

金門縣稅務局 104 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 104 年 1 月起至民國 104 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
		2. 申辦案件流程簡化程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臨櫃案件隨到隨辦，縮短民眾等候時間。 2. 縮短非臨櫃申辦案件處理時間。 3. 實施走動式服務引導民眾，縮短民眾在接受服務前、後的等待時間。 4. 提供土地增值稅簡易案件快速發單服務。 5. 提供網路申辦、查詢等 e 化多元申報管道。 6. 身心障礙免徵牌照稅案件，依社會處提供之檔案，更新後續鑑定日期，展延免稅期限。 7. 房屋稅籍資料全面掃描建檔，以縮短查調稅籍資料時間、減免民眾洽公時間。 8. 辦理預約到府服務，免由年長及身心障礙者往返奔波。 9. 繼承、滅失或信託更名等之建物，由地政單位按月提供電子檔資料(建物異動通知書)，據以釐正房屋稅稅籍資料，免再由納稅人申報。 10. 結合契稅申報書附聯由納稅義務人填寫移轉後房屋稅使用情形，主動辦理相關稅籍釐正並函文通知辦理情形。 11. 運用營業登記通報或扣繳單位營業稅籍異動，遷出外縣市之營業異動等資料，主動辦理房屋稅使用情形變更，納稅義務人毋需另行申請。 	<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>隨時辦理</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>隨時辦理</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>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>電子作業科</p> <p>電子作業科</p> <p>各業務科</p> <p>財產稅科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>財產稅科</p> <p>各業務科</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
		3. 申辦案件書表減量程度	<p>12. 不動產買賣(臨櫃申報)、信託及繼承等登記案件，地政事務所以傳真方式查欠，避免民眾往來奔波之苦</p> <p>13. 透過消防局災害通報機制，及時輔導受災戶減免房屋稅。</p> <p>14. 建立戶政單位通報新、增編釘門牌通報機制，如為原建物新增門牌，則據以釐正房屋稅籍資料，免由納稅義務人申請變更。</p> <p>15. 網路視訊查調服務。</p> <p>16. 飛躍稅務通跨區服務。</p> <p>1. 便利申請人準備申辦文件，減少民眾申辦案件時應檢附的書證謄本種類。</p> <p>2. 減少申請人於申辦過程補件次數。</p> <p>3. 推動申辦案件應附之證件，機關可自行查核或可與其他機關交查者，不再要求納稅人檢附，以達簡化作業流程時限。</p> <p>4. 運用地政資訊網際網路系統及戶政查詢系統查詢地籍圖、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。</p> <p>5. 利用國稅、地方稅資訊交流應用系統查詢營業稅主檔、遺產贈與稅。</p> <p>6. 利用監理連線系統查詢車籍狀況違牌紀錄、繳稅紀錄，便於身心障礙免牌稅申請、牌照稅核稅、清查。</p> <p>7. 代書證件(如身分證等)掃描建檔並裝訂成冊，不再逐件要求重複影印存檔。</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>隨時辦理</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>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>財產稅科</p> <p>財產稅科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</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
機關形象	服務流程透明度	<p>1. 案件處理流程查詢公開程度</p> <p>1.1 提供案件承辦資訊種類</p> <p>1.2 提供案件查詢管道種類</p>	<p>8. 就各項申請書表不定期檢討簡化。</p> <p>1. 申辦案件明確提示承辦單位及承辦人姓名、電話，並加註教示條款或行政救濟權益及途徑，且於辦公場所及機關網站（頁）公布標準處理流程(SOP)，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>2. 全功能櫃台及各業稅科設置「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；另提供案件處理流程圖供民眾參考</p> <p>1. 提供現場、電話、網路及其他方式，案件查詢多元管道，方便民眾使用並注意查詢回應處理時效。</p> <p>2. 提供 skype 即時通諮詢服務。</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>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</p>
	服務場所便利性	洽公環境適切程度	<p>1. 受理案件後，提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。</p> <p>2. 現場及電話查詢均能即時回應。</p> <p>3. 於民意論壇專區，民眾有任何疑問及建言均可提出，設有專人回應。</p> <p>4. 逾期案件辦理展延，依「行政院文書處理手冊」規定辦理展延期限，先以公文函復陳情人，使陳情人隨時掌握處理情形。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>各業務科</p> <p>各業務科</p> <p>各業務科</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
服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度 1.1 洽公服務禮儀滿意度	1.1 洽公環境滿意度 1.2 服務設施合宜程度	1. 進行環境美（綠）化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。 2. 服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識且提供雙語（或多語）標示服務。 3. 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。 4. 辦公大樓內外環境每日清潔打掃，以提供乾淨舒適的洽公環境。 5. 辦理辦公室環境滿意度問卷調查，以瞭解民眾對本局洽公環境滿意度。 6. 每日上午9時30分及下午2時30分，播放1小時的優雅音樂，提供民眾舒適洽公環境。 1. 設置櫃台、座椅、盥洗室、愛心鈴、愛心傘及等便民貼心設施。 2. 設置民眾便利櫃台(含書寫台)、飲水機、公用電話、申請書表、填寫範例、宣導資料、文具用品。 3. 其他設施：老花眼鏡、書報雜誌、宣導摺頁展示架、樓梯間標語。 4. 服務場所各項設施隨時維護更新，以符合民眾需要。 5. 建置免費 I Taiwan 無線上網區。	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理	行政科 行政科 各業務科 行政科 行政科 行政科 行政科 行政科 行政科 行政科 電子作業科 行政科

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
顧客關係	民眾滿意度	機關服務滿意度	動分享)。	隨時辦理	電子作業科
			3. 提供相關文宣品等方式，透過多元化的傳播管道進行宣導；或以辦理宣導活動，妥善運用社會資源，藉由參與機關、公益團體或結合社區活動進行施政宣導，同時宣揚各項稅務便民措施及租稅常識。	隨時辦理	各業務科
			4. 編印各項法令、便民措施摺頁及利用三大稅開徵稅單內夾寄DM方式，以促進民眾瞭解服務措施。	隨時辦理	各業務科
			5. 邀請轄內各專業代理人、公會會員、機關團體及公司行號人員參加稅務座談會，加強溝通，建立共識。	隨時辦理	電子作業科
			6. 結合統一發票推行，辦理地區性租稅教育宣導活動。	隨時辦理	電子作業科
			1. 辦理為民服務問卷調查，並請各單位針對分析內容予以檢討改善措施，以提升各項服務績效。	隨時辦理	兼辦政風
			2. 辦理廉政實況看法問卷調查，並彙整民眾反映意見，研議改進措施並落實執行，以提升本局服務品質。	隨時辦理	各業務科
			1. 訂定民眾意見處理機制及標準作業程序(制訂民眾抱怨處理機制、陳情案件處理作業要點)，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務。	隨時辦理	各業務科
			2. 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。	隨時辦理	各業務科
			3. 掌握最新輿情及處理先機，以提升為民服務品質。	隨時辦理	各業務科
民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度				

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
			4. 設置協談室，以利雙向溝通，疏解訟源。 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。	隨時辦理	各業務科

構面二	資訊流 程服務	確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	辦理期限	承辦單位
資訊提供 及檢索服 務	資訊公開適切性與內容 有效性 資訊檢索完 整性與便捷 性	1. 公開法令、 政策及服 務資訊程 度及內容 正確性 1.1 依據「政 府資訊公 開法」第7 條主動公 開相關資 訊於網站 (頁)比例 1.2 服務措施 及出版品 資訊周知 度 1.3 資訊內容 正確程度 資訊檢索服 務妥適性及 友善程度	1. 依「政府資訊公開法」第7條所定主動公開相關政府資訊。 2. 本局網站設置「政府資訊公開」專區公開施政計畫、法令等資訊。 1. 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品及重要資訊。 2. 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下載。 3. 各項申請案件之應備證件、處理期限及流程圖於本局網站。 1. 積極維護本局網站資訊，以維公佈資訊的正確性。 2. 訂定網站資料更新規定之作業標準，據以執行。 3. 資訊標題與內容一致；所有資料網站超連結皆有效且正確；引用他人資料標明來源處或版權，並提供連結。 4. 每半年辦理稽核，以瞭解網頁有無適時更新及連結正確度。 1. 網站提供各公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理	各業務科 各業務科 電子作業科 電子作業科 各業務科 電子作業科 電子作業科 電子作業科 電子作業科

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
104年1月至104年12月	105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