

金門縣稅捐稽徵處 102 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152472 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會訂(修)定之「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、金門縣政府 102 年 2 月 23 日府研行字第 1020016926 號函頒之「金門縣政府提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、提升服務品質，深化服務績效：提供卓越服務品質，樹立優質服務典範。
- 二、便捷服務程序，確保流程透明：積極整合簡化流程，提供簡捷便民服務。
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係：師法企業服務行銷，型塑以客為尊理念。
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通：推廣完善資訊服務，提供網路申報作業。
- 五、創新服務方式，整合服務資源：整合資源創新服務，共構政府多工服務。

參、實施單位

本處全體員工。

肆、實施方式：

- 一、本計畫工作項目，參酌年度內所蒐集之民意調查結果、輿情反應及縣政府 101 年度委託國立金門大學所作「民眾對金門縣政府暨所屬機關洽公滿意度調查之分析與建議結案報告書」，所臚列建議事項等服務需求，並參照本處單位特性訂定相關計畫與具體執行實施步驟研訂各單位執行計畫。
- 二、各課室應就內部為民服務工作辦理情形建立督導管考機制，定期就所訂定之工作項目進行檢討及陳報單位主管，每半年提報執行績效，以作為為民服務考核重要參據。
- 三、修訂「金門縣稅捐稽徵處洽公民眾滿意度調查表」(如附件 1)，對於臨櫃洽公民眾進行調查，隨時檢討民意趨向調整為民服務工作，按季將各項統計資料，並請將成果列入該年度執行成效報告。

伍、管考稽核：

一、平時考核：

(一)考核方式：

依據本處所訂定之「102 年來提升服務品質執行計畫」中每半年提報執行績效，對各課室實施不定期查核及自評。

(二)考核結果：

考核結束應作成考核結果，除送請受查核課室研議改進措施並進行複檢，相關資料 1 份逕送縣政府研考室備查。

二、年度考核：

(一)考核方式：

由縣府研考室籌組考核小組，於必要時各主管機關(單位)得邀同考核小組人員不定期至所屬機關(單位)服務現場，實地了解該機關(單位)平日服務情形；考核小組人員亦得逕往各機關(單位)了解各項申辦案件(服務事項)之作業情形。

(二)考核結果：

考核結束應作成考核結果，函送請受查核機關(單位)研議改進措施並於下年列入複檢。

陸、具體執行計畫暨內容

實施要項	評核項目	次評核項目	次評核指標	每半年評核細目指標	完成期限	執行單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效 (一)、訂定年度提昇服務品質，執行工作計畫	一、服務流程	1. 服務流程透明度	(1)施政宣導有效程度	1. 使用牌照稅： 訂定「102年使用牌照稅開徵宣導工作計畫」。 2. 房屋稅： 訂定「102年房屋稅開徵宣導工作計畫」。 3. 訂定「102年創新措施實施計畫及進度表」。 4. 修訂「洽公民眾滿意度調查表」及統計表 5. 修訂「地方稅網路申報獎勵辦法」	102年3月及9月 102年4月 102年1月 102年1月 102年1月	各課室 財產課 財產課 各課室 電作課 電作課	提供卓越服務品質，樹立優質服務典範。

				<p>6. 地價稅： 訂定「102年地價稅開徵宣導工作計」。</p> <p>7. 製訂「102年房屋稅籍清查作業要點」。</p> <p>8. 廣續辦理房屋、地價稅外業清查業務。</p> <p>9. 各單位按月填報『便民稅服務工作統計表』，秘書室彙整陳核後報縣府。</p> <p>10. 製訂「103年租稅教育宣導分月計畫及進度」。</p>	<p>102年9月</p> <p>102年12月</p> <p>102年1-12月</p> <p>每月辦理</p> <p>102年12月</p>	<p>財產課</p> <p>財產課</p> <p>財產課</p> <p>各課室</p> <p>電作課</p>	
(二)、改善服務場所，更新服務設施	(二) 機關形象	2. 服務場所便利行	(1) 恰公環境適切度	<p>1. 更新與部置休息卡座區，設置雙語區，增訂書報雜誌(含外文)，並提供茶包及咖啡，供民眾等候時閱讀或飲用。</p> <p>2. 便民服務台維持整潔並擺飾盆景，懸掛精美藝術作品及租稅教育作品，綠化美化兼備。</p>	<p>已設置隨時維護辦理</p> <p>已設置每日提供</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>提供民眾更便捷、舒適服務空間，塑造親切洽公環境。</p>
			(2) 服務設施合宜程度	1. 設置自動飲水機2台，備有飲用杯，隨時提供民眾溫、熱、冰水使用。	已設置每日提供	秘書室	

<p>二、便捷服務程序，確保流程透明：</p> <p>(一)、徹底檢討簡化作業流程，縮短民眾等候時間。</p>	<p>(一) 服務流程</p>	<p>1. 服務流程便捷性</p>	<p>(1) 案件處理流程查詢公開程度</p>	<p>1. 配合稅務法令之修訂及作業流程之簡化，建立標準作業規範。</p> <p>2. 修訂「便民服務工作手冊」，簡化人民申辦案件作業流程、辦理時限、申請書表及附繳書證等。</p> <p>3. 每月運用國稅局營業稅檔案交查比對房屋稅籍，對商號設立、變更停業及註銷情形直接辦理房屋稅使用情形釐正之用，免由納稅人提出申請，達簡政便民之效（預計 1,200 件/年）</p> <p>4. 主動辦理重溢繳退稅，免由納稅人提出申請。（預計 240 件/年）</p> <p>5. 身心障礙人士申請免徵使用牌照稅之車輛，若同時有退稅之案件，即一併辦理，節省納稅人申辦手續。（預計 150 件/年）</p> <p>6. 推動行政院電子化公文作業系統。</p>	<p>102 年 7-12 月</p> <p>102 年 7-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p> <p>每日辦</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>電作課 財產課</p> <p>電作課 財產課 秘書室</p> <p>財產課</p> <p>秘書室</p>	<p>積極整合簡化流程，提供簡捷便民服務。</p> <p>便民利課，提高工作效率與服務品質。</p>
---	-----------------	-------------------	-------------------------	---	--	---	--

<p>(二)、設置多功能櫃台提供 42 項即時便民服務，縮短民眾等候時間。</p>			<p>((2)案件處理流程主動回應程度</p>	<p>7. 申辦案件開立退補件一次告知單</p> <p>1. 持續推動多功能服務櫃台，對全國財產、地價稅、房屋稅、使用牌照稅完內證明及補單等採隨到隨辦立即取件服務。(預計 22,000 件/年)</p> <p>2. 多功能服務櫃責成專人擔任，加強作業知能訓練，灌輸服務觀念，並強化機關內部橫向連繫。</p> <p>3. 開辦土地增值稅及契稅簡易案件馬上辦即時取件服務。(預計 720 件/年)</p>	<p>理</p> <p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p>	<p>電作課 財產課</p> <p>財產課</p> <p>財產課 電作課</p> <p>電作課</p>	<p>隨到隨辦</p> <p>隨到隨辦的服務，縮短納稅人枯坐候等時間，提升服務態度與品質。</p> <p>隨到隨辦</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p> <p>(一) 建立民眾抱怨處理機制及方式，減少時間成本，降低顧客抱怨率。</p>	<p>(二) 機關形象</p>	<p>1. 服務行為友善與專業性</p>	<p>(1)服務親和程度</p>	<p>1. 設置意見箱及意見調查表供民眾填答，廣納納稅人建言，適時改善，維持溝通管道暢通。</p> <p>2. 修定「危機處理機制設置要點」藉由各主管之走動式管理服務，隨</p>	<p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p>	<p>秘書室</p> <p>各課室</p>	<p>師法企業服務行銷，型塑以客為尊理念。</p> <p>提供納稅各種申訴管道，有效化解歧見，增進徵納雙方和諧。</p>

(二) 建立媒體報導章輿論快速回應機制。			(2)服務可勝任度	時掌握各櫃檯之狀況，化解與民眾紛爭。			
				3. 設置協談中心，由專人接待，方便納稅人申訴及化解紛爭。	102年 1-12月	電作課 財產課 秘書室	
				4. 設置免費服務專線電話，適時蒐集輿情民意。(0800-026-009)	102年 1-12月	電作課	
				5. 派員列席各鄉鎮基層幹部座談會，了解民意反應，蒐集輿情民意。	102年 11-12月	電作課 財產課	
				6. 課室主管每月不定期訪問基層民眾與地方士紳意見。	102年 1-12月	電作課 財產課	
				1. 每日專人剪報，主動蒐集各傳媒民眾反應意見簽報，移相關單位辦理，即時回應。	102年 1-12月	秘書室	主動為政策辯護，及時更正不實內容，以正視聽。
				2. 就報章與傳媒快速回應，由電作課長擔任新聞發言人，對外即時主動澄清。	適時辦理	電作課	
				3. 將獲得改善的民眾建議及陳情(含抱怨事項)案件案例上網(本處網頁)公布民眾周知。	適時辦理	電作課 財產課 秘書室	
				4. 彙集民意代表質詢建議案，並予適切處理。	適時辦	電作課	

<p>(三)辦理民眾意見及滿意度調查</p>	<p>(三)顧客關係</p>	<p>1. 民眾滿意度</p>	<p>(1)機關服務滿意度</p>	<p>1. 製訂「洽公民眾滿意度調查」表問卷。 2. 問卷之回收整理。 3. 納稅人反映意見送各課室處理並列管追蹤。 4. 撰寫統計分析報告並分函各單位，作為日後改進為民服務工作之參考。</p>	<p>理 102年1-12月 102年1-12月 102年1-12月 102年1-12月</p>	<p>財產課秘書室 電作課財產課秘書室 電作課財產課秘書室 電作課財產課秘書室</p>	<p>積極回饋改進服務缺失，消弭徵內情結。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p> <p>(一) 提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。</p> <p>(二) 賡續推動網站(線上)申辦業</p>	<p>(四)線上服務及電子參與</p>	<p>2. 線上服務提供及使用情形</p> <p>1. 線上服務能量擴展性</p> <p>2. 電子參與多樣性</p>	<p>線上服務提供及使用情形</p> <p>電子參與多元程度提供項目</p> <p>電子參與多元程度</p>	<p>1. 於本處網站公開機關基本資料、執行計畫、服務措施等資訊，並隨時正確更新內容。 2. 線上服務提供民眾各種申請書表下載服務申辦、網路申請等服務。 1. 網站線上申辦業務，連結財政部稅務入口網即時提供納稅人辦理地方稅業務。</p>	<p>隨時辦理 隨時辦理 每日辦理</p>	<p>電作課秘書室 電作課財產課 電作課財產課</p>	<p>推廣完善資訊服務，提供網路申報作業。</p>

<p>務及服務項目，提高線上申辦使用率。</p> <p>(三)建置跨機關資訊平台整合，達成政府資料資源共享</p>				<p>2. 地方稅網路申報提供 24 小時服務，受理稅目有土地增值稅、契稅、印花稅、娛樂稅、房屋稅、地價稅等申辦項目。</p> <p>1. 全功能櫃檯跨區受理申辦案件。</p> <p>2. 運用全國戶政連線作業系統辦理各稅稽徵業務。</p> <p>3. 推動國稅、地方稅資訊跨平台整合。</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>102 年 1-12 月</p>	<p>電作課 財產課</p> <p>財產課</p> <p>電作課 財產課</p> <p>電作課</p>	
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p> <p>(一)推行主動服務，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<p>提供創新(意)服務情形</p>	<p>有價值 3. 的創新服務</p>	<p>(1)提供創新(意)服務情形一</p>	<p>全年推行主動服務計有下列六項為民服務工作：</p> <p>1. 對身心障礙者後續鑑定日到期之免稅車輛，主動寄發輔導函通知車主續辦。(預計 120 件/年)</p> <p>2. 針對身心障礙者之身心障礙手冊後續鑑定日與本府社會處資料交查，符合免稅之</p>	<p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p>	<p>財產課</p> <p>財產課</p>	<p>整合資源創新服務，共構政府多工服務。</p>

			車輛，主動繼續辦理免稅。(預計240件/年)		
			3. 房屋稅利用通報設立、遷入商號改課主動通知納稅人，改課房屋稅使用情形，減少納稅人申辦手續。	102年 1-12 月	電作課 財產課
			4. 新建房屋稅辦理房屋現值申報時，主動發輔導函並附「地價稅自用住宅用地申請書」提醒土地所有權人注意申請期限前，檢附相關文件向本局提出申請。 (預計300件/年)	102年 1-12 月	電作課 財產課
			5、對原適用自用住宅、工業用地、與農業經營不可分離田賦等土地移轉，主動產出輔導函，郵寄納稅人，提示相關適用特別稅率課徵地價稅申辦期限及應備文件，以維護納稅人權益。 (預計60件/年)	102年 1-12 月	電作課 財產課
			6. 主動積極輔導縣府各單位招標承攬契約開立印花稅大額繳款書注意事項，整合政府資源，提昇稅捐稽徵績效。 (預計100件/年)	102年 1-12 月	電作課

(二)塑造創能型政府，體現社會公平正義				7. 對法拍案申報土地現值移轉者，主動發函輔導通知對納稅義務人有利之事項，如符合農業用地免稅等。 (預計 30 件/年)	102 年 1-12 月	電作課	
			(2) 提供創新 (意)服務 情形二	1. 蒐集服務品質優良單位案例，PO上內網作經驗分享及作法參閱。	102 年 1-12 月	電作課 財產課	
				2. 擇錄各課室便民服務積效優良案例，剖析情景、觀念與作法，激勵士氣，並作為全面提升服務品質訓練教材(PO上ISMS內部網頁)。	102 年 1-12 月	電作課 財產課	
				3. 辦理員工終生學習與資安教育訓練，加強專業知能，提昇為民服務品質。	102 年 1-12 月	電作課 財產課	