

基隆市稅務局 112 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」及財政部年度稅捐稽徵機關稽徵業務考核內容辦理。

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。

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、完備基礎服務（含因應疫情提供之服務項目，注重服務特性差異化）	一、提供合宜、友善之服務環境，提高民眾洽公便利性	1. 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
		2. 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	納稅服務科 各單位
		3. 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	行政科 各單位
		4. 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	隨時辦理	納稅服務科 行政科

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位
		先辦理的貼心優質服務。		
		5. 提供雙語標語洽公環境，供外籍人士便於洽公。	隨時辦理	納稅服務科 行政科
		6. 設置核心設施：申辦書表、填寫範例，供洽公民眾使用。	隨時辦理	納稅服務科 行政科
		7. 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。	隨時辦理	納稅服務科 行政科
		8. 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	納稅服務科
	二、落實機關網站與社群平臺資料維護及檢核機制，提供正確、即時及實用之資訊內容	1. 本局針對不同族群提供英文網、兒童版、身障服務、長青族及地政士分眾化服務。	隨時辦理	納稅服務科
		2. 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	財稅資訊科 各單位
		3. 設置各項專區服	隨時辦理	各單位

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位
		務，提供民眾最需要、即時的專屬服務。		
		4. 網站專區均指派專人負責維護及更新，並按月填報網站檢視清單。	隨時辦理	各單位
	三、 提升服務人員禮貌態度及專業度	1. 訂定稅務服務工作手冊，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	人事室 各單位
		4. 局務會議或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，按季回報執行成果並檢討改善。	隨時辦理	納稅服務科 各單位
	四、 主動公開稅務服務相關資訊供民眾查詢運用，維	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並	隨時辦理	各單位

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位
	持服務處理一致性	定期更新，公開透明作業程序。		
	及透明化	2. 於官網設置資訊公開專區，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，落實資料開放。	隨時辦理	各單位
		4. 提供現場、電話、網路等案件查詢管道。	隨時辦理	財稅資訊科 各業務單位
		5. 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。	隨時辦理	財稅資訊科 納稅服務科 各業務單位
		6. 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。	隨時辦理	各業務單位
		7. 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。	隨時辦理	各單位
		8. 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。	隨時辦理	各單位
	五、推動線上申辦及提	1. 於官網設置線上櫃臺，受理民眾以多種身分驗證方式	隨時辦理	各單位

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位
	升成效之辦理情形	線上申辦稅務服務。		
		2. 運用 FACEBOOK、LINE 加強推動線上申辦或辦理抽獎活動。	隨時辦理	納稅服務科
	六、關懷多元對象及城鄉差距，提供適性服務，促進服務可近性	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	納稅服務科 使用牌照稅科
		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	使用牌照稅科 納稅服務科
		3. 全功能櫃台叫號機提供依業務內容分流叫號服務，以加快處理速度。	隨時辦理	納稅服務科
		4. 與地政機關合作，提供跨機關傳真查欠服務。	隨時辦理	納稅服務科
		5. 提供全國跨縣市查欠服務，民眾辦理繼承案件免奔波。	隨時辦理	納稅服務科
		6. 建置國地稅聯合服務中心，提供國地稅聯合服務。	隨時辦理	納稅服務科
		7. 提供便利得「免下車服務」。	隨時辦理	納稅服務科 各業務單位
		8. 民眾於戶政事務所辦理姓名變更或	隨時辦理	納稅服務科 各業務單位

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位
		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、所得稅地址變更等資料變更。		
貳、 運用多元策略，提升服務便捷度及行政效能	一、 滾動檢討申辦業務，簡化申辦書表及作業流程，減少申辦案件所需檢附書表、謄本，提高申辦便捷度。	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	財稅資訊科
		4. 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。	隨時辦理	地價稅科
	二、 訂定機關內部作業標準程序，檢討	1. 訂定內部作業標準程序並運用局務會議或其他適當場合，檢討及改善局內現行作業流程。	隨時辦理	各單位

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位
	及簡化機關內部作業流程，提升行政效能。	2. 舉辦各項稅款開徵及清查期初、期中及期末檢討會，針對機關內部現行作法予以檢討，提升行政效能。	隨時辦理	各業務單位
	三、推動跨機關（單位）合作，擴大單一窗口服務，提	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	房屋稅科 地價稅科 土地增值稅科
	供民眾一站式便捷服務；因應業務屬性、地域或服務特性，整合服	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	使用牌照稅科
	務客群，提供客製化或在地化增值服務。	3. 於身心障礙後續鑑定日到期前，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	使用牌照稅科
		4. 低收入戶所有供其居住之房屋，主動免徵房屋稅。	隨時辦理	房屋稅科
	四、配合業務需要，開發線上申辦與跨平臺通用服務，增加民眾使用意	1. 持續多元繳稅管道，推動民眾使用地方稅網路申報系統，即時查繳稅。 2. 介接 MyData 線上身分驗證，提供臨櫃免備證申辦服務。	隨時辦理 隨時辦理	納稅服務科 各業務單位 納稅服務科

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位
	願，提升線上服務量能。			
參、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗等各類意見調查工具與機制，蒐集民眾、同仁對服務的需求或建議，適時調整改善服務措施。	1. 辦理官網滿意度意見調查活動。	隨時辦理	納稅服務科
		2. 辦理為民服務問卷調查及製作分析報告並提出改善措施。	隨時辦理	納稅服務科
		3. 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 納稅服務科
		4. 於辦公場所設置意見箱。	隨時辦理	納稅服務科 各單位
		5. 本局網站上設置民意信箱、檢舉逃漏稅信箱等，提供民眾反映意見管道。	隨時辦理	納稅服務科 土地增值稅科
	二、傾聽民眾意見，積極回應，並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. 於辦公場所及官網設置反映意見管道，對媒體意見、民眾反映意見及陳情案件均即時處理，並以問卷調查追蹤民眾滿意度。	隨時辦理	納稅服務科 各單位
		3. 設置納保官，保護納稅者權利，提供稅務爭議的溝通協調、申訴或陳情等服務。	隨時辦理	稅務管理科

實施要項		推動作法	完成期限	承辦單位
	三、 納入民眾 參與服務 設計或邀 請民眾協 力合作，提 供符合民 眾需求服 務之作法。	1. 不定期辦理意見調查或抽獎活動，邀請民眾對本局服務提供意見回饋。	隨時辦理	各單位
		2. 辦理地政士或工會團體座談，提供建議或合作。	隨時辦理	納稅服務科 各單位
肆、 運用數位 科技創新 為民服務 模式辦理 情形及成 效		1. 建置全功能櫃臺叫號機提供業務分流及多語言叫號服務，提升辦理時效及品質。	隨時辦理	納稅服務科
		2. 官網提供多種身分驗證方式線上申辦服務，滿足民眾多樣化需求。	隨時辦理	納稅服務科 財稅資訊科

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。