臺東縣稅務局推動「零時差 無距離」跨域合作服務執行計畫

103年9月22日訂定

壹、計畫依據

一、國家發展委員會103年8月21日發社字第1031301420號函頒 「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。

二、臺東縣政府 103年4月30日府計展字第1030083999號函頒「103年服務品質評鑑計畫」暨同年9月11日函頒「103年服務品質評鑑修正計畫」。

貳、計畫緣起

本縣地處陝長，南北海岸線長達176公里，是全台海岸線最長的縣份外，又有蘭嶼及綠島二個離島鄉，在幅員遼闊之地理環境又無分局之情況下，民眾申辦稅務案件往返本局所花時間、交通費、人力成本高。為此，如何縮短民眾申辦的距離成本降至最低，提升感動加值服務為重要課題。

本局分階段性展開一連串整合縣政資源，提供單一窗口之「全功能櫃檯」稅務服務，循序分階段研發結合外部跨機關服務「全功能櫃檯」、「延伸全功能櫃檯」、「九合一」、「十六合一」、「三八合一」、「跨縣任意門」、「數位服務」等跨中央、地方機關、事業單位通報服務資訊平台，並克服法令與地域之限制，實施本縣境內跨區、跨縣、深入原鄉視訊加代收代轉服務，預期將使實際成果發揮最高效益。

參、計畫目標

一、民眾不出門能辦大小事

透過網路雲端科技，持續創新多元服務管道，並透過網路串連 不同的機關，讓單一窗口就能協助民眾迅速獲得多重服務，民眾不用為了完成申辦流程而在眾多政府機關中勞累奔波。

二、民眾臨櫃服務一次OK

主動將各機關的服務流程整合起來，讓原本各司其職的機關單位，共同為民眾提供跨部門、跨機關的服務，以達成「一處收件、全程服務」的目標。

三、主動關心服務到家

配合台東縣政府推動「e化宅配圈」行動服務機制，運用資通訊科技由各基層承辦人員主動將服務送到府，提供偏遠地區的弱勢民眾申辦業務，以解決其交通不便的困擾。

肆、執行期間

自計畫公佈日起至104 年12 月31 日止。

伍、配合執行單位

一、中央單位

(一)財政部南區國稅局台東分局

(二)2.財政部國有財產署北區分署臺東辦事處

(三)3.交通部公路總局高雄區監理所臺東監理站

(四)行政院農業委員會林務局臺東區管理處

(五)衛生福利部中央健康保險署東區業務組

(六)勞動部勞工保險局國民年金組

二、國營事業單位

(一)臺灣自來水公司

(二)臺灣電力公司

三、 地方單位

(一)臺東縣政府地政處暨所屬地政事務所

(二)臺東縣政府民政處暨所屬戶政事務所及辦公室

(三)臺東縣政府財政處

(四)臺東縣政府農業處

(五)臺東縣政府原住民族行政處

(六)臺東縣政府計畫處

(七)臺東縣民服務中心

(八)臺東縣各鄉（鎮）公所

陸、實施要領

一、主動關心 民眾免申辦 服務到家

建置9合1跨機關整合通報服務機制，及落實最後一哩政策目 標，結合e化服務宅配到府。

(一)戶政、監理、地政機關

1.辦理戶籍遷移、姓名變更、車輛報停、繳銷、註銷、吊銷、土地登記時，可併同申請變更稅籍、地籍、使用牌照稅免、退稅等。

2.在受理民眾申請違章房屋新編釘門牌時，協助民眾填寫「新、增改建房屋設立稅籍及使用情形申書（含承諾書）」後，主動設立房屋稅籍，免由納稅人戶政、稅務二機關奔波貼心服務。

3. 接獲法院通報查封未辦保存登記房屋時，併同通報建物勘測成果圖，主動交查房屋稅籍或更正稅籍資料。

(二) 鄉鎮市公所

主動依中、低收入戶資料，主動依辦理免稅。

(三) 建設處

主動依新建、拆除、改建房屋資料辦理徵、免稅。

(四) 教育處

主動依幼稚園托兒所設立、停歇業資料辦理徵、免稅。

(五) 社會處

主動依公益、社福團體、人民團體之設立、停歇業資料辦理徵、免稅。

(六)消防局

主動依天災地變及火災通報等資料服務，辦理稅捐徵、免事宜，免由民眾提出申請(報)。

(五)監理機關、綠島、蘭嶼公所

主動對離島符合免稅車輛之車主，合作辦理免稅申請及退還溢繳稅款等跨機關及簡化流程服務。

(六)法務部行政執行分署

派專人長駐，提供民眾查詢欠稅及補發繳款書，欠稅執行案件免至稅務局開立繳款書。

結合戶政事務所、縣民中心、1999縣民專線之電話申請，攜帶 平板電腦E化宅配到府服務，提供民眾線上申辦及收件服務。

二、通訊地址資料異動跨機關通報服務(38合一)：

（一）財政部南區國稅局台東分局

變更各稅繳款書（稅單）、退稅支票及核定通知書投遞地址。

（二）財政部國有財產署北區分署臺東辦事

承租國有地租金通訊地址變更。

（三）交通部公路總局高雄區監理所臺東監理

車籍資料異動（限自然人）：使用牌照稅、燃料費、行照及汽、機車駕照地址增設。

（四）行政院農業委員會林務局臺東區管理處

承租國有林地租金通訊地址變更。

（五）衛生福利部中央健康保險署東區業務

健保費單通訊地址變更。

（六）勞動部勞工保險局國民年金組

國民年金保險費繳款單通訊地址變更。

（七）臺灣自來水公司

自來水費帳單地址變更。

（八）臺灣電力公司

電費單通訊地址增設。

（九）臺東縣政府地政處暨所屬地政事務所

承租縣有耕地租金通訊地址變更。

（十）戶政事務所及辦公室

各項戶籍資料指定送達地址。

（十一）臺東縣政府財政處

承租縣有非公用土地租金或補償費通訊地址變更。

（十二）臺東縣政府農業處

保安林地管理租金通訊地址變更。

（十三）臺東縣政府原住民族行政處

原住民保留地管理租金通訊地址變更。

（十四）臺東縣民服務中心

各項服務資料通訊住址資料異動。

（十五）臺東縣各鄉（鎮）公所

公有房、地承租金及身障者資料通訊地址變更。

三、跨域行政協助：

單一窗口服務一次ok

1. 稅務戶政單一窗口服務櫃檯

辦理戶籍遷移，缺少房屋稅單或稅籍證明時，由戶政事務所 人員以傳真查證，民眾免奔波。

1. 稅務地政單一窗口服務櫃檯
   1. 地政機關傳真不動產移轉、繼承信託及塗銷信託等等，登記前之查欠稅(費)作業資料，免除民眾舟車勞頓。
   2. 於成功、關山及太麻里地政事務所設置跨機關服務櫃台，協助民眾申報及受理土地增值稅案件、自用住宅用地申請等。
2. 延伸服務駐點至縣民服務中心

延伸服務據點且派員長駐至臺東縣政府縣民服務中心，提供全功能服務櫃台44項服務業務。免除洽公民眾往返本局路程之不便。

1. 延伸服務駐點至戶政事務所

延伸服務據點至全縣16鄉（鎮）之4個戶政事務及12辦公室， 透過Skype視訊、電話、傳真等聯繫平台，提供全功能服務櫃台44項服務業務，即時處理，並回覆納稅人。

1. 稅、監聯合服務單一窗口服務櫃檯

與監理機關聯合為民服務辦理委託轉帳代繳使用牌照稅及燃料費。

1. 稅務任意門

擴大便民服務效益，聯合臺北市稅捐稽徵處(含分處)行政互惠合作，透過財政部稅務入口網線上申辦、視訊服務、代收代轉地方稅全功能跨縣稅務案件申辦，節省民眾往返奔波臺東縣及台北市往返送件取件之交通時間及費用。

1. 稅、村長辦公室單一窗口服務櫃檯

結合偏鄉村長辦公室，提供將經常申辦之稅務案件，透過視 訊提供全功能服務櫃台延伸收件服務。

1. Call me不打烊窗口

跨域結合臺東縣政府「1999縣民服務專線」及本局 「0800826969」免付費服務電話，24小時待命服務不打烊受理申辦案件。

1. E化宅配到府服務

整合行政資源攜帶平板電腦E化宅配到府服務，提供民眾線上申報及收件服務。

柒、宣導方式

一、發布新聞稿、網站及社群網頁宣導。

二、財政部南區國稅局台東分局、臺東縣政府、戶政及地政事務所、 各鄉（鎮）公所公佈欄或電子跑馬燈宣導。

三、結合臺東縣政府各局（處）機關及學校、人民團體等社會資源， 深入各偏遠鄉鎮、各族群進行教育及宣導。

捌、檢討管考

一、按月跨關通報前一個月各機關通報案件統計表，以供各通報執行機關管核或參酌。

二、每二個月至少召開一次「點子王創意提案」工作會議，以便創新及更精進便民服務措施。

三、不定期召開中央、地方及事業等執行機關單位聯繫會報，探討 執行成果與推動成效。

玖、辦理本計畫所需經費，由各機關及事業單位預算項下自行支應。

拾、本計畫奉 核後實施，如有未盡事宜，得隨時修訂之。