

宜蘭縣政府地方稅務局 102 年(7-12 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	參考標準	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	建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。	<p>※ 重點說明：</p> <p>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。</p> <p>2. 全功能程度：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	企劃服務科 羅東分局		<p>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。102 年 7-12 月服務件數 60,430 件。</p> <p>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 15 項、地價稅 15 項、土地增值稅 11 項、使用牌照稅 6 項、契稅 5 項、印花稅 6 項、娛樂稅 4 項、工程受益費 2 項、特別稅 1 項、綜合業務 40 項，合計 105 項(計隨到隨辦 75 項，臨櫃收件續處案件 30 項)。另設置三大稅補單專櫃及契稅、土地增值稅申報收件櫃檯。</p>

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
申辦案件流程 簡化程度	檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。	<p>※重點說明：</p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	企劃服務科	各單位	<ol style="list-style-type: none"> 為提供更便捷服務，於單一窗口增設土地增值稅收件窗口，便利民眾申報。 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。申報人為外縣市及本縣偏遠地區民眾，一般案件從收件到核發土地增值稅證明書半日內完成。 於頭城鎮等8個鄉鎮公所設置服務據點，採預約方式，民眾於星期一前向本局或公所預約，次日（星期二）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。102年7-12月計21件。 適時檢討作業流程，縮短業務處理時間，102年7-12月提出創新簡化措施計25件。 配合三大稅開徵每日派員作走動式服務，適時引導民眾查詢相關稅務問題或查調課稅資料及辦理民意訪查瞭解其需要與改善建議，102年7-12月訪查計60件。 凡設籍本縣之身心障礙者年滿65歲以上或其他特殊情形者，本局提供31項到府服務項目申請，經向本局提出申請，次日即派員到府服務，解決民眾之不便。102年7-12月受理到府服務計123件。 為加強便民及提升服務品質，簡化並縮短退稅作業時程，辦理使用牌照稅等5稅目現金退稅。102年7-12月辦理現金退稅計67件，退稅金額238,792元。（102全年度合計160件，退稅金額748,418元）。 放置「使用牌照稅身心障礙車輛免稅申請書」及「使用牌照稅退稅申請書」於宜蘭監理站方便民眾填寫，並輔導民眾於辦理車輛免稅、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退稅申請書直撥退稅，節省民眾往返奔波時間。 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，免申納稅人申請並節省建物登記簿謄本之規費支出，102年7-12月共清理278件。 契稅採雙軌制，自101年3月1日起除仍可於鄉鎮市公所辦理外亦可於本局及羅東分局申報契稅，節省民眾往返奔波時間，102年7-12月共受理3,818件。 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年無黑白航空照片影像檔，並與本局外業管理系統整合，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。 對於「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，以免影響納稅人權益。 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。 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。 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。

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>16. 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，主動展延更新後續鑑定日期，不需民眾檢附申請，節省民眾往返奔波時間。</p> <p>17. 房屋新建申報設籍承辦天數由 26 天縮短為 10 天。</p> <p>18. 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。</p> <p>19. 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」，免由民眾提供，簡化申辦流程。</p> <p>20. 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。</p> <p>21. 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。102 年 7-12 月受理 601 件。</p> <p>22. 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>23. 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>24. 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>25. 針對課徵土地增值稅案件，若取得土地之後經地籍圖重測，重測前後面積增減未超過 10%，均由本局自行查調資料，改算前次移轉現值據以核稅。</p> <p>26. 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>27. 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>28. 整合稅捐、戶政、地政、監理、自來水、電力、公司，實施「七合一」便民服務，設計一紙多用表單，民眾只要辦理戶籍、姓名、身分證編號異動，即可同時申請變更稅單投遞地址、稅籍變更、地籍、車籍等資料，節省奔波往返時間。102 年 7-12 月辦理 293 件。</p> <p>29. 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</p>

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>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。102年7-12月受理170件。</p> <p>30. 針對農業用地於2年內買賣移轉，未申請不課徵土地增值稅案件，於核發之土地增值稅繳款書收據聯，加蓋「本筆農地2年內移轉涉及貨物及勞務稅條例，如符合農發條例第37條第1項、第38條之1規定者，請向農業主管機關申請核發農業使用證明書，俾國稅機關查核時提供、以維護自身權益。」戳章，提醒納稅人注意，以避免因未申請不課徵土地增值稅，致未向農業主管機關申請核發農業使用證明，嗣後無法提供國稅機關查核，引發徵納雙方爭議。</p> <p>31. 對於前次移轉現值高於公告土地現值，而以公告土地現值為移轉現值之申報案件，為保障納稅人權益，於收件時提醒申報人現值是否要以前次移轉現值申報，如仍主張按公告土地現值申報，則請其於申報書上切結「確認按公告土地現值申報無誤」，以避免嗣後徵納雙方發生爭議。</p> <p>32. 申報土地土地增值稅時，勾選申請地價稅自用住宅，資訊管理科可挑檔產出電子檔送地價稅運用，為便民考量及節省經費，受理土地現值申報應填具申報書更正為一式2聯。</p> <p>33. 總局及羅東分局可跨區受理契稅申報及領取繳款書，102年7-12月受理件數215件。</p> <p>34. 原契稅申報應填具申報書為一式2聯，第1聯由鄉鎮市公所自存，第2聯送房屋稅股歸檔。因契稅改採亦可向本局申報之雙軌制，如申請人向本局辦理契稅申報僅需填寫一式1聯。</p> <p>35. 土地分割、合併、共有物分割案件、農作使用之農業用地移轉案以及重測前土地面積大於重測後土地面積10%以上者，以往作業方式，其地價分算資料，由申請人向地政事務所申請。為簡化申請流程，減少申辦人來回奔波及縮短案件處理期間，改以填具地價資料查詢繫單傳真地政事務所辦理。</p> <p>36. 受理民眾申報土地增值移轉現值收件業務，係由總、分局就溪北、溪南轄區各自收件，對於溪北民眾申報坐落溪南土地移轉現值，或溪南民眾申報坐落溪北土地移轉現值，常須南北奔走造成不便，為提供民眾便捷、貼心的服務，總、分局跨區受理縣內土地增值稅現值申報收件領件業務，以提升為民服務品質。102年7-12月跨區受理件數計553件。</p> <p>37. 土地增值稅申報書增列「<input type="checkbox"/>本案完成時同意以簡訊通知手機號碼」欄位，於受理土地增值稅移轉現值臨櫃申報時，供申報人勾選，並填寫手機號碼，有勾選案件於完成核稅，以簡訊通知申報人，可讓其迅速領取繳款書，完成移轉登記，以提升為民服務品質。102年7-12月簡訊通知件數計736件。</p> <p>38. 民眾申請全國財產總歸戶資料，常因財稅資訊中心轉檔時間落差，致財產資料未能即時更新，需至原至所轄服務區以人工方式於清單上釐正，現可就近至總局或分局(跨總分局)辦理人工釐正，以加強便民服務。</p> <p>39. 建置社會處與本局資料傳輸平台，採平行單位之資料批次傳輸查調方式，直接減少社會處因申辦社會救助（社會補助）請領財稅資料往返奔波於稅務單位之次數，以增進工作</p>

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>效率，提供更便捷為民服務。102 年 7-12 月批次查調稅籍、財產、所得資料，共計 63,625 件(102 全年度合計 105,809 件)。</p> <p>40. 針對地政事務所有登記之建物，經初步審核應可申請適用自用住宅用地稅率地價稅之土地，全面發函輔導，僅需寄回填妥資料之回函，即可申辦，102 年 7-12 月約受理 176 件。</p> <p>41. 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。申報人為外縣市民眾，一般案件部分，從收件到核發土地增值稅證明書半日內完成。土地增值稅一般申報案件，自收件起至核定填發稅單，由 7 日縮短為 3 日，自用住宅案件由 20 日縮短為 10 日。徵收土地機關洽請本局查欠時，併請提供查欠身分證檔以供批次查欠，節省約 7 個工作天。</p>

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
申辦案件書表減量程度	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。	※ 重點說明： 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。	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。 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. 申辦案件應檢附之書證，對已辦保存登記之建築物，利用戶政、地政網路系統可查得戶籍、土地或建物資料者，納稅人可免檢附，提供更便捷服務。 5. 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。 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。102 年 7-12 月辦理 1,271 件(102 年全年度合計辦理 2,132 件)。 12. 低收入戶辦理房屋稅減免，無須個別申請，統一由本局發函社會處提供名冊彙整辦理，並發函告知低收入戶，其房屋本年度已符合房屋稅減免予以免稅。 13. 洽請工商旅遊處及民政處配合本局跨單位整合服務作業，於民眾提出工廠或寺廟登記時，即填寫申辦稅捐減免同意書，主管單位於核准時，將同意書及相關證表件影本副知本局辦理後續稅捐減免作業，以加強便民服務及簡化作業流程。 14. 民眾可利用本局網站下載印花稅相關書表：印花稅大額憑證繳款書開立申請書、印花稅檢查報告表、印花稅彙總繳納申請書(含設立變更註銷)、使用自製憑證印花稅總繳申報。 15. 地價稅自用住宅輔導函及申請書結合為一張書表，並告知若符合資格且填寫完整可免付相關證明文件，並可以傳真或廣告回信方式回傳(寄)，達到主動服務民眾，提升申辦便利性。並於 10 月 19 日起受理電話及傳真申辦自用住宅用地申請。 16. 證件免影印查驗即還：於申請書註記身分證背面【空白證編號】取代證件影印附卷流程。平均每件縮短 3 分鐘作業時間及節省 1 張 A4 紙張及碳粉量。102 年 7-12 月計 60,430 件。 17. 免下載、免索取申請書：房屋稅、地價稅及牌照稅繳款書背面增加委託代繳(領)約定書、變更姓名、身分證編號及通訊地址申請聯，民眾填寫後免回郵直接寄回本局辦理。 18. 民眾可利用本局網站下載娛樂稅相關書表：免徵娛樂稅保證書、臨時公演領售之剩餘票券明細申報表、文化藝術事業減免娛樂稅申請書(臨時公演)、免徵娛樂稅申請書(臨時公演)、臨時公演申請書、代徵娛樂稅款保證書、娛樂業登記申請書(開業、變更、復業、停業、歇業)。

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>19. 整合本局與財政部北區國稅局宜蘭分局、羅東稽徵所跨機關資訊暨申請財產或所得資料表格，並適時適地引導老幼婦孺及身心殘障人士在兩單位單一櫃檯申請上揭資料，避免來回奔波困擾及減少補件次數。</p> <p>20. 於本局網站設置檔案應用線上申請專區，提供民眾線上填寫申辦資料，填寫送出後即可連結至收文系統，免再下載書面表格填寫，並省去人工遞送之不便或郵寄所需郵資。</p>

{ 1-2 服務流程透明度 }

<p>案件處理流程 查詢公開程度</p>	<p>※ 提供案件承辦資訊種類：</p> <p>1. 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>2. 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>3. 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、標準處理程序及辦理時限等訊息。</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、電話方便民眾聯繫查詢。 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。為讓民眾於完成日期前了解承辦進度，設土地增值稅案件進度查詢電話專線(03-9354758)，供民眾查詢其土地增值稅案件處理進度。另採用網路申報土地增值稅案件，申報人隨時均可線上查詢案件處理進度。臨櫃申報亦可選擇於案件完成時以簡訊通知。 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 e 櫃檯及政府入口網，提供多種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。 12. 單一窗口及業務單位服務櫃檯設置雙螢幕，民眾可由櫃檯雙螢幕，立即同步確認申辦稅務資料內容是否正確，作業流程透明化。 13. 提供民眾詢問度高的機關業務項目、地址、電話、地圖等轉介資訊服務，並留下本局聯絡電話及轉介服務人員姓名，俾利民眾或他機關後續之聯繫。 14. 於網站公布本局檔案應用作業要點及經收稅款作業要點，提供民眾認識本局檔案公開及經收稅款之處理流程及作業規定。 15. 於網站提供各承辦單位之分機號碼及專線(含傳真)電話，並定期做資料維護，以提供最新之聯絡資訊。
--	--	--	------------	--

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
	※ 提供案件查詢管道種類： 1.提供現場、電話、網路及其他方式（如 PDA 等）。 2.提供現場、電話及網路查詢。 3.提供現場查詢。	※ 案件查詢除提供多元管道，方便民眾使用外，亦應注意查詢回應處理時效。	各單位		1. 本局提供民眾書面、現場、網路、電話、PDA、WAP 及傳真查詢申請案件進度。 2. 設土地增值稅案件進度查詢電話專線(03-9354758. 03-9576053)，供民眾查詢其土地增值稅案件處理進度。 3. 採用網路申報土地增值稅案件，申報人隨時均可線上查詢案件處理進度。 4. 提供各科室承辦人電話分機，方便民眾以電話直接查詢案件辦理進度。 5. 設置 skype 網路即時通，提供稅務線上諮詢。 6. 網站建置人民申辦及陳情案件等進度查詢。 7. 設置專線服務電話，由各稅務業務專精嫻熟之主管及股長擔任專線服務人員，提供民眾 365 天不打烊電話查詢服務。 8. 公文書及各稅繳款書上印製承辦人姓名及電話，方便納稅義務人來電查詢。 9. 招標案件資訊公開於本局網站公布欄，提供網路查詢，並有聯絡人資料，便於以電話方式詢問。 10. 藉由檔案應用專區-相關網站連結，可至「機關檔案目錄查詢網」查詢相關檔案類別。

<p>案件處理流程 主動回應程度</p>	<p>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。</p> <p>2. 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。</p>	<p>※ 主動通知申請人案件受理及辦理情形，應建立超過逾期處理告知機制。</p>	<p>各單位</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局總收文及單一窗口服務櫃台受理民眾申辦案件，當場掣發載明承辦該案件之承辦人姓名、電話及預定結案天數、本局免費電話及網址之收件單，以利民眾瞭解及查詢。 2. 地方稅網路申報案件，申報成功上傳後，主動賦予收件編號，以供民眾線上查詢申報進度；申報(請)案件核稅作業完成，主動以 e-mail 通知申請人，可自行列印繳款書及申請之文件證明。 3. 本局網站線上申辦案件，填妥申請事項傳送後，網頁顯示收件確認訊息及收件編號。 4. 需發函其他機關查證資料致未能如期完成者，以公文副知申報人。 5. 連結財政部稅務入口網，提供線上查調服務 9 項，由電腦自動賦予案號及回傳查調結果。 6. 人民陳情郵寄案件，於收件當日以電話或簡訊通知陳情人。 7. 刻製「如需以電子郵件通知取件者，請填寫 e-mail 帳號」章戳供土地增值稅申報人蓋用填寫，承辦人於核稅後即以電子郵件或電話通知取件。 8. 郵寄申辦案件於收件當日，以電話或簡訊通知申請人並登錄登記簿；訴願或復查案件，若非當事人親送案件，即依據所留電話通知申請人或訴願人。 9. 網站建置「民意論壇」專區，廣納稅務建言，民眾反映意見設有專人回應。 10. 網站建置各項民意信箱，電子郵件由專人管理，且系統自動發送收件確認訊息，供民眾查詢進度。 11. 土地所有權人若有農業用地未作農業使用情形，經有關機關查獲並限期改善者，主動發函土地所有權人請其注意應於主管機關所訂期限內改善，以維護土地所有權人權益。 12. 依使用牌照稅稽徵作業手冊規定，申請使用牌照稅身心障礙免稅，車主戶籍與車籍需設同址，本局主動發函輔導戶籍遷出未設同址之民眾，請其依限遷回原申請地址，以免被取消免稅須補繳自戶籍遷出日起之使用牌照稅。 13. 對符合身心障礙免使用牌照稅者，於後續鑑定日到期前 1 個月，主動發函通知身心障礙者，至醫療單位重新辦理鑑定，以展延免稅期限，避免逾期被取消免稅，維護民眾權益。 14. 輔導新建或新取得房屋者申辦優惠稅率：主動輔導新建或新取得房屋之納稅人，申辦自用住宅用地優惠稅率核課地價稅。 15. 須發函其他機關查證資料及人民申請案件如逾限未結，除事前簽准展延外，並以電話或公文副知申請人。 16. 受理民眾申請之案件如有可即時補正之事項，既先以電話或書面通知補正，而不逕予駁回申請。 17. 檔案應用申請之當事人填畢線上申請資料後，若有填寫電子郵件，於資料確認送出後，系統即會寄出確認收件之郵件，且可於線上查詢案件申辦進度，准駁與否由業務單位在 30 天內函知申請人。
--	--	--	------------	---

【表 2:機關形象】

{ 2-1 服務場所便利性 }

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
洽公環境適切程度	民眾對於機關整體洽公環境的滿意度	<p>※重點說明：</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>行政科</p> <p>企劃服務科 羅東分局</p>	<p>各單位</p> <p>行政科 各單位</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 配合環境教育法於 100 年 6 月 5 日施行，每年在本局辦理環境教育講習，促進同仁瞭解個人及社會與環境的相互依存關係，增進環境倫理與責任。</p> <p>5. 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，改變民眾對稅務機關刻板印象，並藉以拉近與民眾距離。</p> <p>6. 集益廳盥洗室、中庭、樓梯轉角處、走廊、稅務大樓前人行道、門口外牆及無障礙坡道旁等公共區域補強綠美化植物，保持亮麗整潔。</p> <p>7. 總局大門及周邊牆面不定期清洗。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。</p> <p>8. 每月第 1 週星期五訂為清潔日，由員工打掃辦公廳舍環境及周圍街道，並由環境教育專責人員與參與掃街同仁研討環境教育議題。</p> <p>9. 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。</p> <p>10. 為提供更便捷洽公環境及方便洽公民眾停車，防止鄰近民眾占用停車位，羅東分局設置自動關門系統，有效管控停車場，民眾洽公已無停車位問題。</p> <p>11. 全面檢視本局標示牌並已加註英文，使洽公民眾易於辨識。</p> <p>12. 於各樓層懸掛各中小學租稅比賽優勝作品、及放置員工或志工攝影、圖畫與環保創意作品。</p> <p>13. 配合縣府推動「可食風景」，於稅務大樓前人行道之花台種植香草植物，如迷迭香等，並設置「綠耕園」供同仁於公務之餘種植地瓜葉、蘆薈等可食蔬菜，另於花台、後棟養魚池等零星空間種植香蕉、木瓜及辣椒等，打造機關綠色生活空間。</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 各服務櫃檯設置服務人員雙語標示牌，並提供稅務及便民訊息，擴大宣導績效。</p> <p>3. 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。</p>

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
		3. 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。	企劃服務科	行政科	<p>4. 大門進、出口地面劃有中、英文字樣標記，方便民眾遵循方向。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 於大門口上方設置電動字幕機，提供本局最新稅務訊息。</p> <p>1. 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。</p> <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. 自101年7月1日起金融機構不再派駐人員收款，改由本局同仁自行收納，故窗口僅能收取本局開徵之稅款，收稅款服務時間至下午5點整(冬令時間為16時30分)。</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	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
服務設施合宜程度	<p>1.除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p> <p>2.提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p>3.提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p>	<p>※重點說明：</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"> 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。 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。 於單一窗口設置網路電腦及無線 WiFi 區域，供洽公民眾查詢使用。 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。 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。 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。 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。 化粧室供應衛生紙及洗手乳，設置吹風機、扶手、置物架及掛勾等設施；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。 設置哺(集)乳室，備有雙人沙發、尿布台、洗手台、音響、緊急求助鈴等，除符合法令規範外，並提供優質的哺乳場所。 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。 設置階梯直斜式輪椅平台升降設備 2 座，供以輪椅代步之行動不便者，可獨立到達、出入稅務大樓。 符合身心障礙者保障法，於總、分局分別設置無障礙電梯(內設點字系統)、斜坡道、門口愛心服務鈴、無障礙化粧室緊急求助鈴、行動不便者專用汽、機車專屬停車位、坡道引導標誌、樓梯雙層扶手、導盲橡膠軟墊警示帶及導引標示牌等無障礙設施。 為促進檔案開放運用及發揮檔案管理功能，於行政科二股設置「檔案應用閱覽專區」，以方便民眾進行公文檔案應用。 編印民眾常詢問及洽辦之業務 Q&A、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。 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。 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。 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。 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。 配合「政府機關及學校『四省專案』計畫」規定，全面汰換老舊高耗電低功率之辦公廳日光照明設備，及更換全局緊急照明燈、出口指示燈、消防指示燈為省電 LED 燈，可達省電效果。 廁所及茶水間裝設燈光感應設備，即可節約能源又能方便民眾使用。 開(飲)水機設置定時煮沸開關器，以節約電費支出。 提供血壓計、愛心傘、輕便雨衣、手機快速充電器，春節假期並開放總局及羅東分局停

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>車場供遊客及返鄉民眾使用。</p> <p>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地球環保政策。</p> <p>24. 「iTaiwan」免費無線上網，洽公環境數位化，於一樓設置免費無線上網熱點，提供民眾快速無線上網服務。</p>

{ 2-2 服務行為友善性與專業性

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
服務親和程度	※ 洽公服務禮儀滿意度	※ 重點說明： 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依本局「績優服務人員選拔要點」，於各服務櫃台放置服務人員評分表，供民眾填寫，藉此評核其服務可勝任程度，每季按單一窗口及業務單位各評選績優前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「主動服務暨訪查民意實施要點」，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。 5. 櫃台服務人員對來局洽公民眾均主動招呼，並協助民眾申辦，若涉及其他科室業務，並主動引導辦理，民眾對課稅如有任何疑義，各科承辦人員及科、股長均隨時支援櫃台，提供業務諮詢服務工作。 6. 102年於全局服務櫃台設置「服務滿意度調查鈴」，以瞭解民眾對承辦人員服務情形，做為精進之參考。
	※電話禮貌測試績效 1. 機關電話禮貌測試結果優良。 2. 機關電話禮貌測試結果良好。 3. 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	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」： <ol style="list-style-type: none"> (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。102年7-12月測試672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。102年7-12月合格率100%。 (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，102年7-12月測試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。

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
服務可勝任程度	服務人員問題回應正確率	<p>※重點說明：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 服務人員包括機關人員及委外 call center 人員。</p>	各單位	各單位	<p>1. 為提昇本局員工服務行為之專業性於 102 年 7 月 10 日至 22 日及 12 月 12 日至 20 日分二次辦理員工法規(含服務措施)測驗,分別有 169 人及 174 人參加。</p> <p>2. 為提高服務人員之專業知識,積極配合相關機關指派參加訓練或自辦訓練,並指定新進人員於局務會議作業務報告,瞭解其困難並由各主管提供相關建議:</p> <p>(1)信託法專題研習班(1020708-1020709)1 人。</p> <p>(2)稅捐稽徵法專題研修班(1020729-1020802)1 人。</p> <p>(3)服務禮儀人員培訓班(1020916-0917;1021007-1008)2 人。</p> <p>(4)欠稅執行實務班(1021111-1115;1021118-1122)2 人。</p> <p>(5)租稅教育及宣導人員培訓班(1021111-1115;1021118-1122)2 人。</p> <p>(6)行政救濟理論與實務專題研修班(1020930-1001)1 人。</p> <p>(7)本年 7 月至 12 月計排定新進人員 6 人於局務會議作業務報告。</p> <p>3. 辦理講習會,提升同仁工作熟稔度,全面提升服務品質:</p> <p>(1)102 年 7 月 17 日辦理「新進員工資訊安全教育訓練」。</p> <p>(2)102 年 7 月 18 日辦理「辦公室自動化系統(QIE、QIF、QIH、QIJ、QIK、QIQ、QII、QIL、QIV、QIP)一般使用者操作說明會」。</p> <p>(3)102 年 7 月 23 日辦理「個資風險評鑑教育訓練」。</p> <p>(4)102 年 9 月 5 日辦理「各稅系統定型稿介接公文線上簽核管理系統之操作說明講習會」。</p> <p>(5)102 年 10 月 11 日辦理「稅務權限及帳號管理系統(YBD)、電話語音服務系統(LCC)、退稅管理系統(WUU)、派案管制系統(JVP)及戶政資料查詢系統(YHQ)說明會」。</p> <p>(6)102 年 11 月 15 日辦理「個資法講習」。</p> <p>(7)102 年 12 月 6 日辦理「資安稽核教育訓練」。</p> <p>4. 對新頒法令或特殊案件,本局各單位均利用科務會議就其內容適時提出共同研討,務求確實瞭解稅法規定之涵義,有助知悉相關規定及作法並加深同仁印象,並視個案函釋內容適時上網公告或發布新聞稿,以宣導周知。</p> <p>5. 每年輪流指派承辦人員參加各項業務講習會、座談會,以提升專業知能。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 督促服務人員主動且正確地提供,申辦案件補件「一次告知」,避免民眾來回奔波補件,招致民怨。</p> <p>8. 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。</p> <p>9. 於服務櫃檯設置即時服務滿意鈴,民眾依服務人員服務情形立即表達感受,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。</p> <p>10. 對新頒法令或特殊案件,本局各單位均利用科務會議就其內容適時提出共同研討,務求確實瞭解稅法規定之涵義,有助知悉相關規定及作法並加深同仁印象,並視個案函釋內容適時上網公告或發布新聞稿,以宣導周知。</p> <p>11. 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</p>

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>仁專業知識及業務處理流程熟悉度。</p> <p>12. 為加強便民服務，地價稅、房屋稅、使用牌照稅承辦人員採櫃台方式服務，土增稅及契稅設置專櫃受理申報案件，並輔導民眾填寫書表，因櫃台服務人員及承辦人員具豐富專業知識及熱忱服務態度，對民眾申辦案件解說詳盡，普獲一般民眾好評；為進一步提昇服務品質，已轉知同仁應精益求精，藉以維護本局機關良好形象。</p> <p>13. 以政府採購法及檔案法等相關法規為準據，回應或處理相關問題，並主動告知資訊公開或資料查詢之網站位置。</p>

{ 2-3 服務行銷有效性 }

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p>施政宣導有效程度</p>	<p>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。</p>	<p>※重點說明： 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。</p>	<p>企劃服務科</p>	<p>各單位</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。102年7-12月共發布新聞稿72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，陳列於開架式展示架供民眾自由取閱。 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，於檢查前發函輔導並發布新聞稿，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。102年7-12月傳送72則。 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. 印製到府服務、視訊服務、預約假日服務等宣導摺頁，請各鄉鎮市公所加強宣導。 20. 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。

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>21. 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，製作精美稅務日誌，分送民眾、機關及學校，宣導層面擴及各角落。</p> <p>22. 隨時與地政士溝通，宣導本局相關措及輔導利用網路申報，申報時有發生困難，可隨時反映，本局派員前往該地政士事務所處理。</p> <p>23. 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>24. 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，提升機關形象。</p> <p>25. 配合租稅宣導活動，辦理本局反貪宣導活動 102 年 7-12 月共 2 次，有效行銷政府「廉政」政策。</p> <p>26. 自行製作「宜蘭市政府地方稅務局宅配通到府服務」於 youtube 公開播放，計有 25 人次觀賞。</p> <p>27. 於各業務單位服務櫃台設置雙螢幕，可提昇承辦人員解說工具，幫助民眾更容易瞭解稅捐核課情形及隨時播放租稅宣導資料。</p> <p>28. 個人部落格或 facebook 網站連結分享本局網站，提供網站社群民眾各項稅務資訊及活動訊息，提升公務行銷之績效，於 102 年 7 月 1 日至 12 月 31 日舉辦專業粉絲招募抽獎活動，招募 FB 粉絲計 836 人。</p>

【表 3：顧客關係】

{ 3-1 民眾滿意度 }

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
機關服務滿意度	機關服務滿意度調查結果如達 80% 以上，依調查方法之信度及效度，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。	<p>※重點說明：</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	企劃服務科 政風室		<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局 102 年度稅務風紀問卷調查報告業於 102 年 7 月 29 日簽奉機關首長核，並依其調查結果提出興革建議移請權責單位研提策進作為在案。 2. 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)。 3. 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。 4. 於單一窗口櫃檯設置電子滿意度調查系統，即時了解民眾對本局服務滿意情形。每年底依調查結果陳核分析報告。 5. 廣蒐民隱民瘼，解民怨、除弊失，102 年分二階段辦理地政士廉政平台政風訪查作業，希冀透過政風訪查作為，建構本局稅務廉政平臺，以發揮協助機關興利行政功能，宣揚反貪倡廉等相關訊息，並藉由深入基層與民眾溝通聯繫方式，發掘施政得失，研提業務革務措施，有效落實反腐敗、反浪費、除民怨之廉能政策目標。 6. 自行辦理為民服務問卷調查，於 9 月底辦理完竣，此調查分析報告，除陳送宜蘭縣政府核備外，並轉發本局各單位參考改進，同仁們除應注意民眾反映意見持續改善外，更應加強專業素養，充分運用新觀念，以積極主動的態度，勇於承擔責任，俾期服務品質更臻完善。 7. 為傾聽內部顧客心聲，本局業於 102 年 8 月辦理機關內部顧客服務滿意度問卷調查作業。冀望透過傾聽內部員工意見，提供相關單位日後改進之參考，讓各項服務工作更能臻完善，進而有效提升本局稅務工作效參。問卷調查結果編撰執行專案報告乙種陳奉核後通報各單位同仁知悉，另於局務會議中進行專案報告。 8. 為瞭解本局實施視訊服務便民措施之成效及研擬改善措施，自行設計問卷調查表於 102 年 7 月至 12 月委由鄉鎮公所人員發送予民眾填寫，針對問卷調查結果編撰調查報告，並研擬改善措施，以提升視訊服務便民措施之績效。

{ 3-2 民眾意見處理有效性 }

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p>民眾意見回應與改善程度</p>	<p>民眾意見處理滿意度調查結果如達 60% 以上，依調查方法之信度及效度，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。</p>	<p>※重點說明： 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。</p>	<p>企劃服務科 政風室</p>	<p>各單位</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「本局主動服務暨訪查民意實施要點」，三大稅開徵期間由股長級以上人員對轄內民眾(每次值勤期間至少訪問 1 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，陳核後由企劃服務科列管。 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. 本局各稅休息書寫區設有民眾反映意見表，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。102 年 7-12 月共受理人民陳情案件計 47 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. 利用廉政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. 自行編印宣導資料公務員廉政倫理規範海報，利用各類廉政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. 辦理本局 102 年廉政平台政風訪查實施計畫，透過政風訪查作為，深入基層與民眾溝通聯繫方式，發掘施政得失，研提業務革新措施，有效落實反腐敗、反浪費、除民怨之廉能政策目標。

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	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p>公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範</p>	<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：</p> <p>1.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>2.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>※ 重點說明：</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>各單位</p>		<p>1. 於本局網站首頁設置「資訊公開」專區，依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開項目計 14 項，本局為宜蘭縣政府所屬機關，無該法條 2、7、10 項之業務及權責，該項目連結相關網站外，其餘項目皆已公開，正確地提供民眾資訊公開比例已達 140%。（已主動公開資訊項目數 14/應主動公開資訊項目數 10）×100%=140%。 (http://www.iltb.gov.tw/core/main/index.php)</p> <p>2. 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>3. 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>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。102 年度為 14 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>10. 於本局網站「資訊公開」項下，公開本局「保有及管理個人資料項目彙整表」，供民眾查閱。</p> <p>11. 配合總局房屋稅、地價稅於本局網站公開相關法規命令、開徵公告、不動產評議會議資料、本縣各類房屋折舊率及耐用年數標準表、本縣一般房屋構造單價表、各鄉鎮市路線地段等級率加減調整表。</p>

次評核指標	參考標準	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：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>※ 重點說明： 1. 公開方式以登載機關網站（頁）為主。 2. 公開出版品應注意著作權相關規定。 ※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>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 28 大項，251 小項，方便民眾點閱及使用。</p> <p>2. 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>3. 檔案宣導活動除利用機關外牆刊板、跑馬燈方式周知外，常見問與答亦公布於網站，供民眾隨時查詢，另有製作文宣品(原木鉛筆及自動鉛筆加印宣導標語)於活動時發送，並配合本局舉辦租稅健行等活動，設立攤位並展示檔案海報。</p> <p>4. 文宣品： (1)為民服務白皮書 A、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。 B、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。 (2)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。 A、「繳稅快易通」宣導摺頁 B、「預約假日服務」宣導摺頁 C、「地方稅網路申報作業」宣導摺頁 D、「納稅服務」手冊 E、「單一窗口服務項目應備證件及處理期限」宣導摺頁 F、「專供身心障礙人士使用車輛申請免稅的條件及方式」摺頁 G、「地方稅戶籍遷移影響稅捐優惠」宣導摺頁 H、「稅務宣導資料」摺頁 I、「地方稅節稅秘笈」手冊 J、「稅“罰”輯要」手冊 K、「到府服務報您知」宣導摺頁 L、「延伸服務據點」宣導摺頁</p> <p>5. 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>6. 其他重要資訊 (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。 (2) 設置「租稅宣導短片」專區，提供 42 則稅宣導短片 (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</p>

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>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 42 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> <p>(8) 宜蘭 e 管家:推出「宜蘭 e 管家」--您在地的好管家服務，主動提供未兌領支票通知訊息，讓民眾能掌握重要稅務資訊。</p> <p>(9) 對攸關民眾權益之新頒法令適時發布新聞稿使民眾知悉稅法規定。</p>

{ 4-1 資訊內容有效性 }

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p>資訊服務正確程度</p>	<p>※ 資訊內容正確程度</p>	<p>※ 重點說明： 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。 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。 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>企劃服務科 資訊管理科</p>	<p>各單位</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。102 年 7-12 月稽核 72 人次。 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。 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。 4. 依據「宜蘭縣政府資訊公開稽核要點」，每年分二次不定期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。 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。 6. 本局網站之超連結其標題與連結目標網站(頁)相符。 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。 8. 依「宜蘭縣政府單位網站評比實施計畫」，本局於每年 1、4、7、10 月 10 日前，填寫「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	參考標準	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</p>	<p>機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為。</p>	<p>※ 重點說明： 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。</p>	<p>企劃服務科 資訊管理科</p>		<ol style="list-style-type: none"> 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「線上申辦」、「網路申報」、「過戶 DIY」、「查詢(調)」、「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。 7. 本局網站提供 RSS 訊息訂閱服務，民眾只要下載 RSS 閱讀軟體，即能在上網狀態，從電腦端收到本局網站最新報導。

【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	參考標準	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</p>	<p>※ 線上服務量能： 1.提供線上服務之項目數及民眾使用情形。</p>	<p>※ 重點說明： 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。 ※ 線上服務平台以機關網站(頁)為主；如於 MyEGov 提供線上服務。 ※ 線上服務使用者如有隱私權受侵害情形。 ※ 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。</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 地價稅 9 項、土地增值稅 10 項、使用牌照稅 3 項、房屋稅 10 項、契稅 2 項、印花稅 4 項、娛樂稅 7 項及其他稅務行政 15 項。 (2)線上申辦 「稅務專區」提供線上申辦共 96 項，計有地價稅 23 項、土地增值稅 11 項、使用牌照稅 13 項、房屋稅 18 項、契稅 8 項、印花稅 7 項、娛樂稅 8 項、及其他稅務行政 8 項。 (3)線上預約 「提供線上預約共 5 項，計有預約免下車服務、預約假日服務、預約到府服務、局長與民有約、稅務行動教室。 (4)線上試算 「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 「稅務專區」提供線上查調服務共 10 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 「稅務專區」提供即時查詢服務共 13 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</p>

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>◎地價稅特別稅稅率暨減免用地申辦 6 項</p> <p>◎房屋稅申辦 7 項</p> <p>◎娛樂稅自動報繳</p> <p>◎娛樂稅臨時公演</p> <p>※為提高網路申報績效，除加強宣導網路申報，若地政士有申報、傳輸等疑難問題，均由專人親自到事務所設法協助排除。土地增值稅網路申報案件處理時限，一般案件由 7 天縮短為 3 個工作天，自用住宅案件由 20 天縮短為 10 個工作天。</p> <p>102 年 7-12 月地方稅網路申報件數 16,449 件。</p> <p>(8) 線上繳費 (4 項)</p> <p>提供信用卡、晶片金融卡、活期 (儲蓄) 存款帳戶網際網路及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) 取件通知</p> <p>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>(10) 「PDA」、「WAP」</p> <p>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>(11) 「稅務 e 路通」專區</p> <p>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>(12) 「過戶 DIY」專區</p> <p>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>(13) 稅務精靈即時 call 專區</p> <p>為提供多元稅務諮詢管道，網站建置「稅務精靈即時 call 專區」，包含「專線電話服務」、「線上諮詢發問單」、「線上稅務諮詢即時通(Skype、Msn)」等項目。</p> <p>(14) LINE 線上諮詢</p> <p>為提供更多元稅務諮詢管道，以機關專線服務手機號碼申請註冊帳號後，下載 LINE 電腦版，直接受理民眾 LINE 線上稅務諮詢服務。</p>

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>2. 民眾使用線上服務案件： 102年7-12月受理民眾線上申辦623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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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> <p>(4)99年6月進行資訊安全管理系統(ISMS)整體建置服務專案，100年1月1日正式導入，100年6月通過CNS 20071合格認證，101年持續推動ISMS業務。</p>

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p>※ 線上服務推廣績效：</p> <p>1. 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>※ 重點說明：</p> <p>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。</p> <p>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>	企劃服務科		<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用各種或大型活動，對民眾宣導本局線上申辦及便民服務措施。 2. 運用各項媒體如有線電視台、廣播電台、報紙、網路，推廣本局為民服務措施，對民眾行銷。 3. 以本局名義設立噗浪(Plurk)帳號、YouTube 頻道及 facebook 專區，不定期發布本局重要便民服務措施、稅務新聞及租稅教育宣導活動。 4. 個人部落格或 facebook 網站連結分享本局網站，提供網站社群民眾各項稅務資訊及活動訊息，提升公務行銷之績效。 5. 彙整本縣地政士會員 e-mail 信箱帳號，定期發送電子報，將最新稅務新聞及便民措施，利用網路做最佳推廣。 6. 縣內各國民中小學、鄉鎮市公所、縣府、農漁會、地政事務所、地檢署、監理站、地政士公會等單位之網頁連結分享本局網站，透過連結分享，即時更新稅務資訊，提供民眾各項稅務資訊及宣傳活動訊息。 7. 縣府機關學校全體同仁內部網路(員工業務網)，傳送各項稅務新聞、活動訊息，擴大宣傳層面及範圍。 8. 於地價稅開徵期間舉辦網路有獎徵答，藉由抽獎活動增加民眾使用網站意願，增加民眾對本局網路服務項目之認知，以提升使用率。102 年 7-12 月舉辦網路有獎徵答活動，計 1,773 人參加。 9. 辦理為民服務問卷調查、政風訪查、主管訪問基層民眾等各項活動，針對使用率高且適合線上服務項目加強辦理宣導行銷。 10. 利用本局大門口 LED 電子跑馬燈宣導各項稅務訊息。 11. 地價稅開徵於郵寄繳款書時，夾寄宣導本局網路線上申辦等各項便民服務措施之短箋，鼓勵民眾多加利用。 12. 同仁接獲民眾詢問稅務案件申辦事項時，主動宣導可利用本局網站下載書表及線上申請，不需臨櫃申請可節省時間。 13. 辦理社區租稅教育及宣導活動時，發放本局便民服務措施及網路線上服務摺頁資料，以達宣傳之效。 14. 配合租稅健行等宣導活動，設立檔案宣導攤位，設計小遊戲藉以推廣本局檔案線上服務之業務，並拍照紀錄活動情形，若民眾當場詢問相關問題，亦能當場回應。

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法												
	<p>電子表單簡化績效：</p> <p>1.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。</p> <p>2.提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p>	<p>※重點說明：</p> <p>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。</p> <p>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>	各單位		<p>1. 檢討整併：本局因應法令或作業程序簡化，持續檢討整併電子表單，由 48 項簡併 31 項。</p> <p>2. 電子表單管理：各項電子表單由各單位指派專人負責管理，並定期通報各單位檢視各項表單，以確保電子表單正確性。又本局各項電子表單以稅目加以分類，方便民眾尋找與使用。</p> <p>3. 消耗品領用透過電子表單系統，可免填寫領物單，節省紙張使用，每月物品盤存無須再逐筆建入領用人、領用品項及數量，可透過系統直接統計結算，簡化處理時間。</p> <p>4. 公務車派用亦可透過系統直接查詢及申請車輛使用，可省略電話詢問管理單位派車之時間。</p> <p>5. 單位內部電子表單簡化績效</p> <table border="1" data-bbox="1522 720 2703 1167"> <thead> <tr> <th data-bbox="1522 720 1843 791">名稱</th> <th data-bbox="1843 720 2407 791">簡化內容</th> <th data-bbox="2407 720 2703 791">績效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1522 791 1843 888">人事差勤管理系統</td> <td data-bbox="1843 791 2407 888">員工各類差假申請，採線上申請及簽核。</td> <td data-bbox="2407 791 2703 888">節省紙本及陳核時間</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1522 888 1843 1073">轉發傳閱公文、開會通知數位化</td> <td data-bbox="1843 888 2407 1073">傳閱公文掃描後，以電子郵件方式轉知同仁知照。101 年 11 月公文線上簽核系統正式上線後，簡化改以內網公告方式辦理。</td> <td data-bbox="2407 888 2703 1073">節省紙本及縮短公文資訊傳遞時間</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1522 1073 1843 1167">會議室管理電子化</td> <td data-bbox="1843 1073 2407 1167">本局集益廳、會議室、閱覽室借用採線上預約登記。</td> <td data-bbox="2407 1073 2703 1167">節省紙張</td> </tr> </tbody> </table>	名稱	簡化內容	績效	人事差勤管理系統	員工各類差假申請，採線上申請及簽核。	節省紙本及陳核時間	轉發傳閱公文、開會通知數位化	傳閱公文掃描後，以電子郵件方式轉知同仁知照。101 年 11 月公文線上簽核系統正式上線後，簡化改以內網公告方式辦理。	節省紙本及縮短公文資訊傳遞時間	會議室管理電子化	本局集益廳、會議室、閱覽室借用採線上預約登記。	節省紙張
名稱	簡化內容	績效															
人事差勤管理系統	員工各類差假申請，採線上申請及簽核。	節省紙本及陳核時間															
轉發傳閱公文、開會通知數位化	傳閱公文掃描後，以電子郵件方式轉知同仁知照。101 年 11 月公文線上簽核系統正式上線後，簡化改以內網公告方式辦理。	節省紙本及縮短公文資訊傳遞時間															
會議室管理電子化	本局集益廳、會議室、閱覽室借用採線上預約登記。	節省紙張															

{ 5-2 電子參與多樣性 }

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
電子參與多元程度	提供民眾意見反映、討論區與其他電子參與方式以及互動機制及實際回應情形。	<p>※重點說明：</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>	企劃服務科	各單位	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 辦理網路有獎徵答，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。102年地價稅開徵網路有獎徵答參加人數1,773人。 3. 以本局名義設立噗浪(Plurk)帳號、YouTube頻道及facebook專區，不定期發布本局重要便民服務措施、稅務新聞及租稅教育宣導活動。 4. 個人部落格或facebook網站連結分享本局網站，提供網站社群民眾各項稅務資訊及活動訊息，提昇公務行銷之績效。 5. 宜蘭縣政府縣長電子信箱等各類陳情案件，移送本局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。 6. 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。 7. 設置檢舉逃漏稅信箱提供民眾檢舉地方稅逃漏稅管道。 8. 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。 9. 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。 10. 建置民意論壇，提供民眾反映管道。 11. 提供網路即時民調服務，快速掌握民眾看法。 12. 網站提供為民服務及陳情案件處理情形問卷調查，即時了解民眾意見作為興革改進參考。 13. 設置兒童網--「蘭陽稅務小學堂」，以本局稅務寶寶為主角，結合本縣知名風景地標(龜山島、冬山河)及聞名全省之農特產品(三星蔥)為主題，設計生動活潑的各項主題及遊戲，吸引兒童點閱，達到寓教於樂的租稅宣導目的。 14. 招募網路會員及電子報訂戶，提供最新租稅訊息。 15. 推出「宜蘭e管家」--您在地的好管家服務，主動提供民眾未兌領支票通知稅務訊息，讓民眾能掌握重要稅務訊息。 16. 提供LINE線上諮詢，以機關專線服務手機號碼申請註冊帳號後，下載LINE電腦版，直接受理民眾LINE線上稅務諮詢服務。

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	注意事項	主辦單位	配合單位	具體作法
創新服務情形	<p>※有價值的創新服務：</p> <p>1.跨機關整合: 主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</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.服務創新最終的目的在於簡政便民，包括創新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>3.實現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</p>	<p>1.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.全方位整合</p> <p>(1)地政事務所：對於所有移轉登記未查欠案件，免到本局辦理查欠，直接由地政傳真查欠。每件節省民眾 1 小時時間及免請假 1 小時成本 103 元。(170 件/102 年 7-12 月)</p> <p>(2)戶政事務所：受理戶籍遷移案件時，由戶政傳真查證房屋稅籍資料，免民眾申請。每件節省民眾 1 小時時間及免請假 1 小時成本 103 元。(601 件/102 年 7-12 月)</p> <p>(3)消防局：由消防局傳真火災通報資料，主動現場勘查減免稅捐，免民眾申請。每件節省民眾 1 小時時間及免請假 1 小時成本 103 元。(60 件/102 年 7-12 月)</p> <p>(4)鄉鎮公所：於 8 個鄉鎮公所設置服務據點，由民眾預約後，派員前往預約公所服務，民眾免奔波。每件節省民眾 1 小時時間及免請假 1 小時成本 103 元。(21 件/102 年 7-12 月)</p> <p>(5)社會處：由社會處提供低收入戶名冊及身心障礙者後續鑑定日檔案，主動辦理房屋稅、牌照稅減免，民眾免申請。每件節省民眾 1 小時時間及免請假 1 小時成本 103 元。</p> <p>(6)工商旅遊處：於民眾申請工廠登記時，即填寫「申辦稅捐減免同意書」申請房屋稅使用情形變更、地價稅特別稅率，受理後兩稅一併審核即函復審核結果。每件節省民眾 2 小時時間及免請假 2 小時成本 206 元。</p> <p>(7)工務處、財政處：對於合宜住宅申請、住宅補貼、基地租賃換約案件，由工務處、財政處批次向本局查調財產、所得及房屋稅籍資料，免由民眾申請。每件節省民眾 1 小時時間及免請假 1 小時成本 103 元。(122 件/102 年 7-12 月)</p> <p>2.創新整合</p> <p>(1)「七合一」跨機關便民服務：設計一紙多用表單，民眾只要辦理戶籍資料變動，填寫「七合一便民服務」申請書，即可由戶政所轉送至七合一服務範圍之機關，節省民眾往返的時間與花費。(258 件/102 年 7-12 月)</p> <p>(2)視訊服務：於大同、南澳、礁溪、頭城鄉公所設置「視訊服務」據點，民眾只要至與本局合作之鄉鎮公所，即可透過視訊申辦稅務業務，節省民眾往返的時間與花費。(1,232 件/102 年 7-12 月)</p> <p>3.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，改由會計室開立付款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，以達到簡政便民之旨。102 年度採購案計 2,144 件（至 12/27 止），以每件節省受款人 2 小時計算，可節省 4,288 小時。</p> <p>4.原臺灣銀行委託代收稅款之宜蘭市農會自 101 年 7 月 1 日起未能派駐人員代收稅款，故本局為減輕民眾奔波繳稅之苦，並提昇為民服務品質，首創自行經收稅款業務，除 4、5、11 月份稅款開徵期間，由臺灣銀行派員代收外，其餘月份改由本局同仁自行經收，102 年 7 月至 12 月經收件數為 5,530 件（至 12/27 止），以每筆 30 分鐘計算民眾往返銀行及銀行櫃檯等候時間，可節省民眾 2,765 小時的寶貴時間，帶給民眾相當大的便利。</p> <p>5.秉持「簡政便民再升級，減免優惠不漏辦」之為民服務理念，逐戶通知納稅人申請適</p>

評核項目	評核指標	內涵說明	注意事項	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p>2.服務流程簡化： 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>此，考量的因素包括： (1) 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當。 (2) 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政廳有責任提供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。</p>		各單位		<p>用自用住宅用地優惠稅率核課地價稅。由於地價稅自用住宅優惠稅率與一般用地稅率相差 4 倍之多，於 102 年 2 月初即運用電腦挑錄仍按一般用地稅率核課之土地、自用住宅管制檔及住家用稅率課徵房屋稅等內部檔案資料，並與地政事務所提供之土地建物登記檔案及民政處戶籍檔案等外部資料比對後，查有土地所有權人設戶籍於該房屋，其坐落土地卻尚未申請適用自用住宅用地優惠稅率核課地價稅者，主動寄發輔導函通知納稅人申請按自用住宅用地優惠稅率課徵地價稅，並於輔導函背面附地價稅自用住宅用地申請書，將相關資料套印於申請書上，民眾僅須簡單填寫基本資料，以傳真或以廣告回郵方式寄回即完成申請手續，符合土地稅法施行細則第 11 條規定。經於 4 月 8 日寄發輔導函，截至 12 月 25 日止總計回收 2,957 件，回收率為 30.32%。</p> <p>6. 每日派駐人員至行政執行分署，協助查欠及代收執行欠稅案件稅款。</p> <p>1. 公開申辦資訊，完整流程說明 (1) 選擇財政部訂頒較常申辦之項目，製成「人民申請案件申請書表格式名稱、應備證件及處理時限表」大型中英對照標示牌張貼在收文處上方，供納稅人瀏覽。 (2) 製作單一窗口「隨到隨辦案件處理」、「初審收件案件處理」、「身心障礙免使用牌照稅申請」及「土地增值稅申報」等流程圖大型展版，公布於民眾等候區牆面 (3) 編印「為民服務手冊暨申請書填寫範例」手冊，收錄單一窗口暨各稅申辦項目、應備書證、辦理期限、作業流程圖說明及申請書表填寫範例等，放置於單一窗口及各單位各稅櫃台前書寫桌供納稅人取閱。 (4) 印製「單一窗口櫃台 105 項目應備證件暨處理時限」宣導摺頁。 (5) 網站公布本局組織簡介、業務職掌、承辦單位與電話分機號碼、傳真號碼，便於民眾查詢與聯絡。 (6) 網站公布各稅申請案件應備證件、作業流程圖、受理單位、處理時間、作業流程說明、電子表單下載等資訊，供民眾瀏覽查詢及下載。</p> <p>2. 申辦項目表單，檢討整併歸類 以納稅人的角度思考出發，提供「以客為尊」客製化服務，將目前開徵的地方稅 7 大稅目，原有之各類申請書表整理歸類，以「稅目」為分類，將同一稅目申辦項目彙整於一張申請書中，方便民眾選擇使用，輕鬆完成申請手續。 (1) 本局電子表單原共 48 項，98 年度檢討簡併為 31 項，新增 2 項，簡併比率 31.25%，達到簡政便民之成效。 (2) 102 年檢討本局表單內容，修正申請書內容計 17 項。</p> <p>3. 退稅可領現金，民眾果真開心 修訂「宜蘭縣政府地方稅務局現金退稅作業要點」。使用牌照稅，房屋稅、地價稅、印花稅、娛樂稅，共 5 稅目適用，現金辦退不限金額，本人親自本局單一窗口申辦，當場</p>

評核項目	評核指標	內涵說明	注意事項	主辦單位	配合單位	具體作法
						<p>核退現金。因應天然災害辦理現金退稅之作業方式得另案簽准，至受災鄉鎮公所辦理現金退稅。102年7-12月計67件，退稅金額238,792元。</p> <p>4. 退稅直撥帳戶，節省兌領時間 訂定「宜蘭縣政府地方稅務局直撥退稅作業要點」，供納稅人選用退稅直撥受退稅人存款帳戶。節省支票退稅作業時間及人力成本，提高整體行政效率，使民眾迅速取得退稅款項，省卻前往金融機構兌領手續。102年7-12月計1,271件。</p> <p>5. 便捷網路服務 網站提供地方稅網路申報、線上申辦、線上試算、線上查調、線上預約、線上陳情、申請書表下載及填寫範例、民意信箱、各項案件進度查詢，以便捷的網路資訊，加強便民服務，節省民眾時間成本。</p> <p>6. 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，改由會計室開立付款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，以達到簡政便民之旨。</p> <p>7. 為方便民眾上班時不便洽公之需，單一窗口服務櫃檯實施中午不打烊及延長服務至下午6時，另在房屋稅、地價稅開徵期間，財產稅科及土地稅科與單一窗口服務櫃檯同步受理民眾補單、查詢及收件，並解答民眾疑義。</p> <p>8. 對於欠稅繳使用牌照稅或逾檢註銷牌照之民眾，主動寄發催繳明信片及輔導函，提醒勿違反使用牌照稅第28條規定，以免遭受處罰。</p> <p>9. 基於愛心辦稅，洽請社會處提供低收入戶名冊，主動辦理房屋稅減免。</p> <p>10. 為照顧弱勢族群，洽請社會處每月提供身心障礙者後續鑑定日檔案，由本局主動辦理更新，免民眾來回奔波。</p> <p>11. 原臺灣銀行委託代收稅款之宜蘭市農會自本(101)年7月1日起未能派駐人員代收稅款，故本局為減輕民於民眾奔波繳稅之苦，並提昇為民服務品質，首創自行經收稅款業務，除4、5、11月份稅款開徵期間，由臺灣銀行派員代收外，其餘月份改由本局同仁自行經收，102年7月至12月經收件數為5,685件，可節省民眾往返銀行及在銀行櫃檯等候時間，帶給民眾相當大的便利。</p> <p>12. 檢送「委託(終止)轉帳代繳各項稅款約定書」及監理機關之「公路監理業務住居所、就業處所地址申請書」給本縣七家汽車檢驗廠，請廠商於受理車輛代檢業務時，提供相關資訊並輔導車主善加利用，以避免因逾期繳納使用牌照稅而受罰。</p> <p>13. 除洽請社會處每月提供身心障礙者後續鑑定日資料，對已辦理重新鑑定者主動展延免稅期限外，並以手機簡訊通知民眾，告知已展延免稅期限不需重新申請。</p> <p>14. 製印「欠稅車輛繼續使用公共道路會受處罰」、「註銷牌照車輛在公共道路上行駛、停車或臨時停車受處罰」宣傳海報，至本縣九家車輛代檢廠張貼，另轉發轄區加油站協助張貼宣導，以提醒納稅義務人注意以免受罰。</p> <p>15. 為縮短身障免稅後續鑑定日到期查核作業時間落差，造成審計室查核異常與補稅時間</p>

評核項目	評核指標	內涵說明	注意事項	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p>3.服務項目改造： 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、免書證免謄本等服務；申辦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>			各單位		<p>不一致造成民眾異議，將後續鑑定日到期異常交查作業由按季改為按月辦理，每月將超過後續鑑定日3個月之免稅案件予以註銷恢復課稅。</p> <p>16. 自101年起，使用牌照稅定期開徵及大批催繳前已先交查矯正機關服刑資料，以確保送達合法性，102年計寄送25件。自102年5月起對違章隨課開徵案件於寄送裁處書及繳款書時亦先行交查矯正機關服刑資料，以掌握送達合法及時效性，102年5-12月計寄送9件。</p> <p>1. 單一窗口櫃檯服務再改造</p> <p>(1) 單一窗口服務項目再突破：整合7大稅目，102年提供服務項目高達128項，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。(60,430件/102年7-12月)</p> <p>(2) 延時服務：除提供『中午不打烊』服務外，並延長辦公時間至下午6時。(834件/102年7-12月)</p> <p>(3) 預約假日服務：為滿足上班民眾不便洽公之需，實施「預約假日服務」，於週六及週日提供40項服務項目，創造感動服務。(30件/102年7-12月)</p> <p>(4) 主動服務：三大稅開徵期間，由主管輪值服務，即時解決洽公民眾問題，並進行意見調查及訪查民意，以蒐集民眾各種興革意見，作為改進之參考。</p> <p>(5) 愛心櫃檯：針對65歲以上及行動不便者，免抽號碼牌免排隊，優先提供服務。</p> <p>(6) 免下車服務：對開車族提供20項預約免下車服務，只要民眾提出預約申請，本局即依約定時間將申請文件送至免下車停車處交付，免下車免等待。(35件/102年7-12月)</p> <p>(7) 快速補單專櫃：為紓解三大稅開徵期間補單人潮，特於單一窗口櫃台設置補單專區，免抽號碼牌，免等候即可立即補單。(1,232件/102年7-12月)</p> <p>(8) 轉介單服務：將民眾經常詢問他機關之資訊及地圖製成轉介單，於櫃檯服務時送交民眾運用，以提升為民服務品質。(36件/102年7-12月)</p> <p>(9) 增設契稅、土地增值稅聯合服務櫃檯：契稅案件原只能在鄉鎮市公所申報，為便利民眾，本局首創成立契稅申報收件專櫃，並與土地增值稅收件設置聯合櫃檯只要一處即可同時申報契稅及土地增值稅，真正做到「一處受理,全程服務」。</p> <p>2. 創新主動服務免申請，告知提醒護權益</p> <p>(1) 同意無償使用之道路用地，主動辦理退稅：洽請鄉鎮市公所提供道路用地清冊，對於土地所有權人同意使用之道路用地（政府未徵收），如按一般用地課徵地價稅者，主動全面清查自無償供用之日起，主動辦理退稅。</p>

評核項目	評核指標	內涵說明	注意事項	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p>4.服務方法創新： 強化線上服提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務、行動化服務或增加民眾電子參與途徑等。</p>			各單位		<p>(2) 公共設施保留地主動辦理退稅：屬公共設施保留地按一般用地課徵地價稅者，主動清查辦理退稅。</p> <p>(3) 土地增值稅、契稅申報時同步申辦地價稅優惠稅率：以土增稅及契稅檔產製「土地暨地上房屋移轉案件輔導函」電子檔，篩選需輔導申請案件，以輔導函結合自用住宅用地申請書，送請民眾查填相關資料後，免附書證，傳真或廣告回信方式回傳，民眾免奔波往返。</p> <p>(4) 繳、註銷車輛之牌照稅主動辦理退稅：車主至監理單位辦理繳、註銷牌照，本局運用監理單位檔案，產製溢繳檔案主動辦理支票退稅，或洽由監理單位輔導申請直撥退稅，主動退還溢繳稅款。</p> <p>3. 擴大延伸據點，提供便捷服務</p> <p>(1) 到府服務：對本縣 65 歲以上、身心障礙或有特殊情形者，提供 31 項預約到府服務。(123 件/102 年 7-12 月)</p> <p>(2) 派駐縣府聯合服務中心：遴選優秀同仁進駐縣府聯合服務中心，提供民眾稅捐業務申辦，方便至縣府洽公民眾就近申請。(635 件/102 年 7-12 月)</p> <p>(3) 派駐行政執行分署：每日指派人員進駐行政執行署宜蘭分署提供服務，協助查欠及代收執行案件稅款，減少民眾奔波。</p> <p>(4) 鄉(鎮)公所設置服務據點：於本縣 8 個鄉鎮公所設置服務櫃台，採預約制，方便各鄉鎮民眾就近申辦稅捐業務，以免除往返奔波之苦。另為服務偏鄉，更於公所設置視訊服務據點，提供稅務視訊服務。</p> <p>(5) 稅務諮詢服務台：配合社區、團體、學校、機關活動，設置「稅務諮詢服務台」，提供稅務諮詢、轉帳納稅、地價稅自用住宅優惠稅率申請服務。</p> <p>1. 提供網路多元服務，善用 APP、QR code 等行動載具，透過數位平台，使各項申辦服務零距離、零時差</p> <p>(1) 稅務申辦行動服務 APP：網站提供「預約免下車服務」、「預約到府服務」及「局長與民有約」三大項稅務申辦行動服務 APP 應用程式，供民眾下載運用。</p> <p>(2) QR Code 行動條碼下載專區：網站建置「QR Code 專區」，供民眾下載運用，並於各類宣導資料印製本局 QR Code 條碼，讓民眾能輕鬆透過網路服務取得稅務資訊。</p> <p>(3) 稅務精靈即時 call 專區：為提供多元稅務諮詢管道，網站建置「稅務精靈即時 call 專區」，包含「專線電話服務」、「線上諮詢發問單」、「線上稅務諮詢即時通(Skype、Msn)」等項目。</p> <p>(4) 稅務健檢專區：網站建置「稅務健檢專區」，民眾只要按照網站系統各項節稅的診斷要件逐步檢視勾選符合與否，系統檢視節稅條件後，立即告知民眾符合與否，如符合則導入線上申辦頁面，供民眾直接申辦。</p> <p>(5) 地政士專區：網站建置「新頒稅務釋令」、「地方稅網路申報」、「地方稅網路申</p>

評核項目	評核指標	內涵說明	注意事項	主辦單位	配合單位	具體作法
						<p>報語音教學區」、「線上申辦」、「線上查調」、「即時查詢」、「線上試算」等項目，提供地政士實用稅務資訊。</p> <p>(6) 行政救濟專區：為保障民眾權益，網站建置「行政救濟專區」，提供「復查決定書」、「訴願決定書」、「申請書表」、「參考資訊連結」等項目。</p> <p>(7) 建置房屋稅籍編號查詢：建置房屋稅籍編號查詢服務，只要進入本局網站即可透過查詢系統快速查詢所需資料。</p> <p>(8) 過戶 DIY：網站新增不動產移轉 DIY 系統功能，一次登錄相關基本資料，即可產出多項跨機關申請表單，對欲自行辦理不動產移轉手續之民眾，節省填寫申請書時間及代書費用。</p> <p>(9) 稅務 e 路通：網站提供財產移轉時應繳納何種稅賦、節稅資訊、提供辦理機關及申請書表資料。及提供車輛失竊、毀損等情形時應辦理之事項。</p> <p>(10) 租稅數位學習專區：建置「數位學習教材」、「優勝作品」、「遊戲樂園」、「租稅宣導短片」等項目，提供多元豐富稅務資訊。</p> <p>(11) LINE 線上諮詢：為提供更多元稅務諮詢管道，以機關專線服務手機號碼申請註冊帳號後，下載 LINE 電腦版，直接受理民眾 LINE 線上稅務諮詢服務。</p> <p>2. 內部管理面向，運用科技加強稅捐稽徵及節省作業時間</p> <p>(1) 外業查報系統：建置「房屋稅平面圖影像處理系統及地價稅外業清查系統」，包含地價稅及房屋稅籍資料、地政登記資料、航照圖、路網圖及電子門牌等，運用該資訊協助清查作業；現場勘查輔以 GPS 衛星定位系統，更易確認目標，並購置 89 年黑白航空照片影像檔，整合入財產稅外業管理系統。</p> <p>(2) 使用車牌辨識系統稽查：於重要路口設置攝影裝置，連線車牌辨識系統，核對監理機關車籍資料，舉發未繳稅行駛道路之車輛，以維課稅公平。</p> <p>(3) 欠稅影像掃描系統：各稅大批清欠，如其他稅目亦有欠稅即合併寄送取證，並將相關取證資料掃描於欠稅影像掃描系統，其他稅目移送執行時可自行列印，亦方便民眾洽詢時調檔提供。</p> <p>(4) 房屋稅籍簿冊圖檔化：利用「房屋稅與地價稅外業清查作業整合系統」將房屋稅籍簿冊影像圖檔化，縮短人工查調稅冊時間及節省人力，以提升房屋稅稽徵效能，簡化作業流程。</p> <p>(5) 運用路邊停車格檔案辦理車輛違章裁罰：函請警察局提供年度路邊收費停車檔及照片檔，勾稽本局車輛檢查檔，對涉有違反使用牌照稅法規定予以違章裁罰。102 年運用路邊停車格檔案，交查裁罰。</p> <p>(6) 完成建置地價稅自用住宅用地設籍人檔：將地價稅自用住宅用地設籍人建檔管制，與戶籍遷移資料交查勾稽，對無合法設籍之案件，即時通知納稅義務人，予以改課避免補徵，以減少民怨。改課通知函內輔導民眾於重新符合自用住宅要件時，請及時於期限內申請自用住宅，以確保權益。</p>

評核項目	評核指標	內涵說明	注意事項	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p>5.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>			各單位		<p>(7) 運用房屋稅大批設籍建檔程式，節省作業時間：30戶以上整批房屋設籍，運用 excel 軟體轉檔為設籍資料，再匯入房屋稅稅務平台，快速完成房屋設籍作業，簡化作業並縮短處理時間。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電子滿意度調查系統：設置電子即時滿意度系統，於櫃檯前設置滿意度按鈕盒，洽公民眾只要輕輕一按即可表達對本局的意見。掌握第一關鍵處理先機：當民眾按下「不滿意」時，系統會有嗶聲響起，不滿意燈號即時傳送主管，由主管作即時處理，以消弭民怨，定期分析檢討改進：將不滿意原因設定「時間太長」、「業務不熟」、「態度不佳」等3類，詳實紀錄處理過程，並定期分析檢討改進。 2. 專線服務電話 365 天不打烊：由熟稔業務之主管及股長擔任專線服務人員，輪流接聽民眾電話，服務時間自下班後至晚間 10 時，假日自上午 8 時至下午 10 時，即時解決民眾稅務疑問，如有後續應辦理事項，即詳實記錄，交相關單位立即處理。(159 件/102 年 7-12 月) 3. 預約假日服務：於週六及週日上午 8 時至 12 時提供 40 項服務，由民眾自行選定日期時間，再由本局與民眾確認。(30 件/102 年 7-12 月) 4. 預約到府服務：對本縣 65 歲以上、持有身心障礙證明(手冊)或特殊情形不便至局洽公者，提供 31 項預約到府服務。(123 件/102 年 7-12 月) 5. 地政傳真查欠：提供納稅人至地政事務所申辦土地建物所有權移轉登記未查欠案件，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。(170 件/102 年 7-12 月)
	6.其他創新服務樣態。			各單位		<ol style="list-style-type: none"> 1. 自行經收稅款，便利民眾繳稅：本局代收稅款處原由金融機構派駐，因其停止到局代收，為加強便民服務及方便納稅人繳納稅款，自 101 年 7 月起全國首創由本局自行經收稅款。 2. 證件電子化備查：蒐集地政士身分證影本，由同仁自行設計證件電子檔案，供特定權限承辦人查詢，並於申請書蓋「證件電子化備查，查核無誤」，承辦人免移動、免影印證件，達省時及節能減碳成效。

評核項目	評核指標	內涵說明	注意事項	主辦單位	配合單位	具體作法						
	<p>※ 創新服務標竿學習效益</p>	<p>1.機關應提出具有標竿學習效益之創新服務。 2.機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。</p>		各單位		<p>3. 證件免影印查驗即還：查驗證件後免影印，於申請書註記身分證背面【空白證編號】取代證件影印附卷流程。平均每件縮短 3 分鐘作業時間及節省 1 張 A4 紙張及碳粉量。(60,430 件/102 年 7-12 月)</p> <p>4. 土地增值稅簡訊通知領件：民眾臨櫃申報土地增值稅時，勾選「<input type="checkbox"/>本案完成時同意以簡訊通知」欄項，並填寫手機號碼，於完成核稅，即以簡訊通知，可讓迅速領件辦理移轉登記。</p> <p>5. 查欠加蓋權益保障提示章戳：對於繼承、信託土地如符合自用住宅用地規定或房屋為未辦保存登記無法至地政機關辦理產權移轉登記之案件，於受理查欠時，加蓋提示章戳，主動輔導新所有權人重新提出申請或檢附相關資料至本局辦理房屋產權移轉，以保障權益。(2,443 件/102 年 7-12 月)</p> <p>6. 受理身心障礙者路邊停車證申請：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。(31 件/年)</p> <p>7. 協助災害補助，辦理稅捐減免：成立「災害減免勘查小組」，主動至受災地區辦理災害減免申請。發布新聞稿，提供民眾租稅減免資訊，維護民眾權益。網站建置「災害減免專區」，提供線上申辦及書表下載服務。派員進駐公所查調稅籍證明，免由災民提出申請，以利災害補助儘速核發。</p> <p>1.創新服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果 (1)提供標竿學習的創新服務</p> <table border="1" data-bbox="1555 1415 2801 1911"> <thead> <tr> <th data-bbox="1555 1415 1860 1514">服務項目</th> <th data-bbox="1860 1415 2801 1514">標竿學習效益</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1555 1514 1860 1761">自行經收稅款，便利民眾繳稅</td> <td data-bbox="1860 1514 2801 1761">代收稅款處原由金融機構派駐，因其停止到局代收，為加強便民服務及方便納稅人繳納稅款，本局在有限人力下全國首創由同仁自行經收稅款，提供創新加值服務，深獲民眾肯定。 ★ 101.7.2 訂定「宜蘭縣政府地方稅務局經收稅款作業要點」 ★ 102.11.12 修訂「宜蘭縣政府地方稅務局經收稅款作業要點」</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1555 1761 1860 1911">預約假日服務</td> <td data-bbox="1860 1761 2801 1911">為滿足上班族不便洽公需要，除了一般辦公時間外，全國首創週六及週日提供 40 項預約服務，在有限人力、經費下，達成 365 天服務不打烊的目標。 ▲ 101.10.9 訂定「宜蘭縣政府地方稅務局假日預約服務實施</td> </tr> </tbody> </table>	服務項目	標竿學習效益	自行經收稅款，便利民眾繳稅	代收稅款處原由金融機構派駐，因其停止到局代收，為加強便民服務及方便納稅人繳納稅款，本局在有限人力下 全國首創 由同仁自行經收稅款，提供創新加值服務，深獲民眾肯定。 ★ 101.7.2 訂定「宜蘭縣政府地方稅務局經收稅款作業要點」 ★ 102.11.12 修訂「宜蘭縣政府地方稅務局經收稅款作業要點」	預約假日服務	為滿足上班族不便洽公需要，除了一般辦公時間外， 全國首創 週六及週日提供 40 項預約服務，在有限人力、經費下，達成 365 天服務不打烊的目標。 ▲ 101.10.9 訂定「宜蘭縣政府地方稅務局假日預約服務實施
服務項目	標竿學習效益											
自行經收稅款，便利民眾繳稅	代收稅款處原由金融機構派駐，因其停止到局代收，為加強便民服務及方便納稅人繳納稅款，本局在有限人力下 全國首創 由同仁自行經收稅款，提供創新加值服務，深獲民眾肯定。 ★ 101.7.2 訂定「宜蘭縣政府地方稅務局經收稅款作業要點」 ★ 102.11.12 修訂「宜蘭縣政府地方稅務局經收稅款作業要點」											
預約假日服務	為滿足上班族不便洽公需要，除了一般辦公時間外， 全國首創 週六及週日提供 40 項預約服務，在有限人力、經費下，達成 365 天服務不打烊的目標。 ▲ 101.10.9 訂定「宜蘭縣政府地方稅務局假日預約服務實施											

評核項目	評核指標	內涵說明	注意事項	主辦單位	配合單位	具體作法																					
						<p>要點」</p> <p>現金退稅 全國首創使用牌照稅、房屋稅、地價稅、印花稅、娛樂稅 5 稅目，不限金額，由本人臨櫃均可申辦退稅領現金。 ★95.10.17 訂定「宜蘭縣政府使用牌照稅現金退稅作業要點」。退稅金額 3,000 元以下，本人親自申辦，當場由業務單位核退現金。 ★98.04.09—修訂為使用牌照稅現金辦退不限金額，。 ★98.12.02—移由單一窗口受理 *修訂為「宜蘭縣政府現金退稅作業要點」。 *增加房屋稅、地價稅兩稅目 2 萬元以下現金退稅。 *增加羅東分局受理申辦，並修訂簡化作業流程。 ★101.04.06-修訂增加印花稅、娛樂稅 2 稅目，共 5 稅目可適用，且辦退金額無限制。</p> <p>視訊服務 為提升延伸服務據點之效能及照顧偏鄉民眾便利申辦各項稅務業務，免除往返奔波之苦，結合視訊電話及鄉鎮公所資源，讓民眾可透過視訊服務申辦稅務案件。(5 鄉鎮，普及率達 41.67%) ★101.11.28 訂定「宜蘭縣政府地方稅務局視訊服務作業要點」 ★102.10.8 修訂「宜蘭縣政府地方稅務局視訊服務作業要點」</p> <p>房屋稅賦合理調整 ★重評房屋地段加減率：運用區段地價底圖(GIS 軟體)套疊房屋稅地段率路網圖，直接對照出調整後地段率，經通盤檢討後參照土地公告現值服務區檢討調整，以強化租稅公平。 ★重評房屋標準單價表：房屋標準單價表嚴重背離房屋建造成本，全國首創調整房屋標準單價，參採本縣建設處「各種構造建築物工程造價表」調整房屋標準單價，並對獨院或雙併式房屋予以加價，使課稅更臻公平。</p>																					
						<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">來訪日期</th> <th rowspan="2">來訪機關(單位)</th> <th rowspan="2">標竿學習內容</th> <th>標竿學習回饋</th> </tr> <tr> <th>後續追蹤學習效益</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>102.3.27</td> <td>中華郵政股份有限公司(宜蘭總局)</td> <td>各項為民服務業務現況(單一窗口櫃檯、網路e化、創新措施)</td> <td>※來訪機關學習效益 已設置櫃檯滿意度調查鈴</td> </tr> <tr> <td>102.4.29</td> <td>羅東地政事務所等14個府內外機關</td> <td>各項為民服務業務現況(單一窗口櫃檯、網路e化、創新措施)</td> <td>※來訪機關學習效益 變更辦公場所動線、增列手機充電站、乾洗手等辦公設施。</td> </tr> <tr> <td>102.6.5</td> <td>宜蘭縣警察局</td> <td>各項為民服務業務現況(單一窗口櫃檯、網路e化、創新措施)</td> <td>※來訪機關學習效益 已將各項表單及相關要點彙集成冊，方便民眾參閱、櫃檯雙螢幕及滿意鈴已研議尚未實施。</td> </tr> <tr> <td></td> <td>興萬研究顧問有限公司(財政部)</td> <td>房屋標準價格調整作</td> <td>※來訪機關學習效益 列入「財產稅稅務評定作</td> </tr> </tbody> </table>	來訪日期	來訪機關(單位)	標竿學習內容	標竿學習回饋	後續追蹤學習效益	102.3.27	中華郵政股份有限公司(宜蘭總局)	各項為民服務業務現況(單一窗口櫃檯、網路e化、創新措施)	※來訪機關學習效益 已設置櫃檯滿意度調查鈴	102.4.29	羅東地政事務所等14個府內外機關	各項為民服務業務現況(單一窗口櫃檯、網路e化、創新措施)	※來訪機關學習效益 變更辦公場所動線、增列手機充電站、乾洗手等辦公設施。	102.6.5	宜蘭縣警察局	各項為民服務業務現況(單一窗口櫃檯、網路e化、創新措施)	※來訪機關學習效益 已將各項表單及相關要點彙集成冊，方便民眾參閱、櫃檯雙螢幕及滿意鈴已研議尚未實施。		興萬研究顧問有限公司(財政部)	房屋標準價格調整作	※來訪機關學習效益 列入「財產稅稅務評定作
來訪日期	來訪機關(單位)	標竿學習內容	標竿學習回饋																								
			後續追蹤學習效益																								
102.3.27	中華郵政股份有限公司(宜蘭總局)	各項為民服務業務現況(單一窗口櫃檯、網路e化、創新措施)	※來訪機關學習效益 已設置櫃檯滿意度調查鈴																								
102.4.29	羅東地政事務所等14個府內外機關	各項為民服務業務現況(單一窗口櫃檯、網路e化、創新措施)	※來訪機關學習效益 變更辦公場所動線、增列手機充電站、乾洗手等辦公設施。																								
102.6.5	宜蘭縣警察局	各項為民服務業務現況(單一窗口櫃檯、網路e化、創新措施)	※來訪機關學習效益 已將各項表單及相關要點彙集成冊，方便民眾參閱、櫃檯雙螢幕及滿意鈴已研議尚未實施。																								
	興萬研究顧問有限公司(財政部)	房屋標準價格調整作	※來訪機關學習效益 列入「財產稅稅務評定作																								

