

# 臺東縣稅務局101年 提升政府服務品質執行計畫



臺東縣稅務局  
中華民國101年

# 臺東縣稅務局 101 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 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」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、行政院 101 年 3 月 2 日院授研管字第 10123601171 號函頒之「整合服務效能躍升 101 年續階方案」。
- 四、臺東縣政府 101 年 3 月 2 日府計展字第 1010037247 號函頒之「101 年服品質評鑑計畫」。

## 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、營造溫暖、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 101 年 1 月起至民國 101 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，由各科同仁針對優質便民服務、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 101 提升服務品質考核結果，予以陳報獎勵。

附表

一、優質便民服務

項 目 ( 評 核 指 標 )	具 體 作 法	評 估 方 式	衡 量 標 準	目 標 值
				101年
<b>服務流程</b>				
<b>服務流程便捷性</b>				
1. 單一窗口服務全功能程度 (60分)	(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。 (2) 親切主動到府服務。	統計數據	累計每月受理件數	90,000件
2. 申辦案件流程簡化程度 (60分)	(1) 提供線上申辦、線上查詢、線上預約及連結稅務入口網提供地方稅線上申辦與申請書下載服務。 (2) 配合組織改造作業，檢視內部行政流程進行簡化，例如落實分層授權機制，減少層轉核定之層級；或如有會辦案件時，以同步會辦方式辦理，加速案件簽辦時效。 (3) 賡續建立橫向聯繫工作，提供多項跨機關聯合服務。 (4) 增加傳真、主動出擊及Skype視訊服務項目，以達為民服務目的。	統計數據	累計每月受理件數	60件
		統計數據	完成減章程度	240件
		統計數據	完成減章程度	4項
3. 申辦案件書表減量程度 (60分)	(1) 申辦各類案件書表證件及謄本減少情形。 (2) 使用跨機關地政資訊系統辦理案件，免再由申	統計數據	累計每月受理件數	4,200件
		統計數據	累計每月受理件數	1,320件
		統計數據	累計每月受理件數	6,300件
		統計數據	累計每月受理件數	12萬件

項 目 ( 評 核 指 標 )	具 體 作 法	評 估 方 式	衡 量 標 準	目 標 值
				101年
	<p>請人檢附地籍圖、土地及建物謄本資料。</p> <p>(3) 推廣網路申報，免付書證。</p>	統計數據	累計每月受理件數	9,000件
<p><b>服務流程透明度</b></p> <p>1. 案件處理流程查詢公開程度 (60分)</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>2. 案件處理流程主動回應程度 (40分)</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 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 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>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、電話或電子郵件方式回復申請人。</p> <p>受理人民申請案件後提供申請人收件確認訊息。</p>	<p>已建置措施</p> <p>已建置措施</p> <p>已建置措施</p> <p>已訂定</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p>	<p>已實施</p> <p>已實施</p> <p>已實施</p> <p>訂定要點以供執行</p> <p>累計每月受理件數</p> <p>累計每月受理件數</p>	<p>6項</p> <p>327項</p> <p>4項</p> <p>1項</p> <p>5,200件</p> <p>1,700件</p>

項 目 ( 評 核 指 標 )	具 體 作 法	評 估 方 式	衡 量 標 準	目 標 值
				101年
<b>機關形象</b>				
<b>服務場所便利性</b>				
1. 洽公環境適切程度 (50分)				
(1) 洽公環境滿意度： 依民眾對於機關整體洽公環境的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。				
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。	A. 辦公廳投保公共意外責任險及火險，保障民眾安全。	已洽辦	簽定契約	1項
	B. 每月推行環境品質7S管理運動及推動辦公室做環保計畫。	考核小組評核	由7S評核小組每月進行評核	12次
	C. 營造乾淨、美觀、舒適、優質的辦公環境。	考核小組評核	同上	12次
	D. 放置並定期更換綠色植物，以綠美化辦公環境。	考核小組評核	同上	12次
	E. 辦理環境滿意度調查。	問卷調查	問卷調查	1次
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。	A. 設置櫃外指引、服務志工人員。	已設置	—	—
	B. 設置標示牌及製作海報，適時引導。	已設置	—	—
	C. 辦公場所標示服務項目、服務人員姓名多語化。	已標示	—	—
	D. 賡續提供雙語標示服務及多語服務。	已標示	—	—

項 目 ( 評 核 指 標 )	具 體 作 法	評 估 方 式	衡 量 標 準	目 標 值
				101年
<p>③申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。</p> <p>2. 服務設施合宜程度</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>* 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。</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>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。</p> <p>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、輪椅…等等。</p> <p>③定期針對行政設備進行安全檢測及充實，以確保設施品質。</p> <p>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、外部顧客舒適潔淨的環境。</p> <p>②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</p>	<p>—</p> <p>已設置</p> <p>已設置</p> <p>已設置</p> <p>已設置</p> <p>已設置</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>

項 目 ( 評 核 指 標 )	具 體 作 法	評 估 方 式	衡 量 標 準	目 標 值
				101年
(3) 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。	<p>波之苦。</p> <p>① 推動菸害防制,營造健康職場辦公廳內全面禁煙。</p> <p>② 厲行「節能減碳」政策,貫徹節約用電,杜絕不當浪費。</p> <p>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。</p>	<p>已推動</p> <p>已厲行</p> <p>已推動</p>	— — —	— — —
<p><b>服務行為友善性與專業性</b></p> <p><b>1. 服務親和程度(40分)</b></p> <p>(1) 洽公服務禮儀滿意度: 依民眾對於洽公服務禮儀的滿意度調查結果進行評分,並同時考量調查方法之信度與效度,以及是否定期辦理滿意度趨勢分析,並提出改善服務措施等。</p> <p>(2) 電話禮貌測試績效: 電話禮貌測試量表由本會訂定(97.3.3會研字第0972160181號函訂定發布)。</p> <p><b>2. 服務可勝任程度(50分)</b></p> <p>(1) 「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識(含法</p>	<p>① 訂定101年為民服務品質滿意度調查計畫,進行為民服務品質滿意度問卷調查。</p> <p>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。</p> <p>③ 每季針對各業務科櫃台人員進行考核。</p> <p>④ 辦理為民服務講習。</p> <p>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。</p>	<p>滿意度</p> <p>各業務主管 輪值</p> <p>考核人員評 核</p> <p>辦理場次</p> <p>測試小組委 員評核</p> <p>統計數據</p>	<p>滿意度</p> <p>每日排班人次 *20天*12個月)</p> <p>各業務科櫃台 人員</p> <p>本局全體同仁</p> <p>測試總分數/受 測總人數</p> <p>學習總時數/本 局編制員工</p>	<p>80%</p> <p>1,920人次</p> <p>50人次</p> <p>216人次</p> <p>95%</p> <p>100小時</p>



項 目 ( 評 核 指 標 )	具 體 作 法	評估方式	衡量標準	目標值
				101年
<p>令)、對於處理流程及要件的熟悉程度。</p> <p>(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。</p>	<p>②自行辦理專業訓練,以增加同仁專業知識。</p> <p>③辦理志工稅務專業訓練講習。</p> <p>①為自我檢測同仁對於民眾問題回應之正確率,請各業務科提供民眾常發生之稅務問題,並擇15題,對同仁進行測驗,。</p> <p>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</p>	<p>辦理場次</p> <p>辦理場次</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p>	<p>依執行計畫如期完成</p> <p>依執行計畫如期完成</p> <p>【機關人員回答正確題數/測試題數x100】</p> <p>累計每月受理件數</p>	<p>4場</p> <p>2次</p> <p>95%</p> <p>120件</p>
<p><b>服務行銷有效性</b></p> <p><b>施政宣導有效程度</b></p> <p><b>(30分)</b></p> <p>透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。</p> <p>1. 施政宣導內容:除一般服務措施宣導外,亦包括機關對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。</p>	<p>(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。</p> <p>(2)利用本局網站最新消息、電子報及活動訊息宣導。</p> <p>(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。</p>	<p>已推動</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p>	<p>已實施項次</p> <p>累計每月受理件數</p> <p>已發布次數</p>	<p>5項</p> <p>216則</p> <p>328項</p>

項 目 ( 評 核 指 標 )	具 體 作 法	評 估 方 式	衡 量 標 準	目 標 值
				101年
2. 宣導活動：機關得以提供相關文宣品等方式，透過多元化的傳播管道進行宣導；或以辦理宣導活動，藉由參與（或共同辦理或協辦）公益或社區活動進行施政宣導。	(4)與台東之聲、正聲台東台及國立教育電台台東分台簽訂合約，製播「稅稅平安」節目。	統計數據	簽訂合約	156場次
	(1)結合各機關辦理各項租稅活動及宣導。	宣導場次	依執行計畫如期完成	150場
	(2)結合各學校辦理各項租稅活動及宣導。	宣導場次	依執行計畫如期完成	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。	宣導場次	依執行計畫如期完成	85場
	(4)辦理「慶元宵 花車遊行」，於元宵節重要民俗慶點，結合元宵廟會陣頭，佈置租稅宣傳花車參與遊行，宣傳各項稅政、制法令，灌輸民眾正確納稅觀念。	宣導場次	依執行計畫如期完成	1場
	(5)為宣導稅務常識，並增進親子關係，辦理「大人稅租覺、小孩樂歡笑」活動。	宣導場次	依執行計畫如期完成	1場
	(6)參與社會公益，為結合統一發票推行，辦理「點滴灌注 愛心福田 快樂捐血」活動。	宣導場次	依執行計畫如期完成	1場
	(7)與南區國稅局台東縣分局辦理國中、小教師租稅研習會。	宣導場次	依執行計畫如期完成	1場
(8)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	宣導場次	依執行計畫如期完成	1場	

項 目 ( 評 核 指 標 )	具 體 作 法	評 估 方 式	衡 量 標 準	目 標 值
				101年
	<p>促進徵納和諧，營造誠實納稅環境，舉辦「香戀101租稅百分百」租稅短劇競賽宣導活動。</p> <p>(9)與國立教育廣播電臺臺東分臺辦理二日「租稅少年廣播研習營」租稅活動。</p> <p>(10)結合統一發票辦理國中學生認識租稅作文比賽。</p> <p>(11)結合統一發票辦理國小學生認識租稅繪畫比賽。</p> <p>(12)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，「租稅一夏通生活FUN輕鬆」租稅健行活動。</p>	<p>宣導場次</p> <p>宣導場次</p> <p>宣導場次</p> <p>宣導場次</p>	<p>依執行計畫如期完成</p> <p>依執行計畫如期完成</p> <p>依執行計畫如期完成</p> <p>依執行計畫如期完成</p>	<p>2場</p> <p>1場</p> <p>1場</p> <p>1場</p>
<p><b>顧客關係</b></p> <p><b>民眾滿意度</b></p> <p>機關服務滿意度(80分)</p> <p>依機關服務滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。</p>	<p>(1)辦理環境滿意度調查。</p> <p>(2)辦理「為民服務講習」。</p> <p>(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。</p>	<p>問卷調查</p> <p>辦理場次</p> <p>問卷調查</p>	<p>滿意度</p> <p>本局全體同仁</p> <p>滿意度</p>	<p>1次</p> <p>1或2次</p> <p>85%</p>

項 目 ( 評 核 指 標 )	具 體 作 法	評 估 方 式	衡 量 標 準	目 標 值
				101年
<b>民眾意見處理有效性</b> <b>民眾意見回應與改善程度 (70分)</b>				
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。	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。	已訂定	已實施	1項
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。	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。	已建置	已實施管道	16項
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，並提供協談諮商服務；並應定期檢討、改善及修正。	(1) 針對民眾意見及抱怨做及時的處理及追蹤，並回復。 (2) 辦理機制如下： ① 訂定負面新聞處理原則 ② 疏減訟源作業要點 ③ 負面新聞處理原則 ④ 人民申請案件作業要點 ⑤ 電子郵遞文件處理要點 ⑥ 局長與民有約計畫 ⑦ 納稅人申訴中心受理申訴作業要點」 ⑧ 民眾參與創新提議獎勵作業要點 ⑨ 為民服務問卷調查計畫。	問卷調查  已訂定	滿意度  已實施	85%  9項

## 二、資訊流通服務

項 目	具 體 作 法	評估方式	衡量標準	目標值
				101年
<b>資訊提供及檢索服務</b> 資訊公開適切性與內容 有效性 公開法令、政策、服務資 訊程度及內容正確程度 (50分)				
(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。	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。	規定公開資訊	(已主動公開資訊項目數/應主動公開資訊項目總數) * 100%。	15項
(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。	公開服務措施及出版品資訊。	已建置	—	—
(3) 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。	收集常見問答集(FAQ)並公布於網站及製印成冊供民眾參閱。	已建置	—	—
(4) 公開出版品應注意著作權相關規定。	依著作權相關規定辦理。	已辦理	—	—
(5) 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。	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。	已辦理	—	—
(6) 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，	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。	已辦理	—	—

項 目	具 體 作 法	評 估 方 式	衡 量 標 準	目 標 值
				101年
<p>引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(7) 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>訂定「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。</p>	<p>已訂定</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p>資訊檢索完整性與便捷性</p> <p>資訊檢索服務妥適性及友善程度(50分)</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賡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>已辦理</p> <p>已辦理</p> <p>已辦理</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>
<p>線上服務及電子參與</p> <p>線上服務量能擴展性</p> <p>線上服務提供及使用情形(50分)</p> <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</p>	<p>①檢視業務項目數與網路申辦項目數之比例。</p>	<p>統計數據</p>	<p>線上服務項目數成長率計算</p>	<p>1%</p>

項 目	具 體 作 法	評估方式	衡量標準	目標值
				101年
載、服務、網路繳費、取件及預約等服務。				
(2) 機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。	②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。	統計數據	式：(本年度提供線上服務項目數-上年度提供線上服務項目數)/上年度提供線上服務項目數*100%。 累計每月受理件數。	9,000件
2. 線上服務行銷推廣情形：				
(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。	①利用發布新聞、網站及租稅宣導活動時，廣為推廣線上服務項目。	統計數據	累計每月受理件數。	216則
(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情形。	②辦理租稅宣導活動滿意度調查。 ③訂定「101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。	問卷調查	滿意度	85%
		統計數據	依執行計畫辦理	80%及60%
3. 電子表單簡化情形：				
(1) 機關應檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否	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	統計數據	(原申請書表單種類-簡化後申請書表單種類)	減少5種

項 目	具 體 作 法	評 估 方 式	衡 量 標 準	目 標 值
				101年
<p>予以簡併或廢止。</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>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>	已提供	—	—
<p>電子參與多樣性</p> <p>電子參與多元程度</p> <p>(50分)</p> <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、Facebook 網頁等與民眾互動的網路機制與服務。</p> <p>③辦理網路有獎徵答活動。</p>	<p>已辦理</p> <p>已辦理</p> <p>辦理場次</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>依執行計畫辦理</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>1次</p>



### 三、創新加值服務

項 目	具 體 作 法	評估方式	衡量標準	目標值
				101年
<p>提供創新服務情形 (200分)</p> <p>※有價值的創新服務：</p> <p>1. 對外服務面向：</p> <p>(1)服務流程便捷：</p> <p>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>(2)服務項目改造：</p> <p>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、免書證免謄本等服務；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>(3)服務方法創新：</p> <p>強化線上服務提供，</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合服務，以達簡化作業流程目的，避免民眾來回奔波。</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>①加速土地增值稅案件快速</p>	<p>已提供</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p>	<p>—</p> <p>(原申請書表單種類-簡化後申請書表單種類)</p> <p>(整合後服務機關-原整合機關)</p> <p>累計每月受理件數</p> <p>累計每月受理件數</p> <p>已辦理</p> <p>累計每月受理件數</p> <p>累計每月受理</p>	<p>—</p> <p>減少5種</p> <p>多 2 個機關</p> <p>90,000件</p> <p>230件</p> <p>15 個鄉鎮</p> <p>1,000件</p> <p>500件</p>

項 目	具 體 作 法	評估方式	衡量標準	目標值
				101年
<p>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>(4)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。 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>	發單。	統計數據	件數	10,000件
	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。		累計每月受理件數	
	③賡續推廣地方稅網路申報。		統計數據	
	④1999線民服務專線。	統計數據	累計每月受理件數	20件
	⑤縣民服務中心稅務櫃檯延伸服務駐點。	統計數據	累計每月受理件數	32,000件
	①舉辦下鄉服務並調查民眾服務意見。	宣導場次	依執行計畫如期完成	8場
	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。	減少民眾辦理時間(小時)	(原辦理時間-簡化後辦理時間)	2,945小時
	①檢討作業流程，並進行行政流程簡化。	統計數據	(原申請書表單種類-簡化後申請書表單種類)	減少5種
	②配合組織改造作業，檢視內部行政流程進行簡化。落實分層授權機制，減少層轉核定之層級；或如有會辦案件時，以同步會辦方式。	統計數據	完成減章程度	4項
	①電話、傳真申辦服務。	統計數據	累計每月受理件數。	1,320件
②主動辦理低收入戶房屋稅減免。	統計數據	累計每月受理件數。	180件	
③親切主動到府服務。	統計數據	累計每月受理件數。	60件	

項 目	具 體 作 法	評 估 方 式	衡 量 標 準	目 標 值
				101年
<p>※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>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>已訂定</p> <p>已辦理</p> <p>已提案發表</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>參採縣市</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>2</p>
<p>※服務措施執行方法效能性</p> <p>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>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>(1)退稅多樣化。</p> <p>(2)跨機關便民服務。</p> <p>(3)單一窗口服務。</p> <p>(4)網路申報系統。</p> <p>(5)主動辦理低收入戶房屋稅減免。</p> <p>(6)災害通報橫向連繫服務。</p> <p>(7)動洽請社會處提供身心障礙者後續鑑定檔。</p>	<p>統計數據</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p> <p>統計數據</p>	<p>累計每月受理件數。</p> <p>累計每月受理件數。</p> <p>累計每月受理件數。</p> <p>累計每月受理件數。</p> <p>累計每月受理件數。</p> <p>累計每月受理件數。</p> <p>累計每月受理件數。</p>	<p>4,700件</p> <p>280件</p> <p>90,000件</p> <p>9,000件</p> <p>180件</p> <p>40件</p> <p>400件</p>

項 目	具 體 作 法	評 估 方 式	衡 量 標 準	目 標 值
				101年
<p>※組織內部創新機制</p> <p>1. 組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。</p> <p>2. 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。</p>	<p>訂有點子王創意提案作業要點，鼓勵同仁腦力激盪，主動積極創新改革作業流程及辦事方法，以提升工作績效，精進為民服務品質，</p> <p>註：本項創新服務將視實際作業情形而增修（加）。</p>	<p>已訂定</p> <p>組成考核小組評核。</p>	<p>已實施</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</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.