

新竹市稅務局110年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：新竹市稅務局110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110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、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | (一)提高民眾臨櫃洽公與網站使用便利性及友善性。 | 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。 | 依需要辦理 | 各科室/ 行政科 |
| | | 2. 設置友善櫃檯，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檯辦理。 | 每日辦理 | 服務科/ 行政科 |
| | | 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 | 每日辦理 | 服務科/ 行政科 |
| | | 4. 設置友善櫃檯等候專區，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，讓家長於全功能櫃檯洽公無後顧之憂。 | 每日辦理 | 服務科/ 行政科 |
| | | 5. 設置速易得專用車道，解決洽公停車問題。 | 每日辦理 | 服務科 |
| | | 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。 | 每日辦理 | 服務科/ 稅務管理科 |
| | | 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。 | 每日辦理 | 行政科 |
| | | 8. 提供圖書，供民眾休閒使用，營造和諧徵納關係。 | 每日辦理 | 服務科 |

| 評核構面 | 評核項目 | 具體作法 | 完成期限 | 主/協辦單位 |
|------|------|---|------|------------------------|
| | | 9. 實施垃圾分類及資源回收。 | 每日辦理 | 各科室 |
| | | 10. 印表機及傳真機適時加裝濾網，維護洽公民眾及同仁身體健康。 | 每日辦理 | 各科室/ 行政科 |
| | | 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。 | 每日辦理 | 服務科/ 行政科 |
| | | 12. 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 |
| | | 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。 | 每日辦理 | 服務科/ 資訊管理科 稅務管理科 |
| | | 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。 | 每日辦理 | 行政科 |
| | | 15. 網站設置「中文版」、「英文版」、「長青版」及「學生版」，分眾服務。 | 每日辦理 | 服務科/稅務 管理科 |
| | | 16. 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。 | 每日辦理 | 稅務管理科 |
| | | 17. 提供「主題」、「施政」、「服務」等3種資訊分類檢索服務。 | 每日辦理 | 服務科/稅務 管理科 |
| | | 18. 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 | 每日辦理 | 各科室 |

| 評核構面 | 評核項目 | 具體作法 | 完成期限 | 主/協辦單位 |
|------|--------------------|--|---|---|
| | | <p>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>19. 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>20. 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>21. 專人定期以Freego作連結測試，確保網站有效連結。</p> | <p>每日辦理</p> <p>每日辦理</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> |
| | (二)提升服務人員禮貌態度及專業度。 | <p>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>2. 稅務知識大考驗，紮根專業知識。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 辦理各稅專業知識、電腦技能講習及為民服務訓練。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 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>7. 推動知識管理機制，加速工作經驗傳承。</p> | <p>每月辦理</p> <p>110年12月</p> <p>每日辦理</p> <p>110年12月</p> <p>每月辦理</p> <p>依需要辦理</p> <p>110年12月</p> | <p>服務科</p> <p>機會稅科/各 科室</p> <p>服務科/各科 室</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 |
|------|---|---|---|---|
| | | 8. 編修新手上路手冊，提供新進同仁或職務異動時，快速上手服務。 | 依需要辦理 | 各科室 |
| | (三)主動公開稅務服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦作業流程、應備書表格式及案件進度查詢管道等供民眾查詢運用。 | <p>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>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>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，置於市政府資料開放平台對外開放</p> <p>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>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>6. 1樓e化區設置電腦，提供DIY查詢。</p> <p>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>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>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>每日辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>每月辦理</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>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>資訊維護小組 服務科 稅務管理科</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> |

| 評核構面 | 評核項目 | 具體作法 | 完成期限 | 主/協辦單位 |
|------|---|--|---|---|
| | (四)滾動檢討申辦業務(含線上及臨櫃)標準作業流程，維持服務措施處理一致性 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 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。 | <p>依需要辦理</p> <p>每月辦理</p> | <p>各科室</p> <p>稽核科</p> |
| | (五)關懷多元對象及城鄉差距，因應業務屬性、地域或服務特性，提供在地化或客製化服務辦理情形 | <ol style="list-style-type: none"> 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」。 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。 3. 市民卡增值服務，提供重溢繳退稅自動加值。 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。 5. 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。 6. 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。 7. 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 | <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/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> <p>機會稅科/服務科</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 |
|------------------------------|---------------------------------------|---|---|--|
| | | <p>國財產總歸戶等43項。</p> <p>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>9. 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>10. 繼承土地申辦地價稅自用住宅稅率一次到位服務。</p> <p>11. 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>每日辦理</p> <p>每日辦理</p> | <p>服務科/資訊管理科</p> <p>機會稅科</p> <p>服務科</p> <p>消費稅科</p> |
| 二、運用多元策略，提升服務便捷度及行政效能辦理情形及成效 | (一)擴大單一窗口整合服務，減少申辦案件所需檢附書表謄本，提高申辦便捷度。 | <p>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>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>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>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>5. 免預約、零等候速易得單一窗口。</p> <p>6. 架設「視訊e線牽服</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>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/各業務科</p> <p>服務科</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。 | | 務科 |
| | | 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 |
| | | 8. 跨機關提供戶政房屋稅籍查證服務。 | 每日辦理 | 服務科 |
| | | 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 |
| | | 10. 實施跨機關電腦連線，查調戶籍、地籍、建物所有權等資料。 | 每日辦理 | 稅務管理科 資訊管理科 |
| | | 11. 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 |
| | | 12. 實施使用牌照稅身心障礙免稅申請免書證。 | 每日辦理 | 消費稅科 |
| | | 13. 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。 | 每月辦理 | 資訊管理科 消費稅科 |
| | | 14. 貧民及低收入戶所有供其居住之房屋，主動免徵房屋 | 每日辦理 | 房屋稅科 |

| 評核構面 | 評核項目 | 具體作法 | 完成期限 | 主/協辦單位 |
|------|------------------------------|---|--|--|
| | | <p>稅。</p> <p>15. 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>16. 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>17. 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>18. 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>19. 主動辦理重溢繳退稅，免由民眾提出申請。</p> <p>20. 推廣網路申報，免附書證。</p> <p>21. 運用新竹市政府書證謄本系統，跨機關提供戶政房屋稅籍查證服務。</p> | <p>110年12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>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> |
| | (二)檢討機關內部作業，簡化內部作業流程，提升行政效能。 | <p>1. 組成專責小組(委員會)全面推動提升服務品質計畫。</p> <p>2. 訂定推動服務品質研發及創新獎勵措施。</p> | <p>110年12月</p> <p>110年12月</p> | <p>各科室</p> <p>各科室</p> |
| | (三)推動跨機關(單位)服務流程整合及政府資源共用共享。 | <p>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>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>3. 跨機關稅務查欠服務，民眾登記免奔</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> |

| 評核構面 | 評核項目 | 具體作法 | 完成期限 | 主/協辦單位 |
|------|------------------------------------|---|---|---|
| | | <p>波。</p> <p>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>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>6. 實施使用牌照稅身心障礙免稅申請免書證。</p> <p>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>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>9. 主動辦理重溢繳退稅，免由民眾提出申請。</p> <p>10. 跨機關提供戶政房屋稅籍查證服務。</p> <p>11. 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>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。</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</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> <p>消費稅科</p> |
| | (四)開發線上申辦與跨平台通用服務及增加民眾使用意願，提升服務量能。 | <p>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>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. 辦理各式租稅教育及宣傳活動，擴展網路</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 資訊管理科</p> <p>稅務管理科</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 |
|--------------------------------------|---|--|-------------------------------|---|
| | | 申辦能量，增進服務效益。 4. 定期統計民眾使用線上服務情形。 | 每月辦理 | 稅務管理科 資訊管理科 |
| | (五)其他運用創新策略，持續精進服務遞送效能。 | 1. 稅務AI智能客服 2. 線上回覆平台 | 每日辦理 每日辦理 | 服務科/各業務科 資訊管理科/ 各業務科/欠稅管理科 |
| 三、服務便捷重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求辦理情形及成效。 | (一)運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗等各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適時調整改善服務措施。 | 1. 執行110年為民服務問卷調查實施計畫。 (1)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）。 | 110年12月 | 服務科 |
| | | (2)內部調查：內部服務滿意度問卷調查。 | 110年12月 | 行政科/各科室 |
| | | 2. 民眾反映意見送各單位處理並列管追蹤。 3. 分析問卷調查結果，以為施政參考。 | 110年12月 110年12月 | 稽核科/各 科 服務科/行政 科/稽核科 |
| | (二)傾聽民眾意見，積極回應，並有效協助民眾解決問題。 | 1. 訂定民眾抱怨處理機制，劃一標準作業程序。 2. 專人蒐集民（興）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。 3. 設置友善協談諮商空間，化解徵納雙方稅務歧見。 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。 | 依需要辦理 每日辦理 每日辦理 每月辦理 | 各 科 室 服 務 科 / 稽 核 科 各 業 務 科 / 行 政 科 稽 核 科 |

| 評核構面 | 評核項目 | 具體作法 | 完成期限 | 主/協辦單位 |
|------|--|---|---------|-----------|
| | | 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。 | 110年12月 | 稽核科 |
| | (三)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求服務之作法及執行成效。 | 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。 | 110年12月 | 服務科/稅務管理科 |

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充之。