

金門縣稅務局 103 年度提升為民服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 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 96 年 7 月 23 日會研字第 09600152472 號函頒之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 三、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 四、行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫暨政府服務品質獎評獎作業手冊。
- 五、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫暨政府服務品質獎評獎作業手冊。
- 六、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫暨政府服務品質獎評獎作業手冊。
- 七、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函修正之政府服務品質獎評獎實施計畫暨政府服務品質獎評獎作業手冊。

貳、計畫目標：

精進行政效能，提升競爭力及為民服務品質，以達「行政興革，惟民所願」之目標。

參、執行對象：本局各科室

肆、執行期程：

自民國 103 年 1 月起至民國 103 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

構面一	優質便民服務	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。			
評核項目	評核指標	次評核指標	具 體 作 法	辦理期限	承 辦 單 位
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	設置單一窗口，提供一處收件全程服務，並提供跨區服務縮短民眾等候時間。	隨時辦理	各業務科

構面一	優質便民服務	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。			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
	服務行銷有效性	1. 2 電話禮貌測試績效 2. 服務可勝任程度 施政宣導有效程度	<p>助引導、主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。</p> <p>2. 辦理為民服務滿意度問卷調查，以瞭解民眾對本局同仁服務滿意度。</p> <p>3. 每季評選績優服務人員 1 名，公布於榮譽榜。</p> <p>4. 每年辦理服務禮貌月活動，由民眾票選 1 名優良禮貌服務人員。</p> <p>1. 不定時隨機抽測同仁電話禮貌，並對成績不佳者施予服務訓練。</p> <p>2. 每年舉辦 2 場為民服務訓練講習，加強訓練同仁服務專業知能，以落實人力品質提升。</p> <p>1. 服務人員即時回應問題，且主動正確提供與問題有關的完整資訊。</p> <p>2. 製作 Q&A 題庫並辦理租稅常識測驗、為民服務訓練，以提昇同仁專業知識。</p> <p>3. 推動知識管理機制，加速工作經驗傳承。</p> <p>4. 提供「一次告知單」，減免民眾補件次數。</p> <p>5. 各稅開徵、稅籍清查前辦理勤前會議</p> <p>1. 由財政部賦稅署主導各稅捐稽徵機關聯合編印 8 種地方稅宣導手冊，供納稅人索閱。</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)、網路(含超連結主</p>	<p>隨時辦理</p> <p>每季</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每半年</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每年辦理</p> <p>每年辦理</p> <p>每 3 個月</p>	<p>電子作業科</p> <p>各業務科</p> <p>行政科</p> <p>行政科</p> <p>各業務科</p> <p>行政科</p> <p>各業務科</p> <p>行政科</p> <p>各業務科</p> <p>財產稅科</p> <p>電子作業科</p> <p>電子作業科</p>

構面一	優質便民服務	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。			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
			<p>4. 設置協談室，以利雙向溝通，疏解訟源。</p> <p>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。</p>	隨時辦理	各業務科

構面三	創新加 值服務	不斷改善現有服務方式，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。		
評核項目	評核指標	具 體 作 法	辦理期限	承 辦 單 位
創新服務情形	有價值的 創意服務	<ol style="list-style-type: none"> 以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 運用國稅資訊系統、戶政管理資訊系統、財稅資料中心系統，主動辦理稅籍釐正，民眾免附相關證件。 	隨時辦理	各業務科
	1.1 跨機關整合	<ol style="list-style-type: none"> 運用國稅資訊系統、戶政管理資訊系統、財稅資料中心系統，主動辦理稅籍釐正，民眾免附相關證件。 	隨時辦理	各業務科
	1.2 服務流程簡化	<ol style="list-style-type: none"> 臨櫃案件隨到隨辦，縮短民眾等候時間。 加強網路申報之宣導，鼓勵民眾多用網路少用馬路，加速案件處理時效。 不定期檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化流程。 	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理	各業務科 各業務科 各業務科
	1.3 服務項目改造	<ol style="list-style-type: none"> 單一窗口全功能櫃台提供一處收件、全程服務。 線上服務、預約到府、行動辦公室等多元管道服務，落實為民服務工作。 	隨時辦理 隨時辦理	各業務科 各業務科
	1.4 服務方法創新	<ol style="list-style-type: none"> 網站分類導覽，並增設多元服務資訊。 網站設有局長信箱增加民眾電子參與途徑。 	隨時辦理 隨時辦理	電子作業科
	1.5 服務評價回饋	<p>依據為民服務、政風問卷調查、網站信箱等民眾反應意見，瞭解民眾需求，即時處理改善，做為日後改進之方向。</p>	隨時辦理	各業務科
	創新服務標竿學習	<ol style="list-style-type: none"> 創意服務措施訂定標準作業流程。 創意服務措施持續檢討改善。 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。 	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理	各業務科 各業務科 各業務科

構面三	創新加 值服務	不斷改善現有服務方式，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。		
評核項目	評核指標	具 體 作 法	辦理期限	承 辦 單 位
	效益 組織內部 創新機制 及運作情 形	1. 建制內部創新機制。 2. 各科室依規定提案並說明內部創新提案機制之建立與運作。	隨時辦理 隨時辦理	行政科 各業務科

陸、考核獎懲

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。

(一) 本實施計畫考核作業配合財政部稽徵業務考核，於年度終了由行政科辦理彙整作業。

(二) 本局實施提升服務品質績效報告，各業務科應提報時間：

資料期間	提報日期
103年1月至103年12月	104年1月25日

二、訂定「推行為民服務平時考核與獎懲工作計畫」，並成立為民服務平時考核小組，負責本局平時為民服務工作考核與獎懲評分事宜，其考核結果公佈於本局網站。

三、針對各項定期或不定期之考核及測試機制均訂有獎懲辦法，並選出績優人員公開表揚。

柒、本計畫奉 局長核定後實施，如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定