

宜蘭縣政府地方稅務局 100 年(1-6 月)提升服務品質執行計畫執行情形表

一、「優質便民服務」構面

【表 1：服務流程】

{ 1-1 服務流程便捷性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
單一窗口服務 全功能程度 (60 分)	1-60 分 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。	※ 評分重點： 1. 單一窗口：係指民眾可以從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，亦即「一處收件、全程服務」、「單一經理人包辦制」、「全櫃員式服務窗口」，強調以內部作業取代民眾奔波。 2. 全功能程度： (1) 提供多種服務：係指單一窗口能提供服務項目的完整程度：服務型態如戶政事務所「綜合受理窗口」、地方稅務局的「多功能服務櫃臺」；以「窗口種類越少」，但「每類窗口可辦理的業務及服務事項越多」為目標，強調單一窗口業務整併程度。 (2) 提供整合服務：係指單一窗口整合服務流程的完整程度另如有專案諮詢功能者，如重大投資案單一窗口，亦可視為單一窗口服務。	企劃服務科 羅東分局		1. 自 92 年 7 月 1 日起，創全省各稅捐機關之先，總局及羅東分局同時實施「地方稅單一窗口服務」櫃台，整合局內各項服務內容，提供單一櫃台化作業，落實「一處收件，全程服務」。民眾申辦不同項目業務時，不必於各稅櫃台間奔波往返，只要在整合性之單一櫃台即可完成申請手續。100 年 1-6 月服務件數總局及羅東分局合計 47,508 件。 2. 總、分局單一窗口共設 9 個服務櫃台，每一櫃台皆受理 105 項服務項目，包含房屋稅 20 項、地價稅 21 項、土地增值稅 6 項、使用牌照稅 9 項、契稅 4 項、印花稅 6 項、娛樂稅 13 項、工程受益費 2 項、綜合業務 24 項，合計 105 項(計隨到隨辦 75 項，臨櫃收件續處案件 30 項)全功能比例 71.43%。

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
申辦案件流程 簡化程度 (60分)	1-60分 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。	※評分重點： 1. 案件型態：包括「臨櫃辦理」案件（指民眾於現場辦理案件）及「非臨櫃辦理」案件（指民眾非經臨櫃直接辦理完成之案件，如線上申辦、書面申請或臨櫃收件續處案件等）。 2. 申辦案件流程簡化之績效展現方式：案件處理時間縮短情形；提出流程簡化前後之比較；或是向主管機關提出流程簡化之建議（含法規及制度修訂）及其他有助於簡化流程之作為。 3. 考量走動式服務或特殊服務方式（如居家訪視、醫師看診等），無明確收案及處理起迄時間，仍可思考藉由改善措施，縮短民眾在接受服務前、後的等待時間（如掛號、領藥），並以此呈現績效。	企劃服務科	各單位	1. 本局自 98 年 5 月起，於鄉鎮公所設置服務據點，排定每月 1 個星期二上午派員於頭城鎮、蘇澳鎮等 8 個鄉鎮公所設置服務櫃台。自 100 年 1 月 1 日起改採預約方式，民眾於星期一前向本局或公所預約，次日上午派員至預約公所提供服務，便利偏遠地區民眾申辦業務。 2. 臨櫃申請隨到隨辦 75 項，提供快速便捷服務。 3. 無土地漲價數之土地移轉案件，親自申報者，於 1 小時內完成。針對「配偶相互贈與之土地不課徵土地增值稅」、「作農業使用之農業用地不課徵土地增值稅」或「依都市計畫法指定之公共設施保留地尚未被徵收前之移轉免徵土地增值稅」等案件，為避免地政機關誤植原地價，於土地增值稅不課徵證明書或免稅證明書辦理產權登記聯加蓋原地價戳記，提醒地政機關注意。 4. 現場輔導土地移轉現值申報之案件，如同時移轉建物，請申請人至單一窗口開立印花稅繳款書時，同時申請其他需用資料，如：房屋稅籍證明等，避免民眾往返奔波。 5. 洽請縣府工商旅遊處及民政處配合本局跨單位整合服務作業，於民眾申辦工廠或寺廟登記時，即填寫「申辦稅捐減免同意書」申請房屋稅、地價稅特別稅率之適用，本局受理後兩稅一併審核及函復審核結果。 6. 身心障礙車輛免稅申請，由單一窗口直接申辦，查核後予以准駁，7 天縮短為 15 分鐘。 7. 使用牌照稅、房屋稅、地價稅現金退稅：為加強便民及提升服務品質，簡化並縮短退稅作業時程，自 98 年 4 月 9 日起修正牌照稅不限金額，房屋、地價稅退稅金額 2 萬元以下，即時領取退稅現金。100 年 1-6 月辦理現金退稅計 11 件。 8. 置「身心障礙車輛免稅申請書」於宜蘭監理站方便民眾填寫，並輔導民眾於辦理車輛報停(廢)、繳銷等案件之同時，可提供金融機構存摺影本並填寫申請書辦理本局直撥退稅，節省民眾往返奔波時間。 9. 運用宜蘭縣政府社會處身心障礙後續鑑定到期日檔案，更新本局身心障礙者後續鑑定日節省民眾往返奔波時間。 10. 房屋新建申報設籍承辦天數由 26 天縮短為 14 天。 11. 大樓整批房屋稅設籍：利用所有權人公設分攤協議書子檔匯入設籍程式，並以 EXCEL 巨集方式轉檔匯入稅務平台完成設籍作業，縮短輸入、登記、書寫及逐筆逐項核對時間。 12. 洽請本府建管單位轉知營造工程、土木包工商業同業公會及各鄉鎮公所，倘承攬之工程、雜項工作物，內含有升降設備者，於申請使用執照所送副本書圖須增附「建築物升降機竣工檢查表」。 13. 退稅支票由原業務單位寄送簡化由資訊管理科寄送。 14. 主動協調各公所於核發使用分區證明時加註 89 年 1 月 28 日使用分區，省時又便民。 15. 洽請地政機關按月提供繼承、信託異動所有人清冊，即時釐正房屋稅籍，免由納稅人申請並節省建物登記簿謄本之規費支出。 16. 凡設籍本縣之身心障礙者或年滿 65 歲以上長者，本局提供 30 項到府服務項目申請，經

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>向本局提出申請，次日即派員到府服務，解決民眾之不便。</p> <p>17. 提供跨機關合作服務，民眾辦理戶籍遷移、請領門牌證明時，未提示房屋證明文件，為免民眾往返奔波於戶政事務所及本局之間，戶政事務所得以傳真向本局查證房屋納稅義務人，節省民眾往返時間。100年1-6月共受理136件。</p> <p>18. 為豐富線上服務資訊，本局網站增加不動產移轉DIY服務功能，只要一次登錄相關基本資料，即可產出多項跨機關申請表單，可服務未委託專業代理人，欲自行辦理不動產移轉手續，卻不諳填寫各項申請書之民眾。</p> <p>19. 為加強服務納稅民眾，提供多元報稅管道，建置地方稅網路申報系統，供民眾及專業人士使用，提供土地增值稅、地價稅、房屋稅、契稅、印花稅、娛樂稅等六稅目網路申報(辦)服務，以網路代替馬路，縮短民眾報稅時間及提供更便利繳稅方式，網路申報系統全年無休、24小時隨時待命。今後民眾及專業人士除了親至本局洽辦業務外，有另一個選擇，不再受限於辦公時間，隨時均可上線完成申報(辦)作業，並可在家自行列印繳款書或透過網路完成繳稅。</p> <p>20. 針對贈與及二親等之間買賣移轉土地增值稅申報案件，若移轉土地地價稅課徵自用住宅用地稅率，於核發土地增值稅繳款書、免稅、不課徵證明書時，於第1聯加蓋「本筆土地新所有權人如符合自用住宅稅率課徵地價稅要件，請於9月22日以前重新提出申請」戳記，提醒納稅義務人注意，以保障其權益。</p> <p>21. 針對課徵土地增值稅案件，若取得土地之後經地籍圖重測，除重測前後面積增減超過10%以外，本局自行查調資料，改算前次移轉現值據以核稅，不要求納稅義務人檢附地籍圖重測前次移轉現值改算謄本。</p> <p>22. 為加強辦理調整原地價課徵或不課徵土地增值稅案件審核作業，購置89年黑白航空照片影像檔，並與外業管理系統整合，作為加強審核移轉土地是否作農業使用依據，不僅節省調查時間，因畫面容易比對，能加強核稅之正確性。</p> <p>23. 娛樂稅大宗票券於印製前，向本局申請字軌、號碼及單照專用章印模於印製娛樂稅票券時套印，免除逐一蓋章。</p> <p>24. 檢討簡化娛樂稅剩餘票券繳銷作業流程，改在原舉辦地點會同點收並逕行載至焚化廠銷燬，以利縮短處理時間及節省人力。</p> <p>25. 為免除民眾於戶政機關辦理姓名變更或遷入戶籍登記後，須再奔波至本局辦理稅籍資料變更申請之時間，特別印製「姓名、稅單投遞地址變更申請書」，提供本縣各戶政事務所，於民眾遷入戶籍登記時，轉交民眾填妥後郵寄本局申辦，節省民眾往返時間。</p> <p>26. 為避免民眾往返奔波，本局提供納稅人或代理人至地政事務所申辦土地建物所有權移轉登記(繼承、信託及塗銷信託登記)未查欠案件，可由地政事務所填具欠稅查詢表，以傳真方式辦理查註欠稅之服務。100年1-6月共受理30件。</p>

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
申辦案件書表減量程度 (60分)	1-60分 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。	※ 評分重點： 1. 便利申請人準備及檢附申辦書表；亦即減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。 2. 減少申請人於申辦過程補件次數。如以「土地登記規則」第34條規定申請登記時，應提出文件能以電子處理達成查詢者，得免提出之精神，逕行辦理，減少申辦人來回奔波。 3. 其他便利申辦人檢附書表之作為。 4. 如檢附書表內容係由主管(或上級)機關統一規範者，得以申辦書表簡化建議做為績效內容。 5. 機關如利用跨機關電子閘門或自行開發之資訊共享平台系統協助查詢及驗證資料，進而減少檢附之書表，或免除民眾來回奔波，可提出使用情形說明，或此類案件數成長率做為佐證。使用電子閘門認證辦理案件數成長率計算式： $(\text{本年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數} - \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數}) / \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數} * 100\%$ 。	各單位		1. 地價稅減免(巷道、騎樓.....)、特別稅率(工業用地等)、依田賦課徵、核發課稅明細表及其他核課更正事項之申請均簡化為同一申請書表辦理。房屋稅各類申請事項(稅籍證明、使用情形變更.....)自99年起均簡化為同一申請書表辦理。 2. 民眾可利用本局網站下載各稅相關書表使用。 3. 已辦保存登記房屋，如因繼承而變更納稅人，由地政機關提供電子檔，利用EXCEL篩檢、排序產出異動清冊，據以釐正房屋稅籍，免再由民眾提出申請。 4. 受理民眾申辦案件應檢附書證之附件，如地籍圖或戶籍謄本，透過地政資訊網際網路服務系統及戶政網路系統，本局可自行查調者，不再要求納稅人檢附，提供更便捷服務。利用戶政連線查詢系統，查調戶政事務所及內政部戶籍資料。 5. 使用自然人憑證，透過內政部地政司地政資訊網際網路服務系統查調地籍圖、建物所有權、土地所有權等資料，免除民眾檢附或補件，提供更便捷服務。 6. 洽商地政處於地政資訊網際網路服務系統提供建物勘測成果圖，同步完成校對本局房屋稅籍平面圖。 7. 利用全國建築管理入口網查詢建照及使用執照資料。 8. 利用國稅局資訊線上查詢系統，查詢營利事業營業狀況(含營業設立及停歇業等狀況)。 9. 利用公路監理站系統查詢系統，查詢車輛是否為違章欠稅等情形。 10. 洽請宜蘭縣政府社會處每月提供身心障礙後續鑑定日檔案，將檔案傳送本局資管科交查更新，主動展延更新後續鑑定日期，不需民眾檢附申請。 11. 主動辦理重溢繳退稅，無須民眾提出申請，並開辦直撥退稅便民措施，民眾於退稅時檢附郵局或金融機構帳戶影本，本局即將退稅款撥入指定帳戶內，省時、安全又便捷。100年1-6月計辦理573件。 12. 低收入戶辦理房屋稅減免無須再持證明來局辦理，統一由本局發函各鄉鎮市公所提供名冊彙整辦理。 13. 整合羅東分局與財政部北區國稅局羅東稽徵所跨機關資訊暨申請財產或所得資料表格及證件，並適時適地引導民眾前往兩單位一樓單一櫃檯申請上揭資料。

{ 1-2 服務流程透明度 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p>案件處理流程查詢公開程度 (60分)</p>	<p>※ 提供案件承辦資訊種類 (40分):</p> <p>30-40分 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話, 且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程, 並主動告知申請人處理程序。</p> <p>20-30分 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話, 且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程。</p> <p>1-20分 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話。</p>	<p>※ 案件承辦資訊包括: 承辦單位、標準處理程序</p>	<p>各單位</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 於本局大門入口處左側牆面公告人民申請案件應備證件及處理時限資訊。 2. 本局網站提供各稅申請案件表單及書寫範例下載、單一窗口服務項目應備證件、作業流程圖、處理時間及業務承辦單位電話、傳真機號碼等供民眾瀏覽查詢。 3. 單一窗口初審收件後開立收件單告知預定完成日期。 4. 公文書及定期開徵之繳款書均列印承辦人姓名、電話方便民眾查詢。 5. 民眾申報土地增值稅時, 如有急件需求, 可先告知本局, 於稅單核稅完成時, 以電話通知取件。 6. 土地增值稅申報案件於受理時, 已告知預定完成日期。完成日期前如欲了解承辦進度, 設電話專線, 供民眾查詢其申報案件處理進度。另採用網路申報土地增值稅案件, 一般案件由 7 日縮短為 3 日, 自用住宅案件由 20 日縮短為 10 日完成, 申報人隨時均可線上查詢案件處理進度。 7. 編印為民服務白皮書, 提供本局簡介、業務職掌、承辦單位與電話分機號碼及傳真號碼。 8. 編印單一窗口為民服務手冊及單一窗口櫃台 105 項服務項目應備證件宣導摺頁, 供民眾自行索閱。 9. 於宜蘭縣政府全球資訊網的便民 e 網路網站, 提供 29 項稅務之申請書表及範例下載。 10. 製作各稅櫃台服務人員姓名、電話分機號碼卡片, 置於各櫃台供民眾索取。 11. 將單一窗口「隨到隨辦案件」、「初審收件案件」、「身心障礙免使用牌照稅申請」及「土地增值稅申報作業」流程圖展版, 懸掛於民眾等候區牆面。

【表 2:機關形象】

{ 2-1 服務場所便利性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法			
洽公環境適切程度 (25 分)	20-25 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85% 以上。	<p>※評分重點：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。</p>	行政科	各單位	<ol style="list-style-type: none"> 訂定「本局推動辦公室做環保實施要點」，積極辦理本局及羅東分局辦公廳內外環境綠美化、盆栽認養及清潔維護等事項，提供民眾舒適清潔的洽公環境。 各單位均利用空間設置茶几及桌椅，稅務大樓窗簷花台、辦公廳舍周邊依季節更替花卉，室內盆栽及魚缸由同仁擺設認養。提供民眾舒適、清新的綠化辦公環境。 總局企劃服務科民眾等候區除設置書報雜誌區供民眾取閱外，並擺放液晶電視播放租稅宣導短片供洽公民眾觀賞。 配合環境教育法於 100 年 6 月 5 日施行，並於 6 月 27 日在本局辦理環境教育講習，使同仁瞭解個人、社會與環境的相互依存關係，增進環境倫理與責任。商請學有專精同仁教導員工利用回收寶特瓶，發揮創意製作可愛造型回收桶，放置於單一窗口櫃台，供洽公民眾丟棄叫號機號碼紙，達到美化兼具環保作用之功能。 總、分局配合重大節慶(聖誕節及過年、元宵燈會等)佈置應景花卉活絡氣氛，並於各樓層壁掛租稅宣導作品、圖片(國中、小學生比賽畫作)，改變民眾對稅務機關刻板印象，並藉以拉近與民眾距離。 總局大門及周邊牆面定期清洗。辦公場所室內外(不)定期清潔，地板重點打蠟、周遭除草、消毒，常保環境清潔衛生。 每月第 1 週星期五，定為清潔日由員工打掃辦公廳舍環境及周圍街道。 集益廳盥洗室、中庭、各走廊及門口外牆等公共區域補強綠美化植物及灑水系統，保持亮麗整潔。 為提昇為民服務品質，方便民眾於雨天來局洽公，有存放雨具之處所，於大門左側設置雨傘及雨衣架，供民眾使用。 為提供更便捷洽公環境，並解決停車問題，本局於大門口設置柵欄機，洽公民眾可持代幣進出，有效管控非洽公人士進入停車占用停車位，解決無停車位問題。 			
	15-20 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75% 以上。					企劃服務科 羅東分局	行政科 各單位	<ol style="list-style-type: none"> 於大廳左側收文處上方牆面懸掛「人民申請案件應備證件及處理時限表」及標示雙語辦公廳各樓層平面圖。 各單位櫃台上方設置有「服務人員、代理人姓名、服務項目、轄區」雙語標示牌，字樣採小型張貼式磁牌，可依業務及人員調整置換，不需重新製作，既環保又節省公帑。 各樓層及電梯內外設有雙語單位樓層位置圖；各公共服務區牆面及走道亦設置雙語方向引導標示或燈箱，清楚引導民眾洽公方向。 大門進、出口地面劃有中、英文字樣標記，方便民眾遵循方向。 單一窗口及各稅服務櫃台，置放業務承辦人姓名、電話分機號碼之卡片，供民眾索取，以利洽公。 設置電動字幕機於大門口上方，提供本局最新稅務訊息。
	1-15 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65% 以上。					企劃服務科	行政科	<ol style="list-style-type: none"> 志工服務台及自動叫號抽牌機設於大門入口右方，目標明顯，民眾一進大門即可提供服務並引導。左方並設有收文處，方便民眾申辦遞交申請書及外收文。

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>2. 單一窗口服務櫃台整合局內各項服務內容，提供「一處收件，全程服務」作業，提供快速有效率的服務。各稅業務單位皆集中於稅務大樓 1 樓，方便民眾洽公。</p> <p>3. 代收稅款處設置於正對大門之樓梯旁，目標明顯，方便民眾繳稅。本局並於 98 年 4 月主動洽請代收稅款金融單位，延長駐局代收稅款服務時間至下午 5 點整(冬令時間為 4:30 分)，以方便來局民眾繳納稅款。</p> <p>4. 羅東分局已於側門樓梯及大門口設立二樓財政部臺灣省北區國稅局羅東稽徵所營業稅股方向引導牌，並已設立電梯，方便民眾洽公。</p>

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
服務設施合宜程度 (25分)	<p>20-25分 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p> <p>15-20分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p>1-15分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p>	<p>※評分重點：</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、愛心鈴、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>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。</p> <p>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。</p>	<p>行政科 企劃服務科</p> <p>企劃服務科 資訊管理科</p> <p>企劃服務科 資訊管理科</p> <p>行政科</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置適度高度之服務櫃台，面對洽公民眾，拉近與民眾之間的距離。 2. 規劃民眾等候區，設置書寫台並提供老花眼鏡及文具用品(原子筆、印泥台等)，另有液晶電視、座椅及書報雜誌，方便民眾等候時使用。 3. 於單一窗口設置網路電腦，供洽公民眾查詢使用。 4. 於稅務大樓設置具冷、溫、熱之飲水機設備，定期維護並每3個月辦理水質檢測，確保民眾飲水安全。 5. 提供免費縣內服務電話，方便洽公民眾聯繫業務使用，電話上張貼「請先撥“0”」之說明，並由專人定期擦拭。 6. 免費提供洽公民眾申辦業務時相關文件影印及汽、機車停車位服務。 7. 法務科設置諮商室，其他單位設置諮商區，由承辦員及股長隨時支援，提供民眾溝通諮詢服務，若涉及其他科室業務，並主動引導辦理。 8. 化粧室供應衛生紙、洗手乳，設置扶手、置物架、掛勾、尿布台及吹風機等；設置哺乳室，並委外清潔維護，壁掛清潔檢查記錄表，每日由專人管理檢查。 9. 設置免下車預約服務專用停車位，供民眾「零等待」便捷服務，解決洽公停車問題。 10. 設置電梯(內設點字系統)、斜坡道、門口愛心服務鈴、身障專用盥洗室、無障礙化粧室緊急求助鈴、身障專用汽、機車專屬停車位、聯外導盲磚、樓梯雙層扶手、階梯直斜式輪椅平台升降機2座、導盲橡膠軟墊警示帶及導引標示牌等無障礙設施。 11. 羅東分局已重新整理分局大門口地面、階梯及連接斜坡道，並已建造電梯，俾使無障礙設施更加通暢。 12. 編印單一窗口申請書範例及空白申請書表提供民眾填寫參考使用。 13. 印製身心障礙免使用牌照稅說明宣導摺頁及地方稅節稅秘笈手冊。 14. 印製民眾常詢問及洽辦之業務 Q&A。 15. 印製各稅宣導手冊、稅「罰」輯要、戶籍遷移注意事項等摺頁供民眾取閱，確保民眾權益。 16. 志工服務台設置大門入口處，每日值日人員負責引導及代填申請書表。 17. 人事室製作雙語識別證由承辦人配帶，方便民眾洽辦公務及溝通諮詢服務對象。 18. 節能減碳做環保，不供應免洗紙杯，改設玻璃杯及不銹鋼杯，由專人負責清洗，使用紅外線烘碗機消毒(設置2台)，讓民眾喝得安心。 19. 設置垃圾分類資源回收櫃，將可回收之資源分類回收再利用。 20. 響應地球綠能，全面汰換老舊高耗電低功率之辦公廳日光照明設備，計裝置591盞，更換全局照明燈計88盞、出口指示燈計15盞為省電LED燈，可達省電效果。 21. 總局三台飲水機設置定時煮沸開關器，一年可節省約8,000元之電費。 22. 提供血壓計、愛心傘、輕便雨衣、手機快速充電器，年節連續假日並開放停車場供民眾使用。 23. 持續辦理各項環保節能措施，以文字及標示引導同仁及民眾共同執行落實環保政策。

{ 2-2 服務行為友善性與專業性

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
服務親和程度 (40分)	※ 洽公服務禮儀滿意度(20分) 15-20分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達80%以上。 10-15分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達75%以上。 1-10分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達65%以上。	※ 評分重點：洽公服務禮儀包括「於洽公場所主動協助引導民眾」情形，亦即機關人員(或志工)於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。	企劃服務科	各單位	1. 依本局「績優服務人員選拔要點」，於各服務櫃台放置服務評分表，供民眾填寫，藉此評核其服務可勝任程度，每季評選績優前3名，公布於榮譽榜，年底取年度績優前3名人員，予以公開表揚及嘉獎乙次。 2. 依本局「主動服務計畫實施要點」，於三大稅開徵期間，排定股長級以上人員於本局大廳服務並引導洽公民眾。 3. 訂定本局「服務品質平時考核獎懲實施要點」建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務相關諮詢。 4. 依本局「運用志工協助稅務工作要點」，於本局大門口設置志工服務櫃台，由招募之稅務志工，主動招呼民眾，詢問辦理事項，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。依據本局訂定之「志願服務績效考核及獎勵辦法」，每年考核評比，擢拔10名主動招呼引導民眾、服務績效卓著之志工，利用歲末聯歡晚會公開表揚。
	※ 電話禮貌測試績效(20分) 15-20分 機關電話禮貌測試結果優良。 10-15分 機關電話禮貌測試結果良好。 1-10分 機關電話禮貌測試結果普通。	※ 申請書內請自行提供機關電話禮貌測試結果；實地評審時得由評審小組進行抽查。	企劃服務科	各單位	1. 訂定本局「推行服務禮貌運動實施要點」及「服務品質平時考核獎懲實施要點」： (1) 在電話禮貌方面由本局志工每月2位輪流負責測試各業務單位同仁電話禮貌，以提昇服務效能。100年1-6月共測試264人次。 (2) 電話禮貌測試結果列入為民服務工作平時考核表中，作為年度選拔績優單位之依據，並於年度終了公開表揚及頒發獎品。 (3) 縣府每月定期檢測本局各單位承辦人電話禮貌。 (4) 跨機關合作，洽請財政部北區國稅局羅東稽徵所對本局總機及同仁進行電話禮貌測試，100年1-6月共測試72人次。 (5) 電話測試成績以90分為合格，未達90分者為不合格，凡每月測試成績未達90分單位，陳核後移由單位轉主管負責督導改善。 2. 有鑑於健康的身、心靈才会有高品質的服務，本局於100年6月15日辦理為民服務訓練講習，邀請陳勗休老師蒞局演講「好好珍惜，認真努力」，計有99人參加。

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
服務可勝任程度 (50分)	服務人員問題回應正確率(50分) 45-50分 服務人員問題回應正確率達90%以上。 40-45分 服務人員問題回應正確率達85%以上。 35-40分 服務人員問題回應正確率達80%以上。 30-35分 服務人員問題回應正確率達75%以上。 1-30分 服務人員問題回應正確率達65%以上。	※評分重點： 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。 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。 ※計算式: 1. 未設 call center 機關:(機關人員回答正確題數/總測試題數)*100%。 2. 設有 call center 機關:【(機關人員回答正確題數/測試題數)+(call center 人員回答正確題數/測試題數)】/2*100%。 ※申請書內請自行提供調查數據;並請提供業務「Q&A」15題做為測試參考。實地評審時得由評審小組進行抽查。	各單位 各單位		1. 辦理講習會、座談會以提升同仁專業知能及工作流程熟稔度,全面提升服務品質。 (1) 100年3月30日辦理「契稅及房屋稅稽徵實務講習」 (2) 100年4月20日辦理「地價稅稽徵實務講習會」 (3) 100年4月22日辦理 SQL Developer 專業知能講習,提昇同仁資訓技能。 (4) 100年6月17及7月1日辦理「民法親屬編、繼承及稅捐稽徵法研習班」 2. 設計各稅告知服務單,申辦案件補件「一次告知」,避免民眾來回奔波補件,招致民怨。 3. 本局各單位公文書表、經驗傳承(專業知識、處理流程)皆以電子表格化,並上傳員工業務網文件倉儲單位共享區,以供同仁分享下載使用。 4. 依人事室安排各單位承辦人1人於局務會議提出作業流程工作報告、經驗分享或建議事項,以提升專業知能。 5. 於各稅服務櫃檯桌面放置「服務人員滿意度調查單」供民眾於接受服務後填寫,藉此評核其服務可勝任程度,並於年度終了遴選前三名承辦人敘以嘉獎鼓勵。 6. 對新頒法令或特殊案件,本局均由各相關單位就其內容適時提出共同研討,務求確實了解稅法涵義,有助知悉相關規定及作法並加深同仁印象。 7. 適時提醒服務人員應依據法規精準、正確地回答問題,以滿足民眾洽公需求。 8. 每月固定由志工電話抽核各業務單位承辦人 Q&A 題目 5 題(題庫共計 40 題)。有助提昇同仁專業知識及業務處理流程熟悉度。

{ 2-3 服務行銷有效性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
施政宣導有效程度 (30分)	1-30分 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。	※評分重點： 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。 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。 3. 執行方式： (1)機關得以自行辦理方式執行。 (2)鼓勵機關運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。 ※本項評分標準雖以績效說明為主，惟可提出因施政宣導活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形，或因施政宣導而避免驟然實施之衝擊、強化施政內容周延性情形，做為評分佐證及參考。	企劃服務科	各單位	1. 依據「本局加強新聞發布作業及獎勵要點」，適時發布新聞稿使民眾知悉稅法規定，各稅開徵期間並製作公告，張貼縣府、本局、公所及各村里辦公處所提醒民眾繳納，利用本局、羅東分局、火車站、公所、國稅局、自來水公司、電力公司及電信局之電動字幕機播放宣導稅務訊息。100年1-6月共發布新聞稿52則。 2. 利用傳播媒體辦理各項施政宣傳，包括有線電視台、廣播電台、平面媒體(報章雜誌)、網路(含超連結主動分享)、宣導短片等。 3. 隨時與地政士溝通，宣導本局相關措施及輔導利用網路申報，申報時若有發生困難，可隨時反映，本局派員前往該地政士事務所處理。 4. 印製各稅宣導資料，陳列於開架式展示櫃供民眾自由取閱。 5. 每月委託中廣、正聲宜蘭台配合其新聞節目中播放稅務訊息。 6. 本局新服務措施及各項租稅宣導活動時間表均發布新聞稿，並利用本局及縣府網站公告。 7. 結合本縣機關、社區、團體辦理租稅施政宣導，藉由活動內容傳遞租稅觀念，加強民眾對租稅之認識。 8. 成立「稅務行動教室」，針對本縣各企業、機關、社區、學校及民眾對租稅有興趣者，由本局安排講師講授租稅常識。 9. 有鑒於租稅教育應向下扎根並從學校教育開始，深入本縣各國中、小學辦理租稅巡迴講習活動，並舉辦各類競賽活動，以達租稅教育宣導效果。 10. 利用各種宣導場合或大型活動辦理租稅宣導，發放本局為民服務白皮書及各稅宣導及節稅手冊，讓民眾瞭解。 11. 運用宜蘭縣政府大廳電視牆播放3大稅目開徵短片，宣導稅務訊息。 12. 利用轄內旅客旅遊中心展示架，放置稅務相關宣導資料。 13. 列印印花稅輔導清冊並舉辦座談會，宣導如何正確貼花以避免民眾或商號誤解受罰。 14. 配合宜蘭縣政府統一聯合稽查時，輔導納稅人辦理娛樂稅設立登記。 15. 印製三大稅開徵簡要說明書，利用各種集會、講習會、租稅宣傳活動加強宣傳。 16. e-mail本局網路會員，提供稅務新聞、服務措施、稅務法令等各項稅務資訊。100年1-6月傳送52則(498人次)。 17. 三大稅開徵時，利用縣警察局設置於省道重要路口處之可變資訊標誌，播放宣導稅務訊息。另將開徵宣導DVD函送縣內首都及噶瑪蘭汽車客運股份有限公司請其於往返宜蘭、台北乘車路程中播放開徵訊息，以維護民眾權益。 18. 錄製開徵宣導錄音帶及紅布條函送縣內12鄉鎮市公所，請其懸掛於資源垃圾回收車，並於回收垃圾時播放宣傳。 19. 由主管人員輪流訪問基層民眾，深入各階層，擴大租稅宣導，100年1-6月訪問27人次。 20. 印製專供身心障礙人士使用車輛申請免稅的條件、方式及到府服務摺頁，請各鄉鎮市公所於核發身心障礙手冊時，輔導民眾辦理身障者免稅及預約到府服務。

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>21. 各鄉鎮公所將本局延伸服務據點時程及各稅宣導收錄於農民曆。</p> <p>22. 收錄服務措施、地方稅各項開徵訊息、法令規定及學生比賽優勝作品等，製作精美年曆卡及三角桌曆，分送民眾、機關及學校，宣導層面擴及各角落。</p> <p>23. 印發房屋稅單時夾寄短箋，將本局各項便民措施行銷至各個角落。共印發短箋 128,725 份。</p> <p>24. 提供服務台供財團法人華山社會福利慈善基金會放置統一發票捐贈箱，本著「取之於社會，用之於社會」的企業家精神，號召社會大眾用愛串聯各方力量，發起公益行動，捐贈發票幫助失能、失智、失依老人。</p> <p>25. 為增進本局辦公廳舍及宿舍周邊環境景觀，提供宿舍周邊街道旁畸零地供宜蘭市復興社區發展協會認養，種植花草樹木及整理維護環境，並施以綠美化，及提升機關形象。</p>

【表 3：顧客關係】

{3-1 民眾滿意度}

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p>機關服務滿意度 (80 分)</p>	<p>1-80 分 機關服務滿意度調查結果如達 80% 以上, 可得基本分 50 分, 並依調查方法之信度及效度, 酌予增減分; 另如有提供服務滿意度成長率數據, 以及定期辦理服務滿意度趨勢分析, 並提出改善服務措施, 且有執行績效者, 可再予加分。</p>	<p>※評分重點: 1. 機關應有效地設計及執行滿意度調查, 重視調查的信度及效度, 包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。 2. 趨勢分析不僅只是分析及繪製趨勢圖, 更強調檢討改善措施及其執行績效。 3. 服務滿意度成長率計算式: (本年度平均服務滿意度-上年度平均服務滿意度)/上年度平均服務滿意度*100%。</p>	<p>企劃服務科 政風室</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 委託廠商辦理 100 年度稅務風紀問卷調查, 俟廠商報告驗收完竣後, 彙整興革建議事項分析報告, 移請各單位研議改進措施及辦理情形, 以提升本局稅務風紀滿意度。 2. 配合租稅宣導活動, 辦理本局反貪宣導活動 5 次, 有效行銷政府「廉政」政策。 3. 配合租稅宣導活動, 辦理問卷調查對象涵括社會各行各業人士(學校租稅宣導、社區活動、路跑、洽公民眾等)。 4. 自行辦理為民服務問卷調查, 於 100 年 5-8 月, 對每週二至本局單一窗口洽公並抽取叫號機 11 號至 40 號民眾, 發給問卷調查, 並當場收回, 預定於 100 年 9 月底完成問卷報告陳核分析。 5. 於三大稅開徵期間提供主動服務時, 由值勤人員至少對來局洽公民眾 1 人辦理問卷調查, 即時了解民眾之服務滿意度, 並於各稅開徵期滿完成分析報告陳核, 期能改善服務作為貼近民意。

{3-2 民眾意見處理有效性}

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
民眾意見回應與改善程度 (70分)	1-70分 民眾意見處理滿意度調查結果如達60%以上，可得基本分45分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分；另如有提供民眾意見處理滿意度成長率數據，以及設有民眾意見處理機制者，可再予加分。	<p>※評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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制，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。 4. 民眾意見處理滿意度成長率計算式：$(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度} - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度}) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度} * 100\%$。 	企劃服務科 政風室	各單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「本局主管人員訪查基層計畫」處理要點，每月分派本局主管1人對本縣12鄉鎮之轄內民眾(每月至少訪問3位)做抽樣訪查並對民眾提出之建議、抱怨事項提供協談諮商服務及解決方案，若民眾反映意見須列管追蹤者，陳核後送企劃服務科列管。 2. 訂有「本局新聞輿情回應處理要點」，設置輿情回應小組，明訂回應處理作業程序。 3. 依據「納稅人申訴中心及申訴熱線電話設置作業要點」訂定受理申訴案件處理程序，期能化解民怨、疏解訟源。 4. 依據「局長與民有約實施要點」，安排會見轄內民眾，並對民眾有關稅法疑意或不滿提供協助並解決問題。 5. 本局設有電子信箱及局長信箱，方便民眾提出建議或反映意見，隨時有專人收信並即時交辦相關科室處理。 6. 本局大門口左側設有民眾反映意見信箱，方便民眾提供意見或投訴須改進地方，均有專人處理。 7. 依據本局「加強人民陳情案件管制作業規定」，切實處理民眾陳情，並主動通知陳情人案件受理及辦理情形，且定期針對案件內容分析檢討供有關單位參考。100年1-6月共受理人民陳情案件計59件。 8. 訂定「本局民眾意見及抱怨處理作業要點」，每年對民眾抱怨意見，彙整檢討並通報各單位研擬改進，避免類似情況再次發生。 9. 利用反貪宣導活動辦理民眾問卷調查，藉以了解民眾想法，供來年研訂宣導計畫之參考。 10. 設置免費廉政電話、廉政信箱等，即時針對民眾反映意見處理改善並予回應。 11. 自行編印廉政檢舉管道摺頁宣導資料及公務員廉政倫理規範海報，利用本局各項稅務講習及反貪宣導活動機會分發民眾，鼓勵勇於舉發不法，建立全民監督機制。 12. 民眾的意見一直是機關改進的具體原動力，本局100年度問卷調查將針對民眾的抱怨，除要深入了解分析原因外，更要為消弭徵納雙方的誤解及不滿努力化解並設定處理機制。

二、「資訊流通服務」構面

【表 4：資訊提供及檢索服務】

{ 4-1 資訊公開適切性與內容有效性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
公開法令、政策服務資訊程度及內容正確程度(50分)	<p>※依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例(20分):</p> <p>10-20分 應公開且已公開資訊比例達100%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>1-10分 應公開且已公開資訊比例達90%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>※ 評分重點：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 相關公開資料內容應回溯至民國 96 年。</p> <p>※計算式:(已主動公開資訊項目數/應主動公開資訊項目總數)*100%。</p>	各單位		<p>1. 本局網站提供使用者完整的服務資訊及出版品資訊，隨時更新充實網頁內容計 25 大項，228 小項，以公開化、資訊化、透明化服務民眾，建置「機關簡介」、「公布欄」、「稅務法規釋令」、「繳稅方式」、「資訊公開」、「宣導園地」、「為民服務」、「交流園地」、「稅務專區」、「快速服務中心」、「專區服務」等主題，另以「活動公告」、「稅務新聞」、「稅務釋令」、「綜合快訊」提供民眾最新訊息，並以地方稅「稅目」分類。</p> <p>(1)於本局網站最新消息區提供各項活動及稅務訊息，供民眾點閱。</p> <p>(2)即時發布本局舉辦之各項租稅活動訊息及各類租稅宣導比賽成績等，使民眾共同參與。</p> <p>(3)本局網站登載各單位及單一窗口櫃台受理各項申請案件應備證件、處理期限及流程圖，廣為宣導方便民眾查詢。</p> <p>(4)提供線上申辦、試算及查詢事項，各稅表單及範例，以利民眾快速申辦及下載使用。</p> <p>(5)網路建置常見問題「問答集 FAQ」，供民眾查詢閱覽。</p> <p>(6)將為民服務白皮書內容公布於本局網站，方便民眾上網點選查詢。</p> <p>(7)各稅相關自治法規、行政規則及業務統計已於縣府法規資訊網及本局網站公開。</p> <p>(8)依政府資訊公開法規定，公開本局採購案於本局網站「資訊公開專區」公共工程及採購契約項下，公布案名、公告日期、決標日期及內容等。100 年度為 8 件。</p> <p>(9)本局網站建置隱私權及資訊安全政策宣告，讓民眾瞭解本局對提供資料之運用情形。</p> <p>2. 文宣品： 為民服務白皮書</p> <p>(1)將「為民服務白皮書」置於本局網站，民眾由網站便可得知本局簡介、各單位職掌業務、服務措施、聯絡分機電話、傳真號碼，並收錄稅務常識及最新頒修法令規章。</p> <p>(2)紙本「為民服務白皮書」摺頁分送本縣各鄉鎮公所，並置放於本局宣導資料陳列架、宜蘭縣政府聯合服務中心，供納稅人隨時取閱；配合租稅宣導，分送參與活動之民眾，加強宣導本局服務項目及重點服務措施。</p> <p>3. 印製各類中英文宣導手冊、摺頁，並登載於本局網站，供民眾點閱。</p> <p>(1)「繳稅快易通」宣導摺頁</p> <p>(2)「最 HOT 的節稅新招-要換屋者有福了」宣導摺頁</p> <p>(3)「7 種方式報恁知，按時繳稅足輕鬆」宣導摺頁</p> <p>(4)「地方稅網路申報作業」宣導摺頁</p> <p>(5)「納稅服務」手冊</p>

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p>※ 服務措施及出版品資訊周知度 (10分):</p> <p>8-10分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊 1 種以上。</p> <p>5-8分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。</p> <p>1-5分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。</p>	<p>※ 評分重點：</p> <p>1. 公開方式以登載機關網站(頁)為主。</p> <p>2. 公開出版品應注意著作權相關規定。</p> <p>※申請書內請提供機關公開服務措施等資訊目錄(含項目數統計)及摘要內容，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>	各單位		<p>(6)「單一窗口服務項目應備證件及處理期限」宣導摺頁</p> <p>(7)「專供身心障礙人士使用車輛申請免稅的條件及方式」摺頁</p> <p>(8)「您想知道的各稅問題 Q&A 幫您解答」摺頁</p> <p>(9)「地方稅戶籍遷移影響稅捐優惠」宣導摺頁</p> <p>(10)「稅務宣導資料」摺頁</p> <p>(11)「地方稅節稅秘笈」手冊</p> <p>(12)「稅“罰”輯要」手冊</p> <p>4. 出版品：編印宜蘭縣稅捐統計要覽並登載於本局網站，供民眾瀏覽。</p> <p>5. 其他重要資訊</p> <p>(1)設置快捷功能區：提供「申辦」、「申報」、「過戶 DIY」、「查詢」、「預約」、「試算」、「交流」、「下載」等項目，方便民眾使用。</p> <p>(2)設置「租稅宣導短片」專區，提供 41 則稅宣導短片。</p> <p>(3)提供「過戶 DIY」專區：增加不動產移轉 DIY 服務功能，只要一次登錄基本資料，即可產出多項跨機關申請表單，可服務未委託專業代理人，自行辦理不動產移轉手續，不諳填寫各項申請書之民眾。</p> <p>(4)「數位學習」專區：提供 31 則稅宣導短片及連結新北市政府稅捐處「節稅 e 學院」，供民眾觀賞及數位學習稅務節稅知識及稅務資訊。</p> <p>(5)發布「民眾必知案例」：滿足民眾知的權利。</p> <p>(6)設置「天然災害減免稅捐專區」：提供租稅減免規定及申請書表、範例下載及線上申辦服務，避免民眾奔波。</p> <p>(7)設置「檔案應用專區」：提供民眾檔案應用標準作業流程、檔案應用申請書、填寫須知及範例說明，方便民眾查調。</p>

{ 4-1 資訊內容有效性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p>※ 資訊內容正確程度(20分)</p> <p>15-20分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</p> <p>10-15分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達13件。</p> <p>1-10分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達12件。</p>	<p>※ 評分重點：</p> <p>1. 資訊內容正確度係指無明顯錯誤及過期資訊，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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 實地評審時除檢視定期更新規定外，更著重資料內容檢測正確情形。</p> <p>※ 申請書內請載明資訊提供抽查及連結測試結果，並提供網址供查核；評審時得由評審小組抽測網站(頁)資訊內容15件。</p>	<p>企劃服務科 資訊管理科</p>		<p>1. 依據「本局辦理網際網路業務規範」，規範網站教育訓練、內容更新、收發、管考等負責單位，並成立網路資訊稽核小組，由該小組每月10日前稽核各單位網站資料，以瞭解網頁有無適時更新及連結正確度，並於每月底前填報「網站資料稽核表」陳核後送企劃服務科彙整。100年1-6月共稽核73人次。</p> <p>2. 本局「活動公告」之活動訊息及「稅務新聞」之新聞稿等資料，經各單位陳核後，由專人發布。</p> <p>3. 本局各單位設置網際網路負責人，負責更新網站資訊，避免網站資訊過時。資訊管理科定期維護網站伺服器及線路，俾供民眾使用便利順暢。</p> <p>4. 依據「宜蘭縣政府資訊公開稽核要點」，每年5月及11月由宜蘭縣政府執行資訊公開稽核作業，評核本局公開稽核之完整性及資料連結正確性。二次稽核本局均獲得滿分。</p> <p>5. 提供完整網站連結資訊服務，連結財政部、賦稅署，財政部稅制委員會、全省地方稅稽徵機關、國稅局、宜蘭縣政府、我的e政府、財政部稅務入口網、全國法規資料庫、法規資訊網、內政部志工服務資訊網、內政部地政司、郵局等網站，連結引用他機關資料皆標明資料來源或引用資料名稱。</p> <p>6. 本局網站之超連結其標題與連結目標網站(頁)相符。</p> <p>7. 網站系統提供自動檢視網站超連接皆有效且正確功能，異常時主動通知維護人員即時處理，以確保本局網站連結正確有效。</p> <p>8. 宜蘭縣政府不定期辦理所屬各單位網站，資訊更新時效性及連結正確性之資訊公開稽核。100年上半年稽核，本局獲得滿分成績。</p> <p>9. 宜蘭縣政府訂定「宜蘭縣政府單位網站評比實施計畫」，各單位(機關)需於每年1、4、7、10月10日前，依據「宜蘭縣政府單位網站評比指標自評表」，辦理單位網站自評，由縣府抽核查驗並擬具查驗意見。</p>

{ 4-2 資訊檢索完整性與便捷性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度 (50分)</p>	<p>1-50分 機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為。</p>	<p>※ 評分重點： 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；並以機關網站(頁)為主要評核對象。 2. 檢索方式包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。 3. 機關依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務，可酌予加分。 4. 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。 5. 提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。 6. 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。 ※ 申請書內請載明機關網站(頁)提供檢索功能說明等情形，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組抽查。</p>	<p>企劃服務科 資訊管理科</p>		<p>1. 提供全文檢索服務，輸入欲查詢之文字，即顯示相關資訊。 2. 可以「關鍵字」、「交叉查詢」、「全部」或資訊分類檢索「主題」、「施政」、「服務」及「常用資料」分類查詢。 3. 每頁網頁嵌入 metadata 外；亦提供「主題」、「施政」、「服務」等檢索功能，符合行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索」規定。 4. 提供檢索功能說明及使用範例，讓使用民眾瞭解查詢規則，容易操作使用。另提供找不到資訊時之建議，讓民眾參考。 5. 查詢檢索資料過多時以分頁方式呈現，供民眾點選，檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列，方便使用者取得所需資訊。 6. 設置快捷功能區，提供「申辦」、「申報」、「過戶 DIY」、「查詢」、「預約」、「試算」、「交流」、「下載」等民眾較常辦理之項目，符合民眾使用需求，方便查詢、下載及瀏覽資料。</p>

【表 5：線上服務及電子參與】

{ 5-1 線上服務量能擴展性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p>線上服務提供及使用情形 (50 分)</p>	<p>※ 線上服務量能 (30 分): 1-30 分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。</p>	<p>※ 評分重點： 1. 線上服務包括提供民眾申請書表下載、服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。 2. 機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。 3. 線上服務量能之績效展現方式：列舉線上服務項目及創新作為；提出服務項目數成長情形；提出民眾使用線上服務成長情形；上開成長情形可用成長率來佐證績效。 (1) 線上服務項目數成長率計算式：(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%。 (2) 使用線上服務案件成長率計算式：(本年度使用線上服務案件數-上年度使用線上服務案件數)/上年度使用線上服務案件數*100%。 ※ 線上服務平台以機關網站(頁)為主；如於 MyEGov 提供線上服務者，可依據執行成果酌予額外加分。 ※ 線上服務使用者如有隱私權受侵害情形，本項分數將酌予扣減。</p>	<p>企劃服務科</p>	<p>各單位</p>	<p>1. 線上服務項目： (1) 表單下載(58 項) 地價稅 9 項、土地增值稅 8 項、使用牌照稅 3 項、房屋稅 10 項、契稅 2 項、印花稅 5 項、娛樂稅 7 項及其他稅務行政 15 項。 (2) 線上申辦(71 項) 「稅務專區」提供線上申辦共 71 項，計有地價稅 16 項、土地增值稅 7 項、使用牌照稅 12 項、房屋稅 16 項、契稅 7 項、印花稅 6 項、娛樂稅 5 項、及其他稅務行政 2 項。 (3) 線上預約 (10 項) 「稅務專區」提供線上預約共 10 項，計有房屋稅籍證明、當期房屋稅繳納證明、補發當期房屋稅繳款書、當期地價稅繳納證明、補發當期地價稅繳款書、土地增值稅否享用自用住宅優惠稅率查詢、地方稅申請書表、地方稅宣導資料、全國財產查詢、所得總歸戶查詢。 (4) 線上試算(8 項) 「稅務專區」提供線上試算共 8 項，計有土地增值稅試算、重購退稅試算、契稅試算、印花稅試算、娛樂稅試算、使用牌照稅試算、使用牌照稅可退稅額試算、滯納金及利息試算。 (5) 線上查調(9 項) 「稅務專區」提供線上查調服務共 9 項，計有限制出境資料、提供財產資料、個人所得資料、退稅資料及退稅資料抵欠明細、欠稅資料查詢、地價稅課稅明細資料、地價稅自用住宅用地資料、土地增值稅享用自用住宅優惠稅率資料、房屋稅現值資料。 (6) 即時查詢(6 項) 「稅務專區」提供即時查詢服務共 6 項，計有人民申辦案件進度查詢、民眾陳情案件進度查詢、退稅未兌領支票查詢、物價指數查詢、土地公告現值查詢、郵局公告利率查詢等服務。 (7) 建置地方稅網路申報系統，提供民眾及專業人士 6 稅目網路申報(辦)、列印繳款書及繳稅服務。(20 項) ◎提供不動產移轉 (土地增值稅、契稅、印花稅) 3 項 ◎印花稅彙總繳納 ◎印花稅大額憑證繳納 ◎地價稅特別稅稅率暨減免用地申辦 6 項 ◎房屋稅申辦 7 項 ◎娛樂稅自動報繳</p>

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p>※ 線上服務推廣績效 (10分): 1-10分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。</p> <p>電子表單簡化績效(10分) 5-10分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。 1-5分</p>	<p>※ 機關經評估本項執行績效再成長空間有限，請敘明辦理績效或原因，公評分參考。</p> <p>※ 申請書內請載明機關提供線上服務項目名稱及項目數、民眾使用情形次數、成長率等資料，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p> <p>※ 評分重點： 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情形。</p> <p>※ 評分重點： 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廢止。 2. 另應依據本會訂定表單管理原則，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</p>	<p>企劃服務科</p> <p>各單位</p>		<p>◎娛樂稅臨時公演</p> <p>※100年1-6月地方稅網路申報件數合計9,835件。</p> <p>(8) 線上繳費(4項) 提供信用卡、晶片金融卡、網際網路、電話語音繳稅等線上繳稅服務，方便民眾不必出門即可完成納稅義務。</p> <p>(9) 預約服務(4項) 預約免下車預約服務、預約到府服務、稅務行動教室、線上報名。</p> <p>(10) 取件通知 開發線上申辦、書面申辦、線上陳情各項案件申請進度查詢，方便民眾掌握申辦案件進度。土地增值稅申報案件，如載明e-mail信箱地址，於核稅完成後，以e-mail通知取件。</p> <p>(11) 「PDA」、「WAP」 網站增加「PDA」、「WAP」功能，提供活動訊息、稅務新聞、稅務行事曆、案件進度查詢、聯絡資訊等資訊。</p> <p>(12) 「稅務e路通」專區 彙整各類財產所有權移轉、毀損、失竊時，需洽辦之機關、辦理事項、應檢附之證件及各稅節稅資訊，分類供民眾查詢。</p> <p>(13) 「過戶DIY」專區 提供不動產移轉DIY服務功能，只要一次登錄相關基本資料，即可產出多項跨機關申請表單，方便民眾自行辦理不動產移轉。</p> <p>2. 民眾使用線上服務案件成長率 (1) 98年受理民眾線上申請395件。 (2) 99年受理民眾線上申請595件。 (3) 100年1-6月民眾線上申請334件。</p> <p>3. 本局網站建置隱私權及資訊安全政策宣告，讓民眾瞭解本局對資料提供之運用情形。 (1)設有安全防護設施：本局網站主機均設有防火牆、防毒系統等相關的各項資訊安全設備及必要的安全防護措施，加以保護網站及民眾的個人資料。 (2)授權並簽保密合約：採用嚴格的保護措施，只由經過授權的人員才能接觸民眾的個人資料，相關處理人員皆簽有保密合約，如有違反保密義務者，將會受到相關的法律處分。 (3)業務委外要求保密：如因業務需要有必要委託本局相關單位提供服務時，本網站亦會嚴格要求其遵守保密義務，並且採取必要檢查程序以確定其將確實遵守。</p>

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p>提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p>	<p>表單。</p> <p>3.如電子表單內容係由主管(或上級)機關統一規範者,得以簡化建議做為績效內容</p> <p>※電子表單簡化績效除評核機關網站(頁)提供使用之表單外,亦將評核於MyEGov 提供線上表單下載情形與績效。</p> <p>※申請書內請載明機關提供線上服務項目名稱及項目數、民眾使用情形次數、成長率等資料,並提供網址供查核;實地評審時得由評審小組進行抽測。</p>			

{ 5-2 電子參與多樣性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p>電子參與多元程度 (50分)</p>	<p>40-50分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 2 種以上，且有互動機制及實際回應。</p> <p>30-40分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 1 種，且有互動機制及實際回應。</p> <p>1-30分 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。</p>	<p>※評分重點：</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，電子參與亦強調與民眾的互動與回應。</p> <p>※申請書請載明網路電子參與方式、管理規範及回應情形，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>	<p>企劃服務科</p>	<p>各單位</p>	<p>1. 設置民意信箱、局長信箱、檢舉逃漏稅信箱、政風信箱、羅東分局信箱、稅務問題信箱、陳情信箱等多項與民眾交流管道，供民眾傳送寶貴建言及提出疑難問題。</p> <p>2. 於使用牌照稅、房屋稅、地價稅開徵期間，藉由網路辦理有獎徵答活動。</p> <p>3. 宜蘭縣政府縣長電子信箱，100年1-6月移送本局陳情案件總局35件，羅東分局24件，合計59件，交由企劃服務科專案列管，再送相關單位於期限內辦理後，將結果送縣府彙辦。</p> <p>4. 設置skype即時通訊服務，以網路代替馬路，即時回復民眾各項租稅問題及接受民眾寶貴建言。</p> <p>5. 設置檢舉逃漏信箱提供民眾檢舉地方稅逃漏稅管道。</p> <p>6. 設置政風信箱受理民眾稅務風紀疑慮、貪瀆及政風改革意見。</p> <p>7. 提供「本局為民服務問卷調查表」，供民眾填寫，作為本局各項服務措施及興革參考。</p> <p>8. 建置民意論壇，提供民眾反映管道。</p> <p>9. 提供網路即時民調服務，快速掌握民眾看法。</p> <p>10. 網站提供陳情案件進度查詢專區，並針對不同族群民眾提供PDA、WAP進度查詢。</p>

三、「創新增值服務」構面

【表 6：創新增值服務】

評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項	主辦單位	配合單位	具體作法
提供創新(意)服務情形(200分)	<p>※有價值的創意服務(130分)：</p> <p>1.對外服務面向：</p> <p>(1)服務流程便捷：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：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、謄本等服務；申辦</p>	<p>1.所謂「創新」或「創意」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。</p> <p>2.服務創意最終的目的在於簡政便民，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。</p>	<p>1.參獎機關提出的創意服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新增值服務不以1項為限。</p> <p>2.申請書請依評獎計畫規定格式撰擬，內容陳述方式不拘，可以自由發揮創意，惟請載明創新增值服務措施名稱，3個評核指標應分項敘述，並提出佐證。</p> <p>3.創新增值服務措施如有網站(頁)或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。</p> <p>4.實地評審時由評審小組進行訪談、檢測及查核。</p>	各單位		<p>1. 中午不打烊，於中午12時起至13時30分(冬令時間13時)仍於櫃台提供服務，受理民眾105項申請。</p> <p>2. 三大稅開徵時延長服務時間，自限繳迄日前10日起至限繳日止，加延1小時，方便日間上班民眾下午下班後洽公。本局人事室並配合各稅延長辦公時間已協調北區國稅局宜蘭縣分局同意自99年11月1日起，每月最後7日改由本局排定值日人員(含例假日)夜間保全設定；每月前7日則由該分局負責至搬遷為止。每月前7日中午由本局排定同仁1名至服務台輪值，負責電話接聽與執勤事宜，輪值人員不發給誤餐費，(11:30分後可先行用餐)並給與當日下午補休1.5小時(冬令時間1小時)，但機械保全設定仍由國稅分局值日人員負責。另就各稅徵期結束前10日之保全值日人員亦更換調整改由各開徵單位相關人員1名輪值，俾利業務之推行。</p> <p>3. 延伸服務：自100年1月1日起改採預約方式，民眾於星期一前向本局或8個公所預約，次日上午派員至預約公所提供服務，便利偏遠地區民眾申辦業務。</p> <p>4. 每日派駐人員至行政執行處，協助查欠及代收執行欠稅案件稅款。</p> <p>5. 本局於宜蘭縣政府為民服務聯合中心配置稅務連線電腦，提供單一窗口隨到隨辦及初審收件服務，方便民眾洽公用。</p> <p>6. 依「本局預約免下車服務作業要點」，設置免下車專用停車位，提供預約免下車服務，民眾只要事先以電話、傳真或利用本局網站線上預約，備妥證件即可於約定時間取件。</p> <p>7. 依「本局到府服務作業計畫」，凡設籍本縣之身心障礙者或年滿65歲以上長者，本局提供30項到府服務項目申請，解決民眾之不便。</p> <p>8. 依「本局直撥退稅作業要點」將退稅支票改以直接匯入受退稅人存款帳戶使民眾迅速取得退稅款。</p> <p>9. 依「本局現金退稅作業要點」，本人親自申辦且符合條件者，當場由業務單位核退現金。</p> <p>10. 建立跨機關合作服務，民眾辦理戶籍遷入或請領門牌證明時，未提示房屋證明文件，各鄉鎮戶政機關得以傳真向本局查證房屋稅納稅義務人，節省民眾往返時間外，更提昇便民形象。</p> <p>11. 建立跨機關合作服務，提供納稅人或代理人至地政事務所申辦土地建物所有權移轉登記(繼承、信託及塗銷信託登記)未查欠案件，可由地政事務所填具欠稅查詢表，以傳真方式辦理查註欠稅之服務，避免民眾往返奔波。</p> <p>12. 考量無市內公車及響應政府節能減碳政策，提供5輛腳踏車，免費出借洽辦稅捐及地政等業務民眾，僅需向單一窗口人員登記，即可騎乘往返。</p> <p>13. 為加強便民服務提昇服務品質及促進行政效能，土地增值稅一般案件規定7日核發稅單，縮短為3日核發，自用住宅案件規定20日核發稅單，縮短為14日核發，實施土地增值稅快速發單作業，針對無土地漲價數之移轉案件，親自申報者採隨到隨辦，從</p>

評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p>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：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> <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</p>					<p>收件到核發土地增值稅免稅證明書 1 小時內完成。另申報人為外縣市民眾，一般案件從收件到核發土地增值稅繳款書半日內完成。</p> <p>14. 土地所有權人申請按自用住宅優惠稅率核課土地增值稅，若建物權狀(或建物登記謄本)僅登載部分地號，致使核課結果與土地所有權人認知不符。承辦人自行查調宜蘭縣政府網路執照存根影像查詢系統，據以核課土地增值稅，避免與民眾爭議亦無須由民眾另行提供證明文件。</p> <p>15. 監理單位因系統問題，車輛失竊未尋獲於次年恢復開徵，造成虛欠。為清理失竊車輛欠稅，洽請交通部公路總局台北區監理所提供失竊車輛檔，逐筆比對清理，註銷虛欠稅款，提升本局課稅品質，避免民眾抱怨，減少欠稅。</p> <p>16. 本局單一窗口受理民眾臨櫃申辦身障者本人持有駕照之使用牌照稅免稅申請時，一併受理身障者路邊停車證申請，並轉請社會處寄發專用停車證給申請民眾，免由民眾奔波申請。100 年 1-6 月辦理 157 件。</p> <p>17. 為加強便民服務及促進行政效能，本局單一窗口添購掃描器 5 臺，俾利於承辦人快速輸入資料，並縮短民眾等待時間。</p> <p>18. 順應資訊化時代趨勢及簡化行政作業程序，廢止零用金管理制度，對於支付廠商款項，改由會計室開立支付憑單透過庫款支付系統逕付受款人，免逐案通知受款人至出納領取款項，以達簡政便民。100 年度(1-6 月)採購案計 856 件，以每件節省受款人 2 小時計算，可節省 1,712 小時。</p> <p>1. 訂定單一窗口服務櫃台作業規範</p> <p>(1)92 年 7 月前多功能櫃台提供 23 項服務。</p> <p>(2)92 年 7 月檢討修正單一窗口服務櫃台服務項目，提供 72 項服務。</p> <p>(3)95 年 12 月檢討修正增加單一窗口服務櫃台服務項目，提供 74 項服務。</p> <p>(4)96 年 12 月檢討修正增加單一窗口服務櫃台服務項目，提供 83 項服務。</p> <p>(5)98 年 12 月檢討修正增加單一窗口服務櫃台服務項目，提供 101 項服務。</p> <p>(6)99 年 12 月檢討修正增加單一窗口服務櫃台服務項目，提供 105 項服務。</p> <p>2. 訂定單一窗口服務櫃台中午不打烊實施要點</p> <p>(1)93 年 7 月起全面實施中午不打烊服務，96 年服務件數 5,491 件，97 年服務件數 5,637 件，98 年服務件數 7,114 件，99 年服務件數 5,183 件。100 年 1-6 月服務件數 2,145 件。</p> <p>(2)原實施要點規定，中午輪值不打烊服務人員，得提前在上午 11 時 45 分用膳，當日提前於下午 4 時下班。考量三大稅開徵期間或人力不足時，為維持本局服務品質，96 年 11 月檢討修正由單位主管視業務需得覈實指派輪值人員加班，加班時數當日不予補休，改於三個月內補休完畢。</p> <p>(3)民眾建議因中午休息時間較有空，希望能加派人員留值，考量總、分局目前單一窗口服務人員人力調配及目前利用中午洽公民眾人數，仍維持目前 1 人值勤方式辦理。</p>

評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p>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。</p> <p>※服務措施延續性及標竿學習效益(40分)</p> <p>※服務措施執行方法效能性(30分)</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>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</p>				<p>3. 「延伸服務據點」—下鄉服務</p> <p>(1) 97年11月11日宜稅企字第0970042087號函，訂定「本局對偏遠地區延伸服務據點工作計畫」，配合97年地價稅開徵時間，於97年11月18日實施。並自97年12月起至98年12月，每月第一個星期二上午8時30分至12時，由單一窗口服務人員下鄉至頭城鎮公所、蘇澳鎮公所設置稅務服務櫃台。</p> <p>(2) 98年5月4日宜稅企字第0980051447號函，檢討修正「本局對偏遠地區延伸服務據點工作計畫」為「本局延伸服務據點作業要點」，擴大延伸服務據點至全縣8個鄉鎮公所，由各業務單位支援人力。</p> <p>(3) 99年8月23日宜稅企字第0990051881號函，檢討修正為預約制，民眾於星期一前向本局或8公所預約，次日上午派員至預約公所提供服務。</p> <p>(4) 本項延伸服務據點措施，依本局延伸服務據點作業要點作業規定辦理，提供民眾</p> <p>(1) 查調全國財產總歸戶清單、所得清單。(2) 房屋稅籍證明之核發。(3) 自用住宅用地優惠稅率申請受理收件。(4) 房屋使用情形變更申請受理收件。(5) 欠稅查詢及補發繳款書。(6) 輔導辦理長期約定轉帳納稅。(7) 稅單投遞地址變更。(8) 稅務諮詢等各項申請。</p> <p>1. 為民服務聯合中心：本局於宜蘭縣政府為民服務聯合中心，設置單一窗口等36項服務，100年1-6月共受理547件。</p> <p>2. 中午不打烊：96年5,491件，97年5,637件，98年7,114件，99年5,183件。100年1-6月2,145件。</p> <p>3. 延伸服務：自100年1月1日起改採預約方式，民眾於星期一前向本局或8個公所預約，次日上午派員至預約公所提供服務，便利偏遠地區民眾申辦業務。</p> <p>4. 免費出借腳踏車：本項出借民眾腳踏車服務措施，乃利用現有公務腳踏車，僅需向管理人員登記借用，無需另增加費用。</p> <p>5. 預約免下車服務：於本局大門左側設置免下車專用停車位，牆面免下車標識牌及地面標識，製作成本約5,000元，其餘均利用現有設備。</p> <p>6. 本局使用牌照稅、房屋稅、地價稅定期開徵限繳迄日前10日起至限繳日止，延長服務時間1小時，雖民眾使用率不高，惟方便日間上班民眾下午下班後洽公，100年牌照稅及房屋稅開徵期間製作紅色宣導布條，懸掛本縣垃圾車加強宣導及廣播，提昇民眾使用率。</p> <p>7. 為加強便民服務，現金退稅擴大至房屋稅、地價稅退稅金額2萬元以下，使用牌照稅不限金額，如納稅人親自臨櫃申辦，無其他欠稅且非正在辦退或已辦退案件，可現場現金退稅。</p>

評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項	主辦單位	配合單位	具體作法
		<p>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，也可以作為服務策列選擇的例外原則。</p>				