

## 新竹市稅務局109年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：新竹市稅務局109年度施政計畫辦理。

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109年1月1日起至12月31日止，計1年。

伍、計畫內容：

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	主/協辦單位
一、基礎服務	(一) 服務一致及正確 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。	1.1 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。	依需要辦理	各科室
		2.1 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
		3.1 遴選適當人員擔任第一線服務工作，並由值日主管、志工提供諮詢，及引導民眾洽辦業務。	每日辦理	服務科/各 科室
		3.2 辦理各稅專業知識、電腦技能講習及為民服務訓練。	109年12月	各 科室
		3.3 科務會議宣讀研討新頒法令，充實同仁對新法令認知及專業辦理能力。	每月辦理	各 科室
		3.4 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。	依需要辦理	各 科室
	3.5 推動知識管理機制，加速工作經驗傳承。	109年12月	各 科室	
	3.6 編修新手上路手冊，提供新進同仁或職務異動時，快	依需要辦理	各 科室	

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	主/協辦單位
		速上手服務。		
	(二) 服務友善 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。	<p>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。</p> <p>1.2 設置友善櫃臺，提供孕婦、長者、身障者及攜帶嬰幼兒者臨櫃洽公時，免排隊、免抽號請志工優先引導至友善櫃臺辦理。</p> <p>1.3 設置友善書寫專區，提供老花眼鏡、酒精消毒棉片、急救箱等設施</p> <p>1.4 設置友善櫃臺等候專區，設置舒適沙發提供孕婦、長者、身障者等候；另貼心提供著色紙、彩虹筆、童書及兒童繪本供小朋友使用，讓家長於全功能櫃臺洽公無後顧之憂。</p> <p>1.5 設置速易得專用車道，解決洽公停車問題。</p> <p>1.6 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。</p> <p>1.7 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。</p> <p>1.8 提供圖書，供民眾休閒使用，營造和諧徵納關係。</p> <p>1.9 實施垃圾分類及資源回收。</p> <p>1.10 印表機及傳真機適時加裝濾網，維護</p>	<p>依需要辦理</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>各科室/ 行政科</p> <p>服務科/ 行政科</p> <p>服務科/ 行政科</p> <p>服務科/ 行政科</p> <p>服務科</p> <p>服務科/ 稅務管理科</p> <p>行政科</p> <p>服務科</p> <p>各科室</p> <p>各科室/ 行政科</p>

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	主/協辦單位
		<p>洽公民眾及同仁身體健康。</p> <p>1.11 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。</p> <p>1.12 各項設施標示全面雙語化，營造優質英語生活環境。</p> <p>1.13 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。</p> <p>1.14 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。</p> <p>2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。</p> <p>2.1 網站設置「中文版」、「英文版」、「長青版」及「學生版」，分眾服務。</p> <p>2.2 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>2.3 提供「主題」、「施政」、「服務」等3種資訊分類檢索服務。</p> <p>2.4 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「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」，完成詮釋資</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/ 行政科</p> <p>服務科/ 行政科</p> <p>服務科/ 資訊管理科 稅務管理科</p> <p>行政科</p> <p>服務科/稅務 管理科</p> <p>稅務管理科</p> <p>服務科/稅務 管理科</p> <p>各科室</p>

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	主/協辦單位
	<p>3.服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效（測試量表如後附件）。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。</p> <p>4.服務資訊透明度：</p> <p>(1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。</p> <p>(2) 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需</p>	<p>料及服務分類標示。</p> <p>2.5 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>2.6 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>2.7 專人定期以Freego作連結測試，確保網站有效連結。</p> <p>3.1 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。</p> <p>4.1 本局網站首頁設置「公開資訊」專區，主動公開政府資訊，提供之文件如為可編輯者，應採用ODF格式；非可編輯者，採用PDF格式。</p> <p>4.2 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。</p> <p>4.3 將本局資料於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式，置於市政府資</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>每月辦理</p>	<p>服務科/稅務管理科</p> <p>服務科/稅務管理科</p> <p>稅務管理科</p> <p>服務科</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	主/協辦單位
	<p>求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。</p> <p>(3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	<p>料開放平台對外開放</p> <p>4.4 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。</p> <p>4.5 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>4.6 1樓e化區設置電腦，提供DIY查詢。</p> <p>4.7 網站、電話語音等查詢管道，提供案件處理流程及最新進度。</p> <p>4.8 人民申請案件手機簡訊及e-mail主動通知收件、結案及展期訊息。</p> <p>4.9 臨櫃申請案件，全功能櫃台人員提供案件查詢管道服務。</p> <p>4.10 稅務e管家便民資訊通知服務。</p>	<p>每月辦理</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>資訊維護小組 稅務管理科 服務科</p> <p>各科室</p> <p>服務科</p> <p>稅務管理科</p> <p>稽核科/稅務管理科</p> <p>服務科</p> <p>稅務管理科</p>
二、服務遞送	<p>(一) 服務便捷</p> <p>1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。</p>	<p>1.1 設置11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</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>

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	主/協辦單位
		務」。		
		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。	每日辦理	服務科/各業務科
		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。	每日辦理	服務科/各業務科
		1.5 免預約、零等候速易得單一窗口。	每日辦理	服務科
		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、北區南寮聯里辦公室、東區埔頂聯里辦公室、新竹市監理站、金門縣稅務局、澎湖縣政府稅務局、財政部國有財產署中區分署新竹辦事處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。	每日辦理	服務科/各業務科
		1.7 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
		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. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附	2.1 實施跨機關電腦連線，查調戶籍、地籍、建物所有權等	每日辦理	稅務管理科 資訊管理科

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	主/協辦單位
	紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。	<p>資料。</p> <p>2.2 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>2.3 實施使用牌照稅身心障礙免稅申請免書證。</p> <p>2.4 運用衛福部身心障礙證明檔案，與本局免稅管制檔交查核對，主動辦理車輛續免使用牌照稅。</p> <p>2.5 貧民及低收入戶所有供其居住之房屋，主動免徵房屋稅。</p> <p>2.6 主動運用契稅申報附聯辦理房屋稅使用情形變更及地價稅自用住宅用地，納稅義務人免申請。</p> <p>2.7 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>2.8 土地持分所有人之一申請地價稅巷道減免，其他持分一併主動辦理。</p> <p>2.9 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>2.10 主動辦理重溢繳退稅，免由民眾提出申請。</p> <p>2.11 推廣網路申報，免附書證。</p> <p>2.12 運用新竹市政府書證謄本系統，跨機</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>每日辦理</p> <p>109年8月</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 資訊管理科</p> <p>消費稅科</p> <p>資訊管理科 消費稅科</p> <p>房屋稅科</p> <p>房屋稅科 地價稅科</p> <p>地價稅科</p> <p>地價稅科</p> <p>地價稅科 房屋稅科</p> <p>資訊管理科</p> <p>資訊管理科</p> <p>稅務管理科 資訊管理科</p>

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	主/協辦單位
	3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務(即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。	<p>關提供戶政房屋稅籍查證服務。</p> <p>3.1 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>3.2 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>3.3 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>3.4 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>每日辦理</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>
	4. 其他服務作法	4.1 房屋稅、地價稅、牌照稅及印花稅也能線上試算。	每日辦理	服務科/各業務科
	(二) 服務可近性			
	1. 在地化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	<p>1.1 100元以下小額重溢繳退稅，以廣告回函寄發「小額重溢繳退稅通知單」。</p> <p>1.2 溢繳退稅案件全面產出「輔導直撥退稅通知書」，以有效提升退稅直撥率。</p> <p>1.3 市民卡加值服務，提供重溢繳退稅自動加值。</p> <p>1.4 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。</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>資訊管理科</p> <p>資訊管理科</p> <p>服務科/各業務科</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	2.1 設置單一窗口全功能服務櫃臺，提供不分稅、不分區，	每日辦理	服務科/各業務科

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	主/協辦單位
	進行協調整合，提供專人全程服務。	隨到隨辦、立即取件的一處收件全程服務，縮短申辦時間。		
		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」。	每日辦理	服務科/各業務科
		2.3 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。	每日辦理	機會稅科/服務科
		2.4 多合一跨機關資料通報服務，民眾至戶政事務所辦理戶籍遷徙、姓名變更時，一併申請，透過「民眾e好辦」網路服務，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	服務科/各業務科
	3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	3.1 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。	每日辦理	服務科/各業務科
		3.2 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。	每日辦理	服務科/資訊管理科
	4. 其他服務作法：	4.1 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	每日辦理	機會稅科

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	主/協辦單位
		<p>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>4.2 繼承土地申辦地價稅自用住宅稅率一次到位服務。</p> <p>4.3 國地稅合作，一次申請，完成營業稅及娛樂稅登記。</p>	<p>每日辦理</p> <p>每日辦理</p>	<p>服務科</p> <p>消費稅科</p>
	<p>(三) 服務成長及優化</p> <p>1. 突破成長：機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。</p> <p>2. 優質服務：機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。</p>	<p>1.1 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、北區南寮聯里辦公室、東區埔頂聯里辦公室、新竹市監理站、金門縣稅務局、澎湖縣政府稅務局、財政部國有財產署中區分署新竹辦事處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>2.1 設置單一窗口全功能服務櫃檯，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>2.3 民眾申請書證文件數位化，電子簽章節能減碳又環保。</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>

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	主/協辦單位
三、服務量能	<p>(一) 內部作業簡化</p> <p>機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。</p>	<p>1.1 提供網路申報、申辦服務，申請人自行列印繳款書，全程免到稅務局。</p> <p>1.2 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。</p> <p>1.3 跨機關稅務查欠服務，民眾登記免奔波。</p> <p>1.4 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項服務。</p> <p>1.5 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>1.6 實施使用牌照稅身心障礙免稅申請免書證。</p> <p>1.7 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>1.8 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>1.9 主動辦理重溢繳退稅，免由民眾提出申請。</p> <p>1.10 跨機關提供戶政房屋稅籍查證服務。</p> <p>1.11 實施跨機關電腦連線，查調戶籍、地籍、建物所有權等</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>每日辦理</p> <p>每日辦理</p>	<p>資訊管理科 稅務管理科</p> <p>服務科/各業務科</p> <p>機會稅科</p> <p>服務科</p> <p>服務科 資訊管理科</p> <p>消費稅科</p> <p>地價稅科</p> <p>地價稅科 房屋稅科</p> <p>資訊管理科</p> <p>服務科</p> <p>稅務管理科 資訊管理科</p>

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	主/協辦單位
		資料。 1.12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。	每日辦理	消費稅科
	(二)服務精進機制 深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。	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。	109年12月 109年12月	各科室 各科室
四、服務評價	(一)服務滿意情形 1.根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，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，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。  2.除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。	1.1執行109年為民服務問卷調查實施計畫。 A.外部調查：網路問卷1次(4月1日至4月30日)；電話問卷計1次(7月1日至7月31日)，預計發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)。 B.內部調查：內部服務滿意度問卷調查。 1.2民眾反映意見送各單位處理並列管追蹤。 1.3分析問卷調查結果，以為施政參考。  2.1執行新竹市稅務局主管人員訪問基層民眾實施計畫 2.2本局網站設置民意信箱、線上申辦民意調查及民調中心等多元民眾溝通管道。	109年12月 109年12月 109年12月 109年12月 109年12月	服務科 行政科/各 科室 稽核科/各科 室 服務科/行政 科/稽核科 服務科/各科 室主管 服務科/稅務 管理科
	(二)意見回應處理情形			

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	主/協辦單位
	說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。	1.1 訂定民眾抱怨處理機制，劃一標準作業程序。 1.2 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。 1.3 設置友善協談諮商空間，化解徵納雙方稅務歧見。 1.4 陳情案件列管，按月陳報辦理情形，製作半年及全年「人民陳情案件檢討分析」公告供參。 1.5 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。	依需要辦理  每日辦理  每日辦理  每月辦理  109年12月	各科室  服務科/稽核科  各業務科/行政科  稽核科  稽核科

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充之。