

105 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： 台北 分署

考核日期： 105 年 7 月 5 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
壹、 優質便民 服務 (400 分) 得分：355	一、 服務流程 (200 分) 得分：166	45	(一) 服務流程便捷性 (100 分) 1. 單一窗口全功能程度 (50 分) 建置全功能化單一窗口, 提供民眾多種與整合服務情形。	1~50 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。	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
		44	2. 申辦案件流程簡化情形 (50 分) 檢討並簡化申辦流程, 提供民眾更便捷之服務。	1~50 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。	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。

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) 服務流程透明度 (100 分)</p> <p>1. 案件處理流程查詢公開程度 (60 分)</p> <p>(1) 提供案件承辦資訊種類 (40 分)</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話。</p> <p>(2) 提供案件查詢管道種類 (20 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 提供現場、電話、網路及其他方式（如 APP 或二維條碼等）。</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>31~40 分</p> <p>21~30 分</p> <p>1~20 分</p> <p>16~20 分</p> <p>11~15 分</p> <p>1~10 分</p>	<p>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網站均公告作業流程及各組室電話。另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。</p> <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>	<p>標準處理流程仍得依民眾實際需求，著力加強空間。</p> <p>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</p>
		35				
		14				

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、 機關形象及 顧客關係 (200分) 得分：189	28	<p>2.案件處理流程主動回應程度（40分）</p> <p><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。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。</p>	<p>31~40分</p> <p>1~30分</p>	<p>機關網站民意信箱申請人收件確認訊息。</p> <p>本分署 105 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 98.9%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 87.8%。</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> <p>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。</p>
		20	<p>(一) 機關形象（100分）</p> <p>1.服務設施合宜程度(40分)</p> <p>(1) 洽公環境適切程度（20分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65% 以上。</p>	<p>15~20分</p> <p>8~14分</p> <p>1~7分</p>		
		17	<p>(2) 服務設施合宜程度（20分）</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要</p>	<p>15~20分</p> <p>8~14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
			<p>的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p><input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p> <p>2.服務行為友善性及專業度（30分）</p> <p>(1) 服務親和程度（15分）</p> <p>(1.1) 洽公服務禮儀滿意度（8分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。</p> <p><input 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>1~7 分</p> <p>7~8 分</p> <p>4~6 分</p> <p>1~3 分</p>	<p>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，105 年 1 月至 6 月輪值主管達 25 人次，務求維持設施最佳狀態。</p> <p>本分署 105 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服務態度的可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」)達 98.9%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 85.6%。</p>	<p>參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查。</p> <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。</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
		7	<p>(1.2) 電話禮貌測試績效 (7分)</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。 (測試分數 70 分以上)</p>	6~7 分 4~5 分 1~3 分	本分署 105 年度 1 至 6 月份電話禮貌測試合計測試 24 人次, 平均 92 分; 行政執行署 105 年 1 至 6 月測試 18 人次, 平均 90.89 分, 顯見本分署推行電話禮貌成效優良。	依本署每月測試機關電話禮貌測試結果評分為原則; 實地訪查時得進行抽測。
		15	<p>(2) 服務可勝任程度 (15分)</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>	13~15 分 10~12 分 7~9 分 4~6 分 1~3 分	本分署 105 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%。受訪民眾對於機關解答諮詢及專業能力之可接受度(含「很滿意」、「滿意」、「可接受」)達 97.8%; 滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 87.8%。	參酌機關提供之調查數據及業務「Q&A」題目做實地抽查。 宜廣續透過執行人在職訓練, 加強培養各人員之專業知識能力及程度。另對於志工、總機及其他服務人員, 亦應培養基礎之專業知能, 俾能有效提供正確性之專業服務形象。
		26	<p>3. 服務行銷有效程度 (30分)</p> <p>施政宣導有效程度 (30分)</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>	1~30 分	1. 利用網站公告超商繳款、執行案件電子查詢及繳款等便民措施。另於機關網站亦連同照片	參酌機關提供施政宣導執行情形(佐證

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"/> 辦理施政宣導活動。 <input type="checkbox"/> 透過平面或電子媒體進行宣導。 <input type="checkbox"/> 藉由參與公益或社區活動進行施政宣導。		<p>公告本分署各項活動辦理情形。</p> <p>2.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>3.本分署於各樓層服務台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>4.本分署於機關外牆公告欄增設電子跑馬燈進行各項業務宣導。另於各樓層以大型銀幕增設業務宣導電子撥放系統，播放內容除本分署各項業務之辦理情形外，並結合行政院發布之各項政策宣導資料，提供民眾即時性之政策宣導。</p> <p>5.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，並致力清淨家園活動，本分署替代役役男於 105 年 1 月 11 日協助鄰近中原里清潔工作，役男全力投入與民眾一同</p>	<p>資料)。</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>清除空屋空地周圍及居家附近公共區域環境，並針對可能為病媒孳生源區域加強清潔及消毒工作，有效提升住家環境品質。又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，總計捐輸熱血1萬5,250cc。</p> <p>6.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及推展執行業務，本分署特於105年1月18日辦理年度慰勞及業務聯繫晚會，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>7.為落實「關懷弱勢除民怨」政策及加強為民服務業務之推動，本分署於105年1月25日邀請臺北市政府社會局社會救助科蕭科長舒云蒞臨講授關懷服務～「現行社會救助相關措施及資源介紹」專題演講，講座針對本分署於實務運作之相關問題與疑問，結合政府現有</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>社會福利措施，講解相關具體作法。課程進行生動活潑，同仁對於辦理案件時，如遇弱勢或需要關懷對象時，更瞭解可運用之資源與相關申請程序，同仁咸感獲益良多。</p> <p>8. 替代役制度的主要目的，在於將人民服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 105 年 1 月 31 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 26 屆寒士吃飽 30」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</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>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.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，本分署積極動員替代役男於105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。</p> <p>10.國立臺灣大學法律學院與本分署前於104年3月13日簽署法律實務實習課程協議，提供法律系所學生選修「行政法實</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」課程至本分署參與實務學習。本年度實習課程於 105 年 3 至 6 月間辦理，105 年 3 月 8 日首日全體選修學生實施集中講習，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。是日另安排由主任行政執行官簡介行政執行機關組織與業務，並介紹本分署辦公環境，期於實習課程前，對於行政執行業務有正確之概念。</p> <p>11. 為鼓勵民眾發揮創意，以生動、活潑方式透過海報、影像之表達，使民眾加強對於行政執行機關維護公權力、致力租稅正義及關懷弱勢之印象，及推廣提供義務人更多元、便民的繳納案款管道，以提升行政執行之效能，本分署於 105 年 3 月 23 日起辦理「公義·關懷·便利行」創意海報、微電影徵選競賽活動。活動擬定『兼顧公義、關懷之行政執行理念宣導』、『便利商店繳納案款方便措施之推廣』及『開放信用卡</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>繳納案款之推廣』等 3 項創作主題，並分別函請北部地區各大專院校及全國綜合高中、職業學校相關科系及社團，鼓勵在學學生踴躍參與創意創作，期藉創意作品徵選活動，充實行政執行業務之宣傳資源，嗣後擬依作品主題配合執行業務之推展，運用各平面、電子媒介廣為推展，期對執行機關之能見度及業務之推展，更具不同面向之詮釋，亦可使民眾於平易中，對執行業務有更深層之認識。</p> <p>12.由於目前民眾至本分署繳納案款，僅得至金融機構或超商以現金繳納，為提供義務人更多元、更便民之選擇繳納案款管道，本分署擬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」，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，對行政執行業務及便民措施之推展亦具助益，</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>認有積極推動之必要。於此，為積極辦理開放義務人信用卡繳納案款業務，本分署於 105 年 3 月 24 日由分署長帶領各科室相關人員至新北分署實施標竿學習，藉新北分署開辦經驗及具體作法，供本分署經驗學習。</p> <p>13.本分署替代役役男為展現服務社會之熱忱，積極投入清淨家園運動，於 105 年 4 月 18 日上午配合中原里加強針對病媒蚊孳生源進行環境清潔活動，除提升居家環境品質外，更達防止病媒蚊孳生之效。</p> <p>14.為有效運用社會人力資源參與公共事務，鼓勵在學青年擴大投入公益活動，展現服務社會熱忱，以提昇為民服務品質及公共服務之效能。本分署自 105 年 4 月 11 日起，舉辦「開心 FUN 暑假·公益總動員」105 年度暑期在學青年志工招募活動，規劃自 105 年 7 月 1 日起至 105 年 9 月 10 日為期 10 週期間，提供各公私立大專院校各系所在學學生志願工作服務機會，本分署並製作宣傳海報</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>函請北部地區各大專院校協助宣傳，祈藉由青年學生加入服務行列，對於機關形象之建立及為民服務工作之推展注入活血，俾利執行業務之推展。</p> <p>15.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，本分署於 105 年 4 月 20 日規劃辦理捐血活動，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 1,500cc。</p> <p>16.為加強推動多元繳款方案，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」，105 年 4 月 20 日下午由該中心派員至本分署實施教育訓練，並於同年月 22 日裝機，嗣本分署於同年月 25 日下午針對全體執行人員及輔助人力辦理 2 場次說明會，期使相關人員均能了解信用卡繳款作業流程，並按計畫期程於 5 月 1 日開始開放刷卡繳費服務。義務人自此得臨櫃以信用卡繳納案款，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</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>境，既便利又安全，另對於整體執行績效之提升應具正面效益，對整體行政執行業務及便民措施之推展亦具助益。</p> <p>17.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105年4月21日以東法字第10502050號函洽本分署於本(105)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105年7月5日起至7月29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12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。</p> <p>18.為慰勞及勗勉本分署同仁推動行政執行業務之辛勞，及為凝聚渠等對機關之向心；又為推動環境教育，促進同仁瞭解個人及社會與環境的相互依存關係，增進環境倫理與責任，進而維護環境生態平衡、尊重</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>生命、促進社會正義，培養環境公民與環境學習習慣，以達到生態之永續發展。本分署特於 105 年 5 月 11 日、18 日，依據環境教育法第 19 條、本分署 105 年度訓練進修計畫、「法務部行政執行署及各分署執行績效獎勵金發給要點」第 9 點、「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 104 年度團體績效獎勵金預定動支計畫，假九份、金瓜石等地區辦理環境教育，除藉以勗勉同仁之辛勞外，併促進同仁對於環境之認識。</p> <p>19.為使同仁獲得科學、正確之食品健康知識，及增進同仁服務知能，本分署於 6 月 3 日上午邀請營養師李婉萍講授「食在健康-適齡適量的營養哲學」課程。營養師以生動之演講技巧，闡述現代人因受生活環境影響，所造成的健康風險因素，並鼓勵同仁多方嘗試不同類型的食物並接觸不同食材，供應均衡飲食以避免偏食的飲食型態產生，同時依個別身體</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>狀況採取不同的飲食策略。另外，營養師帶領同仁共同探討「如何降低體脂肪」問題。課程內容豐富且實用，同仁咸感受益良多。</p> <p>20.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105年6月6日舉辦替代役男心理衛生講習，邀請諮商心理師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>21.為加強推動行政執行業務，本分署於105年6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，</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>	
		50	<p>(二) 顧客滿意情形(100 分)</p> <p>1.機關服務滿意情形 (50 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 定期辦理服務滿意度調查，且服務滿意度達 80% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 服務滿意度成長率</p>	<p>41~50 分</p> <p>21~40 分</p> <p>1~20 分</p>	<p>本分署 105 年度 1 至 6 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</p>	<p>1. 參酌機關提供之相關佐證資料。</p> <p>2. 機關服務滿意度調查結果如達 80 % 以上，可得基本分 50 分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分數。</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、 資訊網路服務(300分) 得分：149	一、 資訊提供及 檢索服務 (100分) 得分：84	46	2.民眾意見回應與改善情形(50分)	41~50分	100%。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 97.78%；整體滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 86.12%。	參酌機關提供之相關佐證資料。
			(1) 辦理民眾意見處理滿意度調查，滿意度達 60% 以上。	21~40分	本分署 105 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 97.8%；滿意度(含「很滿意」、「滿意」)為 87.8%。	
			(一) 資訊(料)公開適切性與內容有效性(50分)	1~20分		檢視機關網站「政府資訊公開」專區相關資訊。
			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			

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
		18	<p style="text-align: center;">（頁）比例（20分）</p> <p><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。</p> <p><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。</p>	11~20 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。	
		10	<p style="text-align: center;">（2）服務措施及出版品資訊周知度（10分）</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。</p> <p><input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。</p>	9~10 分 6~8 分 1~5 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	

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
		18	<p>(3) 資訊內容正確程度 (20 分)</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>	16~20 分 11~15 分 1~10 分	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。
		22	<p>(二) 資訊檢索完整性與便捷性 (50 分)</p> <p>資訊檢索服務妥適性及友善程度</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提供全文檢索。</p>	1~25 分		檢視機關網頁資訊。
		5	<p><input checked="" type="checkbox"/> 提供檢索功能說明及使用範例及資訊檢索建議。</p>	1~7 分		
		5	<p><input checked="" type="checkbox"/> 提供進階功能檢索。</p>	1~7 分		
		6	<p><input checked="" type="checkbox"/> 提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。</p>	1~11 分		
	二、 線上服務及 網路參與 (200 分) 得分：65	40	<p>(一) 線上服務量能擴展性 (100 分)</p> <p>1. 線上服務量能 (60 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提供線上服務項目。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供線上服務項目成長數據，並持續成長。</p>	1~40 分 1~10 分	機關網站提供執行案件繳款資料查詢及電子繳款、申請書表下載及相關網路連結等服務。	檢視機關網頁資訊。

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
參、 創新加值服	創新服務情 形（300）	17	<input type="checkbox"/> 於 MyEGov 提供線上服務項目。 2. 線上服務推廣績效（20 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 1~20 分	機關網站提供宣導繳款資料查詢之線上服務及申請表單下載線上服務。 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。	
		8	3. 電子表單簡化績效（20 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。	11~20 分 1~10 分		
		20	（二）網路參與應用情形（100 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，且有互動機制及實際回應。 （一）有價值的創新服務（100 分） <input checked="" type="checkbox"/> 服務時間彈性調整：如採取假日門	81~100 分 41~80 分 1~40 分 1~20 分	機關除於正常上班時間外，另於	參酌機關提供創意

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
務(300分) 得分：248	得分：248	17	<p>市、中午不打烊、夜間服務等作法。</p> <p><input checked="" 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>	1~20分 1~20分	<p>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候均有專人服務。</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。本分署並規劃自105年5月1日起，增加信用卡繳款服務，增加民眾繳款之便利性。</p>	<p>服務執行情形及使用滿意度調查(佐證資料)，並配合實地訪查查核辦理情形。</p>
		18	<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>	1~20分		
		16	<p><input checked="" type="checkbox"/>其他創新服務樣態。</p>	1~20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
					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。	
			(二) 創新服務標竿學習效益 (100分)			
		38	■ 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。	1~40分	1. 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。	
		27	■ 創意服務措施是否持續檢討改善。	1~30分		
		25	■ 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。	1~30分	2. 自 105 年起積極檢討加強便民及照顧弱勢作為，並將運用之福利措施（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	

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…）成果列入執行人員績效評量，以鼓勵並加強推動為民服務工作。</p> <p>3.本分署目前民眾至本分署繳納案款，僅得至金融機構或超商以現金繳納，為提供義務人更多元、更便民之選擇繳納案款管道，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」，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，對行政執行業務及便民措施之推展亦具助益，於此，各分署均積極推動。</p> <p>4.為鼓勵民眾發揮創意，以生動、活潑方式透過海報、影像之表達，使民眾加強對於行政執行機關維護公權力、致力租稅正義及關懷弱勢之印象，及推廣提供義務人更多元、便民的繳納案款管道，以提升行政執行之效能，本分署於 105 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
			(三) 組織內部創新機制及運作情形 (100分)		<p>3月23日起辦理「公義·關懷·便利行」創意海報、微電影徵選競賽活動。活動擬定『兼顧公義、關懷之行政執行理念宣導』、『便利商店繳納案款方便措施之推廣』及『開放信用卡繳納案款之推廣』等3項創作主題，並分別函請北部地區各大專院校及全國綜合高中、職業學校相關科系及社團，鼓勵在學學生踴躍參與創意創作，期藉創意作品徵選活動，充實行政執行業務之宣傳資源，嗣後擬依作品主題配合執行業務之推展，運用各平面、電子媒介廣為推展，期對執行機關之能見度及業務之推展，更具不同面向之詮釋，亦可使民眾於平易中，對執行業務有更深層之認識。本項作為經函請北部地區各大專院校、全國各綜合高中、台北市各區公所及各行政執行分署協助推廣，已提供其他機關標竿學習效益與擴散之效果。</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
		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。	1~50 分	1.本分署每月召開之工作會報，由同仁提出民眾之需求反映後，經研討創新或改善作法，交由相關科室執行。 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。 3.每季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。	
		43	■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		

總分：752