

## 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 12 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	(一) 服務一致及 正確(100分) 得分：96		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。			
		29	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。	1~30分	於機關各樓層、為民服務中心公告各項移送機關移送案件處理流程圖、聲明異議處理流程圖、民眾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。	
		38	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。	1~40分	本分署 106 年度 1 至 12 月問卷調查，針對「行政效率」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 178 份，有效問卷率 99%。受訪民眾對於機關人員「行政效率」之服務可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」)達 97.5%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 84.3%，顯見民眾對於本分署人員申辦案件之處理效率成效優良。	

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：90	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> <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>	26~30分 21~25分 16~20分 11~15分 1~10分	<p>本分署 106 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 178 份，有效問卷率 99%。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 97.8%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 87%。</p>	<p>參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查。</p>
		20	<p><b>1. 服務設施合宜程度(20分)</b> 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。</p> <p><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>	16~20分 1~15分 1~10分	<p>提供櫃台、座椅、盥洗室、哺(集)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 12 月輪值主管達 52 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
		5 9 5	<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。
		29	<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 12 月份電話禮貌測試合計測試 48 人次，平均 93.77 分；行政執行署測試 36 人次，平均 92 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。
		9 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。106 年 1 月至 12 月應公開且已公開資訊包含行政執行法規、行政指導文書、施政計畫業務統計與研究報告、會計報告、請願及訴願、採購契約、支付或接受之補助、預算書及決算書、重大政策等資訊。	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：278	(一) 服務便捷 (100分) 得分：90	6	<p><b>(3) 案件查詢管道(10分)</b></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><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</p> <p>2.減除申辦案件需檢附之書表謄本</p> <p>3.開發線上申辦或跨平台通用服務</p> <p>4.其他服務作法</p>	7~10分 4~6分 1~3分	<p>提供多元化之案件查詢管道，除親自到分署查詢由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，亦可透過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> <p>1. 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>2. 為簡化執行流程，提升便民服務，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，另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。</p>	參酌機關提供之相關佐證資料。
	(二) 服務可近性 (100分) 得分：92	28 28 28 7	<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</p> <p>2.專人全程服務</p> <p>3.主動服務</p> <p>4.其他服務作法</p>	1~30分 1~30分 1~30分 1~10分	<p>1. 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</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。</p> <p>2. 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>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>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</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) 服務成長與 優化 (100分) 得分：96</p>	<p>48</p> <p>48</p>	<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</p>	<p>1~50分</p> <p>1~50分</p>	<p>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. 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>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
			其他服務措施。		<p>2. 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8月14日與財政部臺北國稅局假本分署4樓會議室召開「法務部行政執行署臺北分署與財政部臺北國稅局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」，由分署長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、審查科及相關參與個案查察之主管及承辦人員27人，與本分署行政執行官及承辦書記官，共同就列管案件逐一報告、討論義務人資金流向協查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。</p> <p>3. 為提升同仁專業知能與實務經驗學習，本分署於106年10月20日上午邀請財政部臺北國稅局李審核員家珍，講授「核課流程實務～營利事業所得稅(以實務辦理方式為主)」課程，講座講授內容包含營利事業所得稅申報書介紹、營利事業所得稅本稅之計算、基本稅額之核定、未分配盈餘及股東可扣抵稅額帳戶變動明細申報表之判讀及以案例說明查</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>核實務等，講座以實際案例與同仁共同研討執行實務常見關於營利事業所得稅申報表報之判讀及問題之處理方法，同仁亦踴躍以實務經驗及問題與講座分享討論，使教學均能相長，課程內容圓滿結束，同仁咸感受益良多。</p> <p>4. 本分署為研商停車費及罰鍰案件提升執行成效之具體作法，於106年11月22日上午，邀請台北市停車管理工程處代表謝科長君毅等人，假本分署會議室共同研商停車費及罰鍰案件提升執行成效具體作法會議。協調及研討會議由本分署全體(主任)行政執行官參加，並由分署長主持，會議中針對強化機關間通知補繳機制、查報及協尋車輛、建置車輛最近1個月停放地點及時間查詢系統、車輛保管之場所及相關法規之落實或調整方案等議題，透過觀念之溝通共同研擬具體作法，並藉以建立協調窗口及機制，期由機關間之縝密協調合作，提升停車費及罰鍰案件之執行成效。</p> <p>5. 本分署於106年11月30日上午10時，邀請高工局北區工程處代表林臺長為祺、宋課長傳沛等人，及桃園分署、士林分署、新北分署、宜蘭分署等各分署</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
					<p>代表，假本分署會議室共同研商車輛通行費案件提升執行成效具體作法會議。協調及研討會議由本分署全體(主任)行政執行官參加，並由本分署分署長侯千姬主持，會議中針對強化機關間通知補繳機制、查報及協尋車輛、建置車輛最近1個月上、下國道高速公路地點及時間及車輛移置保管之場所等議題，透過觀念之溝通共同研擬具體作法，並藉以建立協調窗口及機制，期由機關間之鎮密協調合作，提升車輛停車費案件之執行成效。</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，本分署於106年12月22日由分署長率同全體(主任)行政執行官於財政部台北國稅局進行業務聯繫，雙方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>7. 為協調及解決執行案件查詢義務人金融帳戶餘額相關費用問題，本分署於106年12月25日(星期一)下午2時30分假本分署4樓會議室召開「研商批次查詢義務人金融帳戶存款餘額查詢費用分攤</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>會議」，研商會議由楊主任行政執行官主持，邀請各相關移送機關及士林、宜蘭、花蓮分署代表與會，會議討論重點包括查詢費用之分攤及查詢時間次數等議題。</p> <p>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，本年度實習課程於106年7月4日起至7月28日期間辦理，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>9. 為加強行政執行業務推動超商、信用卡繳款及廉政業務之宣導，本分署於106年11月26日配合財政部「106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</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：187	(一) 內部作業簡 化(100分) 得分：95	48	1. 機關運用多元管道蒐集機關成員意見 (50分)	1~50分	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。	參酌機關提供之相 關佐證資料。	
		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	本分署運用多元管道蒐集機關同仁意見(如 每月工作會報、意見箱及電子郵件)，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。		
	46	(二) 服務精進機 制(100分) 得分：92	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. 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。 2. 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。	參酌機關提供之相 關佐證資料。
			46	■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：190	(一) 服務滿意情形(100分) 得分：95	19	<b>1. 洽公環境適切程度（20分）</b> <input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 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。	16~20分 11~15分 1~10分	1. 本分署 106 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 178 份，有效問卷率 99%。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 98.3%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 86.3%。  2. 本分署 106 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 178 份，有效問卷率 99%。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 98.8%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 90%。  3. 本分署 106 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	參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查。
		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		
		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		
		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		

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
		19	<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>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 178 份，有效問卷率 99%。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 97.8%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 87%。</p> <p>4. 本分署 106 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 178 份，有效問卷率 99%。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 97.5%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 84.3%。</p> <p>5. 本分署 106 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 160 份、回收 149 份，回收率 93.1%，有效樣本數 149 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
	(二) 意見回應處理情形 (100分) 得分：95	24 24 23 24	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98.5%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為81.3%。  1. 106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70件，其中行政興革建議事項0件、行政違失舉發事項1件、行政權益維護事項38件、法令查詢6件、其他25件，並均妥適辦理。  2. 民眾意見、抱怨及陳情的回應機制：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復「已受理」訊息，並由秘書室及政風室專人負責處理追蹤、列管回復情形，每月並就陳情案件列管情形陳報首長，另於會議中宣導應注意事項，以降低民眾抱怨頻率。	參酌機關提供之相關佐證資料。
整體評核構面	(一) 開放創新 (100分) 得分：94	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	1. 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。	

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>2. 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>3. 為體恤多數民眾於上班時間無法親赴本分署洽辦公務，分署除於正常上班時間外，特配合民眾需求持續辦理「午休不打烊」、下班(含夜間至22時)及例假日輪值制度，每月均輪值排定相關人員值班，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>4. 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、超商便捷繳納方式)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>5. 為提升民眾守法觀念及推動學生透過實</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>務學習，以驗證學習成果，本分署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，本年度實習課程於106年7月4日起至7月28日期間辦理，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>6. 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，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106年8月9日舉辦替代役男心理衛生講習，邀請諮商心理師宋佩禹蒞臨本分署擔任講座，以「情緒管理及壓力調適」為主題，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，</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>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>7. 為慰勞及勗勉本分署志工、委外人員及替代役男等輔助執行人員，協力推動行政執行業務之辛勞，及為凝聚渠等對機關之向心，本分署於106年10月18日依據法務部行政執行署及各分署執行績效獎勵金發給細部規定第7點及本分署團體績效獎勵金預定動支計畫假新竹、桃園地區舉辦團體慰勞活動，活動行程圓滿結束。</p> <p>8. 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10月25日配合財團法人創世、華山社會福利慈善事業基金會假臺北市立動物園辦理老人秋郊活動，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</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>中，本分署役男得以結合各團體志工投入愛與關懷，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。另對於替代役男們，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>9. 行政執行署為提升執行成效及擴大為民服務，自 105 年 12 月起，首創於每個月第「1」個星期「2」下午「3」時，在全國各分署推動 123 聯合拍賣日，開辦以來，廣受民眾喜愛，由於各分署發揮創意行銷，參與民眾踴躍，聯合拍賣成效廣受讚賞。本分署為提升國家債權之有效實現，暨落實行政執行聯合拍賣成效，並兼顧公益目的、展現弱勢關懷作為，以建立行政執行機關公義、關懷之機關形象，特別於歲末年終之際，結合財團法人華山社會福利慈善事業基金會聯合辦理「守護公義 讓愛傳遞」行政執行聯合拍賣暨善心好物義賣活動。活動現場除辦理行政執行案件查封標的之拍賣及變賣外，另結合公益團體辦理善心</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>好物義賣活動，及邀請臺北國稅局中、臺北市政府警察局、臺北市區監理所、臺北市停車管理工程處共襄辦理業務宣導。法務部陳政務次長明堂到場致詞時表示，本次活動充分展現行政執行署各分署辦公法上金錢給付義務執行事件，並非是冷冰冰的執法機關，而會兼顧法務部「公義與關懷」的施政理念，執行拍賣、變賣徵起之金額均回歸各移送機關，充裕國庫，以成為推動政府各項施政作為之經費來源；在另一方面具體兼顧公益目的、積極展現弱勢關懷作為，以落實法務部公義與關懷兼顧的行政理念。本分署在這次辦理的年終拍賣及義賣活動，包括各類珠寶、飾品、太陽眼鏡、酒類、玉石書畫、面膜，服飾精品等，各式拍品琳琅滿目且價格便宜，提供現場來賓搶好康的好機會；華山基金會愛心義賣也在現場提供各式飲料、麵包餅乾、服飾圍巾手套、乳液、手提袋睡袋等商品。現場有吃的、喝的、穿的、用的、收藏的，應有盡有，可以讓在場的來賓，以優惠的價格找到理想的商品。另外，臺北分署為強化行政執行業務之推展，及促進法學知能教育，</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>並協力提升法學教育之品質，每年常設「法律實務實習」課程，供轄內法律學系學生至本分署實習。為提供雙北地區各大學法律系所學生實務學習機會，臺北分署特於活動現場規劃專區席位，供各大學法律系所學生實地見習動產拍賣及變賣程序之實務操作，執行成效良好。本次拍賣、變賣動產部分，現場民眾競買情形十分熱絡，其中英屬維京群島商灝益有限公司台灣分公司之葡萄酒 7 箱（每箱 6 瓶）、金龍牡丹-金門高粱酒 10 箱（每箱 8 瓶）、珊瑚飾品、Ray-Ban 太陽眼鏡 17 支、香水 10 瓶，翁記珠寶有限公司之多件皮件、玉印章、珊瑚吊飾，辛蒂亞國際有限公司之項鍊、戒指、耳環等飾品，畫馬名家沈呂遂大師手繪駿馬畫 2 幅、母子龍龜硯台、百年畫扇 2 幅及龍形綠玉印石均順利賣出，總計動產拍賣、變賣共賣得 45 萬 5,232 元；此外，在臺北分署進行之不動產拍賣部分，共計賣出 4 筆，其中位於大安區文昌路之 1 樓店面最為搶手，底價 4 百萬元，有多組人馬競標，最後以高於底價 50% 之 6 百萬元順利拍定，合計 4 筆不動產拍定價額為 663 萬 8,601 元，本次臺</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
					北分署結合公益團體擴大辦理聯合拍賣活動，再為國庫挹注 709 萬餘元。	

總分：935