

102 年度提升服務品質執行成果報告

陳報機關：法務部行政執行署屏東分署

資料時間：102 年 1 月至 6 月

壹、優質便民服務

一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）

（一）服務流程便捷性：

1. 移送機關（健保局 4 人、勞保局 2 人、國稅局 1 人、縣稅務局 1 人、屏東監理站 2 人）派員常駐本分署服務民眾洽公及繳費，縮短民眾等候時間，達到一處收件，全程辦理之要求；另本分署秘書室提供代收外轄未派駐移送機關執行案款窗口，讓義務人能迅速繳款，1-6 月繳款計 15,664,036 元。
2. 為使民眾對本分署各項作業程序一目瞭然，各項服務指示牌明確標示於辦公場所及本分署網頁：
 - （1）民眾抱怨申訴或陳情案件處理流程圖。
 - （2）辦理分期繳納須知。
 - （3）義務人現場繳款作業流程圖。
 - （4）聲明異議處理流程圖。
 - （5）移送機關移送案件之審查流程圖。
 - （6）各樓層配置圖。
3. 為善用網路資訊科技，達到服務便捷性，1-6 月累積辦理電子公文認證系統計 157 件。
4. 自 97 年 6 月 1 日起推行便利商店代收行政執行案款作業，提供民眾 24 小時全省便利的繳款管道。
5. 本分署中午服務不打烊，由秘書室及執行股辦理中午（12:30 至 13:30）輪值收款，提供義務人洽詢及繳款等事宜，此項延長時間的便民服務，統計 1 至 6 月底止計 137 件。
6. 簡化申辦書表，提升民眾申辦便利性：

辦理拍賣時，民眾只需帶身分證明文件，即可參加拍賣。採購案開標及簽約時，廠商負責人親自到場時，只需帶公司及負責人印章；若非負責人時，需加帶身分證明文件及委託書。

（二）服務流程透明度

1. 提供案件承辦作業資訊種類：

於本分署網站（<http://www.ptj.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）公布為民服務及行政執行業務標準處理流程。

2. 第一線提供約 10 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，灌輸以客為尊，主動服務之觀念，以提升機關服務品質，1 至 6 月計 4,514 人。

3. 每日皆有專人受理申辦網站民意信箱、廉政信箱及其他以書面形式申訴（陳請）之案件，處理完成後都會以電話或 E-mail 告知辦理情形。

4. 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。

二、機關形象（提升服務品質，深化服務績效）

（一）服務場所便利性

1. 為了解民眾對洽公環境是否滿意，每日安排志工對洽公民眾實問卷調查：

依「1-6 月為民服務工作意見調查表」之「洽公環境滿意度及環境整潔及綠化、美化情形」：

1-6 月調查表計 43 份，對洽公環境的滿意度為滿意者計 28 位，因此，對洽公環境的滿意度為 78%。

2. 為符合民眾洽公之便利性，提供下列各項「一般設施」：

（1）為提供民眾各項設施安全與整潔，每日皆有駐衛警

及清潔人員及社會勞動役人員維護。

- (2) 提供中午輪值收款之便民服務。
 - (3) 設有民眾洽公停車位 26 格、機車停車位 75 格，並由駐衛警察及保全員協助指揮民眾停車。
 - (4) 提供身心障礙者專用停車格、無障礙廁所、愛心鈴、緊急求救鈴及輪椅，供身障者使用。
 - (5) 利用宣導資料及電子看板等設置，隨時提供民眾最便利之服務及最新訊息。
 - (6) 適時充實、更新辦公空間各項服務標示、申辦須知流程圖置於明顯處及所有洽公動線標示均雙語化。
 - (7) 民眾洽公區域均提供等候椅、報紙、茶水、手部消毒液、血壓計、便民眼鏡及愛心傘等。
 - (8) 為維護婦女於公共場所哺育母乳之權利，並提供有意願哺育母乳之婦女無障礙哺乳環境，設置哺(集)乳室，供有需求之婦女使用。
 - (9) 為提升為民服務品質及滿足民眾外出活動或洽公等候的連網需求，本分署提供本國民眾免費無線上網基本資訊服務，這項無線上網服務名稱(簡稱 SSID)為 iTaiwan(愛臺灣)，本國民眾凡持有手機門號者，請先上網(<http://itaiwan.gov.tw>)完成註冊程序後，即可在本分署洽公場所，享有的無線上網服務。
3. 為符合民眾洽公之便利性，提供下列各項「核心設施」
 - (1) 總機部份：設有電腦 1 台，方便民眾查詢案件。
 - (2) 服務台部份：由駐衛警及志工提供諮詢導引服務。
 - (3) 派駐移送機關置於第一線受理義務人執行案件。
 - (4) 預計於 7 月再增加派駐移送機關(屏東監理站)置於第一線受理義務人執行案件。
 4. 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。

(二) 服務行為友善性與專業性

1. 為了解民眾對洽公服務禮儀是否滿意，每日安排志工對洽公民眾實施問卷調查：
依「1-6 月為民服務工作意見調查表」之「承辦人的服務態度」：1-6 月調查表計 43 份，對承辦人的服務態度的滿意度為滿意者計 36 位，因此，對承辦人的服務態度的滿意度為 84 % ($36/43*100%=84\%$)。
2. 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；本年度累積辦理 6 次、計 20 人次、平均分數 92 分、評等為優等。
3. 第一線 10 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，灌輸以客為尊，主動服務之觀念，以提升機關服務品質。
4. 本分署每月辦理執行人員執行態度評核：本年度累積辦理計 6 次。

(三) 服務行銷有效性

1. 機關網站置施政宣導資料，如「動產拍賣」、「不動產拍賣」、「便利商店代收案款」及「公民與政治權利國際公約」、「經濟社會文化權利國公約」等宣導施政資料。除放置於本分署網站，另發函在地有線電視業者、台鐵屏東火車站，屏東縣政府教育處等單位，加強宣導兩公約及便民措施，以公告周知。
2. 服務台提供相關文宣品，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. 參與公益服務，提升機關形象，爭取民眾認同：
 - (1) 1 月 28 日、29 日、30 日辦理替代役役男歲末年終

獨居老人居家關懷及環境清潔活動。

- (2) 2月1日辦理替代役役男參與屏東市年終大掃除活動。
- (3) 2月5日辦理替代役役男參與老人年終圍爐活動。
- (4) 2月7日辦理替代役役男捐血活動。
- (5) 2月27日辦理替代役役男關懷社區清掃活動。
- (6) 3月28日辦理替代役役男關懷社區清掃活動。
- (7) 4月10日辦理社勞人員關懷社區清靜家園活動。
- (8) 4月24日於動產集中拍賣時，一併辦理執行業務及「便利商店代收案款」、「公民與政治權利國際公約」、「經濟社會文化權利國公約」人權兩公約等施政宣導活動。
- (9) 4月27日辦理替代役役男關懷社區清掃活動。
- (10) 5月2日辦理母親節關懷弱勢實施寬緩執行措施宣導活動。
- (11) 5月22日於動產集中拍賣時，一併辦理執行業務及「便利商店代收案款」、「公民與政治權利國際公約」、「經濟社會文化權利國公約」人權兩公約等施政宣導活動。
- (12) 5月31日辦理社勞人員關懷社區清靜家園活動。
- (13) 5月31日辦理替代役役男關懷社區清掃活動。
- (14) 6月19日於動產集中拍賣時，一併辦理執行業務及「便利商店代收案款」、「公民與政治權利國際公約」、「經濟社會文化權利國公約」人權兩公約等施政宣導活動。
- (15) 6月28日辦理替代役役男關懷社區清掃活動。

三、顧客關係（探查民意趨勢，建立顧客關係）

（一）民眾滿意度：

1. 依「1-6月為民服務工作意見調查表」：

1-3月調查表計43份，對各項服務滿意度為「滿意」者計34位，因此，對各項服務的滿意度為72%
($34/43 \times 100\% = 79\%$)。

2. 每季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，如涉及執行人員執行態度欠佳時，將列入執行態度考核。

(二) 民眾意見處理有效性

1. 訂定「法務部行政執行署屏東分署民眾陳情處理流程」，以充份反應民意：

本分署人民陳情案件102年1月至6月止有4件，其中1至6天內處理完成者有1件、7至15天內處理完成者有3件。

2. 每日檢視各類媒體，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，102年1至6月有13則，有關本分署之正面報導，均無負面報導。

貳、資訊流通服務(豐富服務資訊，促進網路溝通)

一、資訊提供及檢索服務

(一) 資訊公開適切性與內容有效性：

1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，應公開10類政府資訊：

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(第7條第1項第1、2款連結至法務部「主管法規系統」)皆已公開於網站。

2. 服務措施及出版品資訊周知度：

本分署對外網站建置有機關簡介、機關導覽、為民服務園地、民眾申辦項目、廉政天地、拍賣園地、統計園地、電子公布欄、行政執行法規、相關網頁連結、政府資訊公開、檔案管理與運用、重大政策、就業資訊、法務電子報等重要資訊服務查詢項目並即時更新，便利民眾洽公。

3. 本分署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。

4. 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，102年1至6月網頁更新計16次，檢測網站資訊內容全數皆正確。

5. 建置資訊平台連結服務22處，其資訊連結正確件數亦達22件。

(二) 資訊檢索完整性與便捷性：

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。

二、線上服務及電子參與

(一) 線上服務量能擴展性

1. 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，提供申辦表單範例及下載（計有行政執行分署採訪申請表、提供政府資訊申請書(分署)、聲請點交不動產、聲請停止強制執行狀、聲明參與分配狀、聲請交出書據狀、擔保書、聲明異議狀（對扣薪命令）、聲明參與分配狀（抵押權及擔保物權人）、聲請閱卷狀、聲

請代位繼承登記狀、聲明異議狀（對執行命令）、異議之訴狀、陳報狀、受理閱覽卷宗申請書，計 15 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；造訪本分署網站累計達 93,980 人次。

2. 民眾可從電子公佈欄（跑馬燈）、信封及宣導品，知道本分署網址，使其可上網申辦相關資訊。
3. 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由紙本轉化為電子表單。

（二）電子參與多樣性

1. 設置民意信箱、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 分署長知悉，處理完成後都會以 E-mail 告知辦理情形（1 至 6 月底計 4 件，並確實回復）。
2. 民眾可利用網路與使用讀卡機，在家即可透過自然人憑證認證機制，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。
3. 健保欠費繳款部分，可以超連結方式連結中央健保局的電子付費交易網頁進行繳款程序，以提昇民眾繳款的便利性。

參、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）

（一）有價值的創意服務

1. 服務時間彈性調整：

本分署推行中午不打烊，即排定中午輪值收款，提供處理義務人洽詢及繳款等事宜。

2. 延伸服務據點：

（1）移送機關每日支援車輛 1-2 部配合現場執行。

（2）自 97 年 6 月 1 日起，委託便利超商代收未滿 2 萬

之行政執行案款，方便民眾繳款：

102年1至6月合計6,604筆，徵起金額合計4,349萬4,090元。

3. 其他創新服務：

本分署 102 年度不動產集中拍賣時間為每週二下午 3：30(3：00 於本分署 B 棟二樓拍賣室開始投標)開標。並不定期舉行動產集中拍賣。

(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

1. 前述創新服務之中午輪值收款及服務項目改造，分別訂有輪值表及標準作業流程以資遵循。
2. 聘有志工 10 名，每日 1 名輪值，平時除擔任為民服務工作外，對於義務人有疑惑時亦能適時解說及從旁協助，並引導義務人洽公及迅速繳款。
3. 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：

(1) 1月30日邀請行政院衛生署中央健康保險局高屏業務組龔視察慧芳至本分署講授「二代健保全民更好說明會」。

(2) 1-6 月份辦理「臺灣誌讀書會」常態性在職訓練，藉由影片分享討論，提升同仁人文素養，型塑優質組織文化。

(3) 5月22日辦理財務管理「環境教育全球議題介紹」及「有錢人想的和你不一樣講座」。

(4) 6月23日辦理「公務人員退休制度 改革說明會」。

(三) 服務措施執行方法效能性

1. 動產及不動產集中拍賣之部分：

(1) 內部效益：減少人力支出及不法集團之圍標。

(2) 外部效益：減少民眾往返奔波及提升應買意願。

2. 服務時間彈性調整之部分：

(1) 內部效益：同仁中午輪值收款，未領加班費，改以補休方式辦理，因此，雖增加上班時間，但未增加費用支出，節省公帑。

(2) 外部效益：方便上班民眾利用中午休息時間繳款。

3. 延伸服務據點之部分：

(1) 內部效益：減少人力支出。

(2) 外部效益：方便民眾繳款，減少舟車勞頓。

(四)組織內部創新機制

1. 本分署於 2 月 1 日召開分署務會議，請同仁集思廣益，提供創新建議。
2. 本分署於 3 月 25 日召開分署務會議，請同仁集思廣益，提供創新建議。
4. 本分署於 4 月 30 日召開分署務會議，請同仁集思廣益，提供創新建議。
5. 本分署於 6 月 11 日召開分署務會議，請同仁集思廣益，提供創新建議。
- 6.
7. 每季召開為民服務執行業務宣導計畫執行小組會議，檢討執行業務宣導計畫執行成果及研討創新方案。
7. 屏東分署為關懷弱勢學子及協助屏東縣政府能有更多的力量幫助這些弱勢家庭，特別於屏東縣身心障礙者福利服務中心舉行二手電腦捐贈儀式。

此次捐贈儀式於 7 月 11 日上午 10 時於屏東縣身心障礙者福利服務中心舉行，屏東分署共捐贈 26 台二手電腦予屏東縣政府愛幼計畫-弱勢家庭課後照顧的各個據點，受贈單位計有屏東靈糧堂水門分堂、新路長老教會、地利社區發展協會、萬丹鄉井仔頭社區關懷協會、財團法人善慧恩社會慈善基金會、屏東縣泰武鄉馬仕部落文化協會、社團法人中華

民國愛家青少年關懷協會、財團法人中華基督教衛理公會、屏東縣泰武鄉平和社區等九個單位，當日除了由屏東縣政府頒發感謝狀予屏東分署外，各愛幼計畫受贈單位也共同出席，感謝法務部行政執行署屏東分署對於各據點的幫助與關懷；屏東縣政府社會處吳麗雪處長也代表曹啟鴻縣長表示感謝，並希望此次活動能凝聚更多資源，讓社會大眾及民間社團能協助關懷本縣弱勢家庭，讓這群孩子們能有更多的機會展翅高飛。

何分署長表示，對於弱勢家庭學子學習的支持與鼓勵是法務部柔性司法的重要政策，且身處於資訊爆炸的時代，各式各樣的資訊在網路間遊走，大量的網路使用者在這浩瀚的網路虛擬空間中，找尋自己所需要的資訊，倚靠電腦的地方也與日俱增，電腦已成為現代人必備的學習工具，然屏東地區因交通及地形分佈的問題，相對於其他鄉鎮有較多的弱勢族群，而在資訊用品的使用上，更是相對匱乏，為幫助屏東地區偏鄉及弱勢家庭學子能有更多的機會與科技接觸及上網學習，遂將本分署歷年來已逾使用年限之汰換電腦捐贈予愛幼計畫-弱勢家庭課後照顧的各個據點，期能協助弱勢家庭或偏遠地區的小朋友在逆境中繼續努力學習，不會因為數位落差而失去競爭力。

9. 本分署辦公廳舍係承接屏東看守所舊有房舍整修改建完成，基地幅員遼闊，是一環境幽美的機關，惟每年均需耗費龐大經費及人力整修維護，如未能即時整理，即像荒廢的御花園，雜草叢生，圍牆藤蔓攀爬，實有礙機關形象及觀瞻。但又苦無人力及經費，為擷節經費支出，以「窮則變，變則通」方式，引進屏東地方法院檢察署社會勞動人力，以補足本分署人力之不足。

在現任分署長甫到任之際，即向屏東地方法院檢察署申請社會勞動人力，自民國 101 年 11 月 8 日起，陸續引進運

用社會勞動人力，在短短二個月期間，對本分署周邊環境整潔、檔案整理及文書處理、執行業務等方面之助益良多。藉由社會勞動人力之運用，使本分署環境煥然一新，變得更加整潔美化、週遭草皮綠意盎然、樹木扶疏，更提供同仁更優美的上班環境，以提升工作效率，也提供鄰近及洽公民眾一個休閒綠地空間。截至本(102)年6月底止，計引進24人次，計擷節經費支出高達100萬7,000餘元，整體效益宏觀。