

臺東縣稅務局100年 提升政府服務品質執行計畫



臺東縣稅務局 100 年度提升政府服務品質執行計畫

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 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」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。

貳、計畫目標：

- 一、擴充網站便民服務範圍及申辦服務項目，以達全方位的服務。
- 二、落實全功能櫃台服務項目之服務、流程簡化，以達便民服務目標。
- 三、推動跨機關整合服務，提升服務效能。
- 四、溫暖、建置整潔、溫馨、和諧的租稅環境，落實「以客為尊」的理念。
- 五、提供完善的研讀、進修環境，強化同仁的專業素養，藉以簡化工作流程，創新務實。
- 六、讓納稅人能在暢通的管道互動，建立正確互信的納稅觀念，發揮積極的服務精神。
- 七、提供超越納稅人期待的服務，是我們堅持的目標。

參、執行對象：

本局所有同仁。

肆、執行期程：

自民國 100 年 1 月起至民國 100 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：(詳如附表)

陸、執行步驟：

- 一、以行政院研考會辦理為民服務之政策內涵與「政府服務創新精進方案」

實施要點為出發點，同時參據「行政院政府服務品質獎評獎實施計畫」之三大評核構面與實施要項，本局同仁全員參與，由上而下確實執行，俾以加強提升服務品質，擴大為民服務領域。

二、於計畫辦理期間，由各科同仁針對便民標準服務、資訊流通服務、創新加值服務三大構面之內容及具體作法，建立完整書面紀錄，以供為考核追蹤管制。

柒、考核獎懲

一、依據查核結果，提出應檢討、修正、改善之事項，責陳各承辦人限期改進，並於局務會議提出改善報告。

二、於年終計畫執行終了時，依據臺東縣政府 100 提升服務品質考核結果，予以陳報獎勵。

附表

一、便民標準服務

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完成期限
服務流程	服務流程便捷性	<p>1. 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。</p> <p>2. 檢討簡化申辦流程，提升便民服務。</p> <p>3. 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性</p>	<p>(1) 落實單一窗口務，並以「一處收件、全程服務，隨到隨辦，立即取件」為工作目標。</p> <p>(2) 賡續建立橫向聯繫工作，提供多項跨機聯合服務。</p> <p>(1) 預計檢視申辦案件處理時間縮短、各類書表證件及謄本減少情形。</p> <p>(2) 使用跨機關電子閘門認證辦理案件，免再由申請人檢附或補件戶籍、地籍資料。</p> <p>(3) 增加傳真、主動出擊服務項目，以達為民服務目的。</p>	<p>隨到隨辦</p> <p>100年12月</p> <p>100年12月</p> <p>隨到隨辦</p> <p>隨時辦理</p>
	服務流程透明度	<p>1. 案件處理流程查詢公開程度：</p> <p>(1) 提供案件承辦資訊種類。</p> <p>(2) 提供案件查詢管道種類。</p>	<p>① 擬不定期透過網站及於民眾洽公區提供案件承辦資訊。</p> <p>② 預計於網站增置各項業務及承辦資訊，方便民眾參閱及下載。</p> <p>賡續提供多元案件查詢管道，如：線上申辦案件進度查詢、網路申報系統查詢…等。</p>	<p>100年12月</p> <p>100年12月</p> <p>100年12月</p>

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完成期限
服務流程	服務流程透明度	<p>2. 案件處理流程查詢回應情形：</p> <p>(1) 機關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) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。</p>	<p>① 訂定「處理人民案件作業要點」，受理案件後，提供申請人案件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。</p> <p>② 案件處理情形以函文、電子郵件方式回復申請人。</p>	<p>已訂定</p> <p>隨時辦理</p>
機關形象	服務場所便利性	<p>1. 洽公環境適切程度：</p> <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，符合民眾使用習慣。</p>	<p>① 辦公廳投保公共意外責任險及火險，保障民眾安全。</p> <p>② 每月推行環境品質 7S 管理運動及推動辦公室做環保計畫。</p> <p>③ 營造乾淨、美觀、舒適、優質的辦公環境。</p> <p>④ 放置並定期更換綠色植物，以綠美化辦公環境。</p> <p>⑤ 預計辦理環境滿意度調查 1 或 2 次。</p> <p>① 設置櫃外指引、服務志工人員。</p> <p>② 機動設置標示牌及製作海報，適時引導。</p> <p>③ 辦公場所標示服務項目、服務人員姓名多樣。</p> <p>④ 賡續提供雙語標示服務及多語服務。</p> <p>賡續規劃舒適寬廣的洽公空間及妥適的申辦動線，提升徵納雙方和諧關係。</p>	<p>100 年 1 月</p> <p>每月</p> <p>100 年 12 月</p> <p>隨時辦理</p> <p>100 年 6 月</p> <p>已設置</p> <p>隨時辦理</p> <p>已標示</p> <p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p>

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完成期限
機關形象	服務場所便利性	2. 服務設施合宜：		
		(1) 核心設施（含法定設施）：櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、身障專用盥洗室等）；申辦書表和填寫範例。	① 設置人性化櫃台及符合人體工學之洽辦座椅，俾利服務人員與民眾對坐溝通，拉近與民眾距離。 ② 設計貼心設施、洽公空間及等候區，規劃藝文走廊、書報雜誌區、身心障礙汽機車停車位、盥洗室、哺乳室、無障礙設施、得來速免下車服務、愛心鈴、愛心傘、血壓器、手推娃娃車…等等。	已設置 已設置
		(2) 一般設施：服務台、書寫台、電腦（網路）、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。	① 設置服務台、公用電話、擺設書寫桌椅、提供文具用品、老花眼鏡、免費市內電話、免費上網服務、飲水設備、免費影印、納稅人接待中心、協談室，宣導資料專區等提供內外部顧客舒潔淨的環境。 ② 定期針對行政設備進行安全檢測及充實，以確保設施品質。	已設置 100年12月
		(3) 上開設施應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉項目都需齊備，也可提供替代性或創意性的服務設備。	③ 免費為民眾影印申辦證明文件（含地政機關所需）、提供傳真機，專供納稅人補件及稅務查詢之用，節省民眾來回奔波之苦	100年12月
		(4) 鼓勵機關設置各項行政設備及輔助文件（具）時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。	① 推動菸害防制，營造健康職場辦公廳內全面禁煙。 ② 厲行「節能減碳」政策，貫徹節約用電，杜絕不當浪費。 ③ 配合環保署推動台灣公廁整潔品質全面提升，做好公廁整潔維護。	已推動 已厲行 100年12月

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
機關形象	服務行為 友善性與 專業性	1. 服務親和程度： (1) 洽公服務禮儀。	①訂定 100 年為民服務品質滿意度調查計畫，預計進行 1 或 2 次為民服務品質滿意度問卷調查。 ②進行「主管走動式管理」，由科、股長每月排班，輪流走出櫃台，為納稅人做最佳引導服務及適時解答民眾疑難。 ③每季針對各業務科櫃台人員進行考核。 ④100 年預計辦理 2 次「為民服務講習」。	100 年 8 月 每月 每季
		(2) 電話禮貌測試。	①排定電話禮貌測試小組委員，並將排定輪值表及測試紀錄表函文各測試委員，協助每月進行電話禮貌測試。 ②配合臺東縣政府進行 100 年度不定期電話禮貌測試。	每月 100 年 9 月
		2. 服務可勝任程度： (1) 「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度。	①鼓勵同仁利用公餘參與數位、實體等學習，增進專業知能，以提升服務品質，預計 100 年學習時數達 100 小時。 ②預計 100 年度本局自行辦理專業訓練計 4 場次，以增加同仁專業知識。 ③預計辦理志工稅務專業訓練講習 1~2 次。	100 年 12 月 100 年 12 月 100 年 6 月 100 年 9 月

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完成期限
機關形象	服務行為 友善性與 專業性	(2) 回應品質「正確率」，除了服務人員能精準地回答問題外，尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。 (3) 服務人員包括機關人員及委外 call center 人員。	① 為自我檢測同仁對於民眾問題回應之正確率，100 年度請各業務提供民眾常發生之稅務問題，並擇 15 題，對同仁進行測驗，100 年預計辦理 2 次。 ② 主動且正確地提供與申辦案件有關的完整資訊予民眾，避免民眾來回補件情形，提供「一次告知單」服務	100 年 5 月 100 年 10 月 隨時辦理
機關形象	服務行銷 有效性	1. 透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容。 2. 參加與業務有關之公益或社區活動。	① 不定期透過多元傳播工具對各項政策及稅務資訊加強宣導，使民眾能迅速得到最新消息。 ② 利用本局網站最新消息及活動訊息宣導，100 年預計發布 300 則。 ③ 於網站公布各項施政措施、擬定計畫、相關建議採納之說明、確定實施日期及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等資料。 ④ 與正聲台東台、國立教育電台台東分台簽訂合約，製播「稅稅平安」節目。 ① 預計 100 年結合各機關辦理各項租稅活動及宣導 150 場。 ② 預計 100 年結合各學校辦理各項租稅活動及宣導 45 場。 ③ 推動國中、國小學生租稅常識巡迴講座，學校租稅演講 100 年度預計辦理 100 場。	100 年 12 月 100 年 12 月 100 年 12 月 每週 100 年 12 月 100 年 12 月 100 年 12 月

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
機關形象	服務行銷有 效性	3. 透過公益或社區活動提高 民眾瞭解機關服務內容。	<p>①為宣導稅務常識，並增進親子關係，預計於100年3月辦理「大人稅租覺、小孩樂歡笑」活動。</p> <p>②100年5月預計與南區國稅局台東縣分局辦理國中小教師租稅研習會1場。</p> <p>③參與社會公益，為結合統一發票推行，預計於100年5月辦理「點滴灌注 愛心福田 快樂捐血」活動。</p> <p>④利用與社區聯誼互動，加強各項稅政、稅制、稅務法令之宣導，灌輸民眾正確納稅觀念，為促進徵納和諧，營造誠實納稅環境，預計於100年6月舉辦「歡樂稅月 稅稅平安」租稅短劇競賽宣導活動。</p> <p>⑤預計100年7月或8月與國立教育廣播電臺臺東分臺辦理二日「租稅少年夏令營」租稅活動。</p> <p>⑥預計100年9月至11月結合統一發票辦理國中學生認識租稅作文比賽。</p> <p>⑦預計100年9月至11月結合統一發票辦理國小學生認識租稅繪畫比賽。</p> <p>⑧為宣導民眾購物消費索取統一發票，防止逃漏。並鼓勵親子共同參與戶外活動，灌輸正確納稅觀念，預計於100年9月結合統一發票辦理「租稅一夏 通生活 FUN 輕鬆」租稅健行活動。</p>	<p>100年3月</p> <p>100年5月</p> <p>100年5月</p> <p>100年6月</p> <p>100年7、8月</p> <p>100年9至11月</p> <p>100年9至11月</p> <p>100年9月</p>

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
機關形象	服務行銷有效性	3. 透過公益或社區活動提高民眾瞭解機關服務內容。	⑨100 年預計辦理 4 場「家庭節稅小撇步」稅務講習，開闢專章課程強力宣導及輔導納稅義務人辦理各稅案件之申請。 ⑩100 年預計與南區國稅局台東縣分局合辦 4 場「稅務懇談會」，主動雙向溝通，讓民眾更了解稅務訊息。	100 年 4 月至 12 月 100 年 9 月至 10 月
顧客關係	民眾滿意度	服務滿意度調查情形：如服務滿意度趨勢分析及檢討(滿意度調查內容至少應包含民眾對機關整體洽公環境之滿意度、民眾對洽公服務禮儀的滿意度等)、服務滿意度成長率等。	(1) 100 年預計辦理環境滿意度調查 1 或 2 次。 (2) 100 年預計辦理 2 次「為民服務講習」。 (3) 針對滿意度調查分析結果進行自我檢討，並提出改善服務措施，並追蹤執行績效。	100 年 6 月 100 年 6 月 100 年 7、8 月

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
顧客關係	民眾意見處理有效性	<p>1. 民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應；並強調相關意見應進行系統性的分析及評估，進而產出新的服務措施。</p> <p>2. 民眾意見及抱怨來源，區分為「現場」及「非現場」（如透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式）2 類。完善的處理機制應包括案件後續的追蹤處理。</p> <p>3. 應設有民眾意見處理機，如：訂定民眾意見（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮詢服務；並應定期檢討、改善及修正。</p>	<p>(1) 訂定民眾意見及抱怨（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序，並提供協談諮詢服務。</p> <p>(2) 網站開闢民意論壇、設置民眾意見箱、電子信箱、網站民意調查，提供民眾意見反映之管道。</p> <p>(3) 針對民眾意見及抱怨做及時的處理及追蹤，並回復。</p> <p>(4) 訂定負面新聞處理原則。</p>	<p>已訂定</p> <p>已建置</p> <p>100 年 12 月</p> <p>已訂定</p>

二、資訊流通服務

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性	<p>公開法令、政策及服務資訊程度：</p> <p>(1) 本項應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主。</p> <p>(2) 公開方式以登載機關網站(頁)為主；應設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>(3) 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。</p> <p>(4) 公開出版品應注意著作權相關規定。</p>	<p>① 依據政府資訊公開法第七條規定，公開相關法令及重要政策資訊</p> <p>② 公開服務措施及出版品資訊。</p> <p>③ 收集常見問答集(FAQ)並公布於網站及製印成冊共民眾參閱。</p> <p>④ 更新為民服務白皮書及摺頁。</p> <p>⑤ 依據「網際網路資訊服務資料維護作業要點」，定期更新、維護網站相關訊息，以確保公布資訊的正確性。</p> <p>⑥ 依據「資訊稽核小組設置要點」，成立資訊稽核小組，針對網站資訊問題進行改善，並將改善情形簽報局長，預計辦理12次。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>100年8月</p> <p>100年9月</p> <p>隨時辦理</p> <p>每月</p>

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
	資訊內容有效性	<p>資訊服務正確程度：</p> <p>(1) 資訊內容正確度係指無明錯誤及過期資訊，強調機關應積極維護網站(頁)資訊，以確保公佈資訊的正確性。</p> <p>(2) 資訊連結正確度係指資訊標題應與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(3) 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。</p>	<p>① 網頁隨時自行檢視更新維護，相關資訊內容除力求正確外，相關法規變更時，亦即時更新，並記錄備查，以保障民眾權益。</p> <p>② 網頁連結每月不定期檢視，均正確連結。</p> <p>③ 檢視網站(頁)維護與更新，列入資訊稽核項目。</p> <p>④ 配合臺東縣政府每月網站資訊服務連結及更新之考核。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>每月</p>
	資訊檢索性	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度：</p> <p>(1) 機關資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等。</p> <p>(2) 多樣化的資訊檢索方式。</p> <p>(3) 檢索及互動功能簡單易用。</p> <p>(4) 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p>	<p>① 網站設置分類檢索服務。</p> <p>② 續於電子化政府入口網提供更多的電子表單檢索、線上申辦服務。</p> <p>③ 網頁提供全文檢索功能，方便民眾搜尋相關資訊。</p>	<p>已建置</p> <p>隨時辦理</p> <p>已建置</p>

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	<p>1. 線上服務量能：</p> <p>(1) 線上服務包括提供民眾申請書表下載、服務、網路繳費、取件及預約等服務。</p> <p>(2) 機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。</p> <p>2. 線上服務行銷推廣情形：</p> <p>(1) 機關可定期蒐集瞭解民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務項目加強辦理推廣行銷活動，讓使用者知道、接受並樂於使用及口碑行銷增進服務效益。</p> <p>(2) 可展現推廣活動辦理成果，如辦理次數、參與人次、滿意度等，或提出因推廣活動而有意願來使用線上服務項目形。</p> <p>3. 電子表單簡化情形：</p> <p>(1) 機關應檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否予以簡併或止。</p> <p>(2) 應依統一電子表單格式，包括版型、編號、加註服務分類等，讓民眾更方便尋找及使用電子表單。</p>	<p>① 檢視業務項目數與網路申辦項目數之比例，賡續增加1至2項網路申辦項目。</p> <p>② 每季統計網路申辦件數及歷年/每月的件數，並進行比較，以作為服務行銷推廣的依據。</p> <p>③ 積極推動土地增值稅、房屋稅、契稅、地價稅、娛樂稅、印花稅網路申報(辦)作業。</p> <p>① 利用發布新聞、電腦及租稅宣導活動時，廣為推廣線上服務項目。</p> <p>② 預計辦理1次租稅宣導活動滿意度調查。</p> <p>③ 訂定「100年提升財產稅網路申報率計畫」分別於稅務節活動及新春團拜表揚績優地政士及房仲業者，進行2次公開獎勵。</p> <p>① 依據業務需求，訂定並簡化各項申請書表，方便民眾使用，並放置於本局網站，分為word及pdf檔及範例。</p> <p>② 提供電子表單的正確性及完整性，減少民眾至本局洽公繕寫書表及等待時間，提升為民服務品質與行政效率。</p>	<p>100年11月</p> <p>每季</p> <p>100年12月</p> <p>100年12月</p> <p>100年9月</p> <p>100年7月</p> <p>100年12月</p> <p>100年10月</p> <p>隨時辦理</p>

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
	電子參與多樣性	<p>1. 電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區(如留言板、民意論壇、專業論壇…)等基本服務;另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查等其他服務。</p> <p>2. 除提供民眾參與途徑及工具外,電子參與亦強調民眾的互動與回應。</p>	<p>①提供民眾意見反映的局長信箱;另依民眾需要提供線上申請服務。</p> <p>②提供民意論壇、MSN 稅務諮詢等與民眾互動的網路機制與服務。</p> <p>③預計辦理 1 次網路有獎徵答活動。</p>	<p>已建置 100 年 12 月</p> <p>已建置 100 年 9 月</p>

三、創新加值服務

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
提供創新 (意) 服務情形	1. 有價值的 創意服務	服務創意最終的目的在於便利民眾，包括創意措施替民眾		100年12月
	2. 服務措施 延續性及 標竿學習	節省了哪些程序、多少時間、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性，如不用特別請假洽公、不用出門就可以申辦服務等：		100年12月
	3. 服務措施 執行方法 效能性	<p>可以申辦服務等：</p> <p>(1) 有價值的創意服務：</p> <p>①對外服務面向：</p> <p>A. 服務流程便捷：如加強申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法。</p> <p>B. 服務項目改造：如落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置；強化主動服務，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免騰本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等便捷服務。</p> <p>C. 服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務或增加民眾電子參與途徑等方法。</p>	<p>1. 切實提供申辦資訊項目及流程資訊並確保資訊之正確性、完整性。</p> <p>2. 檢討申辦項目表單，並進行簡化及標準化。</p> <p>3. 協調各機關增進跨機關整服務務，以達簡化作業流程目的，避免民眾來回奔波。</p> <p>4. 其他服務流程便捷項目及作法。</p> <p>1. 落實全功能櫃台「一處受理、全程服務」。</p> <p>2. 使用牌照稅、房屋稅及地價稅，開徵期間中午不打烊。</p> <p>3. 擴大服務據點至偏遠交通不便之鄉鎮，提供民眾更便捷之服務，延伸服務據點。</p> <p>4. 派員常駐行政執行處，協助查欠、催繳、開立稅單等供欠稅人繳納。</p> <p>5. 其他服務項目改造</p> <p>1. 加速土地增值稅案件快速發單。</p> <p>2. 於開徵期滿前，利用催繳書及簡訊，提醒納稅義務人儘速繳納。</p> <p>3. 其他服務方法創新。</p>	100年12月

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
		<p>D. 服務評價回饋：如利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。</p> <p>② 內部管理面向：從機關內部、機關與機關間、機關與民眾間的管理，檢討效能不彰因素並擬定改造作為，例如推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。</p> <p>③ 其他創新服務樣態。</p> <p>(2) 服務措施延續性及標竿學習推動效益</p> <p>① 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。</p> <p>② 創意服務措施是否持續檢討改善。</p> <p>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。</p> <p>(3) 服務措施執行方法效能性 實現創意或創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括：</p> <p>① 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。</p>	<p>1. 舉辦下鄉服務並調查民眾服務意見。</p> <p>2. 將民眾服務意見，進行分析並回饋至業務流程改善之服務。</p> <p>1. 機關內容檢討作業流程，並進行行政流程簡化。</p> <p>2. 公文電子化。</p> <p>3. 其他強化內部控管面向。</p> <p>其他創新服務樣態。</p> <p>創意服務措施成為機關標準服務並有標準作業流程。</p> <p>創意服務措施持續檢討改善。</p> <p>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。</p> <p>考量機關經費（成本）及服務民眾人數的多寡、受益的程度及符合社會公平正義情形下，而進行服務措施的提供。</p>	

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
		<p>②如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以做為服務策略選擇的例外原則。</p>	<p>註：本項創新服務將視實際作業情形而增修（加）。</p>	



手把秧苗插滿田

低頭自見水中天

奉獻、執著是我們的堅持，

圓滿、和樂是我們的寄望；

願融入創新、效率為價值核心的服務精神，

能不斷自我超越，提昇為民服務品質，

營造出徵納雙方和諧的租稅環境。
“Plant the field and see the hope.”

Dedication and persistence are our goal;

harmony and happiness are our hope.

We will blend innovation and efficiency

into our service to outperform ourselves

and improve service quality for the realization

of a harmonious tax environment.