

## 104 年度法務部行政執行署臺北分署為民服務不定期考核項目評分表

考核日期： 105 年 01 月 05 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：535	一、 服務流程 (280 分) 得分：245	58	(一) 服務流程便捷性 (180 分) 1. 單一窗口服務全功能程度 (60 分) 建置全功能化單一窗口, 提供民眾多種與整合服務情形。	1~60 分	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。	為提供民眾最便捷、最快速的服務, 本分署為民服務中心整合各樓層業務, 提供最完善的服務。民眾到本分署洽辦公務時, 先由 1 樓駐衛警察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。
		57	2. 申辦案件流程簡化程度 (60 分) 檢討簡化申辦流程, 提升便民服務之績效。	1~60 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。	
		54	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。	
		36	(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) ■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	30~40 分	機關寄送各項文件均提供承辦單位及電話, 為民服務中心及機關	

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
			告知申請人處理程序。 <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。 <input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話。	20~30 分 1~20 分	網站公告作業流程及各組室電話。 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。	標準處理流程仍得依民眾實際需求，著力加強空間。
		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）。 <input checked="" type="checkbox"/> 提供現場、電話及網路查詢。 <input type="checkbox"/> 提供現場查詢。	15~20 分 10~15 分 1~10 分	機關提供現場、電話關於案件之查詢，另於機關網站開設行政執行案件電子繳款機制，民眾以自然人憑證為驗證機制，可自行查詢案件情形	目前電腦行動版僅提供網頁瀏覽服務，於資訊安全許可下，宜再增加其他方式（如 PDA 等）查詢管道
		27	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。 <input checked="" type="checkbox"/> 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。	30~40 分 1~30 分	機關網站民意信箱申請人收件確認訊息。	

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、 機關形象 (170分) 得分：156	20	(一) 服務場所便利性(50分) 1.洽公環境適切程度(25分) <input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達85%以上。 <input checked="" 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。	20~25分 15~20分 1~15分	本分署104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168份，有效問卷率93.33%。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100%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為82.41%。	宜再增加處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。
		24	2.服務設施合宜程度(25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	20~25分 15~20分 1~15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，由輪值服務同仁管理，另聘有清潔人員負責每日	宜賡續加強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。

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
			的使用說明與管理，確保設施品質。		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12月輪值主管達53人次，務求維持設施最佳狀態。	
		15	<p><b>(二)服務行為友善性與專業性 (90分)</b></p> <p><b>1.服務親和程度 (40分)</b></p> <p><b>(1) 洽公服務禮儀滿意度 (20分)</b></p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。</p>	<p>15~20分</p> <p>10~15分</p> <p>1~10分</p>	<p>本分署 104 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 168 份，有效問卷率 93.33%。受訪民眾對於機關整體服務態度的可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」)達 100%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 78.8%。</p>	宜賡續加強推動機關整體服務態度，增加民眾洽公之友善性，以爭取多數民眾支持。
		20	<p><b>(2) 電話禮貌測試績效 (20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。</p>	<p>15~20分</p> <p>10~15分</p> <p>1~10分</p>	<p>本分署 104 年度 1 至 12 月份電話禮貌測試合計測試 48 人次，平均 93.71 分；行政執行署 104 年 1 至 11 月測試 33 人次，平均 92.88 分，顯見本分署推行電話禮貌成</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>（測試分數 70 分以上）</p> <p><b>2.服務可勝任程度（50 分）</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 90% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 85% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 80% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 70% 以上。</p>	<p>45~50 分</p> <p>40~45 分</p> <p>35~40 分</p> <p>30~35 分</p> <p>1~30 分</p>	<p>效優良。</p> <p>本分署 104 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 168 份，有效問卷率 93.33%。受訪民眾對於機關解答諮詢及專業能力的可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」)達 100%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 80.59%。</p>	
			<p><b>(三) 服務行銷有效性 (30 分)</b></p> <p><b>施政宣導有效程度 (30 分)</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/>施政宣導資料置機關網站公告周知。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>為民服務場所提供相關文宣品宣傳。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>辦理施政宣導活動。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>透過平面或電子媒體進行宣導。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>藉由參與公益或社區活動進行施政宣導。</p>	<p>1~30 分</p>	<p>1. 網站公告超商繳款等便民措施。</p> <p>2. 每月舉辦清境家園活動。</p> <p>3. 機關外牆公告欄增設跑馬燈進行各項業務宣導。</p> <p>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</p>	<p>宜積極辦理各項服務行銷及施政宣導活動</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>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。</p> <p>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</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 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>9.104 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</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>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</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>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</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>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</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>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</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>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</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>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</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>開「火災應變」為講授課程主題實施教育訓練；編組訓練綜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</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>受益，不受不平待遇，最終目標是達到性別實質平等，辦理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</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>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</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>工作心得分享與意見交流，參訪行程圓滿結束。</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</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>年 5 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 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> <p>28. 為加強照護本分署辦理公務</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>人員之身心健康，本分署特於104年7月3日依公務人員安全及衛生防護辦法洽中祥醫院(衛福部評鑑合格之地區醫院)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。另為加強推動服務，開放提供移送機關駐本分署代理人及其他相關人員共同參與。</p> <p>29.本分署前於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。本年度與東吳大學法學院於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</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>植我國法學教育努力。實務實習課程於 104 年 7 月 7 日展開，首日全體選修學生集中講習，由本分署分署長主持，分署長除對同學們積極向學，追求法學之理論與實務之真知表示肯定外，更勉勵同學於實務實習期間多聽、多看、多問，以驗證在校所學。是日日本分署安排由行政執行官分別講授「行政執行機關組織與業務簡介」、「行政執行法與強制執行法簡介」、「行政執行案件處理流程簡介」、「動產、不動產、其他財產權之執行簡介」、「限制住居、禁止命令、拘提、管收之執行簡介」、「行政執行之救濟程序簡介」等課程，並安排具有豐富執行實務經驗之同仁，採一對一指導方式實習，祈對促進大學法學教育與法律實務之結合，以提升法學教育品質有所助益。</p> <p>30. 為加強與移送機關間之合作聯繫以協力提升服務品質，俾協力有效落實公權力之執行及友立機關施政宣傳，本分署於 104 年 7 月 8 日與財政部臺</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
					<p>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王副局長玠琛共同主持。臺北國稅局由副局長率同徵收科及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，並共同提升服務品質及有利業務宣傳。</p> <p>31. 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，並宣傳機關形象。本分署配合內政部役政署規劃 104 年「替代役·暑期百萬 cc 捐血活動」，本分署於 104 年 7 月 13 日由同仁及役男熱心參與，參與捐血活動計 25 人，總計捐血 1 萬 500cc。</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>32.有鑑於台灣的氣候正處在巨大的變遷之中，我們身處的環境，從水資源到空氣、海洋生態等等，都將面臨前所未有的挑戰，值此，為使本分署同仁對於身處的環境有進一步的認識，及所面臨的環境危機與挑戰，特依環境教育法於104年7月15日(星期三)下午2時至5時，邀請臺灣環境資訊協會環境教育講師劉欣維先生，以「2025 臺灣環境危機與挑戰」為主題辦理專題演講，課程中講座提及台灣在20世紀的百年氣候暖化速率約為全球平均值的2倍，全球平均氣溫在20世紀上升0.6度，台灣則上升達攝氏1.1度，導致日夜溫差變小、全年日照時數縮短，降雨強度增強等異象。講座另以實例說明台灣水資源不足、地層下陷等問題，使同仁對於環境及生態上的危機，有更深層的認識。對於增加同仁人文素養及環境認識甚具助益，更積極培養同仁對服務品質提升。</p> <p>33.東吳大學法律學院參加104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>度法務部法律實務實習課程學生，於104年7月16日上午由法務部法律事務司賴行政執行官明秀陪同至本分署參訪，參訪行程除參觀本分署不動產拍賣程序實況外，另由主任行政執行官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。</p> <p>34.為加強推動行政執行業務，本分署於104年7月22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，並開放東吳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，並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</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>向討論，以印證在校所學並發揮實質功能。</p> <p>35. 中度颱風蘇迪勒於 104 年 8 月 7 日下午起至 8 月 9 日下午期間侵台，因強風豪雨對本分署鄰近地區造成嚴重災情，為擴大替代役役男投入公益活動，展現役男服務社會的熱忱，本分署於 8 月 11 日動員替代役役男投入災後環境重建工作，以協助儘速恢復市容。又本次風災對烏來地區造成嚴重災情，為體恤受災戶，本分署於 104 年 8 月 12 日發布新聞，對於設籍於該地區之義務人，暫緩至現場執行及各類強制執行政序。</p> <p>36. 為使本分署同仁對於食品安全有更深層之認識，並加強建立對食品安全的正確認知，以提升為民服務之深度及廣度。本分署特於 104 年 8 月 28 日上午 9 時 10 分至 12 時 10 分，邀請主婦聯盟環境保護基金會非核家園小組召集人及講師陳淑宇，於本會議室辦理「食品安全—談食品添加物與輻射食品」專題演講，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>座配合有獎徵答活動使課程進行生動有趣，並使同仁在趣味中學習正確的食品安全知識。</p> <p>37. 由於今年夏令期間南部地區本土登革熱疫情延燒，邇來又因時有間歇性大雨，容易造成積水，易形成登革熱病媒蚊孳生環境。為擴大替代役役男投入公益活動，展現役男服務社會的熱忱，本分署於 104 年 9 月 7 日動員替代役役男，配合鄰近機關團體，辦理「台北市中山區病媒蚊孳生源清潔日」。本分署替代役役男全力投入與民眾一起清除空屋空地周圍環境、居家附近易為病媒蚊孳生源地區，並針對可能為病媒孳生源區域加強清潔及消毒工作，除提升住家環境品質外，更達防止病媒蚊孳生之效。</p> <p>38. 邇來由於登革熱疫情持續延燒，又因時有間歇性大雨易造成積水，形成登革熱病媒蚊孳生環境。為擴大替代役役男投入公益活動，展現役男服務社會的熱忱，本分署於 104 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>10月6日動員替代役役男配合中山區公所、清潔隊於鄰近地區加強針對病媒蚊孳生源之清潔活動。本分署替代役役男全力投入與民眾一起清除空屋空地周圍環境、居家附近易為病媒蚊孳源地區，並針對可能為病媒孳生源區域加強清潔及消毒工作，除提升住家環境品質外，更達防止病媒蚊孳生之效。</p> <p>39. 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，本分署動員替代役男配合財團法人創世、華山社會福利慈善事業基金會，於104年10月15日（星期四）假台北市大湖公園辦理雙北及基隆地區老人秋季郊遊活動，本次活動之要旨在於促進老人之身心健康，以實際行動協助關懷個案、獨居、協處個案之老人，讓弱勢長輩們能藉由外出踏青提高人際互動，並促進社會參與，並藉由身心之調適活動，延緩社會及身體功能之老化。由於台灣已逐漸邁入高齡化社會，在社會的不同角落</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、 顧客關係 (150分) 得分：134	48 9 9	(一) 民眾滿意度 (80分) 機關服務滿意度 (80分) ■定期辦理服務滿意度調查,且服務滿意度達80%以上。 ■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。 ■服務滿意度成長率	40~60分 1~10分 1~10分	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,這群長者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。本分署結合創世、華山基金會的志工們舉辦秋季郊遊活動,讓數百位阿公阿嬤一起放鬆心情走出戶外、迎向陽光,讓他們透過郊遊開闊心情,同時擴大交誼圈,藉由郊遊活動不僅可以增加長輩們與社會的互動交流及生活樂趣,更有助於紓解老人家平日孤單無助的心情。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這次活動,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。  本分署104年度1至12月問卷調查,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	1.參酌機關提供之相關佐證資料。 2.機關服務滿意度調查結果如達80%以上,可得基本

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
					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 168 份，有效問卷率 93.33%。受訪民眾對於機關「服務態度」、「解答諮詢及專業能力」、「行政效率」、「環境設備」等整體面向之服務可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」)達 100%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 80.73%。	分 50 分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分數。
		50	(二) 民眾意見處理有效性 (70 分)			
		9	民眾意見回應與改善程度 (70 分)			
		9	(1) 辦理民眾意見處理滿意度調查，滿意度達 60% 以上。	40~50 分		
		9	(2) 設有民眾意見 (含新聞輿情) 處理機制及標準作業程序，且定期定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務。	1~10 分	本分署 104 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 168 份，有效問卷率 93.33%。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 100%；	參酌機關提供之相關佐證資料。
		9	(3) 提供民眾意見處理滿意度成長率數據。	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
貳、 資訊流通服務(200分) 得分：125	一、 資訊提供及 檢索服務 (100分) 得分：95	18	(一) 資訊公開適切性與內容有效性 (50分) 公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度 (50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 (20分)	10~20 分	滿意度(含「很滿意」、「滿意」) 為 80.59%。  依規定辦理公開資訊，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。	檢視機關網站「政府資訊公開」專區相關資訊。
			<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。	1~10 分		
		9	(2) 服務措施及出版品資訊周知度 (10分)	8~10 分	除公開政府重大政策、就業等資訊外，機關網站設有為民服務專區，公開為民服務園地、為民服務態度榮譽榜、移送書表下載、民眾申辦項目、檔案應用服務、執行案件處理作業流程圖、常見	檢視機關網頁資訊。
			<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。	5~8 分		
			<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。	1~5 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
					問題、民意信箱處理流程及民意信箱等服務資訊。另於機關簡介及役男專區內，均不定時公開機關辦理各項活動之相關資訊及照片。又於機關網站設有下載專區及法務電子報，公開各項文宣出版品。上開資訊另於本分署辦公廳舍透過業務宣導資訊系統，對到場之義務人提供相關資訊及宣傳服務。	檢視機關網頁資訊。
		18	<p style="text-align: center;"><b>(3) 資訊內容正確程度 (20 分)</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件以上。</p>	15~20 分 10~15 分 1~10 分	網站每月所有項目全部查核。	檢視機關網頁資訊。
		25	<p style="text-align: center;"><b>(二) 資訊檢索完整性與便捷性 (50 分)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>資訊檢索服務妥適性及友善程度</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提供全文檢索。</p>	1~25 分		
		7	<input checked="" type="checkbox"/> 提供檢索功能說明及使用範例及資訊檢索建議。	1~7 分		
		7	<input checked="" type="checkbox"/> 提供進階功能檢索。	1~7 分		
		11	<input checked="" type="checkbox"/> 提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。	1~11 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
	二、 線上服務及 電子參與 (100分) 得分：30	18	(一) 線上服務量能擴展性 (50分) 1. 線上服務提供及使用情形 (50分) (1) 線上服務量能 (30分) <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。	1~20分 1~5分 1~5分	機關網站提供執行案件繳款資料查詢、申請書表下載等服務。	
		8	(2) 線上服務推廣績效 (10分) <input checked="" type="checkbox"/> 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。	1~10分	機關網站宣導繳款資料查詢線上服務及申請表單下載線上服務。	
		4	(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		
		0	(二) 電子參與多樣性 (50分) 1. 電子參與多元程度 (50分) <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	40~50分 30~40分 1~30分	機關網站於「為民服務」專區內設有民意信箱，供民眾意見反映，惟尚未設討論區。	

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：165	提供創新（意）服務情形（200） 得分：165	84   16	<p>制及實際回應。</p> <p>（一）有價值的創意服務（130分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。</p> <p><input type="checkbox"/>服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦即取件，電話、傳真辦理及取件等作法。</p> <p><input type="checkbox"/>服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>服務方法創新：如利用資訊科技推動網路繳、付款服務；提供主動服務等。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>其他創新服務樣態。</p>	1~87分   1-26分   1-17分	<p>機關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。</p> <p>小額案件可至便利商店繳款，方便又省時。另機關網站可查詢個案繳款資料，可下載申請表單。</p> <p>提供就業服務個案轉介服務。</p> <p>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</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
		37	<p>(二) 創新服務標竿學習效益 (40 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> <p>(三) 組織內部創新機制及運作情形 (30 分)</p>	1~40 分	<p>助...), 並製作成冊發送至各執行股運用。</p> <p>2. 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、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>	

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
		28	<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續運轉。</p>	1~30 分	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2.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。</li> <li>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</li> </ol>	

總分：825