

# 宜蘭縣政府財政稅務局 108 年(1-6 月) 提升服務品質執行計畫執行情形表

## 一、整體服務類

**【表 1：個別評核構面-基礎服務】**

{ 1-1 服務一致及正確 }

| 評核重點                         | 主辦單位       | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|------------------------------|------------|------|---|
| <p><b>申辦業務標準作業流程訂定情形</b></p> | <p>各單位</p> |      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為便利民眾了解各項稅務申辦案件標準作業流程，於本局網站建置標準作業流程內容，以廣週知。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 為使全功能服務櫃臺人員能迅速且正確輔導民眾申辦地價稅自用住宅優惠稅率及身障車輛免徵使用牌照稅，首創自行設計檢核表，按其檢核表逐一檢視各項目，以免日後發生駁回或補件情況，造成民眾不便。</li> </ol>   |
| <p><b>服務及時性</b></p>          | <p>各單位</p> |      | <p>土地稅科業務:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有關土地所有權人申請課徵田賦案件，本局已製作公設完竣查詢聯繫單紀錄表及認定農業使用情形聯繫單紀錄表，並建立清冊供統計使用。</li> <li>2. 本局已於本局網站建置地價稅預估稅額查詢專區，提供民眾預先查詢當年應納地價稅，並提供前 1 年度開徵稅額，以利民眾比較。</li> <li>3. 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</li> <li>4. 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</li> </ol> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|------|------|------|--|
|      |      |      | <p>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。108年1-6月跨區受理件數計837件。</p> <p>法務科業務：<br/>公文書函均列印承辦人姓名、電話，方便民眾聯繫及查詢。</p> <p>資訊管理科業務：</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。108年1-6月辦理現金退稅計4,164件，退稅金額29,939,603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。108年1-6月主動辦退1,726件（直撥退稅627件）。</li> <li>3. 108年1-6月受理退稅案件（支票逾期未兌領重辦2件、支票改直撥94件），核發無違章、欠稅證明5件及各稅繳納證明22件；均於公文期限內完成。</li> </ol> <p>企劃服務科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加強人民申辦案件公文稽催管考，依限辦結率為100%。</li> <li>2. 定期調卷分析：每月定期辦理案件抽查，分析案件辦理過程是否需簡化、過程有無延誤，以及處理內容是否適當，並提出改進建議。108年1-6月公文計29,513件，調卷分析112件，並將分析結果通知科、股長後，於局務會議報告。</li> </ol> |

| 評核重點           | 主辦單位       | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|----------------|------------|------|---|
| <p>服務人員專業度</p> | <p>各單位</p> |      | <p>3. 使用電子簽名板：為加速民眾申辦案件所需時間，於全功能服務櫃檯全面建置無紙化電子簽名影像系統，於受理民眾申辦案件時，以無紙化電子簽名系統替代傳統紙本簽名，免列印申請書，並使用掃描器免影印證明文件。</p> <p>土地稅科業務：</p> <p>1. 每月舉開科務會議，就新頒法令、財政部函釋及相關特殊案例加以說明及宣導，提升同仁專業智能。</p> <p>2. 於各項稅務清查前，均辦理相關清查作業勤前講習會議，就清查作業各項應注意事項、作法及容易造成民眾疑義之問題點等詳細說明，以期清查作業順利完成。</p> <p>法務科業務：</p> <p>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>財產稅科業務：</p> <p>1. 108年1月24日召開108年度加強房屋稅稅籍清查工作執行細部計畫會議。</p> <p>2. 108年3月21日召開108年房屋稅開徵作業講習會。</p> <p>3. 108年3月25日辦理108年使用牌照稅上期開徵勤前講習及多元繳稅管道宣導。</p> <p>資訊管理科業務：</p> <p>1. 108年1-6月辦理內部講習會，提升同仁個資與資安認知，全面提升服務品質：</p> <p>(1) 108年3月21日舉辦「房屋稅開徵作業講習會」。</p> <p>(2) 108年3月25日舉辦「108年度使用牌照稅開徵作業講習會」。</p> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|------|------|------|--|
|      |      |      | <p>(3)108年3月27日辦理「個人資料保護與資安防護教育訓練」。</p> <p>(4)108年6月6日舉辦「新進人員資通安全教育訓練」。</p> <p>(5)108年6月11日舉辦「SQL語法初階講習會」。</p> <p>2.各項工作處理流程、電子作業執行計畫、系統操作步驟等，均製作知識文件上傳知識管理系統，供同仁下載運用以利經驗與專業之傳承。108年1-6月累計上傳知識管理系統分享文章計157件。</p> <p>人事室業務：</p> <p>1.108上半年遴派71人次參加財政人員訓練所及相關機關辦理之下列課程：</p> <p>(1)財訓所方面</p> <p>財政首長研習班、財政副首長研習班、房屋稅及契稅稽徵實務進階班、地價稅稽徵實務進階班、土地增值稅稽徵實務班、土地增值稅稽徵實務進階班、初任薦任官等主管職務人員研究班、主管人員研習班、服務人員職場實用英語研習班、租稅教育及宣導人員培訓班、行政執行法專題研修班、稅捐稽徵法專題研修班、使用牌照稅查核實務班、娛樂印花稅查核實務班、納稅者權利保護官專業訓練班、納稅者權利保護法專題研修班、數位行銷素材製作研習班、公務人員高等暨普通考試財稅行政類科錄取人員財稅專業法令集中實務訓練班、破產法與公司法中涉及清算及重整相關法令專題研修班、行政救濟理論與稅務查核專題研修班、進階SQL語法教育訓練、信託法令專題研修班、強制執行法專題研修班、英語生活研習營等。</p> <p>(2)宜蘭縣政府方面</p> <p>公務執行適用民刑法實務研習班、資訊系</p> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|------|------|------|---|
|      |      |      | <p>統分級與資安防護基準作業、職場關懷輔導知能認證班、績效管理師培訓班、問題解決與危機處理工作坊、初任簡任官等主管職務人員研究班、常見疾病與預防保健研習、提升主管職場敏感度訓練、製作 ODF 文件軟體教育訓練、職場平權暨性騷擾防治研習會、提升政府機關資訊職能訓練、遇（預）見數位轉型，迎向台灣智慧島嶼新世代研習、工作與生活平衡講座、政策傳達與民主價值研習班、網路輿情回應之資訊圖像化認證班、宜蘭縣政中心導覽研習課程、第一線服務及新進同仁電話禮儀及服務禮節訓練、宜蘭縣政府 108 年公教員工福利服務措施座談及宣導會、專書閱讀寫作技巧及（推出你的影響力）專書導讀會、協作會議-從開放政府談起研習、</p> <p>2. 本局目前人數 143 人，與業務相關總時數（20 小時）達成人數 65 人，達成率 45.45%，必須完成課程總時數（10 小時）達成人數 87 人，達成率 60.84%，民主治理價值課程參與情形（5 小時）達成人數 94 人，達成率 65.73%，達成率達 50% 以上，為高參與機關。</p> <p>3. 108 年 5 月 14 日起至 108 年 5 月 24 日止，利用行政院人事行政總處-ecpa 人事服務網之問卷管理系統，辦理員工法規(含服務措施)測驗計有 182 人參加，填答率 93.81%。</p> <p>4. 108 年 5 月 15 日起至 108 年 5 月 24 日止，利用行政院人事行政總處-ecpa 人事服務網之問卷管理系統，辦理員工滿意度調查，計有 176 人參加，問卷填答率達 100%。</p> <p>企劃服務科業務:</p> <p>1. 為儲備人才教育訓練，加強同仁稅務法令知識，了解 SOP 標準作業流程，於知識管</p> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|------|------|------|---|
|      |      |      | <p>理系統建置全功能服務櫃檯標準作業流程，以增進同仁專業訓練。</p> <p>2. 彙整各稅業務 Q&amp;A 題目，提供每月志工及羅東稽徵所人員電話測試之參考，以測試同仁是否能精準回應問題及回應內容的「正確率」，108 年 1-6 月測試 240 人次。</p> <p>3. 對新頒法令或特殊案件，各單位均利用科務會議就其內容適時提出共同研討，務求確實了解稅法涵義及規定，有助知悉相關規定與作法，以加深同仁印象。</p> <p>4. 於知識管理系統及員工業務網建置各類知識管理夾，將本局各種內部作業要點規定、單位公文書表、研究報告、經驗傳承（專業知識、處理流程）上傳，供同仁分享下載使用。</p> <p>5. 輔導志工完成志願服務基礎教育訓練及辦理志工服務訓練，加強志工稅務專業知識及為民服務禮儀，提升為民服務品質。</p> <p>6. 民眾洽詢或申辦證件不齊時，本局主動告知處理流程及應備證件與書表填寫等事宜，並提供由內網財稅系統 YRQ303 產出之「一次告知單」，避免民眾來回補件。</p> |

{ 1-2 服務友善 }

| 評核重點                   | 主辦單位                           | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|------------------------|--------------------------------|------|--|
| <p><b>服務設施合宜程度</b></p> | <p>資訊管理科<br/>行政科<br/>企劃服務科</p> |      | <p>資訊管理科業務：<br/>設置「iTaiwan」、「elandmac」、「itaiwan」免費無線上網熱點，以數位化的洽公環境，提供民眾快速無線上網服務。</p> <p>行政科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置核心設施：親子廁所、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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>企劃服務科業務：</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、全功能服務櫃臺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. 設置輔導櫃臺，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. 在全功能服務櫃臺上方製作雙語告牌，方便外籍人士洽辦公務。</li> <li>5. 建置電子簽名板，節省民眾洽公時間，同時節能減碳又可減少倉儲空間。</li> </ol> |

| 評核重點                  | 主辦單位         | 配合單位       | 具體作法及績效  |
|-----------------------|--------------|------------|--|
| <p><b>網站使用便利性</b></p> | <p>企劃服務科</p> | <p>各單位</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 年起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> <li>9. 線上服務項目： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 線上申辦<br/>提供線上申辦共 108 項，計有土地增值</li> </ol> </li> </ol> |



| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|------|------|------|---|
|      |      |      | <p>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 11 項、檔案應用 1 項。</p> <p>(2)線上預約<br/>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<br/>提供線上試算共 12 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、房屋稅試算、地價稅試算。</p> <p>(4)線上查調<br/>提供線上查調服務共 12 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、各項稅款繳納資料暨土地增值稅及契稅案件進度查詢。</p> <p>(5)即時查詢<br/>提供即時查詢服務共 21 項，計有地價稅預估稅額查詢、人民申辦案件進度查詢、民眾陳情案件進度查詢、土地增值稅案件進度查詢、契稅案件進度查詢、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。</p> <p>(6)表單下載<br/>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、</p> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|------|------|------|---|
|      |      |      | <p>印花稅 4 項、娛樂稅 6 項、行政救濟 4 項及其他稅務行政 15 項，共計 66 項。</p> <p>(7)連結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>※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<br/>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<br/>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<br/>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<br/>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」及房地合一專區<br/>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</p> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|------|------|------|---|
|      |      |      | <p>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<br/>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<br/>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<br/>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>10. 民眾使用線上服務案件：<br/>108 年 1-6 月受理民眾線上申辦 3,540 件。</p> <p>11. 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>12. 於使用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。</p> <p>13. 首創於網站建置「新住民稅務服務專區」，提供地方稅服務、多國版文宣資料、宣導活動、FB 及 LINE 稅務諮詢、國稅資訊、友善連結等多項服務。</p> <p>14. 首創於網站建置「節稅專區」，提供各稅節稅申請要件、相關法令、線上申辦、書表下載及稅務健檢等多項服務。</p> <p>15. 首創於網站建置「退稅專區」，提供退稅流程、線上申辦、線上查詢、書表下載及範例、應備證件及流程圖、相關法令</p> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|------|------|------|---|
|      |      |      | <p>等服務。</p> <p>16. 首創於網站建置「行政透明專區」，提供線上申辦、申辦流程及處理時限、案件進度查詢、地方稅法規、統計資訊、復查決定書案例查詢、預算執行情形、民眾意見處理及分析、廉政園地等 9 項線上服務。</p> <p>17. 首創於網站建置「線上查繳稅服務專區」，提供系統說明、各項手冊、下載專區、客服聯絡窗口等服務，運用該專區服務可輕鬆使用線上查繳稅系統查得當期繳納稅額與繳納狀況，並可立即進行繳稅，操作過程完全無須使用稅單，因此，納稅義務人未收到稅單或遺失稅單，即可利用本系統繳稅，無需再申請補發稅單。</p> <p>18. 首創於網站建置「開放資料專區」，從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式界面方式對外開放，提供需求者連結下載及利用。</p> <p>19. 因 105 年公告地價大幅調整導致地價稅調漲，造成民怨，為因應公告地價 2 年調整一次，網站首創提供民眾地價稅預估稅額查詢服務，透過查詢服務讓民眾可提前審視稅額情形，遇有爭議提早解決。</p> <p>資訊管理科業務：<br/>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 CNS20071 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「ISO27001:2013 資訊安全管理年度審查」合格認證，105~107 年每年通過複驗稽核，108 年賡續作業。</p> |

| 評核重點            | 主辦單位  | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|-----------------|-------|------|--|
| <b>服務行為的友善性</b> | 企劃服務科 | 各單位  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全功能服務櫃臺及業務單位服務櫃臺設置雙螢幕，民眾可由櫃臺雙螢幕，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>2. 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>(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，以提升服務效能。108年1-6月測試168人次。</li> <li>(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。</li> <li>(3) 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，108年1-6月測試72人次。</li> <li>(4) 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。108年度1-6月平均分數達95.15分。</li> <li>(5) 在服務品質平時考核方面，為使考核更具客觀性，每期由2位外部委員進行考核，依年平均成績高低排列序位，取排名前二名由局長頒發「服務品質平時考核績優團體獎」，以資鼓勵。</li> </ol> </li> <li>3. 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。</li> <li>4. 除每年自行辦理2次為民服務系列講習會外，並派員參加外機關舉辦之為民服務講習會，提升同仁態度禮儀。</li> </ol> |

| 評核重點                             | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|----------------------------------|------|------|--|
| <b>服務資訊透明度</b><br><b>(1)資訊公開</b> | 各單位  | 各單位  | <p>法務科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 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。</li> </ol> <p>企劃服務科業務：</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. 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>3. 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>4. 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>5. 由內網財稅系統 YRQ303 產出「一次告知單」，載明應備證件，提供民眾一次補件之資訊。</li> <li>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。</li> <li>7. 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資料開放等項目，合計有16項，正確地</li> </ol> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|------|------|------|--|
|      |      |      | <p>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)<math>\times</math>100%=160%。</p> <p>8. 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>9. 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>10. 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>11. 網路建置常見問題，供民眾查詢閱覽。</p> <p>12. 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>13. 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>14. 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>15. 於本局網站「公開資訊」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>16. 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 櫃臺」、「機關簡介」、「公開資訊」、「公布欄」、「宣導園地」、「稅務法規釋令」、「繳稅方式」、「專區服務」等主題，另以「稅務新聞」、「活動公告」、「新頒稅務釋令」、「綜合快訊」、「數位學習專區」提供民眾最新訊息，並以地方稅「稅目」分類。</p> <p>17. 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</p> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|------|------|------|--|
|      |      |      | <p>站連結及檔案管理學習園地等，提供民眾查詢使用。</p> <p>18. 其他重要資訊</p> <p>(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)」、「退稅專區」、「試算」、「節稅專區」、「下載」等項目，方便民眾使用。106年度新增「地價稅預估稅額查詢」項目，以因應公告地價調整所造成之地價稅額變動，及早讓納稅義務人自行查詢。</p> <p>(2) 設置「租稅宣導短片」專區，提供59最則租稅宣導短片。</p> <p>(3) 提供「房地移轉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。並且提供房地移轉稅務試算及房地合一相關資訊。</p> <p>(4) 「數位學習專區」：提供租稅宣導短片，供民眾觀賞及數位學習稅務節稅知識及稅務資訊。</p> <p>(5) 設置開放資料專區，可直接連結縣府資料開放平台，下載本局開放資料。</p> <p>(6) 網站專區服務提供納稅者權利保護法專區、行政透明專區、資訊圖像化專區、線上查繳稅服務專區、新住民稅務專區等多項專區服務。</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16項申辦項目，提供民眾整合性之網路服務。</p> <p>19. 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</p> |



| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|------|------|------|--|
|      |      |      | <p>考等負責單位，並成立網路資訊稽核小組，由該小組每月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。108年1-6月稽核72人次。</p> <p>20. 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>21. 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>22. 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>23. 本局網站之超連結其標題與連結目標網站(頁)相符。</p> <p>24. 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>25. 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>26. 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> |

| 評核重點    | 主辦單位         | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|---------|--------------|------|--|
| (2)資料開放 | 行政科<br>企劃服務科 |      | <p>27. 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>會計室業務：<br/>截至 6 月底於本局網站首頁「公開資訊」-「業務統計-會計室」專區項下，陸續新增「108 年 1-4 月各項稅捐實徵淨額增減原因說明」、「108 年 1-4 月各項稅捐實徵淨額與預算數及上年度同期比較(累計數)」、「108 年 1-4 月各項稅捐實徵淨額與預算數及上年度同期比較(本月數)」、「108 年 1-4 月各項稅捐本月實徵數簡報表」、「108 年度 1-5 月份歲入累計表」、「108 年度 1-5 月份經費累計表」等 6 項項目。</p> <p>行政科業務：<br/>1. 採購案件提供電子領標 7 件，方便投標廠商參與投標。<br/>2. 於網站提供本局「自行經收稅款作業要點」及「檔案應用作業要點」。</p> <p>企劃服務科業務：<br/>1. 於本局網站設置「開放資料專區」Banner 可直接連結縣府資料開放平台網站，便利民眾使用。<br/>2. 持續推動本局資料開放，由本局秘書擔任召集人，企劃服務科、資訊管理科、政風室、會計室及提案單位為審查小組成員，以逐案討論之方式審查，以確保本局開放資料之品質，同時討論可再提出開放之資料，以促請本局各單位進行資料開放作業，有效推動本局資料開放。</p> |

| 評核重點                   | 主辦單位                          | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|------------------------|-------------------------------|------|--|
| <b>(3) 案件查詢<br/>管道</b> | 土地稅科<br>法務科<br>資訊管理科<br>企劃服務科 |      | <p>土地稅科業務：</p> <p>土地增值稅申報案件於受理時，已告知預定完成日期。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。(108年1至6月簡訊通知共計1,002件)</p> <p>法務科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>資訊管理科業務：</p> <p>定期提供地方稅欠稅資料、退稅支票未兌領資料、委託轉帳納稅資料、地價稅適用自用住宅用地稅率資料及房屋稅籍編號資料，供民眾於本局網站線上即時查詢。</p> <p>企劃服務科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 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>2.網站建置人民申辦及陳情案件等進度查詢。</li> <li>3.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>4.本局總收文及全功能服務櫃臺受理民眾申辦案件，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</li> </ol> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|------|------|------|---|
|      |      |      | <p>詢。</p> <p>5.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。</p> <p>6.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。</p> <p>7.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。</p> |

**【表 2: 個別評核構面-服務遞送】**

{2-1 服務便捷}

| 評核重點                     | 主辦單位                  | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|--------------------------|-----------------------|------|---|
| <p><b>建置單一窗口整合服務</b></p> | <p>企劃服務科<br/>羅東分局</p> |      | <ol style="list-style-type: none"> <li>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「地方稅單一窗口服務(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，每年均持續檢討全功能櫃臺服務項目，以符合申請人免附謄本之實際服務需求，並同時推廣新政策，使全功能櫃臺發揮更大效能與功用。108 年 1-6 月服務件數 72,334 件。</li> <li>2. 總、分局共設 9 個全功能服務櫃臺，每一櫃臺皆受理 108 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 44 項，合計 108 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、納保專區、新住民專區等。</li> <li>3. 全功能櫃臺服務再改造             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)延時服務：除提供『中午不打烊』服務外，並於三大稅開徵期間延長辦公時間至下午 6 時，108 年 1-6 月服務件數 1,936 件。</li> <li>(2)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。</li> <li>(3)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。</li> <li>(4)轉介單服務：將民眾經常詢問他機關之</li> </ol> </li> </ol> |

| 評核重點                  | 主辦單位                  | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|-----------------------|-----------------------|------|--|
| <p>減除申辦案件需檢附之書表謄本</p> | <p>財產稅科<br/>企劃服務科</p> |      | <p>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> <p>(5)契稅業務由財產稅科調整至土地稅科，併同土地增值稅收件；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，真正做到「一處受理, 全程服務」。</p> <p>財產稅科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建物因繼承、滅失或信託等原因而異動登記所有人，按月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，108年1至6月共辦理374件。</li> <li>2. 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，108年查核418件，減免175件，稅額計31萬1,975元。</li> <li>3. 對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>4. 申辦未辦保存房屋繼承案件由本局主動以戶役政系統查詢戶籍資料，免由申請人檢附。</li> </ol> <p>企劃服務科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為加速民眾申辦案件所需時間，以無紙化電子簽名系統替代傳統紙本簽名，免列印申請書，並使用掃描器免影印證明文件，除可快速辦理案件外，並可節省紙張、影印費及倉儲空間，同時符合環保減碳。</li> <li>2. 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)</li> </ol> |

| 評核重點                   | 主辦單位   | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|------------------------|--|------|---|
| <p><b>開發線上申辦服務</b></p> | <p>土地稅科<br/>財產稅科<br/>法務科<br/>資訊管理科<br/>企劃服務科</p> |      | <p>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> <p>3. 表單簡化：將多項申辦項目簡併為單一表單，減少民眾尋找表單時間，並達節省紙張效益。</p> <p>4. 提供多項線上服務，免填申請書表：網站提供線上申辦、網路申報、線上查調、即時查詢、線上試算等服務，民眾免填申請書表。</p> <p>5. 地政士證件電子備查檔：蒐集縣內地政士身分證影本，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。</p> <p>6. 各項申辦案件免附戶籍及地籍謄本：為配合內政部推動戶籍謄本減量措施及全面免附地籍謄本服務，本局已運用跨機關電子查驗作業查調，所有人民申請案件免由民眾檢附戶籍謄本及地籍謄本。</p> <p>土地稅科業務：<br/>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>財產稅科業務：<br/>提供使用牌照稅、房屋稅開徵期間便利超商補單繳稅服務。</p> |

| 評核重點   | 主辦單位          | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|--------|---------------|------|--|
| 其他服務作法 | 財產稅科<br>企劃服務科 |      | <p>法務科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合各種租稅宣導活動並適時於本局網站發布新聞稿，宣導線上(網路)申報之好處。</li> <li>2. 地方稅網路申報系統，提供娛樂稅、印花稅等稅目網路申報(辦)作業，並可自行列印繳款書透過網路完成繳稅。</li> </ol> <p>資訊管理科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供網路申報服務，108年1-6月受理件數共計土地增值稅8,261件、契稅3,250件、娛樂稅155件、印花稅9,887件、房屋稅1,256件及地價稅2,116件。</li> <li>2. 牌照稅開徵期間，提供便利超商補單繳稅服務，108年4月共計補單1,391件；提供網路申報線上查繳稅服務，線上登入查詢285件，完成線上繳稅88件。</li> <li>3. 房屋稅開徵期間，提供便利超商補單繳稅服務，108年5月共計補單42件；提供網路申報線上查繳稅服務，線上登入查詢646件，完成線上繳稅146件。</li> </ol> <p>企劃服務科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年賡續檢討線上服務項目，以提升網站服務量能。</li> <li>2. 跨平台通用服務部分，網站建置手機版、PDA版、宜縣小幫手、QR-code專區等，提供稅務新聞、活動公告、線上查詢、線上試算、機關位置、案件進度查詢等服務項目，供民眾透過行動載具閱覽及使用。</li> </ol> <p>財產稅科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> </ol> |



| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|------|------|------|--|
|      |      |      | <p>2. 運用衛福部每月提供身心障礙者後續鑑定檔案，交查身障免稅檔，以更新重新鑑定者，主動展延免稅期限，民眾不需重新申請，108年1月~6月共主動更新1,742筆。</p> <p>3. 於身心障礙後續鑑定日到期前1個月，主動寄發通知書提醒民眾重新辦理鑑定，以取得新核發之身心障礙證明，得以繼續免徵使用牌照稅，108年1月~6月共輔導192筆。</p> <p>4. 主動輔導名下有汽車，且領有身心障礙證明〈手冊〉及汽車駕照之納稅義務人，辦理1人1輛身心障礙者免徵使用牌照稅申請，108年1月~6月共輔導42筆。</p> <p>5. 與台北市稅捐稽徵處合作實施「北宜跨區代收代送使用牌照稅免(退)稅申請書作業」，免由民眾申請，以節省往來奔波時間，108年1月~6月本局代收39件，台北市代收49件。</p> <p>6. 於宜蘭監理站設置服務櫃檯，提供新車領牌、異動車輛補單、身障免(退)稅申請、信用卡臨櫃繳稅及視訊服務等多項便捷服務，節省民眾往來奔波時間，108年1月~6月共受理身障免稅申請997件、退稅申請759件、信用卡臨櫃繳稅2,852件。</p> <p>企劃服務科業務：</p> <p>1. 身心障礙車輛免稅申請，由全功能櫃檯直接申辦，查核後予以准駁，7天縮短為15分鐘。108年1-6月受理836件。</p> <p>2. 為加速民眾申辦案件所需時間，以無紙化電子簽名系統替代傳統紙本簽名，免列印申請書，並使用掃描器免影印證明文件，除可快速辦理案件外，並可節省紙張、影印費及倉儲空間，同時符合環保減碳。108年1-6月受理8,583件。</p> |

{2-2 服務可近性}

| 評核重點          | 主辦單位          | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|---------------|---------------|------|---|
| <b>在地化服務</b>  | 企劃服務科         |      | <p>企劃服務科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 『中午不打烊』服務、三大稅開徵期間延長服務至晚上 6 時，便利民眾同時申辦案件。</li> <li>3. 提供 11 項零等待預約服務，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或指定服務櫃臺交付，並自 108 年 2 月份起將取件時間延長至下午 7 時。</li> <li>4. 於本縣各公所、財政部國有財產署宜蘭辦事處、北區國稅局宜蘭分局及宜蘭監理站設置「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。108 年 1-6 月辦理 2,824 件。</li> <li>5. 首創於議員服務處設置便民措施暨租稅宣導資料展示架，供民眾就近取得文宣，並提供印製本局免付費電話之愛心傘，供民眾使用，以延伸服務據點及擴大宣傳範圍。</li> </ol> |
| <b>專人全程服務</b> | 企劃服務科<br>土地稅科 |      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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             <ol style="list-style-type: none"> <li>(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。</li> <li>(2) 補發稅單專櫃：為紓解三大稅開徵期間</li> </ol> </li> </ol>   |

| 評核重點               | 主辦單位                            | 配合單位       | 具體作法及績效   |
|--------------------|---------------------------------|------------|---|
| <p><b>主動服務</b></p> | <p>土地稅科<br/>資訊管理科<br/>企劃服務科</p> | <p>各單位</p> | <p>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。108年1-6月服務件數2,948件。</p> <p>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9時，假日自上午9時至下午9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。108年1-6月服務件數159件。</p> <p>3. 配合縣府「為民服務中心便民服務精進計畫」派員進駐服務中心提供全功能服務櫃臺隨到隨辦及初審文件業務。</p> <p>土地稅科業務：<br/>為便利民眾辦理不動產移轉，進行組織調整將契稅業務併入土地稅科，與土地增值稅一併收件，以達一處收件、全程服務之便民目標，提升服務品質。</p> <p>土地稅科業務：<br/>運用自用住宅管制檔、房屋稅籍檔、地政土地建物登記檔、戶籍檔等資料交查比對，產出未申請自用住宅用地稅率課徵地價稅檔案，主動輔導納稅人申請，並於輔導函背面附地價稅自用住宅用地申請書，民眾僅需填寫簡單基本資料，免附書證，即可傳真或免附回郵方式回信，民眾免奔波往返。(108年共計958件)</p> <p>資訊管理科業務：<br/>1. 對於人民申請案件，公文收件、展期、結案均以簡訊通知申請人，108年1-6月主動通知7,605件。</p> |

| 評核重點   | 主辦單位  | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|--------|-------|------|--|
|        |       |      | <p>2. 主動辦理重溢繳退稅，無須民眾提出申請及檢附證明文件，108年1-6月主動辦退1,726件。</p> <p>企劃服務科業務：</p> <p>1. 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。108年1-6月受理到府服務計32件。</p> <p>2. 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。108年1-6月服務件數1,508件。</p> <p>3. 於本縣各公所、財政部國有財產署宜蘭辦事處、北區國稅局宜蘭分局及宜蘭監理站設置「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。108年1-6月辦理2,824件。</p> <p>4. 首創於議員服務處設置便民措施暨租稅宣導資料展示架，供民眾就近取得文宣，並提供印製本局免付費電話之愛心傘，供民眾使用，以延伸服務據點及擴大宣傳範圍。</p> |
| 其他服務作法 | 企劃服務科 | 各單位  | <p>1. 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)</p>   |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|------|------|------|---|
|      |      |      | <p>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> <p>2. 設置 skype、Line 網路即時通，提供稅務線上諮詢。</p> |

{2-3 服務成長及優化}

| 評核重點   | 主辦單位  | 配合單位       | 具體作法及績效  |
|--|---|------------|--|
| <p><b>突破成長：</b><br/> <b>積極排除各項不利因素</b><br/> <b>達成服務目標所展現之努力與成效</b></p> | <p>土地稅科<br/>           財產稅科<br/>           資訊管理科<br/>           企劃服務科</p> | <p>各單位</p> | <p>土地稅科業務：<br/>           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。(108年1至6月土地增值稅申報共計8,750件，其中網路申報計8,256件，網路申報比例94.35%)</p> <p>財產稅科業務：<br/>           運用地政通報資料辦理房屋稅籍名義變更。</p> <p>資訊管理科業務：<br/>           以合併輔導通知單，針對主動辦退案件，不限金額積極推廣直撥轉帳；另就人工辦退案件，亦全面性進行臨櫃、電話輔導。108年1-6月累計辦理直撥退稅2,598件。</p> <p>企劃服務科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。108年1-6月受理174件。</li> <li>2. 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。108年1-6月受理266件。</li> <li>3. 印花稅透過跨縣市機關合作，協助民眾向不動產所轄縣市稅捐稽徵機關申請開立印花稅大額總繳款書。</li> <li>4. 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。108年1-6月受理57件。</li> </ol> |

| 評核重點   | 主辦單位                 | 配合單位       | 具體作法及績效   |
|--|----------------------|------------|---|
| <p><b>優質服務:</b><br/><b>運用多元策略, 提出符合機關特色之服務措施</b></p> | <p>行政科<br/>企劃服務科</p> | <p>各單位</p> | <p>5. 於本縣各公所、財政部國有財產署宜蘭辦事處、北區國稅局宜蘭分局及宜蘭監理站設置「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。108年1-6月受理2,824件。</p> <p>6. 由本局代收汽車燃料費轉帳約定申請書及車籍住居所變更申請。</p> <p>7. 參與推動「宜蘭圓滿式」跨機關諮詢轉介服務。108年1-6月受理58件。</p> <p>8. 辦理遺產稅申報案件，由國稅局傳真向本局查證房屋稅籍資料。108年1-6月受理6件。</p> <p>9. 擴大便民服務效益，自108年3月起將燃料使用費納入災害減免跨機關通報範疇。</p> <p>行政科業務：<br/>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。<br/>(8,773件/108年1-6月)</p> <p>企劃服務科業務：</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 為因應多元上網環境，本局網站首創提供適用各種作業系統的檔案格式(word、Pdf、Excel、ODF 文件格式)，讓民眾能利用各種載具開啟政府的檔案資料，以提供便利的電子化政府服務。</p> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|------|------|------|--|
|      |      |      | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 為提供不同族群使用者更便捷網站瀏覽功能，網站設計有兒少網，並提供 PDA 及手機版等行動化服務。</li> <li>4. 於全功能服務櫃臺設置「新住民稅務專區」，並與移民署、社會處及民政處跨機關整合提供新住民稅務文宣及稅務諮詢等服務。</li> <li>5. 與戶政跨機關合作，於民眾死亡後針對財產異動等項目，提供後續諮詢轉介服務，包含遺產繼承、拋棄繼承等申辦事項及聯絡窗口等，開創便民、利民服務新形象。</li> <li>6. 首創於網站建置「線上查繳稅服務專區」，提供系統說明、各項手冊、下載專區、客服聯絡窗口等服務。</li> <li>7. 網站首創提供民眾地價稅預估稅額查詢服務，透過查詢服務讓民眾可提前審視稅額情形，遇有爭議提早解決。</li> <li>8. 網站首創建置「行動支付繳稅專區」，提供使用行動支付工具繳稅之適用稅目、時間、對象、操作方法、手續費及注意事項等，便利民眾使用。</li> <li>9. 由同仁自行運用免費應用程式，在 Facebook 粉絲專頁中嵌入本局網站-線上申辦及 YouTube 等 10 個頁面，以方便 FB 粉絲在 FB 專頁上直接使用本局網站各項資訊服務。</li> <li>10. 全國首創網站建置「地價稅適用自用住宅用地稅率查詢」項目，方便民眾利用線上即能查詢地價稅是否適用自用住宅優惠稅率，節省民眾時間。</li> <li>11. 於全功能服務櫃臺設置「房地移轉 DIY 及房地合一宣導專區」。</li> </ol> |



### 【表 3：個別評核構面-服務量能】

{3-1 內部作業簡化}

| 評核重點                     | 主辦單位  | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|--------------------------|-------|------|---|
| 運用多元管道蒐集機關成員意見，檢討及改造內部流程 | 企劃服務科 | 各單位  | 企劃服務科業務： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 適時檢討作業流程，縮短業務處理時間，108 年 1-6 月提出創新簡化措施計 12 件。</li> <li>2. 為加強人民申請案件流程簡化，每年針對人民申請案件處理時限召開檢討會。</li> </ol> |

{ 3-2 服務精進機制 }

| 評核重點                           | 主辦單位         | 配合單位       | 具體作法及績效  |
|--------------------------------|--------------|------------|--|
| <p>機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形</p> | <p>企劃服務科</p> | <p>各單位</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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」，成立了「創新與簡化」評審小組，由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，108年1-6月提案審議12案。</li> <li>2. 於局務會議提出業務精進(創新)作為與建議簡報，期能對各項業務推行之品質與效率有所提昇。</li> <li>3. 內部創新服務措施研討會：臺灣地區地方稅務機關稽徵業務聯繫會議及全國賦稅會報創新措施提案分享項目，利用局務會議逐案進行研討。</li> </ol> |

**表 4：個別評核構面-服務評價】**

{ 4-1 服務滿意情形 }

| 評核重點                          | 主辦單位                 | 配合單位       | 具體作法及績效  |
|-------------------------------|----------------------|------------|--|
| <p><b>運用多元管道定期進行滿意度調查</b></p> | <p>政風室<br/>企劃服務科</p> | <p>各單位</p> | <p>政風室業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本局 108 年度廉政暨為民服務滿意度問卷調查問卷題目定稿本業於 108 年 7 月 4 日簽奉機關首長核定，委託臺灣趨勢研究股份有限公司辦理問卷調查。</li> <li>2. 預計於 108 年 7 月至 9 月辦理為民服務問卷調查，108 年 9 月底完成調查報告分析，並依其調查結果移請權責單位研提策進作為。</li> </ol> <p>企劃服務科業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 總、分局服務櫃臺設置「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。</li> <li>2. 於服務櫃臺設置電子滿意度調查系統，即時瞭解民眾對本局服務滿意情形。每年年底依調查結果陳核分析報告。</li> <li>3. 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，並調查民眾滿意情形。</li> <li>4. 辦理各項便民服務措施問卷調查，瞭解民眾需求及滿意情形。</li> <li>5. 辦理網路服務問卷調查，瞭解民眾對各項納稅服務及網站使用之滿意度。</li> </ol> |

{ 4-2 意見回應處理情形 }

| 評核重點                                 | 主辦單位                         | 配合單位       | 具體作法及績效   |
|--------------------------------------|------------------------------|------------|---|
| <p>針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題</p> | <p>法務科<br/>政風室<br/>企劃服務科</p> | <p>各單位</p> | <p>法務科業務：<br/>檢舉案件設有民眾意見處理機制，具名檢舉之案件，依檢舉函所載之聯絡方式回復辦理情形，匿名檢舉之案件，則於簽准結案後存查。</p> <p>政風室業務：<br/>1. 設置廉政電話、廉政信箱等，針對民眾檢舉貪瀆不法情事，依法處理。倘為民眾反應改善意見，移請權責單位回應並予以追蹤處理情形。<br/>2. 本室於 108 年 1-6 月計辦理「本局 2019 賞龜迎風健走趣租稅宣導」、「本局 2019 冬山河畔逍遙遊租稅宣導」社會參與 2 場次。利用辦理社會參與反貪宣導活動之機會，自行編印宣導海報並提倡反貪倡廉之觀念，鼓勵民眾勇於舉發不法，建立全民監督機制。</p> <p>企劃服務科業務：<br/>1. 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。<br/>2. 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。<br/>3. 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。<br/>4. 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。<br/>5. 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</p> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|------|------|------|--|
|      |      |      | <p>方，均有人處理。</p> <p>6. 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。108年1-6月共受理人民陳情案件計38件。</p> <p>7. 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。</p> |

**【表 5：整體評核構面-開放創新】**

{ 5 開放創新 }

| 評核重點                               | 主辦單位         | 配合單位       | 具體作法及績效  |
|------------------------------------|--------------|------------|--|
| <p>開放參與:透過溝通與對話的方式,共創機關與民眾合作契機</p> | <p>企劃服務科</p> | <p>各單位</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。108年1-6月共發布新聞稿25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. 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>4. 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,亦透過宣導活動做意見調查,以蒐集民意。</li> <li>5. 設置民意信箱、局長信箱、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>6. 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>7. 設置skype、LINE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>8. 設置檢舉逃漏信箱提供民眾檢舉地方稅逃漏稅管道。</li> </ol> |

| 評核重點   | 主辦單位                                   | 配合單位       | 具體作法及績效   |
|--|--|------------|---|
| <p><b>創新性:運用通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合等作法提高服務便捷度</b></p> | <p>法務科<br/>企劃服務科<br/>行政科<br/>資訊管理科</p> | <p>各單位</p> | <p>9. 設置政風信箱受理民眾稅務風紀疑慮、貪瀆及政風改革意見。</p> <p>10. 提供「本局為民服務問卷調查表」，供民眾填寫，作為本局各項服務措施及興革參考。</p> <p>11. 提供網路即時民調服務，快速掌握民眾看法。</p> <p>法務科業務：</p> <p>1. 每日派駐人員至行政執行分署，協助查欠及開立執行欠稅案件繳款書，提供民眾便捷之查欠管道，108年1至6月協助查欠並開立繳款書計501件。</p> <p>2. 主動提供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，供使用牌照稅違章審理人員運用，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，108年1至6月計通報22件。</p> <p>3. 主動依文化局核准於其所屬展演場地之通報資料，辦理免徵娛樂稅，免再由舉辦單位申辦，108年1至6月計辦理12件。</p> <p>企劃服務科業務：</p> <p>1. 為加速民眾申辦案件所需時間，全功能服務櫃檯建置無紙化電子簽名影像系統，於受理民眾申辦案件時，以無紙化電子簽名系統替代傳統紙本簽名，免列印申請書，並使用掃描器免影印證明文件，除可快速辦理案件外，並可節省紙張、影印費及倉儲空間，同時符合環保減碳。</p> <p>2. 首創於網站建置「新住民稅務服務專區」，提供地方稅服務、多國版文宣資料、</p> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效  |
|------|------|------|--|
|      |      |      | <p>宣導活動、FB 及 LINE 稅務諮詢、國稅資訊、友善連結等多項服務，另於全功能服務櫃臺設置「新住民稅務專區」，並與移民署、社會處及民政處跨機關整合提供新住民稅務文宣及稅務諮詢等服務。</p> <p>3. 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。108 年 1-6 月辦理 128 件。</p> <p>4. 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>5. 於本縣各公所、財政部國有財產署宜蘭辦事處、北區國稅局宜蘭分局及宜蘭監理站設置「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。</p> <p>6. 本局與金門縣稅務局及澎湖縣政府稅務局跨機關合作，實施「飛躍稅務通」服務，提供線上申辦、視訊服務、代收代轉及跨機關作業系統等多元便民服務。</p> <p>7. 與台北市稅捐稽徵處跨機關合作，提供跨區開立違章欠稅查復表、跨縣市代收代轉土地增值稅、契稅申報案件、使用牌照稅住居所變更申請、跨機關作業系統等，自 105 年 7 月 1 日起更共同實施「北宜跨區代收代送使用牌照稅免(退)稅申請書作業」，就使用牌照稅申請免、退稅案件，透過雙方機關代收代送方式，以節省民眾往返奔波送件之交通時</p> |



| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|------|------|------|---|
|      |      |      | <p>間及成本。</p> <p>8. 為節省納稅義務人申辦案件等候時間，實施零等待預約服務，民眾可以電話或傳真方式申辦，於約定取件時間到本局免下車專用停車處或服務櫃臺取件。</p> <p>9. 與戶政跨機關合作，於民眾死亡後針對財產異動等項目，提供後續諮詢轉介服務，包含遺產繼承、拋棄繼承等申辦事項及聯絡窗口等，積極開創便民、利民服務新形象。</p> <p>10. 與本縣地政事務所跨機關合作，民眾於辦理繼承登記時，地政事務所人員協助民眾上網申報或傳真方式開立印花稅繳款書，繳納後直接辦理登記，免到本局或郵局貼繳印花稅，縮短申辦流程。</p> <p>11. 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。</p> <p>12. 與戶政、地政、消防局、國稅局等跨機關合作：</p> <p>(1) 戶政傳真查證房屋納稅人：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。</p> <p>(2) 地政傳真查欠：提供納稅人土地建物所有權移轉登記未查欠案件，可由地政事務所以傳真方式辦理查註欠稅之服務。</p> <p>(3) 火災傳真通報：由消防局傳真火災通報資料，主動現場勘查減免稅捐。</p> <p>(4) 遺產稅傳真查證房屋稅籍資料：民眾辦理遺產稅申報，需房屋稅籍證明文件時，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>13. 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。</p> <p>行政科業務：</p> <p>1. 代收稅款處因停止到本局代收，全國首創</p> |

| 評核重點 | 主辦單位 | 配合單位 | 具體作法及績效   |
|------|------|------|---|
|      |      |      | <p>由同仁提供自行經收稅款服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 於本局經收稅款處及宜蘭監理站提供臨櫃信用卡繳稅服務，以便利民眾繳納稅款。</li> <li>3. 為減少民眾攜帶現金及多張信用卡困擾，自 107 年 2 月起本局及宜蘭監理站地方稅服務據點提供民眾行動支付繳稅服務；另為擴大服務範圍，107 年 8 月 1 日本局羅東分局設置地方稅服務據點，提供民眾信用卡及行動支付繳稅服務。</li> </ol> <p>資訊管理業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用戶役政查調系統查調戶籍資料，108 年 1-6 計 54,575 件。</li> <li>2. 使用財政資訊中心系統查調全國財產，108 年 1-6 月計 18,650 件。所得資料，108 年 1-2 月計 17,035 件。</li> <li>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，108 年 1-6 月計 7,148 件。</li> </ol> |