

## 107 年度法務部行政執行署為民服務不定期考核項目評分表

受考核機關名稱： 臺北 分署

考核日期： 108 年 1 月 7 日

考核人員： 本分署為民服務專案小組

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	一、 基礎服務 (200分) 得分：186	29	<p>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。</p> <p>1. 申辦業務標準作業流程訂定情形(30分) 應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。</p>	1~30分	<p>1. 本分署於機關各樓層均製作大型壓克力看板標示樓層平面配置及緊急逃生避難路線圖、另於 5 樓為民服務中心，明顯張貼列明各移送機關移送案件處理流程圖、聲明異議處理流程圖、民眾抱怨及申訴(或陳情案件)處理流程圖、義務人繳款流程圖等，供民眾瞭解各項作業流程。另於機關網站上亦有公告上揭執行案件處理作業流程及圖示說明，以利民眾於洽公前先行查詢了解相關流程。</p> <p>2. 積極推動簡化各項申請書表，並於機關網站「為民服務」項下設置民眾申請表單下載服務，提供執行事件委任書等各項表格，便利民眾下載使用；於機關各樓層服務檯亦提供委任書、閱卷申請書等各項表單，並有專人服務講解，協助填載。</p>	參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查。
			<p>2. 服務及時性(40分) 重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。</p>	1~40分	<p>1. 本分署於 5 樓設有為民服務中心，為民眾提供單一窗口的全功能服務，民眾至本分署即先由 1 樓駐衛警察主動了解洽公民眾</p>	參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查為民服務

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
		29	<p><b>3. 服務人員專業度(30分)</b>            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。</p> <p><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。</p>	26~30分 21~25分 16~20分 11~15分 1~10分	<p>欲辦理之業務項目，並依其所需引導至 5 樓為民服務中心，提供簡易之諮詢服務，或協助引導至移送機關代理人辦公室辦理繳款事宜，或直接引導至執行股辦理其他行政執行相關業務，以滿足洽公民眾之需求，增加民眾之及時、便利性並節省民眾洽公時間。</p> <p>2. 針對「臨櫃辦理」案件，採專人處理、隨到隨辦之方式，視案件複雜程度，辦理時間約 10 至 30 分鐘，對於及時服務民眾甚具效益。</p> <p>3. 機關網站提供「常見問題」專區，以案例說明各項繳款及執行問題，方便民眾查閱。</p> <p>1. 本分署 107 年度 1 至 12 月問卷調查，針對「解答諮詢及專業能力」採 6 點式量表方式設計選項供民眾填答滿意程度，調查方式為隨機抽樣至本分署洽公之民眾，採書面及無記名方式填答，總計發送問卷 180 份、回收 180 份，回收率 100%，有效樣本數 180 份，有效問卷率 100%。受訪民眾對於機關「解答諮詢及專業能力」之服務可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」)達 97.78%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 85.56%。</p> <p>2. 機關處理民眾或政府機關詢答作業：查詢方式以書面、電子郵件及傳真等，或口頭</p>	<p>場所。</p> <p>參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查為民服務場所。</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>(二) 服務友善 (100分) 得分：90</p>	20	<p>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。</p> <p><b>1. 服務設施合宜程度(20分)</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，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>16~20分</p> <p>1~15分</p> <p>1~10分</p>	<p>(如現場詢問或電話詢問)方式，依其性質由各業務承辦單位專責辦理，如係陳情案件，即依行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點分由本分署政風室、秘書室依規定辦理，並加強彙整、列管追蹤陳情案件相關統計資料及作業情形，定期綜合檢討分析，作為改進之參考。</p> <p>3. 民眾來電查詢，總機人員會協助民眾查詢案件繫屬，並轉接相關股別提供專業解答。</p> <p>1. 本分署場所提供櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、電梯、愛心鈴、申辦書表和填寫範例等核心設施，及服務檯、書寫台、飲水機、影印機、諮商詢問室及宣導資料與文具用品等一般設施，由輪值服務同仁管理，另聘有清潔人員負責每日清潔整理，各主管並採取走動管理方式，輪值巡查辦公處所各設施及民眾使用情形，107年1月至12月輪值主管達52人次，務求維持設施最佳狀態。</p> <p>2. 為使到本分署洽辦公務之民眾了解本分署交通狀況，除於網站公布本分署交通資</p>	<p>參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查為民服務場所。</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
		5	<p>2. 網站使用便利性(20分)</p> <p>(1) 機關網站應方便瀏覽查詢</p>	1~5分	<p>訊外，於本分署 1 樓分別製作交通路網圖、捷運路網圖(函向台北捷運股份有限公司取得公告授權)、公車路線圖(依據台北市政府交通局公告資訊)，提供到場民眾完整之交通資訊。本分署將廣續加強推動機關環境對民眾之友善程度，增加民眾洽公之便利性、服務之友善性，以爭取多數民眾支持。</p> <p>3. 本分署於辦公廳舍各樓層建立電子看板，以影片、圖片、海報方式播送，由秘書室系統撥放各項業務办理流程及宣導資料，播放內容以影音等影像播送，增加視聽接受度。</p> <p>4. 針對身心障礙人士，於入口處設置愛心鈴，1 樓增設愛心輪椅，為民服務中心設置殘障廁所，針對特殊需求者完善設施之合宜程度。</p> <p>5. 各樓層服務櫃台均設有雙語標誌，並於電梯及各樓層入口處設置平面配置圖，引導民眾洽公方向。本分署現有 26 股，均清楚標示股別及服務人員姓名、職稱，派駐分署之移送機關名稱，亦明確區分標示，以方便民眾辨識、縮短洽公時程。</p> <p>1. 機關網站之檢索提供全文檢索、分類檢索及由網站地圖進行檢索服務作業。</p> <p>2. 全文檢索並提供輸入關鍵字檢索功能，一</p>	檢查機關網站資訊。

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
		9	(2) 提供多元及便利的資訊檢索服務	1~10 分	<p>一般檢索係依首頁分類連結檢索，另經由網站地圖亦可進行檢索服務作業功能。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機關電子表單目前提供閱卷申請等表單下載，動產、不動產拍賣公告及執行案件欠款查詢作業，另配合積極推動民眾線上繳款作業，經由自然人憑證之驗證將可網路繳款。</li> <li>2. 為提升民眾使用機關提供線上服務，除於網站首頁正中明顯位置設為超商繳款查詢專區，並將拍賣公告及獎勵檢舉公告置於其下方明顯處，便利民眾使用。另張貼超商繳款宣傳海報於機關公告欄及於服務檯放置宣傳單供民眾參閱，並於辦理執行業務宣導作業時提供一般民眾參考，以提升民眾對線上服務之認知與使用。</li> <li>3. 機關網站增加社群資訊聯結，方便民眾加入本分署 Facebook 粉絲專頁、Line@生活圈及 YouTube 頻道專頁，民眾更可透過社群管道之連結，收受本分署第一手訊息，包含新聞、拍賣等資訊，民眾均可即時性收到本分署發送之各項訊息。</li> </ol>	檢查機關網站資訊。
		5	(3) 確保網站內容的正確性及有效連結	1~5 分	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 維持資訊內容正確性：刪除過期資訊及應更新資料之按期辦理，如行政執行統計資料逐月更新，常見問題配合法令修改予以刪修等。</li> <li>2. 機關網站管理機制：由各科室主管組成網</li> </ol>	檢查機關網站資訊。

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
		29	<p><b>3. 服務行為的友善性(30分)</b></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><input type="checkbox"/>機關電話禮貌測試結果普通。 （測試分數 70 分以上）</p>	<p>21~30 分</p> <p>11~20 分</p> <p>1~10 分</p>	<p>頁推動小組，負責網頁管理及推動作業。各科室公告網站之資訊需填報上稿申請單，並由網頁管理人進行查核，以維資訊內容之妥適性。</p> <p>3. 機關網站資訊內容更新訊息及正確性檢測：本分署均依網頁維護週期表維護組室應隨時更新訊息，107 年 1 月至 12 月均按月由網頁管理人進行網站正確性查核，查核結果會辦各科室知曉並陳報機關首長。</p> <p>1. 執行態度考核：為提高服務效能，機關成立執行態度考核小組，由秘書室主任、人事室主任、政風室主任擔任小組成員，按月針對執行同仁辦理考核作業，將執行態度考核分數排序列表，公告於辦公處所；考核分數當月排名居首位者，並公布於機關網站榮譽榜，每 6 個月排名居首位累計次數最高者，得記嘉獎 1 次，以資鼓勵。</p> <p>2. 本分署 107 年度 1 至 12 月份電話禮貌測試合計測試 48 人次，平均 94.42 分；行政執行署測試 27 人次，平均 91.41 分，顯見本分署推行電話禮貌成效優良。</p>	<p>參酌機關為民服務場所及依本署每月電話禮貌測試結果評分為原則。</p>
		9	<p><b>4. 服務資訊透明度(30分)</b></p> <p><b>(1) 資訊公開(10分)</b></p> <p>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。</p>	<p>1~10 分</p>	<p>1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站項目：行政執行法規、函釋與裁量基準、組織職掌與聯絡方式、行政指導文書、施政計畫業務統計與研究報</p>	<p>檢查機關網站資訊。</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
		7	<p>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。</p> <p><b>(2) 資料開放(10分)</b>            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。</p>	1~10分	<p>告、預算書及決算書、請願及訴願、採購契約、支付或接受之補助共 9 項。</p> <p>2. 本分署所寄發之傳繳通知公文，均顯示承辦案件股別、電話及繳納方式，俾利民眾繳納或查詢。</p> <p>3. 本分署外部網頁建置有「政府資訊公開專區」，提供重大政策、就業資訊、函釋與裁量基準、行政執行法規、行政指導文書、施政計畫業務統計與研究報告、內部控制制度聲明書、預算及決算書、會計報告、請願及訴願、採購契約、支付或接受之補助及個人資料檔案公開等內容供民眾查閱。機關網站並提供民眾下載各項書表，方便民眾視需要自行下載使用。各樓層服務台放置各種紙本洽公資訊，方便民眾隨使取閱使用。</p> <p>1. 107 年 1 月至 12 月公開 107 年度服務躍升執行計畫(pdf 檔案)1 則，107 年度為民服務不定期考核執行計畫及考核項目評分表(下載次數：43 次)1 則，電子公布欄訊息 37 則，為民服務態度榮譽榜 9 則，預算書及決算書相關 38 則，常見問題計公開 8 則，廉政小品 35 則，安全常識 49 則，行政執行統計新收案件、終結案件、徵起金額 36 則。另為使民眾瞭解本分署活動情形，本分署將每月舉辦之各式活動，以生</p>	檢查機關網站資訊。

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
		6	<p>(3) 案件查詢管道(10分)</p> <p><input type="checkbox"/>提供現場、電話、網路及其他方式 (如 APP 或 QR Code 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>	<p>7~10分</p> <p>4~6分</p> <p>1~3分</p>	<p>活剪影方式呈現，107年1至12月機關簡介活動花絮計公開47則，替代役男活動花絮計公開16則。另針對社會矚目案件或重要拍賣標的等重要訊息，除利用網站「拍賣公告」公告外，並適時發新聞稿，將各類重要訊息公開。</p> <p>2. 機關網站資訊連結數及正確性檢測：由網頁管理人每月不定期進行網站中英文網頁正確性查核，107年1月至12月計12次，有應改進事項送請維護科室改善辦理，紀錄表每月送網頁推動小組召集人及機關首長核閱。另，本分署值班人員每日均須檢視網站中英文網頁是否有異常現象，並將檢視情形登載於值班紀錄簿，每日陳閱分署長。</p> <p>1. 機關提供案件承辦作業資訊種類：於機關網站設有「繳款資料查詢」、「動產及不動產拍賣公告」與「獎勵檢舉公告」；「動產及不動產拍賣公告」與「獎勵檢舉公告」並公告於機關公布欄，以利洽公民眾查閱。</p> <p>2. 機關提供多元化之案件查詢管道，民眾除親自到分署查詢外，並得以書面、電話、傳真及電子郵件方式辦理。</p> <p>3. 民眾透過機關網站之民意信箱及廉政信箱申辦之陳情案件及民意信箱查復案件，機關於受理後，電腦網路系統均主動回覆</p>	<p>參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查為民服務場所。</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、 服務遞送 (300分) 得分：278	(一) 服務便捷 (100分) 得分：90	28	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) 1.建置單一窗口整合服務	1~30分	「已受理」訊息，並由專人負責積極追蹤、 列管回覆情形。  為服務民眾之不同需求，本分署針對各項流 程進行簡化單一窗口整合服務。除於1樓大 廳設置警衛服務台，並於各樓層入口處設置 志工服務台，推動志工辦理為民服務第一線 工作，並藉由引導分流，使辦理各項程序之 民眾，在本分署皆可迅速正確對應至不同的 股別窗口、至駐點移送機關進行繳款程序 者，對應窗口為各移送機關櫃檯；由本分署 開立單據繳納者，對應窗口為開單櫃檯；需 詢問洽辦者，對應窗口為該股別承辦人員， 以增加民眾之便利性、節省民眾洽公時間。	參酌機關為民服務 問卷調查數據，配合 實地訪查為民服務 場所及相關佐證資 料。
		28	2.減除申辦案件需檢附之書表謄本	1~30分	1. 為減少辦理案件之作業流程，申辦案件如 有查核必要，由機關於權限內本於職權主 動查核，無需民眾提供戶籍謄本，並提高 民眾之便利性。 2. 為簡化執行流程，提升便民服務，本分署 寄發傳繳通知時，均明載各移送機關之繳 款方式及帳號，方便民眾繳款。	參酌機關實地訪查 為民服務場所及相 關佐證資料。
		27	3.開發線上申辦或跨平台通用服務	1~30分	1. 另為簡化義務人繳款流程，義務人可持本	參酌機關實地訪查

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>分署寄發，印有條碼之傳繳通知書，金額未滿 2 萬元之 16 種財稅項目(綜合所得稅、營業稅法、土地增值稅、地價稅、房屋稅、契稅、印花稅、娛樂稅、使用牌照稅、營利事業所得稅、遺產稅、贈與稅、貨物稅、期貨交易稅、証券交易稅、煙酒稅)、全民健保費、汽車燃料費及違費而移送行政執行，均可至附近之 4 大便利商店（統一、全家、OK 及萊爾富）繳納；並自 101 年 1 月 10 日起擴大推行便利商店及金融機構（包括郵局）代收勞保局移送勞保滯納案件，對於簡化義務人繳款流程，提升義務人繳款意願及便利性，甚具助益。</p> <p>2. 行動支付新時代繳款不必帶錢包—行動支付是政府推動「智慧國家」的重要施政重點之一，本分署為服務民眾，提供義務人更多元、更便民之選擇繳納案款管道，自 107 年 2 月 7 日起本分署與財團法人聯合信用卡處理中心簽約合作，開辦義務人得以行動支付繳納案款，提供行動支付便民服務～一機在手 easy pay 服務，義務人只要臨櫃以智慧型手機行動支付案款，即可取代現金、信用卡支付，避免民眾攜帶的不便及遺失的風險，既便利又安全，迎向另一個電子支付的新世代，給民眾帶來更貼心便利的行動生活，本分署致力推動行動支付的便民創新應用，對於我國成為數位、智慧國家，具有深層的意義。自此，</p>	<p>為民服務場所及相關佐證資料。</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>民眾出門不用帶錢包，只要一機在手，以行動裝置享受便捷的付款服務，在不需使用現金、支票或信用卡的情況下，義務人可使用行動裝置支付案款，享受貼心便利的行動生活。</p> <p>3. 本分署與聯合信用卡處理中心簽約合作，加入「公務機關信用卡繳費平台」，並自 105 年 5 月 1 日起開辦義務人臨櫃以信用卡繳納案，目前發卡銀行共有臺灣土地銀行、合作金庫銀行、第一銀行、華南銀行、彰化銀行、上海商業儲蓄銀行、台北富邦銀行、國泰世華銀行、高雄銀行、兆豐國際商業銀行、花旗銀行、臺灣企銀、台中商業銀行、華泰銀行、新光銀行、陽信銀行、三信商業銀行、聯邦銀行、遠東商業銀行、元大銀行、永豐銀行、玉山銀行、凱基銀行、星展銀行、台新銀行、日盛銀行、安泰銀行、中國信託銀行、樂天銀行(以上手續費 0 元)、匯豐銀行及台灣永旺信用卡(以上手續費 20 元)等 31 家，民眾收到臺北分署的繳納通知，只要有這 31 家發卡機構的行動支付工具，都可以到臺北分署臨櫃以智慧型手機行動支付執行案款，就可以順利完成繳納手續。義務人亦得臨櫃刷信用卡繳納案款，取代現金支付，避免攜帶現金的不便或遺失風險，亦可解決一時現金不足困境，既便利又安全，於整體執行績效之提升具正面效益，</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) 服務可近性	7	4.其他服務作法	1~10分	<p>對行政執行業務及便民措施之推展亦具助益，認有積極推動之必要，107年1至12月累計義務人以信用卡繳款1,920件，刷卡金額新臺幣6,212萬8,214元，對於提升便民繳納方案及執行績效，甚具助益。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用電子開門認證辦理案件作業：於機關網站首頁提供民眾欠款之查詢作業，民眾只要以自然人憑證經認證無誤後，即可查詢其個人於本分署執行案件之繳款情形，不僅有助於便利民眾即時掌握相關資訊，對於流程之簡化甚具助益，更提升執行案件之透明度。</li> <li>2. 又為便利洽公民眾得直接於機關就近繳納案款，本分署特別另闢辦公空間，於為民服務中心設置國庫代收處，協調臺灣土地銀行士林分行派員2名辦理現場代收案款業務。此舉乃異於其他各分署之創新作為，提供民眾更便利之即時性服務。</li> <li>3. 為增加本分署為民服務之便捷性，本分署每月將動產、不動產拍賣資訊彙集製作成影片及廣告照片，透過本分署Facebook粉絲專頁、Line@生活圈及YouTube頻道專頁主動發送，使民眾能更便捷獲取拍賣相關訊息。</li> </ol>	參酌機關實地訪查為民服務場所及相關佐證資料。

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
	(100分) 得分：92	29	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) 1.客製化服務	1~30分	1. 為體恤多數民眾於上班時間無法親赴本分署洽辦公務，特配合民眾需求於中午休息時間，由本分署執行人員輪值 1 人，同時配合秘書室同仁輪值 1 人，以 2 人搭配方式於 1 樓服務檯提供案件諮詢及代收案款服務，此一方案實施以來，民眾充分利用，每日均有義務人利用此一服務辦理執行業務，顯見本方案對民眾產生實質助益。 2. 落實「為民服務不休假」原則，本分署為民服務為全天性且全年無休，於所有休、例假日（包括農曆春節假期、三節等），均排定值班同仁於辦公室輪值，提供電話諮詢或現場查詢服務，並即時處理急迫性事件(如義務人緊急繳納案款後辦理解除出境之限制)，係提供民眾非上班日之單一窗口服務。	參酌機關實地訪查為民服務場所及相關佐證資料。
		28	2.專人全程服務	1~30分	本分署於為民服務中心設有駐分署各移送機關服務櫃檯及各移送機關代理人辦公室，派助人員有：臺北國稅局代表 12 人及聘僱人員 7 人、臺北市稅捐稽徵處代表 6 人、北區國稅局代表 1 人及聘僱人員 1 人、新北市政府稅捐稽徵處代表 1 人及聘僱人員 1 人、勞動部勞工保險署代表 1 人及聘僱人員 5 人、衛生福利部中央健康保險署代表 1	參酌機關實地訪查為民服務場所及相關佐證資料。

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) 服務成長與 優化	28	3.主動服務	1~30 分	<p>人及聘僱人員 3 人，總計人員 39 名，可有效提供民眾繳款及實體事項之詢答服務。</p> <p>民眾至本大樓 1 樓即由警衛主動引導及提供各項諮詢服務，針對「臨櫃辦理」案件，採各股專人處理、隨到隨辦之方式，視案件複雜程度，辦理時間約 10 至 30 分鐘。</p>	
		7	4.其他服務作法	1~10 分	<p>1. 為加強便民服務及弱勢之照顧，本分署蒐集台北市、新北市政府適合本分署運用之福利措施 (例如以工代賑臨時工輔導；急難救助；低收入戶子女交通、營養品代金、就學生活補助；居家照顧；弱勢家庭兒童托育補助；就業服務個案轉介；獨居老人通報；失能老人日間照顧；特殊境遇家庭各項扶助…)，並製作成冊發送至各執行股運用。</p> <p>6. 本分署為了加強對金門地區民眾的服務，體恤偏鄉及離島地區的鄉親，免除民眾往返洽公舟車勞頓及節省往返的金錢與時間，特別與金門縣稅務局合作，共同建置遠距視訊服務系統，以聯合服務在地民眾，解決民眾業務需求，提供民眾便捷視訊連線服務，以達簡政便民目的。</p>	
			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			

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
	(100分) 得分：96	48	分) <b>1. 突破成長(50分)</b> 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	1. 延伸服務據點：委託便利商店及金融機構（包括郵局）代收行政執行案款服務，已實施稅款案件、健保案件、臺北區監理所道路交通罰款案件，101年1月10日起代收勞保局移送勞保滯納案件，亦全面上線。宣導推動委託便利商店及金融機構（包括郵局）代收行政執行案款服務具初步成效。107年1月至12月多元繳款便利超商代收執行案款案件累計代收4萬0,058件，累計金額17,803萬1,777元。金融機構代收執行案款案件部分分別為，郵局累計代收3,238件，累計金額4,299萬1,424元，銀行累計代收2萬8,864件，累計金額49,039萬3,567元。107年度本服務總計代收7萬2,160件，累計徵起金額達71,141萬6,768元整。 2. 本分署除於正常上班時間外，另於中午午休、下班(含夜間)、例假日，每月均輪值排定相關人員值班，民眾關於執行案件可於全天均有專人服務。 3. 積極推動簡化各項申請書表，並於機關網站「為民服務」項下設置民眾申請表單下載服務，提供執行事件委任書等各項表格，便利民眾下載使用；於機關各樓層服務檯亦提供委任書、閱卷申請書等各項表單，並有專人服務講解，協助填載。 4. 為加強便民服務及弱勢之照顧，『關懷弱	參酌機關實地訪查為民服務場所及相關佐證資料。

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>勢除民怨』係執行署持續推動之重點工作，本分署蒐集台北市、新北市政府適合本分署運用之福利措施，執行項目包括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、轉介社福機構諮詢、愛心捐款及關懷訪視等 5 大項，並製作成冊發送至各執行股運用，如遇有需要扶助之個案，能主動積極協助轉介或通報現場關懷訪視。</p> <p>5. 為提升本分署服務效能，加強本年度新到職同仁對工作環境的認識，並促進渠等對於本分署推展行政執行業務理念與管理風格之理解，又為輔導新進同仁學習專業知能，俾能及早實際投入執行業務工作，本分署於 107 年 1 月 3 日上午辦理新進人員座談，並於座談會後辦理新進人員職前訓練，由各科室主管擔任講座，針對各單位業務相關事宜予詳細之介紹與解說，以協助新進人員及早適應環境，全力投入工作行列，對於本分署執行及為民服務效率之提升更具助益。</p> <p>6. 為加強與移送機關間之合作聯繫，俾協力有效落實公權力之執行，本分署特於 107 年 1 月 23 日辦理歲末年終慰勞及業務聯繫餐會，邀請各移送機關代表及相關業務主管共襄盛舉進行業務聯繫，同仁參與熱烈且活動圓滿順利，對於提升案件進行之品質及增進執行效率甚具助益。另為增進業</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>務執行成效，於 107 年 7 月 24 日與財政部臺北國稅局假本分署會議室召開「強化執行徵起作業方式及檢討合作追查案件之辦理情形」聯繫會議，由侯分署長千姬與財政部臺北國稅局許局長慈美共同主持。臺北國稅局由局長率同徵收科、審查科等承辦人員 20 餘人與本分署(主任)行政執行官，就移送執行之大額欠稅列管案件逐一討論義務人資金流向之調閱及協查資料判讀情形，並共同研商合作追查之具體作法，期能實現國家租稅債權，增益國庫收入。</p> <p>7. 為建立友善之服務環境，提升性別平權觀念，本分署於 107 年 2 月 9 日上午，邀請國立臺北商業大學副教授兼學生事務處心理諮商組組長石雅惠女士，講授《性騷擾防治(含性騷擾案件調查及處理程序概要)》課程，課程內容包含性騷擾定義、性騷擾態樣、職場性騷擾類型及性騷擾之防治等，講座以實際新聞案例配合法院判解，解說性騷擾之各式態樣及法律界線之認定疑義，並以法規、組織、通報等各面向探討性騷擾防治之具體作法及精進作為，課程內容多樣且豐富，使同仁對於性別平權議題有更深層之認識，同仁並對於執行層面可能發生之問題，踴躍與講座一同探討請益，對於精進同仁服務知能甚具助益。另為強化公務同仁對國際人權公約</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>的認識，持續推動人權教育訓練，於 107 年 12 月 7 日上午辦理「兒童權利公約介紹」數位課程，本課程由中興大學法律學系高玉泉教授主講，內容包含兒童權利公約的歷史、沿革、基本理念、主要權利及四大原則等，另並介紹我國推動兒童權利保障的法制化歷程，使同仁對此公約的精神與內涵有更深一步的瞭解。</p> <p>8. 為有效運用社會人力、促進整合社會人力資源參與公共事務，本分署規劃擴大招募志工，除彌補推展行政執行業務之人力不足外，更可提昇本分署為民服務品質，以達人力之最有效運用，並增益執行效能。本分署截至 107 年 12 月份合計志工人數 16 人，可規劃於各樓層專責接待及服務解說，對於提升本分署為民服務之能力甚具助益。</p> <p>9. 為確保志願服務品質，並保障受服務者的權益，本分署於 107 年 6 月 20 日在 4 樓大會議室，辦理「107 年度法務部暨所屬北區各機關志願服務工作人員特殊訓練」，本訓練以擔任服務台、接見室等工作之志工為主要調訓對象，計有法務部北區各檢察、矯正及行政執行機關共 15 個機關 92 名志工參加，藉由研習活動除宣達行政執行機關之服務理念外，另對於行政執行案件之執行流程、強制執行程序概念及行政執行各類文書之辨識等服務過程應具備之</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
		48	<p><b>2. 優質服務(50分)</b> 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。</p>	1~50分	<p>基本知能，均於研習活動中與全體志工分享，藉以增進機關服務品質，並建立機關親民便民形象。</p> <p>1. 為提升民眾守法觀念及推動學生透過實務學習，以驗證學習成果，本分署分別與東吳大學合作辦理法律實務實習課程。由本分署規劃行政執行實務課程，供大學法律學系選課學生到本分署實地參與實習，以驗證在校所學，並安排具有豐富執行實務經驗之同仁，採一對一指導之作法，希能促進大學法學教育與法律實務結合，以提升法學教育品質。除共同為厚植我國法學教育努力外，對於促進交流及為民服務，著有重大意義。本年度實習課程自 107 年 7 月 10 日起至 8 月 3 日，為期 4 周，侯分署長千姬在課程開始首日，勉勵在暑假期間積極向上的同學們，一定要把握實習機會，對於理論與實務有不同的地方，多多向指導之行政執行官、書記官、執行員提問，藉由此課程，充實法學知識，以驗證在校所學。整個實務實習課程，本分署為同學們安排行政執行、強制執行基本概念、介紹動產、不動產的拍賣流程、限制住居、禁止命令執行簡介等課程，除了使同學們產生學習興趣，也可以增加他們對行政執行業務的認識。</p> <p>2. 本分署為強化執行效能並擴大為民服務，配合每月第「1」個星期「2」下午「3」時</p>	<p>參酌機關實地訪查為民服務場所及相關佐證資料。</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>三、 服務量能 (200分) 得分：187</p>	<p>(一) 內部作業簡 化(100分) 得分：95</p>	48	<p>1. 機關運用多元管道蒐集機關成員意見 (50分)</p>	1~50分	<p>舉行之聯合拍賣，每月2日下午3點起，在4樓拍賣室進行動產、不動產聯合拍賣活動，各種拍賣標的兼具物美價廉與實用性，民眾參與熱烈，多項熱門商品應買人爭相搶標，場面增添熱鬧氣氛，競拍人潮踴躍，拍賣成效良好，本分署賡續加強推動拍賣成效。</p> <p>3. 為配合聯合拍賣日擴大便民宣導服務，每月製作拍賣物件短片、海報，於本分署臉書及網站上宣傳，並將拍賣過程以臉書直播方式吸引更多民眾的關注，讓民眾得以進一步瞭解拍賣過程，大大提升行政執行業務的能見度。</p> <p>4. 為加強行政執行業務擴大便民服務推動超商、信用卡繳款及廉政業務之宣導，本分署於107年11月25日配合財政部「107年統一發票盃路跑活動」假總統府前廣場設攤辦理業務宣導，針對執行業務分期繳納、超商繳款、信用卡繳款、關懷弱勢具體作法及廉政業務等主題以有獎徵答方式進行，題目設計簡單明瞭，易使民眾於問答間對行政執行各項業務及推動便民方法具初步認識，而達成業務宣導之效果。活動內容輕鬆活潑，民眾參與踴躍。</p> <p>1. 於每月機關工作會報中同仁提出個人或民眾之需求反映，研討創新或改善作法，交由相關科室執行。</p> <p>2. 同仁可透過電子郵件或意見箱表達個人</p>	<p>參酌機關實地訪查為民服務場所及相關佐證資料。</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>意見，本分署運用多元管道利用分署會議宣導為民服務觀念，並聽取第一線同仁建言，蒐集機關同仁意見，隨時改善各項便民措施，提升機關服務品質。</p> <p>3. 為民服務推動小組不定期召開會議，除檢討改進缺失外並集思廣益對於服務創新部分，請與會同仁提供可行的創意構想進行討論，使本分署為民服務更加多元化，另應改進事項於會後通知相關科室立即改進。</p> <p>4. 本分署依同仁「員工協助方案需求調查」規劃辦理相關課程，根據調查結果多數人表示在「人際關係（如溝通技巧、衝突管理）」方面需要協助，爰於 107 年 9 月 14 日上午辦理「溝通心訣竅～傾聽與表達」數位課程，本課程由國立暨南國際大學教育政策與行政學系教授楊振昇擔任課程講座，透過學習使同仁瞭解：優良溝通的好處與要素、區別同理心的層次、運用積極傾聽以達充分瞭解之概念與技巧、使用有效表達以化解溝通障礙之概念與技巧、理解並判斷公務人員與民眾互動時的正確傾聽與表達技巧等，以增進同仁為民服務的溝通知能。</p> <p>5. 本分署另依同仁「員工協助方案需求調查」規劃辦理相關課程，根據調查結果在「組織服務需求方面」，多數人認為「第一線面對民眾的處理與因應能力」是同仁面臨機關挑戰所需的服務需求，爰於 107</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
		47	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	<p>年10月12日上午辦理「化抱怨為滿意，如何處理民眾抱怨」數位課程，本課程由高雄餐旅大學郭德賓教授擔任課程講座，透過學習使同仁瞭解：處理民眾抱怨的基本方法、應對技巧和注意事項、並透過案例的模擬練習，使同仁將學習到的技巧，實際運用在為民服務的工作中，以增進同仁的服務知能。</p> <p>1. 本分署每2週舉行滯欠大戶專案小組會議，由分署長主持召集主任執行官及各執行官除對滯欠大戶進行研討，並檢討及改造內部流程，針對個別問題召集相關科室不定期召開檢討，以減省不必要的審核及行政程序。</p> <p>2. 本分署運用多元管道蒐集機關同仁意見（如每月機關工作會報、電子郵件及意見箱），研討創新或改善作法，交由相關科室執行。另於每2週舉行滯欠大戶專案小組會議，透過小組會議討論方式，溝通交流集思廣益，以提昇辦案效率與品質。</p> <p>3. 為使本分署執行同仁對於洗錢防制有進一步之認識，於107年10月24日上午9點10分至12點，邀請臺灣臺北地方檢察署借調法務部檢察司辦事蔡檢察官佩玲，講授《洗錢防制法新法修正重點解析》課程，課程內容包含洗錢防制與打擊資恐的國際規範、洗錢防制相互評鑑制度、洗錢防制法的修法沿革、本次修法的修正重</p>	參酌機關實地訪查為民服務場所及相關佐證資料。

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) 服務精進機制(100分) 得分：92	46	<p>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)</p> <p>■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。</p> <p>■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</p>	1~50分	<p>點、未來政策的推行方向、資恐防制法的概念等。講座除參與洗錢防制法的修法與資恐防制法的立法，更積極參加國際活動，爭取我國國際形象，受美國政府推薦為優秀潛力人才，受亞太防制洗錢組織指派為2016年的評鑑員。講座以其豐富的經歷對洗錢防制作深入淺出的介紹，對精進同仁之專業知能極具助益。</p> <p>4. 配合執行署於107年11月20日舉辦特專案研析會(北區場)，上午分由執行署陳執行官清泉及林執行官岡助主持，與士林分署黃執行官國書，新竹分署陳執行官靜怡分別討論本分署黃行政執行官文信及王行政執行官天業各3件滯欠大戶執行案件，期能經由討論獲致未來辦案方向。下午由執行署戴主任行政執行官東麗主持綜合座談，全體參與研析會議行政執行官與本分署(主任)行政執行官共同出席與會。</p> <p>1. 於每月機關工作會報中同仁提出民眾之需求反映，研討創新或改善作法，交由相關科室執行。</p> <p>2. 每半年為民服務小組會議則專就為民服務各項作業執行情形逐一檢視，及研討創新作法，以提升機關為民服務品質。</p> <p>1. 志工人員第一線接觸民眾，就民眾對機關各項為民服務措施之需求有較多瞭解，且</p>	<p>參酌機關實地訪查為民服務場所及相關佐證資料。</p> <p>參酌機關實地訪查為民服務場所及相</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
四、 服務評價 (200分) 得分：190	(一) 服務滿意情形(100分)	19	<p>續運轉。</p> <p>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</p>	16~20分	<p>能從非公務員立場而有更寬廣見解，故特別設置志工聯絡簿，登載為民服務情形，並供規劃各項為民服務創新措施重要參考。</p> <p>2. 為加強便民服務及弱勢之照顧，本分署運用之福利措施如遇有需要扶助之個案，能主動積極協助轉介或通報現場關懷訪視（例如以工代賑臨時工輔導；急難救助；弱勢家庭兒童托育補助；就業服務個案轉介；獨居老人通報…）。</p> <p>3. 為有效運用社會人力資、促進整合社會人力資源參與公共事務，本分署規劃擴大招募志工，除彌補推展行政執行業務之人力不足外，更可提昇本分署為民服務品質，以達人力之最有效運用，並增益執行效能。本分署截至107年12月份合計志工人數16人，規劃於各樓層專責接待及服務解說，對於提升本分署為民服務之能力甚具助益。</p> <p>4. 本分署網站設置之臉書、民意信箱及廉政信箱網頁，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通管道，並簡化相關互動及操作方式，期望利用網站提供民眾意見反映之參與、回應機制。另於網站上亦提供相關業務常見問答集，以利民眾查詢常見問題的處理流程。</p> <p>1. 本分署107年度1至12月問卷調查，採6點式量表方式設計選項供民眾填答滿意程</p>	<p>關佐證資料與機關為民服務問卷調查數據。</p> <p>參酌機關為民服務問卷調查數據。</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
	得分：95		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。	11~15 分 1~10 分	度，調查方式為隨機抽樣至本分署洽公之民眾，採書面及無記名方式填答，總計發送問卷 180 份、回收 180 份，回收率 100%，有效樣本數 180 份，有效問卷率 100%。受訪民眾對於機關整體「洽公環境」的可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」) 達 98.89%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」) 為 84.45%。	
		19	<b>2. 洽公服務禮儀滿意度（20分）</b> <input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 85%以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75%以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65%以上。	16~20 分 11~15 分 1~10 分	2. 本分署 107 年度 1 至 12 月問卷調查，採 6 點式量表方式設計選項供民眾填答滿意程度，調查方式為隨機抽樣至本分署洽公之民眾，採書面及無記名方式填答，總計發送問卷 180 份、回收 180 份，回收率 100%，有效樣本數 180 份，有效問卷率 100%。受訪民眾對於機關人員「服務態度」的可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」) 達 97.78%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」) 為 85.56%。	參酌機關為民服務問卷調查數據。
		19	<b>3. 洽公服務專業性滿意度（20分）</b> <input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 85%以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 75%以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 65%以上。	16~20 分 11~15 分 1~10 分	3. 本分署 107 年度 1 至 12 月問卷調查，採 6 點式量表方式設計選項供民眾填答滿意程度，調查方式為隨機抽樣至本分署洽公之民眾，採書面及無記名方式填答，總計發送問卷 180 份、回收 180 份，回收率 100%，有效樣本數 180 份，有效問卷率 100%。受訪民眾對於機關「解答諮詢及專業能力」之服務可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」) 達 97.78%；滿意度(含「很滿意」、	參酌機關為民服務問卷調查數據。

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) 意見回應處理情形 (100分)		19	<b>4. 洽公服務措施滿意度（20分）</b> <input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 85% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 75% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 65% 以上。	16~20分 11~15分 1~10分	「滿意」)為 85.56%。  4. 本分署 107 年度 1 至 12 月問卷調查，採 6 點式量表方式設計選項供民眾填答滿意程度，調查方式為隨機抽樣至本分署洽公之民眾，採書面及無記名方式填答，總計發送問卷 180 份、回收 180 份，回收率 100%，有效樣本數 180 份，有效問卷率 100%。受訪民眾對於機關人員「行政效率」的可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」)達 98.33%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 88.89%。	參酌機關為民服務問卷調查數據。
		19	<b>5. 內部同仁滿意度（20分）</b> <input checked="" type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達 85% 以上。 <input type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達 75% 以上。 <input type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達 65% 以上。	16~20分 11~15分 1~10分	5. 本分署 107 年度 1 至 12 月問卷調查，採 5 點式量表方式設計選項供同仁填答滿意程度，調查方式為針對本分署執行人員及行政人員，採書面及無記名方式填答，總計發送問卷 137 份、回收 121 份，回收率 88%，有效樣本數 121 份，有效問卷率 100%。受訪同仁對於機關整體滿意度的可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」)達 98%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 82%。	參酌機關為民服務問卷調查數據。
		24	<b>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)</b> 1. 民眾意見回應處理機制	1~25分	1. 民眾意見、抱怨及陳情的回應機制：由秘書室及政風室專人處理民眾查詢機制，即	參酌機關實地訪查為民服務場所及相

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
	得分：95				時回應，每月並就陳情案件列管情形陳報首長，於會議中宣導應注意事項，以降低民眾抱怨頻率。	關佐證資料與機關為民服務問卷調查數據。
		24	2. 民眾意見回應處理情形	1~25 分	2. 專人受理民意信箱、廉政信箱、電話及書面等申辦案件，並設有專責人員受理民眾抱怨、陳情之處理機制，另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。	
		23	3. 陳情案件處理滿意度調查	1~25 分	107 年 1 月至 12 月本分署受理民眾意見、抱怨及新聞輿情的案件數及處理情形：受理民眾陳情案件 92 件，其中行政興革建議事項 2 件、行政違失舉發事項 1 件、行政權益維護事項 66 件、法令查詢 0 件、其他 23 件，並均妥適辦理。	參酌機關實地訪查為民服務場所及相關佐證資料與機關為民服務問卷調查數據。
		24	4. 陳情案件檢討改善情形	1~25 分	每日由專人檢視電子郵件、各類媒體剪報，對於民眾之意見及抱怨、或涉及機關之負面報導者，第一時間提出具體事證主動發布新聞稿澄清，以維護機關形象，並讓民眾獲知正確之訊息。	參酌機關實地訪查為民服務場所及相關佐證資料與機關為民服務問卷調查數據。
					專人受理民意信箱、廉政信箱、電話及書面等申辦案件，立即會辦各相關單位回覆辦理，並將結果陳核首長批示。	參酌機關實地訪查為民服務場所及相關佐證資料。

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
<b>整體評核構面</b> <b>開放創新</b> <b>(100分)</b> <b>得分：94</b>	<b>(一)</b> <b>開放參與</b> <b>(50分)</b> <b>得分：47</b>	47	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本分署為服務洽辦公務民眾，特配合民眾需求持續辦理「午休不打烊」輪值制度，以2人搭配方式於1樓服務檯提供案件諮詢及代收案款服務。</li> <li>2. 落實「為民服務不休假」原則，本分署為民服務為全天性且全年無休，於休、例假日，均排定值班同仁於辦公室輪值，提供電話諮詢或現場查詢服務，並即時處理急迫性事件(如義務人緊急繳納案款後辦理解除出境之限制)，係提供民眾非上班日之單一窗口服務。</li> <li>3. 為提供義務人更多元、更便民之選擇繳納案款管道，本分署105年5月1日起加入「公務機關信用卡繳費平台」，義務人得臨櫃刷信用卡繳納案款。</li> <li>4. 為民服務中心設有移送機關服務櫃檯及國庫代收處，即使是尚未移送本分署執行之滯欠案件，亦可透過派駐本分署之移送機關櫃檯開單繳款，提供民眾多方位便捷服務。</li> <li>5. 本分署於各樓層服務檯除設置各項書表供民眾自由取用外，另提供本分署為民服務白皮書、機關簡介、申辦各項業務之說明等資料，以摺頁設計方式生動活潑展示相關文宣品，以達業務政策宣傳之實效。</li> <li>6. 本分署除於機關外牆公告欄增設電子跑馬燈進行各項業務宣導外，另於辦公廳</li> </ol>	參酌機關實地訪查為民服務場所及相關佐證資料。

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>舍各樓層建置「業務宣導服務資訊系統」，各樓層裝置 50 吋大型銀幕，除配合行政院各項政策，以電子單張圖片生動宣導主要堆動之政策外，另設計各項執行措施(如分期繳納辦理方式、超商便利繳納方式)宣導，及替代役男公益活動剪影、關懷服務指引等，使到場之民眾透過簡易之圖文說明，了解各項業務之推動方式。</p> <p>7. 本分署於辦理重大或社會矚目案件時，於進行拘提管收後，均適時於本分署網站發布新聞稿，並藉此透過平面或電子媒體進行宣導。</p> <p>8. 持續透過工作會報及研習活動鼓勵同仁提出有價值而合理可行之創意服務項目，積極參加各項為民服務業務研習，隨時檢討改善創新服務之情形。就支援執行業務之替代役役男每月針對管理幹部 2 次、全體役男 1 次辦理役男業務座談會，由機關首長或業務主管主持，加強役男法紀觀念，並宣導機關為民服務理念。</p> <p>9. 為讓替代役役男能有正常的管道抒解壓力及正確的方法解決問題，內政部役政署前於 106 年 12 月 27 日以役署管字第 1065012063 號函辦理「替代役役男健康人生講習活動」。本分署配合該項計畫於 107 年 2 月 7 日舉辦替代役男心理衛生講習，講習活動以「情緒管理及壓力調適」</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>為主題，邀請臺北市立聯合醫院臨床心理師呂宜峰蒞臨本分署擔任講座，課程以宣導心理衛生常識、加強替代役役男適應環境及增進人際關係能力、生涯規劃及培養合群觀念為課程重點。課程講座以生動活潑方式進行，著重雙向溝通，並以實際案例傳輸役男環境適應之調適方法，本項課程對於協助役男心理調適、健全人格，消弭役男潛在問題，及維護機關及個人安全甚具助益。另為促進替代役役男正確的心理健康觀念，並防範替代役役男因心理困擾與適應等問題，發生自傷或違法犯紀情事，內政部役政署前於104年7月14日內授役管字第1040830233號函頒「替代役役男心理輔導實施計畫」。本分署配合該項計畫於107年9月19日舉辦替代役男心理衛生講習，邀請臺北市毒防中心吳宗泰老師蒞臨本分署擔任講座，以「人際關係及壓力調適」為題，宣導心理衛生常識、加強替代役男適應環境及增進人際關係能力。課程以生動活潑方式進行，藉由雙向溝通，協助役男心理調適、健全人格，消弭役男潛在問題，維護機關及個人安全甚具助益。</p> <p>10. 本分署為擴大執行替代役役男投入公益活動，展現役男服務社會之熱忱，特於107年1月3日動員役男與同仁辦理捐血活動，本分署由分署長帶領同仁及役</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>男 50 餘人熱心挽袖捐血，希望能在民眾需要時，展現愛心幫助更多有需要的人。另為化解夏季血庫告急即將面臨血荒的問題，在分署長帶領下本分署動員同仁及替代役男們，在 107 年 7 月 17 日結合國際佛光會動員民眾辦理捐血活動，以實際行動，慷慨挽袖捐血，展現本分署關懷社會與熱心公益的情操，讓血庫有足夠的後援，渡過血荒的危機，並藉以號召民眾凝聚更多友善的愛，本分署役男們發揮大愛精神，本次捐血活動共有 22 名役男參加，共捐出 8,250 CC 熱血。</p> <p>11. 替代役制度的主要目的，在於將人民服兵役的義務轉化為促進社會公共利益、增進政府公共服務的能力。由於替代役服勤性質及內容與一般常備役之差異性，對於有效維持生活紀律並提振工作效能，及如何規範役男勤務及生活管理等相關事宜，為替代役各服勤機關的最重要課題。本分署動員替代役男於 107 年 2 月 4 日配合財團法人創世、華山社會福利慈善事業基金會假總統府前廣場辦理「第 28 屆寒士吃飽 30」公益活動，該活動邀請近數萬名寒士、街友暨獨居長輩、清寒單親媽媽等社會弱勢老人，以實際行動協助關懷個案、獨居、協處個案之老人及相關弱勢族群。</p> <p>12. 為擴大執行替代役役男投入公益活</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>動，展現役男服務社會之熱忱，本分署替代役男分別於107年3月15日配合財團法人創世、華山社會福利慈善事業基金會假陽明山地區辦理老人春郊活動活動，及107年10月25日配合相關基金會假國立故宮博物館辦理之老人秋郊活動，以實際行動協助關懷個案、獨居、協處個案之老人及相關弱勢族群。分署長並於行前勗勉役男表示：台灣已逐漸邁入高齡化社會，在社會的不同角落中，有許多不為人知孤獨寂寞的獨居老人及其他高關懷對象需要關懷與幫助，這群弱勢族群多為獨居或缺乏輔助系統支援的弱勢長輩，有些行動不便只能長期待在家中，本分署役男得以結合各慈善團體的志工投入愛與關懷，讓數百位弱勢關懷對象一起放鬆心情走出戶外，讓他們透過各項活動的參與，體會到社會的溫暖。另外，對於年輕的替代役男們，亦可藉由親身體驗協助許多行動不便、視力不佳甚至於插鼻胃管的長輩們參與的活動，讓難得出門的長輩們樂開懷，更可以讓役男以實際行動體會到付出的喜悅。</p> <p>13. 為落實社會關懷，展現服務社會的大愛精神，臺北分署107年12月7日在侯分署長千姬率隊下，辦理替代役男關懷獨居老人及環境清潔公益服務活動。臺北分署侯分署長千姬表示，臺灣人口老化</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) 創新性 (50分) 得分：47	47	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	<p>問題嚴重，在社會的不同角落中，有許多不為人知孤獨寂寞的獨居老人，缺乏親人照料，今日上午役男們在華山基金會安排下，前往獨居老人家中致送白米、麵線等物資，協助整理居家環境，並閒話家常，以實際行動關懷在地長者，給獨居老人有個乾淨、舒服的家，溫暖他們寂寞的心。希望藉由這次活動，使役男從中體會施比受更有福的道理，培養他們「關懷社會」觀念，也彰顯行政執行機關在強力執行實現公法債權同時，也以具體行動關懷需要幫助的弱勢民眾。</p> <p>1. 為確保志願服務品質，並保障受服務者的權益，本分署於107年6月20日在4樓大會議室，辦理「107年度法務部暨所屬北區各機關志願服務工作人員特殊訓練」，本訓練以擔任服務台、接見室等工作之志工為主要調訓對象，計有法務部北區各檢察、矯正及行政執行機關共15個機關92名志工參加。藉由研習活動除宣達行政執行機關之服務理念外，另對於行政執行案件之執行流程、強制執行程序概念及行政執行各類文書之辨識等服務過程應具備之基本知能，均於研習活動中與全體志工分享，期藉由研習活動增進服務品質，並建立機關親民便</p>	參酌機關實地訪查為民服務場所及相關佐證資料。

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>民形象。</p> <p>2. 行動支付是政府推動「智慧國家」的重要施政重點之一，本分署為服務民眾，提供義務人更多元、更便民之選擇繳納案款管道，自 107 年 2 月 7 日起本分署與財團法人聯合信用卡處理中心簽約合作，開辦義務人得以行動支付繳納案款，提供行動支付便民服務～一機在手 easy pay 服務，義務人只要臨櫃以智慧型手機行動支付案款，即可取代現金、信用卡支付，避免民眾攜帶的不便及遺失的風險，既便利又安全，迎向另一個電子支付的新世代帶，給民眾帶來更貼心便利的行動生活，本分署致力推動行動支付的便民創新應用，對於我國成為數位、智慧國家，具有深層的意義。自此，民眾出門不用帶錢包，只要一機在手，以行動裝置享受便捷的付款服務，在不需使用現金、支票或信用卡的情況下，義務人可使用行動裝置支付案款，享受貼心便利的行動生活。</p> <p>3. 本分署為加強對金門地區民眾的服務，體恤偏鄉及離島地區的鄉親，免除民眾往返洽公舟車勞頓及節省往返的金錢與時間，特別與金門縣稅務局合作，共同建置遠距視訊服務系統，以聯合服務在地民眾，解決民眾業務需求，提供民眾便捷視訊連線服務，以達簡政便民目地。</p> <p>4. 本分署為落實多元在地服務，提供金門</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>地區民眾更便捷的優質行政服務，積極籌劃成立金門辦公室，並於 107 年 6 月 15 日下午 3 點舉行揭牌典禮，由法務部前部長邱太三親臨主持，金城國中管樂團由王光明老師率領管樂團 30 餘名師生到場演奏，為典禮揭開悠揚歡樂的序幕；財政部許虞哲部長、立法委員楊鎮浚、縣政府秘書長林德恭、縣議會議長洪麗萍等來賓受邀到場參與祝賀，共同期盼金門辦公室的成立，為金門在地鄉親提供更多元便捷的服務。</p> <p>5. 本分署於 107 年 10 月 23 日變賣臺北地檢署囑託執行「超跑女神」林思吟的 L.V.、CHANEL 等名牌女鞋，共賣出 60 雙，得款新臺幣 31 萬 6,900 元，本件為臺北地檢署於刑事訴訟沒收新制實施後，首次囑託本分署進行刑案扣押物變價程序。本件囑託執行並再次於 107 年 11 月 29 日再行變賣該案沒收之 L.V.、CHANEL 等名牌女鞋、皮包、絲巾等，共賣出女鞋 20 雙、包包 10 個及絲巾 1 條，得款新臺幣 39 萬 4,500 元，經由本件囑託執行合作成功案例，已完整建立後續相關囑託執行服務進行刑案扣押物變價之程序先例。</p>	

總分：935