

## 106 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： 106 年 1 月 6 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：172		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。 <b>1. 申辦業務標準作業流程訂定情形(30分)</b> 應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。	1~30分	為民服務中心及機關網站公告各項作業流程圖及例稿供填用。另於機關網站為民服務項下設有民眾申請表單下載服務，提供執行事件委任書等各項表格，可免去民眾須親自到分署查詢之不便，又因作業流程制式化及表格化，使民眾查詢及申辦各項業務更為簡便明瞭，充分提供民眾更便捷之服務。	
				1~40分		
	(一) 服務一致及正確(100分) 得分：90	27				
		36	<b>2. 服務及時性(40分)</b> 重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。			

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) 服務友善 (100分) 得分：82	27	<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>	<p>26~30分 21~25分 16~20分 11~15分 1~10分</p>	<p>本分署 106 年度 1 至 6 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 90 份、回收 90 份，回收率 100%，有效樣本數 90 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 95.5%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 85.5%。</p>	<p>參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查。</p>
		18	<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>  <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管理，確保設施品質。  <input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。  <input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p>	<p>16~20分 1~15分 1~10分</p>	<p>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，及服務台、書寫台、飲水機、影印機、諮商詢問室、宣導資料、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，106 年 1 月至 6 月輪值主管達 26 人次，務求維持設施最佳狀態。</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
		4 8 4	<b>2. 網站使用便利性(20分)</b> (1) 機關網站應方便瀏覽查詢 (2) 提供多元及便利的資訊檢索服務 (3) 確保網站內容的正確性及有效連結	1~5分 1~10分 1~5分	機關網站每月所有項目均經統計室會同資訊安全小組進行全部查核。並將查核結果簽報首長核定。另本分署每日均由值班人員定時檢視中、英文網路連結情形，並將檢視結果登載於值班日誌，每日陳請首長核閱，以維護機關網站之安全性與正常使用性。	檢查機關網站資訊。
		28	<b>3. 服務行為的友善性(30分)</b> <input checked="" type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果優良。 (測試分數 90 分以上) <input type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果良好。 (測試分數 80 分以上) <input type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果普通。 (測試分數 70 分以上)	21~30分 11~20分 1~10分	本分署 106 年度 1 至 6 月份電話禮貌測試合計測試 24 人次，平均 93.7 分；行政執行署測試 18 人次，平均 92.45 分，顯見本分署推行電話禮貌成效優良。	依本署每月電話禮貌測試結果評分為原則。
		8 7	<b>4. 服務資訊透明度(30分)</b> <b>(1) 資訊公開(10分)</b> 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。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。 <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。	1~10分 1~10分	本分署均依相關規定辦理公開資訊，網站首頁設置「主動公開資訊」專區。應公開且已公開資訊包含重大政策、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、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、個人資料檔案公開等資訊。	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
二、 服務遞送 (300分) 得分：247	(一) 服務便捷 (100分) 得分：82	5	<p><b>(3) 案件查詢管道(10分)</b></p> <input type="checkbox"/> 提供現場、電話、網路及其他方式(如APP或QR Code等)。 <input checked="" type="checkbox"/> 提供現場、電話及網路查詢。 <input type="checkbox"/> 提供現場查詢。	7~10分 4~6分 1~3分	<p>本分署於1樓入口處及為民服務中心均有服務人員現場提供案件查詢及引導作業，義務人亦可以電話查詢案件及其他法律諮詢，另於本分署網站開設行政執行案件電子繳款機制，民眾僅需以自然人憑證經過驗證機制，得自行查詢案件情形。</p>	參酌機關提供之相關佐證資料。
	(二) 服務可近性 (100分) 得分：81	26 25 25 6	<p><b>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)</b></p> <p>1.建置單一窗口整合服務 2.減除申辦案件需檢附之書表謄本 3.開發線上申辦或跨平台通用服務 4.其他服務作法</p> <p><b>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)</b></p> <p>1.客製化服務 2.專人全程服務 3.主動服務 4.其他服務作法</p>	1~30分 1~30分 1~30分 1~10分	<p>為民服務中心設各移送機關代理人，便利到分署現場繳款民眾。另於午休時間提供民眾現場詢答及繳款作業，為民服務中心及午休時間提供民眾現場詢答及繳款櫃檯均係全功能化單一之窗口，提供民眾各項整合服務。</p> <p>1. 為簡化義務人繳款流程，義務人可持本分署寄發，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</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>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. 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 日起開卡使用，義務人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> <p>3. 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。</p> <p>4. 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以同仁輪值方式於 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。</p> <p>5. 落實「為民服務不休假」原則，本分署</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
	(三) 服務成長與 優化 (100分) 得分：84	43          41	<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分)</p> <p>1. 突破成長(50分) 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。</p> <p>2. 優質服務(50分) 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          1~50分	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>2. 為加強便民服務及弱勢之照顧，『關懷弱勢 除民怨』係執行署持續推動之重點工作，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</p>	參酌機關提供之相關佐證資料。

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>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>3. 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，本分署於106年2月14日與財政部台北國稅局進行業務聯繫，該局新任局長許慈美率同相關業務主管，與本分署首長及主任行政執行官等共同就指標性案件財產之聯合追查、案件清償資料之回饋勾稽及財稅舊案無法拍定之不動產承受事宜等問題共同研議討論，對於提升案件進行之品質及增進執行效率甚具助益。</p> <p>4. 為促進106年3月4日將屆執行期間之財稅舊案執行成效，本分署於106年2月16日舉辦「將屆執行期間財稅舊案無法拍定之不動產承受問題研討會」，邀請財政部國有財產署北區分署、財政部臺北國稅局、財政部北區國稅局(含基隆分局、新店稽徵所)、臺北市稅捐稽徵處大安、中正、新店分處等機關共同參加，會議針對無法拍定之不動產無法辦理承受之問題廣泛討論，於相關法規及實務操作等面向進行雙向溝通，並以實際案例共同尋求解決方法，會議程序進行順利，並獲致共通結論，將可行之解決方</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>案陳報執行署參辦。</p> <p>5. 本分署為強化違反毒品危害防制條例罰鍰、怠金案件之執行成效，於106年4月28日上午邀集臺北市政府警察局、刑事警察大隊、毒品查緝中心、交通警察大隊及轄區中山、萬華、大安等分局召開「毒品案件執行專案聯繫會議」，共同研商提升執行成效具體做法，希能落實公權力，杜絕持有或施用第三級、第四級毒品氾濫情形。本次專案聯繫會議由分署長侯千姬與臺北市政府警察局周副局長壽松共同主持，會議討論重點在於建立本分署與警察機關關於毒品案件之聯繫窗口、協查通報義務人行蹤、義務人動力交通工具之即時查封及保管等議題建立聯繫機制，另針對酒店、網咖及其他易發現第三級、第四級毒品案件之高風險營業場所，加強聯合現場執行。期藉與警察機關間之縝密協調聯繫，滲透義務人投機、僥倖心態，並藉公權力之伸張，有效遏止毒品氾濫。</p> <p>6. 為使全體執行同仁對於刑法沒收新制有進一步之認識，及對行政執行業務推動之影響，本分署於106年6月2日上午，邀請臺灣桃園地方法院檢察署借調法務</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>部檢察司辦事張主任檢察官惠菁講授「刑法沒收新制專題研究」，講座以實例輔以時事問題，探討刑法沒收新制之立法例程、沒收範圍及所遇困境等問題，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，對於精進同仁之知能甚具助益。</p> <p>7. 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 106 年 6 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。本分署於 106 年 6 月 22 日假 4 樓伯朗咖啡館會議室舉行年度志工專業訓練研習活動，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，並建立機關親民便民形象。</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
三、 服務量能 (200分) 得分：172	(一) 內部作業簡 化(100分) 得分：85	43	1. 機關運用多元管道蒐集機關成員意見 (50分)	1~50分	8. 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。	參酌機關提供之相關佐證資料。
		42	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	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。	
	43	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)	1~50分	每半年為民服務小組會議就為民服務各項作業執行情形逐一檢視辦理不定期考評，及研討創新作法，以提升機關為民服務品質。	參酌機關提供之相關佐證資料。	
	44	■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。 ■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			

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：169	(一) 服務滿意情形(100分) 得分：85	16	1. 洽公環境適切程度（20分） ■ 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85%以上。 □ 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75%以上。 □ 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65%以上。	16~20分 11~15分 1~10分	1. 本分署 106 年度 1 至 6 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 90 份、回收 90 份，回收率 100%，有效樣本數 90 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 96.5%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 85.5%。  2. 本分署 106 年度 1 至 6 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 90 份、回收 90 份，回收率 100%，有效樣本數 90 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 97.5%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 92%。  3. 本分署 106 年度 1 至 6 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，	參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查。
		17	2. 洽公服務禮儀滿意度（20分） ■ 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 85%以上。 □ 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75%以上。 □ 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		
		18	3. 洽公服務專業性滿意度（20分） ■ 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 85%以上。 □ 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 75%以上。 □ 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		
		17	4. 洽公服務措施滿意度（20分） ■ 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 85%以上。 □ 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 75%以上。 □ 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		

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
		17	<p><b>5. 內部同仁滿意度 (20分)</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達 85% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達 65% 以上。</p>	<p>16~20 分</p> <p>11~15 分</p> <p>1~10 分</p>	<p>總計發送問卷 90 份、回收 90 份，回收率 100%，有效樣本數 90 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 95.5%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 85.5%。</p> <p>4. 本分署 106 年度 1 至 6 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 90 份、回收 90 份，回收率 100%，有效樣本數 90 份，有效問卷率 100%。受訪民眾對於機關整體「洽公環境設備(含服務措施)」的可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」)達 96.5%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 85.5%。</p> <p>5. 本分署 106 年度 1 至 6 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 80 份、回收 74 份，回收率 92.5%，有效樣本數 74 份，有效問卷率 100%。受訪同仁對於機關整體滿</p>	<p>參酌機關提供之相關佐證資料。</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
整體評核構面	(二) 意見回應處理情形 (100分) 得分：84	22 22 20 20	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) 1. 民眾意見回應處理機制 2. 民眾意見回應處理情形 3. 陳情案件處理滿意度調查 4. 陳情案件檢討改善情形	1~25分 1~25分 1~25分 1~25分	意度的可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」)達 97%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 84.8%。  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。 2. 106年1月至6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39件，其中行政興革建議事項0件、行政違失舉發事項0件、行政權益維護事項13件、法令查詢0件、其他26件，並均妥適辦理。	參酌機關提供之相關佐證資料。
	(一) 開放參與 (50分) 得分：43	43	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	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。 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、	

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：43	43	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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</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、超商便理繳納方式)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105年12月30日以役署管字第1055012232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106年1月9日舉辦替代役男心理衛生講</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>習，講習活動以「情緒管理及壓力調適」為主題，邀請張老師基金會心理師陳雅婷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及增進人際關係能力，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。</p> <p>10. 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，並致力清淨家園活動，本分署替代役役男於 106 年 1 月 16 日協助鄰近中原里進行環境清潔活動，役男全力投入與民眾一同清除空屋空地周圍及居家附近公共區域之環境，並針對可能為病媒孳生源區域，於春節前夕加強清潔及消毒工作，有效提升民眾居家生活環境品質。另，由於近期血漿安全存量已達臨界，本分署於是日動員役男與同仁辦理捐血活動，同仁及役男熱心參與，總計參與捐血 43 人，捐輸熱血 1 萬 6,500cc。</p> <p>11. 替代役制度的主要目的，在於將人民服</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>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106年1月22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27屆寒士吃飽30」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。分署長並於行前勗勉役男表示：我國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，讓數萬名弱勢關懷對象得以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</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>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>12. 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，本分署替代役男於 106 年 3 月 3 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，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</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. 為照護本分署辦理公務人員之身心健康，本分署特於 106 年 5 月 26 日依公務人員安全及衛生防護辦法洽衛福部評鑑合格之醫療單位於本分署 4 樓擴大辦理身心健康檢查，由本分署員工（含技工友、駕駛、駐衛警察）、志工、替代役男及委外人員共同參加，並開放移送機關駐本分署代理人共同參與。</p> <p>14. 本分署於 106 年 6 月 22 日假 4 樓伯朗咖啡館會議室舉行年度志工專業訓練研習活動，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，並建立機關親民便民形象。</p>	

總分：846