

目 錄

壹、我們的業務與工作團隊.....	1
貳、我們的服務理念.....	2
參、我們的革新作法.....	3
肆、讓我們傾聽您的聲音.....	7
伍、租稅教育與宣導.....	8
陸、以客為尊的洽公環境.....	9
柒、未來服務的承諾.....	10

壹、我們的業務與工作團隊

一、沿革及服務項目：

民國 71 年新竹縣、市改制，78 年縣市稅捐稽徵處分署辦公，本局前身為新竹市稅捐稽徵處，97 年 7 月配合「地方制度法」及「新竹市政府組織自治條例暨編製表」修正，更名為新竹市稅務局，負責新竹市(面積 104 平方公里，人口 402,368 人) 房屋稅、地價稅、使用牌照稅、土地增值稅、娛樂稅、印花稅、契稅、田賦(目前停徵) 等地方稅稽徵工作。

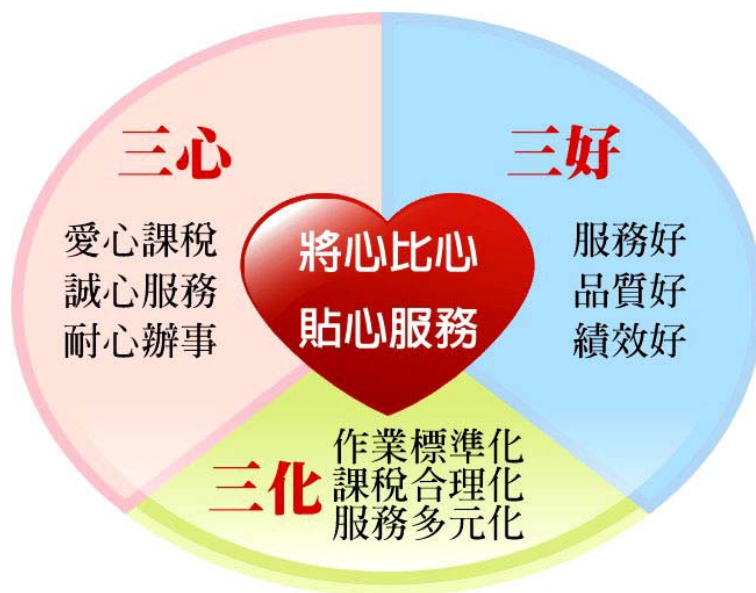
二、組織及執掌

機關組織圖



貳、我們的服務理念

- 服務理念—將心比心 貼心服務
- 服務策略—三心、三好、三化



參、我們的革新作法

一、全功能的服務

- (一) 本局秉持日新又新、好上加好信念，不斷檢討全功能服務櫃台申辦項目及動線，提供 88 項不分稅、不分區，隨到隨辦、立即取件服務，一次滿足民眾稅務需求。



- (二) 服務人員依臨櫃申辦民眾口述鍵入線上空白書表，並輔以雙螢幕解說，經當場確認無誤，再列印交付簽名即完成申辦服務
- (三) 設置「土地增值稅、契稅申報收件」、「英語／熱心稅政人士」專櫃，由專人提供快速服務。
- (四) 結合櫃檯雙螢幕、叫號機系統及服務滿意度調查，同步解說、確認，即時掌握服務狀態及民眾需求。

二、延時服務

全功能櫃檯提供午休時間及下班延後 1 小時服務，洽公不必請假，辦理公務零壓力。

三、『速易得』免下車服務

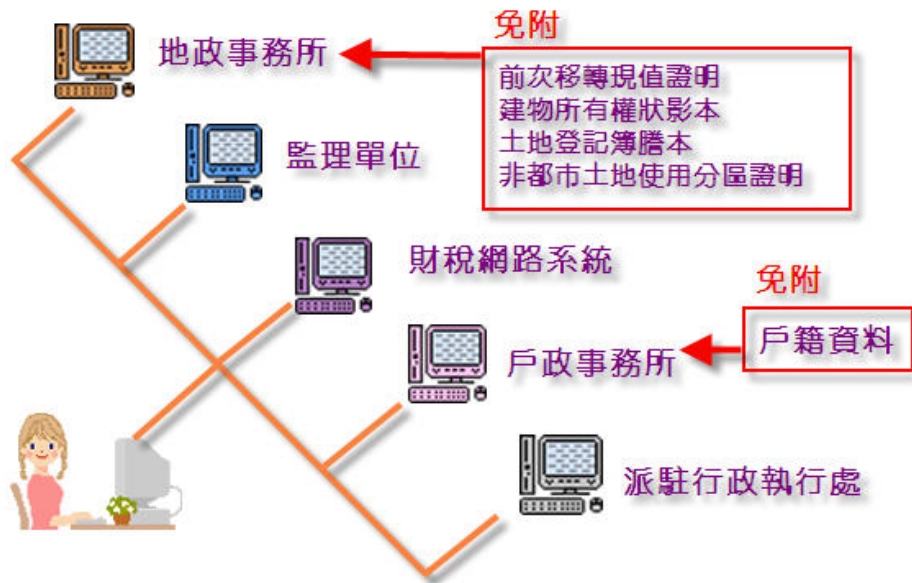
解決您到本局洽公停車困擾，同步提供全功能服務櫃台 88 項服務，免預約，隨到隨辦，歡迎多多利用！

四、服務到家

提供 60 歲以上不諳電腦及行動不便新竹市民電話或傳真預約 43 項到府服務。

五、跨機關整合服務

- (一) 藉由跨機關電腦連線，查調戶籍、地籍、建物所有權等資料，民眾不但免附書證謄本，且毋需往返奔波，簡化申辦手續。



- (二) 由本局結合戶、地政及監理機關等政府資源推出「4合1」跨機關便民服務。民眾在戶政事務所辦理遷入或住址變更、更改姓名時填寫申請表，即可同時變更稅捐、地政與監理之住址及姓名資料。
- (三) 在地政事務所建置稅務查欠系統，民眾不動產移轉登記可在地政事務所就地查詢完稅情形，民眾免除往返地政、稅捐機關間奔波。

六、快速退稅服務

(一)【現金退稅】

全國首創地價稅、房屋稅、使用牌照稅不限金額現金退稅，隨到隨辦，15分鐘完成退稅作業。

(二)【重溢繳主動退稅】

作業時間由14天縮短為3天，以雙掛號發函郵寄支票送達納稅人，落實簡政便民。

(三)【直撥退稅】

退稅款直接撥入納稅人指定帳戶，無需至銀行交換或兌領。

七、提升行政效率的服務(申辦期限表)

申請項目	財政部規定處理時限	本局處理時限
地價稅自用住宅用地申請	一般：12天 會勘：26天	一般：7天 會勘：10天
土地增值稅(土地現值)申報	一般用地：7天 自用住宅：20天	一般用地：1天 自用住宅：4天

契稅申報	15 天	2 天
房屋新、增、改建現值及使用情形申報	26 天	7 天
房屋拆除、焚燬、坍塌及使用情形變更申請	9 天	3 天
使用牌照稅身心障礙者免稅申請	7 天	隨到隨辦
使用牌照稅退稅申請	15 天	隨到隨辦

八、稅務 e 化服務

(一)【優質稅務網】(<http://www.hcct.gov.tw>)

積極推動稅務 e 化，提供各項網路線上申辦服務：

1. **網路申報系統**—提供土地增值稅、契稅、印花稅、地價稅及房屋稅等網路申報(請)服務，個人或地政士可透過網路完成下列各項申報(請)、線上列印電子稅單及線上進度查詢，全程免到稅務局辦理：
 - (1) 土地增值稅、契稅及印花稅申報案件。
 - (2) 房屋稅設籍、使用情形變更申報、稅籍證明書及課稅明細表之申請。
 - (3) 地價稅特別稅率用地暨減免用地申請。
2. **線上取件**—結合自然人憑證認證機制，線上核發地方稅繳款書等 15 項多元線上取件服務，在家即可列印繳款書、課稅明細表及查詢稅務事宜。
3. **線上試算**—輸入 IDN 及土地地段、地號，由系統自動帶入前次移轉現值資料，可即時試算土地增值稅應納稅額。
4. **申辦查詢**—提供土地增值稅、契稅及一般案件處理進度查詢。
5. **下載專區**—提供 3 項稅務軟體、6 項操作說明文件、48 項空白申請書表 (WORD、PDF 版) 及範例。
6. **網路櫃台**—提供 20 項線上申辦、4 項線上試算及 4 項線上查調。

(二)【地方稅訊息通知服務】

提供地方稅已繳納、逾期未繳納及退稅等訊息通知及到期提醒服務。民眾只要上網訂閱「e 管家訊息通知服務」，就能輕鬆掌握稅務事。

(三)【e 化區】

1 樓 e 化區設置 2 部電腦，供民眾上網、稅額試算、查詢稅務訊息及申辦案件處理進度。

九、多元查詢管道

(一)【網路申辦進度查詢】

進入本局網站「為民服務專區」輸入姓名查詢申請案件辦理進度。

(二) 【地方稅語音查詢系統】

全天候 24 小時撥打服務電話(03)5225161 轉 646~649，可查詢土地增值稅、契稅申報案件辦理情形及稅務題庫。

(三) 【免費服務專線】

客製化服務，設置免付費專線(0800-356969，0800-086969 轉 0)，由專人為您解說稅務疑難問題

(四) 【簡訊通知】

建置申辦進度簡訊及 E-mail 雙重通知機制，民眾快速完整掌握收件、結案、展期等訊息不漏失。

十、主動引導的服務

(一) 走動式管理與服務

各科主管、審核員參與服務行列，隨時掌握現場民眾洽公情況，適時協助民眾迅速解決稅務疑難問題。

(二) 成立志工隊，由服務志工及英語志工親切提供諮詢、引導等服務。

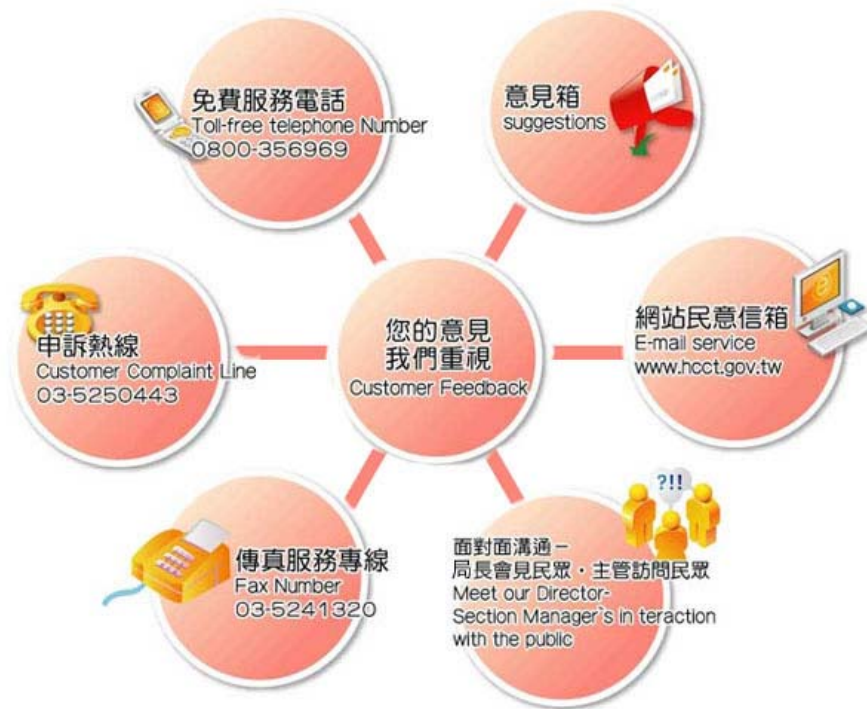
十一、資源共享的服務

開放圖書室、簡報室、會議室、汽機車停車場、大禮堂等設施供民眾使用，提升資源運用效率。



肆、讓我們傾聽您的心聲

設置多項意見反映管道，如有任何稅務興革建言，歡迎多加利用。



伍、租稅教育與宣導

- 一、走入社區及校園，深化租稅宣導及教育。
- 二、透過傳播媒體、報章雜誌、本市市政報導宣導稅務法令規章、重要措施及提醒民眾按時繳納稅捐。
- 三、運用公車、垃圾車懸掛稅務宣導布條，週知稅務訊息。
- 四、編印各稅宣導手冊、節稅達人手冊等文宣，滿足民眾「知」的權利。
- 五、運用本局網站提供多樣化租稅訊息，並招募 e-mail 會員，主動提供稅務資訊及最新修正法令。



陸、以客為尊的洽公環境

- 一、營造優質英語生活環境，公共設施標示雙語化或符碼化，並提供多語稅務服務。
- 二、設置民眾等候休息區，提供舒適桌椅、飲水設備、LCD 電視、文具用品、老花眼鏡、宣導資料、申請書表及範例。
- 三、結合在地素材規劃樓層空間造景；設置「金風飄逸」公共藝術區、「風露霑霑」景觀庭園，綠美化辦公場所。
- 四、辦公環境無障礙化，設有無障礙坡道、電梯、服務鈴、停車位、輪椅，體貼行動不便的民眾使用。
- 五、精心美化盥洗室，提供吹風機、拭紙巾等，並於盥洗室張貼雙語笑話及圖片，增添趣味。
- 六、提供免費市內電話、愛心傘、兒童安全座椅。
- 七、開車洽公民眾於本大樓停車場停車 30 分鐘內免付停車費。



柒、未來服務的承諾

- 一、秉持「將心比心 以客為尊」的服務理念，持續規劃創新措施，提供專業、便民、高效率的貼心服務。
- 二、積極推動稅務 e 化服務，落實電子化政府，方便民眾彈指間完成稅務事，省錢又省事。
- 三、善用跨機關資源，規劃整合性服務，提昇服務效能。