



法務部行政執行署臺北分署

Taipei Branch, Administrative Enforcement Agency

Ministry of Justice

為民服務白皮書

中華民國 107 年 1 月

法務部行政執行署臺北分署 為民服務白皮書

107年1月

有鑑於國家債權之實現，攸關國家財政收入之健全，對於社會、衛生等重大建設的發展，與社會福利的增進影響甚鉅，更與全國人民權益的保障息息相關，有其重大的公益目的。行政執行制度的落實，除可增裕國庫，強化國家財政，更有助於實現公平正義，健全行政法制。

本分署秉持企業經營精神，以「目標管理、績效評比」為業務推動方針，並注入企業化之經營理念，追求低成本、高效能、高績效之管理制度，全體執行同仁均以清廉、效率、親切自持，並以專業、熱忱、負責的服務態度，一方面恪遵依法行政，落實公權力之執行，一方面依公平合理之原則，兼顧人民權益的維護，加強照顧弱勢，以達公義與關懷兼顧的行政理念。面對如何實現國家公法上金錢債權及兼顧維護人民權益，乃為本分署未來之重要課題。

一、我們在為您做什麼

本分署在過去的一年裡，本諸「清廉、效率、親切」之標竿，師法企業經營理念、戮力於建立勇於任事的機關新文化；同時實現行政機關公權力之際，亦秉持「以客為尊」之作法，提供快速、便捷的服務，使民眾至本分署洽公，均能瞭解政府的作為，而貫徹行政執行之公平性。

二、我們竭誠為民服務

依法貫徹公權力之執行，以實現社會公平正義，是我們責無旁貸的任務；但國家存在的目的更在於照顧、服務人民。我們向以「廉正、專業、效能、關懷」作為核心價值，期許所有同仁均應本諸「為民服務」之宗旨，發揚並彰顯公義與關懷的理念。本分署基於為民、便民的服務理念，期望作為最大的公共服務提供者，我們強調全方位服務的「創新」與「精進」，以迅速、正確且有效地解決民眾的問題，並以卓越的行動能量與執行能力，讓民眾可以期待與信賴。更期許在服務品質提升之堅實基礎上，導入更友善資訊流通運用，深化創新整合服務之積極作為，再次體現政府公共服務品質的全面躍升。

(一)執行業務方面：

1. 引進企業化經營理念及以客為尊之服務原則。
2. 建立並簡化行政執行業務之各項機制，提供便民服務管道。
3. 提升資訊網路之開發，強化執行效能。
3. 落實案件進行之管考功能，提升工作品質。
4. 加強整合並協調聯繫各移送機關間之資源及業務。
5. 積極推動多元繳款方案，增進執行效能並實踐便民措施。
6. 落實公義目的，展現弱勢關懷作為。

(二)洽公環境：

1. 美化、綠化環境，營造舒適的洽公環境。
2. 體貼民眾，提供等候場所、無障礙設施等。

3.營造網路便民環境，提供網路資源服務。

(三)服務措施方面：

- 1.結合移案機關成立為民服務中心，設置單一化窗口，提供查詢服務及申訴管道，輔導義務人繳費。
- 2.全面實施電腦化作業，運用電腦連線快速查詢資料。
- 3.提供老花眼鏡、輪椅、電話、書刊雜誌、飲水等溫馨措施。
- 4.設置民眾電子布告欄，加強相關政令之宣導。
- 5.設置網站，下載各項申辦作業，以提高效能。
- 6.設置意見箱，廣納建言及意見，作為興革之參考。
- 7.辦理首長與民有約，建立與民眾之溝通管道。
- 8.各樓層備有各式申請表格，便利民眾使用。

(四)服務態度方面：

- 1.實施電話禮貌測試及為民服務工作之考核。
- 2.灌輸同仁以民意為導向的服務觀念。
- 3.以「主動」、「積極」、「親切」的態度服務民眾。

三、直接面對民眾提供服務

- (一)輔導民眾瞭解行政執行程序進行情形。
- (二)指導辦理報到事項。
- (三)指導民眾繳費。
- (四)協助民眾繕寫書狀。
- (五)愛心服務之提供。

四、我們的承諾

- (一)慎重處理原則：為民服務案件不問大小，均同等重視，慎重處理，以主動積極精神，儘量為當事人著想，使其困難能得到圓滿解決。
- (二)專業處理原則：嚴格要求承辦人精研有關制度、法規，務使運用圓熟，能立即回答當事人所提問題，迅速服務，使當事人能於最短時間內獲得正確、滿意之解答。
- (三)敬業精神原則：除嚴格要求承辦人必須具有專業知識外，並以熱忱、不推諉之心態處理案件。
- (四)雙向溝通原則：以誠懇、和藹之態度，處理為民服務工作。嚴守法令規定，對當事人合法要求，儘量協助解決，對當事人不合法要求，亦予以委婉說明。
- (五)採同理心原則：體認當事人心情，對當事人之詢問及陳述，均耐心詳加說明，儘量聽取當事人的內心話，遇有誤解法令者，更需委婉解釋。

五、我們服務的方向

- (一)加強與移案機關聯繫，整合、共享資源，避免影響民眾權益。
- (二)加強機關服務品質之研發及創新作為。
- (三)灌輸正確服務理念，由全體同仁共同參與為民服務工作。

(四)提供便捷的服務程序，主動協助民眾申辦，並迅速處理。

(五)重視民情輿情，迅速處理人民陳情、請願案件。

(六)運用志工，引導民眾，協助辦理各項工作。

六、結語

為民服務工作是一種持續性的要求，隨著民眾對政府效能之要求。本分署願以虛心學習，用心創新之精神為您服務，至祈各界惠予建言，時賜南針。



機關地址：臺北市中山區南京東路二段一號

捷運路線：捷運淡水-象山線、松山-新店線至中山站

捷運蘆洲-南勢角線、迴龍-南勢角線至松江南京站

公車路線：南京吉林路口站

聯營公車：5、12、26、46、248、266、282、288、292、306、307、604、605、
622、652、紅 25、棕 9

指南客運：5(中和-淡水)、泰山-市政府、泰山-指南宮

國光客運：基隆-中壢、基隆-三重

總機電話：(02)2521-6555

業務專線：(02)2523-5592(秘書室)

傳 真：(02)2523-5736

電子郵件信箱：tpyaw@mail.moj.gov.tw

廉政電話：(02)2523-5720(政風室)

廉政傳真：(02)2523-6027

廉政電子郵件信箱：tpyn@mail.moj.gov.tw

廉政信箱：臺北郵政 67 之 577 號信箱