

# 嘉義縣財政稅務局 106 年度提升為民服務品質執行計畫

## 壹、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、行政院研究發展考核委員會 96 年 7 月 23 日會研字第 09600152472 號函頒之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 三、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 四、行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫暨政府服務品質獎評獎作業手冊。
- 五、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫暨政府服務品質獎評獎作業手冊。
- 六、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫暨政府服務品質獎評獎作業手冊。
- 七、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫暨政府服務品質獎評獎作業手冊。
- 八、行政院研究發展考核委員會 102 年 8 月 15 日會研字第 1022160894 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫暨政府服務品質獎評獎作業手冊。
- 九、國家發展委員會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫暨政府服務品質獎評獎作業手冊。
- 十、國家發展委員會 104 年 4 月 7 日發社字第 10413004712 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫暨政府服務品質獎評獎作業手冊。
- 十一、國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫暨政府服務品質獎評獎作業手冊。

## 貳、計畫目標：

精進行政效能，提升競爭力及為民服務品質，以達「行政興革，惟民所願」之目標。

## 參、執行對象：本局各科室

## 肆、執行期程：

自民國 106 年 1 月起至民國 106 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容

構面一	優質便民服務	提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度  2. 申辦案件流程簡化程度	1. 設置「聯合服務中心」單一窗口，提供一處收件國地稅全程服務，並提供跨區服務縮短民眾等候時間。 2. 設置電子手寫簽名板、多媒體觸控式滿意度調查機及 e 指通稅務導覽機系統，提供資訊宣導、影音服務及洽公完畢時可執行滿意度調查、問卷調查等活動。 3. 遠距視訊服務。  1. 臨櫃案件隨到隨辦，縮短民眾等候時間。 2. 縮短非臨櫃申辦案件處理時間。 3. 實施走動式服務引導民眾，縮短民眾在接受服務前、後的等待時間。 4. 提供土地增值稅快速發單服務。  5. 提供網路申辦、查詢等 e 化多元申報管道。 6. 身心障礙免徵牌照稅案件，依社會局提供之檔案，更新後續鑑定日期，展延免稅期限。 7. 房屋稅籍資料全面掃描建檔，以縮短查調稅籍資料時間、減免民眾洽公時間。 8. 縣轄幅員遼闊，契稅申報民眾直接至各地鄉鎮公所辦理，本局或分局亦可收件，民眾方便又感心。 9. 預約免下車服務，提供零等待便捷服務。 10. 辦理預約到府服務，免由年長及身	隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理	納稅服務科 各業務科  納稅服務科  納稅服務科  納稅服務科 各業務科 各業務科 納稅服務科  土地稅科 民雄分局 各業務科  消費稅科  房屋稅科 民雄分局  房屋稅科 民雄分局  納稅服務科  納稅服務科

構面一	優質便民服務	提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
			<p>心障礙者往返奔波。</p> <p>11. 繼承、滅失或信託更名等之建物，由地政單位按月提供電子檔資料(建物異動通知書)，據以釐正房屋稅稅籍資料，免再由納稅人申報。</p> <p>12. 結合契稅申報書附聯由納稅義務人填寫移轉後房屋稅使用情形，主動辦理相關稅籍釐正並函文通知辦理情形。</p> <p>13. 運用營業登記通報或扣繳單位營業稅籍異動，遷出外縣市之營業異動等資料，主動辦理房屋稅使用情形變更，納稅義務人毋需另行申請。</p> <p>14. 不動產買賣(臨櫃申報)、信託及繼承等登記案件，地政事務所以傳真方式查欠，避免民眾往來奔波之苦。</p> <p>15. 透過消防局災害通報機制，及時輔導受災戶減免房屋稅。</p> <p>16. 建立戶政單位通報新、增編釘門牌通報機制，如為原建物新增門牌，則據以釐正房屋稅籍資料，免由納稅義務人申請變更。</p> <p>17. 結合本府經濟發展處、民政處，提供跨機關整合服務，民眾辦理工廠登記、寺廟登記、加油站登記，於各機關之申請書上即可勾選申請適用地價稅、房屋稅優惠稅率。</p> <p>18. 戶政機關傳真查證房屋稅納稅義務人名義。</p> <p>19. 主動輔導符合自用住宅用地優惠稅率之民眾並寄發申請書，填妥申請書並以傳真申請，免往來奔波。</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>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>房屋稅科 民雄分局</p> <p>房屋稅科 民雄分局</p> <p>房屋稅科 民雄分局</p> <p>房屋稅科 土地稅科 民雄分局</p> <p>房屋稅科 民雄分局</p> <p>房屋稅科 土地稅科 民雄分局</p> <p>房屋稅科 民雄分局</p> <p>土地稅科 民雄分局</p>

構面一	優質便民服務	提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
			<p>20. 簡化申辦書表內容</p> <p>21. 一次告知單減少申請人於申辦過程補件次數。</p> <p>22. 推動申辦案件應附之證件，機關可自行查核或可與其他機關交查者，不再要求納稅人檢附，以達簡化作業流程時限。</p> <p>23. 運用地政資訊網際網路系統及戶政查調系統查詢地籍圖、土地、建物及戶籍資料，免再要求民眾檢附各項謄本或證明文件。</p> <p>24. 利用國稅、地方稅資訊交流應用系統，查詢營業稅主檔、遺產贈與稅。</p> <p>25. 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>26. 代書證件(如身分證等)掃描建檔並裝訂成冊，不再逐件要求重複影印存檔。</p> <p>27. 簡併土增稅撤回申請書、撤銷契稅申請書與贈與稅撤銷申請書為同一申請書，簡化流程及書表減量。</p> <p>28. 就各項申請書表不定期檢討簡化。</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>隨時辦理</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>隨時辦理</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>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>消費稅科</p> <p>納稅服務科</p> <p>土地稅科 房屋稅科 納稅服務科</p> <p>各業務科</p> <p>納稅服務科</p> <p>納稅服務科</p> <p>各業務科</p>
服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	1. 案件處理流程查詢公開程度	<p>1. 申辦案件明確提示承辦單位及承辦人姓名、電話，並加註教示條款或行政救濟權益及途徑，且於辦公場所及機關網站(頁)公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>2. 全功能櫃台及各業稅科設置「人民申請案件應備證件及處理時限」一覽表，定期檢視更新，方便民眾閱覽；另提供案件處理流程圖供民眾參考</p> <p>3. 提供現場、電話、網路及其他方式，</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>各業務科</p>

構面一	優質便民服務	提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
機關形象及顧客關係	機關形象	2. 案件處理流程主動回應程度	<p>案件查詢多元管道，方便民眾使用，並注意查詢回應處理時效。</p> <p>1. 受理案件後，提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。</p> <p>2. 現場及電話查詢均能即時回應。</p> <p>3. 於民意論壇專區，民眾有任何疑問及建言均可提出，設有專人回應。</p> <p>4. 逾期案件辦理展延，依「行政院文書處理手冊」規定辦理展延期限，先以公文函復陳情人，使陳情人隨時掌握處理情形。</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>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>納稅服務科</p> <p>行政科</p>
		1. 服務設施合宜程度	<p>1. 進行環境美（綠）化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。</p> <p>2. 服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。</p> <p>3. 申辦動線規劃妥適，統一燈箱與動線指引顏色，符合民眾使用習慣。</p> <p>4. 訂定「辦公室環境及綠美化評比活動實施計畫」，以提供乾淨舒適的洽公環境。</p> <p>5. 辦理辦公室環境滿意度問卷調查，以瞭解民眾對本局洽公環境滿意度。</p> <p>6. 每日上午 9 時 30 分及下午 2 時 30 分，播放 1 小時的優雅音樂，提供民眾舒適洽公環境。</p> <p>7. 鼓勵本局同仁及洽公民眾哺餵母乳，配合行政院衛生署母乳哺育政策，及兩性工作平等法之精神，設置哺集乳室於 1 樓大門口右側，並加以美化營造溫馨環境。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每季辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>行政科</p> <p>納稅服務科</p> <p>各業務科</p> <p>行政科</p> <p>納稅服務科</p> <p>行政科</p> <p>納稅服務科</p> <p>行政科</p> <p>行政科</p>

構面一	優質便民服務	提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
			8. 設置櫃台、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施、愛心傘及投幣式影印機等便民貼心設施。	隨時辦理	行政科 納稅服務科
			9. 設置民眾便利櫃台(含書寫台)、飲水機、公用電話、申請書表、填寫範例、宣導資料、文具用品。	隨時辦理	行政科 納稅服務科
			10. 其他設施：老花眼鏡、書報雜誌、宣導摺頁展示架、動線指引腳丫子、樓梯間標語、AED、頂樓太陽能板、電動機車充電站。	隨時辦理	行政科 納稅服務科
			11. 服務場所各項設施隨時維護更新，以符合民眾需要。	隨時辦理	行政科 納稅服務科
			12. 建置免費 I Taiwan 無線上網區。	隨時辦理	行政科 納稅服務科 電子作業科
			13. 3 樓禮堂外設置藝文走廊	隨時辦理	納稅服務科
			14. 民眾閱覽室設置兒童遊憩專區	隨時辦理	納稅服務科
		2. 服務行為友善性及專業度	1. 訂定電話禮貌服務暨測試注意事項，提升同仁電話禮貌品質。	每月辦理	納稅服務科
			2. 製作 Q&A 題庫並辦理租稅常識測驗、為民服務訓練，以提昇同仁專業知識。	隨時辦理	納稅服務科
			3. 推動知識管理機制，加速工作經驗傳承。	隨時辦理	納稅服務科
		3. 服務行銷有效程度	1. 由財政部賦稅署主導各稅捐稽徵機關聯合編印 8 種地方稅宣導手冊，供納稅人索閱。	隨時辦理	納稅服務科
			2. 利用傳播媒體辦理各項施政宣傳，包括有線電視台、廣播電台、平面媒體(報章雜誌)、網路(含超連結主動分享)、社群網站宣導短片等。	隨時辦理	納稅服務科
			3. 提供相關文宣品等方式，透過多元化	隨時辦理	納稅服務科

構面一	優質便民服務	提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
	顧客滿意情形	1. 機關服務滿意情形  2. 民眾意見回應與改善程度	<p>的傳播管道進行宣導；或以辦理宣導活動，妥善運用社會資源，藉由參與機關、公益團體或結合社區活動進行施政宣導，同時宣揚各項稅務便民措施及租稅常識。</p> <p>4. 編印各項法令、便民措施摺頁、宣導桌曆及縣政日曆，以促進民眾瞭解服務措施。</p> <p>5. 邀請轄內各專業代理人、公會會員、機關團體及公司行號人員參加稅務座談會，加強溝通，建立共識。</p> <p>6. 結合統一發票推行，辦理地區性租稅教育宣導活動。</p> <p>7. 與村里長辦公室及醫院異業結盟，推廣最新稅務法令、稅務訊息及提供常用稅務表單。</p> <p>1. 辦理為民服務問卷調查，並請各單位針對分析內容予以檢討改善措施，以提升各項服務績效。</p> <p>2. 辦理廉政實況看法問卷調查，並彙整民眾反映意見，研議改進措施並落實執行，以提升本局服務品質。</p> <p>3. 對內部員工進行滿意度調查，了解同仁需求以提升服務品質。</p> <p>1. 訂定民眾意見處理機制及標準作業程序(制訂民眾抱怨處理機制、陳情案件處理作業要點)，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務。</p> <p>2. 廣納各界對本局業務及服務措施研提具體建議，作為本局各項興革之參考。</p> <p>3. 掌握最新輿情及處理先機，以提升為民服務品質。</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>隨時辦理</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>隨時辦理</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>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>納稅服務科</p> <p>政風室</p> <p>納稅服務科 人事室</p> <p>各業務科 行政科 納稅服務科</p> <p>各業務科 納稅服務科</p> <p>各業務科 納稅服務科</p>

構面一	優質便民服務	提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
			4. 設置協談室，以利雙向溝通，疏解訟源。 5. 設置民眾反映信箱、局長信箱、檢舉逃漏稅信箱及免費廉政電話、廉政郵政、政風信箱等，即時針對民眾反映意見處理改善並予回應。	隨時辦理 隨時辦理	行政科 各業務科 各業務科 納稅服務科



構面二	資訊網路服務	確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	資訊公開程度及內容正確度	<ol style="list-style-type: none"> <li>依「政府資訊公開法」第7條所定主動公開相關政府資訊。</li> <li>本局網站設置「政府資訊公開」專區，公開施政計畫、法令等資訊。</li> <li>積極維護本局網站資訊，以維公佈資訊的正確性。</li> <li>訂定網站資料更新規定之作業標準，據以執行。</li> <li>資訊標題與內容一致；所有資料網站超連結皆有效且正確；引用他人資料標明來源處或版權，並提供連結。</li> <li>每半年辦理稽核，以瞭解網頁有無適時更新及連結正確度。</li> </ol>	隨時辦理	各業務科
	資訊檢索性與便捷性	資訊檢索性妥適性及友善程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>網站依規定提供分類檢索性服務，依「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」等3大主題分類標示。</li> <li>網站提供檢索性功能說明、檢索性功能使用範例，及找不到資訊時的建議。</li> <li>提供檢索性資訊過多時分頁方式檢索性，及檢索性結果依相似程度、時間、主題等方式排列。</li> <li>提供進階檢索性功能（如關鍵字、全文、交叉、分類檢索性及其他方式）。</li> <li>網站內容若有網址字串，皆以短網址方式呈現。</li> <li>機關網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，每年通過無障礙檢索性，並取得認證標章。</li> <li>定期以工具程式檢索性，以確保符合各級無障礙網頁的規範。</li> </ol>	隨時辦理 每季	納稅服務科
線上服務及電子參	線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情	1. 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。	隨時辦理	各業務科

構面二	資訊網路服務	確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
與	電子參與多樣性	電子參與多元程度及互動回應情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 建置智慧型手機應用程式 APP。</li> <li>3. 電子報重新設計，以更人性化、視覺化的版面呈現。</li> <li>4. 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應。</li> <li>1. 提供民眾意見反映及討論區(如留言板、民意信箱、稅務信箱…)等基本服務，並提供網路投票、民調等其他服務；亦強調與民眾互動與回應。</li> <li>2. 利用三大稅開徵期間辦理網路有獎徵答活動。</li> <li>3. 提供網路民調服務，快速掌握民眾看法。</li> <li>4. 招募網路會員及電子報訂戶，提供最新租稅訊息。</li> <li>5. 設置 facebook、YouTube、Twitter 等社群網站並訂定管理維護計畫。</li> </ol>	<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>4、5、11月辦理</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>納稅服務科</p> <p>各業務科 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>納稅服務科</p>

構面三	創新加值服務	不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核項目	評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
創新服務情形	有價值的創意服務			
	1. 服務流程改造	1. 本局網站提供網路申辦服務，並連結財政部稅務入口網、地方稅網路申報系統，讓民眾不出門能辦大小事。 2. 多元化社群網站及自建 APP 可隨時掌握第一手資訊。 3. 運用跨機關整合服務，減少民眾奔波。	隨時辦理	各業務科
	2. 專人全程服務	1. 聯合服務中心提供一處收件、全程服務。 2. 與執行署及監理所跨機關合作，提供偏遠地區民眾稅務服務。	隨時辦理 隨時辦理	納稅服務科 納稅服務科
	3. 公私協力或異業結盟	結合社會資源或與私部門合作，運用公務、企業及社會團體等豐富資訊，拓展公務行銷、宣導租稅概念及與民眾權益相關之資訊。	隨時辦理	納稅服務科 各業務科
	4. 跨機關電子查驗	運用國稅資訊系統、戶政管理資訊系統、財政資訊中心系統，主動辦理稅籍釐正，減少民眾申辦業務時需檢附之佐證資料。	隨時辦理	各業務科
	5. 在地化特色服務	依據本縣幅員遼闊及人口老化等特色，主動提供定點服務、主動關懷，並運用網路服務，增加與民眾互動與洽辦案件之便利性。	隨時辦理	納稅服務科 各業務科
	6. 其他創新服務策略	積極與國稅局跨機關合作，一方面提升行政效率，另一方面可節省民眾洽公的時間成本。	隨時辦理	各業務科
	創新服務標竿學習	1. 鼓勵同仁提出具標竿學習效益之創新服務。	隨時辦理	各業務科
	效益	2. 創意服務措施持續檢討改善。	隨時辦理	各業務科
		3. 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。	隨時辦理	各業務科

構面三	創新加 值服務	不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核項目	評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
	組織內部創新機制及運作情形	1. 建置內部創新機制。 2. 各科室依規定提案並說明內部創新提案機制之建立與運作。	隨時辦理 隨時辦理	納稅服務科 各業務科

#### 陸、考核獎懲

一、各實施對象應依據年度為民服務工作事項，確實執行本計畫推動作法之基本指標，以落實為民服務品質工作。

(一) 本實施計畫考核作業配合財政部稽徵業務考核，於年度終了由納稅服務科辦理彙整作業。

(二) 本局實施提升服務品質績效報告，各業務科應提報時間：

資料期間	提報日期
106年1月至106年12月	107年1月5日

二、針對各項定期或不定期之考核及測試機制均訂有獎懲辦法，並選出績優人員公開表揚。

柒、本計畫奉局長核定後實施，如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。