

臺東縣稅務局 99 年度提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據：臺東縣政府 99 年 1 月 27 日府計展字第 0993003513 號函頒之
「臺東縣政府 99 年度提升政府服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、賡續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、積極配合財稅中心推動「地方稅資訊平台整合應用計畫」，本局集思廣益提報各系統新需求共 10 案，力求賦稅整合更新資訊系統能有另一番新氣象，以達「深化服務、節能減碳」之目標。
- 三、建置欠稅移送執行整合影像掃描查調系統，自動化控管機制，將縮短作業時程，節省大量人力、時間及紙張。
- 四、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 99 年 1 月起至民國 99 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、「臺東縣政府 99 年提升服務品質實施計畫」，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、依據本局加強為民服務工作考核作業要點成立為民服務考核推動小組，負責計畫之考核管制，以落實計畫之執行，並由納稅服務科每半年負責安排召開考核後之檢討會議等事宜。

三、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，以供為民服務考核小組追蹤管制。

四、為民服務考核小組依計畫進度辦理計畫執行進度暨完成率考核，於為民服務考核工作會議中提出，並共同研訂改善策略，作為計畫檢討、修正之依據。

柒、考核獎懲

一、依據查核結果，於每半年為民服務考核工作會議中提出應檢討、修正、改善之事項，責陳各承辦人限期改進，並由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 99 年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	1. 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。 2. 檢討簡化申辦流程，提升便民服務。 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	(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) 賡續建立橫向聯繫工作，提供多項跨機聯合服務。 (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。 (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。 (3) 增加傳真、主動出擊服務項目，以達為民服務目的。	隨到隨辦 99年12月 99年12月 隨到隨辦 隨時辦理
	服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度： (1) 提供案件承辦資訊種類。 (2) 提供案件查詢管道種類。	① 擬不定期透過網站及於民眾洽公區提供案件承辦資訊。 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。 廉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。	99年12月 99年12月 99年12月

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	2. 案件處理流程查詢回應情形： (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。 (2) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。	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。 ② 案件處理情形以函文、電子郵件方式回復申請人。	已訂定 隨時辦理
機關形象	服務場所便利性	1. 洽公環境適切程度： (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。 (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。 (3) 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。	① 辦公廳投保公共意外責任險及火險，保障民眾安全。 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。 ③ 營造乾淨、美觀、舒適、優質的辦公環境。 ④ 放置並定期更換綠色植物，以綠美化辦公環境。 ⑤ 預計辦理洽公環境滿意度調查 2 次。 ① 設置櫃外指引、服務志工人員。 ② 機動設置標示牌及製作海報，適時引導。 ③ 辦公場所標示服務項目、服務人員姓名多樣。 ④ 賡續提供雙語標示服務及多語服務。 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。	99 年 1 月 每月 99 年 12 月 隨時辦理 99 年 5 月 99 年 10 月 已設置 隨時辦理 已標示 99 年 12 月 99 年 12 月

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。	已設置
		(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。	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。 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	99 年 12 月 99 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 99 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 99 年為民服務品質滿意度調查計畫，預計進行 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。 ④99 年預計辦理 2 次「為民服務講習」。	99 年 5 月 99 年 10 月 每月 每季 99 年 5 月 99 年 10 月
		(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適時修訂「電話服務測試作業要點」，以達改善電話服務禮貌品質。 ③配合臺東縣政府進行 99 年度不定期電話禮貌測試。	每月 99 年 3 月 99 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 99 年學習時數達 100 小時。 ②預計 99 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。	99 年 12 月 99 年 12 月 99 年 6 月 99 年 11 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，99 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，99 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	99 年 5 月 99 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，99 年預計發布 270 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 99 年結合各機關辦理各項租稅活動及宣導 140 場。 ② 預計 99 年結合各學校辦理各項租稅活動及宣導 40 場。 ③ 推動國中、國小學生租稅常識巡迴講座，學校租稅演講 99 年度預計辦理 95 場。	99 年 12 月 99 年 12 月 99 年 12 月 每週 99 年 12 月 99 年 12 月 99 年 12 月

[illegible]

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。	⑨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99年10月結合統一發票辦理「親子同行共享租稅情」租稅健行活動。 ⑩99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。 ⑪99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。	99年10月 99年6月 99年10至11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) 預計辦理洽公環境滿意度調查2次。 (2) 預計辦理為民服務品質（包含服務人員服務品質、電話禮貌、線上服務）滿意度調查2次。 (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。	99年6月 99年10月 99年5月 99年10月 99年11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	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。 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。 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) 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。 (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。 (3) 針對民眾意見及抱怨做及時的處理及追蹤，並回復。 (4) 訂定負面新聞處理原則。	已訂定 已建置 99 年 12 月 已訂定

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	公開法令、政策及服務資訊程度： (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。 (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。 (3) 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 (4) 公開出版品應注意著作權相關規定。	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 ② 公開服務措施及出版品資訊。 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。 ④ 更新為民服務白皮書及摺頁。 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。 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。	隨時辦理 隨時辦理 99年6月 99年9月 隨時辦理 每月

項	目	指	標	內	容	具	體	作	法	完	成	期	限
	資訊內容有 效性			資訊服務正確程度： (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。 (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。 (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。		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。 ②網頁連結每月不定期檢視，均正確連結。 ③檢視網站(頁)維護與更新，列入資訊稽核項目。 ④配合臺東縣政府每月網站資訊服務連結及更新之考核。				隨時辦理			
	資訊檢索完 整性與便捷 性			資訊檢索服務妥適性及友善程度： (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。 (2) 多樣化的資訊檢索方式。 (3) 檢索及互動功能簡單易用。 (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。		①網站設置分類檢索服務。 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。 ③網頁提供全文檢索功能，方便民眾搜尋相關資訊。				已建置		隨時辦理	
										已建置			

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	1. 線上服務量能： (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。 (2) 機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。 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。 (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。 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，評估是否予以簡併或止。 (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。	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。 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。 ③積極推動土地增值稅、房屋稅、契稅、地價稅、娛樂稅、印花稅地方稅網路申地系統。 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。 ②預計辦理1次租稅宣導活動滿意度調查。 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。 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。	99年11月 每季 99年12月 99年12月 99年9月 99年10月 隨時辦理

項	目	指	標	內	容	具	體	作	法	完	成	期	限
	電子參與多樣性			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。 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。		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。 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。 ③預計辦理 1 次網路有獎徵答活動。					已建置 99 年 12 月		
												已建置 99 年 6 月	

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 2. 服務措施 延續性及 標竿學習 3. 服務措施 執行方法 效能性	服務創意最終的目的在於便利民眾，包括創意措施替民眾節省了哪些程序、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：。 (1) 有價值的創意服務： - 服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。 - 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法。 - 服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增(創)服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。 (2) 服務方法創新:如利用資訊科技推動網路繳/付款服務；提供主動服務等。 (3) 創意服務措施是否成為機關標準服務且有標準作業流程、是否持續檢討改善。 (4) 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度是否與所需成本相當	①施實各稅開徵期間中午不打烊服務。 ②廣續施實更便民之延伸服務地點之服務。 ③研討橫向或跨機關服務，開發客製化便民服務措施。 ④訂定他機關參訪計畫，以汲取他機關優良的服務措施，作為學習標竿，預計 99 年進行他機關參訪 1~2 次。 ⑤針對提供各項創新服務情形，做評估及檢討，以做為改進的依據。 ⑥建置欠稅移送執行整合影像掃描查調系統，自動化控管機制，將縮短作業時程，節省大量人力、時間及紙張。 ⑦積極配合財稅中心推動「地方稅資訊平台整合應用計畫」，本局集思廣益提報各系統新需求共 10 案，力求賦稅整合更新資訊系統能有另一番新氣象，以達「深化服務、節能減碳」之目標。 註：本項創新服務將視實際作業情形而增修(加)。	99 年 4 月 99 年 5 月 99 年 11 月 99 年 12 月 99 年 12 月 99 年 12 月 99 年 12 月 99 年 12 月 99 年 12 月 99 年 12 月

項	目	指	標	內	容	具	體	作	法	完	成	期	限
					。 (如不符成本效益，但考量社會公平 正義價值，政府有責任提供該項服務，也可做為服務策略選擇之例外原則)								