

宜蘭縣政府地方稅務局

105 年度提升為民服務品質執行計畫



宜蘭縣政府地方稅務局
105 年 3 月

宜蘭縣政府地方稅務局 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

宜蘭縣政府 105 年 3 月 15 日府計研字第 1050041425 號函。

貳、計畫目標

積極推動為民服務高品質政策與方針，塑造專業、便民、高效率的服務形象，提升本局清新卓越的創意理念，落實為民服務的終極目標。

參、實施對象

本局各單位

肆、執行策略、方法

本執行計畫包含「優質便民服務」、「資訊網路服務」及「創新增值服務」等三項工作指標。

構面一	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核指標	評核重點	次評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一窗口全功能程度 2. 申辦案件流程簡化情形	實施全功能服務櫃臺，落實「一處收件，全程服務」，提供 105 項服務，並定期檢討服務項目及增修服務項目。 1. 提供網路申辦、查調等 e 化多元申辦管道。 2. 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期，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。 3. 主動辦理重溢繳退稅，無需民眾提出申請及檢附證明文件。 4. 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附），並註明車主姓名、車牌號碼、身分證字號及連絡電話；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。 5. 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。	經常辦理 經常辦理 每月 經常辦理 經常辦理 經常辦理	企劃服務科 羅東分局 企劃服務科 財產稅科 財產稅科 土地稅科 法務科 資訊管理科 羅東分局 財產稅科 財產稅科 羅東分局

構面一	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核指標	評核重點	次評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
			6. 利用監理連線系統查詢車籍狀況違牌紀錄、繳稅紀錄，便於身心障礙免牌照稅申請、牌照稅核稅、清查。	經常辦理	企劃服務科 財產稅科 羅東分局
			7. 契稅採雙軌制申報，民眾亦可直接向本局及所屬羅東分局申報契稅，免再往返稅捐稽徵機關與公所間，省時又省力。	經常辦理	財產稅科 羅東分局
			8. 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。	每季	財產稅科 羅東分局
			9. 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。	經常辦理	財產稅科 羅東分局
			10. 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。	每年 4 月前	財產稅科 羅東分局
			11. 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。	經常辦理	財產稅科 羅東分局
			12. 土地增值稅採用網路申報，一般案件由 7 日縮短為 3 日內核發，自用住宅案件由 20 日縮短為 10 日核發；針對無土地漲價數之土地移轉案件，親自申報者，採隨到隨辦，1 小時內完成，申報人為外縣市及本縣偏遠地區民眾，一般案件半日內完成。	經常辦理	土地稅科 羅東分局

構面一	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核指標	評核重點	次評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
			13. 因財政資訊中心轉檔時間落差，致財產資料未能即時更新，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。	經常辦理	土地稅科 財產稅科 羅東分局
			14. 受理民眾各項申辦案件，運用地政資訊系統及戶役政查調系統查調地籍圖、土地、建物及戶籍資料，免再要求民眾檢附各項謄本或證明文件。	經常辦理	各單位
			15. 地價稅自用住宅輔導函及申請書結合為一張書表，若符合資格且填寫完整可免附相關證明文件，以傳真或廣告回信方式回傳（寄）。	經常辦理	土地稅科 羅東分局
			16. 依文化局核准於其所屬展演場地之通報資料，主動辦理免徵娛樂稅，免再由舉辦單位提供。	經常辦理	法務科 羅東分局
			17. 零等待預約服務，提供預約免下車及預約服務櫃臺取件服務。	經常辦理	企劃服務科 羅東分局
			18. 定期檢討修正各類書面申請案件之處理時限，以縮短作業時間。	經常辦理	各單位
			19. 定期辦理公文稽催管制作業，確保公文於期限內迅速辦結。	經常辦理	各單位
			20. 於各鄉鎮市公所、財政部國有財產署宜蘭辦事處及財政部北區國稅局宜蘭分局設置視訊服務據點，便利民眾申辦各項稅務業務。	經常辦理	企劃服務科 羅東分局
			21. 辦理預約到府服務，免由年長及身心障礙者往返奔波。	經常辦理	企劃服務科 財產稅科

構面一	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核指標	評核重點	次評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
服務流程透明度		1. 案件處理流程查詢公開程度			土地稅科 法務科 羅東分局
			1. 大門左面牆處提供「人民申請案件應備證件及處理時限」一覽表，定期檢視更新，方便民眾閱覽，並於網站提供全功能櫃臺服務項目應備證件、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。	經常辦理	企劃服務科
			2. 將初審收件、隨到隨辦、身障免牌照稅申請、土增稅申報作業流程圖展板，懸掛於民眾等候區牆面，並適時更新。	經常辦理	企劃服務科 土地稅科
			3. 公文書、繳款書、收件單、告知服務單等均載有承辦人姓名及電話，方便民眾聯繫查詢。	經常辦理	各單位
			4. 本局網站提供各稅申請案件表單及書寫範例下載。	經常辦理	各單位
			5. 於宜蘭 e 櫃臺及政府入口網，提供各稅之申請書表及範例下載。	經常辦理	各單位
			6. 提供民眾書面、現場、網路、電話、PDA、手機及傳真查詢申請案件進度。	經常辦理	各單位
			7. 設電話專線，供民眾查詢其土地增值稅申報案件處理進度。如需趕件，可先告知，於核稅完成時，以電話通知取件。	經常辦理	土地稅科 羅東分局
8. 採用網路申報案件，民眾隨時均可線上查詢申報案件處理進度。	經常辦理	財產稅科 土地稅科 羅東分局			

構面一	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核指標	評核重點	次評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
		2. 案件處理流程主動回應程度	9. 提供 skype、Line 即時通諮詢服務。 10. 設專線服務電話，由業務嫻熟主管及股長擔任服務人員，提供民眾不打烊電話查詢服務。 1. 本局總收文及全功能服務櫃檯受理民眾申辦案件，當場掣發收件單，以利民眾瞭解及查詢。臨櫃受理人民申請案件，收執聯提供 QR-Code 即時查詢案件進度。 2. 民眾郵寄陳情或申請案件時，由承辦人於收件後，主動以電話告知申請人案件承辦人姓名、電話及預定結案天數，並登記備查，以利民眾瞭解及查詢， 3. 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，以 e-mail 通知申請人。 4. 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，以利民眾查詢進度。 5. 連結財政部稅務入口網，提供 9 項線上查調服務，由電腦自動賦予案號及回傳查調結果。 6. 復查案件須發函其他機關查證資料，致未能如期完成者，主動以公文副知申辦人。 7. 訴願或復查案件，若非當事人親送案件，即依據所留電話通	經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理	企劃服務科 各單位 企劃服務科 行政科 羅東分局 各單位 各單位 各單位 法務科 法務科

構面一	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核指標	評核重點	次評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
機關形象及顧客關係	機關形象	1. 服務設施合宜程度	<p>知申請人或訴願人。</p> <p>8. 臨櫃申報土地增值稅時，於申報書勾選本案完成時同意以簡訊通知，並填寫手機號碼，於完成核稅，即以簡訊通知申報人，可讓其迅速領取繳款書。全部公文處理進度會以簡訊通知申請人。</p> <p>1. 設置核心設施：哺乳室、尿布台、無障礙設施、愛心櫃臺、輪椅、申辦書表、填寫範例。</p> <p>2. 設置一般設施：服務台、民眾書寫台、電腦(網路)、飲水機、縣內免費電話、影印機、停車位、諮商室(區)、檔案應用專區、宣導資料及文具用品。</p> <p>3. 其他設施：吹風機、血壓計、老花眼鏡、手機快速充電器、液晶電視、書報雜誌、傘架、雨衣架、消毒酒精、公務腳踏車、愛心傘。</p> <p>4. 服務場所各項設施隨時維護更新，並設專人完善管理，以符合民眾需要。</p> <p>5. 「iTaiwan」免費無線上網，洽公環境數位化，提供民眾快速無線上網服務。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>土地稅科 羅東分局 行政科</p> <p>行政科 企劃服務科</p> <p>行政科 企劃服務科</p> <p>行政科 企劃服務科</p> <p>資訊管理科 企劃服務科</p>
		2. 服務行為友善性及專業度	1. 每月由志工及羅東稽徵所輪值不定期考核業務單位同仁電話禮貌，藉以提昇服務效能。另製作 Q&A 題庫，測試同仁回應問題之「正確率」，並轉發同仁	每月辦理	企劃服務科

構面一	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核指標	評核重點	次評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
			<p>研讀，藉以提昇同仁專業知識。</p> <p>2. 舉辦 2 場次為民服務訓練講習，加強訓練同仁服務專業知能。</p> <p>3. 對新頒法令或特殊案件，利用科務會議適時提出研討，讓同仁確實瞭解稅法涵義及其規定，提升同仁服務之專業度。</p> <p>4. 定期編修「為民服務工作規範手冊」及「為民服務手冊暨申請書表範例」，轉發各單位運用。</p> <p>5. 辦理各項訓練講習，以提高同仁專業知能服務民眾。</p> <p>6. 辦理員工稅務法令及服務措施測驗，提升服務效能。</p> <p>7. 公文書表、經驗傳承(專業知識、處理流程)，上傳知識管理系統，以供同仁分享下載使用。</p> <p>8. 每年輪流指派承辦人員參加各項業務講習會，以提升專業知能。</p>	<p>105 年 5 月及 11 月</p> <p>經常辦理</p> <p>105 年 12 月</p> <p>經常辦理</p> <p>105 年 6 月及 12 月</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>企劃服務科</p> <p>各單位</p> <p>企劃服務科</p> <p>人事室</p> <p>人事室</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p>
		3. 服務行銷有效程度	<p>1. 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，張貼公共場所。</p> <p>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</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p>

構面一	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核指標	評核重點	次評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
			<p>路(含超連結主動分享)、宣導短片等。</p> <p>3. 邀請轄內地政士參與稅務座談會，加強溝通，建立共識，並宣導本局相關措施。</p> <p>4. 結合本縣機關、社區、團體辦理租稅施政宣導，以加強民眾對租稅之認識。</p> <p>5. 利用本局、各機關及交通要道跑馬燈適時宣導稅務訊息。</p> <p>6. 利用縣政府大廳電視牆播放 3 大稅目開徵短片，宣導稅務訊息。</p> <p>7. 編印各項宣導摺頁，及利用三大稅開徵稅單內夾寄短箋方式，以促進民眾瞭解服務措施。</p> <p>8. 本局網路提供稅務新聞、服務措施、稅務法令等各項稅務資訊。</p> <p>9. 運用縣府 Line 生活圈發布訊息。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p>
	顧客滿意情形	1. 機關服務滿意情形	<p>1. 辦理廉政暨為民服務滿意度問卷調查，以瞭解民眾想法，另透過各類管道宣導本局廉政專線，鼓勵勇於舉發不法，建立全民監督機制。</p> <p>2. 辦理為民服務問卷調查，並陳分析報告。</p> <p>3. 辦理租稅教育及宣導活動問卷調查，以瞭解民眾想法。</p> <p>4. 辦理各項便民措施滿意度問卷調查，作為改進之參考。</p>	<p>105 年底前完成</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p>	<p>企劃服務科政風室</p> <p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p>

構面一	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核指標	評核重點	次評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
			5. 內部員工滿意度問卷調查 6. 櫃臺裝設滿意度調查鈴。	經常辦理 經常辦理	人事室 財產稅科 土地稅科 羅東分局 企劃服務科
		2. 民眾意見回應與改善程度	1. 依「本局民眾意見及抱怨處理作業要點」之處理方式、作業流程及後續處理事宜，切實處理民眾建言。 2. 掌握最新輿情及處理先機，以提升服務品質。 3. 廣納各界對本局業務及服務措施研提具體建議，作為本局各項興革之參考。 4. 依據「局長與民有約實施要點」，安排會見轄內民眾，提供協助並解決問題。 5. 設置民眾反映信箱、局長信箱、檢舉逃漏稅信箱及免費廉政電話、廉政郵政、政風信箱等，即時針對民眾反映意見處理改善並予回應。 6. 加強人民陳情案件管制，依限答復民眾所請，以瞭解民眾觀感，作為業務精進之參考。 7. 檢舉案件設有民眾意見處理機制，於辦理後，將辦理情形通知檢舉人，如為具名檢舉之案件，則依檢舉函所載之聯絡方式回復，如為匿名檢舉之案件，則於簽准結案後存查。	經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理	各單位 各單位 各單位 各單位 各單位 各單位 法務科

構面二	資訊網路服務	資訊網路服務著眼於確保政府資訊公開，資料開放及內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通			
評核指標	評核重點	次評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
資訊提供及檢索服務	資訊(料)公開適切性與內容有效性	資訊公開程度及內容正確度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站設置「資訊公開」專區。並依據「政府資訊公開法」第7條規定，於本局網站及縣府資訊公開網站主動公開政府資訊。 2. 網路建置「稅務常見問答FAQ」，供民眾查詢閱覽。 3. 各項服務措施、稅務訊息及活動適時發布新聞稿登載於網站供民眾查閱。 4. 編印宣導摺頁，利用宣導活動分送閱覽，並建置於網站供民眾點閱。 5. 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，以公開化、資訊化、透明化服務民眾。 6. 各項申請案件之應備證件、處理期限及流程圖於本局網站及縣府 e-櫃檯公開。 7. 成立網路資訊稽核小組每月辦理稽核，以瞭解網頁有無適時更新及連結正確度。 8. 各單位選派網際網路負責人負責更新網站資料及檢查網頁連結正確性；引用連結他人資料應標明來源出處或版權。 9. 每年兩次不定期由宜蘭縣政府執行資訊公開稽核作業，評核本局公開資訊之完整性及資料連結正確性。 10. 網站提供 ODF 下載文件格式。 	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>企劃服務科</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>

構面二	資訊網路服務	資訊網路服務著眼於確保政府資訊公開，資料開放及內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通			
評核指標	評核重點	次評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
	資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站採分眾設計、分稅導覽並設置各種服務專區，且資訊標示配合電子化政府入口網，提供全文檢索及「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」之分類檢索功能。 2. 定期檢測網站無障礙網路服務，取得 AA 優先等級。 	適時辦理	企劃服務科
線上服務及網路參與	線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建構地方稅網路申報系統，提供土地增值稅、地價稅、契稅、房屋稅、娛樂稅、印花稅等六種稅目網路申報（辦）作業，並可自行列印繳款書透過網路完成繳稅。 2. 除現有網站提供下載專區、線上申辦、網路申報等服務功能外，不定期檢討增加其他服務項目，以滿足民眾使用便捷度。 3. 採購案件提供電子領標，方便投標廠商參與投標。 4. 於本局網站檔案應用專區提供「檔案應用線上申請」，便利民眾線上申辦。 5. 利用租稅宣導活動及各種講習會，持續輔導及鼓勵地政士及娛樂業者使用網路申報（辦），遇有網路系統問題即時派員解決。 6. 於三大稅開徵網路有獎徵答，將本局提供線上服務項目列入題項，以達推廣目的。 7. 定期統計民眾使用線上服務情形，做為研謀改進推廣參考依 	經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理	企劃服務科 各單位 各單位 行政科 行政科 各單位 企劃服務科 企劃服務科

構面二	資訊網路服務	資訊網路服務著眼於確保政府資訊公開，資料開放及內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通			
評核指標	評核重點	次評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
	網路參與應用情形	電子參與多元程度及互動回應情形	<p>據。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站設置「交流園地」專區，供民眾傳送寶貴建言及提出疑難問題。 2. 設置 skype、Line、Facebook 即時通訊服務平台，即時回應民眾問題。 3. 利用三大稅開徵期間辦理網路有獎徵答活動。 4. 提供網路即時投票服務，快速掌握民眾看法。 5. 招募網路電子報訂戶，提供最新租稅訊息。 6. 辦理網路服務問卷調查。 7. 檔案應用專區設置檔案應用 Q&A，即時提供民眾問題解答。 	<p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>4、5、11月辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>10月辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p> <p>企劃服務科</p> <p>行政科</p>

構面三	創新加值服務	創新服務著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核指標	評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
創新服務情形	有價值的創新服務 1. 服務流程改造	1. 提供 skype、Line 即時通訊服務網站平台，即時回應及解決民眾問題。 2. 網站提供地方稅網路申報及線上申辦，加強便民服務，節省民眾時間成本。 3. 全功能服務櫃臺整合局內各項服務內容，提供「一處收件，全程服務」作業。 4. 全功能服務櫃臺提供中午不打烊及延時服務至下午 6 時、預約假日服務、零等待服務、快速補單服務、轉介單服務、視訊服務等多項加值服務。 5. 完成建置地價稅自用住宅用地設籍人檔，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。並輔導民眾於重新符合自用住宅要件時，請於期限內申請。 6. 預約到府服務，身心障礙人士、年滿 65 歲以上或其他特殊情形縣民，只要提出申請，次日本局到府送(取)件。 7. 災害主動勘查辦理稅捐減免。 8. 遺產稅傳真查證房屋稅籍資料，民眾於辦理遺產稅申報，需房屋稅籍證明	經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 適時辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理	企劃服務科 企劃服務科 企劃服務科 企劃服務科 土地稅科 土地稅科 財產稅科 土地稅科 法務科 羅東分局 財產稅科 土地稅科 法務科 企劃服務科 羅東分局 企劃服務科 羅東分局

構面三	創新 增值 服務	創新服務著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核指標	評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
		<p>文件時，國稅局得以傳真向本局查證房屋稅籍資料，免由民眾申請。</p> <p>9. 於本縣 12 個鄉鎮市公所、財政部國有財產署宜蘭辦事處及財政部北區國稅局宜蘭分局設置「視訊服務據點」，便利民眾申辦稅務業務。</p> <p>2. 專人全程服務</p> <p>1. 設置專線電話服務，提供民眾 365 天不打烊電話查詢服務。</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。</p> <p>3. 公私協力或異業結盟</p> <p>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>4. 跨機關電子查驗</p> <p>運用國稅、地方稅資訊系統、戶役政查調系統、地政資訊查調系統、監理連線系統、身障後續鑑定檔、地政土地、房屋異動檔，查詢各類資訊，免民眾提供各項謄本或證明文件。</p> <p>5. 行動化服務</p> <p>1. 運用 e 化設備簡化作業流程，提升稽徵效率。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>企劃服務科 羅東分局</p> <p>各單位</p> <p>企劃服務科 羅東分局</p> <p>企劃服務科 羅東分局</p> <p>企劃服務科 財產稅科 土地稅科 羅東分局</p> <p>企劃服務科 財產稅科 土地稅科 法務科 資訊管理科 羅東分局</p>

構面三	創新加 值服務	創新服務著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核指標	評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
		2. 對於受理人民申請案件，收件、展期、結案均以簡訊通知申請人。	經常辦理	企劃服務科 財產稅科 土地稅科 法務科 資訊管理科 羅東分局
		3. 對於臨櫃申辦案件均發給收件單，並於收件單提供 QR-Code「即時查詢案件進度」	經常辦理	企劃服務科 羅東分局 行政科
	6. 客製化服務	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。	經常辦理	企劃服務科 羅東分局
	7. 其他創新服務策略	1. 自行經收稅款：金融機構不再派員駐點代收各項稅款，由本局同仁自行經收稅款。	經常辦理	行政科
		2. 報廢品登錄「台北惜物網」網路拍賣，提供民眾以較經濟之方式購入廢品，再做資源利用。	適時辦理	行政科
		3. 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。	經常辦理	財產稅科 土地稅科 法務科 羅東分局
		4. 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。	經常辦理	企劃服務科 羅東分局
	2. 創新服務標竿學習效益	1. 各項創新服務措施均訂有標準作業流程，提供劃一服務。	經常辦理	各單位
		2. 各項創新加值服務，不定期檢討研議改善。	經常辦理	各單位

構面三	創新加 值服務	創新服務著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核指標	評核重點	預期作法	完成期限	承辦單位
	3. 組織內部創新機制及運作情形	1. 各單位依規定提案，定期由「創新與簡化」評審小組開會審核，並於年底遴選最優提案。績優個人 2 名給予敘獎、團體 3 名公開表揚及致贈紀念品。 2. 各創新與簡化提案交由相關單位執行，並由研考單位列管後續執行情形。 3. 由同仁繕寫自行研究發展案件送縣府評比。	105 年 1 及 7 月 105 年 1 及 7 月 105 年 7 月	企劃服務科 企劃服務科 企劃服務科

伍、考核規定

- 一、各實施對象應依據年度為民服務工作事項，確實執行本計畫推動作法之基本指標，以落實為民服務品質工作。
- 二、本實施計畫考核作業如下：
 - (一)年度查核：配合財政部稽徵業務考核，於年度終了由企劃服務科辦理彙整作業。
 - (二)平時查核：6 月、12 月各實施對象須提報執行情形報告表(企劃服務科依各單位負責項目提供空白表格，由各單位指派專人提報)送企劃服務科彙整。
 - (三)本局實施提升服務品質績效報告，各單位應提報時間：

資料期間	提報日期
105 年 1 月至 105 年 6 月	105 年 7 月 10 日
105 年 7 月至 105 年 12 月	106 年 1 月 10 日

陸、獎勵規定

各單位主、協辦推動執行優異人員推薦參與縣府年度績優員工評比，並列入年終考核參據。