

法務部行政執行署屏東分署

103 年度 1 至 3 月提升服務品質執行成果報告

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：103 年 1 月至 3 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，1-3 月繳款計 3,167,528 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。
 - （7）各項常見問題之解答。
3. 為善用網路資訊科技，達到服務便捷性，1-3 月累積辦理電子公文認證系統計 102 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 3 月底止計 71 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 3 月計 2,217 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正式函文告知辦理情形。

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訪問卷調查：

依「1-3 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」：

1-3 月調查表計 20 份，對洽公環境的滿意度為滿意者計 17 位，因此，對洽公環境的滿意度為 85.00%。

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) 執行人員均有一台個人使用之電腦及密碼，方便民眾查詢其所需知曉個人案件及資料，且做好各項保密措施。

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

公民眾實施行問卷調查：

依「1-3 月為民服務工作意見調查表」之「承辦人的服務態度」：1-3 月調查表計 20 份，對承辦人的服務態度的滿意度為滿意者計 18 位，因此，對承辦人的服務態度的滿意度為 90.00 %。

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 3 次、計 9 人次、平均分數 93.33 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 3 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，現已發函請以下單位協助宣導：

- (1) 103/01/03 函轄內【鄉鎮市公所】宣導本分署強制執行之決心，並期能增加應買人數、提高拍定價格及拍定比率。
- (2) 103/01/17 函轄內【鄉鎮市公所】宣導本分署強制執行之決心，並期能增加應買人數、提高拍定價格及拍定比率。
- (3) 103/01/17~103/01/20 請【觀昇有線電視】以電視媒體宣導「超商繳款」及「兩人權公約」。(函復共於 103.01.17-20 日實行 24 次/天*10 個頻道*播放 4 天=960 次)。
- (4) 103/02/14 函轄內【鄉鎮市公所】宣導本分署強制執行之決心，並期能增加應買人數、提高拍定價格

及拍定比率。

- (5) 103/02/19 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。
- (6) 103/02/25~103/03/14 函請【屏東各分局、派出所、分駐所共 25 處】以 LED 跑馬燈宣導「超商繳款」及「兩人權公約」。
(共實施宣導期一周，計共 7 天*2 類*25 處=350 次)
- (7) 103/02/27 函轄內【鄉鎮市公所】宣導本分署強制執行之決心，並期能增加應買人數、提高拍定價格及拍定比率。
- (8) 103/03/26 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。

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) 103/01/10 本分署多媒體跑馬燈實施宣導，讓民眾能得知更多資訊，做好各項安排措施。

【102 年度各類所得扣繳暨免扣繳單、股利憑單及信託財產各類所得憑單，申報自 103 年 1 月 1 日起至 2 月 5 日止，請多多利用網路申報，早辦理早安心。】

【為落實「無紙、少碳、省郵資」政策，財政部推動得免填發憑單措施，民眾如有需要可於所得稅申報期間以自然人憑證或到國稅局查詢所得資料。】

- (2) 103/01/23 役男清淨家園打掃、敦親睦鄰關懷社區公益活動。

- (3) 103/02/06 辦理社勞人員關懷社區清靜家園活動。
- (4) 103/02/26 役男清淨家園打掃、敦親睦鄰關懷社區公益活動。
- (5) 103/02/26~103/03/17 本分署多媒體跑馬燈實施宣導，讓民眾能得知更多資訊，做好各項安排措施。
【102 年度綜合所得稅結算申報稅額試算各項服務，請於 103 年 3 月 17 日前向各地國稅局申請：首次申報者申請適用稅額試算、申請(撤銷)不適用稅額試算、變更稅額試算書表郵寄地址。】
【民眾欲申請 102 年度綜合所得結算申報期間所得及扣除額資料分開查調，期間自 103 年 2 月 15 日至 3 月 17 日止】
- (7) 1030327 役男反毒宣導

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「1-3 月為民服務工作意見調查表」：
1-3 月調查表計 20 份，對各項服務滿意度為「滿意」者計 18 位，因此，對各項服務的滿意度為 90.00%。
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 103 年 1 月至 3 月止有 4 件，其中 1 至 6 天內處理完成者有 4 件、7 至 15 天內處理完成者有 0 件，依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件處理要點第 14 點規定，不予處理者計 0 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，103年1至3月份均無負面報導，有關本分署之正面報導計有9則。

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、拍賣園地、執行案件處理作業流程、電子公布欄、為民服務、廉政天地、反毒專區、統計園地、行政執行法規、政府資訊公開、檔案管理與運用、重大政策、就業資訊、電子報訂閱、電子公文附件區、相關網頁連結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，103年1至3月網頁更新計42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123處，其資訊連結正確件數亦達全面正確。

（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 124,985 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，處理完成後都會告知辦理情形（**1 至 3 月底計 4 件**）。
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、創新加值服務（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：

103 年 1 至 3 月合計 2,801 筆，徵起金額合計 1550 萬 8513 元。

3. 其他創新服務：

本分署 103 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）103/01/08 由宏願寺如通師父至本分署述說提升單位為民服務作為之道並參觀各處設施是否有改進之處。

（2）103/3/19(星期三)下午 3 時至 5 時於大會議室舉辦「脊樂抒壓之道」健康數位影片課程，講座為「脊椎保健達人—鄭雲龍老師」，鄭老師曾於 103 年 3 月 5 日公務人力發展中心健康管理研習班講授脊椎

保健課程。

(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. 依分署長指示，向屏東地方法院檢察署申請社會勞動力，自民國 101 年 11 月 8 日起，陸續引進運用社會勞動力，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 103 年 03 月底止，計引進 41 人次，計擷節經費支出高達 170 萬餘元，整體效益宏觀。
2. 法務部行政執行署屏東分署何分署長景東偕同王立法委員進士暨屏東百合扶輪社曾社長秀敏於 103/01/23 上午 10 點至屏東縣獅子鄉丹路村關懷林先生一家人，並提供奶粉、尿布、書籍、玩具、糖果餅乾、文具用品及日常生活中需要的白米、食品、食用油、禦寒衣物、棉被等民生物資，讓他們在年節期間不致於斷炊，歡樂迎新年。
3. 本分署 103/01/29 召開分署務會議，請同仁集思廣益，提供創新建議。

4. 本分署 103/03/27 召開分署務會議，請同仁集思廣益，提供創新建議。