

雲林縣稅務局 102 年度研究報告研修意見簡表

填表日期：102 年 7 月 30 日

研究項目	本局網站繳稅服務項下新增申請書表連結之可行性研究
研究單位及人員	納稅服務科 沈雅茹
<p>壹、問題分析：</p> <p>納稅義務人至本局網際網路服務站欲瞭解轉帳納稅服務的資訊，並欲下載轉帳納稅申請書表時，必須點選多次網頁才能完整搜尋資訊；另因該項業務尚未顯示承辦科室及人員之聯絡資訊可供納稅義務人洽詢，致納稅人無法立即直接洽詢承辦人員。</p>	
<p>貳、建議事項：</p> <p>建議可整合本局已建置之轉帳納稅服務資訊及轉帳納稅申請書表下載點，並於本局網際網路服務站上新增承辦科室及承辦人員之聯絡電話，俾利納稅義務人可隨時並迅速地與承辦人員聯繫。</p>	
<p>參、理由及說明：</p> <p>(一) 提供一次到位之網路服務，整合網頁服務資訊，可縮短納稅義務人搜尋網頁之時間。</p> <p>(二) 新增承辦該業務之科室及承辦人員聯絡電話，納稅義務人可直接並快速地與承辦人員洽詢，減少因電話轉接等候時間，納稅義務人可更立即性獲得稅務諮詢。</p>	

本局網站繳稅服務項下新增申請書表連結之可行性研究
目錄

壹、前言

一、研究動機

二、研究目的

三、研究範圍

貳、現行作業方式說明

一、需求面

二、現況說明

參、建議原因與作法

一、建議原因

二、建議作法

三、現行作法與建議作法之比較

四、預期效益

肆、附件

一、現行作業流程《附件 1、2》

二、建議作業流程《附件 3、4》

研究項目：本局網站繳稅服務項下新增申請書表連結之可行性研究

研究人服務單位：納稅服務科

職 別、姓 名：稅務員 沈雅茹

壹、前 言：

一、研究動機

便民服務一直是政府機關施政之重點項目，行政院研究發展考核委員會更規劃將「全面推廣政府服務流程改造」列為下一階段提升政府服務品質之策略，以引導機關改造服務流程。因而提供主動、便民之服務，是本局刻不容緩之業務項目。

本局職司地方稅稽徵業務，運用 e 化網路服務提供納稅義務人便民措施，減少民眾親赴稅務機關洽辦公務，利用網路替代馬路，除可減輕臨櫃稅務工作，亦減少民眾來回奔波之苦。

二、研究目的

本局已建置網際網路服務站供民眾上網瀏覽，並且提供多項稅務資訊及線上申辦的項目，俾利民眾可以不用出門即可申辦各項稅務業務，服務 24 小時不間斷。惟於轉帳納稅線上服務方面，系統服務較為分散，納稅人如不熟悉本局網站地圖配置，突耗摸索時間，較為不便，若能整合本局的線上申請書表下載與納稅服務說明，民眾查詢如何申請轉帳納稅後，即可下載該項申請書表及範例，民眾無須再點選本局網頁至便民服務項下才可下載申請書，並建議於申請書表及委託轉帳代扣各項稅款說明項下新增承辦人員聯絡方式，供民眾有任何疑問時直接可與承辦業務人員聯繫，免於來電後再行輾轉轉接承辦人員，耗費民眾等候時間。執言之，本研究將針對於本局網站繳稅服務項下新增申請書表連結之可行性研究

作以下之探討，期可提供本局新增修改網站之參考。

三、研究範圍

運用各項資訊設備，積極推動各項 e 化便民服務措施、簡化服務流程，提升整體服務效能與行政效率，以實現提供優質便民的服務品質。本研究以本局網際網路服務站為研究範圍，於現行之網頁架構下提供整合建議，合先敘明。

貳、現行作業方式說明：

一、需求面

民眾至本局網際網路服務站欲瞭解轉帳納稅服務的資訊並下載轉帳納稅申請書表，另有關轉帳納稅之問題欲洽詢承辦人。

二、現況說明

(一) 先瀏覽轉帳納稅資訊後再下載空白書表，操作步驟如下，詳如《附件 1》所示：

網站首頁➤繳稅服務➤委託轉帳代繳各項稅款說明➤便民服務➤空白申請書表下載與填寫說明➤其他➤8007 委託轉帳代繳(領)各項稅款約定(下載表單申請書及範例)

(二) 先瀏覽轉帳納稅資訊後再下載空白書表，操作步驟如下，詳如《附件 2》所示：

網站首頁➤便民服務➤空白申請書表下載與填寫說明➤其他➤8007 委託轉帳代繳(領)各項稅款約定(下載表單申請書及範例) 繳稅服務➤委託轉帳代繳各項稅款說明

(三) 洽詢承辦人：

本局網際網路服務站上目前並未顯示承辦業務單位及承辦人員之聯絡電話。

參、建議原因與作法：

一、建議原因

為提供納稅義務人更加便捷之線上服務，建議可整合本局已建置之轉帳納稅服務資訊及轉帳納稅申請書表下載點，並於本局網際網路服務站上新增承辦科室及承辦人員之聯絡電話，俾利納稅義務人可隨時並迅速地與承辦人員聯繫。

二、建議作法

- (一) 於委託轉帳代繳各項稅款說明頁面中，新增空白表單下載點或連結點，詳如《附件 3》所示：
網站首頁➤繳稅服務➤委託轉帳代繳各項稅款說明(於五、申請方法 1.填妥委託轉帳代繳稅款約定書一式兩份，及附上最近一期繳款書收據影本(新增-下載表單申請書及範例之下載點或連結點)。
- (二) 於空白申請書表下載與填寫說明項下之 8007 委託轉帳代繳(領)各項稅款約定頁面，新增委託轉帳代繳各項稅款說明頁面之連結，詳如《附件 4》所示。
網站首頁➤便民服務➤空白申請書表下載與填寫說明➤其他➤8007 委託轉帳代繳(領)各項稅款約定(新增-委託轉帳代繳各項稅款說明連結點)
- (三) 於委託轉帳代繳各項稅款說明頁面，新增-承辦業務科室及承辦人員之聯絡電話，詳如《附件 3》所示。

三、現行作法與建議作法之比較

查詢轉帳代繳各項稅款說明並下載空白書表之網頁操作流程比較圖，如下圖所示：

現行作法



建議作法-1



建議作法-2



可於此同一頁面下，
瀏覽說明、下載申請書表，
並獲知承辦人員聯絡資訊

四、預期效益

本建議作法預期產生之優點分述如下：

(一) 服務一次到位，縮短網頁搜尋時間：

納稅義務人至本局網際網路服務站瀏覽轉帳納稅服務之頁面時，即可於同一頁面下載申請書表，毋須再至空白申請書表下載與填寫說明項下始能下載書表，縮短納稅義務人瀏覽及搜尋網頁之時間，服務一次到位。

(二) 減少民眾等候時間，提升服務品質：

於本局網際網路服務站瀏覽轉帳納稅服務之頁面中，新增承辦該業務之科室及承辦人員聯絡電話，納稅義務人可直接並快速地與承辦人員洽詢，無須來電撥至本局總機後再透過總機人員轉接，減少納稅義務人等候時間，並能藉此將電話流量分流，減輕總機人員之負擔，納稅義務人也可更便捷地獲得稅務諮詢。