

# 基隆市稅務局 108 年度提升服務品質實施計畫

## 壹、計畫依據：

依據行政院函頒「政府服務躍升方案」及行政院國家發展委員會「第二屆政府服務獎評獎實施計畫」辦理。

## 貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

## 參、實施對象：

本局各科室及二分局（以下簡稱各單位）。

## 肆、具體實施計畫暨內容：

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位	
壹、基礎服務	一、服務一致及正確性	(一) 申辦業務標準作業流程	1. 訂定各稅主要申辦案件標準作業流程，訂定比率達100%。	隨時辦理	各業務單位
			2. 編訂全功能櫃台申辦案件工作手冊，提供專業到位的服務。	隨時辦理	企畫科
			3. 本局網站提供各稅人民申請案件標準作業程序、流程圖、表單及書寫範例下載。	隨時辦理	企畫科 各業務單位
			4. 定期檢視及更新各項作業流程並持續檢討改善。	隨時辦理	各業務單位
		(二) 服務及時性	1. 持續推動電子化公文，落實分層負	隨時辦理	各單位

實施要項			推動作法	完成期限	承辦單位
			責，貫徹層級授權。		
			2. 簡化整合各項申請書表格式及縮短處理時限。	隨時辦理	各單位
			3. 人民申請案件運用公文資訊系統逐案建檔控管，確保民眾權益。	隨時辦理	各單位
			4. 本局網站提供申辦案件、民意案件進度查詢。	隨時辦理	各單位
			5. 定期辦理公文稽催管制作業，確保公文於期限內辦結，申辦案件於處理時限內完成比率達 95%以上。	隨時辦理	企畫科
		(三) 服務人員專業度	1. 訂定為民服務工作手冊，提供同仁申辦案件之法令規章、程序流程、時間及注意事項。	隨時辦理	各單位
			2. 自行舉辦各稅講習與為民服務訓練講習會。	隨時辦理	各單位
			3. 至財稅訓練所、國發會等機關，參與線上及實體教育訓練課程。	隨時辦理	各單位
			4. 稅局務會議及科務會議研討新頒釋令，劃一作業流程。	隨時辦理	各單位
			5. 建構及運用知識管理系統傳承工作經驗。	隨時辦理	各單位
			6. 製作 Q&A 題庫，每月辦理電話測試，按	隨時辦理	各單位

實施要項			推動作法	完成期限	承辦單位
			季回報執行成果並檢討改善。		
			7. 舉辦稅務法令會考。	每年	人事室
	二、服務友善	(一) 服務設施合宜程度	1. 成立「加強推動提升為民服務品質清境組」。	隨時辦理	各單位
			2. 辦公大樓綠化、服務場所美化及環境清潔工作。	隨時辦理	各單位
			3. 服務項目及方向引導標示清楚及正確，採用顏色管理，讓洽公民眾便於辨識。	隨時辦理	各單位
			4. 提供無障礙設施，身障坡道、輪椅、供身障朋友使用，提供無障礙洽公服務空間。	隨時辦理	各單位
			5. 針對銀髮族提供老花眼鏡、放大鏡及專屬愛心服務櫃台，提供免抽號優先辦理的貼心優質服務。	隨時辦理	行政科
			6. 提供雙語標語洽公環境，供外籍人士便於洽公。	隨時辦理	行政科
			7. 設置核心設施：台銀代收稅款處、申辦書表、填寫範例、影印機、電腦，供洽公民眾使用。	隨時辦理	企畫科
			8. 設置貼心設施：血壓計、AED 自動體外心臟電擊器、老花眼鏡、消毒酒精、書報	隨時辦理	企畫科

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位
		雜誌、傘架、雨衣架、愛心傘、手機充電器、哺乳室、停車位，供洽公民眾使用。		
		9. 提供 i-Taiwan 免費無線上網服務，洽公環境數位化，給民眾最貼心便捷服務。	隨時辦理	企畫科
	(二) 網站使用便利性	1. 本局針對不同族群提供兒童網、長青網、英文網分眾化服務。	隨時辦理	資訊科 企畫科
		2. 提供主題、施政及服務等三種分類，方便民眾檢索本局相關資訊。	隨時辦理	資訊科 企畫科
		3. 本局 APP 提供 RWD 響應式網頁設計，方便不同資訊工具使用者。	隨時辦理	資訊科 企畫科
		4. 網站資訊隨時更新並按月檢核網站。	隨時辦理	各單位
		5. 設置「資訊稽核小組」，定期抽測網站(頁)資訊內容及連結，並提供檢索功能說明及進階檢索功能供民眾使用。	隨時辦理	各單位
		6. 設置 ODF 專區、納稅者權利保護專區、電子發票專區、災害減免專區等專設服務，提供民眾最需要即時的專屬服務。	隨時辦理	各單位
	(三) 服務行為友	1. 製作「電話服務便利貼」，建立服務禮	隨時辦理	各單位

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位
	善性	儀 SOP，及舉辦電話服務禮貌教育訓練，提升同仁電話禮儀。		
		2. 辦理電話禮貌測試。	隨時辦理	各單位
		3. 與本市安樂區地政事務所執行跨機關電話服務評鑑作業。	每季	各單位
		4. 舉辦「為民服務」問卷調查活動。	隨時辦理	企畫科 各業務單位
	(四) 服務資訊透明度 / 資訊公開	1. 將服務項目、申請流程、應備文件、書表範例及處理期限表等訊息公告於本局網站及懸掛於各業務單位分局並定期更新，公開透明作業程序。	隨時辦理	企畫科 各業務單位
		2. 依據「政府資訊公開法」設置專區，將各項稅務相關資訊公告周知。	隨時辦理	各單位
		3. 網站文件提供 ODF、PDF 格式，提供民眾不因格式受限，貼心服務。	隨時辦理	各單位
	(四) 服務資訊透明度 / 資料開放	1. 運用政府資料開放平台，主動公開相關稅務統計數據及資料。	隨時辦理	各單位
		2. 本局網站提供資訊公開，包括法規命令、稅務資料統計、預決算等。	隨時辦理	各單位
	(四) 服務資訊透	1. 提供現場、電話、網路等多元管道，提	隨時辦理	資訊科 各業務單位

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位
		明度 / 案件查詢管道	供民眾案件查詢及確認功能。	
			2. 網站提供土地增值稅、房屋稅、地價稅、契稅、娛樂稅、印花稅等 24 小時網路申報及案件進度查詢回應機制。	資訊科 企畫科 各業務單位
			3. 提供稅務達人 APP 行動服務。	企畫科
			4. 設置電話語音 02-27455880 查詢專線，查詢案件處理進度、申辦補發繳款書及課稅明細。	企畫科 各業務單位
			5. 民眾臨櫃申請案件，於收執聯上列印 QR-CODE，即時查詢案件申辦進度。	企畫科
			6. 人民申請案件，以 LMC 多元溝通管道系統簡訊主動通知收件及結案。	各單位
			7. 人民申請及複查案件，未能於規定期限辦結案件，主動通知申請人。	各單位
貳、服務遞送	一、服務便捷	(一) 建置單一窗口整合服務	1. 推動全功能服務櫃檯，提供單一窗口服務 123 項服務，達成「一處收件，全程服務」隨到隨辦，立即取件服務。	企畫科
			2. 設置「叫號機免排隊系統」，加快受理速度。	企畫科

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位
		3 全功能服務櫃檯中午不打烊及夜間延時服務。	每日中午及夜間延時輪值	企畫科 各業務單位 兩分局
		4. 申辦案件開立退補件一次告知單	隨時辦理	企畫科 各業務單位
		5. 本局網站建置各項稅務線上申辦單一窗口，提供申辦試算、案件進度查詢，各項書表及範例下載等服務。	隨時辦理	企畫科 各業務單位
		6. 設置免付費專線0800-306969 電話稅務申辦單一窗口，專人服務。	隨時辦理	企畫科 各業務單位
	(二) 減除申辦案件需檢附之書表謄本	1. 全面推動民眾申辦稅務案件「免附地籍及戶籍謄本服務，主動運用「戶役政資訊系統」及「地政資訊網際網路作業查調系統」。	隨時辦理	各業務單位
		2. 透過災害通報機制，主動出擊服務，民眾免填書表申請，簡化民眾申辦流程。	隨時辦理	各業務單位
		3. 直撥退稅貼心民眾，確認能提供完整帳戶資訊，可免附存摺或金融卡影本。	隨時辦理	各業務單位
		4. 實施使用牌照稅身心障礙免稅申請免書證。	每日辦理	消費稅科
		5. 低收入戶所有供其居住之房屋，主動免徵房屋稅。	每日辦理	財產稅科 兩分局

實施要項			推動作法	完成期限	承辦單位
			6. 主動運用契稅申報附聯辦理房屋稅使用情形變更及地價稅自用住宅用地，納稅義務人免申請。	每日辦理	財產稅科 兩分局
			7. 實施地價稅自用住宅用地、騎樓巷道、工廠用地等申辦案件免附應備書證謄本。	每日辦理	財產稅科 兩分局
			8. 土地持分所有人之一申請地價稅巷道減免，其他持分一併主動辦理。	每日辦理	財產稅科 兩分局
			9. 主動辦理重溢繳退稅，免由民眾提出申請。	每日辦理	稅務管理科
		(三) 開發線上申辦或跨平台通用服務	1. 持續多元繳稅管道，推動民眾使用地方稅網路申報系統，透過網路即時繳納稅款。	隨時辦理	企畫科 各業務單位
			2. 因應 e 化族群，推動網路申報及線上申辦服務，線上申辦案件採用 SSL 加密傳輸機制，保護使用者網路資訊安全。	隨時辦理	企畫科
			3. 提供各稅目網路申辦服務及線上預約項目，並適時檢討。	隨時辦理	各單位
		(四) 其他服務作法	1. 運用 GIS 地理資訊系統、基隆市政府住宅與不動產資訊服務網，查證資料，縮短公文處理時限。	隨時辦理	業務單位

實施要項			推動作法	完成期限	承辦單位
			2. 運用衛福部提供身心障礙者後續鑑定檔案，交查身障免稅檔，以更新重新鑑定者，主動展延免稅期限，民眾不需重新申請。	隨時辦理	業務單位
			3. 於身心障礙後續鑑定日到期前一個月，主動寄發通知書提醒民眾重新辦理鑑定，主動出擊貼心提醒。	隨時辦理	業務單位
			4. 對於簡易無漲價之土地增值稅申報案件提供快速發單服務。	隨時辦理	各業務單位
			5. 針對外縣市、上班族等亟需當日取件民眾，提供契稅當日發單服務。	隨時辦理	各業務單位
貳、服務遞送	二、服務可近性	(一) 在地化服務	1. 與監理站共同辦理牌照稅及燃料費轉帳申請，提供民眾一紙申請免奔波服務。	隨時辦理	企畫科 各業務單位
			2. 跨機關合作，提供「北北基代收使用牌照稅免稅退稅案件」，提供民眾一站貼心服務，節省民眾往來奔波時間。	隨時辦理	企畫科 各業務單位 兩分局
			3. 地價稅、房屋稅、使用牌照稅開徵期間，增設單一窗口補單服務，以加快處理速度。	三大稅開徵期間	企畫科

實施要項			推動作法	完成期限	承辦單位
			4. 各級主管視洽公民眾情形，走動式服務協助民眾申辦諮詢服務。	隨時辦理	企畫科 各業務單位
			5. 與地政機關合作，提供跨機關傳真查證服務。	隨時辦理	企畫科 各業務單位
			6. 提供跨機關查欠服務，民眾辦理繼承案件免奔波。	隨時辦理	企畫科 各業務單位
			7. 建置國地稅聯合服務中心，提供國地稅聯合服務。	隨時辦理	企畫科
			8. 提供便利得「免下車服務」。	隨時辦理	企畫科
			9. 民眾於戶政事務所辦理姓名變更或戶籍遷徙時，可一併申辦稅籍資料變更、地價稅自用住宅用地稅率、行駕照地址變更、所得稅地址資料變更等相關問題。	隨時辦理	企畫科
			10. 戶籍異動於戶政事務所即可申辦地價稅自用住宅優惠稅率。	隨時辦理	企畫科
		(二) 專人全程服務	1. 針對長者、孕婦、團體提供專人到府服務。	隨時辦理	企畫科
			2. 稅務健檢巡迴，主動出擊在地服務，提供多元稅務服務。	隨時辦理	企畫科 資訊科
		(三) 主動服務	1. 於里辦公處設置稅務服務站，由里長轉介申辦案件。	隨時辦理	企畫科 各業務單位

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位
		(四) 其他服務作法	1. 免除身障者不便洽公問題，主動出擊提供身心障礙者使用牌照稅免稅申請。	隨時辦理 企畫科
			2. 憑健保卡、自然人憑證至 7-11、全家、OK、萊爾富透過 KIOSK 機器補發稅單。	隨時辦理 各單位
			3. 因應稅務需求，主動拜訪勘查，提供民眾房屋稅減免實質服務。	隨時辦理 財產稅科
			4. 使用牌照稅收回自徵，派員進駐監理站，提供民眾跨機關便民服務。	隨時辦理 消費稅科
貳、服務遞送	三、服務成長及優化	(一) 突破成長	1. 結合 Skype 視訊，離島及跨機關服務，與金門縣稅務局、澎湖縣稅務局、連江縣稅務局提供跨機關「飛躍稅務通」視訊便民服務。	隨時辦理 企劃科 兩分局 業務單位
			2. 結合 Skype 視訊，與國有財產署基隆辦事處跨機關視訊服務。	隨時辦理 企劃科 兩分局 業務單位
			3. 與地政機關跨機關合作，利用傳真並以 E-MAIL 加密方式回傳查證房屋現值資料，縮短民眾辦理案件時間。	隨時辦理 業務單位
		(二) 優質服務	1. 積極推動電子表單簡化，提供表單套印功能，減少填寫資料。	隨時辦理 各單位

實施要項			推動作法	完成期限	承辦單位
			2. 便利民眾繳納稅款，設置經收稅款處，提供民眾即時繳稅。	隨時辦理	企畫科
			3. 民眾於全功能櫃台申請案件，提供書證文件數位化，電子簽章E化服務。	隨時辦理	企畫科
			4. 因應個人資料保護法，訂定要點、手冊並定期風險評估與個資盤點，落實個資保護。	隨時辦理	資訊科
參、服務量能	一、內部作業簡化	運用多元管道蒐集機關成員意見，檢討及改造內部流程	1. 成立「加強推動提升服務品質標準化流程」，討論各稅標準化流程。	隨時辦理	各單位
			2. 舉辦為民服務品質創新專題報告寫作比賽。	定期辦理	各單位
			3. 辦理為民服務品質檢討會	每季	企畫科 各單位
參、服務量能	二、服務精進機制	組織內部建立常態性運作機制，投入服務創新及精進	1. 本局創新便民服務發布新聞稿並上傳網站分享至各地方稅務機關。	隨時辦理	企畫科
			2. 訂定「加強推動提升為民服務品質考核要點」。	隨時辦理	各單位
			3. 成立「加強推動提升為民服務品質創新組」，負責推動各項創新研究及督導各組業務之執行。	隨時辦理	各單位

實施要項			推動作法	完成期限	承辦單位
			4. 訂定「研究發展及創新提案制度」。	隨時辦理	各單位
肆、服務 評價	一、服務 滿意情形	運用多元 管道定期 進行滿意 度調查	1. 針對網路族群及臨櫃洽公民眾等辦理民眾意見調查活動。	隨時辦理	企畫科
			2. 辦理為民服務問卷調查，結果作成分析報告並提出改善措施及執行績效。	隨時辦理	企畫科
			3. 對於臨櫃洽公民眾，設置滿意度即時反應系統，即時處理民眾意見。	隨時辦理	企畫科
			4. 建立內部員工雙向溝通管道及滿意度調查並對調查結果分析改善。	隨時辦理	人事室
			5. 辦理各項便民服務措施滿意度問卷調查，做為改進之參考。	隨時辦理	企畫科
			6. 本局網站上設置民意信箱、線上陳情、稅務論壇等，提供民眾反映意見管道。	隨時辦理	各單位
	二、意見 回應處理 情形	針對民眾 意見、抱 怨及陳情 等，積極 回應，有 效協助民 眾解決問 題	1. 訂定民眾意見處理標準，並定期檢討。	隨時辦理	各單位
			2. 設置民眾反映意見箱，並置放「納稅人反映意見調查	隨時辦理	企畫科

實施要項			推動作法	完成期限	承辦單位
			表」，反映意見管道。		
			3. 對媒體意見、民眾反映意見及陳情案件均即時處理，並追蹤管制。	隨時辦理	各單位
			4. 辦理人民陳情案件民眾反應問卷調查。	隨時辦理	企畫科
			5. 於網站設置交流園地，提供民意信箱等。民眾提供意見由專人以公文程序交相關單位處理。	隨時辦理	企畫科
			6. 設置友善協談諮詢空間，化解徵納雙方稅務歧見。	隨時辦理	各單位

#### 伍、管制考核：

本實施計畫考核作業，依據本局各項推行為民服務工作平時考核作業要點實施不定期考核。

#### 陸、績效檢討：

依前項考核結果召開檢討會，針對考核缺失進行檢討，並將會議紀錄函送各相關單位研議改進。

#### 柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。