志工導引：6,497次。

J. 總計服務人數：25,613人次。

2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：

民眾申辦案件，僅需以身份證件驗明正身辦理，免用謄本，減除民眾申辦案件需另申請謄本之麻煩及奔波勞累之苦。

3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：

(1) 為了使法學教育與實務運作緊密結合，讓法律學系學生在畢業前深入瞭解實務運作，並建構校園與實務的交流平台，將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由本分署分署長劉邦繡及中信金融管理學院校長施光訓共同主持簽約儀式，並邀請法務部行政執行署張清雲署長率相關人員親臨指導。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。
- (4) 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。

## (二)服務可近性

### 1. 客製化服務

- (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。為有效執行本項公益活動，本分署計派員巡檢 6 次，以落實執行成果。
- 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。

## 2. 專人全程服務

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) 移送機關收款服務：

派駐情形為健保局 2 人、勞保局 1 人、國稅局 1 人、臺南市政府財政局 1 人、監理站 1 人、交通局裁罰中心 1 人，計 7 個櫃台，

常駐本分署服務民眾洽公及繳費，縮短民眾等候時間，屬於各該移送機關業務者，可立即處理與說明。

(2)本分署出納櫃台：

代收各機關案款，全時服務，全時受理繳款服務。

(3)總機服務：

受理民眾現場查詢服務，並提供現場民眾各項申請書表服務及現場導引，回答民眾現場提問服務。

(4) 單一窗口服務櫃台服務：

每天上午八時至十七時三十分及中午午休時間，書記官或執行員進駐為民服務中心「單一窗口服務櫃台」辦理現場收款，開立繳款通知。並受理民眾其他洽公諮詢性服務及遠距視訊服務。

(5)書記官輪值服務：

上班時間總機接獲民眾來電詢問案件，詢問內容超出總機可回答範圍，且無法說明案號或承辦單位者，由總機轉接給輪值書記官接續服務。

(6)警衛服務：

提供民眾車輛導引服務，查封車看車服務及查封車進出場管制，並辦理現場民眾導引及其他服務，例如殘障人士之特別服務。

(7)收發服務：

辦理親自現場送件受理收件服務。

(8)志工服務：

辦理民眾現場導引及解說服務，並提供各類申請書表服務，遇特別服務事項，即時協助，例如殘障人士特別服務。

(9)主管輪值服務：

現場民眾指定要求主管處理事項，由服務台通知立即前往處理。

### 3. 主動服務

(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。

- (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。
  - A. 106 年 1 至 6 月宣導民眾至四大便利商店繳款執行成效：21,934 筆，56,341,202 元。
    - a. 未滿 2 萬之綜合所得稅、營業稅、房屋稅、地價稅、牌照稅、娛樂稅、土地增值稅、印花稅、契稅等稅款者合計：筆數：4,349 筆、徵起金額：19,157,765 元。
    - b. 未滿 2 萬元之監理機關移送汽車燃料使用費、違費及交通違章罰緩等滯納案件之案款者合計：筆數：13,767 筆、徵起金額：7,678,026 元。
    - c. 未滿 2 萬元之健保滯納案件之案款者合計：筆數：2,940 筆、徵起金額：23,477,176 元。
    - d. 未滿 2 萬元之勞保滯納案件之案款者合計：筆數：878 筆、徵起金額：6,028,235 元。
  - B. 106 年 1 至 6 月宣導民眾至郵局、銀行繳款執行成效 9,330 筆，99,769,201 元。
    - a. 健保案件合計：筆數：6,546 筆、徵起金額：58,436,731 元。
    - b. 監理案件合計：

筆數：0 筆、徵起金額：0 元。

c. 勞保案件合計：

筆數：2,784 筆、徵起金額：41,332,470 元。

### (三)服務成長及優化

#### 1. 突破成長

(1) 106 年 1 至 6 月為民服務意見調查表計回收 166 人次。

有效樣本為勾選「非常滿意」、「滿意」、「無意見」、「不滿意」、「非常滿意」；無效樣本為勾選「二個以上」或「未作答」。

①滿意度最高者為「服務台服務」，為 98.18%。

②滿意度最低者為「行政執行事件有關規定獲知管道」，為 89.24%。

A. 洽公環境滿意度及環境整潔及綠化、美化情形：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度 %
件數	95	66	5	0	0	0	96.99

B. 本分署服務設備、引導標示是否清楚：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度 %
件數	90	69	7	0	0	0	95.78

C. 電話禮貌：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度 %
件數	86	64	7	0	0	9	95.54

D. 服務台服務：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度 %
件數	112	50	3	0	0	1	98.18

E. 本分署機關網站提供資訊情形：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度%
件數	81	62	16	0	0	7	89.94

F. 行政執行事件有關規定獲知管道：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度%
件數	81	60	17	0	0	8	89.24

G. 承辦人的服務態度：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度%
件數	103	58	3	0	0	2	98.17

H. 申請案件時，承辦人員對規定解說是否詳細：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度%
件數	99	62	4	0	0	1	97.58

I. 承辦人的問題回應正確率：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度%
件數	98	61	5	0	0	2	96.95

J. 申辦案件的流程及速度：

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	未作答或勾選二個	滿意度%
件數	96	60	6	0	0	4	96.30

K. 申辦案件所花費的時間分析：%

	5分鐘以內	5至15分鐘以內	15至30分鐘以內	30至60分鐘以內	60分鐘以上	未作答或勾選二個	15分以內所占%
件數	69	52	13	2	0	30	88.97

## 2. 優質服務

(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：

- 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、服務量能

#### (一)內部作業簡化

(1). 拍賣投標書結合委任狀，簡化申請流程，減紙並節省應買人填寫時間。

- (2). 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。
- (3). 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。
- (4). 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。
- (5). 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。
- (6). 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。
- (7). 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。
- (8). 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。
- (9). 民眾申訴陳情皆無需檢附任何書證，本分署均立即受理。
- (10). 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。
- 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。

## (二)服務精進機制

### 1.服務精進價值

#### (1)對外服務：

##### ①服務時間彈性調整，服務面向改造：

- A.自97年6月1日起，本分署推行中午不打烊，每上班日12時30分至13時30分排定書記官或執行員及秘書室人員各一位中午輪值，提供義務人洽詢及繳款等事宜。自103年9月起，每天上午八時至八時三十分及中午午休時間，書記官或執行員進駐為民服務中心辦理現場收款，開立繳款通知。並受理民眾其他洽公諮詢性服務。
- B.此項延長時間的便民措施，民眾於106年1至6月中旬至本分署繳款合計315人次，繳款金額為172萬9,838元。
- C.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。

②服務地點延伸：

為提供民眾多元的繳款管道、提高繳款意願、節省洽公時間及交通費用，使民眾可持本分署所寄發之傳繳通知，於繳款期限內至統一超商、全家、萊爾富及OK等四大24小時便利商店、金融機構及中華郵政繳交行政執行案款。民眾於106年1至6月利用前述便民措施繳款案件計31,264筆，徵起金額合計56,372,466元。

③服務方法創新：

- A. 民眾只要有讀卡機，即可在家中利用網路，進入「行政執行案件電子繳款系統」。透過自然人憑證認證機制，以個人身分證字號及執行案號，查詢其於全省各執行處目前所有欠繳案件之進行及繳款情形。
- B. 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。
- C. 於機關增設無線上網服務(Wi-Fi)，提供洽公民眾上網服務。
- D. 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，106年1至6月民眾利用「Line@生活圈」回傳收據累計2,454次。
- E. 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。
- F. 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。

(2). 內部管理：

①「查封拍賣」為本分署核心業務之一，於96年8月訂定「拍賣室設備使用作業流程」，以建置完善拍賣作業設施及行政作業規範，增進執行書記官辦理拍賣之意願，以落實公權力之行使，以提升績效。

②為確保查封物品於拍賣前之安全及拍賣後能順利交予應買受人，分別於97年4月訂定「查封物品保管措施」及97年12月訂定「查封車輛進出場作業制度建置案」，以強化內部控管機制。

③服務流程便捷：

A. 98年11月訂定及99年4月修訂「分案業務標準化作業手冊」，自有該標準化作業後，平均分案日數由98年之7.19日降為99年之2.51日（含公文收發送件簽辦陳核時間），採日曆天計算，未扣除例假日，且包含移送資料錯誤補正之時間，目前除應補正案件外，收文翌日即分案完成。

B. 除分案速度大幅提昇外，分案後翌日電子檔回饋移送機關，移送機關可在最快速時間掌握案件進度，方便和承辦股配合執行。

C. 案件快速分案，第一時間納入案件管理系統管理，民眾在移送日前後自動繳納者，依繳納收據立即在案件管理系統登錄並銷案，可提供最快速之服務品質。

(3). 其他創新服務樣態：

查封標的集中拍賣：

- ①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)。
- ②拍賣公告於門首公布欄，相關資訊並建置於機關網站。
- ③拍賣室並設公布欄公布相關資訊。
- ④查封車輛集中於本分署停車場集中保管，拍賣前提供民眾現場看車服務，並於拍賣室設置投影機，拍賣時，將拍賣車照片投影至布幕，方便民眾喊價競標。
- ⑤設查封物品保管庫集中保管，拍賣日提供應買人現場參觀。

## 2 服務精進效益

(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。
- 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：

- (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。
- (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。

## 四、服務評價

### (一)服務滿意情形

#### 1. 機關服務滿意情形：

(1)機關服務滿意度問卷調查分析：

①106年1至6月民眾陳情案件：計2件。

A. 陳情案件類別：

全部案件以「行政權益維護」居多，顯示民眾對行政執行事件最關心者，係本身之權益維護。

案件類別月份	行政興革建議	行政法令查詢	行政違失舉發	行政權益維護	其他	合計
1	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	1	0	1
4	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	1	0	1
7						
8						
9						
10						
11						
12						
件數						
%	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	

B. 陳情方式：

方式月份	口頭	書面	電話	電子郵件	其他	合計
1	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0
3	0	0	1	0	0	1
4	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0
6	1	0	0	0	0	1
7						
8						
9						
10						
11						
12						
件數	1	0	1	0	0	2

%	50.00	0.00	50.00	0.00	0.00
---	-------	------	-------	------	------

C. 滿意度分析：

答復件數 類別	滿意	不滿意	尚可	無明確 反應	總件數
行政興革建議	0	0	0	0	0
行政法令查詢	0	0	0	0	0
行政違失舉發	0	0	0	0	0
行政權益維護	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
件數	0	0	0	0	0
%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
滿意度%	0.00	0.00	0.00	有效樣 本	0

②106年1至6月「為民服務工作意見調查表」：計回收166件。

A. 洽公環境滿意度及環境整潔及綠化、美化情形：滿意度96.99%。

B. 本分署服務設備、引導標示是否清楚：滿意度95.78%。

C. 電話禮貌：滿意度95.54%。

D. 服務台服務：滿意度98.18%。

E. 本分署機關網站提供資訊情形：滿意度89.94%。

F. 行政執行事件有關規定獲知管道：滿意度89.24%。

G. 承辦人的服務態度：滿意度98.17%。

H. 申請案件時，承辦人員對規定解說是否詳細：滿意度97.58%。

I. 承辦人的問題回應正確率：滿意度96.95%。

J. 申辦案件的流程及速度：滿意度96.3%。

K. 申辦案件所花費的時間：15分鐘以內占88.97%（即滿意度）。

a. 5分鐘以內：50.74%。

b. 5至15分鐘以內：38.24%。

c. 平均申辦案件所花費時間：7.90分鐘。

d. 平均申辦案件所花費時間計算式：採平均值計算

(a).  $\left[ (5 \times \text{件數} \div 2) + (5 + 15) \times \text{件數} \div 2 + (15 + 30) \times \text{件數} \div 2 + (30 + 60) \times \text{件數} \div 2 + 60 \times \text{件數} \div 2 \right] \div (\text{回收件數} - \text{無效樣本})$

(b). 無效樣本：「未作答」及「勾選二個以上」。

(2). 服務滿意度辦理檢討分析及改善情形：

①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。

②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，列入執行態度考核。

③定期辦理服務滿意度趨勢分析，自我檢討提出改善服務措施：

A. 每年定期辦理服務滿意度趨勢分析，實施「為民服務暨政風實況問卷調查」，使本分署了解洽公民眾對於本分署各項服務滿意度之趨勢，以作為各項服務措施之改進。

B. 每月「為民服務工作意見調查表」完成後，檢視洽公民眾對於本分署各項服務有「不滿意（含非常不滿意）」或「建議改進事項」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，列入執行態度考核。

C. 每月實施執行態度考核評比，考核結果公布榮譽榜並採計為執行績效評比項目，優良人員公布機關網站。

## 2. 民眾意見回應與改善情形

民眾意見回應與改善程度：

(1)訂定「法務部行政執行署臺南分署民眾陳情處理流程」，以充份反應民意：

(2)設置「民意信箱」(tnymail@mail.moj.gov.tw)、及「廉政信箱」(tnyn@mail.moj.gov.tw)，民眾如未利用上述信箱時，亦可以電話、現場及書面等其他形式反應民意，再依

所訂定之「法務部行政執行署臺南分署民眾陳情處理流程」辦理。

①106年1至6月受理案件分類別分析：

類別件數	行政興 革建議	行政法 令查詢	行政違 失舉發	行政權益 維護	其他非 本管業務	小計
件數	0	0	0	2	0	2
比率(%)	0	0	0	100.00	0	※

②106年1至6月受理案件方式分析：

方式 件數	口頭	書面	電話	電子 郵件	其他	小計
件數	1	0	1	0	0	2
比率(%)	50.00	0.00	50.00	0.00	0.00	※

③辦理時效及滿意度分析：

A. 結案天數：平均 2.5 日。

B. 回收人民陳情案件處理情形調查表 0 件。

服務滿意度個案檢討分析及改進度情形：

(1)每月彙整為民服務工作意見調查表，會辦各科室，應改善項目並加強辦理改善。

除在內部會議宣導應加強電話禮貌外，並加強員工電話禮貌測試。

(2)新聞輿情處理機制：

A. 本分署設有「新聞發言人」，由主任行政執行官 1 人擔任發言人，對外發言統一由機關發言人辦理。

B. 每日由專責人員檢視各類媒體，凡與本分署或行政執行業務有關之新聞，均於第一時間蒐集剪報後，陳請機關首長核閱、傳閱相關業務人員、陳報上級機關法務部與法務部行政執行署，俾便掌握新聞輿情回應之有效性及時效性。

C. 若有涉及本分署有關之負面報導，即於第一時間主動澄清，維

護機關形象，供民眾獲得真實之正確資訊。

D. 106 年 1 至 6 月媒體均無對本分署有負面之報導。

## (二)意見回應處理情形

處理民眾或政府機關詢答之回應機制及處理情形：

- ① 民眾詢問業務，由承辦單位受理說明回復。屬於陳情案件者，由研考人員受理，會辦承辦單位辦理說明回復，部分情形不宜由承辦單位回復者，由研考人員回復。
- ② 政府機關詢答業務，由承辦單位受理說明回復。詢答內容涉及不同科室單位者，由機關首長指定專責人員彙辦回復。
- ③ 每月「為民服務工作意見調查表」完成後，檢視洽公民眾對於本分署各項服務有「不滿意（含非常不滿意）」或「建議改進事項」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，列入執行態度考核。