

105 年度法務部行政執行署臺南分署為民服務不定期考核評分項目評分表自評表

考核日期： 105 年 10 月 7 日 836 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 |
|--|-----------------------------------|----|--|--------|---|------------------------|
| 壹、 優質便民 服務 (400 分) 得分：372 分 | 一、 服務流程 (200 分) 得分：179 分 | 49 | (一) 服務流程便捷性 (100 分) 1. 單一窗口全功能程度 (50 分) 建置全功能化單一窗口, 提供民眾多種與整合服務情形。 | 1~50 分 | <p>各項數據採計 105 年 1 至 9 月</p> <p>扣除義務人至超商、銀行及郵局繳款, 清償金額經由本分署代收, 並代義務人解繳至各移送機關, 共 4 億 8,296 萬 3,574 元, 舉其要者如下:</p> <p>1. 105 年 1~9 月總徵起金額: 7 億 307 萬 2,354 元</p> <p>2. 超商、銀行及郵局繳款 52,459 件, 金額 2 億 2,010 萬 8,780 元</p> <p>3. 各移送機關派駐代理人、出納及各移送機關收款金額 4 億 8,296 萬 3,574 元, 收款比率 668.69%。</p> | 人員服務收款比率極高。給予 49 分。 |
| | | 48 | 2. 申辦案件流程簡化程度 (50 分) 檢討並簡化申辦流程, 提供民眾更便捷之服務。 | 1~50 分 | <p>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</p> | 機關申辦案件流程原即較為簡化。給予 48 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 |
|------|------|----|-----------------|------|---|--|
| | | | | | <p>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眾之繁雜程序。</p> <p>2. 績效：【附件 2】之 10</p> <p>(1) 「為民服務工作意見調查表」之「10. 申辦案件的流程及速度」：</p> <p>A. 滿意（含非常滿意）：261 位。</p> <p>B. 無效問卷：4 位（未作答或勾選 2 個）</p> <p>C. 滿意度：95.60%</p> <p>(2) 依「為民服務工作意見調查表」之「申辦案件的流程及速度」之「所花費時間」：【附件 2】之 11</p> <p>A. 5 分鐘以內：110 件，占 49.33%。</p> <p>B. 5 至 15 分鐘以內：82 件，占 36.77%。</p> <p>C. 15 分鐘以內：192 件，占 86.10%。</p> <p>D. 無效問卷：54 位</p> | <p>【為民服務意見調查表滿意度分析表】</p> <p>無效問卷： 未作答或勾選 2 個 回收：277 件 滿意/(總數-無效)*100% 上季滿意度 95.87%</p> <p>無效問卷： 未作答或勾選 2 個 上季 86.67%</p> |

| 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 |
|------|------|----|---|------------------------------|--|---|
| | | 36 | <p>(二) 服務流程透明度 (100 分)</p> <p>1. 案件處理流程查詢公開程度 (60 分)</p> <p>(1) 提供案件承辦資訊種類 (40 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話，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。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話。</p> | 31~40 分 21~30 分 1~20 分 | <p>1. 網站 (http://www.tny.moj.gov.tw/) 繳款通知提供承辦單位及電話，且於服務場所及網站（頁）公布標準處理流程(執行案件處理作業流程圖)、承辦單位及電話。【附件 3】(網站)</p> <p>2. 義務人至本分署後，志工等會主動告知申請人處理程序。(現場繳款流程圖)</p> | 已於本分署網站及傳繳通知提供承辦單位及電話、服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程及義務人至分署後，志工等會主動告知申請人處理程序。給予 36 分。 |
| | | 15 | <p>(2) 提供案件查詢管道種類 (20 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 提供現場、電話、網路及其他方式（如 APP 或二維條碼等）。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提供現場、電話及網路查詢。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供現場查詢。</p> | 16~20 分 11~15 分 1~10 分 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 傳繳通知亦有承辦單位之電話及股別。【附件 4】</p> | 已提供現場、電話及網路查詢。給予 15 分。 |
| | | 31 | <p>2. 案件處理流程主動回應程度 (40 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告</p> | 31~40 分 | <p>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</p> | 皆有專人每日受理申辦，如有疑問時， |

| 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 |
|------|--|----|---|----------------------------|--|--|
| | | | 知申請人。 <input checked="" type="checkbox"/> 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。 | 1~30 分 | 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。 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。 | 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 28 分。 |
| | 二、 機關形象及顧客關係 (200 分) 得分：193 分 | 18 | (一) 機關形象(100 分) 1. 服務場所便利性(40 分) (1) 洽公環境適切程度 (20 分) <input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65% 以上。 | 15~20 分 8~14 分 1~7 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 277 件【附件 2】之 1 1. 滿意（含非常滿意）: 271 位。 2. 無效問卷: 1 位(未作答或勾選 2 個) 3. 滿意度: 98.19% | 滿意度達 85% 以上。 給予 18 分。 上季 97.72% |
| | | 19 | (2) 服務設施合宜程度 (20 分) <input checked="" type="checkbox"/> 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 | 15~20 分 | 1. 機關提供「核心設施」(為民服務中心)，亦備有「一般設施」 | 因有提供「核心設施」及「一般設施」 |

| 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 |
|------|------|----|---|--|--|--|
| | | | <p>管理，確保設施品質。</p> <p><input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p><input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p> | <p>8~14 分</p> <p>1~7 分</p> | <p>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。</p> <p>2. 「為民服務工作意見調查表」</p> <p>2. 「本分署服務設備、引導標示是否清楚」： 回收 277 件【附件 2】之 2</p> <p>A. 滿意（含非常滿意）：260 位。 B. 無效問卷：3 位（未作答或勾選 2 個） C. 滿意度：94.89%</p> | <p>供民眾使用，且有不足或損壞時，通知採購單位採購或請廠商維修。</p> <p>哺乳室每日清潔，每月檢查。</p> <p>機關東側騎樓裝設無障礙空間坡道。 給予 19 分。 上季滿意度：94.93%</p> |
| | | 8 | <p>2.服務行為友善性與專業性（30 分）</p> <p>（1）服務親和程度（15 分）</p> <p>（1.1）洽公服務禮儀滿意度（8 分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。</p> | <p>7~8 分</p> <p>4~6 分</p> <p>1~3 分</p> | <p>「為民服務工作意見調查表」7. 「承辦人的服務態度」：【附件 2】之 7</p> <p>1. 滿意（含非常滿意）：270 位。 2. 無效問卷：0 位（未作答或勾選 2 個） 3. 滿意度：97.47%</p> | <p>因民眾對於機關整體服務禮儀的滿意度達 80% 以上。 上季滿意度：97.27% 給予 8 分。</p> |
| | | 7 | <p>（1.2）電話禮貌測試績效（7 分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>機關電話禮貌測試結果優良。（測試分數 90 分以上）</p> <p><input type="checkbox"/>機關電話禮貌測試結果良好。（測試分數 80 分以上）</p> | <p>6~7 分</p> <p>4~5 分</p> | <p>1. 上級行政執行署電話禮貌測試合計：18 人【附件 5】 測試等第優良：18 人</p> <p>2. 本分署測試：27 人，平均 91.48</p> | <p>測試結果平均高於 80 分。 給予 7 分。</p> |

| 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 |
|------|------|----|--|---|---|---|
| | | | <input type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果普通。 （測試分數 70 分以上） | 1~3 分 | 分。 【附件 6】 | 上季平均 90.73 分 |
| | | 14 | (2)服務可勝任程度（15 分） <input checked="" type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。 <input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 85% 以上。 <input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。 <input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 75% 以上。 <input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 70% 以上。 | 13~15 分 10~12 分 7~9 分 4~6 分 1~3 分 | 「月為民服務工作意見調查表」 之 9. 「承辦人的問題回應正確率」： 【附件 2】 之 9 1. 滿意（含非常滿意）：267 位。 2. 無效問卷：1 位（未作答或勾選 2 個） 3. 滿意度：96.74% | 因民眾對於承辦人的問題回應率的滿意度達 85% 以上。 給予 14 分。 上季滿意度：96.80% |
| | | 29 | 3.服務行銷有效性（30 分） 施政宣導有效程度（30 分） <input checked="" type="checkbox"/> 施政宣導資料置機關網站公告周知。 <input checked="" type="checkbox"/> 為民服務場所提供相關文宣品宣傳。 <input checked="" type="checkbox"/> 辦理施政宣導活動。 <input checked="" type="checkbox"/> 透過平面或電子媒體進行宣導。 <input checked="" type="checkbox"/> 藉由參與公益或社區活動進行施政宣導。 | 1~30 分 | 1. 網站施政宣導： 執行業務公告 獎勵檢舉滯欠大戶生活奢華問 答、常見問題、鑑定人估價 作業規定、如「動產拍賣」、「不 動產拍賣」、「便利商店代收案 款」、「繼承新法 報你知」及 「反毒參一咖」等資料皆置機 關網站公告周知。 【附件 7】 2. 服務場所文宣品宣導 【附件 8.9.10】 洽公資訊、機關簡介、不動產 拍賣「便利商店代收案款」、政 風宣導等。 3. 施政宣導活動 | 1. 施政宣導資料置 機關網站周知 2. 為民服務場所提 供文宣品宣傳 3. 辦施政宣導活動 4. 透過平面或電子 媒體進行宣導 5. 藉由參與公益或 社區活動進行施 政宣導皆有辦理。 給予 29 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 |
|------|------|----|---|---|--|--|
| | | 50 | <p>(二) 顧客滿意情形 (100 分)</p> <p>1. 機關服務滿意情形 (50 分)</p> <p>■ 定期辦理服務滿意度調查, 且服務滿意度達 80% 以上。</p> <p>■ 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, 且有執行績效。</p> <p>■ 服務滿意度成長率</p> | <p>41~50 分</p> <p>21~40 分</p> <p>1~20 分</p> | <p>(1) 大廳公布欄及牆作政風宣導。</p> <p>(2) 櫃台放業務宣導文宣。</p> <p>4. 參與公益或社區活動施政宣導愛心社或替代役公益或檔案運用活動, 贈送機關宣導品環保筷。【附件 13】</p> <p>5. 針對社會關心或具指標個案召開記者會或發佈新聞稿。</p> <p>「為民服務工作意見調查表」11 項：【附件 2】、【附件 15、16】</p> <p>1. 滿意度 90% 以上: 8 項 (104 年 9 項)</p> <p>2. 滿意度 85% 以上: 3 (104 年 2 項)</p> <p>3. 滿意度 80% 以下: 0 項 (104 年 0 項)</p> <p>4. 滿意度成長率: 104 年及 105 年同季相比較</p> <p>(1) 洽公環境滿意度及環境整潔及綠化、美化情形。</p> <p>(2) 本分署服務設備、引導標示是</p> | <p>因民眾對於 11 項服務的滿意度達 80% 以上。</p> <p>給予 50 分。</p> <p>成長率:</p> <p>(1)+0.49%</p> <p>(2)-2.42%</p> |

| 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 |
|------|------|-----------|--|---------|--|--|
| | | | | | 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)105 年平均花費時間：9.22 分 (2)104 年平均花費時間：6.94 分 6. 滿意度分析檢討：【附件 17】 會各單位檢討改善。 | (3)+2.15% (4)+0.48% (5)+1.36% (6)-1.85% (7)-0.60% (8)+3.69% (9)+0.25% (10)+0.33% (11)-5.83% 申辦時間比較： A.增加：2.28 分鐘 B. 增加幅度 32.85% |
| | | 48 | 2.民眾意見回應與改善程度（50分） (1) 辦理民眾意見處理滿意度調查，滿意度達 60%以上。 | 41~50 分 | 1. 辦理民眾陳請（申訴）件數：總計：10 件【附件 18】 2. 寄發處理情形問卷調查：10 件 | 辦理民眾意見處理滿意度調查 |

| 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 |
|------|------|----|--|------------------------------|--|--|
| | | | <p>(2) 設有民眾意見（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務。</p> <p>(3) 提供民眾意見處理滿意度成長率數據。</p> | <p>21~40 分</p> <p>1~20 分</p> | <p>3. 未寄發問卷：0 件（重復陳情或其他）</p> <p>4. 問卷回收：0 件</p> <p>5. 滿意度分析：</p> <p>(1) 非常滿意：0 件</p> <p>(2) 滿意：0 件</p> <p>(3) 尚可：0 件</p> <p>(4) 不滿意：0 件</p> <p>(5) 非常不滿意：0 件</p> <p>(6) 滿意度：0%（非常滿意+滿意）</p> <p>6. 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。【附件 19】</p> <p>7. 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。</p> <p>8. 不定期辦理講習。【附件 20】</p> <p>9. 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。</p> <p>1-9 月滿意度 0%。【附件 21】</p> | <p>無民眾不滿意。</p> <p>給予 48 分。</p> <p>上季滿意度：0%</p> <p>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。</p> <p>給予 8 分。</p> <p>人民陳情案件問卷</p> |

| 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 |
|--|--|----|---|------------------------------|--|--|
| <p>貳、 資訊網路服務(300分) 得分：193分</p> | <p>一、 資訊提供及檢索服務(100分) 得分：78分</p> | 17 | <p>(一) 資訊(料)公開適切性與內容有效性(50分) 公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度(50分) (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(20分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 應公開且已公開資訊比例達 100%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。</p> <p><input type="checkbox"/> 應公開且已公開資訊比例達 90%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。</p> | <p>11~20分 1~10分</p> | <p>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）。 【附件詳網站】 (2) 本分署網站設有以「政府資訊公開」名稱之專區，非以「主動公開資訊」名稱之專</p> | <p>調查滿意度統計表無民眾不滿意。給予 8 分</p> <p>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. 雖無以「主動公開資訊」名稱之專區，但設有以「政</p> |

| 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 |
|------|------|----|--|---|---|---|
| | | | | | 區，但其意義及功能相同。 | 府資訊公開」名稱之專區，且其意義及功能相同。給予 17 分。 |
| | | 8 | <p>(2)服務措施及出版品資訊周知度(10分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊 1 種以上。</p> <p><input type="checkbox"/>公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。</p> <p><input type="checkbox"/>公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。</p> | <p>9~10 分</p> <p>5~8 分</p> <p>1~5 分</p> | <p>機關網站設有 17 類服務單元(機關簡介、機關導覽、為民服務、統計園地、廉政天地、檔案應用、行政執行法規、電子公佈欄、替代役役男專區、相關網頁連結、政府資訊公開、重大政策、法務電子報、就業資訊、電子公文附件區、影音專區及個資保護專區)及 51 項次單元。【附件詳網站】</p> | <p>機關網站已設有 17 類服務單元及 51 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。</p> |
| | | 18 | <p>(3) 資訊內容正確程度 (20 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。</p> <p><input type="checkbox"/>網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件以上。</p> <p><input type="checkbox"/>網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件以上。</p> | <p>16~20 分</p> <p>11~15 分</p> <p>1~10 分</p> | <p>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。</p> <p>2. 建置資訊平台連結服務 16 處。【附件詳網站】</p> | <p>網站(頁)資訊連結正確件數達 16 件。給予 18 分。</p> |
| | | 25 | <p>(二) 資訊檢索完整性與便捷性 (50 分)</p> <p>資訊檢索服務妥適性及友善程度</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>提供全文檢索。</p> | <p>1~25 分</p> | <p>有提供全文檢索。</p> | <p>有提供全文檢索給予 25 分。</p> |

| 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、 線上服務及 網路參與 (200分) 得分：115 | 0 | <input type="checkbox"/> 提供檢索功能說明及使用範例及資訊檢 索建議。 | 1~7分 | 並未提供功能說明、使用範例及 資訊檢索建議功能。 | 並未提供功能說 明、使用範例、資訊 檢索建議功能： 不給予分數。 |
| | | 0 | <input type="checkbox"/> 提供進階功能檢索。 | 1~7分 | 並未提供進階功能檢索。 | 未提供進階功能檢 索：不給予分數。 |
| | | 10 | <input checked="" type="checkbox"/> 提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢 索規範。 | 1~11分 | 經 Meta Data 檢測結果通過比例 為 91%。 【附件 22】 | 經 Meta Data 檢測結 果通過比例為 91%。 給予 10 分。 |
| | | 38 | (一) 線上服務量能擴展性 (100 分) 1. 線上服務量能 (60 分) <input checked="" type="checkbox"/> 提供線上服務項目。 | 1~40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】 | 提供線上服務項目 計 14 項。 給予 38 分。 |
| | | 5 | <input checked="" type="checkbox"/> 提供線上服務項目成長數據，並持續成 長。 | 1~10分 | 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。 | 線上服務項目持續 成長。 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 |
|------|------|----|--|---------------------|--|--|
| | | 0 | <input type="checkbox"/> 於 MyEGov 提供線上服務項目。 | 1~10 分 | 於 MyEGov 無提供線上服務項目。 | 於 MyEGov 無提供線上服務項目。不給予分數。 |
| | | 16 | 2. 線上服務推廣績效（20分） <input checked="" type="checkbox"/> 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。 | 1~20 分 | 1. 民眾洽公時，可從電子公佈欄（跑馬燈）知道本分署網址。 2. 本分署宣導品上印有機關網址。 3. 平面媒體宣導均附網站網址： | 電子公佈欄（跑馬燈）及宣導品上已有機關網址。給予 16 分。 |
| | | 16 | 3. 電子表單簡化績效（20分） <input checked="" type="checkbox"/> 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。 <input type="checkbox"/> 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。 | 11~20 分 1~10 分 | 1. 健保案件之債證（98年6月1日起發執行憑證需加編號，避免重複以減少錯誤。）、送達證書、繳款書及收據。 2. 差勤表單、領物單、現場查訪單。 3. 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。 4. 推動債證及執行命令電子化，減少紙張、郵資浪費。 | 已有健保案件之債證、送達證書、繳款書與收據、差勤表單、領物單、現場查訪表單及自動回饋分案結果電子檔等電子表單，並進行電子表單管理。以電子化進行財產查報。給予 16 分。 |
| | | 40 | （二）網路參與應用情形（100分） <input type="checkbox"/> 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 2 種以上，且有互動機制及實際回應。 <input type="checkbox"/> 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子 | 81~100 分 41~80 分 | 本分署網站民意信箱及廉政信箱，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 | 對於民眾意見，設有專人受理申辦及回應，但未設討論區。給予 40 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 |
|-------------------------------|------------------------|--------|---|--------|---|--|
| 參、 創新加值服務（300分） 得分：271分 | 創新服務情形（300） 得分：271分 | | 參與方式 1 種，且有互動機制及實際回應。 ■提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。 | 1~40 分 | 繫詢問確認之，如無疑問時，立即會辦相關單位及陳核分署長知悉，處理完成後都會以 E-mail 告知辦理情形。 | |
| | | 19 | （一）有價值的創意服務（100分） ■服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。 | 1~20 分 | 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。 | 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 95 分。 |
| | | 19 | ■服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦即取件，電話、傳真辦理及取件等作法。 | 1~20 分 | 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。 | |
| | | 19 | ■服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。 | 1~20 分 | (2) 自 99 年 7 月 1 日起，民眾若欠繳未滿二萬元之汽車燃 | |
| | | 19 | ■服務方法創新：如利用資訊科技推動網路繳、付款服務；提供主動服務等。 | 1~20 分 | | |
| 19 | ■其他創新服務樣態。 | 1~20 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 |
|------|------|----|-----------------|------|---|------|
| | | | | | <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p> | |

| 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 |
|------|------|----|-----------------|------|--|------|
| | | | | | <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。【附件詳案管系統】</p> <p>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。</p> <p>4. 服務方法創新：</p> | |

| 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 |
|------|------|----|-----------------|------|---|------------------------------------|
| | | | | | <p>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。</p> <p>【附件 23】 http://www.moj.gov.tw/login/login.htm</p> <p>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)。</p> <p>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</p> | <p>法務部便民服務線上申辦系統</p> <p>放寬分期規定</p> |

| 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 |
|------|------|----|-----------------|------|---|------|
| | | | | | <p>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，得經核准繼續延長期數。</p> <p>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。</p> <p>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</p> | |

| 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 | |
|------|------|----|--|-------|---|----------------------------------|--|
| | | | | | <p>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。</p> <p>9. 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。</p> <p>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。</p> | | |
| | | 35 | <p>（二）創新服務標竿學習效益（100分）</p> <p>■ 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。</p> | 1~40分 | 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 | 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。 | |
| | | 28 | ■ 創意服務措施是否持續檢討改善。 | 1~30分 | | 2. 有持續檢討改善創意服務措施，使其更符合民眾需 | |
| | | 28 | ■ 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。 | 1~30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)組織內部創新機制及運作情形 (100分) | | <p>方面創意服務措施已成為機關標準服務。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>持續辦理</p> <p>(1) 自 97 年 6 月 1 日起，本分</p> | <p>求。</p> <p>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。</p> <p>給予 85 分。</p> |

| 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 |
|------|------|----|--|--------|---|--------------------------------------|
| | | 40 | ■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 | 署推行中午不打烊，排定中午輪值收款後。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)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。 | 有持續檢討改善創意服務措施，使其更符合民眾需求。 給予 40 分。 |
| | | 45 | ■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 | | |