

## 109年度法務部行政執行署彰化分署為民服務不定期考核項目評分表

受考核機關名稱：彰化分署

總分：793分

考核日期：109年8月24日

考核人員：為民服務考核小組

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： 162	(一) 服務一致及正確 (100分) 得分： 84	21	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。	1~30分	1. 將本分署平面配置圖、辦公時間等標示於服務台旁，方便民眾洽公。	參酌左側紀錄事項，僅定有7項作業流程，給予21分。
			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。		2. 本分署製定「法務部行政執行署彰化分署哺(集)乳室使用暨管理維護要點」。	
		36	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	3. 本分署製定「法務部行政執行署彰化分署執行案款收領款流程圖」。	參酌左側紀錄事項，及問卷滿意度98.18%，給予36分。
					4. 本分署製定「法務部行政執行署彰化分署義務人現場繳款作業流程圖」。	
					5. 本分署製定「法務部行政執行署彰化分署執行案件處理作業流程圖」。	
					6. 本分署製定「法務部行政執行署彰化分署遠距視訊申請作業流程圖」。	
					7. 本分署與財政部中區國稅局彰化分局共同製定「跨機關合作『執繳無礙"eye"連線視訊』服務作業流程圖」。	
					1. 本分署為確保民眾申辦案件於期限內處理完成，製定「執行案款收領款流」、「義務人現場繳款作業」、「執行案件處理作業」等流程圖，提升行政效率。	
					2. 依109年1-6月份「109年為民服務暨政風狀況問卷調查」之五結果顯示：民眾洽辦的時間花費多久，問卷110位，15分鐘內32位、30分鐘內62位、45分鐘內11位，60分鐘內3位，60分鐘以上2位。	
					3. 依109年1-6月份「109年為民服務暨政風狀況問卷調查」之七結果顯示：民眾認為本分署提供的解答諮詢、服務流程及處理效率，問卷110位，很滿意為3位、滿意105位、普通1位、很不滿意0位、未答1	

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：78	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 checked="" 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> <p><b>1. 服務設施合宜程度</b></p>	26~30分 21~25分 16~20分 11~15分 1~10分	<p>位，滿意度為98.18%。</p> <p>1. 為提升同仁專業知能，以達優質服務之目的，本分署109年1-6月辦理教育訓練計16場次。</p> <p>2. 依109年1-6月份「109年為民服務暨政風狀況問卷調查」之七結果顯示：民眾認為本分署提供的解答諮詢、服務流程及處理效率，問卷110位，很滿意為3位、滿意105位、普通1位、很不滿意0位，未答1位滿意度為98.18%。</p> <p>1. 為民服務中心提供民眾查詢、義務人繳納案款、不動產拍賣資訊及免費領取標單，並提供法務刊物、報紙2份、宣導資料及不動產拍賣資料、民眾代叫計程車、自行車打氣設備、輪椅、眼鏡、原子筆、逆滲透飲水設備、血壓計等。其中，飲水機皆定期每三個月保養及更換濾心，服務洽公民眾。</p> <p>2. 為配合民眾生活習性，本分署提供民眾免費無線上網基本資訊服務，民眾凡持有手機門號者，即可在本分署洽公場所，享有無線上網服務。</p> <p>3. 服務台旁擺放輪椅提供行動不便民眾使用，並由警衛、志工給予指</p>	參酌左側紀錄事項，及問卷滿意度98.18%，給予27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
			<p><b>(20分)</b></p> <p><input 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。</p> <p>15 <input checked="" 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。</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，確保設施品質。</p>	<p>16~20分</p> <p>1~15分</p> <p>1~10分</p>	<p>引、洽辦，亦有「無障礙廁所」供民眾使用。</p> <p>4. 本分署於四樓設置「集哺乳室」1間，由助理人員每日打掃，室內並擺放座椅、冰箱、嬰兒尿布台及尿布等，提供同仁及民眾哺乳、換尿布等。</p> <p>5. 為預防流感傳染，本分署服務台亦提供酒精自動消毒機、額溫槍及口罩，供民眾使用。</p> <p>6. 依109年1-6月份「109年為民服務暨政風狀況問卷調查」之六結果顯示：民眾認為本分署提供的洽公環境、服務措施(如：動線規劃、服務項目及人員標示、書寫桌及飲水機等)，問卷110位，很滿意為6位、滿意100位、普通4位、滿意度為96.36%。</p>	<p>參酌左側紀錄事項，問卷滿意度為96.36%。給予15分</p>
			<p><b>2. 網站使用便利性(20分)</b></p> <p>4 (1) 機關網站應方便瀏覽查詢</p> <p>8 (2) 提供多元及便利的資訊檢索服務</p> <p>4 (3) 確保網站內容的正確性及有效連結</p>	<p>1~5分</p> <p>1~10分</p> <p>1~5分</p>	<p>1. 本分署網站設有機關簡介、機關導覽、民眾申辦項目、就業資訊、為民服務園地、統計園地、行政執行法規、電子公布欄、法務電子報、翻譯詞彙對照表及各類書表下載等重要資訊服務查詢項目並即時更新，便利民眾洽公。</p> <p>2. 本分署由統計室網頁管理人每月定期檢視網站資訊15件內容之正確性，並適時更新網站資訊。主動提供最新最正確資料，不僅節省民眾查詢時間、提昇機關行政效率外，還可以減少訊息傳遞不完整，以增加機關與民眾間彼此的誠信與信任。如遇有網站單元異動時予以新增或刪除，並填寫網頁維護紀錄表陳送本分署網頁召集人及分署長審核。</p>	<p>參酌左側紀錄事項，分別給予4、8、4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><b>3. 服務行為的友善性 (30分)</b></p> <p>23 <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> <p><b>4. 服務資訊透明度(30分)</b></p>	<p>21~30分</p> <p>11~20分</p> <p>1~10分</p>	<p>3. 本分署網頁符合無障礙網頁，並於107年7月9日以 A+等級通過 FREEGO3.1.1單機版無障礙標章檢測，及雲端網頁個資檢測。</p> <p>4. 本分署網站或網頁設計，配合上級機關之規劃，並設有全文檢索查詢，提供多樣性資訊檢索查詢方式，有效縮小訊息搜尋樣數，讓搜尋結果更明確，以及利用相關字詞、相關分類搜尋的機制，擴大資訊搜尋範圍，讓民眾更易找到所需資訊，以達成最大使用效益。</p> <p>5. 本分署拍賣網頁已與司法院法拍屋網頁互相連結，以收互為行銷宣傳效益，以及擴張便民服務效果。</p> <p>6. 本分署拍賣網頁連結內政部不動產交易實價查詢服務網 (<a href="http://lvr.land.moi.gov.tw/N11/homePage.action">http://lvr.land.moi.gov.tw/N11/homePage.action</a>)。</p> <p>7. 本分署拍賣網頁連結行政院環保署「土壤及地下水污染整治網」 (<a href="https://sgw.epa.gov.tw/public/">https://sgw.epa.gov.tw/public/</a>)，查詢拍賣標的物有無土壤或地下水污染之情事。</p> <p>1. 本分署109年1至6每月測試員工電話禮貌，各科室員工均為優等。</p> <p>2. 行政執行署對本分署109年1至6月每月測試員工電話禮貌，12次優等，均無缺點，分數按月為97分、96分、94分、90分、94分、94分、94分、93分、98分、98分、90分及92分。優點內容如下：接話迅速並有問候語、語調謙和、內容詳盡、接話迅速、自報單位、主動告知職稱、語氣謙和、誠懇、對所提事項能不厭其煩加以說明、很有耐心、內容詳盡、有禮貌性結束語、有疑問可再來電等。</p> <p>1. 將本分署查封車輛拍賣之新聞稿適時公告於本分署網站並利用電子</p>	<p>參酌左側紀錄事項，給予23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
		8	<p><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。</p>	1~10分	<p>媒體發布，以服務民眾知的權利，提高民眾參與競標之意願及人數。</p> <p>2. 將本分署查封不動產集中拍賣之新聞稿適時公告於本分署網站並利用電子媒體發布，且與各法拍公司及其網站合作(如 Homy 法拍資訊及透明房訊)，公告本分署不動產集中拍賣訊息。</p> <p>3. 提供民眾申請書下載，目前有：聲請閱卷狀、民眾抱怨申請表、分期繳納申請書、聲請停止強制執行狀、聲明異議狀(對扣薪命令)、聲明異議狀(對執行命令)、擔保書、行政資訊申請書、陳報狀、代辦不動產繼承登記聲請書、行政執行案件管理系統資料交換相關規格書範例等11種表格，可經由本分署外部網站連結至法務部便民服務線上申辦系統下載使用。</p> <p>4. 本分署動產、不動產查封集中拍賣之訊息及機關採購案之訊息，均於機關網站公告周知，以便民眾競標，並以臉書直播競標情形。</p>	參酌左側紀錄事項，給予8分。
		8	<p><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。</p>	1~10分	<p>1. 本分署網站設有機關簡介、機關導覽、民眾申辦項目、就業資訊、為民服務園地、統計園地、行政執行法規、電子公布欄、法務電子報、翻譯詞彙對照表及各類書表下載等重要資訊服務查詢項目，便利民眾洽公。</p> <p>2. 本政府資訊公開法立法目的，盤點本分署各項業務資料，於結構化及去個資識別化後，採開放格式方式公告各項業務資料，便利民眾共享及公平利用政府資訊，民眾得自行連結下載使用。</p>	參酌左側紀錄事項，給予8分。
		8	<p><b>(3) 案件查詢管道(10分)</b> ■提供現場、電話、網路及其他方式(如</p>	7~10分	<p>1. 提供電腦資訊設備及開放適當案件查詢權限予服務台志工，以服務民眾現場、電話查詢欠稅金額及申辦案件辦理情形。</p>	參酌左側紀錄事項，分別給予8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、服務遞送(300分) 得分：234	(一) 服務便捷(100分) 得分：72	25 20 18 9	APP 或 QR Code 等)。 <input type="checkbox"/> 提供現場、電話及網路查詢。 <input type="checkbox"/> 提供現場查詢。  <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> 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	4~6分 1~3分  1~30分 1~30分 1~30分 1~10分	2. 民眾只要有讀卡機，即可在家中利用網路，透過自然人憑證機制，以個人身分證字號及執行案號，查詢其於全國各行政執行機關目前所有欠繳案件之進行及繳款情形，對於健保案件繳款部分，可再以超連結方式連結健保局的電子付費交易網進行繳款程序。 3. 本分署於不動產及動產拍賣公告上，亦提供 QR Code 供民眾運用，民眾僅須掃描即可進入本分署外部網站，連結至行政執行署各分署不動產拍賣公告網站。  1. 加強機關橫向協調、聯繫與合作，整合衛生福利部中央健康保險署中區業務組2人、勞動部勞工保險局2人、財政部中區國稅局1人、彰化縣地方稅務局1人、南投縣政府稅務局1人、交通部公路總局臺中區監理所1人及本分署2人等10人成立為民服務中心單一窗口，縮短民眾等候時間及避免民眾各窗口奔波之苦。 2. 單一窗口提供民眾查詢，包含：義務人繫屬於全國各分署案件、國稅案件可透過國稅局網路平台查詢民眾是否積欠稅款、義務人繳納案款、不動產拍賣資訊及免費領取標單。 3. 中午(12點至13點)休息時間，由本分署執行人員輪值櫃檯，協助義務人辦理案件查詢、繳款等相關事宜。 4. 考量上班族群之不便，平日下班時間亦派正職人員留守至晚上8時，協助義務人辦理案件查詢等相關事宜。 5. 為便利義務人至本分署繳款方便性，本分署與台北富邦銀行彰化分行(位於本分署一樓)協商，請該分行協助義務人收繳相關款項。 6. 本分署自105年5月2日起，與財團法人聯合信用卡處理中心合作，開辦民眾可臨櫃以信用卡繳納案款的服務，提供民眾更多元、更便民的繳納案款管道。民眾至本分署(包含南投執行官辦公室)繳納案款時，除了繳納現金外，還可以選擇由持卡人本人親自至本分署，以義務人名義臨櫃刷信用卡繳納案款。107年3月2日起增加提供繳款不	參酌左側紀錄事項，分別給予25、20、18、9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) 服務可近性 (100分) 得分： 80	24  24  24  8	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) 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  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) 1. 突破成長(50分)	1~30分 1~30分 1~30分 1~10分	必帶錢包行動支付便民服務措施。 7. 小額案件義務人可持本分署寄發之傳繳通知單至四大便利超商或特約金融機構繳納案款，使繳納方式有更多選擇，便捷行政程序，方便民眾避免舟車勞頓。  1. 移送機關每週派車38車次，執行人員主動且直接至義務人家中協助繳款事宜。 2. 為擴大服務南投縣義務人，本分署於南投市中興新村另設立南投行政執行官辦公室，每日輪值1名執行人員值班及二股執行人員前往辦理執行案件。 3. 本分署於105年4月12日，在彰化縣政府-彰化戶政事務所辦理「法務部行政執行署彰化分署與彰化縣政府遠距視訊聯合服務中心」揭牌儀式，目前包含彰化縣轄區26個戶政事務所、彰化縣地方稅務局員林分局、北斗分局及新北市汐止區地政事務所等視訊連線諮詢服務據點，解決民眾洽公往返舟車勞頓之困擾。 4. 本分署於105年7月7日，在南投縣仁愛鄉公所舉行法務部行政執行署彰化分署及臺中區監理所與南投縣仁愛鄉公所辦理跨機關聯合服務之「遠距視訊暨自助無人監理櫃檯」上線揭牌典禮，目前包含南投縣南投市、草屯鎮、水里鄉、仁愛鄉、魚池鄉、國姓鄉及信義鄉等公所視訊連線諮詢服務據點，解決民眾洽公往返舟車勞頓之困擾。 5. 本分署與財政部中區國稅局彰化分局，於106年5月12日跨機關合作辦理「執繳無礙"eye"連線」視訊服務作業，提供執行案件欠稅義務人更便捷雙向、即時服務。  1. 持續辦理動產(車輛集中拍賣)，並請南投縣政府警察局配合於拍賣現場維護秩序避免圍標，吸引民眾前來競買提高拍定金額。	參酌左側紀錄事項，分別給予24、24、24、8分。
	(三) 服務成長與優化					

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
	(100分)得分：82	40	<p>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>	1~50分	<p>2. 透過媒體報導、本分署網頁及本分署大樓電梯內公告不動產拍賣訊息，並實施不動產定期集中拍賣措施，獲得良好成效，109年上半年度新聞成效計露出107篇。</p> <p>3. 每月第一、三週星期二下午2點30分整，定期辦理不動產集中拍賣，且於拍賣現場增加1名人力協助應買人填寫不動產投標書，以便利民眾參與投標作業，並增加拍定率。109年1-6月辦理集中不動產拍賣12次，拍賣標的物計403件，拍定29筆，拍定金額6,744萬3,974元。</p> <p>4. 每月第一週星期二下午3點整，本分署與全國各分署同步辦理「123全國聯合拍賣日」。109年1-6月動產拍定金額1,067萬703元。</p> <p>5. 本分署自105年5月2日開辦信用卡(含行動支付)繳款服務，執行成果109年1-6月，刷卡筆數計87筆，刷卡金額計193萬3,132元。</p> <p>6. 本分署自105年4月12日開辦遠距視訊偏鄉服務，民眾可就近到戶政事務所或利用家中視訊電話設備與分署聯繫，透過視訊連線解決民眾疑義，提供民眾更便捷的服務，減少交通往返的困擾。</p> <p>7. 落實政府照顧弱勢族群之政策，辦理「關懷弱勢除民怨」計畫，每季將執行成果陳報行政執行署。發現弱勢需助之義務人主動填具社會救助通報表，或勞動部勞動力發展署中彰投分署就業服務轉介單，通報各機關協助處理或引進民間慈善團體配合關懷訪視並贈送慰問品。109年1-6月共33件。</p> <p>8. 本分署自108年4月份起擴大服務民眾，增辦「協助民眾申辦老舊機車切結報廢」便民作業，執行成果109年1-6月共計協助辦理8件。</p> <p>9. 服務時間彈性調整：由各股書記官、執行員成立中午不打烊之全功能服務台，為中午洽公民眾提供體貼服務，嘉惠上班族之義務人。109年1-6月份中午時間計有電話服務69人次；現場服務人數109人次，其中男性61人次、女性48人次。</p>	參酌左側紀錄事項，給予40分。
		42	<p>2. 優質服務(50分)</p> <p>機關在其核心業務範疇內，於設定服務目</p>	1~50分	<p>1. 每月由秘書室主任、人事管理員、專員參考民眾陳情信件、辦理關懷弱勢除民怨成效及遠端視訊等為民服務事項，進行執行人員態度</p>	參酌左側紀錄事項，給予42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
			<p>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>		<p>考核評比，並送行政執行官、分署長複評，激勵服務態度優良之執行人員。</p> <p>2. 本分署轄區遼闊，包含彰化、南投兩縣，為使公法上金錢給付義務未履行之民眾便於履行繳納義務，本分署遵照法務部行政執行署之便民政策，民眾可持本分署所寄發傳繳通知書，依下列方式繳納：</p> <p>(1) 欠繳未滿2萬元之國稅及地方稅類案件，可持下方印有條碼之傳繳通知，於繳款期限內至統一、全家、萊爾富、OK 四大便利商店全國門市繳款（免收手續費）。</p> <p>(2) 欠繳未滿2萬元之汽車燃料使用費及其衍生罰鍰等監理類案件，可持下方印有條碼之傳繳通知，於繳款期限內至統一、全家、萊爾富、OK 四大便利商店全國門市繳款（免收手續費）。</p> <p>(3) 欠繳未滿2萬元之汽車燃料使用費及其衍生罰鍰等監理類案件，可持下方印有條碼之傳繳通知，於繳款期限內至統一、全家、萊爾富、OK 四大便利商店全國門市繳款（免收手續費）。</p> <p>(4) 欠繳未滿2萬元之全民健康保險費、勞工保險費等案件，可持下方印有條碼之傳繳通知，於繳款期限內至超商繳款（手續費健保4元、勞保4元）；另可持至與勞動部勞工保險局及衛生福利部中央健康保險局簽立契約之代收金融機構繳款，無金額限制（免收手續費）。</p> <p>3. 透過媒體報導及本分署網頁公告不動產拍賣訊息，並實施不動產固定集中拍賣措施，獲得良好成效。</p> <p>4. 對洽公民眾以性別統計人數，109年1-6月，男性4,062人，女性3,061人，作為規劃辦公廳舍自有化設施參考，以符合性別主流化潮流。</p> <p>5. 為提昇為民服務品質，蒐集義務人最常提出十大問題，解析後放置本分署外部網站供民眾參閱。茲十大問題臚列如下：</p> <p>(1) 收到本分署傳繳通知書，該如何繳納？</p> <p>(2) 收到本分署傳繳通知書，因經濟困難，如何辦理分期繳納？</p> <p>(3) 收到本分署傳繳通知書，看不懂文書內容？</p> <p>(4) 裁罰案件未收到裁決書，該如何索取？</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：149	(一) 內部作業簡化 (100分) 得分：71	36	1. 機關運用多元管道蒐集機關成員意見(50分)	1~50分	(5)公司收到本分署扣薪命令，不知如何對員工扣薪水? (6)彰化分署在那裡?如何至本分署辦理繳納稅款? (7)為什麼南投縣是彰化縣的轄區? (8)收到本分署傳繳通知書，可否至移送機關繳納? (9)為什麼會接到本分署執行命令? (10)通知書應到時間已過期，如何繳納?  1.每月定期辦理主管會議及擴大分署務會議。 2.每月對執行人員定期辦理「執行人員執行心得報告」。 3.每2個月對勞動派遣人員辦理座談會。 4.對本分署內部員工辦理109年上半年度「員工滿意度暨廉政」問卷調查。 5.藉由上述管道蒐集機關成員意見。	參酌左側紀錄事項，給予36分。
		35	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	藉由舉辦聯繫會、座談會或教育訓練，突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，以達到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之目的。 1. 109年度持續辦理本分署推動金融機構加入「行政執行命令電子公文交換作業」，商請轄區內各鄉鎮之農漁會及信用合作社等辦理扣押執行命令之承辦人員共同參與，計有45家農漁會及信用合作社等金融機構，願加入行政執行命令電子公文交換作業系統乙事 2. 109年度1-6月與移送機關共同辦理之聯繫會如下： 每季定期辦理「稅捐機關與行政執行機關合作追查鉅額執行案件」合作聯繫事宜。	參酌左側紀錄事項，給予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
	(二) 服務精進機制 (100分) 得分：78	39	<p>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)</p> <p>■機關能否產生源源不斷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>	<p>1~50分</p> <p>1~50分</p>	<p>1. 本分署109年度延用行政院函頒「政府服務躍升方案」、國家發展委員會107年1月15日發社字第1071300028號函頒第2屆「政府服務獎」評獎實施計畫、法務部107年2月1日法綜字第10701506380號函頒法務部107年度服務躍升實施計畫、法務部行政執行署107年02月06日行執秘字第10700509050號函頒「法務部行政執行署107年度為民服務不定期考核執行計畫」，繼續推動「服務躍升實施執行計畫」，精進本分署同仁「司法為民」之服務理念，透過創新與強化為民服務作為，落實全方位優質服務，積極提升法務機關親民形象與公信力之目標。</p> <p>2. 本分署組成「為民服務考核小組」，至少每半年召開1次，由胡主任行政執行官擔任召集人，小組成員由各科執行官、人事室主任、會計室主任、統計室主任、秘書室主任、專員組成，對本分署員工(含移送機關派駐人員、助理人員、司法志工進行考核。不定期考核所發現應改進事項及具有供他科室參考改進之特殊服務措施，將於考核後於主管會報提出檢討。並依本分署所訂頒「為民服務獎懲要點」辦理獎懲，移送機關派駐人員得函請該機關參考。</p> <p>3. 本分署109年度訂定民意調查計畫-「為民服務暨政風狀況問卷調查」，每日由志工以簡單隨機抽樣方式，對義務人現場分發問卷，依據問卷調查結果，每半年統計各項滿意度，分析利弊得失。其內容包含：</p> <p>(1)志工、助理人力及業務承辦人員服務態度。</p> <p>(2)洽辦的時間花費。</p> <p>(3)洽公環境、服務措施滿意度。</p> <p>(4)解答諮詢、服務流程及處理效率滿意度。</p> <p>(5)員工操守。</p> <p>(6)有無他人以本分署名義詐取財物。</p> <p>4. 由本分署組成「為民服務考核小組」以每半年自我考核為原則，檢討現行為民服務工作廣度深度，並針對民眾需求主動協調整合性質重覆或相關聯服務工作。(例如：成立單一窗口以服務民眾)，並將</p>	參酌左側紀錄事項，分別給予39、39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：166	(一) 服務滿意情形 (100分) 得分：88	18	<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	<p>考核結果呈請分署長核閱，以作為提昇本分署為民服務之參酌。</p> <p>依109年1-6月份「109年為民服務暨政風狀況問卷調查」之六結果顯示：民眾認為本分署提供的洽公環境、服務措施(如：動線規劃、服務項目及人員標示、書寫桌及飲水機等)，問卷110位，很滿意為6位、滿意100位、普通4位、滿意度為96.36%。</p>	參酌左側滿意度為96.36%。給予18分。
		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	<p>1. 依109年1-6月份「109年為民服務暨政風狀況問卷調查」之三結果顯示：民眾認為本分署現場接待之志工、警衛或輔助人力的服務態度，問卷110位，很滿意3位、滿意106位、普通1位，滿意度為99.09%。</p> <p>2. 依109年1-6份「109年為民服務暨政風狀況問卷調查」之四結果顯示：民眾認為本分署業務承辦人員的服務態度，問卷110位，很滿意2位、滿意105位、普通3位，滿意度為97.27%。</p>	
			<b>3. 洽公服務專業性滿意度 (20分)</b>			

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	<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	依109年1-6月份「109年為民服務暨政風狀況問卷調查」之七結果顯示：民眾認為本分署提供的解答諮詢、服務流程及處理效率，問卷110位，很滿意2位、滿意104位、普通3位、未答1位，滿意度為96.36%。	參酌左側滿意度為96.36%。給予17分。
			<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	依109年1-6月份「109年為民服務暨政風狀況問卷調查」之七結果顯示：民眾認為本分署提供的解答諮詢、服務流程及處理效率，問卷110位，很滿意3位、滿意105位、普通1位、未答1位，滿意度為98.18%。	參酌左側滿意度為98.18%。給予17分。
			<b>5. 內部同仁滿意度 (20分)</b> <input checked="" type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達85%以上。 <input type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達75%以上。 <input type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達65%以上。	16~20分	1. 依109年度「員工(正職同仁)滿意度暨廉政問卷調查」之一結果顯示：您對本機關硬體設施是否滿意，問卷41位，很滿意為6位、滿意19位、可接受12位、不滿意2位、很不滿意0位、沒意見2位，滿意度為90.24%。 2. 依109年度「員工(正職同仁)滿意度暨廉政問卷調查」之二結果顯	參酌左側滿意度調查有8項，其中6項達85%，給予17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
			滿意度達65%以上。	分	<p>示：您對本機關行政管理措施是否滿意，問卷41位，很滿意為8位、滿意21位、可接受9位、不滿意3位、很不滿意0位、沒意見0位，滿意度為92.68%。</p> <p>3. 依109年度「員工(正職同仁)滿意度暨廉政問卷調查」之三結果顯示：您對本機關行政效率是否滿意，問卷41位，很滿意為9位、滿意21位、可接受10位、不滿意1位、很不滿意0位、沒意見0位，滿意度為97.56%。</p> <p>4. 依109年度「員工(正職同仁)滿意度暨廉政問卷調查」之四結果顯示：您覺得本機關的相關行政程序是否透明，問卷41位，很透明11位、透明18位、可接受7位、不透明5位、很不透明0位、沒意見0位，透明度為87.80%。</p> <p>5. 依109年度「員工(正職同仁)滿意度暨廉政問卷調查」之五結果顯示：您對本機關組織文化是否認同，問卷41位，很認同為9位、認同20位、可接受8位、不認同3位、很不認同0位、沒意見1位，認同度為90.24%。</p> <p>6. 依109年度「員工(正職同仁)滿意度暨廉政問卷調查」之六結果顯示：您對本機關整體清廉度是否滿意，問卷41位，很滿意為12位、滿意21位、可接受8位、不滿意0位、很不滿意0位、沒意見0位，滿意度為80.48%。</p> <p>7. 依109年度「員工(正職同仁)滿意度暨廉政問卷調查」之七結果顯示：您對本機關現有勤務(業務)分配是否滿意，問卷41位，很滿意為8位、滿意21位、可接受7位、不滿意4位、很不滿意0位、沒意見0位，滿意度為87.80%。</p> <p>8. 依109年度「員工(正職同仁)滿意度暨廉政問卷調查」之八結果顯示：您覺得本機關之申訴管道是否有發揮效用，問卷41位，很有效</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
五、 整體評核構面 開放創新 (100分) 得分： 82	(二) 意見 回應 處理 情形 (100 分) 得分： 78	21 19 18 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)	1~25 分 1~25 分 1~25 分 1~25 分	<p>用為12位、有效用19位、不太有效用1位、沒有效用2位、沒意見7位，有效用度為75.60%。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本分署製定「法務部行政執行署彰化分署首長與民有約要點」、「法務部行政執行署彰化分署民眾抱怨處理程序要點」、「人民陳情案件標準化作業流程」。</li> <li>2. 設立民意信箱，利用電子郵件方式，提供民眾諮詢及申訴管道。如係陳情案件，即登入陳情案件追蹤列管，由承辦人回覆陳情人，109年1~6月份共計15件，涉行政興革之建議2件，行政權益之維護13件。與執行業務相關12件，與行政業務相關3件，於6日內函復陳情人14件，6日以上未滿15日函復陳情人1件，超過15日以0件。</li> <li>3. 本分署成立陳情案件檢討分析小組，由人事室人事管理員、秘書室專員及科員擔任陳情案件檢討分析小組成員，並由人事室人事管理員擔任召集人，每6個月開會檢討1次，就陳情內容加以整理、檢討與分析，作成紀錄陳核分署長，並將應改進事項，會辦各科室改善。</li> </ol>	參酌左側紀錄事項，分別給予21、19、18、20分。
	(一) 開放 參與 (50分) 得分： 40	40	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 從內部員工面向關注： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 藉由每月定期辦理主管會議、擴大分署務會議、執行人員會議、每2個月對助理人員辦理座談會...等等。讓內部員工知悉，目前分署在為民服務的方向，及其服務內容，除希望員工配合執行外，亦開放參與提供新的服務內容。</li> <li>(2) 藉由對內部員工問卷調查，由員工填寫興革建議或反映事項。</li> </ol> </li> <li>2. 從移送機關面向關注： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 如每季定期辦理「稅捐機關與行政執行機關合作追查鉅額執行案件」合作聯繫事宜。</li> </ol> </li> <li>3. 從義務人面向關注： <p>本分署109度訂定民意調查計畫-「為民服務暨政風狀況問卷調查」，對義務人現場分發問卷，依據問卷調查結果及各項滿意度，作為本</p> </li> </ol>	參酌左側紀錄事項，分別給予40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) 創新性 (50分) 得分： 42	42	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>分署為民服務參酌數據。</p> <p>4.從其他分署面向關注: 藉由各分署交互參訪、觀摩等交流方式，了解各分署為民服務運作情形。</p> <p>5.從上述以外其他機關或學校面向關注: 敦聘各機關或學校專業人員對本分署員工進行專業訓練，如： (1) 109年5月22日本分署為提升執行同仁辦理行政執行業務之知能，辦理在職訓練課程，課程名稱：不動產拍賣實務，講師：李主任執行官(現任法務部行政執行署桃園分署)。</p> <p>(2) 109年5月27日本分署為加強宣導廉政觀念，藉以提升政府廉潔形象，辦法法記教育專案課程，課程名稱：廉政新思維法紀教育課程，講師：陳主任(臺中分署政風室)。</p> <p>1.在基礎服務構面： (1) 不動產及動產拍賣宣傳單上，亦提供 QR Code 供民眾運用，民眾僅須掃描即可進入本分署外部網站，連結至行政執行署各分署不動產拍賣公告網站。 (2) 本分署與彰化縣不動產仲介經紀商業同業公會，共同成立「大彰化不動產拍賣資訊交流平台 LINE 群組」，並辦理正式啟用儀式。 (3) 本分署為減少民眾舟車勞頓及遏止不當圍標目的，於109年2月1日起就不動產拍賣全面實施通訊投標。 (4) 本分署預計109年7月份起，將當日拍賣結果公告於本分署外部網站-「不動產拍賣即時公告區」，以利於參與投標民眾即時知悉當日不動產拍賣結果。</p> <p>2.在服務遞送構面： (1)在原有視訊連線諮詢服務規模，持續媒合新增服務據點。 (2)本分署與財政部中區國稅局彰化分局，跨機關合作辦理「執繳無礙"eye"連線」視訊服務作業，持續運作，提供執行案件欠稅義務人更便捷雙向、即時服務。</p>	參酌左側紀錄事項，分別給予42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
					<p>(3)本分署編印電話禮貌題庫，提供新進員工參閱，內容彙集電話禮貌測試各項優缺點，及應對技巧，每月辦理電話禮貌測驗。</p> <p>3.在服務量能構面： 109年度持續辦理本分署推動金融機構加入「行政執行命令電子公文交換作業」，商請轄區內各鄉鎮之農漁會及信用合作社等辦理扣押執行命令之承辦人員共同參與，計有45家農漁會及信用合作社等金融機構，願加入行政執行命令電子公文交換作業系統。</p> <p>4.在服務評價構面： (1)本分署於109年5月份辦理上半年度「員工滿意度暨廉政問卷調查」。 (2)本分署志工以簡單隨機抽樣方式對義務人現場分發「為民服務暨政風狀況」問卷。</p>	