

法務部行政執行署嘉義分署為民服務白皮書

有關公法上金錢給付義務原以地方法院為執行機關，由於執行績效不彰，行政執行經立法通過有關公法上金錢給付義務，義務人經合法通知逾期不履行者，移送法務部行政執行署所屬各行政執行處執行之。本分署於 90 年 1 月 1 日成立，依行政執行法、強制執行法等相關法規受理有關公法上給付義務之行政執行事件，以清廉、效率、親切為標竿，秉持企業化經營之理念，戮力效能革新，建立服務性政府以民為尊意識，創造人民高滿意度，提升政府機關新形象。

一、本分署轄區：包括嘉義縣、市及雲林縣：

(一) 法務部行政執行署嘉義分署地址：嘉義市中山 96 號。

總機：(05) 2711133、傳真：(05) 2782976。

廉政電話：(05) 2787470、廉政信箱：嘉義郵局第 594 號信箱。

廉政傳真：(05) 2783480、電子郵件信箱：cyymail@mail.moj.gov.tw。

(二) 雲林執行官辦公室：地址：斗六市公園路 73 號、總機：(05) 5377607。

二、我們竭誠為您服務：本分署的主要業務係辦理公法上金錢給付義務之執行事件，除為伸張公權力，確保國家公法上金錢債權之實現，增加政府財政收入外，同時遵守依法行政並依公平合理之原則，兼顧人民權益之維護，自應本著為民服務之精神，審慎執行。

(一) 執行業務方面

1. 引進「企業化」及「以客為尊」經營理念。
2. 建立行政業務之各項機制，包括為民服務措施。
3. 強化辦案及管考功能，提升辦案品質。
4. 整合各移案機關資源提供便民服務。
5. 積極簡化作業流程，管制處理時效。
6. 積極以各種方式對員工宣導「依法行政之理念」。

(二) 洽公環境方面

1. 美化、綠化環境，營造舒適的洽公環境。
2. 體貼洽公民眾提供等候場所、殘障措施。
3. 設置無距離櫃檯，與民眾洽談無距離感。

(三) 服務措施方面

1. 成立為民服務中心，設置單一化窗口，提供查詢服務及申訴管道，輔導義務人繳費。
2. 規劃寬敞休息等候區，設置桌椅並提供筆、紙、釘書機、老花眼鏡及其他文具。
3. 規劃本分署前方為停車場方便洽公民眾。
4. 本分署大樓一樓設置「愛心鈴」方便行動不便民眾洽公。
5. 本分署服務台設有公共電話，方便民眾洽公之用。
6. 設置網站下載各項申辦作業以提高效能。
7. 設置意見箱，廣納建言及意見，作為興革之參考。
8. 加強灌輸同仁最新服務觀念與技巧。

(四) 服務態度方面

1. 不定期實施電話禮貌測試及為民服務工作之考核。

- 2.灌輸同仁「以民為尊」的服務觀念。
- 3.以「主動」、「積極」、「親切」的態度服務民眾。
- 4.輔導民眾瞭解行政執行情形。
- 5.引導民眾辦理報到、繳費。
- 6.協助民眾書寫例稿、聲請表。
- 7.排定值班人員方便民眾中午洽公。

三、我們的服務原則

- (一) 慎重處理原則：為民服務案件不問大小，均等同重視，慎重處理，以主動積極精神，提供民眾便捷服務，以同理心儘量為當事人著想，使其困難能得到圓滿解決。
- (二) 專業處理原則：嚴格要求承辦人精研有關制度、法規，務使運用圓熟，能立即解決當事人所提問題，迅速服務，使當事人能於最短時間內獲得正確、滿意之解答。
- (三) 雙向溝通原則：以誠懇態度處理為民服務工作。依法行政對當事人合法要求儘量協助解決，對義務人非法之要求，亦予以委婉說明。
- (四) 敬業精神原則：承辦人員除具專業知識外，應以熱忱服務、不推諉之心態處理案件。
- (五) 採同理心原則：採同理心原則：體認當事人心情，對當事人之詢問及陳述，均耐心詳加說明，儘量聽取當事人訴說內心不平，遇有誤解法令者，更須委婉解釋。

四、我們的服務方向：

- (一) 遵照上級指示做好為民服務工作，提升機關服務品質，樹立清廉、效率、親切之優良形象。
- (二) 訂定作業標準、工作手冊及為民服務工作，成立單一窗口，以提升服務效能。
- (三) 訂定民眾陳情、請願處理流程並迅速處理。
- (四) 繼續加強同仁之專業知識，使承辦人員運用成熟並對案件審慎處理。
- (五) 主動走入人群，廣為宣導本機關之成立之目的、組織、職掌。
- (六) 善用社會資源，落實為民服務工作。
- (七) 加強與移送機關之聯繫，整合、共享資源，避免影響人民權益。

五、結語：

為民服務是一種持續性工作，行政執行除依法行政外，提升服務品質更是我們努力的目標，本分署願以虛心學習，用心創新之精神為您服務，至祈各界對本分署服務措施、執行情形、行政革新惠予建言。