

宜蘭縣政府地方稅務局 103 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	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。103 年 1-6 月服務件數 70,770 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。	※重點說明： 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. 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。 2. 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。 3. 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。 4. 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。 5. 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。 6. 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。 7. 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申報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。 8. 申報土地增值稅時，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。 9. 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。 10. 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

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>請。為簡化申辦流程，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聯繫單傳真地政事務所辦理。</p> <p>11. 受理民眾申報土地增值稅移轉現值收件業務，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。103年1-6月跨區受理件數計560件。</p> <p>12. 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。103年1-6月簡訊通知件數計961件。</p> <p>13. 民眾申請全國財產總歸戶資料，常因財稅資料中心轉檔時間落差，致財產資料未能即時更新，需至原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>14. 契稅採雙軌制申保報，民眾亦可直接向本局及羅東分局申報契稅，免再往返稅捐稽徵機關與公所間，省時又省力，103年1-6月受理件數3,762件。</p> <p>15. 建物因繼承、滅失或信託等原因而異動登記所有人，按季由地政提供資料電子檔，據以釐正房屋稅稅籍資料，免再由納稅人申請，103年1-6月受理件數253件。</p> <p>16. 房屋說開徵前運用社會處低收入戶媒體檔，免申請主動減免房屋稅，並函告納稅人，103年查核788件，符合者411件，減免稅額81萬4,467元。</p> <p>17. 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。103年1-6月辦理現金退稅計42件，退稅金額27萬9,713元。</p> <p>18. 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。</p> <p>19. 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>20. 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、房屋稅、地價稅、娛樂稅及印花稅等5稅目現金退稅。</p> <p>21. 建置社會處與本局資料傳輸平台，採跨機關之資料批次傳輸查調方式，協助社會處因申辦社會救助(社會補助)單筆查詢之困境，以增進工作效率，提供更便捷為民服務。103年1-6月批次查調稅籍、財產、所得資料，共計44,196件。</p> <p>22. 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</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>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。103年1-6月計52件。</p> <p>23. 適時檢討作業流程，縮短業務處理時間，103年1-6月提出創新簡化措施計8件。</p> <p>24. 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，103年1-6月訪查計128件。</p> <p>25. 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。103年1-6月受理到府服務計66件。</p> <p>26. 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。</p> <p>27. 為提升服務品質，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>28. 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>29. 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>30. 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。103年1-6月辦理320件。</p> <p>31. 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。103年1-6月受理136件。</p> <p>32. 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。</p> <p>33. 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。103年1-6月受理511件。</p> <p>34. 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>

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. 簡化申辦書表；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. 其他簡化書表之作為。 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作為績效內容。 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. 受理民眾土地增值稅申報等案件、及地價稅自用住宅、減免案件，應檢附之附件如戶籍謄本或地籍資料，即運用內政部地政資訊網際網路服務系統及財稅網路戶政查詢系統查詢，免再要求納稅人檢附書證。如須由申辦人補正之附件，均一次告知，減少申辦人於申辦過程補件次數，以提升行政效率及服務品質。 2. 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，將同意書及相關書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。 3. 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。 4. 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。 5. 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。103年 1-6 月辦理 997 件。 6. 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。 7. 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。 8. 利用財稅內網提供之國稅地方稅資訊運用系統，查詢營利事業營業狀況(含營業設立及停歇業等狀況)，據以辦理娛樂稅、印花稅稅籍建置及釐正，免由申請人檢具相關資料。 9. 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。 10. 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)。 11. 於本局網站檔案應用專區設置檔案應用線上申請，供民眾線上申辦，送出後即可連結至公文管理系統，並由總收文受理收件，免再下載書面表格填寫，省去人工遞送之不便或郵寄所需郵資。 12. 於本局網站提供各類申請相關書表方便民眾自行下載使用。 13. 已辦保存登記房屋，如因繼承而變更納稅人，配合總局洽請地政機關提供媒體檔案，利用 EXCEL 篩選、排序後產出異動清冊，據以釐正房屋稅籍，免再由納稅人檢附建物登記謄本申請。 14. 低收入戶辦理房屋稅減免，無須個別申請，統一由本局發函各鄉鎮市公所提供名冊彙整辦理。 15. 利用全國建築管理入口網查詢建照及使用執照資料。 16. 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

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>、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。</p> <p>17. 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>18. 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。103年1-6月計35,385件。</p>

{ 1-2 服務流程透明度 }

次評核指標	參考標準	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</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. 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，設置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。 2. 地價稅、土地增值稅公文書及繳款書均載有承辦人員姓名及電話，方便眾聯繫查詢。 3. 已於本局網站提供本科承辦業務及電話分機資訊，公文書函亦均列印承辦人姓名、電話，方便民眾查詢。 4. 印花稅、娛樂稅各項申請案件應備證件、處理期限及流程圖已於本局網站及縣府 e-櫃檯公開。 5. 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。 6. 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。 7. 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。 8. 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。 9. 單一窗口初審收件後開立收件單告知預定完成日期。 10. 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。 11. 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。 12. 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。 13. 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。 14. 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。 15. 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。

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 APP 或二維條等）。 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. 公文書及繳款書均載有承辦人員姓名、電話，俾利民眾聯繫。 2. 印花稅及娛樂稅申請書已提供選擇以手機簡訊方式通知結案。 3. 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。 4. 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。 5. 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。 6. 本局提供民眾書面、現場、網路、電話、PDA、手機版及傳真查詢申請案件進度。 7. 設置 skype 網路即時通，提供稅務線上諮詢。 8. 網站建置人民申辦及陳情案件等進度查詢。 9. 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。

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
案件處理流程 主動回應程度	1.機關受理案件後提供申請人收件確認訊息;且有訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制。 2.機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。	※ 主動通知申請人案件受理及辦理情形，並應建立超過逾期處理告知機制。	各單位		1. 土地所有權人若有農業用地因未作農業使用，經有關機關查獲並限期改善者，主動發函通知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。 2. 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。 3. 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。 4. 人民陳情郵寄案件，於收件當日以電話或簡訊通知陳情人。 5. 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。 6. 承辦公文如須函查他單位，均復知申請人；訴願案因故展期答辯亦均函知訴願人。 7. 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。 8. 受理民眾申請之案件如有可即時補正之事項，即先以電話或書面通知補正，而不逕予駁回申請。 9. 須發函其他機關查證資料致未能如期完成者，以公文副知申請人。 10. 土地增值稅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。 11. 有關土地增值稅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. 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。 13. 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。 14. 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。 15. 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。 16. 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。

【表 2:機關形象及顧客關係】

{ 2-1 洽公環境及服務行為 }

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）：服務櫃台、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等）；申辦書表和填寫範例。</p> <p>2. 一般設施：書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、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. 鼓勵機關依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供服務。</p> <p>5. 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</p> <p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p> <p>資訊管理科</p> <p>企劃服務科</p> <p>資訊管理科</p> <p>企劃服務科</p> <p>資訊管理科</p> <p>行政科</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>1. 設置適合使用者高度之服務櫃台，面對洽公民眾，拉近與民眾之間的距離。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 為促進檔案開放運用及發揮檔案管理功能，結合二樓諮商室設置「檔案應用專區」，便利民眾檔案應用。</p> <p>7. 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>8. 每月由員工定期加強辦公室綠化與環境清潔，提供民眾舒適、明亮、整潔的洽公環境。</p> <p>9. 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。</p> <p>10. 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。</p> <p>11. 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。</p> <p>12. 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。</p> <p>13. 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。</p> <p>14. 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。</p> <p>15. 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>20. 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。</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>21. 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。</p> <p>22. 開（飲）水機設置定時煮沸開關器，以節約電費支出。</p> <p>23. 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車場供遊客及返鄉民眾使用。</p> <p>24. 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>25. 「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> <p>26. 設置輔導櫃檯，提供各類需用文具，並於桌面放置填寫範例及常用文字參考資料。便利現場書寫使用。</p>

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
服務親和程度	※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」： (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。103年1-6月測試300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。103年1-6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，103年1-6月測試36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	服務人員回應問題正確率	※重點說明： 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。	各單位		1. 積極派員參加財政部財政人員訓練所專業訓練研習： (1)行政執行法專題研修班：2人。(2)行政程序法專題研習班：2人。(3)強制執行法專題研修班：2人。(4)公司法專題研修班：2人。(5)服務禮儀人員培訓班：2人。(6)主管人員研習班：2人。(6)使用牌照稅查核實務班：5人。(7)娛樂稅印花稅查核實務班：1人。(8)初任薦任官等主管職務人員研究班：1人。(9)法制研討班：2人。(10)信託法令及查核實務專題研修班：2人。(11)土地增值稅稽徵實務班：4人。(12)土地增值稅稽徵實務進階班：2人。 2. 排定新進同仁於局務會議進行業務報告，1至6月計有7人次參與，內容如下： (1)辦理業務項目。(2)常用法令依據。(3)工作推動情形及成效。(4)經驗分享。(5)建議事項。(6)結語。 2. 辦理講習會，提升同仁工作熟稔度，全面提升服務品質： (1)103年6月26日辦理「個資風險評鑑教育訓練」。 (2)103年3月26日辦理「退稅管理系統講習會」，上、下午各1場。 (3)103年3月28日辦理「知識管理系統講習會」，上、下午各1場。 (4)103年6月13日辦理「稅務影像管理系統講習會」，上、下午各1場。 (5)103年6月20日上午辦理「徵銷中介管理系統講習會」。 (6)103年6月20日下午辦理「銷號管理系統講習會」。 (7)103年6月27日辦理「國地稅資訊交流運用系統講習會」，上、下午各1場。 3. 每年輪流指派承辦人員參加各項業務講習會、座談會，以提升同仁專業知能。 4. 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。 5. 督促服務人員主動且正確地提供相關完整資訊一次告知，避免民眾來回補件。 6. 對新頒法令或特殊案件，除將紙本傳閱同仁知照外，並視需要提出共同討論，務求確實了解其規定及作法，並加深同仁印象。 7. 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及財稅內網知識管理系統自用區，以供同仁分享下載使用。 8. 依人事室安排業務承辦人於局務會議中報告經常性、非經常性業務概要及工作內容、經驗分享或建議事項，以提升專業知能。 9. 對新頒法令或特殊案件，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。 10. 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。

{ 2-2 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。103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。103年1-6月傳送40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. 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>23. 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>24. 配合租稅宣導活動，辦理本局反貪宣導活動 103 年 1-6 月共 3 次，有效行銷政府「廉政」政策。</p> <p>25. 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。</p> <p>26. 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>27. 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 103 年 1 月 1 日至 6 月 30 日，招募 FB 粉絲計 887 人。</p>

{ 2-3 顧客滿意度 }

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	依機關服務滿意度調查結果進行評分,並同時考量調查方法之信度與效度,以及是否定期辦理滿意度趨勢分析,並提出改善服務措施等。	<p>※重點說明：</p> <p>1. 機關應根據服務對象及類型的不同,設計與執行合適之滿意度調查。滿意度調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。</p> <p>2. 機關內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵,機關應針對內部同仁進行滿意度調查。</p> <p>3. 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>4. 趨勢分析建議檢討改善措施或執行績效。</p>	企劃服務科 政風室		<p>1. 本局 103 年度稅務風紀問卷調查報告業於 103 年 6 月 6 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。</p> <p>2. 廣蒐民隱民瘼,解民怨、除弊失,辦理 103 年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。</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> <p>5. 配合寄發地價稅自用住宅用地申請輔導函一併進行本局各項便民服務措施問卷調查,預計 10 月完成調查分析報告。</p>

{2-4 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>依民眾意見處理滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等</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. 於本年度4月及5月辦理參與本局標案廠商電話訪查，訪查內容為本局廉潔觀感及採購品質，受訪廠商均表示良好，相關訪查紀錄均個案簽奉局長核定在案。 2. 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。 3. 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。 4. 辦理本局103年廉政平台政風訪查（針對地政士）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。 5. 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。 6. 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。 7. 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。 8. 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。 9. 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。 10. 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。 11. 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。103年1-6月共受理人民陳情案件計39件。 12. 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。

二、「資訊流通服務」構面

【表 3：資訊提供及檢索服務】

{ 3-1 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。103 年度 1-6 月為 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>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> <p>12. 違章審理、行政救濟、印花稅、娛樂稅等相關自治法規、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>

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：</p> <p>1. 公開服務措施、常見問題、機關活動、文宣品、出版品及其他重要資訊等。</p>	<p>※ 重點說明：</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>※ 申請書內容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. 於本局網站設置「檔案應用專區」，提供檔案管理作業規定、檔案應用 Q&A、檔案應用線上申請、檔案活動紀實、相關網站連結及檔案管理學習園地等，提供民眾查詢使用。</p> <p>4. 文宣品：</p> <p>(1) 為民服務白皮書</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>A、「繳稅快易通」宣導摺頁</p> <p>B、「預約假日服務」宣導摺頁</p> <p>C、「地方稅網路申報作業」宣導摺頁</p> <p>D、「納稅服務」手冊</p> <p>E、「單一窗口服務項目應備證件及處理期限」宣導摺頁</p> <p>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</p> <p>G、「地方稅戶籍遷移影響稅捐優惠」宣導摺頁</p> <p>H、「稅務宣導資料」摺頁</p> <p>I、「地方稅節稅秘笈」手冊</p> <p>J、「稅“罰”輯要」手冊</p> <p>K、「到府服務報您知」宣導摺頁</p> <p>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</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 42 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</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) 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>(8) 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>

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
	※資訊內容正確程度 1. 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確程度。	※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。	企劃服務科 資訊管理科	各單位	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。103年1-6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。 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。
	※機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章情形	※機關網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。	企劃服務科 資訊管理科	各單位	定期檢測網站無障礙網路服務，取得AA優先等級。

{ 3-2 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及訊息訂閱服務，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>		<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「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。</p>

【表 4：線上服務及電子參與】

{ 4-1 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；提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例；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。 ※機關申辦表單及線上申辦項目主動登錄至政府入口網提供民眾使用。 ※ 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
			各單位		<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>(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> <p>2. 民眾使用線上服務案件：</p>

次評核指標	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
			各單位		<p>103年1-6月受理民眾線上申辦465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
	※ 線上服務推廣績效： 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。	※ 重點說明： 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。			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. 於牌照稅及房屋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 4-5 月舉辦網路有獎徵答活動，計 3,169 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												
	※電子表單簡化績效： 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。 2.提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。	※重點說明： 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.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。			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。 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。 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鍵入領用人、領用品項及數量，可透過系統直接統計結算，簡化處理時間。 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。 5.單位內部電子表單簡化績效 <table border="1" data-bbox="1522 720 2703 1167"> <thead> <tr> <th data-bbox="1522 720 1843 789">名稱</th> <th data-bbox="1843 720 2407 789">簡化內容</th> <th data-bbox="2407 720 2703 789">績效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1522 789 1843 888">人事差勤管理系統</td> <td data-bbox="1843 789 2407 888">員工各類差假申請，採線上申請及簽核。</td> <td data-bbox="2407 789 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															

{ 4-2 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、Web2.0 電子參與（如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網路）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。103 年使用牌照稅開徵網路有獎徵答參加人數 1,523 人，房屋稅開徵網路有獎徵答參加人數 1,646 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 5：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.不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持續創新多元無誤管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。</p>	<p>1.所謂「創新」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，包括創新措施替民眾節省了哪些程序、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性；可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現績效。</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</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、執行情形及其效能等。</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.機關開發行動化服務請參考「行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則」辦理。</p> <p>5.實地評審時由</p>	各單位		<p>1. 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。103 年度採購案計 952 件（至 6/26 止），以每件節省受款人 2 小時計算，可節省 1,904 小時。</p> <p>2. 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>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. 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>9. 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>10. 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>11. 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。(246 件/103 年 1-6 月)</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.臨櫃服務一次OK： 落實一處收件全程服務，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>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。</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，也可以作為服務策略選擇的例外原則。</p>	<p>評審小組進行訪談、檢測及查核。</p>	<p>各單位</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，103年提供服務項目高達105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。(70,770件/103年1-6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。(2,518件/103年1-6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。(64件/103年1-6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。(23件/103年1-6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。(1,480件/103年1-6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。(193件/103年1-6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. 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>3. 主動提供前至行政執行分署辦理分期繳納稅款中包含使用牌照稅之案件資料予使用牌照稅承辦人及違章審理人員運用，以避免誤將已辦理分期繳納稅款之車輛按使用牌照稅法第28條第1項裁處。</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，103年1月至6月經收件數為3,641件(至6/26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1,820小時的寶貴時間，帶給民眾相當大的便利。</p> <p>5. 使用牌照稅、房屋稅不限金額辦理現金退稅，如納稅人本人親自臨櫃申請，查無其他欠稅，可現場辦理現金退稅。</p> <p>6. 土地所有權人申請依自用住宅稅率課徵地價稅時，查有取得土地(建物)前即設籍之他人，且無法提供無租賃證明及身分證影本者，輔導申請人至戶政事務所申辦逕為</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.主動關心服務到家： 現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。</p>			各單位		<p>遷出，並取具該所已收件之「逕為遷出申請書」影本附案辦理。未來土地所有權人若欲移轉土地時，不會因當時未告知應將設籍之三親等以外他人遷出，而無法適用按自用住宅優惠稅率課徵土地增值稅。不費時的小動作，卻可減省民眾未來可能支付的高額（高稅率）土地增值稅。</p> <p>7. 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>8. 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>1. 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103年3月運用本縣自用住宅輔導函報表系統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立戶籍於該房屋，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，以傳真或廣告回郵或線上申辦方式寄回即完成申請手續。經於103年3月10日寄發輔導函7,175件，截至6月30日止總計回收1,130件，回收率為15.75%。</p> <p>2. 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。(66件/103年1-6月)</p> <p>3. 對於欠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>4. 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>5. 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</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.服務評價回饋： 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>5.跨機關電子查驗： 善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。</p>			各單位		<p>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> <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. 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。 3. 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。 4. 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。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 全方位整合 <ol style="list-style-type: none"> (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。(136件/103年1-6月) (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。(511件/103年1-6月) (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。(69件/103年1-6月) (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。(52件/103年1-6月) (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。 (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

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>6.智慧辦公： 以行動服務、協同合作、社群網等特性，提供公物同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面之智慧辦公服務。</p>			各單位		<p>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。(145 件/103 年 1-6 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。(320 件/103 年 1-6 月)</p> <p>(2)視訊服務：於大同、南澳、冬山、礁溪、頭城鄉鎮公所設置「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。(1,189 件/103 年 1-6 月)</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。</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> <p>7. 建置知識管理系統，將本局各種內部作業要點、標準作業流程、研究報告、經驗傳承上傳，供同仁分享下載使用，並提供知識社群交流平台，透過線上平台共同討論稽徵實務遇到問題，以增進業務經驗交流，並提升行政效率。</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
	7.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。 3. 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。(35,385 件/103 年 1-6 月) 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。 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。(1,612 件/103 年 1-6 月) 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。(27 件/103 年 1-6 月) 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。

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												
	※ 創新服務標竿學習效益	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。		各單位		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 <table border="1" data-bbox="1555 239 2801 1850"> <thead> <tr> <th data-bbox="1555 239 1860 338">服務項目</th> <th data-bbox="1860 239 2801 338">標竿學習效益</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1555 338 1860 583">自行經收稅款，便利民眾繳稅</td> <td data-bbox="1860 338 2801 583">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，提供創新增值服務，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 583 1860 793">預約假日服務</td> <td data-bbox="1860 583 2801 793">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要點」</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1555 793 1860 1247">現金退稅</td> <td data-bbox="1860 793 2801 1247">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1555 1247 1860 1507">視訊服務</td> <td data-bbox="1860 1247 2801 1507">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」</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1555 1507 1860 1850">房屋稅賦合理調整</td> <td data-bbox="1860 1507 2801 1850">★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。</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，提供創新增值服務，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要點」	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。	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」	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。
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，提供創新增值服務，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要點」																	
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。																	
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」																	
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。																	

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>標竿學習推動效益</p> <p>(1) 派員參訪：派員至機優機關參訪檔案作業，做為本局檔案業務精進學習之參考。 (103.4.30 參訪台東縣稅務局規劃機房重整作業)</p> <p>(2) 機關來訪，經驗大方談</p> <table border="1" data-bbox="1466 396 2745 1108"> <thead> <tr> <th data-bbox="1466 396 1762 562">來訪日期</th> <th data-bbox="1762 396 2208 562">來訪機關（單位）</th> <th data-bbox="2208 396 2745 562">標竿學習內容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1466 562 1762 720">103.3.10</td> <td data-bbox="1762 562 2208 720">經濟部自來水公司第八區管理處</td> <td data-bbox="2208 562 2745 720">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> </tr> <tr> <td data-bbox="1466 720 1762 915">103.3.11</td> <td data-bbox="1762 720 2208 915">財政部國有財產署北區分署宜蘭辦事處</td> <td data-bbox="2208 720 2745 915">為民服務業務現況(視訊服務創新措施)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1466 915 1762 1108">103.6.30</td> <td data-bbox="1762 915 2208 1108">財政資訊中心</td> <td data-bbox="2208 915 2745 1108">光復後電腦化前戶籍影像資料查調業務</td> </tr> </tbody> </table>	來訪日期	來訪機關（單位）	標竿學習內容	103.3.10	經濟部自來水公司第八區管理處	各項為民服務業務現況(單一窗口櫃檯、網路 e 化、創新措施)	103.3.11	財政部國有財產署北區分署宜蘭辦事處	為民服務業務現況(視訊服務創新措施)	103.6.30	財政資訊中心	光復後電腦化前戶籍影像資料查調業務
來訪日期	來訪機關（單位）	標竿學習內容																
103.3.10	經濟部自來水公司第八區管理處	各項為民服務業務現況(單一窗口櫃檯、網路 e 化、創新措施)																
103.3.11	財政部國有財產署北區分署宜蘭辦事處	為民服務業務現況(視訊服務創新措施)																
103.6.30	財政資訊中心	光復後電腦化前戶籍影像資料查調業務																

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
	※ 組織內部創新機制及運作情形	<p>1.組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。</p> <p>2.機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。</p> <p>3.機關應說明所推動創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連。</p>		各單位		<p>1.評審小組 90年10月2日訂定「宜蘭縣政府地方稅務局創新與簡化要點」，置評審委5-7人，由秘書擔任主席，科室主管為小組委員，成立了「創新與簡化」評審小組。</p> <p>2.評審作業 本局業務單位每年至少應提報2案，幕僚單位每年1案。評審小組每年1、7月召開評審會，審核各提案，每期並擇優2案，作為年底遴選最優提案之案件。</p> <p>3.獎勵措施 年底選拔績優個人2名記嘉獎壹次、團體3名公開表揚及致贈紀念品。</p> <p>4.具體成效 103年1-6月提案審議8案。</p> <p>5.自行研究發展案件 依「宜蘭縣政府獎勵自行研究發展案件評審作業要點」規定，每年由同仁就本身業務之創新或簡化措施，繕寫自行研究發展案件，送縣府評比，103年本局提報「宜蘭縣房屋稅徵收率之研究」1篇研究發展案。</p>