

## 宜蘭縣政府地方稅務局 105 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 }

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p><b>單一窗口全功能程度</b></p>	<p>建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務。</p>	<p>亦即「一處收件、全程服務」，強調以內部作業取代民眾奔波。</p>	<p>企劃服務科 羅東分局</p>		<p>1. 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「地方稅全功能服務」櫃臺，整合局內各項服務內容，提供全功能櫃臺化作業，落實「一處收件，全程服務」。民眾申辦不同項目業務時，不必於各稅櫃臺間奔波往返，只要在整合性之全功能櫃臺即可完成申請手續。105 年 7-12 月服務件數 77,456 件。</p> <p>2. 總、分局共設 9 個全功能服務櫃臺，每一櫃臺皆受理 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 3 項、工程受益費 1 項、特別稅 2 項、綜合業務 41 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臺、房地合一諮詢專區。</p>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<b>申辦案件流程簡化情形</b>	檢討並簡化申辦流程，提供民眾更便捷之服務。	案件處理時間縮短情形；提出流程簡化前後之比較；減少申辦案件所需檢附之書表謄本情形；或是向主管機關提出流程簡化之建議及其他有助於簡化流程之作為。	企劃服務科	各單位	<p>土地稅業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為提供更便捷服務，於服務櫃臺增設土地增值稅、契稅收件窗口，便利民眾申報。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>6. 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。</li> <li>7. 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。</li> <li>8. 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。</li> <li>9. 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。</li> <li>10. 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。105年7-12月跨區受理件數計411件。</li> <li>11. 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。105年7-12月簡訊通知件數計1,057件。</li> </ol>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>12. 民眾申請全國財產總歸戶資料，常因財政資訊中心轉檔時間落差，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>財產稅業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為節省人力及縮短人工查調稅冊時間，房屋稅籍均掃描建檔，節省納稅人等候查調時間，105年7至12月共辦理560件。</li> <li>2. 契稅採雙軌制申報，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，105年7至12月共受理件數5,006件。</li> <li>3. 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，105年7至12月共辦理218件。</li> <li>4. 對於有昇降設備之新建房屋，於縣府函本局使用執照副本內，加附「建築物昇降機竣工檢查表」，免由納稅人提供資料。</li> <li>5. 房屋稅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，105年查核539件，減免243件，稅額計45萬4,656元。</li> <li>6. 對於原有建築併案拆除者，於營造廠申請建築工程開工時，即加附建造執照影本，與開工報告書一併副知本局釐正稅籍，免由納稅人申請。</li> <li>7. 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，105年7至12月共辦理31件。</li> <li>8. 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，105年7至12月共辦理4,825件。</li> <li>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。</li> <li>10. 為簡政便民，身心障礙免徵使用牌照稅之退稅申請，除書面申請外，得採傳真方式辦理，除傳真免稅核准書外，採直撥退稅者，申請人須提供存摺或金融卡影本（如民眾確認能提供完整帳戶資訊可免付），並註明車主姓名、車牌號碼、身分證字體及連絡電話；採支票寄送者，倘欲變更寄送地址，除加註前述資料外，另影印車主身分證備查。（18件105年7-12月）</li> </ol> <p>法務業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 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</li> </ol>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>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)。</p> <p>4. 配合「宜蘭縣娛樂稅徵收率自治條例」之修正,即時修正「臨時公演申請書」,並將申請免稅所需檢附之 2 表單簡併為「免徵娛樂稅申請暨保證書」,同時於本局網站建置電子檔供需用者下載。</p> <p>資訊管理業務:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。105 年 7-12 月辦理現金退稅計 177 件,退稅金額 907,646 元。(105 年合計 352 件,退稅金額 1,329,597 元)</li> <li>2. 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。105 年 7-12 月主動辦退 5,865 件,其中直撥退稅 1,680 件(105 年全年合計自動辦退 7,642 件,直撥退稅 2,236 件)。</li> </ol> <p>企劃服務業務:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 適時檢討作業流程,縮短業務處理時間,105 年 7-12 月提出創新簡化措施計 6 件。</li> <li>2. 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。105 年 7-12 月受理到府服務計 69 件。</li> <li>3. 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。105 年 7-12 月受理 198 件。</li> <li>4. 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。105 年 7-12 月受理 369 件。</li> <li>5. 整合國稅、地方稅、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。105 年 7-12 月辦理 429 件。</li> <li>6. 於公所及國有財產署設置視訊服務據點,便利民眾洽辦各項業務,105 年 7-12 月計 1,992 件。</li> <li>7. 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,105 年 7-12 月訪查計 58 件。</li> <li>8. 身心障礙車輛免稅申請,由全功能服務櫃檯直接申辦,查核後予以准駁,7 天縮短為 15 分鐘。105 年 7-12 月受理 1,463 件。</li> <li>9. 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。</li> </ol>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>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。105 年 7-12 月計 31,509 件。</p> <p>10. 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>11. 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。</p>

{ 1-2 服務流程透明度 }

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p><b>案件處理流程</b> <b>查詢公開程度</b></p>	<p>主動提供案件承辦資訊，並提供多元管道，方便民眾查詢案件處理情形。</p>	<p>案件查詢管道包括：現場、電話、網路及其他方式(如 APP 或二維條碼等)。</p>	<p>各單位</p>		<p><b>土地稅業務：</b> 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。</p> <p><b>法務業務：</b> 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。</p> <p><b>行政業務</b> 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。</p> <p><b>企劃服務業務：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 全功能服務櫃檯初審收件後開立收件單告知預定完成日期。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 編印為民服務手冊及全功能服務櫃檯 105 項服務項目應備證件宣導摺頁，供民眾自行索閱。</li> <li>5. 將全功能服務「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。</li> <li>6. 全功能服務櫃檯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。</li> <li>7. 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。</li> <li>8. 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。</li> <li>9. 設置 skype、Line 網路即時通，提供稅務線上諮詢。</li> <li>10. 網站建置人民申辦及陳情案件等進度查詢。</li> <li>11. 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。</li> <li>12. 人民申請案件現場申請者，發給收件單，讓民眾能確定收件，並於收件單上印製 QR-code 進度查詢條碼，快速連結查詢網頁，立即查詢申辦進度。</li> <li>13. 已於本局網站提供各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。</li> </ol>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<b>案件處理流程</b> <b>主動回應程度</b>	主動提供申請人收件確認訊息及逾期主動告知。	1. 機關受理案件後，應主動通知申請人案件受理及辦理情形。 2. 機關應建立處理案件超過標準作業時間主動告知申請人機制。	各單位		<p><b>土地稅業務：</b>            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。</p> <p><b>財產稅業務：</b>            1. 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，同戶二親等車主與身障者需設同址，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，以免被取消免稅須補繳自戶籍遷出日起之使用牌照稅。(105件/105年7-12月)            2. 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，主動寄發輔導函通知身心障礙者，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。(255件/105年7-12月)</p> <p><b>法務業務：</b>            1. 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。            2. 人民陳情郵寄案件，於收件當日以電話或簡訊通知陳情人。            3. 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。            4. 承辦公文如須函查他單位，均副知申請人；訴願案因故展期答辯亦均函知訴願人。</p> <p><b>行政業務：</b>            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。</p> <p><b>企劃服務業務：</b>            1. 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。            2. 本局總收文及全功能服務櫃檯受理民眾申辦案件，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。            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. 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。            5. 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。            6. 本局網站提供各稅申請案件表單及書寫範例下載、全功能櫃檯服務項目應備證件、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，並定期做資料維護，以提供最新之聯絡資訊。公文書函亦均列印承辦人姓名、電話，方便民眾查詢。</p>



【表 2:機關形象及顧客關係】

{ 2-1 機關形象 }

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p><b>服務設施合宜程度</b></p>	<p>視業務與服務對象需求(如銀髮族外籍人士、新住民…等)提供合宜的服務設施，並確保設施品質。</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>行政科 企劃服務科</p> <p>企劃服務科 行政科 資訊管理科</p> <p>企劃服務科 資訊管理科</p>		<p>行政業務:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置適合使用者高度之服務櫃臺，面對洽公民眾，拉近與民眾之間的距離。</li> <li>2. 設置哺(集)乳室，備有冷暖氣、雙人沙發、冰箱、音響、洗手台、換尿布臺、快煮壺、拖鞋、單片包裝尿布(標準尺寸)、緊急求助鈴等等，除符合法令規範外，並提供優質的哺乳場所。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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；身心障礙汽車停車位並設置擋車架，避免車位濫用。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>9. 於全功能服務櫃臺設置網路電腦及無線 WiFi 區域，供洽公民眾查詢使用。</li> <li>10. 於稅務大樓設置具溫、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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>15. 設置「孕婦專用汽車停車位」，並設置擋車架，避免車位濫用。</li> <li>16. 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，使用紫外線烘碗機消毒(設置 2 台)，讓民眾喝得安心。</li> <li>17. 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；並依生、熟廚餘設置黃、藍色廚餘桶分類回收，讓資源循環再利用。</li> <li>18. 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</li> </ol>



評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>省電效果。</p> <p>19. 廁所及茶水間裝設燈光感應設備，既可節約能源又能方便民眾使用。</p> <p>20. 開（飲）水機設置定時煮沸開關器，以節約電費支出。</p> <p>21. 提供老花眼鏡、血壓計、愛心傘、輕便雨衣、手機快速充電器、輪椅，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>22. 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>資訊管理業務：  「iTaiwan」、「elandmac」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>人事業務：  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>企劃服務業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 編印民眾常詢問及洽辦之業務 Q&amp;A、全功能服務櫃檯申請書範例及空白申請書表提供民眾填寫參考使用。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 在全功能服務櫃檯上方製作雙語告牌，方便外籍人士洽辦公務。</li> </ol>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<b>服務行為友善性及專業度</b>	注重服務人員提供服務時的親和度及是否具備相當的專業能力勝任服務工作	1. 服務人員之親和程度應以電話禮貌測試結果呈現績效。機關應就服務人員專業度，如所具備的專業知識、對處理流程及要件的熟悉程度等進行測試，並以其回應問題正確率呈現績效。 2. 視業務與服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。	企劃服務科	各單位	<p>法務業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>依人事室安排由各股股長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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>資訊管理業務：</p> <p>自辦講習會，提升同仁工作熟稔度，全面提升服務品質：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>105年9月30日辦理「徵銷中介系統及退稅管理系統電作講習會」。</li> <li>105年8月30日辦理「地價稅核稅前主檔清理作業講習會」。</li> <li>105年10月21日辦理WMM、WAA、WXX、WBS、WXM、WXR、WSM、TAC、NIG、YHQ系統教育訓練。</li> <li>105年10月28日辦理「SQL語法進階講習會」。</li> <li>105年11月11日辦理「內外網網路設備設定說明簡介講習會」。</li> <li>105年11月29日辦理「VMWare虛擬化原理架構簡介講習會」。</li> <li>105年11月3日辦理資安講習(行動裝置與作業系統、行動裝置安全管理及APP應用程式安全管理實例)。</li> <li>105年12月9日辦理YCM系統教育訓練。</li> <li>105年12月12日辦理「稽核人員教育訓練」(ISMS資訊安全管理系統)。</li> </ol> <p>人事業務：</p> <p>為加強回應問題之品質，本(105)年7至12月計遴派各科室承辦人員參加財政部財政人員訓練所辦理之相關訓練：稽徵人員證據調查程序規範專題研修班、公文寫作技巧專題研修班、行政罰法專題研修班、信託法令及查核實務專題研修班、主管人員研習班、土地增值稅稽徵進階班、破產法務公司法專題研修班、稅捐稽徵法專題研修班、欠稅執行實務班。。</p> <p>企劃服務業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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"> <li>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。105年7-12月測試196人次。</li> <li>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。</li> <li>縣府每月定期檢測本局各單位承辦人電話禮貌。105年7-12月合格率100%。</li> <li>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</li> </ol> </li> </ol>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>，105 年 7-12 月測試 96 人次。</p> <p>(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，陳核後移由單位主管負責督導改善。105 年 7-12 月平均分數達 95.63 分。</p> <p>2. 櫃臺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，本科承辦人員及科、股長均隨時支援櫃台，提供業務諮詢服務工作。</p> <p>3. 總、分局服務櫃臺設置「服務滿意度調查鈴」48 座，以瞭解民眾對承辦人員服務情形，做為精進之參考。</p>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
服務行銷有效程度	透過服務行銷，加強民眾對機關施政及服務的瞭解，並依據服務對象之不同，運用多元化的行銷方式，行銷適當的內容。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務行銷內容：除一般服務措施宣導外，亦包括機關對研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施日期及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。</li> <li>2. 行銷方式：著重「精準行銷」及「分眾行銷」，機關應依據服務對象之不同，運用多元化的行銷方式，行銷適當內容。</li> <li>3. 執行方式：機關得自行辦理或運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行服務行銷。</li> </ol>	企劃服務科	各單位	<p>土地稅業務：</p> <p>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。</p> <p>企劃服務業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。105年7-12月共發布新聞稿44則。</li> <li>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。</li> <li>3. 印製各稅宣導資料，陳列於開架式展示架供民眾自由取閱。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 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。</li> <li>7. 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。</li> <li>8. 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。</li> <li>9. 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。</li> <li>10. 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。</li> <li>11. 利用轄內旅遊服務中心展示架，放置稅務相關宣導資料。</li> <li>12. 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。</li> <li>13. 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。</li> <li>14. 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。105年7-12月傳送44則。</li> <li>15. 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函送縣內各客運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。</li> <li>16. 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。</li> <li>17. 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。</li> <li>18. 各鄉鎮公所將本局便民服務措施及各稅宣導收錄於農民曆。</li> </ol>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>19. 提供服務臺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>20. 於各業務單位服務櫃檯設置雙螢幕，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>21. 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，截至 105 年 12 月 31 日止，招募 FB 粉絲計 2,255 人。</p> <p>22. 於村里長或社區發展協會辦公室設置「稅務便利站」，提供宣導摺頁及各類申請書表、服務項目表、應備證件一覽表，委由村里長及社區發展協會代為宣傳，並受理預約申辦案件。家</p> <p>23. 運用宜蘭縣政府 LINE@生活圈發送訊息予民眾，以加強宣導，截至本年 12 月止，好友人數 81,438 人。</p>

{ 2-2 顧客滿意情形 }

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p><b>機關服務滿意情形</b></p>	<p>根據服務對象及類型不同，設計與執行合適之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務的看法。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，並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。</li> <li>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。</li> <li>機關應有效地設計及執行滿意度調查，服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的感受，因此機關應將滿意度調查結果回饋於業務推動中，以持續精進服務作為。</li> </ol>	<p>企劃服務科 政風室</p>		<p>政風業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>辦理本局 105 年度廉政暨為民服務滿意度問卷調查（委外調查）。</li> <li>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。</li> <li>自行編印「2015 年全球經濟自由度指數報告，我國廉潔度評價進步」、「名醫求情，稅務員勒索獲緩刑」案例及「不違背職務行賄罪」等宣導資料，利用稅務廉政平台（地政士）專案訪查提供予地政士參考，表達本局為民服務立場及擴大社會參與反貪倡廉之理念。</li> <li>辦理 105 年度稅務廉政平台（地政士）專案訪查，透過與本局業務接觸頻繁之地政士團體，瞭解其對本局所推展之各項業務看法及提供興革建言，發掘本局施政得失，以發揮協助機關興利除弊之功能，並藉以宣揚本局反貪倡廉等相關訊息。</li> </ol> <p>企劃服務業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>於服務櫃臺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。</li> <li>辦理各項便民服務措施問卷調查。</li> </ol>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
民眾意見回應與改善情形	針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理，並針對處理結果進行滿意度調查，據以檢討改進。	<ol style="list-style-type: none"> <li>針對民眾意見、抱怨與新聞輿情妥善回應並追蹤處理情形，亦針對相關意見應進行系統性分析及評估，進而產出新的服務措施。</li> <li>建立民眾意見處理機制，且定期進行演練及檢討，適時改善及修正。</li> <li>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。</li> </ol>	企劃服務科 政風室	各單位	<p>政風業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>本局 105 年度廉政暨為民服務滿意度問卷調查報告簽奉機關首長核閱，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。另經首長裁示於 105 年 8 月 9 日請山水民意研究股份有限公司派員至本局局務會議中進行專題報告。</li> <li>為廣蒐民隱民瘼，解民怨、除弊失，辦理 105 年度稅務廉政平台（地政士）專案訪查，希冀透過與本局業務接觸頻繁之地政士團體，瞭解其對本局所推展之各項業務看法及提供興革建言，並藉由深入與地政士溝通聯繫方式，瞭解本局稅務風紀狀況，有效落實反腐敗、反浪費、除民怨之廉能政策目標。</li> </ol> <p>企劃服務業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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，均有人處理。</li> <li>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。105 年 7-12 月共受理人民陳情案件計 80 件。</li> <li>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。</li> </ol>



二、「資訊網路服務」構面

【表 3：資訊提供及檢索服務】

{ 3-1 資訊(料)公開適切性與內容有效性 }

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
資訊(料)公開適切性與內容有效性	主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，另網站(頁)內容應正確。	<ol style="list-style-type: none"> <li>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及相關服務資訊等。</li> <li>2. 公開之資訊或政策內容應以簡明、易讀、易懂之型式呈現，公民眾查閱及理解。另對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</li> <li>3. 機關主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。</li> <li>4. 應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並積極維護網站(頁)資訊，避免有無明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。</li> </ol>	各單位		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於本局網站首頁設置「資訊公開」專區，除依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開 10 個項目外，本局另行公開業務統計等項目，合計有 16 項，正確地提供民眾資訊公開之比例已達 160%。(已主動公開資訊項目數 16/應主動公開資訊項目數 10)×100%=160%。</li> <li>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。</li> <li>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</li> <li>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。</li> <li>5. 網路建置常見問題「問答集 FAQ」，供民眾查詢閱覽。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>8. 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。</li> <li>9. 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。</li> <li>10. 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。</li> <li>11. 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。</li> <li>12. 以公開化、資訊化、透明化服務民眾，建置「交流園地」、「為民服務」、「網路 e 櫃檯」、「機關簡介」、「資訊公開」、「公布欄」、「宣導園地」、「稅務法規釋令」、「繳稅方式」、「專區服務」、「租稅好 E 化」、「快速服務中心」、「稅務專區」等主題，另以「稅務新聞」、「活動公告」、「新頒稅務釋令」、「綜合快訊」提供民眾最新訊息，並以地方稅「稅目」分類。</li> <li>13. 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&amp;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。</li> <li>14. 其他重要資訊 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 設置快捷功能區：提供「線上申辦」、「網路申報」、「房地移轉 DIY」、「查詢(調)」、「預約」、「試算」、「交流」、「下載」等項目，方便民眾使用。</li> <li>(2) 設置「租稅宣導短片」專區，提供 42 則租稅宣導短片</li> <li>(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，不諳填寫各項申請書之民眾，自行辦理不動產移轉手續。</li> </ol> </li> </ol>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>(4) 「數位學習專區」：提供 42 則租稅宣導短片，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「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) 宜蘭縣政府 e 櫃檯：併同於宜蘭縣政府網站之「線上申辦整合系統」設置 44 項申辦項目，提供民眾整合性之網路服務。</p> <p>15. 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。105 年 7-12 月稽核 72 人次。</p> <p>16. 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，並由專人每月定期查核活動公告的有效性。</p> <p>17. 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>18. 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。</p> <p>19. 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>20. 本局網站之超連結其標題與連結目標網站(頁)相符。</p> <p>21. 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>22. 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> <p>23. 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> <p>24. 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>

{ 3-2 資訊檢索完整性與便捷性 }

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p><b>資訊檢索完整性與便捷性</b></p>	<p>機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網站資訊檢索方式包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。</li> <li>2. 網站提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。另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。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 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。</li> </ol>	<p>企劃服務科 資訊管理科</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供全文檢索服務，輸入欲查詢之文字，即顯示相關資訊。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>6. 設置快捷功能區，提供「線上申辦」、「網路申報」、「房地移轉 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。</li> <li>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。</li> <li>8. 本局網站中文版、英文網及兒童網均建置無障礙網頁，105 年已向 NCC 申請無障礙網頁重新檢測，於 105 年 6 月 21 日通過無障礙檢測，取得 AA 優先等級無障礙標章，103 年每季由網站委外廠商自行做全網站無障礙網頁檢測，以確保無障礙網頁維持正常狀況。</li> </ol>

【表 4：線上服務及網路參與】

{ 4-1 線上服務量能擴展性 }

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p><b>線上服務量能擴展性</b></p>	<p>善用資訊科技，針對民眾需求，開發線上服務項目，便捷民眾申辦業務。</p>	<p>1. 線上服務包括提供民眾線上申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。 2. 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。</p>	<p>企劃服務科</p>	<p>各單位</p>	<p>1. 線上服務項目：</p> <p>(1)線上申辦 提供線上申辦共 107 項，計有土地增值稅 14 項、地價稅 23 項、房屋稅 19 項、契稅 10 項、使用牌照稅 13 項、娛樂稅 9 項、印花稅 8 項、及其他稅務行政 10 項、檔案應用 1 項。</p> <p>(2)線上預約 提供線上預約共 5 項，計有零等待預約服務、局長與民有約、預約到府服務、預約假日服務、稅務行動教室。</p> <p>(3)線上試算 提供線上試算共 9 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、房地移轉稅務試算。</p> <p>(4)線上查調 提供線上查調服務共 10 項，計有限制出境資料、財產資料、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、個人所得資料、各項稅款繳納資料。</p> <p>(5)即時查詢 提供即時查詢服務共 18 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、房屋稅籍編號查詢、地價稅適用自用住宅用地稅率查詢、地方稅欠稅查詢、委託轉帳納稅查詢等服務。</p> <p>(6)表單下載 地價稅 10 項、土地增值稅 11 項、使用牌照稅 4 項、房屋稅 10 項、契稅 2 項、印花稅 4 項、娛樂稅 6 項、行政救濟 4 項及其他稅務行政 12 項。</p> <p>(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。</p> <p>◎提供不動產移轉（土地增值稅、契稅、印花稅）</p> <p>◎地價稅特別稅稅率暨減免用地申辦 8 項</p> <p>◎房屋稅申辦 7 項</p>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>◎印花稅彙總繳納</p> <p>◎印花稅大額憑證繳納</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」、手機版網頁</p> <p>網站增加「PDA」、手機版網頁功能，提供活動訊息、稅務新聞、稅務行事曆、案件進度查詢、聯絡資訊等選項。</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) 「房屋移轉 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)」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 LINE 註冊帳號後，直接受理民眾 LINE 線上稅務諮詢服務。</p> <p>(15) QR Code 專區</p>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>於網站設置民眾常用之網頁 QR 碼，便利民眾以手機條碼掃描方式登入網站。</p> <p>2. 民眾使用線上服務案件： 105 年 7-12 月受理民眾線上申辦 970 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，101~103 年持續推動 ISMS 業務，並於 104 年 1 月 26 日通過新版「ISO 27001:2013 資訊安全管理年度審查」合格認證。</p> <p>4. 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。</p>



{ 4-2 網路參與應用情形 }

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
網路參與應用情形	運用多元的網路參與管道，提供民眾意見反映、討論區、網路社群與其他電子參與方式，並加強與民眾的互動及回應，以提高民眾參與度。	網路參與管道包括提供民眾意見反映及討論區（如留言板、民意論壇、網路投票、民意調查...）等基本服務；另應善用 Web2.0 網路社群，(如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等)定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度，可結合上級機關建置社群網站提供服務，以符合平台向上集中原則	企劃服務科	各單位	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 辦理網路有獎徵答，於地價稅開徵期間，藉由網路辦理有獎徵答活動。105 年 11 月舉辦網路有獎徵答活動，計 1,154 人參加。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>7. 設置檢舉逃漏信箱提供民眾檢舉地方稅逃漏稅管道。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>10. 建置民意論壇，提供民眾反映管道。</li> <li>11. 提供網路即時民調服務，快速掌握民眾看法。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>14. 招募網路會員及電子報訂戶，提供最新租稅訊息。</li> <li>15. 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，直接受理民眾 LINE 線上稅務諮詢服務。</li> <li>16. 運用宜蘭縣政府 LINE@生活圈發送訊息予民眾，以加強宣導，截至本年 12 月止，好友人數 81,438 人。</li> <li>17. 於宜蘭縣政府設置之「資料開放平台」網站，提供本局繳稅方式、宜蘭縣政府地方稅務局保有及管理個人資料項目彙整表及地方稅務行事曆檔案，以鼓勵個人、企業和組織運用公開資料創造知識資產並提高民眾參與度。</li> </ol>



### 三、「創新增值服務」構面

【表 5：創新服務情形】

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<p><b>有價值的創新服務</b></p>	<p>機關可採行的創新服務策略如下： 1. 服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一暫式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。</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。 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。 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>各單位</p>		<p>土地稅業務： 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 105 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 105 年 3 月寄發輔導函 1,487 件，截至 6 月 30 日止總計回收 275 件，回收率為 18.49%。</p> <p>法務業務： 1. 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。 2. 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>行政業務： 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，帶給民眾相當大的便利。</p> <p>企劃服務業務： 1. 全功能櫃臺服務再改造 (1) 全功能櫃臺服務項目再突破：整合 7 大稅目，105 年提供服務項目高達 105 項，民眾申辦不同項目業務時，不必於各稅櫃臺間奔波往返，只要在整合性之全功能櫃臺即可完成申請手續。(77,456/105 年 7-12 月) (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。(2,328 件/105 年 7-12 月) (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。(6 件/105 年 7-12 月) (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。 (5) 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，於櫃臺服務時送交民眾運用，以提升為民服務品質。</p>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p>2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>3. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p>		各單位	各單位	<p>(6) 增設契稅、土地增值稅聯合服務櫃臺：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臺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. 於本縣 12 個鄉鎮市公所及財政部國有財產署宜蘭辦事處設置「視訊服務」據點，民眾只要至與本局合作之服務據點，即可透過視訊申辦稅務業務，節省民眾往返的時間與花費。(1,992 件/105 年 7-12 月)</p> <p>行政業務： 設置檔案閱覽專區，由檔案人員提供申閱檔案之服務。</p> <p>企劃服務業務：</p> <p>1. 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。(142 件/105 年 7-12 月)</p> <p>2. 為方便上班民眾無法請假洽辦業務之需，實施「預約假日服務」，提供房屋稅籍證明等 40 項服務項目，服務時間為週六、日上午 8 時至 12 時。(6 件/105 年 7-12 月)</p> <p>財產稅業務：</p> <p>1. 首創與台北市稅捐稽徵處跨機關合作，提供使用牌照稅免稅及退稅傳真及代收代送服務。(12 件/105 年 7-12 月)</p> <p>2. 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。(4, 825 件/105 年 7-12 月)</p> <p>3. 與監理站跨機關合作，由本局代收汽車燃料費轉帳約定申請及車籍住居所變更申請，監理站代收本局身心障礙者免徵牌照稅案件及輔導直撥退稅。(3 件/105 年 7-12 月)</p> <p>企劃服務業務：</p> <p>1. 於村里長或社區發展協會辦公室設置「稅務便利站」，提供宣導摺頁及各類申請書表、服務項目表、應備證件一覽表，委由村里長及社區發展協會代為宣傳，並受理預約申辦案件。</p> <p>2. 於本縣 12 個鄉鎮市公所及財政部國有財產署宜蘭辦事處、澎湖縣、金門縣設置「視訊服務」據點，民眾只要至與本局合作之服務據點，即可透過視訊申辦稅務業務，節省民眾往返的時間與花費。(1,992 件/105 年 7-12 月)</p>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p>4. 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> <p>5. 行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。</p>		<p>各單位</p> <p>\</p> <p>各單位</p>		<p>財產稅業務： 使用監理連線系統查調車籍狀況、違牌紀錄、繳稅紀錄，105年7-12月計70,569件。</p> <p>資訊管理業務： 1. 使用戶役政查調系統查調戶籍資料，105年7-12月計58,303件。 2. 使用財政資訊中心系統查調全國財產，105年7-12月計19,128件。所得資料，105年7-12月計21,789件。 3. 使用國稅局資訊線上查詢系統查調營業稅主檔、營所稅主檔、遺產贈與稅資料，105年7-12月計8,212件。</p> <p>法務業務： 使用宜蘭縣政府全球資訊網查調法規資訊、訴願決定查調，105年7-12月計15件。</p> <p>行政業務： 使用政府電子採購網查調決標公告資料，105年7-12月計2件。</p> <p>企劃服務業務： 使用地政資訊網際網路系統查調地籍圖、建物所有權狀、土地所有權狀資料，105年7-12月計10,005件。</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。 2. 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)」等項目。 3. 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。 4. 地政士專區：網站建置「地方稅網路申報」、「新頒稅務釋令」、「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。 5. 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「申請書表」、「復查決定書」、「訴願決定書」、「參考資訊連結」等項目。 6. 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即時查詢系統快速查詢所需資料。 7. 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。 8. 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>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
	<p data-bbox="338 575 557 961">6.客製化服務: 因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服</p> <p data-bbox="338 1125 557 1209">7.其他創新服務策略。</p>		<p data-bbox="1056 575 1169 617">各單位</p> <p data-bbox="1056 1125 1169 1167">各單位</p>		<p data-bbox="1436 126 2813 210">9. 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，直接受理民眾 LINE 線上稅務諮詢服務。</p> <p data-bbox="1436 226 2813 415">10. 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。(142 件/105 年 7-12 月)</p> <p data-bbox="1436 575 2813 764">設置房地合一諮商窗口、愛心櫃臺、特別稅專櫃、補發稅單櫃臺等不同業務之服務 (1)愛心櫃臺：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。 (2)補發稅單專櫃：為紓解三大稅開徵期間補單人潮，特於全功能服務櫃臺設置補單專區，免抽號碼牌，免等候即可立即補單。</p> <p data-bbox="1436 1125 2813 1293">行政業務： 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。另為提供民眾更多元繳稅，自 105 年 7 月 1 日起增加信用卡刷卡繳稅。</p> <p data-bbox="1436 1310 2813 1562">財產稅業務： 1. 對於欠繳使用牌照稅或逾檢註銷牌照之民眾，主動寄發催繳及輔導明信片，提醒勿違反使用牌照稅第 28 條規定，以免遭受處罰。(117 件/105 年 7-12 月) 2. 對原符合『每一身障者』免稅規定之身心障礙者嗣後取得駕照案件進行清查，主動發函輔導通知車主於文到 1 個月內申請或由身障者放棄駕照，以符規定。(69 件/105 年 7-12 月)</p> <p data-bbox="1436 1587 2813 1906">企劃服務業務： 1. 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。 2. 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。(31,509 件/105 年 7-12 月)</p>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
					<p>3. 查欠加蓋權益保障提示章戳及輔導地價稅自用住宅優惠稅率申請：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。(1,374 件/105 年 7-12 月)</p>

評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法														
<b>創新服務標竿學習效益</b>	機關應提出具有標竿學習效益之創新服務。	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		<p><b>提供標竿學習的創新服務</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1555 218 1857 302">服務項目</th> <th data-bbox="1857 218 2801 302">標竿學習的創新服務</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1555 302 1857 617"> <b>自行經收稅款，便利民眾繳稅</b> </td> <td data-bbox="1857 302 2801 617">           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<b>全國首創</b>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」            ★ 為提供民眾更多元繳稅，自 105 年 7 月 1 日起增加信用卡刷卡繳稅。         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1555 617 1857 827"> <b>預約假日服務</b> </td> <td data-bbox="1857 617 2801 827">           為滿足上班族不便洽公需要，除了一般辦公時間外，<b>全國首創</b>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。         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1555 827 1857 953"> <b>現金退稅</b> </td> <td data-bbox="1857 827 2801 953"> <b>全國首創</b>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。         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1555 953 1857 1100"> <b>視訊服務</b> </td> <td data-bbox="1857 953 2801 1100">           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。         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1555 1100 1857 1352"> <b>使命必達 HOT 到家</b> </td> <td data-bbox="1857 1100 2801 1352">           身心障礙人士、年滿 65 歲以上或其他特殊情形縣民，提供 31 項預約到府服務，只要提出申請，次日本局到府送(取)件。         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1555 1352 1857 1751"> <b>房屋稅賦合理調整</b> </td> <td data-bbox="1857 1352 2801 1751">           ★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，<b>全國首創</b>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，並對農業用地未作農業使用房屋及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	標竿學習的創新服務	<b>自行經收稅款，便利民眾繳稅</b>	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 <b>全國首創</b> 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」 ★ 為提供民眾更多元繳稅，自 105 年 7 月 1 日起增加信用卡刷卡繳稅。	<b>預約假日服務</b>	為滿足上班族不便洽公需要，除了一般辦公時間外， <b>全國首創</b> 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。	<b>現金退稅</b>	<b>全國首創</b> 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。	<b>視訊服務</b>	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。	<b>使命必達 HOT 到家</b>	身心障礙人士、年滿 65 歲以上或其他特殊情形縣民，提供 31 項預約到府服務，只要提出申請，次日本局到府送(取)件。	<b>房屋稅賦合理調整</b>	★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， <b>全國首創</b> 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，並對農業用地未作農業使用房屋及獨院或雙併式房屋予以加價，使課稅更臻公平。
服務項目	標竿學習的創新服務																		
<b>自行經收稅款，便利民眾繳稅</b>	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 <b>全國首創</b> 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」 ★ 為提供民眾更多元繳稅，自 105 年 7 月 1 日起增加信用卡刷卡繳稅。																		
<b>預約假日服務</b>	為滿足上班族不便洽公需要，除了一般辦公時間外， <b>全國首創</b> 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。																		
<b>現金退稅</b>	<b>全國首創</b> 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。																		
<b>視訊服務</b>	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。																		
<b>使命必達 HOT 到家</b>	身心障礙人士、年滿 65 歲以上或其他特殊情形縣民，提供 31 項預約到府服務，只要提出申請，次日本局到府送(取)件。																		
<b>房屋稅賦合理調整</b>	★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， <b>全國首創</b> 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，並對農業用地未作農業使用房屋及獨院或雙併式房屋予以加價，使課稅更臻公平。																		



評核重點	參考標準	說明	主辦單位	配合單位	具體作法
<b>組織內部創新機制及運作情形</b>	組織內部應建立創新機制，並定期運作。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務措施的創新可源自機關內部提案，亦可於外部進行標竿學習後，進行改良式的創新。關鍵在於組織內部是否有建立創新機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務。</li> <li>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。</li> <li>3. 機關應說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連。</li> </ol>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置評審小組 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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4. 具體成效 105年7-12月提案審議6案。</li> <li>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，105年本局提報「房屋標準單價及折舊率是否溯及舊屋-以宜蘭縣中興文創園區房屋為例」1篇研究發展案。</li> </ol>