

# 105 年度提升政府服務品質執行計畫

---



雲林縣稅務局

105 年 1 月

---

## 壹、計畫目的

本局為配合政府引進企業經營理念，建立以顧客及績效為導向之政府管理制度，提供納稅人最親切、正確、便捷之高品質服務，並輔導各項地方稅網路申報、申辦業務，以期建立良好機關形象，爰擬定本計畫，俾遵循執行全面提升服務品質工作。

## 貳、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會 104 年 4 月 7 日發社字第 10413004712 號函頒之第八屆政府服務品質獎評獎實施計畫。

## 參、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象與聲譽。
- 二、促使資訊公開透明化，提供友善網路服務，並推動輔導各項地方稅網路申報作業供民眾申請(報)，保障民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、多面向統合運用機關資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 四、繼續推展研究發展作業，俾以提高稽徵效能及行政效率。

## 肆、實施對象

本局及兩分局同仁。

## 伍、實施期間

自 105 年 1 月 1 日起至 105 年 12 月 31 日止

## 陸、配合措施

本局為推動為民服務業務，全面提升服務品質，成立「推行為民服務工作督導考核小組」，負責各項提升服務品質工作之推動。

柒、本執行計畫包含「優質便民服務」、「資訊網路服務」及「創新加  
值服務」等三個構面、5 個評核項目、11 個評核指標，各項推動  
作法，表列析述如下：

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
優質、便民服務流程構面	(一) 服務流程便捷性	1、簡化人民申請案件(包括線上申辦、臨櫃申請及傳真提供資料等)之作業流程，縮短處理時間，並藉由連線查詢：地政資訊網際網路系統、戶役政查調系統及國稅資訊線上查詢系統…等，若人民需檢附之證件，內部可自行查核或可與其他機關交查者，不需再要求納稅人檢附。	隨時辦理	各科室 兩分局	簡化稽徵作業程序、處理流程，便利申請，落實便民服務。
		2、編印宣導摺頁，介紹申報、申請案件受理方式、應檢附證件及辦理時限等，提供納稅人參閱，以確保其權益。	隨時辦理	納稅服務科	提供民眾明確應附書證，縮短作業時程，以確保權益，便利申請節省時間。
		3、持續推動全功能服務櫃檯，提供隨到隨辦、立即取件服務。	隨時辦理	納稅服務科	節省民眾洽公時間。
		4、持續推動地價稅、房屋稅、契稅、土地增值稅櫃員制作業，簡化流程，落實簡政便民宗旨。	隨時辦理	各科室 兩分局	設櫃員制窗口，便利民眾洽公。
		5、推動土地增值稅申報簡易案件快速發單並電話通知領單。	隨時辦理	土地稅科 兩分局	縮短核發稅單時間，提升服務品質。
		6、房屋稅開徵，於繳納期限前一週洽金融單位派員駐本局代收稅款，方便納稅人繳納。	105年5月	納稅服務科	方便納稅人繳納，減低滯納稅款。
		7、提供網路線上申辦、查調等e化服務。	隨時辦理	各科室 兩分局	節省民眾等候時間，並提

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
優質、便民服務流程構面	(一) 服務流程更便捷	<p>8、利用監理連線系統查詢車籍狀況違牌紀錄、繳稅紀錄，便於身心障礙免牌照稅申請、牌照稅核稅、清查。</p> <p>9、建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合的服務。</p> <p>10、檢附申辦書表之簡化，減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類。</p> <p>11、運用現代科技遠端視訊作業延伸服務據點，與本縣公所進行跨機關遠端視訊服務，即時查調全功能服務櫃檯申請項目。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>消費稅科</p> <p>納稅服務科</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>納稅服務科</p>	<p>供民眾線上查詢處理進度及獲取結案通知等服務。</p> <p>運用其他機關資訊，整合資源，以追求卓越行政效能。</p> <p>以內部作業取代民眾奔波，亦即「一處收件，全程服務」。</p> <p>減少申請人於申辦過程補件次數，提升申辦便利性績效。</p> <p>運用 E 化服務及跨機關整合，便利民眾申辦各項業務，以提供民眾完善便利、貼心之服務。</p>

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
優質、便民服務流程構面	(二) 服務流程透明度	<p>1、編修本局單行法規彙編，作為同仁依循標準。</p> <p>2、於公布欄標示各項人民申請案件作業流程及處理期限，以曉示民眾。</p> <p>3、辦理為民服務工作督導考核並公布考核結果。</p> <p>4、審核員定期或不定期檢查內部業務辦理情形，並由納稅服務科列管追蹤考核。</p> <p>5、提供網路線上申辦作業流程、處理期限、應檢附證件，及查調、書表下載等服務。</p> <p>6、公文書及繳款書均載有承辦人姓名及電話，方便民眾聯繫查詢。</p> <p>7、地方稅網路申報案件，申報成功上傳後，主動賦予收件編號，以供民眾線上查詢申報進度；申報(請)案件核稅作業完成後，主動以 e-mail 通知申請人，可自行列印繳款書及申請之文件證明。</p> <p>8、本局網路申請案件，填妥申請事項傳送後，網頁顯示收件確認訊息及收件編號。</p>	<p>105 年 12 月</p> <p>隨時辦理</p> <p>按季辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>各科室 兩分局</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>納稅服務科</p> <p>審核員</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>房屋稅科 土地稅科 消費稅科 兩分局</p> <p>房屋稅科 土地稅科 消費稅科 兩分局</p>	<p>加強同仁為民服務專業知能。</p> <p>使民眾瞭解申辦內容，簡化申辦時間。</p> <p>每季辦理 1 次，全年計 4 次，以提升服務效率及品質。</p> <p>專人依計畫進度執行檢查業務，以督促改善。</p> <p>減少民眾往返機關時程，縮短作業時間。</p> <p>方便民眾查詢，減少民眾查證時間。</p> <p>提供民眾線上查詢處理進度及獲取結案通知等服務。</p> <p>提供民眾線上查詢確認收件成功訊息。</p>

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
優質、便民服務流程構面	(二) 服務流程透明度	9、需發函其他機關查證資料，致未能如期完成者，主動以公文副知申辦人。	隨時辦理	各科室 兩分局	使民眾瞭解案件辦理進度以及知曉案件延長處理之事由。
		10、利用時下流行之QR-Code，民眾臨櫃申辦案件，即可隨時得知案件進度。	隨時辦理	納稅服務科 行政科 資訊科	利用 QR-Code 轉換模組，將民眾臨櫃申請案件之收文文號，轉換成一組 QR-Code，民眾隨時可由智慧型手機，得知申辦案件之進度。
		11、本局網站提供民眾可查詢臨櫃申辦案件進度、退稅進度及退稅未兌領支票進度，使案件進度透明化。	隨時辦理	納稅服務科 資訊科	民眾於本局網際網站\便民服務頁面，輸入身分證及驗證碼後，即可查詢到退稅或退稅未兌領支票辦理進度。

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
優二質、便民服務構面及顧客關係	(一) 機關形象	【服務設施合宜程度】 1、持續整修及加強綠化、美化服務環境，改善洽公環境及設施。	隨時辦理	各科室 兩分局	改善辦公場所，提供納稅人良好舒適之洽公環境，並激勵同仁辦公士氣，提高工作效率。
		2、各項服務措施、指示牌、樓層配置表、平面配置圖、流程圖等設施設置雙語標示。	隨時辦理	納稅服務科 行政科	辦公環境美化、標示明確、英語學習生活化。
		3、設置協談室、民眾休憩小站提供納稅義務人洽辦公務或稅務諮詢時使用，並提供書報雜誌、地方稅資訊及最新法令規定供洽公民眾閱覽。	隨時辦理	納稅服務科 行政科	塑造親切協談溝通環境，增進徵納雙方和諧氣氛，圓滿解決問題，樹立優良服務形象。
		4、大門入口處左右兩側裝設「愛心鈴」，並設置身心殘障人士專用斜坡道、電梯、廁所、輪椅。	隨時辦理	納稅服務科 行政科	方便身心障礙者洽公，並適時提供需要，發揮愛心服務。
		5、提供愛心傘、免費市內電話、哺乳室等，適時服務攜幼婦女、老人。	隨時辦理	納稅服務科 行政科	營造優質辦公環境方便民眾洽公。
		6、成立「便利借小舖」服務中心，提供代客叫車服務、腳踏車充氣服務、手推車、輪椅、輕便雨衣等服務。	隨時辦理	納稅服務科	滿足民眾多元之需求，提升服務項目之便利性。
		7、於辦公室大廳提供洽公民眾 Wi-Fi 免費無線上網服務，便利民眾查詢	隨時辦理	納稅服務科 資訊科	提供民眾查詢各項資訊，強化服務

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
優質、便民服務構面及顧客關係	(一) 機關形象	稅務資訊與應用服務。	隨時	人事室	場所便利性。利用藝術欣賞，舒解洽公民眾等待時之煩躁。
		8、設置文化走廊，展示大師級的書法及優美藝術作品，供民眾洽公時亦可受到藝術之薰陶。			
		9、提供各種宣導資料、申辦書表(含範例)、文具與資訊服務設施。	隨時辦理	各科室 兩分局	提供稅務宣導資訊，方便納稅義務人使用。
		10、全功能服務櫃檯中午服務不打烊，方便納稅義務人洽公。	隨時辦理	納稅服務科	方便民眾利用午休時間洽公。
		11、使用牌照稅、房屋稅、地價稅開徵期間及前後五日服務櫃檯中午不打烊，方便納稅義務人洽公。	105年4月 5月 11月 5、11月	消費稅科 房屋稅科 土地稅科 兩分局	開徵期間方便民眾利用午休時間洽公。
		12、「法務部行政執行署嘉義分署雲林行政執行官辦公室」與本局聯合辦公，方便民眾洽辦強制執行案件。	隨時辦理	法務科	免除民眾雲林、嘉義舟車勞頓，造成不便。
		13、對設籍本縣居民年滿65歲以上、領有身心障礙手冊、患有重症、產婦(產後2個月內)，而無法親臨本局全功能櫃檯辦理業務者或社區、團體(僅限申辦約定轉帳納稅或地價稅自用住宅用地優惠稅率申達二十件以上者)，本局提供預約到府服務。	隨時辦理	納稅服務科	便利行動較不便之民眾申辦稅務資料以及社區、團體申辦二十件以上者，提供預約服務，落實愛心辦稅。
		14、響應政府環保政策，積極推動各項節能減碳環保作為，落實垃圾分類及資源回收再利用。(樓梯貼有節能標語)	隨時辦理	各科室 兩分局	考量環境友善行為因素，並配合政府推行之環保政策，彰顯環保行為，乃為地球公民之責任。

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
優質、便民服務構面及顧客關係	(一) 機關形象	<p>【服務行為友善性及專業度】</p> <p>1、選派口齒清晰、反應敏捷，具有服務熱忱且嫻熟稅務法令之優秀同仁擔任櫃檯服務人員，為納稅義務人提供各項申辦及稅務諮詢服務。</p> <p>2、每月不定期辦理電話服務禮貌測試，並評選績優人員，名單皆公布於本局網站及榮譽榜。</p> <p>3、不定時實地查核服務人員平時服務態度及服務品質。</p> <p>4、成立志工服務團隊，主動引導、協助民眾完成申辦手續。</p> <p>5、辦理為民服務訓練，邀請專家學者專題演講，擷取經驗，深化同仁服務理念。</p> <p>6、舉辦各項員工教育講習及訓練，包括稽徵實務作業、資訊教育訓練，提升同仁專業知能。</p> <p>7、製作常用稅務知識庫，並轉發同仁研讀。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>105 年按月執行</p> <p>105 年按月執行</p> <p>隨時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>適時辦理</p>	<p>各科室 兩分局</p> <p>納稅服務科</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>納稅服務科</p> <p>納稅服務科 人事室</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>納稅服務科</p>	<p>主動協助納稅義務人順利申辦各項稅務事宜，加強引導及諮詢功能，建立以顧客為導向之服務觀念。</p> <p>預計一年測試 156 人次，評選電話服務最優人員前 3 名，以激發同仁榮譽感。</p> <p>隨時督導並提醒同仁為民服務態度，以提升服務品質。</p> <p>估計輪值志工 23 人，協助本局稅務工作之推動。</p> <p>引進優質為民服務理念，充實員工新知，預計辦理 2 場。</p> <p>預計辦理 15 場次，以提升專業能力，加強服務品質。</p> <p>藉以提昇同仁專業知識及業務處理流程熟悉度。</p>

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
二、優質便民服務形象及顧客關係	(一) 機關形象	8、各稅開徵、稅籍清查前辦理勤前會議。	各稅開徵前	消費稅科 房屋稅科 土地稅科 兩分局	提升工作效能。
		9、本局各單位公文書表、經驗傳承(專業知識、處理流程)電子化，上傳EIP 財稅內網公告區及知識管理系統等相關系統內，以供同仁分享下載使用。	隨時辦理	各科室 兩分局	透過內部網站，提供同仁資源分享、加速經驗傳承，創造資訊附加價值，可提升服務專業性並加速創新。
		10、服務人員態度禮儀滿意度及回應問題正確滿意度問卷調查表，置於服務櫃檯隨時辦理，每半年辦理分析檢討。	每半年 1 次	納稅服務科	依民眾對於洽公服務禮儀的滿意度調查，充分了解民眾需求，達到簡政便民之目標。
		11、對人民申辦案件需詳盡解說，若需補正資料者均一次告知，並提供一次告知單服務，另全功能服務櫃台提供補證卡，使民眾更進一步了解申辦財產、所得等應具備的文件。	隨時辦理	各科室 兩分局	主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，免民眾來回補件之苦。
		12、定期舉辦租稅法令常識測驗。	每年 1 次	各科室 兩分局	提高同仁之專業知識。

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
二、優質、便民服務形象及顧客關係	(一) 機關形象	<b>【服務行銷有效程度】</b> 1、利用網際網路、有線電視、廣播、報紙、資源回收車、垃圾車及平面宣導摺頁、海報等傳達稅務訊息，並宣導稅務法令及各項便民措施。	隨時辦理	各科室 兩分局	使民眾迅速瞭解新稅法或解釋令規定，以確保其權益。
		2、適時舉辦法令相關講習、說明會，讓各界充分瞭解其內容。	隨時辦理	各科室 兩分局	加強各項稅政宣導，維護納稅義務人知之權利，增進徵納雙方互動及溝通，取得共識。
		3、選派稅務講師至學校、機關、團體宣導有關稅務法令以加強租稅教育。	隨時辦理	納稅服務科	預計全年辦理 80 場以上，強化民眾租稅知識。
		4、參加各社區活動，主動輔導節稅並宣導稅務法令及各項便民措施。	隨時辦理	納稅服務科	預計全年辦理 40 場，加強民眾租稅常識。
		5、配合企業、團體活動辦理租稅宣導及便民服務。	隨時辦理	納稅服務科	增進民眾對稽徵機關稅政及服務措施之瞭解。
		6、發布新聞稿宣導法令施政措施及成果。	隨時辦理	各科室 兩分局	預計平均每月至少 5 則，使民眾瞭解稅法規定。
		7、各稅開徵時利用傳播媒體跑馬燈等方式適時宣導稅務訊息。	各稅開徵期間	納稅服務科	積極傳達政府稅務訊息，並提醒民眾繳稅時間。
		8、結合其他公務資源舉辦宣導活動。	隨時辦理	納稅服務科	以最少的經費吸引最多

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
優質便民服務構面	二、機關形象及顧客關係	(一) 機關形象			
		9、依據「105 年度結合統一發票辦理地區性租稅教育及宣導執行計畫」辦理 2 場大型活動。	6 月 11 月	納稅服務科	的人潮，充分發揮乘數效益。  主動提供民眾親近租稅及租稅宣傳活動的機會。
		10、詳訂各稅開徵、催繳及清查作業計畫，以提高徵績、充裕庫收。	各稅計畫指定之期間	房屋稅科 土地稅科 消費稅科兩分局	明訂各稅之作業計畫，使民眾瞭解施政內容績效。
		11、編製各類型之稅務電子書，放置於本局網站電子書專區，供民眾參閱。	隨時辦理	各業務科	編製各種地方稅違章罰鍰等類型，利用 E 化之方式達到租稅宣導之目標。

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
優質、便民服務形象及顧客關係	(二) 顧客滿意情形	<p>【機關服務滿意情形】</p> <p>1、辦理民眾意見調查，分析結果以作施政參考。</p> <p>2、訪查納稅義務人，藉訪查機會隨時瞭解民眾對稅務興革之意見及服務滿意度。</p> <p>3、利用宣導活動辦理租稅教育及宣導活動問卷調查。</p> <p>4、自行編印為民服務問卷調查表，置於本局、兩分局及利用各種稅務活動調查民眾對本局各種服務項目之滿意度，每半年分析檢討，並編製統計分析報告，作為各科室改進之參考。</p> <p>5、於本局網路上不定期放置各類別問卷調查，包含洽公環境、服務禮儀、服務措施等項目。</p> <p>6、針對內部員工進行工作的各項滿意度做問卷調查。</p>	<p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每半年 1 次</p> <p>隨時辦理</p> <p>每年 1 次</p>	<p>納稅服務科</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>納稅服務科</p> <p>納稅服務科</p> <p>納稅服務科</p> <p>納稅服務科</p>	<p>針對民眾需求，持續檢討改進。</p> <p>訪查納稅義務人，彙整提供各單位改進參考。</p> <p>以瞭解民眾想法，做為來年研訂宣導計畫及購置宣導品之參考。</p> <p>了解民眾之想法意見，以作為檢討改進之方針。</p> <p>利用本局網站進行即時問卷調查，以瞭解民眾所需，可作為立刻改善服務措施方針。</p> <p>了解同仁最期望、重視的關鍵需求，並進一步檢視組織內部服務品質，以協助同仁工作能勝任愉快，並進而產</p>

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
優質、便民服務形象及顧客關係	(二) 顧客滿意情形	<p>【民眾意見回應與改善情形】</p> <p>1、網站建置「溝通橋樑」包含意見信箱、留言板、為民服務滿意調查及民意論壇，受理民眾諮詢、陳情建言等。</p> <p>2、設置反映意見箱，隨時受理民眾意見。</p> <p>3、主管人員定期訪問基層，探詢稅務疑難並協助解決。</p> <p>4、設置協談室，實施協談制度，減少行政救濟及陳情案件。</p> <p>5、對民眾以電話反應意見或申辦案件，以書面方式呈現，儘速處理。</p> <p>6、機動成立災害減免勘查服務小組，主動輔導受災戶辦理稅捐減免業務。</p> <p>7、每日上午剪報新聞資料陳局長核閱。</p> <p>8、對媒體及其他意見信箱反映意見及陳情案件，立即處理後，於網站回</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>各科室 兩分局</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>納稅服務科</p> <p>各科室 兩分局</p>	<p>生服務熱忱，提供予民眾最佳的服務。</p> <p>隨時掌握民意、檢討改進服務方向。</p> <p>隨時處理民眾意見，並專人負責，即時回應民眾。</p> <p>每月均有主管人員執行本項作業。</p> <p>增進徵納雙方意見溝通，消弭爭執，提升服務績效。</p> <p>適時傾聽民眾意見，並檢討改進。</p> <p>瞭解民眾需求，主動協助輔導。</p> <p>有效掌握輿情訊息。</p> <p>即時處理以避免爭議事件擴大。</p>

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
二、優質便民服務形象及顧客關係	(二)顧客滿意情形	<p>覆處理程序及處理情形並由納稅服務科列管追蹤。</p> <p>9、設置納稅人申訴熱線，以免費服務電話便利民眾直接溝通，協助解決問題。</p> <p>10、訂有「受理民眾參與創新措施獎勵作業要點」，鼓勵民眾提供建言。</p> <p>11、建立民眾抱怨相關處理程序，以有效、即時之處理，降低顧客抱怨頻率。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>納稅服務科</p> <p>納稅服務科</p> <p>各科室兩分局</p>	<p>迅速處理問題以化解民怨。</p> <p>鼓勵民眾就業務行政及為民服務措施，研提意見作為業務興革參考。</p> <p>縮短客訴處理時間，提升服務滿意度。</p>

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
資訊、網路服務提供及檢索服務	(一) 資訊(料)公開適切性與內容有效性	1、網站設置「政府資訊公開專區」，依據政府資訊公開法第7條之規定主動公開相關資訊。	隨時辦理	各科室 兩分局	主動公開資訊，使民眾瞭解本局作業概況。
		2、主動公開服務措施、機關活動、FAQ問答集、文宣品、出版品等重要資訊。	隨時辦理	各科室 兩分局	使民眾瞭解稅務資訊。
		3、將攸關民眾權益之法規命令及房屋街道地段率、房屋標準單價、折舊率公佈於本局網站並適時更新。	隨時辦理	房屋稅科 兩分局	使民眾瞭解房屋稅課徵依據等方面稅務資訊。
		4、主動公開相關資訊於網站，或提供相關聯結，並隨時檢視、更新網頁資料。	隨時辦理	納稅服務科	確保資訊之正確及有效性。
		5、指定專人負責網頁資料之維護及更新，每月定期檢視網頁內容，並依實際情況隨時上網更新網頁內容。	按月辦理	各科室 兩分局	俾民眾能獲得即時正確資訊。
		6、就網頁資料內容之正確性、美觀及張貼數量，選出績優單位。	按季辦理	納稅服務科	提升本局網頁品質。
		7、本局網站(頁)符合「身心障礙者權益保護法」第52條之2規定，建置AA等級之無障礙網站，提供無障礙網頁服務。	隨時辦理	資訊科	提供身心障礙者無障礙網頁服務。

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
資訊網路服務構面	(二) 資訊檢索完整性與便捷性	1、本局網站採分眾設計、分稅導覽並設置各種服務專區，且資訊標示配合電子化政府入口網，提供全文檢索及「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」之分類檢索功能。	隨時辦理	各科室 兩分局	提供民眾迅速查詢的服務。
		2、提供網站搜尋功能及關鍵字、全文的檢索方式。	隨時辦理	資訊科	方便民眾操作使用。

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
資 二 訊、 網 線 路 上 服 服 務 務 構 及 面 網 路 路 參 參 與 與	(一) 線 上 服 務 量 能 擴 展 性	1、財政部稅務入口網站提供 40 項服務項目，供民眾上網申辦。	隨時辦理	納稅服務科 資訊科 行政科	全天候提供民眾申辦案件相關資訊及申辦表單下載，節省民眾洽公時間。
		2、本局網站提供 48 項線上服務項目，供民眾上網申辦。	隨時辦理	各科室 兩分局	提供民眾輕鬆便利申辦管道。
		3、建構地方稅網路申報系統，提供土地增值稅、地價稅、契稅、房屋稅、娛樂稅、印花稅等六種稅目網路申報(辦)作業。	隨時辦理	資訊科	嗣後民眾洽辦業務，不再受限於辦公時間，隨時均可上線完成申報(辦)作業，並可自行列印繳款書透過網路完成繳稅手續。
		4、持續輔導及鼓勵地政士使用網路申報(辦)，遇有網路系統問題即時派員解決。	隨時辦理	各科室 兩分局	使地政士更有意願加入政府推動之 e 網化服務。
		5、利用各項租稅宣導本局網站，加強宣導線上申辦服務措施。	隨時辦理	納稅服務科	以提升民眾使用率。
		6、於各項租稅宣導活動，將本局提供線上服務項目列入有獎徵答題項。	隨時辦理	納稅服務科	以達推廣網路申報(辦)案件服務之目的。
		7、隨時辦理民眾是否知道本局提供線上申辦服務之問卷調查。	隨時辦理	納稅服務科	做成分析報告，以供推廣行銷之參考。

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
資 二 訊、 網 線 路 上 服 服 務 務 構 及 面 網 路 路 參 參 與 與	(一) 線 上 服 務 量 能 擴 展 性	8、為擴大推廣本局網路線上申請及財政部稅務入口網之各項稅務作業，使民眾踴躍使用本局網站，辦理線上申請送好禮活動。	105 年 12 月	納稅服務科	鼓勵民眾多加使用線上服務，以達到「多用網路、少用馬路」之服務目標。
		9、利用熱門之社群網站達到行銷本機關之目的，亦可推廣及鼓勵民眾多參與本局辦理之稅務政策及服務，辦理粉絲募集活動。	105 年 12 月	納稅服務科	建立與民眾互動之機制，拉進徵納雙方之距離。
		10、進行電子表單之管理，遇有表單更正時亦同時更正本局網路之電子表單，且常為提出電子表單簡化建議。	隨時辦理	各科室 兩分局	簡化及管理電子表單，以符合民眾之需求。

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
資 二 訊、 網 線 路 上 服 服 務 務 構 及 面 網 路 路 參 參 與 與	(二) 網 路 參 與 應 用 情 形	1、於服務台設置電腦，提供民眾上網列印申請書之服務，以便利納稅人申辦各稅務事項。	隨時辦理	納稅服務科 資訊科	提供列印功能民眾免填寫。
		2、對民眾透過網路參與管道反映之意見，設置回應機制。	隨時辦理	納稅服務科	廣納民眾建言，作為施政參考。
		3、提供網路民意調查、民意論壇等多元化民眾參與管道。	隨時辦理	納稅服務科	暢通民眾運用網路溝通的環境。
		4、利用時下最流行社群網站 facebook 成立「雲稅粉絲團」，藉以行銷服務措施，擴散稅務資訊與民眾互動。	隨時辦理	納稅服務科	民眾隨時得知稅務舉辦之活動以及宣導稅務最新訊息，期增加民眾知悉率及參與率。
		5、成立 LINE 線上客服中心，民眾可透過 LINE 直接諮詢，做到即時服務。	隨時辦理	納稅服務科	LINE 線上客服中心，民眾只要加入本局好友，即可使用 LINE 諮詢地方稅務問題，即問即答，民眾免等待。

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
創新創新 新服務 加價值 服務情形 構面	(一) 有價值的 創新服務	<p>1. 於各稅開徵期間及前後五日辦理中午不打烊延時服務。</p> <p>2. 主動協調各鄉鎮市公所於核發使用分區證明時加註 89 年 1 月 28 日使用分區之編定。</p> <p>3. 配合假日租稅宣導活動，機動設置「稅務諮詢服務台」，提供民眾稅務諮詢、轉帳納稅申請服務。</p> <p>4. 成立「稅務行動教室」，對本縣各企業、機關、社區、學校及民眾對租稅有興趣者，由本局安排講師講授租稅常識。</p> <p>5. 藉由媒體報導資訊，機動成立災害減免勘查服務小組，主動輔導或公所造冊申報減免房屋稅、地價稅、使用牌照稅或娛樂稅。</p> <p>6. 全功能服務櫃檯提供「申辦稅務免請假、預約取件免等待」之預約服務，上班前（上午 7:30 至 8:00）、下班後（5:30 至 6:30）時段的預約。</p> <p>7. 各項退稅直撥入帳。</p> <p>8. 「申辦稅務真簡單、各地公所就可辦」服務作業計畫，提供各項申請表單置放公所供民眾填</p>	<p>105 年 4 月、5 月、11 月</p> <p>適時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>消費稅科 房屋稅科 土地稅科 兩分局</p> <p>土地稅科 兩分局</p> <p>納稅服務科</p> <p>納稅服務科</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>納稅服務科</p> <p>各科室 兩分局 納稅服務科</p>	<p>方便民眾利用中午時間至本局洽公。</p> <p>避免民眾辦理土地值稅申報(辦)案件時來回奔波。</p> <p>加強稅務宣導，並提升稅務服務品質。</p> <p>積極各項稅務宣導，維護民眾知的權益。</p> <p>主動輔導，以維護納稅義務人之權益。</p> <p>便利上班族於上班前或下班後至本局取件。</p> <p>節省納稅人兌領時間。 方便偏遠地區民眾洽公。</p>

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
創新創新 新服務 加價值 服務情形 構面	(一) 有價值的 創新服務	寫。 9. 設置「節稅大會診」便民服務站，透過書面及網路共同會診將可提高便民服務效益，並利用臨櫃、結合社區服務及宣導場次推展此便民活動。	隨時辦理	納稅服務科	主動輔導民眾進行節稅健診，讓民眾達到節稅效益。
		10. 主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，推動跨機關整合，提供民眾更便捷的服務。	隨時辦理	各科室 兩分局	提升服務便捷性，免除民眾奔波之困擾。

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
創新創新 新服務 價值服務 情形 構面	(二) 創新服務 標竿學習 效益	<p>1、賡續辦理標竿學習參訪活動，擷取民間企業及其他機關理念及作法，提升服務品質。</p> <p>2、蒐集各機關為民服務績效，提供主管單位研議參考。</p> <p>3、檢討改進單一窗口人力、服務項目與服務品質情形。</p> <p>4、各項稽徵服務措施評估成本、預期效益，並不定期統計分析使用率、績效等陳核。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>適時辦理</p>	<p>各科室 兩分局</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>各科室 兩分局</p> <p>各科室 兩分局</p>	<p>引進企業經營理念及擷取改造實務經驗，強化員工知能，改善服務品質。</p> <p>引進其他機關創新效益，提升服務品質。</p> <p>強化服務措施延續性。</p> <p>透過成本效益分析評估，以利去蕪存菁，並有助於往後改進的創意發想，可改善服務措施與提升品質。</p>

評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
創新創新 新服務 加值服務 情形 結構面	(三) 組織內部 創新機制 及運作情形	1、依本局研究發展作業要點所定，請各單位人員提送研究報告，藉以提升同仁專業知能。	105 年 7 月	各科室 兩分局	培養並鼓勵同仁平時就業務方面研修建言，可提升稽徵行政效率。
		2、依本局創新研發提案實施要點，由各單位推派創新人員，組成創新研發小組，藉由創新提案之提出，以提升行政效率。	105 年 5、11 月	各科室 兩分局	為鼓勵本局全體同仁加強運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務及管理制 度相關之各項興革意見、專題研究及參與制度。

#### 捌、推動、執行與管制

一、由本局各單位及督導考核小組配合推動、執行及考核。

二、本計畫訂定之工作要項，由研考人員予以列管，各單位應落實執行，並指定專人負責追蹤執行情形及統計成果，送納稅服務科彙整。

玖、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得修訂之。