

# 法務部行政執行署臺北分署為民服務不定期考核項目及評分表

考核日期：104 年 7 月 7 日

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
壹、 優質便民 服務 (600 分) 得分：439	一、 服務流程 (300 分) 得分：247	61	(一) 服務流程便捷性 (200 分)			為提供民眾最便捷、最快速的服務，為民服務中心整合各樓層，提供最完善的服務，先由 1 樓駐衛警主動了解洽公民眾欲辦理之業務項目，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 6 至 9 樓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、節省民眾之勞力及時間。
		60	1. 單一窗口服務全功能程度 (70 分) 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。	1~70 分	為民服務中心設移送機關代便利到分署現場繳款民眾。另於午休提供民眾現場詢答及繳款作業。	
		55	2. 申辦案件流程簡化程度 (70 分) 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。	1~70 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。	
		33	3. 申辦案件書表減量程度 (60 分) 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。	1~60 分	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。 於機關網站首頁提供欠款查詢作業，免去民眾需親自到分署查詢之不便。	
			(二) 服務流程透明度 (100 分)			
			1. 案件處理流程查詢公開程度 (60 分)			
			(1) 提供案件承辦資訊種類 (40 分)			
			<input checked="" type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。	30~40 分	寄送文件均提供承辦單位及電話，為民服務中心及機關網站公告作業流程及各組室電話。	標準處理流程仍有加強空間。
			<input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程。	20~30 分	本分署於機關各樓層、為民服務中心均張貼清楚之移送機關移送	

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
			<input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話。	1~20 分	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流程，以利民眾於洽公前先行查詢了解相關流程。	
		13	(2)提供案件查詢管道種類（20 分） <input type="checkbox"/> 提供現場、電話、網路及其他方式（如 PDA 等）。	15~20 分		
			<input checked="" type="checkbox"/> 提供現場、電話及網路查詢。	10~15 分		
			<input type="checkbox"/> 提供現場查詢。	1~10 分		
		25	2.案件處理流程主動回應程度（40 分） <input type="checkbox"/> 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。	30~40 分	機關網站民意信箱申請人收件確認訊息。	宜再增加處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。
			<input checked="" type="checkbox"/> 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。	1~30 分		
	二、 機關形象及顧客關係 (300 分) 得分：192	41	(一) 洽公環境及服務行為(100 分) 1.服務設施合宜程度（50 分） <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。	35~50 分	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	
			<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	20~35 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
			實，確保設施品質。 <input type="checkbox"/> 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。	1~20分	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，104年1月至6月輪值主管達27人次，務求維持設施最佳狀態。	
		16	2.服務親和程度（20分） 電話禮貌測試績效 <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）	15~20分 10~15分 1~10分	行政執行署電話禮貌測試104年1月至6月18人次，平均93.43分；機關內部辦理電話禮貌測試24人次，平均92.83分	本年度第2季電話禮貌測評分維持一貫水準。平均分署較上季進步。
		23	3.服務可勝任程度（30分） <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80%以上。 <input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達70%以上。	20~30分 10~20分 1~10分	第2季本分署本分署針對「服務態度」、「解答諮詢及專業能力」、「行政效率」、「環境設備」等面向，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，104年1月至6月總計發送問卷90份，回收問卷90份，回收率為100%，有效樣本數為84	本年度第2季問卷滿意度維持以往水準。

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
		32	<p>(二) 服務行銷有效性 (40分)</p> <p>施政宣導有效程度 (40)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 施政宣導資料置機關網站公告周知。</li> <li>■ 為民服務場所提供相關文宣品宣傳。</li> <li>■ 辦理施政宣導活動。</li> <li>■ 透過平面或電子媒體進行宣導。</li> <li>■ 藉由參與公益或社區活動進行施政宣導。</li> </ul>	1~40分	<p>份，有效問卷率為 93.33%。上述 4 大面向中，受訪民眾整體可接受度(即「很滿意」、「滿意」、「可接受」三者數據加總)為 100%。另外，滿意度(即「很滿意」、「滿意」二者數據加總)依序為「環境設備」79.06%、「解答諮詢及專業能力」75.55%、「服務態度」76.49%、「行政效率」75.38%。不滿意度(即「很不滿意」、「不滿意」二者數據加總)方面，受訪民眾無人表示不滿意。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網站公告超商繳款等便民措施。</li> <li>2. 每月舉辦清境家園活動。</li> <li>3. 機關外牆公告欄增設跑馬燈進行各項業務宣導。</li> <li>4. 本分署與華山基金會、人安基金會等合作辦理「替代役役男添愛送年菜」等活動，擴大公益關懷，展現役男關懷弱勢，服務社會的精神。</li> <li>5. 本分署與臺北市中山區中原里辦公室合作辦理「替代役男歲末年終獨居老人居家關懷及</li> </ol>	積極辦理各項服務行銷及施政宣導活動

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>環境清潔」活動，運用役男人力資源，回饋社會公益情懷。</p> <p>6.本分署役男宿舍位於台鐵三五村，為維護社區環境清潔，建立良好睦鄰關係，替代役男於每月 1 次協助社區進行清潔大掃除，樹立親民形象。</p> <p>7. 為擴大執行替代役役男投入公益活動，展現役男服務社會的熱忱，本分署配合內政部役政署規劃「役起熱血－讓愛相隨」捐血公益活動，本分署於 104 年 1 月 12 日由同仁及役男熱心參與，參與捐血活動計 36 人，總計捐血 1 萬 4,000c.c。</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>	

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>9.104 年 1 月 12 日召開為民服務任務編組專案會議，進行為民服務不定期考核項目及評分，並就 104 年度提升服務品質執行計畫執行結果進行檢討。</p> <p>10. 為提升新進執行同仁辦理行政執行案件之專業知識與實務學習經驗，並使新進人員對於本分署加強為民服務作為有所認識，本分署於 104 年 1 月 6 日(星期二)上午辦理「新進人員綜合座談」，座談會由分署長主持，會中分署長除表達熱忱的歡迎之意，更就本分署同仁應具備的本職條件及工作(為民服務)態度提示，並與新進同仁舉行座談。會後更由本分署各科室主管，針對各項應注意事項及科室業務簡介，使新進同仁能於短時間內適應新的工作環境。座談及講授課程圓滿結束，同仁受益良多。</p> <p>11. 第 70 屆司法節運動會於 104 年 1 月 9 日上午 9 時假國立中興大學體育館 2 樓(台中市南區國光路 250 號)舉行開幕典</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>禮，為展現熱情與活力並帶動會場氣氛，主辦單位函文洽請本分署組成啦啦隊參與開幕典禮表演。參與表演同仁為爭取機關榮譽及為使演出更臻完美，均戮力利用公餘時間勤加練習。活動表演順利成功，有效以表演活動方式，增加外部機關對本分署之認識，對於行政執行業務及機關形象之維護甚具助益。</p> <p>12. 為使本分署同仁習得簡易實用的防身技巧及應對觀念，並於執行職務如遭遇民眾不理性對待時，得以及時反應，了解自我防衛、脫離困境避免遭受攻擊受傷之技巧，特結合執行人員在職訓練課程辦理「防身術」教育訓練。於104年2月6日（星期五）上午邀請本分署約僱人員鄭佳怡擔任課程講座，課程以實地演練及操作為主，課程內容圓滿結束，同仁受益良多。</p> <p>13. 為慰勞本分署各執行同仁年度推動行政執行業務之辛勞，及加強與各移送機關間之協調聯繫，以建立機關橫向聯</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>繫溝通管道，並藉以建立機關活力新形象，本分署特於 104 年 2 月 11 日辦理年度慰勞及業務聯繫餐敘，由本分署全體同仁、委外人員及替代役男參加，並邀請各移送機關代表及業務主管共襄盛舉，同仁參與熱烈，活動內容豐富，活動圓滿完成。</p> <p>14.法務部新春團拜活動於 104 年 2 月 24 日下午假法務部 1 樓舉行，為展現熱情與活力並帶動會場氣氛，主辦單位函洽本分署參與新春團拜活動表演。參與表演同仁為爭取機關榮譽及為使演出更臻完美，均戮力利用公餘時間勤加練習。活動表演順利成功，有效以表演活動方式，增加其他機關對行政執行機關之認識，對於行政執行業務之推動及建立機關清新形象甚具助益。</p> <p>15.為落實機關資訊安全教育，推動機關強化資訊安全管理，並積極建構安全及使民眾可信賴之資訊環境，以確保資料、系統、設備及網路安全，本分署於 104 年 3 月 9 日辦理「行</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>動裝置的資安防範」資訊安全教育，邀請資訊安全專業工程師楊玉文擔任講座，以實例說明行動裝置與資訊安全之關係、行動裝置可能影響資訊安全管道，及如何將資訊管理程序及安全防護技術應用於各項資訊作業，包含作業執行時所使用之各項資訊系統軟、硬體設備、存放各種資訊及資料之檔案媒體及經由列表機所列印之各式報表，以確保資訊蒐集、處理、傳送、儲存及流通之安全。</p> <p>16. 本分署與國立台灣大學法律學院於 104 年 3 月 13 日上午 10 時在本分署舉行「法務部行政執行署台北分署與國立台灣大學法律學院實習課程合作協議」簽約儀式，由本分署分署長及國立台灣大學法律學院院長謝銘洋共同主持，並邀請法務部陳政務次長及行政執行署署長率相關人員親臨指導。本分署繼去年暑期與東吳大學合作開設法律實習課程，成效顯著，普獲好評後，今年首次與台大法律學</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>院合作開設實習課程，由雙方規劃「行政法實務」實務課程，供該學院系所選課學生到本分署實地參與實習，以驗證在校所學。本分署除了落實法務部公義與關懷的政策外，也將繼續推動與其他大專院校的合作，並希望藉由本次簽署的範例，發揮拋磚引玉的功效，使其他法務機關也能提供相關的法律實習資源，供大專院校的在校法律系學生學習，共同為厚植我國法學教育努力。並對於建立機關形象及創新服務概念，著有深遠影響。</p> <p>17. 東吳大學法律學院副院長林三欽及德國訪問學生 Jan Luis Lemli 由法務部法律事務司賴主任行政執行官明秀陪同，於 104 年 3 月 17 日至本分署參訪，參訪行程除參觀本分署動產拍賣程序實況外，更由本分署分署長主持，簡介本分署整體業務概況及行政執行業務之推動重點，並實地參觀各樓層業務作業情形。對於推動國民外交及增進機關能見度，有</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>顯著效果。</p> <p>18.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104年3月18日與新北市政府稅捐稽徵處召開業務聯繫會議，新北市政府稅捐稽徵處率同相關參與個案查察之主管及承辦人員，與本分署行政執行官及承辦書記官，共同就列管案件逐一討論義務人資金流向及調閱資料之判讀情形，並共同研議義務人可供執行之財產情形，對於列管或具指標性案件之執行進度，及提升案件進行品質甚具助益。且對於建立機關間合作聯繫管道，及建立機關行政效率功能，亦具顯著效果。</p> <p>19.為加強推動行政執行業務，本分署於104年4月14日於本分署會議室召開滯欠大戶專案小組會議，會議由分署長主持，並開放國立臺灣大學參加法律實務實習課程學生旁聽。會中由行政執行官針對個人滯欠金額累計1,000萬元以上或營利事業滯欠金額累計1</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>億元以上案件個案報告，並針對是類案件有無窮盡調查之能事，或已積極查證義務人可供執行之財產，或妥適有效運用各項強制執行措施等研討，有蓄意脫產或惡意拒繳之滯欠大戶並研討進一步之法律作為。會中參加實務實習學生發言踴躍，針對法律問題進行雙向討論，對於印證在校所學發揮實質功能。</p> <p>20. 為落實預防火災、地震及其他災害之目的，並達到保障人命安全、減輕災害之目標，並落實民眾至洽公場所之安全性。本分署依據消防法施行細則第 15 條第 1 項第 4 款及本分署消防防護計畫，於 104 年 4 月 27 日（星期一）辦理 104 年度上半年防災教育訓練（含自衛消防編組訓練）。防災教育訓練課程於上午 9 時 10 分至 12 時 10 分舉行，由全體同仁參加，邀請內政部消防署前專門委員林金宏，以「活著離開—火災應變」為講授課程主題實施教育訓練；編組訓練綜</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>合演練部分於同日下午 14 時起辦理。綜合演練完成，自衛消防編組訓練計畫通報表函送臺北市政府消防局第三大隊中山中隊松江分隊備查。</p> <p>21. 為加強替代役男之關懷輔導，及協助解決役男生活管理問題，內政部役政署林署長國演由管理組蘇組長進烟、黃科長立民、張視察瑛瑄陪同，於 104 年 5 月 4 日蒞本分署訪視役男業務及辦理役男關懷座談，座談會由本分署及新北、士林、桃園分署役男代表參加，會中除藉由影片宣傳本分署業務推動重點及執行業務成效外，並由役男針對休假、待遇及其他管理問題提出相關建言，役政署相關權責人員當場詳細解說，對於增進役男生活管理甚具助益。</p> <p>22. 性別觀點的主流化 (Gender Mainstreaming)，是為評估各種立法、政策或計劃等計畫行動，對婦女和男性的各種影響，目的在使婦女和男性同樣受益，不受不平待遇，最終目標是達到性別實質平等，辦理</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>公務人員如有此等理念，可於推動業務時與民眾加強溝通，亦可促使同仁對於為民服務有更為深層之認識。於此，本分署為加強同仁對於性別主流化之認識，特於 104 年 5 月 6 日上午，邀請淡江大學化學系榮譽教授/臺灣女科技人學會理事長吳嘉麗講授「性別主流化--從性別角度看科學」專題演講。講座配合實例從科學角度觀察性別差異性，並提出如何達成性別平等最終目標的見解。課程進行生動活潑，講座與同仁互動情況良好，藉由課程的進行，使同仁對於性別主流化有更深層的認識。</p> <p>23. 為加強推動行政執行業務，本分署於 104 年 5 月 15 日於本分署會議室召開滯欠大戶專案小組會議，會議由分署長主持，並開放國立臺灣大學參加法律實務實習課程學生旁聽。會中由行政執行官針對個人滯欠金額累計 1,000 萬元以上或營利事業滯欠金額累計 1 億元以上案件個案報告，並針</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>對是類案件有無窮盡調查之能事，或已積極查證義務人可供執行之財產，或妥適有效運用各項強制執行措施等研討，有蓄意脫產或惡意拒繳之滯欠大戶並研討進一步之法律作為。會中參加實務實習學生發言踴躍，針對法律問題進行雙向討論，對於印證在校所學發揮實質功能。</p> <p>24. 為精進學習司法官之專業知能，並增進檢察官職務多元化之瞭解，法務部司法官學院桃園、新北學習組(新北、桃園地方法院及檢察署)由林主任檢察官宏松（新北學習組)及吳主任檢察官怡明、鍾庭長雅蘭(桃園學習組)帶領學習司法官 16 人於 104 年 5 月 21 日下午至本分署實地參訪行政執行業務之推動情形，參訪行程除參觀本分署各樓層執行業務實際進行狀況外，另由本分署分署長主持，簡介本分署整體業務概況及行政執行業務之推動重點，並於會中進行工作心得分享與意見交流，參</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>訪行程圓滿結束。</p> <p>25. 本分署 103 年暑期與東吳大學合作開設法律實習課程，成效顯著且普獲好評，該校於 104 年 5 月 4 日以東法字第 10302059 號函洽本分署於本 (104) 年度繼續合作開設實務實習課程。本分署 104 年 5 月 21 日北執行字第 10406000800 號函回復同意配合辦理。本年度與東吳大學法學院預定於 104 年 7 月 7 日起至 7 月 31 日止期間繼續合作開設之實習課程，由雙方規劃總學習時數為 96 小時之「法律實務實習」課程，提供該校選課學生 8 個實習名額至本分署實地參與實習，以驗證在校所學，並以提供法律系在校學生實務學習機會，共同為厚植我國法學教育努力，對於行政執行業務之推展，亦具積極且正面之效益。</p> <p>26. 為讓替代役役男能夠有正常的管道抒解壓力及正確的方法解決問題，以加強為民服務品質，內政部役政署前於 104 年 5 月 14 日內授役管字第</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>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 104 年 6 月 1 日舉辦替代役男心理衛生講習，邀請諮商心理師張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境及增進人際關係能力，及培養合群觀念為課程重點。課程以生動活潑方式進行，著重雙向溝通，並教導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，維護機關及個人安全甚具助益。</p> <p>27. 為精進同仁人權教育觀念及提升為民服務內涵，本分署訂於 6 月 15 日(星期一)上午假本分署 4 樓會議室，邀請臺灣人權促進會副秘書長施逸翔講授「國際人權公約—讓臺灣成為一個人權橫行的國度」專題演講，課程內容輔以各項時事案例說明，以生動圖文加強同仁對主題之認識。</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) 顧客滿意度 (80 分)</p> <p>機關服務滿意度 (80 分)</p> <p>52 ■ 定期辦理服務滿意度調查，且服務滿意度達 80% 以上。</p> <p>6 ■ 定期辦理服務滿意度趨勢分析，自我檢討提出改善服務措施，且有執行績效。</p> <p>6 ■ 服務滿意度成長率</p>	<p>1~80 分</p> <p>40~60 分</p> <p>1~10 分</p> <p>1~10 分</p>	<p>機關服務滿意度調查：本分署針對「服務態度」、「解答諮詢及專業能力」、「行政效率」、「環境設備」等面向，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，104 年 1 月至 6 月總計發送問卷 90 份，回收問卷 90 份，回收率為 100%，有效樣本數為 84 份，有效問卷率為 93.33%。上述 4 大面向中，受訪民眾整體可接受度(即「很滿意」、「滿意」、「可接受」三者數據加總)為 100%。另外，滿意度(即「很滿意」、「滿意」二者數據加總)依序為「環境設備」79.06%、「解答諮詢及專業能力」75.55%、「服務態度」76.49%、「行政效率」75.38%。不滿意度(即「很不滿意」、「不滿意」二者數據加總)方面，受訪民眾無人表示不滿意。</p>	<p>本年度第 2 季問卷服務滿意度維持一貫水準。滿意度較前一季增加。</p>
		43	<p>(四) 民眾意見處理有效性 (80 分)</p> <p>民眾意見回應與改善程度 (80 分)</p> <p>(1) 辦理民眾意見處理滿意度調查，滿意度達 60% 以上。</p>	<p>1~80 分</p> <p>40~50 分</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	
貳、 資訊流通服 務(200分) 得分：109	一、 資訊提供及 檢 索 服 務 (100分) 得分：83	7	(2) 設有民眾意見（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務。	1~10分	民意信箱、民眾陳情、新聞輿情均有專人辦理並提供協談諮商服務。		
		6	(3) 提供民眾意見處理滿意度成長率數據。	1~10分			
		11	(一) 資訊公開適切性與內容有效性（60分） 1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站（頁）比例（15分） <input checked="" type="checkbox"/> 應公開且已公開資訊比例達 100%以上，並於網站（頁）設置「主動公開資訊」專區。 <input type="checkbox"/> 應公開且已公開資訊比例達 90%以上，並於網站（頁）設置「主動公開資訊」專區。	8~15分			依規定辦理公開資訊，網站首頁設置「主動公開資訊」專區。
		7	2. 服務措施及出版品資訊周知度（10分） <input checked="" type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊 1 種以上。 <input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 <input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。	1~10分 8~10分 5~8分 1~5分			另公開政府重大政策、就業資訊
17	3. 資訊內容正確程度（20分） <input checked="" type="checkbox"/> 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件	1~20分 15~20分	網站每月所有項目全部查核。				

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
			數達 14 件以上。 <input type="checkbox"/> 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件以上。 <input type="checkbox"/> 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件以上。	10~15 分 1~10 分		
		8	<b>4. 機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章情形（15 分）</b> <input type="checkbox"/> 101 年度後取得或更新認證者。 <input checked="" type="checkbox"/> 101 年度前取得或更新認證者。	15 分 7 分		
		20	<b>（二）資訊檢索完整性及便捷性（40 分）</b> <input checked="" type="checkbox"/> 提供全文檢索。 <input checked="" type="checkbox"/> 提供檢索功能說明及使用範例及資訊檢索建議。 <input checked="" type="checkbox"/> 提供進階功能檢索。 <input checked="" type="checkbox"/> 提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。	1~40 分 1~20 分 1~5 分 1~5 分 1~10 分		
	二、 線上服務及 電子參與 （100 分） 得分：26	15	<b>（一）線上服務量能擴展性（50 分）</b> <b>1. 線上服務提供及使用情形（50 分）</b> <b>（1）線上服務量能（30 分）</b> <input checked="" type="checkbox"/> 提供線上服務項目。 <input type="checkbox"/> 提供線上服務項目成長數據，並持續成長。 <input type="checkbox"/> 於 MyEGov 提供線上服務項目。	1~30 分 1~20 分 1~5 分 1~5 分	執行案件繳款資料查詢、申請書表下載	
		7	<b>（2）線上服務推廣績效（10 分）</b> <input checked="" type="checkbox"/> 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服	1~10 分	機關網站宣導繳款資料查詢線上	

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
參、 創新加值服務（200分） 得分：157	創新服務情形（200） 得分：157	4	務的認知與回應情形。  (3) 電子表單簡化績效（10分） <input type="checkbox"/> 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。 <input checked="" type="checkbox"/> 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。	5~10分 1~5分	服務及申請表單下載線上服務	
		0	(二) 電子參與多樣性（50分） 電子參與多元程度 <input type="checkbox"/> 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式2種以上，且有互動機制及實際回應。 <input type="checkbox"/> 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式1種，且有互動機制及實際回應。 <input type="checkbox"/> 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。	1~50分 40~50分 30~40分 1~30分	尚未設民眾意見反映及討論區	
		15	(一) 有價值的創新服務（150分） 1. 不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。 2. 臨櫃服務一次OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。	1~20分 1~30分	小額案件可至便利商店繳款 機關網站可查詢個案繳款資料，可下載申請表單。	
		25			為民服務中心設移送機關代表辦公室及國庫繳款代收處，提供查詢及繳款服務，午休時間則另設值班人員提供詢問、繳款服務。	

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
		14	3. 主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。	1~20分	執行案件受理電話及傳真申請，現場執行時並同時受理繳款。首長信箱及民意信箱均有收文即時回饋機制。  義務人財產資料、戶籍資料等均可由機關專責查詢作業取得。  以電子郵件及網路公告提供公務訊息，電話並設有多方通話功能	
		16	4.服務評價回饋：利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。	1~20分		
		17	5.跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。	1~20分		
		14	6.智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務。	1~20分		
		16	7.其他創新服務樣態。	1~20分		
					提供就業服務個案轉介服務。 1.為加強便民及照顧弱勢，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。 2.為提升民眾守法觀念及推動學	

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）創新服務標竿學習效益（30分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 創意服務措施是否持續檢討改善。</p> <p><input type="checkbox"/> 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。</p>	1~30分	<p>生透過實務學習，以驗證學習成果，本分署分別與東吳大學、台灣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。</p> <p>民眾就業服務轉介作業訂有作業規定，績效優秀同仁列為服務態度考評重要評分依據，於每月工作會報中公開表揚，立為典範，鼓勵同仁以為學習標竿。</p>	
			<p>（三）組織內部創新機制及運作情形（20分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 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><input checked="" type="checkbox"/> 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</p>	1~20分	<p>1. 每月召開工作會報由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 2 週舉行滯欠大戶專案小</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
			持續運轉。		<p>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. 每季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</p>	

總分 705