

法務部行政執行署花蓮分署

為民服務白皮書

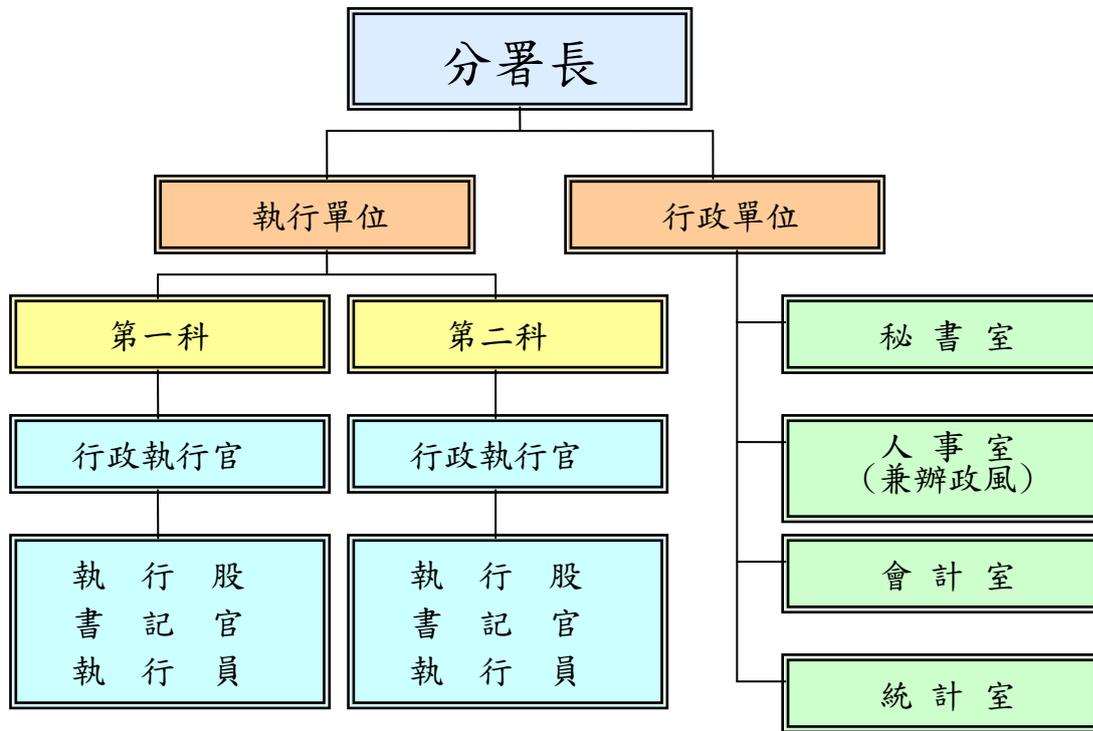
壹、前言

行政執行機關屬廣義司法之一環，而行政執行的本旨在落實公權力，樹立政府威信，發揮執行效能，然而在追求執行效能同時，亦秉持創新服務的精神為民服務，期運用現代科技及有限資源，簡化執程序，提高執行績效，同時結合社會資源協助及關懷弱勢。

在落實公權力方面例如加強滯欠大戶的執行、禁奢條款、拘提、管收、限制出境、查封、扣押等手段之運用；在簡化執程序方面例如簡化小額案件辦案流程、擴大多元便利繳款措施、執行命令電子化的推行；在協助關懷弱勢服務方面例如分期繳納之辦理、結合就業服務站主動提供弱勢義務人就業資訊及專案轉介服務、彙集各項救助弱勢措施宣導資料主動提供弱勢義務人參考。

本分署秉持「司法是人民的司法，需要真正的為民服務」的精神，落實各項公權力的實現，以維護社會之公平正義，同時展現執行績效，避免行政資源及成本之浪費，主動關懷弱勢，減少民怨，提升行政執行機關形象，期能脫去人民對司法機關「衙門」的印象，創造溫暖而富有人性之司法環境，以回應國人的殷切期盼。

貳、編制與執掌



本分署編制如下：

本分署實際員額現有分署長 1 人、行政執行官 2 人、秘書室主任、專員、人事管理員、會計員、統計員各 1 人、書記官 13 人、執行員 4 人、科員、辦事員各 1 人；另駐衛警 1 人、駕駛 1 人、技工 1 人、工友 2 人，且另有委外人力 27 人及替代役男 26 人、志工服務隊等協助業務。

本分署職掌如下：

- 一、公法上金錢給付義務之強制執行、協調及聯繫。
- 二、公法上金錢給付義務強制執行事件之監督及審核。
- 三、公法上金錢給付義務強制執行事件聲明異議之審議及處理。

四、公法上金錢給付義務強制執行事件拘提、管收之聲請及執行。

五、其他有關公法上金錢給付義務強制執行事項。

參、管轄區域

本分署轄管花蓮及臺東兩縣，其中花蓮縣有 13 個鄉鎮（市），臺東縣有 19 個鄉鎮（市），除分署設於花蓮縣外，於臺東縣另設有執行官辦公室。

肆、洽公資訊

一、本分署位置圖及交通資訊：



地址：97048 花蓮市北濱街 101 號

電話：(03)8348516 傳真：(03)8352228

本分署所在位置接近花蓮市北濱公園自行車道起點，北濱街為由北向南之單行道，建議您自行開車或騎乘機車前往較為方便。

(一) 由南向北：自花蓮火車站到本分署請沿中山路往東走到底，左轉海濱街(為由南向北之單行道)約4至5百公尺後於岔路再左轉入北濱街即到本分署(本分署緊鄰花東後備司令部)。

(二) 由北向南：由北循海濱大道向南經過美崙田徑場、北濱國小後進入北濱街，本分署緊鄰花東後備司令部。

二、臺東辦公室位置圖及交通資訊：



地址：95048 台東市浙江路 310 號

電話：(089)362953 傳真：(089) 362955

本分署於臺東縣設有行政執行官辦公室，地點位於臺東地方法院檢察署辦公大樓一樓內，市區內可搭乘鼎東客運前往。

三、機關服務時間—本分署採彈性上下班

核心上班時間：9：00~12：30 及 13：30~17：00，午休

時間有專人輪值，提供繳款服務。

伍、我們的使命、服務原則、方向、內容及未來願景

一、使命：

- (一) 強化執行效能，貫徹公權力，維護社會公平正義。
- (二) 簡化執行流程，避免行政資源及成本浪費。
- (三) 加強為民服務，主動關懷弱勢，減少民怨。

二、服務原則：

- (一) 慎重處理原則：案件不論大小，均同等重視，慎重處理，以主動積極精神，儘量為當事人設想，使其困難能得到圓滿解決。
- (二) 專業處理原則：嚴格要求承辦人熟研有關制度、法規，務使運用圓熟，能立即回答當事人所提問題，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) 敬業精神原則：除嚴格要求承辦人員必須具備專業知識外，並以熱忱、不推諉之心態處理案件。
- (四) 雙向溝通原則：以懇切、和藹之態度，處理為民服務工作，嚴守法令規定，對當事人合法要求，儘量協助解決，對當事人非法要求，亦予以委婉解釋。
- (五) 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，傾聽當事人訴說內心不平，遇有誤解法令者，更須委婉解釋。

三、服務方向及內容：

(一) 洽公環境方面

1. 美化、綠化環境，營造舒適的洽公環境。
2. 體貼民眾，提供等候場所、無障礙設施等。

(二) 服務措施方面

1. 設置單一化窗口：結合移送機關成立為民服務中心，設置單一化窗口，提供查詢服務及申訴管道。
2. 推行走動式管理及服務：運用志工、保全，主動協助民眾辦理各項手續，引導服務。
3. 便捷的查詢及申辦作業：
 - (1) 全面實施電腦化作業，運用電腦連線迅速查詢資料。
 - (2) 設置網站，提供民眾下載各項申辦作業，以提高效能。
4. 人性化措施：提供老花眼鏡、輪椅、電話、書報雜誌等溫馨措施。
5. 感動服務：提供主動奉茶、愛心傘等各項感動服務。
6. 重視民情、輿情：
 - (1) 設置首長信箱，廣納建言及意見，並立即處理人民陳情案

件，以降低民怨。

(2) 辦理民意調查，以了解民情，作為興革之參考。

7. 走入群眾：

(1) 配合移送機關租稅宣導活動參與各項業務活動，主動與民眾接觸，建立與民眾溝通管道。

(2) 設置公佈欄，加強政令宣導。

8. 主動關懷弱勢服務：

(1) 與就業服務站結合，主動提供就業資訊給義務人，對弱勢義務人提供就業轉介服務。

(2) 彙集各項福利救助措施，主動提供給弱勢義務人參考，必要時並協助轉介相關機構關懷。

(三) 服務態度方面

1. 實施電話禮貌測試及為民服務工作考核。

2. 灌輸同仁以民意為導向之服務觀念。

3. 秉持「積極」、「親切」、「主動」精神，為民服務。

四、未來願景

1、引進企業化管理精神：

由於本處轄區遼闊，包括花蓮、台東兩縣，為效法企業經營以最少之成本，爭取最高績效之成本效益觀，於受理行

政執行事件後，依案件性質認為適當者，均先行以通知書告知義務人得前往便利商店、移送機關或本處繳納，亦得以寄送匯票至本處之方式繳款，以提供義務人選擇最便利之方式繳納。

2、建立全民法治之觀念：

在行政執行過程中提供相關法令知識予民眾，使人民不會因行政執行而對政府機關施政產生誤會與失望，進而建立人民對政府之信賴與法制之尊重。

3、建立清廉、效率、和藹、親切之機關新文化：

摒除公務員過去朝九晚五之刻板印象及凡事推托之駝鳥心態，建立公務員清廉形象及凡事講求效率，追求團體績效目標，以和藹、親切態度來面對民眾。

陸、結論

為民服務工作為永不止息之百年大業，唯有以「顧客至上」、「以客為尊」之理念出發，方能得到顧客友善的回應，期能以本分署服務躍升執行計畫之精神，以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升本分署親民形象與公信力。