

新竹市稅務局 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：新竹市政府 105 年 1 月 7 日府行設字第 1050017918 號函頒「105 年度提升服務品質實施計畫」暨「為民服務考核工作計畫」辦理。

貳、計畫目標：精進行政效能，提升為民服務品質，秉持將心比心、貼心服務服務理念，達成「服務百分百稅收源源來」之目標。

參、實施對象：本局全體同仁。

肆、執行期程：自 105 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，計 1 年。

伍、計畫內容：

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
壹、優質便民服務	一、服務流程	<p>(一) 服務流程便捷性</p> <p>1. 單一窗口全功能程度：建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務，亦即「一處收件、全程服務」，強調以內部作業取代民眾奔波。</p>	<p>1.1 設置 12 個櫃臺，結合櫃臺雙螢幕、叫號機系統及服務滿意度調查，提供不分區、不分稅 88 項隨到隨辦之單一窗口服務。</p> <p>1.2 設置話務中心，減少電話層層轉接，並以全功能櫃臺人員擔任客服人員，即時提供民眾最貼心、最全面的「一通來電，全程服務」。</p> <p>1.3 提供「稅務把脈」服務措施，節省民眾荷包並保障民眾納稅權益。</p> <p>1.4 民眾洽詢他機關業務，提供轉介服務，並細心負責留下本局聯絡資訊，以利民眾或他機關之連繫。</p> <p>1.5 免預約、零等候速易得單一窗口。</p> <p>1.6 架設「視訊 e 線牽服務網」遠距民眾免奔波至稅務局，就近至香山區公所、新竹市監理站、金門縣稅務局及北區國稅局新竹分局即可申辦查詢、補發稅單及發證等 42 項稅務服務。</p> <p>1.7 多合一便民服務，除臨櫃一</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p>	<p>服務科/各業務科</p> <p>服務科/各業務科</p> <p>服務科/各業務科</p> <p>服務科</p> <p>服務科</p> <p>服務科/各業務科</p> <p>服務科/各</p>

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
			紙同時申辦姓名、稅籍資料等變更外，並提供「民眾e好辦」網路服務，民眾免奔波。		業務科
			1.8 跨機關提供戶政房屋稅籍查證服務。	每日辦理	服務科
			1.9 民眾辦理不動產繼承登記，提供傳真查欠服務，簡政便民。	每日辦理	服務科
		2. 申辦案件流程簡化情形： 檢討並簡化申辦流程，提供民眾更便捷之服務。如案件處理時間縮短情形；提出流程簡化前後之比較；減少申辦案件所需檢附之書表謄本情形；或是向主管機關提出流程簡化之建議及其他有助於簡化流程之作為。	2.1 臨櫃申辦案件採「你動口，我動手」貼心服務，由全功能服務櫃檯人員以電腦輸入申請人基本資料即時列印申請書及相關稅籍證明資料。	每日辦理	服務科/各業務科
			2.2 非臨櫃申辦案件，定期辦理公文稽催管制，確保公文能於規定的期限內迅速辦結並檢討分析公文處理時效，彙總陳報主管核閱，並於局務會議追蹤檢討。	每月辦理	稽核科
			2.3 各稅開徵期間專櫃補單免抽號排隊，快速服務民眾。	105年4、5、11月	消費稅科 房屋稅科 地價稅科
			2.4 提供網路申報、申辦服務，申請人自行列印繳款書，全程免到處。	每日辦理	資訊管理科 稅務管理科
			2.5 多合一便民服務，除臨櫃一紙同時申辦姓名、稅籍資料等變更外，並提供「民眾e好辦」網路服務，民眾免奔波。	每日辦理	服務科/各業務科
			2.6 跨機關稅務查欠服務，民眾登記免奔波。	每日辦理	機會稅科
			2.7 運用跨機關連線，民眾就近申請補發外縣市地方稅繳款書、發證及查詢等 24 項	每日辦理	服務科

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
			<p>服務。</p> <p>2.8 透過災害通報機制或運用跨機關連線查詢、交查方式，主動出擊簡化申辦流程，民眾免申請。</p> <p>2.9 實施使用牌照稅身心障礙免稅申請免書證。</p> <p>2.10 實施地價稅自用住宅用地、騎樓巷道、工廠用地等申辦案件免附應備書證謄本。</p> <p>2.11 工廠登記申請書增列減免房屋稅及地價稅勾選欄項代替申請程序。</p> <p>2.12 主動辦理重溢繳退稅，免由民眾提出申請。</p> <p>2.13 跨機關提供戶政房屋稅籍查證服務。</p> <p>2.14 申辦附件、補件網路上傳，便利民眾申辦。</p> <p>2.15 實施跨機關電腦連線，查調戶籍、地籍、建物所有權等資料。</p> <p>2.16 使用牌照稅身心障礙免稅申請管道延伸到市民的家或市政府社會處</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p>	<p>服務科 稅務管理科</p> <p>消費稅科</p> <p>地價稅科</p> <p>地價稅科</p> <p>資訊管理科</p> <p>服務科</p> <p>房屋稅科 地價稅科 機會稅科 消費稅科</p> <p>稅務管理科 資訊管理科</p> <p>消費稅科</p>
		<p>(二) 服務流程透明度</p> <p>1. 案件處理流程查詢公開程度</p> <p>主動提供案件承辦資訊，並提供多元管道，方便民眾查詢案件處理情形。案件查詢管道包括：現場、電話、網路及其他方式(如 App</p>	<p>1.1 本局網站提供組織系統表、服務電話及處理流程等資訊。</p> <p>1.2 1樓e化區設置電腦，提供DIY查詢。</p> <p>1.3 網站、電腦語音等查詢管道，提供案件處理流程及最新進度。</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p>	<p>服務科</p> <p>服務科</p> <p>稅務管理科</p>

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
		或二維條碼等)。 2. 案件處理流程主動回應程度 主動提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務。	1.4 人民申請案件手機簡訊及 e-mail 通知收件、結案及展期訊息。 1.5 臨櫃申請案件，全功能櫃臺人員提供案件查詢管道服務。 2.1 網路申報(請)作業，上傳成功主動配賦或寄發 e-mail 通知收件編號，並於辦結或補正時通知申請人。 2.2 各稅開徵限繳日期將屆或欠稅移送執行前，以郵簡通知提醒納稅如期、儘速繳清。 2.3 臨櫃或郵寄書面申請案件給予收執證明，申請案件逾期者應書面、電子郵件或電話通知申請人，俾隨時掌握案件處理進度，並列入內部檢查稽核。 2.4 稅務 e 管家便民資訊通知服務。 2.5 手機簡訊及 e-mail 主動通知民眾申辦案件辦結訊息。 2.6 建置 Facebook 專人負責，提供民眾線上留言、分享及洽詢稅務大小事，即時回應。	每日辦理 每日辦理 每日辦理 每日辦理 每日辦理 每日辦理 每日辦理	稽核科 資訊管理科 服務科 地價稅科 房屋稅科 機會稅科 消費稅科 消費稅科 地價稅科 房屋稅科 欠稅管理科 行政科 服務科 稽核科 稅務管理科 稽核科 稅務管理科 服務科/各 科室
	二、機關形象及顧客關係	(一) 機關形象 1. 服務設施合宜程度：視機關業務與民眾需求，提供合宜的服務設施，並確保設施品質。	1.1 充實、維護核心及一般設施，並合宜改造服務場所及更新服務設施。 1.2 設置速易得專用車道，解決洽公停車問題。 1.3 設置 iHsinchu 無線上網熱點，民眾洽公等候，可享無線通訊網路便利服務。	依需要辦理 每日辦理 每日辦理	行政科 行政科/ 服務科 服務科/ 稅務管理科

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
			1.4 設置插卡及投幣式 2 用之公共電話，以利民眾撥打長途或行動電話。	每日辦理	行政科
			1.5 提供圖書暨體育器材，供民眾休閒使用，營造和諧徵納關係。	每日辦理	行政科/服務科
			1.6 實施垃圾分類及資源回收。	每日辦理	行政科
			1.7 1 樓設置無塵列表室，印表機及穿針機並加裝濾網，維護洽公民眾及同仁身體健康。	每日辦理	行政科/服務科
			1.8 1 樓設置 AED 緊急救護服務、雲端血壓計，確保同仁及洽公民眾身體健康。	每日辦理	服務科/行政科
			1.9 各項設施標示全面雙語化，營造優質英語生活環境。	每日辦理	服務科/行政科
			1.10 大門口便民服務中心主動服務民眾；單一窗口結合叫號機系統，服務次序化；設置提款機、代收稅款處，便利民眾提款繳稅。	每日辦理	服務科/資訊管理科
			1.11 每日上午 10 時、下午 3 時，全局播放輕音樂或古典音樂，放鬆洽公民眾及同仁心情，提供優質服務。	每日辦理	行政科
		2.服務行為友善性及專業度： (1)電話禮貌測試績效。 (2)服務人員回應問題的正確率。	2.1 遴選適當人員擔任第一線服務工作，並由值日主管、志工提供簡易諮詢，及引導民眾洽辦業務。	每日辦理	服務科/各 科室
			2.2 不定期考核員工電話禮貌及服務態度等，並將辦理情形彙整陳報。	按月辦理	服務科
			2.3 辦理各稅專業知識、電腦技能講習及為民服務訓練。	105 年 12 月	各 科室
			2.4 科務會議宣讀研討新頒法	不定時	各 科室

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
			<p>令，充實同仁對新法令認知及專業辦理能力。</p> <p>2.5 定期編修標準作業手冊、服務規範手冊等，劃一為民服務作業標準。</p> <p>2.6 推動知識管理機制，加速工作經驗傳承。</p>	<p>每月辦理</p> <p>105年12月</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>
		<p>3.服務行銷有效程度： 透過服務行銷，加強民眾對機關施政及服務的瞭解，並依據服務對象之不同，運用多元化的行銷方式，行銷適當的內容。此外，亦應檢討分析因行銷活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形，以評估行銷效益。</p>	<p>3.1 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。</p> <p>3.2 結合統一發票推行辦理地區性租稅教育及宣導活動。</p> <p>3.3 利用各社區或其他機關團體資源，舉辦各項服務措施及施政方向宣傳活動。</p> <p>3.4 運用多元傳播工具如新聞稿、電台等宣導服務措施。</p> <p>3.5 稅務快遞加入二維行動條碼(QR-CODE)，俾利民眾運用手機行動、即時、快速連結本局網站搜尋相關稅務資訊。</p> <p>3.6 本局粉絲專頁，以新竹在地特色「風兒寶寶」代言，提供租稅知識、活動訊息及生活點滴等，與民眾互動、分享，強化公務行銷。</p>	<p>105年12月</p> <p>105年12月</p> <p>105年12月</p> <p>105年12月</p> <p>每月辦理</p> <p>每日辦理</p>	<p>服務科/各業務科</p> <p>服務科/各 各 各 各 服務科 服務科</p> <p>服務科/各 各 各 各 服務科 服務科</p>
		<p>(二) 顧客滿意情形</p> <p>1.機關服務滿意情形</p> <p>(1) 根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項</p>	<p>1.1 執行105年為民服務問卷調查實施計畫。</p> <p>A. 外部調查：網路問卷1次(4月1日至4月30日)；書面問卷計1次(7月1日至7月31日)，預計發</p>	<p>105年12月</p>	<p>服務科</p>

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
		<p>服務的看法。滿意度調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。</p> <p>(2) 內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，應針對內部同仁進行滿意度調查。</p> <p>(3) 服務滿意度成長率計算式：$(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$。</p> <p>2. 民眾意見回應與改善情形</p> <p>(1) 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理，並針對處理結果進行滿意度調查，應分析檢討改進，進而產出新的服務措施。</p> <p>(2) 民眾意見處理滿意度成長率計算式：$(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度} - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度}) /$</p>	<p>500 份問卷；全功能櫃臺雙螢幕互動式問卷（1 月 1 日至 12 月 31 日）。</p> <p>B. 內部調查：工作環境問卷調查。</p> <p>1.2 民眾反映意見送各單位處理並列管追蹤。</p> <p>1.3 分析問卷調查結果，以為施政參考。</p> <p>2.1 訂定民眾抱怨處理機制，劃一標準作業程序。</p> <p>2.2 專人蒐集民（輿）情如剪報、行政革新信箱等，專案列管，主動回應民意，並將意見處理分析評估，研擬具體改善情形，進而創新。</p> <p>2.3 各樓層設置友善協談諮商空間，化解徵納雙方稅務歧見。</p> <p>2.4 陳情案件列管，按月陳報辦理情形，製作半年及全年</p>	<p>105 年 12 月</p> <p>105 年 12 月</p> <p>105 年 12 月</p> <p>依需要辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每月辦理</p>	<p>行政科</p> <p>稽核科/各 科室</p> <p>服務科 行政科 稽核科</p> <p>各 科室</p> <p>服務科 稽核科</p> <p>法務科/ 行政科</p> <p>稽核科</p>

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
		上年度意見及抱怨處理平均滿意度*100%。	「人民陳情案件檢討分析」公告供參。 2.5 回覆民眾反應意見後，對於應繼續追蹤列管改善情形或提出因應對策之民意信箱及陳情案件，列入年度內部業務檢查項目稽核。	105年12月	稽核科
貳、資訊網路服務	一、資訊提供及檢索服務	(一) 資訊(料)公開適切性與內容有效性 1. 主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及相關服務資訊等。對外提供之文件應包含ODF格式。 2. 主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。 3. 訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並積極維護網站(頁)資訊，避免有無明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	1.1 本局網站首頁設置「公開資訊」專區，主動公開政府資訊，提供之文件並包含ODF格式。 2.1 提供FAQ、機關活動、文宣品、出版品，及其他重要資訊，供民眾申辦參閱。 3.1 專人定期以Freego作連結測試、引用他人資料均標明來源出處。 3.2 訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業流程)，專人每月檢視、更新網站資訊、標題與內容有否一致及超連結是否正確有效等。	每日辦理 每日辦理 每月辦理 每月辦理	各科室 資訊維護小組 稅務管理科 服務科 稅務管理科 資訊維護小組 稅務管理科 服務科
		(二) 資訊檢索完整性與便捷性 1. 機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。	1.1 各網頁資訊、電子表單、業務統計報表及空白書表等，均依據「行政機關電子資料流通實施要點」及	每日辦理	各科室

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
		<p>2. 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p>	<p>「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」，完成詮釋資料及服務分類標示。</p> <p>1.2 提供「主題」、「施政」、「服務」等3種資訊分類檢索服務。</p> <p>1.3 提供「全站搜尋」及「Google搜尋」服務，並利用熱門關鍵字或進階查詢方式，即可獲得相關資訊。</p> <p>2.1 提供熱門搜尋關鍵字排行，幫助使用者快速點閱；另提供同義、反義及同音詞等進階檢索，提升網站檢索便捷度。</p> <p>2.2 網站設置「中文版」、「英文網」、「長青網」及「學生網」，分眾服務。</p> <p>2.3 全網站均建置無障礙網頁，以落實「網際網路無障礙」網路服務空間。</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p>	<p>稅務管理科 服務科</p> <p>稅務管理科 服務科</p> <p>稅務管理科 服務科</p> <p>稅務管理科 服務科</p>
二、線上服務及網路參與		<p>(一) 線上服務量能擴展性</p> <p>1. 善用資訊科技，針對民眾需求開發線上服務項目，如線上申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。</p> <p>2. 線上服務量能之績效展現方式：列舉線上服務項目及創新作為；提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例；提出線上服務項目數成長情形；提出民眾使用線上</p>	<p>1.1 提升網路線上服務功能，建置自然人憑證認證機制，提供多元線上申辦服務，達網路櫃臺單一窗口化。</p> <p>1.2 線上申報（請）案件採用SSL加密傳輸機制，保護使用者資訊安全。</p> <p>2.1 辦理各式租稅教育及宣傳活動，擴展網路申辦能量，增進服務效益。</p> <p>2.2 定期統計民眾使用線上服務情形。</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>105年12月</p> <p>每月辦理</p>	<p>稅務管理科 資訊管理科</p> <p>稅務管理科</p> <p>服務科/各 業務科</p> <p>稅務管理科 資訊管理科</p>

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
		<p>服務成長情形；上開成長情形可用成長率來佐證績效。</p> <p>(1) 線上服務項目數成長率計算式： (本年度提供線上服務項目數-上年度提供線上服務項目數) / 上年度提供線上服務項目數 * 100%。</p> <p>(2) 使用線上服務案件成長率計算式： (本年度使用線上服務案件數-上年度使用線上服務案件數) / 上年度使用線上服務案件數 * 100%。</p>			
		<p>(二) 網路參與應用情形 提供多元的網路參與管道，如留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube、Twitter、Loomio 等），定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度。</p>	<p>1.1 設置「民意信箱」、「局長與民有約」等方式管道供民眾反映意見。</p> <p>1.2 辦理網路問卷調查、線上申辦民意調查。</p> <p>1.3 民意論壇結合即時投票機制，提供民眾參與公共事務討論。</p> <p>1.4 民眾反映意見列管追蹤，辦理情形並 e-mail 回應。</p> <p>1.5 運用 Facebook，提供民眾線上留言、分享及洽詢稅務大小事，即時又便利。</p>	<p>每日辦理</p> <p>105年12月</p> <p>每日辦理</p> <p>105年12月</p> <p>每日辦理</p>	<p>服務科 稽核科</p> <p>服務科</p> <p>服務科</p> <p>稽核科</p> <p>服務科/各 科室</p>
參、創新 創新 加 值 服 務	創新 服 務 情 形	<p>一、有價值的創新服務</p> <p>(一) 檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃有價值的創新</p>	<p>1.1 本局網站網路櫃臺、新竹市政府人民申請 e 好辦、我的 e 政府 (MyEGov) 及財政部</p>	<p>每日辦理</p>	<p>服務科 稅務管理科 資訊管理科</p>

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
		<p>服務。</p> <p>(二)可採行的創新服務策略如下：</p> <p>1. 服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。</p>	<p>稅務入口網等網站，提供線上申辦、下載、查詢及試算等 24 小時服務，以網路替代馬路，全程免來局辦理。</p> <p>1.2 網站、電話語音提供查詢申辦案件處理進度服務。</p> <p>1.3 人民申請案件手機簡訊及 e-mail 通知收件、結案及展期訊息。</p> <p>1.4 稅務 e 管家便民資訊通知服務，主動提供地方稅繳稅、退稅等訊息，俾利民眾掌握稅款繳納及退稅情形。</p> <p>1.5 運用行動載具 (QR-CODE、Facebook、Line)，提供智慧型手機族群稅額試算、案件申辦進度查詢.. 等服務，與民眾互動、回應即時又便利。</p> <p>1.6 使用牌照稅身心障礙免稅申請管道延伸到市民的家或市政府社會處</p> <p>1.1 設置單一窗口全功能服務櫃臺，提供不分稅、不分區，隨到隨辦、立即取件的一處收件全程服務，縮短申辦時間。</p> <p>1.2 設置話務中心，減少電話層層轉接，並以全功能櫃臺人員擔任客服人員，即時提供民眾最貼心、最全面的「一通來電，全程服務」。</p> <p>1.3 「視訊 e 線牽服務網」跨機關稅務視訊服務，遠距民眾免奔波至稅務局，就近至香</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p>	<p>稅務管理科</p> <p>稅務管理科</p> <p>稅務管理科</p> <p>服務科/各 科室</p> <p>消費稅科</p> <p>服務科/各 業務科</p> <p>服務科/各 業務科</p> <p>服務科/各 業務科</p>

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
			<p>山區公所、新竹市監理站、金門縣稅務局及北區國稅局新竹分局即可申辦查詢、補發稅單及發證等稅務服務。</p> <p>1.4 跨機關稅務查欠服務，民眾辦理不動產移轉、遺產繼承登記免奔波。</p> <p>1.5 多合一跨機關資料通報服務，民眾至戶所辦理戶籍遷徙、姓名變更時，一併申請通報更改各機關單位地址資料等，免除民眾往返奔波各機關。</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p>	<p>機會稅科 服務科</p> <p>服務科/各 業務科</p>
		<p>2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p>	<p>2.1 設置單一窗口全功能服務櫃臺，提供不分稅、不分區，隨到隨辦、立即取件的一處收件全程服務，縮短申辦時間。</p> <p>2.2 設置話務中心，減少電話層層轉接，並以全功能櫃臺人員擔任客服人員，即時提供民眾最貼心、最全面的「一通來電，全程服務」。</p> <p>2.3 跨機關稅務視訊服務，遠距民眾免奔波至稅務局，就近至香山區公所、新竹市監理站、金門縣稅務局及北區國稅局新竹分局即可申辦查詢、補發稅單及發證等稅務服務。</p> <p>2.4 跨機關稅務查欠服務，民眾辦理不動產移轉、遺產繼承登記免奔波。</p> <p>2.5 多合一跨機關資料通報服務，民眾至戶所辦理戶籍遷徙、姓名變更時，一併申請</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p>	<p>服務科/各 業務科</p> <p>服務科/各 業務科</p> <p>服務科/各 業務科</p> <p>機會稅科 服務科</p> <p>服務科/各 業務科</p>

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
		3. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。	通報更改各機關單位地址資料等，免除民眾往返奔波各機關。 3.1 「視訊e線牽服務網」跨機關稅務視訊服務，遠距民眾免奔波至稅務局，就近至香山區公所、新竹市監理站、金門縣稅務局及北區國稅局新竹分局即可申辦查詢、補發稅單及發證等稅務服務。 3.2 跨機關稅務查欠服務，民眾辦理不動產移轉、遺產繼承登記免奔波。 3.3 多合一跨機關資料通報服務，民眾至戶所辦理戶籍遷徙、姓名變更時，一併申請通報更改各機關單位地址資料等，免除民眾往返奔波各機關。	每日辦理 每日辦理 每日辦理	服務科/各業務科 服務科/機會稅科 服務科/各業務科
		4. 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。	4.1 實施跨機關電腦連線，查詢戶籍、地籍、建物所有權等資料，免附書證謄本。 4.2 運用圖資管理系統、都市計畫資訊服務網、路邊停車收費電子檔勾稽及社會福利資訊管理系統等市政資訊服務網，提供民眾申辦免書證外，並縮短公文處理期限。	每日辦理 每日辦理	稅務管理科 資訊管理科 服務科/各業務科
		5. 在地化特色服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	5.1 體貼年滿60歲，不諳電腦或行動不便者，只要「一通電話 一紙傳真」預約「服務就來」之客製化服務，服務項目包括全國財產總歸戶等43項。 5.2 透過災害通報機制或運用	每日辦理 每日辦理	服務科/各業務科 服務科

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
			跨機關連線查詢、交查方式，主動出擊簡化申辦流程，民眾免申請。		稅務管理科
			5.3 各稅開徵限繳日期將屆或欠稅移送執行前，以郵簡通知提醒納稅如期、儘速繳清。	105年12月	消費稅科 房屋稅科 地價稅科 欠稅管理科
		6. 其他創新服務策略。	6.1 辦理銷號作業，迅速退還納稅人重溢繳稅款，並首創臨櫃不限額度現金退稅，縮短支票退稅辦理天數，同時開辦直撥退稅管道，讓民眾在最短時間內領到退稅款。	每日辦理	資訊管理科 /各業務科
			6.2 結合廣告回信方式，寄發小額重溢繳稅款退稅通知單，列出現金、直撥及支票3種退稅方式供民眾選擇，全面主動退還民眾小額稅款。	每日辦理	資訊管理科
			6.3 自學方式建構資訊防護網，將退稅及全部地方稅核心業務納入資訊安全管理系統 (ISMS) 驗證範圍，並通過驗證。	105年12月	稅務管理科
			6.4 因應個人資料保護法之施行，導入個人資料保護管理系統 PIMS，落實個資保護。	105年12月	稅務管理科
		(三) 機關提出的創新服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新增值服務不以1項為限。可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現服務績效。	民眾向社會處申辦身心障礙證明通過後，社會處於寄發身心障礙證明時，一併將本局之使用牌照稅免稅申請書寄發，民眾僅需填妥基本資料以廣告回函寄回即可完成申請；當民眾前往社會處申辦停車識別證時，也可同時申辦使用牌照稅免稅申請作業。	每日辦理	消費稅科

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
		<p>(四)創新服務亦須考量成本效益，包括受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當等。若不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務者，亦可作為服務策略選擇的例外原則。</p>	<p>基於國地稅一家親理念，設計撤銷契稅、土地增值稅及贈與稅3合1申報申請書，民眾於稅務局申報後，逕由稅務局轉送國稅局，節省民眾往返國、地稅機關時間。</p>	<p>每日辦理</p>	<p>機會稅科</p>
		<p>二、創新服務標竿學習效益 創新服務如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。</p>	<p>1.1 全功能服務櫃檯服務 設置12個櫃檯，結合櫃檯雙螢幕、叫號機系統及服務滿意度調查，提供不分區、不分稅88項隨到隨辦之單一窗口服務。</p> <p>1.2 話務中心單一窗口服務，減少電話層層轉接，並以全功能櫃檯人員擔任客服人員，即時提供民眾最貼心、最全面的「一通來電，全程服務」。</p> <p>1.3 跨機關稅務視訊服務，遠距民眾免奔波至稅務局，就近至香山區公所、新竹市監理站、金門縣稅務局及北區國稅局新竹分局即可申辦查詢、補發稅單及發證等稅務服務。</p> <p>1.4 跨機關多合一便民服務 民眾至戶所辦理戶籍遷徙、姓名變更時，可一併申請通報更改各機關單位地址資料等，民眾免奔波。</p> <p>1.5 地方稅網路申報、申辦服</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>105年12月</p>	<p>服務科/各業務科</p> <p>服務科/各業務科</p> <p>服務科/各業務科</p> <p>服務科/各業務科</p> <p>資訊管理科</p>

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	主/協辦單位
			務。 1.6 跨機關稅務查欠服務，民眾辦理不動產移轉、遺產繼承登記免奔波。 1.7 有愛無私運用各機會場合多管道分享各項創新服務措施經驗，整體提升服務品質。措施經驗，整體提升服務品質。	每日辦理 105年12月	稅務管理科 機會稅科 服務科 各科室
		三、組織內部創新機制及運作情形 (一)組織內部創新提案機制運作情形。 (二)所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連。	1.1 組成專責小組(委員會)全面推動提升服務品質計畫。 1.2 訂定推動服務品質研發及創新獎勵措施。	105年12月 105年12月	各科室 各科室

陸、執行步驟：

- 一、依據新竹市政府函頒「105年度提升服務品質實施計畫」，研訂本局「105年度提升服務品質執行計畫」，俾以提升為民服務品質，並主動將計畫公開於本局網站。
 - 二、各承辦單位確實依據計畫內容之實施要領、檢核指標、檢核項目、具體作法及完成期限辦理，達成計畫目標。
 - 三、管制查核：承辦單位應於105年7月10日及106年1月10日前將執行成果送稽核科管制考核，稽核科應於1個內彙總簽陳。
- 柒、考核獎懲：依據「新竹市政府105年度為民服務考核工作計畫」捌、考核結果規定及新竹市政府及所屬機關學校公務人員平時獎懲標準辦理。
- 捌、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充之。