

目 錄

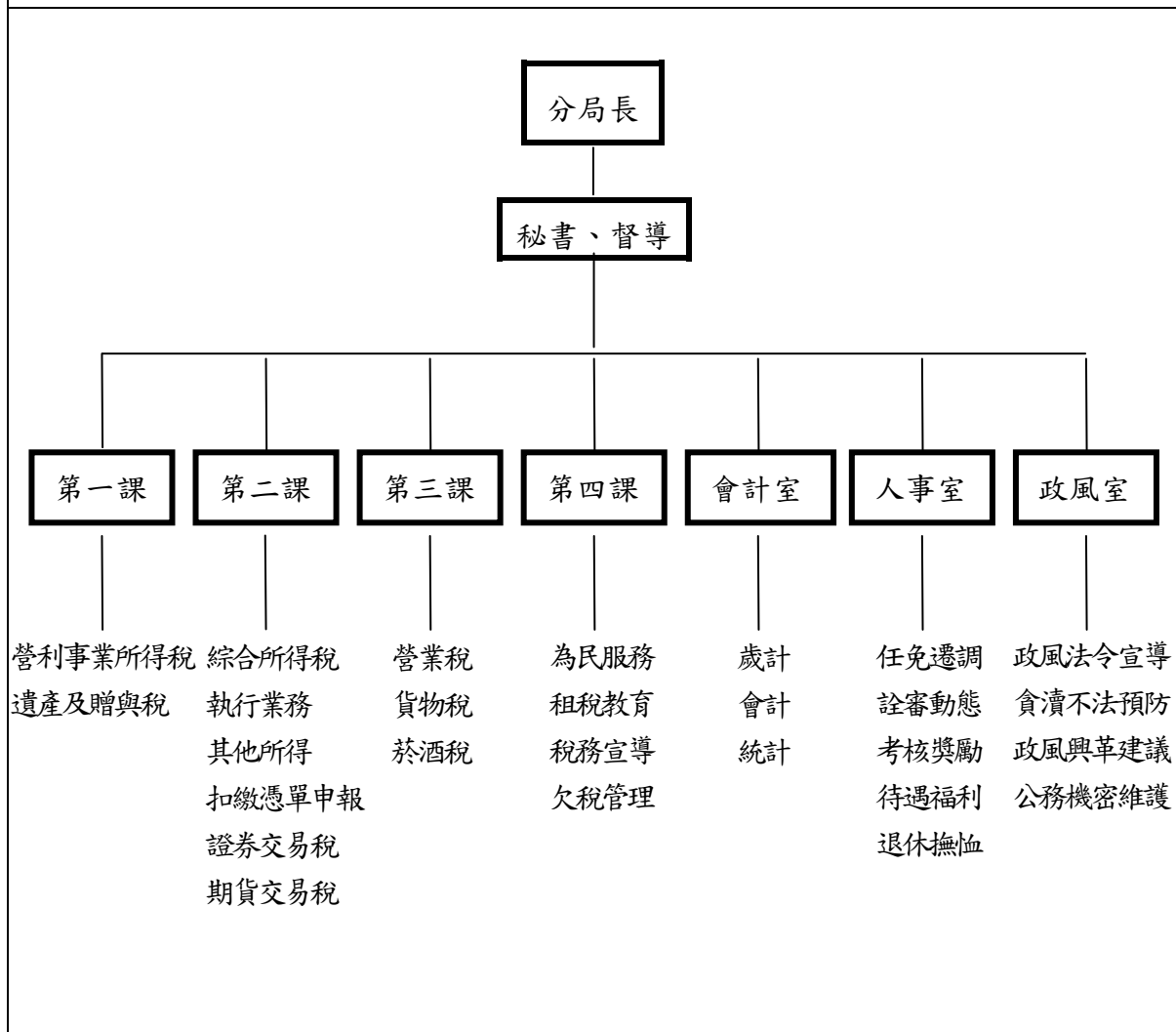
基本資料	1
壹、為民服務業務現況簡介	2
貳、提升為民服務品質績效	
一、優質便民服務構面	
(一) 服務流程	6
(二) 機關形象	20
(三) 顧客關係	36
二、資訊流通服務構面	
(一) 資訊提供及檢索服務	49
(二) 線上服務及電子參與	60
三、創新增值服務構面	
(一) 提供創新(意)服務情形	71
1. 有價值的創意服務	
2. 服務措施延續性及標竿學習效益	
3. 服務措施執行方法效能性	
參、未來努力方向	88
肆、附件	
附件 1：5 大實施要項 50 項細部執行計畫	89
附件 2：辦公環境綠化及 5S 運動綜合考核、 為民服務工作不定期考核結果	90
附件 3：電話服務測試考核結果	91
附件 4：民眾經常詢問之稅務問題 (FAQ)	92
附件 5：民意調查報告摘要表	94
附件 6：網站公開服務措施資訊目錄	96
附件 7：網站資訊標示種類	100



基本資料

機關名稱	財政部臺灣省南區 國稅局臺南市分局	首長	胡錦康	職稱	分局長
機關地址	臺南市富北街7號1-5樓				
機關網址	http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/				
預算員額	編制人員：136人；約僱人員：48人；共計：184人				
總預算	194,734千元				
聯絡人	蕭淑芬	職稱	課長	電話	(06)2118886
E-mail位址	d7001921@ntas.gov.tw			傳真	(06)2220964

機關組織圖(臺南市分局組織圖)



註：如有附屬機關，請一併列出。

壹、為民服務業務現況簡介

一、概況

本分局成立於民國81年7月，服務轄區為臺南市東區、南區、中西區、北區及安平區，面積68平方公里，服務人口約59萬人。為加強便民服務，自民國84年遷至現址，緊鄰火車站並與總局合署辦公，負責國稅服務及稽徵工作，包括綜合所得稅、營利事業所得稅、營業稅、遺產稅、贈與稅、證券交易稅、期貨交易稅、貨物稅及菸酒稅。

二、本分局服務宗旨、核心價值及願景：

服務宗旨：秉承馬總統「經濟發展、社會公義、永續環境」治國理念、行政院「同理心、以民意為依歸」施政總目標、財政部「建構優質賦稅環境、維護租稅公平合理」賦稅願景，建立「以客為尊、主動便民、資訊共享、專業創新」之服務理念，使服務能更貼近民眾的需求，並讓納稅義務人能感受稽徵服務品質的全面躍升。



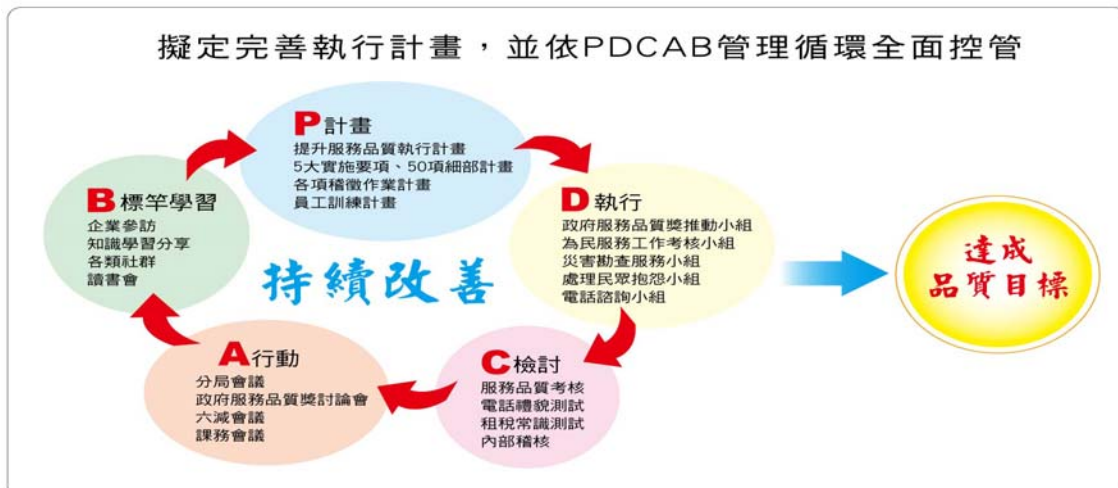
核心價值：愛心辦稅、租稅公平。

願景：提供優質服務，堅持專業創新，提升行政效能，追求徵納和諧。

三、為民服務業務現況

(一) 訂定計畫、切實管考

遵照行政院訂頒之「政府服務創新精進方案」，訂定本分局「98 年度提升服務品質執行計畫」及成立辦理「政府服務品質獎」推動小組，



為民服務業務現況簡介

使權責分明以確保計畫之落實及上級訂定目標之達成，並依據5大實施要項，訂定50項細部執行計畫（附件1），採用PDCA管理循環，作為計畫控管之基準，並持續改善，達成品質目標。

（二）整合服務櫃檯、縮短申辦時間

將常洽辦之業務，如全功能櫃檯、綜合所得稅及外僑綜合所得稅等櫃檯集中於辦公處所1樓，節省民眾找尋櫃檯時間，並設置觸控式電腦叫號系統，提供跨轄區及中午不打烊的「一處收件、全程服務」之單一窗口便捷服務。



全功能櫃檯單一窗口

（三）打破服務疆界、落實資源共享

為了避免民眾往返奔波，與各機關團體進行策略聯盟，在7-11店裡ibon系統可以下載稅務書表；在大廈管理委員會、區公所及安平工業區內設置國稅全方位百寶箱，方便就近索取稅務書表。

今年更首創「國稅行動辦公室」，利用夜間或假日至轄內大賣場、百貨公司、公寓大樓、社區活動中心及宣導活動現場，提供申報書表、解答稅務問題及受理報稅收件等服務。另與市政府、地政、戶政、稅務局、消防局、環保局、警察局、區公所、勞工局、健保局、移民署、執行處建立跨機關合作，以落實資源共享，延伸服務據點。



國稅行動辦公室

（四）服務設施貼心便利、洽公環境舒適明亮

重視每一個使用者的需求，提供全方位無障礙的洽公環境，設置愛心服務鈴、導盲磚、殘障坡道、殘障人士專用語音電梯、盥洗室、公用電話及殘障停車位等。對於攜幼洽公的民眾，愛心服務櫃檯也備有嬰兒車可借用，並設有育嬰室。對於習慣使用手提電腦的人，1、3樓等候區也提供免費上網的網路節點，方便上網連線。

各課及走道配合動線規劃擺設盆栽，綠化、美化洽公環境，並依不同洽辦稅目以綠、澄、藍等顏色區分燈箱色系及張貼地線，增加標示辨識度，以利民眾申辦各項業務；開放公共空間設置「國稅藝廊」，與轄內民間藝術家合作，按季展出供洽公民眾欣賞。



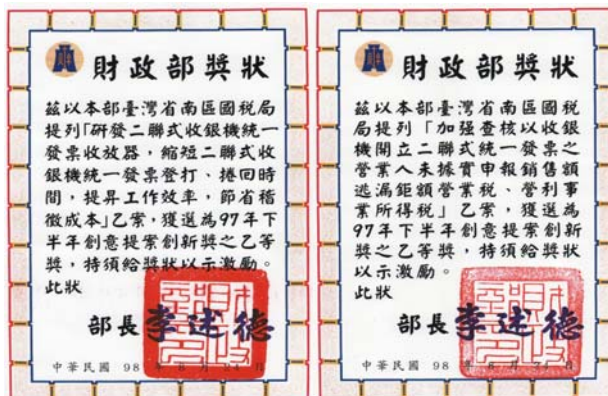
顏色管理、張貼地線

(五)風災無情、國稅有情

莫拉克颱風重創南台灣，本分局本著苦民所苦的心情，以從寬、從速、從簡原則處理，設計簡易災害損失申報表，災損金額15萬元以下者，由原受災民眾個別檢附證件申報，簡化為由里幹事或里長證明即可核認。分局長及同仁更主動至災區里長辦公室送交災損申請書及說明相關規定。

(六)重視員工教育訓練、確保專業友善服務

提升專業知識，推薦同仁參加各項專業訓練，同仁學習時數均達40小時以上。積極推動知識管理、透過社群、專家制度傳承經驗，加乘學習效果，並主動觀摩學習得獎企業或績優機關創新觀念與做法，提升行政效能。並建立創意提案制度，鼓勵研究創新及簡化作業流程，提報「加強查核以收銀機開立二聯式統一發票之營業人未據實申報銷售額逃漏鉅額營業稅、營利事業所得稅」及「研發二聯式收銀機統一發票收放器，縮短二聯式收銀機統一發票登打，捲回時間，提升工作效率，節省稽徵成本」，均獲選為財政部創意提案創新獎。



均獲選為財政部創意提案創新獎。

(七)多元租稅宣導、強化公務行銷

除推廣稅務訊息及配合節慶辦理租稅宣導活動外，因應e世代民眾使用網路日趨頻繁，於網站創新建置「熱門活動」、「活動寫真集」、「YouTube影音」及「噗浪Plurk」，內容富饒趣味，採用寓教於樂方式進行公務行銷並提升民眾對稅務常識的認知。

(八)探查民意趨勢、廣開建言管道

委託國立成功大學調查統計研究中心辦理2次「為民服務意見調查」，編製為民服務滿意度調查統計分析報告並進行趨勢分析，藉以瞭解納稅義務人之需要及滿意程度，作為為民服務改進之參考，98年度本分局為民服務整體滿意度達94.5%，較上年度成長1.2%。另提供首長與民有約、申訴中心、反映意見信箱、免費服務電話、傳真服務專線等多元化建言管道，以利雙向溝通。

(九)豐富網站資訊、檢索便捷完整

網站提供即時稅務訊息，各項資料庫系統（國稅法規、節稅手冊、多媒體、稅務電腦題庫、線上學習等）均可進行超連結，供民眾檢索及瀏覽

為民服務業務現況簡介

點閱；並將民眾常問稅務問題彙整為「FAQ」置於網頁，方便民眾查詢。

(十)擴展線上服務、參與管道多樣化

推廣線上申辦服務項目，鼓勵民眾善用 e 化設備，以網路代替馬路，便捷安全又快速；網站設有民意論壇、MSN 影音線上客服中心、網路民調、各類信箱、WebCall 網頁電話及虛擬服務櫃檯等，提供民眾多樣化的電子參與管道，並對民眾反映意見給予互動及回應。

(十一)創意服務真貼心、報稅便利更安心

所得稅申報期間，申報期前 3 天於上午 7 時 30 分即提前開始提供民眾報稅服務並增加服務櫃檯及首創設置「快速所得查調窗口」，紓解申報人潮。另在報稅現場設置「報稅健檢站」，由資深同仁及會計師公會人員組成，提供申報書健檢服務，確認扶養親屬、各項扣除額是否採用最有利的方式申報，讓民眾繳稅繳得安心。



(十二)同仁全員參與、各項為民服務屢獲佳績：

1. 92、93年分別榮獲財政部服務品質獎個別績效類、整體績效類獲評「優等」。
2. 94年行政院研考會優質英語生活環境獲評「優等」。
3. 榮獲財政部第一屆政府服務品質獎優等獎。
4. 辦理政府機關及學校全面節能減碳措施，經經濟部評列為執行績優單位。
5. 榮獲財政部創意提案創新獎。
6. 為民服務考核連續6年榮獲分局組第1名。
7. 租稅教育及宣導連續8年榮獲分局組第1名。
8. 榮獲南區國稅局96、97年稽徵業務考核總成績第1名。
9. 本年度稽徵業務考核11項單項第1名。



分局長代表接受財政部長表揚

- ☞ 電話服務測試成績 ☞ 為民服務成績 ☞ 新聞稿發布成績
- ☞ 租稅教育及宣傳 ☞ 辦公環境整潔及綠美化競賽
- ☞ 綜合所得稅捐贈列舉扣除查核 ☞ 防止新欠清理舊欠
- ☞ 綜合所得稅採繳稅取款委託書提兌作業 ☞ 退稅支票憑單清理
- ☞ 營業稅選案查核作業 ☞ 營業稅申報零稅率案件查核作業

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務構面

- (一) 服務流程
- (二) 機關形象
- (三) 顧客關係

貳、提升為民服務品質績效

一、「優質便民服務」構面

(一)服務流程

1. 服務流程便捷性

(1)單一窗口服務全功能程度

- ♥ A. 國稅稽徵業務因稅目繁多，各稅目之適用法令不一，申辦、審核作業及服務對象有其差異性，乃分別設置全功能、營業稅、遺產及贈與稅3類服務申辦窗口，提供更大的服務效益。並在一樓大門入口處設「聯合服務中心」，提供會計師和地政士面對面業務諮詢專屬服務、一對一申請書表填寫輔導服務及證明文件代為影印免費服務外，並落實目不離人引導服務，由志工主動引領民眾至下列單一窗口洽辦，讓洽公民眾從門口就能感受真誠。

(A) 全功能櫃檯單一窗口，一處收件、全程服務

- a. 提供申辦、查詢、核發證明計37個服務項目，採隨到隨辦方式，實施中午不打烊，服務範圍可跨轄區及跨區局辦理。並建立「機動支援櫃檯」制度，由主管視待辦人潮派遣支援小組成員機動到位，增加受理櫃檯，避免民眾久候。
- b. 以「有朋自遠方來」的心情，服務在台就業外籍人士，從收件、審查到核定，只需短短數分鐘，讓外籍人士輕輕鬆鬆完成納稅義務。本分局員工亦有28.68%通過英檢測驗，讓外籍人士到局洽公，溝通交流沒障礙。
- ♥ c. 整合綜合所得稅各區補退稅等申辦查詢事項，民眾只需抽取號碼牌，即可依序叫號受理，並隨時視人潮多寡調派服務人員，如較為複雜之案件，後台服務人員則隨時提供支援，提升單一窗口全功能服務效能。另大批開徵時期，增加開放至6個櫃檯，迅速有效疏解申辦人潮。

(B) 營業稅全功能櫃檯單一窗口，讓您少等待

設置2個櫃檯受理網路申報，4個櫃檯受理發證相關業務，另本分局轄區由於地處都會區，公司行號之家數眾多，共有16個營業稅服務區辦理稽徵業務，由於各公司之營業規模、業別性質及態樣各異，有關營業稅查審業務屬性不適合提供全功能單一窗口服務，惟為提高民眾洽公申辦之便利性，特整合於入口處服務櫃檯提供1個單一窗口綜合受理不分區之公司行號設立、變更登記案件之收件業務，達到一處收件、全程服務。

(C) 遺產及贈與稅櫃檯單一窗口，深獲民心

了解民眾急於辦理財產過戶之需求，凡申報證件齊全，符合櫃檯化案件，均立即核發完稅證明，大幅縮短申辦時間。



全功能櫃檯單一窗口



營業稅全功能櫃檯單一窗口



遺產及贈與稅櫃檯單一窗口

B. 創意服務

♥ (A) 將民眾經常洽辦之業務，如全功能櫃檯、綜合所得稅及外僑綜合所得稅等櫃檯集中於辦公處所1樓，節省民眾找尋櫃檯時間，達便民之目標。

(B) 所得稅申報期間，開放地下1樓規劃整體收件空間

♥ a. 設置引導服務台、所得查調區、輔導網路申報區、網路申報附件收件處、人工申報書收件區、民眾等候區、申報書寫區、諮詢服務台、報稅健檢站、書表提供區及網路申報輔導教室，方便民眾一處搞定報稅事宜。

♥ b. 首創設置快速所得查調窗口，受理查調本人申報戶之所得案件，快速紓解查調人潮及大幅縮短等候時間，此項創新措施，獲得現場民眾及媒體的高度肯定。

♥ c. 因應金融海嘯造成經濟衰退，於1樓及地下一樓增設專櫃受理納稅人綜合所得稅延期繳納之申請，並採單一窗口作業，一併受理所得稅結算申報，免去納稅人奔波申辦之困擾。

♥ C. 網站單一窗口

依民眾需求及使用習慣，重新調整網頁版面，於黃金版面設置「申辦查詢」、「便民服務」、「各類信箱」、「民眾參與」、「所得稅延期或分期繳納」、「莫拉克颱風災損申報」、「報稅專區」、「稅目別專區」等單一入口，方便民眾利用網路完成各項查詢、申辦事項。

♥ D. 電話諮詢單一窗口

由業務嫺熟之資深同仁組成電話諮詢服務小組，針對民眾疑難問題提供詳細解說，不用再轉接，達到一處受理、全程服務。

(2) 申辦案件流程簡化程度

A. 簡化申辦流程，提升便民服務

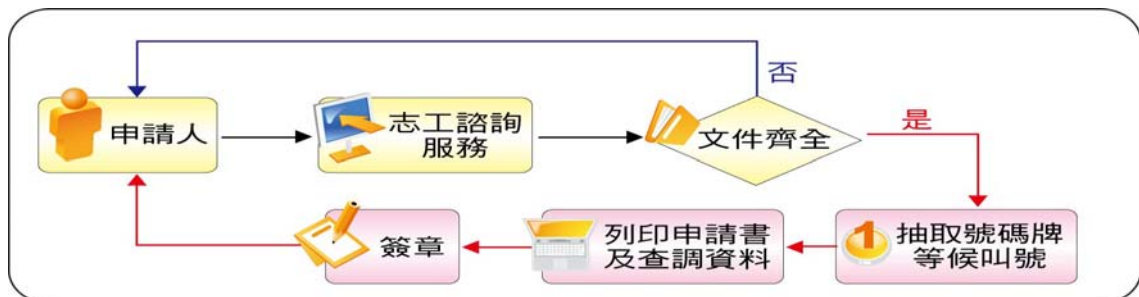
- (A) 增修訂作業規範及分層負責處理明細表，權責劃分清楚，縮短作業流程，提高行政效率，平均每件公文處理時間1.32天，辦理快速。
- (B) 推動電子化公文，藉由網路傳輸提升工作效率，簡化機關間文件收發及郵寄遞送程序，電子公文發文率100%，全年計7,469件。
- (C) 推動業務處理資訊化，運用國稅資訊平台系統處理各項業務，便捷又劃一。

(D) 內部考量查審人力及查核效益，重行簽訂選案查核原則，大幅提升查核效益及減少民眾提供資料備詢所產生之困擾。

- ♥ a. 本年度金融機構依財政部規定通報未成年存款達200萬元以上案件計307件，有效篩選後本年度僅派查64件。
- ♥ b. 地方稅務局通報買賣雙方訂定不動產移轉金額與公告現值之差額小於220萬元之案件免予派查。
- ♥ c. 地方稅務局通報共有物分割，其分割前後差額小於220萬元且贈與人查得當年度贈與資料之案件免予派查。
- ♥ (E) 全功能櫃檯加裝掃描器取代人工登錄身分證資料，透過掃描快速入檔，且自動辨識身分證真偽，縮短作業時間，提高正確率。

(F) 臨櫃案件處理時間縮短程度

- ♥ a. 全功能櫃檯設多媒體觸控式叫號系統並與課長電腦連線，即時掌握現場機動調整人力，並依標準作業(如下圖流程)，快速處理民眾申請，平均處理時間為5.29分，與上年度同期平均處理時間6.52分相比，縮短時間比例為18.87%。民眾平均等待時間為10.21分，與上年度同期平均等待時間11.21分相比，縮短時間比例為8.92%。

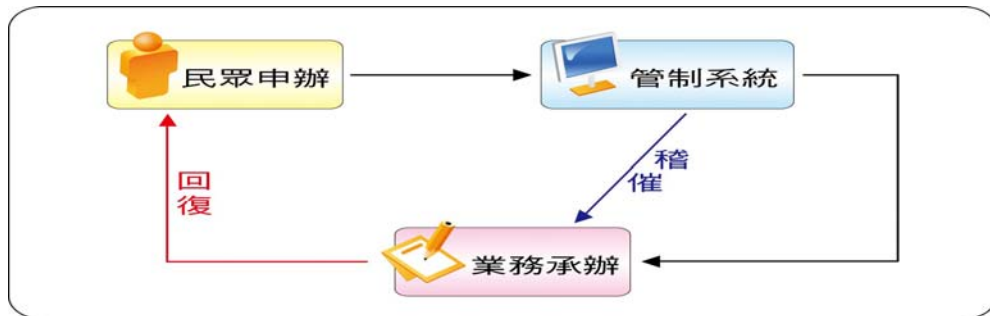


- ♥ b. 遺產及贈與稅櫃檯之簡易申辦案件，30分鐘內即可取得證明書，另本分局為提升櫃檯化比例，今年贈與稅簡易案件由300萬元提高至500萬元，遺產稅簡易案件由1,500萬元提高至2,000萬元，櫃檯化比率達81.03%。

- ♥ c. 5月報稅首創「快速所得查調窗口」，平均每件處理時間約為1分鐘，減少民眾等候及增加機車停車週轉率。

(G) 非臨櫃案件處理時間縮短程度

- a. 線上申辦及書面申請：為加強申辦案件之處理時效及落實稽催，設有專人收件、分案，並要求業務承辦人於規定期限內辦結回覆，並有管制、收發人員列管追蹤辦理進度，訂定公文處理時效及品質檢核實施計畫辦理檢核。處理流程如下：



- b. 本分局長期以來即嚴格控管申辦業務處理天數，故97與98年度在一貫的積極作為下，辦理時效並無顯著變化，本年度線上申辦平均辦理天數為2.94天，與上年度2.95天相比，縮短比例為0.33%，97與98年度書面申請案件平均辦理天數均為3.63天，惟均遠低於平均規定辦理天數15天。

♥ (H) 全面簡政措施，民眾、頭家、政府三得利

稅目	簡政措施及績效
綜合所得稅	1. 網路申報開放現金或支票繳稅，稅額2萬元以下可到便利超商繳納，繳稅零時差。
	2. 執行業務者今年可透過全新建置的執行業務所得網路申報系統，申報收支報告表、損益表、收入明細表等資料，申報零距離。
營利事業所得稅	1. 營利事業辦理年度結算申報免附該年度暫繳申報書及繳款書。
	2. 屬獨資合夥、擴大書審未申報投資抵減網路申報案件，得免附附件，增加申報便利性，轄內11,988家營利事業受惠。
	3. 固定資產未達規定耐用年數而毀滅或廢棄等，依會計師查核簽證報告核實認定，不用事前報請稽徵機關核備，簡化作業。

優質便民服務構面

	4. 獨資、合夥組織等營利事業今年免申報暫繳免繳稅，97年度申報件數9,255件，今年度申報件數減少為512件，約有8千多家營利事業受惠。
營業稅	1. 今年4月起公司、獨資及合夥組織之營業人辦理營業登記時，不需再填寫申請書，也無需檢附主管機關的核准函，主動透過經濟部等跨機關查調相關資料，簡化作業。
	2. 網路申報案件零稅率證明文件可以光碟取代紙本申報。
	3. 營業人的登記資料，以書面審核為原則，必要時才實地查訪。
	4. 明訂收銀機統一發票空白未使用部分，於營業人保存一定期限後可自行銷毀，簡化作業。

♥ (I)N合1跨機關服務整合，減少民眾機關間奔波

跨機關別	全方位服務
市政府	於市政府聯合服務中心設立營業稅服務櫃檯，受理稅籍設立及異動服務。營利事業統一發證制度廢除後，三區國稅局共同評估不再派駐人員至商業登記主管機關，惟本分局為提升服務品質，仍持續派員服務。
行政執行處	於行政執行處為民服務中心聯合繳款處設立代收稅款櫃檯，方便民眾就近繳納執行款項。
	應用網路資訊系統，民眾可於行政執行處跨區查詢補發稅單。
消防局	結合消防局建立災害損失通報服務網，災害發生第一時間主動輔導受災戶辦理減免稅捐。
地方法院公證處	洽請地方法院公證處於商家辦理租賃公證時，主動告知應辦理租賃所得扣繳申報，避免受罰。
稅務局	洽請稅務局於營業稅申報期間，派員至本分局受理印花稅業務，讓民眾一處完成國稅地方稅申辦作業。
	聯合辦理租稅教育及宣導活動，提供民眾完整稅務服務。
區公所	洽請轄內各區公所於所得稅申報期間設置收件處，方便民眾就近報稅。
	運用電子轉檔，為中低收入戶等查調所得資料，提供公所為民眾申請各項補助之用，免除民眾個別申請之不便。

跨機關別	全方位服務
戶政事務所	洽請北區戶政事務所於所得稅講習會及申報期間，派員至本分局受理自然人憑證申請及核發業務，讓民眾免於機關間奔波，即可享受憑證報稅的好處。 於戶政事務所核發自然人憑證時，配合主動告知憑證報稅申報流程，讓民眾享受網路報稅之好處及便利。
勞工局	提供500個統一編號給勞工局，作為公司成立勞工退休準備金監督委員會統一編號配賦；另委員會更址、註銷時，本分局即依勞工局來函直接辦理稅籍變更、註銷，避免公司往來奔波。
工業區、里長服務處、大樓管委會、活動中心	放置國稅全方位百寶箱，方便民眾就近索取相關申辦書表及宣傳資料。

B. 其他特殊服務

(A) 到府服務

- ♥ a. 疼惜轄內長者及領有身心障礙手冊弱勢民眾，特增特殊身分納稅人預約取件派員到府服務，以解決上述身分納稅人出門不易之苦，本年度放寬服務年紀為65歲以上長者。
- ♥ b. 保安市場遷移地址，因攤商眾多，為減少其往返時間，營業稅同仁主動至現場輔導攤商辦理變更，受惠攤商195家。
- ♥ c. 針對使用電子發票營業人代辦之事務所，協同神通電腦股份有限公司提供到府教學及後續開卡作業服務。受惠事務所172家。
- d. 營業人或代理記帳業者使用網路購買統一發票即可宅配至指定地點，簡化作業。



到府服務

♥ (B) 呼速得預約免下車服務

本年度服務項目由5項新增至7項，新增民眾最常申辦項目，即所得資料及財產資料，預約管道有電話、傳真及網路，放寬取件時間可提早於早上7點半及延後於下午5點半。

♥ (C) 大批查調預約免等待

考量銀行每次查調債務人所得和財產資料數量眾多且耗時，為使民眾洽公零等待，新增e-mail、電話及傳真預約服務，並於查調完成後，以簡訊、e-mail通知領件，節省民眾洽公等待時間。

優質便民服務構面

(D) 主動減稅

- ♥ a. 行文市政府提供公共工程施工期限逾1個月案件，主動調整因公共工程受影響之查定課徵營業人銷售額，減免其營業稅。
- ♥ b. 依民眾反應及自行調查，研訂調降部分房屋及土地之當地一般租金標準，減免綜合所得稅。

C. 因應莫拉克颱風各項便民服務措施

莫拉克颱風重創南台灣，本分局轄區雖非為重災區，但本著苦民所苦的心情，以從寬、從速、從簡原則辦理。

- ♥ (A) 申報期限由原災害發生後 15 日內延長為 3 個月內，不論書面、傳真、網路或電話，均得報備災損。
- ♥ (B) 免費服務電話 0800-000321，自 98 年 8 月 14 日至 10 月 31 日止，每天（含假日）早上 8 點至晚上 10 點均有專人服務，10 點後轉入語音答錄，次日上班由專人處理，並開放手機撥打免付費電話。
- ♥ (C) 分局長及同仁主動至災區送交災害損失申報表及說明相關規定。
- ♥ (D) 透過夾報方式將災損申報表宅配到民眾家中，計派送 6,000 張。
- ♥ (E) 設計簡易災害損失申報表，災損金額 15 萬元以下者，由原受災民眾個別檢附證件申報，簡化為由里幹事或里長填表，免附證件逕行核認，計受理 253 件。
- ♥ (F) 主動蒐集稅務局核認之房屋土地財產損失資料及區公所受災戶名冊，核認災害損失。
- ♥ (G) 查定課徵營業稅之小店戶，自災害發生日起，主動核減營業稅，計辦理 178 件。
- ♥ (H) 稅捐公告延繳一個月，納稅義務人無法於公告展延期限內繳清稅捐者，可於展延納稅期限內，檢具損失清單及相關證明申請延期。



主動赴災區提供申報表

D. 發掘問題，主動向上級機關提案建議

提案內容	效益
建議5月報稅開放所得查調時間由原5月1日提早為4月28日。	紓解5月前3天查調所得人潮，減少民眾等候時間
建議修改納稅人查詢課稅年度所得資料時，親自查詢者，基本上仍規定應提示身分證正本核驗，另以雙證照（駕照、健保卡）核驗亦可。	簡化申辦流程

提案內容	效益
建議新增可查詢納稅人健保投保單位及各年度健保費繳費明細資料之系統，免民眾檢附。	簡化申辦流程
建議欠稅催繳通知書首行紅顏色大字體「催繳通知」四個字改為「重要通知」或其他適當之字句。	重視民眾觀感
建議南區國稅局陳報財政部與衛生署協商，開放跨公務機關電子閘門供各地區健保局自行查調所得資料，審定補助標準。	免民眾機關間奔波
建議網站上提供清算申報書空白表格電子檔及決(清)算稅額繳款書供營利事業及記帳業者列印。	以網路代替馬路，簡化申辦流程
建議便利超商如7-11之ibon便利生活站系統可列印條碼式繳款書，方便納稅人直接於超商繳納。	繳稅更便利、簡化申辦流程
建議綜合所得稅各類所得資料清單及核定通知書上抵押利息部分顯示債務人姓名及抵押權標的物。	增加案件透明度，減少民眾查詢
建議整合各類電子信箱於案件到期日之前1日，由系統自動發送催辦郵件。	避免案件逾期，縮短處理時間
建議公司負責人及其配偶或直系親屬之房屋供公司使用，依當地一般租金標準之8成認列，以減少民怨。	重視民意，減少復查案件，簡化流程
建議整棟房屋出租同一單位，其租金標準得比照大面積出租折減公式計算。	重視民意，減少復查案件，簡化流程
建議網站增設噗浪(Plurk)結點，以因應時代潮流，開創政府部門接觸民眾公務行銷新通路。	增加民眾求知管道
建議網站新增YouTube影音服務，播放租稅宣導短片，提升宣傳效益。	增加民眾求知管道

(3) 申辦案件書表減量程度

♥ A. 簡化申辦人檢附申辦書表做法

◆ 減少表單護環保、主動查詢真貼心

服務內容	簡化措施
「你動口、我動手」之便捷服務：只要全功能櫃檯承辦人員核認身分證無誤，即可由電腦帶出申請人資料並同步列印申請書，節省民眾時間。	免填申請書

優質便民服務構面

服務內容	簡化措施
接受民眾電話申請補發稅單業務，以郵寄方式寄送，民眾毋須親自至國稅局辦理或領取。	免填申請書
接受民眾電話申請增購二聯式統一發票，民眾毋須親自至國稅局辦理。	免填申請書
全功能櫃檯申辦案件，所得人或扣繳單位申報之扣繳憑單如有身分證統一編號及姓名變更，承辦同仁可透過戶政資訊系統查調更正前、後資料。	減少民眾申辦過程補件次數
建議將民眾最常使用的查調所得財產清單委託書簡化為可將6個委託人填寫在同一份委託書，並刪減非必要欄位，減少民眾書寫時間。	減少民眾申辦案件時應附之申請書表
由財稅資料中心轉檔提供所得資料清單，民眾申報綜合所得稅時，免再附股利及扣繳憑單。	減少民眾申辦案件時應檢附證件
納稅人申報綜合所得稅列報殘障特別扣除額時，得免附身心障礙手冊，由本分局殘障人士資料檔直接查詢。	減少民眾申辦案件時應檢附證件
納稅人綜合所得稅結算申報列舉扣除捐贈費用，如其收據上無受證單位立案資料，由審查人員主動透過各縣市政府網站查證，免再請民眾補證。	減少民眾申辦過程補件次數
納稅人對綜合所得稅抵押利息核定有疑義之案件，由查審人員主動透過地政資訊系統查調異動索引資料，免再請民眾補證。	減少民眾申辦過程補件次數
納稅人綜合所得稅結算申報列舉扣除醫藥生育費，如醫藥收據上無健保特約資料，由審查人員主動上健保局網站查證，免再請民眾補證。	減少民眾申辦過程補件次數
納稅人因金融風暴申請延期繳納案件，如未備妥證明文件，由審查人員主動上網查調內政部及勞保局提供之檔案資料。	減少民眾申辦過程補件次數
遺產及贈與稅申報案件，如涉及土地、房屋之繼承或贈與時，免由納稅人提供土地及建物謄本，由審查人員至地政資訊系統查調。	減少民眾申辦案件時應檢附證件
公司行號使用收銀機開立統一發票可享降低營	減少民眾申辦案件時應檢

利事業所得稅結算申報純益率1%之獎勵，業者免檢附證明文件，直接由營利事業所得稅與營業稅系統稅籍資料連線，逕行認列。	附證件
-----------------------------------------------------------	-----

♥ B. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率13.54%

使用電子閘門認證辦理案件數成長率計算式： $(\text{本年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數}1,225,592 - \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數}1,079,413) / \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數}1,079,413 \times 100\% = 13.54\%$

◆機關資源齊共享、民眾不再兩頭跑

推動作法	97年績效	98年績效
1. 跨戶政—透過戶役政資訊系統，查調戶籍、死亡登記、出生登記、結(離)婚登記等資料，免民眾檢附。	77,685	60,894
2. 跨地政—透過地政資訊系統，調印土地登記謄本、異動索引、異動清冊、地籍圖等，免民眾檢附。	3,401	4,149
3. 跨入出國及移民署—利用入出境資訊查詢系統，調閱出入境紀錄，辦理稅單之送達及外僑申報案件之審核等，維護民眾權益。	978	1,223
4. 跨財稅資料中心—利用所得財產查調管理系統，提供民眾所得及財產清單。	188,912	297,387
5. 跨財稅資料中心—利用扣免繳所得資料查詢系統，提供民眾查詢上年度應申報所得資料。	75,065	82,855
6. 跨地方稅務局—利用稅務局土地與房屋稅籍等系統查詢，免由民眾提供證明。	1,860	1,706
7. 推動(1)綜合所得稅、(2)營利事業所得稅、(3)營業稅、(4)扣繳等各稅網路申報，以網路代替馬路。	727,963	767,672
8. 推動電子發票，以網路傳輸，降低營業人營運成本，提高經營效率。	3,549	9,706
合計	1,079,413	1,225,592

2. 服務流程透明度


(1) 案件處理流程查詢公開程度

A. 提供案件承辦資訊種類

於服務場所及機關網站公布服務項目、承辦單位、電話及標準作業流程，並主動告知民眾處理程序：

(♥ 符號表示創新項目)

優質便民服務構面

- (A) 服務場所公布：於大門口、聯合服務中心、樓梯間、民眾休息區等處，利用電子字幕跑馬燈、大型圖示表、觸控式導覽系統、宣傳摺頁櫃、大型公布欄等公開服務資訊。
- (B) 機關網站公布：
本分局網站http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/明示單位簡介、組織架構、服務項目、服務時間、線上申辦、申辦案件應附書表、處理申辦案件時限、作業流程圖、便民服務及稅務行事曆等。
- (C) 服務白皮書，民眾最在乎：明列服務項目、便民服務措施及服務地區一覽表等。
- ♥ (D) 電子報發送系統：利用電子報主動發送最新消息、稅務新聞、講習會及宣傳活動資訊，讓民眾不出門也能得知稅務事。
- (E) 一次告知單：
♥ a. 為照顧經濟弱勢族群申請各項津貼或補助之權益，自行設計「齊了再上—證件一次到位，福利輕鬆到手」一次告知單，放置全功能櫃檯及函送各核發補助單位，請其勾選後提醒民眾應攜帶之證件，共同協助民眾順利申請補助，感受政府苦民所苦之美意。計印製8,000張。
- 
- ♥ b. 因應多項補助方案檢附證明文件不一，自行蒐集編製各機關各項補助方案與申請證明文件參考一覽表供全功能櫃檯同仁及志工參考運用，並主動告知，避免民眾來回奔波。
- ♥ (F) 國稅行動辦公室：利用夜間及假日於人潮聚集處，設置「國稅行動辦公室」，讓租稅生活化，稅務資訊隨手可得。
- ♥ (G) 本分局網站「主動公開資訊站」項下，定期建置具參考價值之復查決定書、實際課稅原則核課稅捐並經行政法院終局判決勝訴之案例，供民眾查閱運用，以滿足民眾知的權利。
- (H) 其他主動告知、保護民眾權益做法
♥ a. 納稅人已辦理結算申報未檢附證明文件或證件不齊全案件，主動寄發補件通知，減少因證件不齊造成補稅後再更正之困擾。
♥ b. 綜合所得稅未申報但有自繳稅款案件，主動發函輔導納稅人補辦結算申報，避免納稅人因不諳申報規定而漏報受罰之情形。
♥ c. 綜合所得稅未申報開徵作業，經查涉有違章案件，於裁罰前，主

動發函提供核定資料，請納稅人事先核對所得資料，以確保裁罰之正確性，並主動輔導增列扶養親屬，以降低違章金額及件數。

- ♥ d. 綜合所得稅結算申報申請延期繳稅案件，於延期繳納期限屆滿尚未繳納者，主動寄發催繳通知，提醒納稅人儘速繳清稅款，以避免因疏忽欠稅遭移送執行。
- ♥ e. 納稅人財產交易損失如當年度無財產交易所得可資扣除或扣除不足案件，主動寄發財產交易損失餘額表，供納稅人做為以後3年度申報扣除之證明。
- f. 於戶政單位通報死亡事實或接獲死亡報告後，於一個月內填發申報通知書檢附遺產稅申報書表，通知依限申報，並於限期屆滿前10日填具催報通知書，提示逾期申報之責任，以免受罰。
- ♥ g. 依政府通報取得領有土地補償費之民眾名冊，就納稅義務人領取補償費金額超過免稅額案件，主動通知申報綜合所得稅之其他所得，以免未申報被查獲後補稅送罰，並貼心提醒如有贈與行為記得要申報贈與稅。
- h. 案件移送行政執行處前，主動先寄送催繳函，告知逾期未繳將移送執行，以減少民怨。
- i. 營業稅同仁於審理營業人申報附件時，如發現資料未齊全或錯誤者，即通知營業人補件，以免營業人因一時疏忽遭罰。
- ♥ j. 主動通知輔導被檢舉未辦營業登記之業者辦理登記，以免受罰。
- ♥ k. 配合身心障礙徵才活動，與稅務局聯合提供綜所稅、遺產稅、使用牌照稅等減免規定，使身心障礙者及其親友瞭解節稅之道。
- ♥ l. 於綜所稅大批開徵、申報期及辦理租稅教育宣導時，主動提醒民眾自然人憑證到期可以於到期前60天線上展期或親至全省各地戶政事務所辦理憑證展期。

(I) 承辦案件資訊滿意度

為了解民眾對於本分局各項服務的滿意度，做為提升服務品質的參考，乃委託成功大學調查統計中心辦理民意調查，民眾對本分局同仁申辦效率或志工走動引導服務或整體滿意度達94.5%以上，足證本分局之服務，頗獲民眾肯定。

B. 提供案件查詢管道種類

為配合政府資訊公開及方便民眾使用，建立多元的案件查詢管道，讓民眾申辦案件流程透明化。

◆案件查詢方便，就是好「查」

(A) 現場查詢：

優質便民服務構面

a. 民眾親臨辦公處所向服務人員洽詢案件辦理進度時，承辦人員立即回應其案件辦理情形。

b. 於迎賓大廳設置「會計師、地政士、志工聯合服務中心」，提供多元化的諮詢服務。



c. 建置觸控式中、英文導覽系統，讓民眾對本分局業務及洽公場所 e 手掌握。

d. 提供臨櫃民眾「服務聯絡名片」：告知承辦單位、人員及電話，方便納稅人日後洽辦業務之聯繫。

(B) 電話查詢：

a. 安裝總機 24 線及 DID 專線 145 條，提供充分線路供民眾查詢，公文書、繳款書及核定資料均列有承辦人姓名及電話，方便民眾聯絡。

b. 跨課室支援增設諮詢電話：於綜合所得稅大批開徵和結算申報期間成立電話服務中心，各課室支援電話接聽人力，全力紓解大量的查詢電話，並設計電話查詢紀錄表，有效管控處理情形。

c. 設置 0800-000321 免費服務電話，由專人接聽，每日下班及例假日開啟答錄功能，隔天一大早即有專人處理前一晚民眾留言，迅速解決民眾的問題。

d. 設置 24 小時稅務問題語音查詢系統（0800-611049 至 0800-611052）：提供民眾統一發票中獎號碼查詢、各稅題庫語音查詢、各稅題庫傳真查詢及申請書表傳真等服務。

(C) 傳真及書面：

民眾可傳真或函送申請書詢問，承辦人於收到申請書後，即時答覆民眾。

(D) 網路查詢：

♥ a. 分局網站：於本分局網站中公布單位簡介、服務項目及承辦課室、電話分機、位置圖、服務時間、各類申辦案件流程及處理時限，方便民眾查詢。

♥ b. 重新配置網站版面，考量黃金版面及整合服務項目，提供民眾更容易上手的網路服務。

c. 設置各類電子信箱進度查詢專區：受理各類電子信箱案件後，立即分案派查，民眾可於網站查詢案件處理情形。

♥ d. 新增「退稅查詢」功能，方便民眾於網路查詢退稅辦理情形。

- ♥ e. 新增「委託取款查詢」功能，方便民眾線上查詢綜合所得稅委託取款扣款情形。
- ♥ f. 新增「復查案件進度查詢」功能，方便民眾線上查詢各稅行政救濟案件處理進度。
- ♥ g. 新增「公示送達查詢」功能，可線上查詢個人及營利事業之公示送達資料。
- h. 民眾採網路申報所得稅、營業稅，可線上查詢是否申報成功，避免權益受損。
- ♥ (E) 建置PDA 及WAP 網站：
提供特定族群使用者不受時空限制，隨時隨地可查詢案件辦理進度。
- (F) 其他：
 - a. 「Web Call 網頁電話」：提供民眾免費撥打本分局電話。
 - b. 「MSN 影音客服」：透過 MSN 影音系統提供民眾免出門之面對面諮詢。

(2) 案件處理流程主動回應程度

A. 受理案件提供確認訊息作法

(A) 現場受理案件

- a. 民眾親持申辦案件至本分局總收文處掛文者，隨即影印1份申請書予申請人，並於該影本加蓋收件戳章。
- b. 人工申報案件，現場核對資料及附件無誤後，即給予收件回條，載明收件日期、編號。

♥ (B) 書面郵寄案件

受理書面申辦案件如已有申請人之手機或電子郵件信箱號碼者，將以手機簡訊或電子郵件回復收件訊息；倘無該等資訊者則儘速辦結書面回復，如須相當時日始得辦結者，將先行書面回復收件派查訊息。

(C) 線上申辦案件

線上申辦案件受理後，由系統主動賦予收案編號並回復投信人；由專人負責收件、分案，並於線上主動通知申請人並進行確認，均於電腦列管之最短期限辦結並回覆，期限內完成率達100%。

♥ (D) 線上預約

線上預約案件受理後，由專人以電話、e-mail或手機簡訊回復收件訊息及活動相關事宜。

♥ (E) 線上報名講習會

受理線上報名後，由系統主動傳送報名成功訊息，供民眾確認報名核可。

(F) 各類電子信箱

各類電子信箱受理後，由系統主動賦予收案編號並回復投信人確認受理；首長信箱、意見服務信箱及檢舉逃漏稅信箱等人民陳情案件，均由專人負責信箱開啟和分案。民眾可利用網站各類電子信箱進度查詢專區來查詢，為待派、待處理或已結案，隨時掌握案件辦理進度。如期完成率為100%。

(G) 各稅網路申報案件

申報案件上傳成功，立即回應確認收件檔案編號及日期。

(H) 建立「案件處理時間逾期主動告知」機制

主動通知申請人說明案件受理及辦理情形，避免民眾枯等，徒增焦慮感。

♥ B. 主動查證退稅的小故事

本轄營業人「○○企業社」經營魚卵養殖業，由於八八水災的無情肆虐，導致魚塭潰堤損失慘重，於是提出申請減免營業稅以渡過難關，承辦人員在調閱相關稅籍資料後發現該商號其實為免稅之營業人，即主動更正並依稅捐稽徵法加計利息退還該商號自93年1月9日設立起至98年6月30日繳納之營業稅計9萬多元，對於服務人員本著同理心主動退稅，王先生透過電話一再感謝，彷彿看見雨後的彩虹！

(二)機關形象

1. 服務場所便利性

(1)洽公環境適切程度

本分局服務場所空間有限，藉由同仁之創意提案及民眾之建議，持續不斷改善各項服務設施，戮力營造一個「小而美」的服務氛圍，讓民眾到國稅局洽辦業務，就像到親朋好友家一樣輕鬆自在。

♥ A. 洽公環境，民眾肯定：本年度委託國立成功大學調查統計研究中心進行「為民服務意見調查」，根據調查結果，上半年現場及下半年電話的受訪者對於洽公環境滿意度分別為99.1%、92.6%。另對內部員工進行辦公環境滿意度調查，滿意度達95%，顯示本分局對洽公環境的改善深獲民眾及同仁的認同。

B. 全員參與，服務品質升級

(A) 導入5S（整理、整頓、清掃、清潔、紀律）運動，與為民服務品質考核項目結合，訂定本分局為民服務不定期綜合考核作業計畫。

(B) 成立「環境整潔綠美化考核小組」，由督導擔任召集人，與各課室主管等7人組成，每季以不定期、不預告方式進行實地檢查。考核人員如發現缺失，即當面告知受考核單位立即改進。(附件2)



考核小組進行實地檢查

(C) 考核結果知會各受考單位檢討改進，並公布於公布欄及以電子郵件傳送同仁點閱，年度總成績列為該課年終考績甲等分配比例之參考，以為獎懲。

(D) 實施責任區制度，由負責人員每日上午及中午開工前全面檢核服務場所及各項設施。落實走動式管理，分局長及第四課課長每日至各樓層抽檢。

(E) 委託園藝公司維護盆栽綠化環境及委託廠商辦理清潔工作。另為提供民眾一個乾淨如廁的空間，對於使用率較高的化粧室，進行每小時清理1次。辦公環境整潔及綠美化競賽獲分局組第一名。

C. 八大特色打造優質洽公環境

(A) 結合府城人文特色，於大廳入口佈置願景形象牆，民眾至迎賓大廳首先進入眼簾即是本分局「服務、專業、創新、效能、和諧」服務願景。

(B) 為提供民眾舒適的視覺空間，各課及走道配合動線規劃擺設盆栽，服務櫃檯放置造型盆景。

♥ (C) 利用有限空間於2樓陽台規劃空中庭園造景，供民眾及同仁欣賞紓壓。

♥ (D) 利用現有樓梯轉角，打造2條「時光稅道」，帶領民眾探索稅月的風華，共同見證國稅輕稅簡政的重要歷程。

♥ (E) 開放公共空間，設置「國稅藝廊」供地方藝文創作人士辦理主題特展，並定期更新展出作品，讓洽公場所也可以很有藝術氣息。

♥ (F) 五星級化粧室，設有空氣清香劑、洗手乳、自動烘手機、擦手紙、置物台、掛鈎、勵志小語、節能標語、小盆栽及藝術畫作等。



空中庭園



藝術走廊



睦鄰公園

優質便民服務構面

- (G) 「睦鄰公園」綠化社區：大樓外側空地建置為「睦鄰公園」，由專人負責維護，園內花木扶疏，各類植栽隨四季變化而有不同景象，是社區民眾晨運散步的好地方。
- (H) 本分局位於火車站附近，交通網絡便捷，且與南區國稅局合署辦公，免除民眾往返奔波，增加洽公便利度。

D. 雙語化標示、正確易辨識

- (A) 為利民眾正確前往洽辦業務之樓層，在大門入口處、1樓樓梯間及4樓牆面均張貼樓層索引標示，並於各樓樓梯入口處以透明壓克力設置各樓層雙語服務項目標示，清楚美觀。
- (B) 為方便民眾洽公辨識，同仁上班一律配戴服務證，服務人員座位前面放置名牌，明顯標示承辦人、職務代理人中英文姓名，並標明差假情形。



服務項目雙語標示

- (C) 為方便外籍人士及不識字者，各項服務項目、櫃檯燈箱及方向導引均採中英雙語標示，且採用清晰、易於辨識之文字及符碼標示。

※關鍵績效：94年度榮獲行政院研考會優質英語生活環境「優等」獎。

- (D) 為保障民眾權益，1樓大廳牆面製作中英雙語之人民申請案件處理時限表、全功能服務櫃檯作業流程圖及應檢附證件一覽表。

E. 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣

- (A) 迎賓大門及各樓層入口處，設有志工及服務台主動了解民眾需求，引導至洽辦櫃檯。

- ♥(B) 整體規劃服務櫃檯，考量民眾最常申辦項目及體貼外籍人士，於1樓設置「全功能櫃檯」、「綜合所得稅不分區服務櫃檯」、「外僑綜合服務櫃檯」。



整體規劃服務櫃檯提供單一窗口服務

- (C) 各樓層分設「營業稅全功能櫃檯」、「營利事業所得稅收件不分區」、「遺產及贈與稅櫃檯」，除紓解、分散申辦人潮，更可提供前、後台之支援運作模式，加速案件處理流程。

- (D) 針對申辦人潮較多的服務櫃檯，採用多媒體自動叫號系統，維持公平、良好的服務秩序。



顏色管理正確指引民眾至申辦櫃檯

(E) 採用顏色管理，正確指引民眾至申辦櫃檯

- ♥ a. 由聯合服務中心為起點，黏貼不同顏色之地線，明確指引民眾至最常申辦之全功能櫃檯、外僑綜合服務櫃檯及綜合所得稅不分區服務櫃檯，燈箱標示亦採與地線同一色系，增加個別服務櫃檯標示辨識度，方便引導民眾順利洽公。



顏色管理正確指引民眾至申辦櫃檯

- ♥ b. 為提供所得稅申報期間報稅民眾快易通的服務，開放地下1樓完整空間，完善規劃「查調所得區」、「輔導網路報稅區」、「人工收件區」等動線，以顏色管理製作服務及指引標示、地貼，申辦動線明確而流暢，並設計製作大型申報流程圖看板，讓民眾迅速完成報稅手續。

(2)服務設施合宜程度

考量民眾需求與機關業務提供各項「核心設施」及「一般設施」，另增「創意貼心服務設施」、「環保友善措施」及「貼心專屬關懷弱勢服務措施」，各項設(措)施均有專人維護並定期檢測，提供民眾客製化服務。

A. 核心設施

- (A) 服務櫃檯高度符合人性化需求，桌面延伸符合人體工學，並備有舒適座椅，方便民眾洽公書寫，拉近彼此距離。
- (B) 五星級盥洗室設有坐式、蹲式馬桶，供民眾依習慣使用。1樓服務場所更備有親子廁所，內有嬰兒換尿布台及安全座椅，提供攜幼婦女貼心服務，並設有求助鈴供緊急呼救使用。
- (C) 貼心育嬰哺乳室：內備嬰兒換尿布台、冰箱、冷熱飲水機、紙尿布、濕紙巾等，佈置溫馨，並有專人管理維護。
- (D) 全面「有愛無礙」設施：
 - a. 設置愛心服務鈴1個、殘障專用停車位（汽車位3格、機車位4格）、點字式導覽系統、殘障人士專用語音電梯、盥洗室、公用電話等。
 - b. 設置愛心服務櫃檯，由專人全程服務行動不便及年長者。
 - c. 建置最高可及性之AAA無障礙網頁，視障朋友上網無障礙。



為殘障人士叫車服務

d. 大門入口處鋪設導盲磚及輪椅斜坡道，經殘障人士實地測試，無論輪椅行走或騎乘殘障機車均十分平順妥適。

- ♥ (E) 開放式書表櫃：提供各類申辦書表、填寫範例及申報須知；另主動導入外機關資源，於迎賓大廳設置地方稅常用書表櫃，免民眾於機關間奔波。



地方稅書表櫃

B. 一般設施

(A) 各樓層均設有服務台，提供諮詢及引導服務，並備有書寫桌，提供紙、筆、印台及計算機，且設置活頁式範例書表放置架，另提供不同度數之老花眼鏡，供年長民眾依需要自行取用。



書寫桌設置活頁式範例

(B) 設置網際網路機台及提供網路節點供民眾免費上網，並安裝讀卡機及印表機，方便民眾插卡連線及列印使用。

(C) 民眾等候區設有舒適沙發座椅、液晶電視及書報雜誌櫃，並提供飲水機，另附有茶包供洽公民眾飲用，讓短暫的等待也可以是一種休憩、一種享受。



免費機車停車場

(D) 公用電話2部，零錢、卡片任君挑，並提供兌換零錢服務。

(E) 提供影印機、碎紙機、市內電話機及傳真機供民眾免費使用。

- ♥ (F) 免費汽機車停車場，聘有保全人員管制指揮，維護民眾行車安全。另因應5月份報稅民眾車潮，同仁禮讓車位、開放1樓廣場及租借臨時停車場供報稅民眾停放。※關鍵績效：5月份報稅季增加機車位300格，汽車位37格，方便民眾使用。



獨立協談室

(G) 重視民眾隱私，提供舒適的獨立協談空間，隨時接受納稅人諮詢使用，另視民眾需要提供錄音、錄影設備，維護民眾權益。

(H) 設置租稅宣導資料陳列架，放置各類最夯的宣導資料，提供民眾最新、最正確的稅務訊息。

(I) 於各樓層置有消防設施、滅火器材，定期保養維護，確保其完好有效，以使洽公民眾安全無虞。

C. 創意貼心服務設施

(A) 提供呼速得預約免下車服務，節省民眾洽公時間及解決都市停車不便的困擾。

※關鍵績效：服務726人次。

(B) 設置MSN網路視訊客服中心，提供民眾以影像方式諮詢稅務問題。

♥ (C) 全功能櫃檯提供「你動口、我動手」之便捷服務，只要承辦人員核認身分證無誤，即可由電腦同步列印申請書及資料清單，節省民眾時間，提供快速便捷的電子化服務。



呼速得預約免下車服務

※關鍵績效：服務件數303,679件。

♥ (D) 設置0800-000321免費服務電話及「WebCall網頁電話」，提供民眾免費撥打。每日下班及例假日開啟答錄功能，由專人處理民眾留言案件。※關鍵績效：服務1,771人次，電話留言111通。

♥ (E) 莫拉克颱風造成南部重創，為提供民眾即時的諮詢服務，0800-000321免費服務電話於8月13日至10月31日下班後至晚上10點及例假日早上8點至晚上10點直接轉至同仁行動電話，均有專人接聽。

♥ (F) 因應H1N1新流感防疫措施，大門及電梯口設置手部消毒機，每日下班前均會清潔、消毒櫃台及供民眾使用之文具，飲水機亦改放環保紙片杯，以提供民眾衛生安全的洽公環境。



因應H1N1設置手部消毒機

(G) 設置手機充電站計8線，配置最新暢銷機種之充電座，免費提供民眾使用。

(H) 愛心服務櫃檯提供嬰兒車、輪椅、手推車、育嬰室等借用及代客叫車服務。

(I) 洽請兆豐銀行設置服務櫃檯及ATM，除方便民眾繳納稅款外，更可受理民眾各項銀行業務。

(J) 下雨時提供傘套、雨衣雨傘放置架、免費愛心雨衣雨傘，並委外派專人隨時清理地面水漬及放置警示牌等，採行多重因應措施，以維護環境整潔及通行安全。

♥ (K) 在大樓廣場增設LED全彩動畫看板提供民眾最新、切身的稅務訊息。

D. 環保友善設施

- (A) 整修樓梯間照明設備，並採用省電燈泡，鼓勵同仁及民眾多走樓梯，節能兼收健身之效。
- (B) 落實垃圾分類，設置回收筒及廚餘筒並全面張貼令人賞心悅目的海報及清楚標示，每日回收處理，響應垃圾減量。
- (C) 所得稅申報期間於書表專區標示「落實環保政策，請酌量取用書表」，提醒民眾愛惜資源及推廣網路報繳稅，共同保護地球。
- (D) 本分局相關文具用紙、辦公室用設備、電器類等之採購以環境保護產品為優先。※關鍵績效：本年度綠色採購比率為99.3%。
- (E) 全分局空調溫度維持26°C-28°C，正確使用空調，如緊密門窗、拉窗簾、常清洗濾網等，除達節能環保外，並提供室內溫度舒適合宜。
- (F) 實施午休關燈及關閉一半電梯，電燈開關標示區塊，張貼節能標語，減少用電量，98年度用電量較97年度減少73,427度，節能10.66%。
- (G) 舉辦「國稅單車族」活動，鼓勵同仁騎單車上班，以減少汽機車排放二氧化碳量，落實節能減碳，為愛護地球盡一份心力。

※關鍵績效：97年度獲得經濟部評鑑為「加強政府機關及學校節約能源措施」執行績優單位。

- ♥ (H) 響應「週一無肉日，吃素救地球」活動，落實節能減碳政策，為地球降溫。
 - ♥ (I) 設置鐵馬補給站，提供鐵馬族民眾稅務諮詢、加水、打氣及路線指引等服務。
 - ♥ (J) 規劃無菸環境，辦公場所全面禁菸，並加強菸害防治宣導，提供民眾健康無菸的洽公環境。
- ♥ E. 貼心專屬、關懷弱勢之服務設施：提供身心障礙人士及65歲年長者到府服務。

2. 服務行為友善性與專業性

(1) 服務親和程度

A. 洽公服務禮儀滿意度

服務人員以「臉要笑、嘴要甜、腰要軟、手腳快、反應快」的服務態度及專業稅務知識，確保民眾能夠感受到親切、尊榮與信任。近2年本分局委託國立成功大學進行為民服務意見調查及自行針對不同服務對象辦理滿意度問卷調查，服務態度滿意度均達90%以上，顯示本分局的用心已獲得民眾高度肯定，且屢獲民眾投書感謝同仁的服務。

- (A) 民調結果、高度肯定：

♥ a. 為瞭解民眾對於本分局櫃檯服務人員及志工走動服務的滿意度，特委託國立成功大學調查統計研究中心進行2次為民服務意見調查，根據調查結果，上半年及下半年的滿意度分別為99.5%、93.3%，及分別為99.7%、97.0%。

♥ b. 為確實瞭解民眾對本分局櫃檯服務人員的服務態度滿意度，自行對至現場臨櫃洽公民眾辦理櫃檯人員服務滿意度調查。

※關鍵績效：計1,359份，服務滿意度(含非常滿意及滿意)100%。

♥ c. 為瞭解民眾對本分局服務人員的服務禮貌，除委由專業機構意見調查外，並於各場講習會、宣導活動現場，針對民眾、不同營業人及稅務專業代理人辦理滿意度調查。

※關鍵績效：整體滿意度99%。

♥ d. 為強化同仁的服務態度及作為，除藉由問卷調查瞭解缺失外，並由暑期工讀生及短期實習生以單純、中立之立場填寫「機關形象檢測紀錄單」，稽核服務人員的服務禮貌優良與否，提供本分局檢討及改進之機會。

(B) 明定各項為民服務標準作業程序，並將為民服務工作手冊規範各項作業及服務準則(SOP)，置於內部網站及分送櫃檯及電話服務人員參照。

♥ (C) 舉辦為民服務講習，聘請蘇副局長麗娥、李教授五郎分別講授「為民服務變革與展望」及「美國IRS最近便民服務之稅務行政革新」，加強同仁服務態度及服務禮貌訓練，汲取專家經驗，啟迪同仁服務新思維，參加人數182人次。



舉辦為民服務講習

♥ (D) 辦理新進人員訓練講習，由分局長分享組織文化、服務願景，期勉同仁從事服務要有三變：觀念變、態度變、方法變，視民如親，將服務工作融入日常生活之中，讓公務生涯更具意義。

(E) 辦理志工服務禮儀訓練及訂定服務標準作業程序，以強化服務品質。



號碼牌兼滿意度調查

(F) 目不離人引導服務

♥ a. 志工於迎賓大廳入口走動服務，於3秒內主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊全，並正確指引民眾至正確櫃台辦理，免除民眾於各樓層間奔波。

♥ b. 針對非位於1樓且洽公民眾較多之樓層，增設志工服務台，未設志工服務台之樓層，則由入口處服務人員對前來民眾主動詢問「請問需要幫忙嗎？」，提供民眾不漏網之接力服務，受惠民眾46,333人次。



志工主動招呼民眾

♥ (G) 不斷電服務

全功能櫃檯提供「早到早辦」、「中午不打烊」延時服務，並培訓支援小組，遇服務人員請假，立即安排支援小組人員遞補，避免鄰座相互代理造成空窗，支援484人次。

(H) 走動式服務

所得稅申報期間，全員參與，分局長、秘書、督導及各課室主管實施「主管走動式服務」，隨時解答民眾申報疑難問題，並視申報現場人潮多寡隨時機動調整人力，避免民眾久候，服務民眾2,100人次。



落實走動服務

(I) 一對一報稅服務

所得稅申報期間與8所學校優秀學生組成學生納稅服務隊，提供「一對一」所得稅申報服務，頗受民眾好評。

※關鍵績效：興國管理學院、台南科大、南台科大、崑山科大、長榮大學、台南高商、台南海事職校、光華女中等8校161位學生，服務民眾42,183人次。



一對一報稅服務

♥ (J) 八八惡水感動故事

98年8月12日也是八八惡水的第四天，本分局一樓綜合所得稅退稅櫃檯，來了一位民眾陳女士，手裡拿著一張97年綜合所得稅退稅憑單，金額120,631元，陳女士向櫃檯承辦人李玉鳳詢問，因為父母居住於屏東縣佳冬鄉，而莫拉克颱風，家裡還淹著水，災情慘重，急需用錢！是否可直接領取現金救急。

同仁發揮人溺己溺之精神，馬上協助其填寫申請書，親持公文陳核，在等候的時間，課長已準備好災害損失申報表及相關資料，提醒陳女士綜合所得稅可減免的相關規定及申請資訊，並慰問和關心陳女士家人的情況。

才幾分鐘的時間，李玉鳳小姐已將辦妥取消畫線的退稅憑單送交陳女士手中，並提醒她持身分證至台灣銀行領取現金，陳女士離去時不斷感謝國稅局同仁親切的服務。

♥ (K) 標竿學習，轉化創意服務措施，使好還要更好

參加第1屆政府服務品質獎北區、東區、南區及中區得獎單位成果發表會、第19屆國家品質獎之榮剛材料科技股份有限公司等機關或企業。



參加政府服務品質獎成果發表會

(L) 民眾透過意見反應表、民意信箱等各種管道肯定同仁服務態度優良，於分局會議公開表揚，並致贈獎品鼓勵，計49件。

♥ (M) 訂定「所得稅結算申報期間服務禮貌楷模獎勵計畫」，由各課遴選服務楷模計8名，票選前4名績優服務人員提報為南區國稅局「最佳服務禮貌楷模」。另票選全功能櫃檯績優服務人員。

♥ (N) 本年度計有6名同仁分別榮獲財政部及南區國稅局優秀稅務人員表揚，能獲此殊榮，除了同仁具備優質的專業知識和能力外，積極主動和追求卓越的服務精神亦倍受肯定，足為楷模。

B. 電話禮貌測試績效

基於電話回應態度係民眾感受的首要印象，建置本分局電話禮貌測試機制，依據行政院研考會97.3.3會研字第0972160181號函訂定發布之電話禮貌測試量表，修訂本分局電話服務測試要點，成立電話禮貌測試小組不定期測試外，同時成立「電話諮詢服務小組」，編印「電話服務標準作業程序及稅務問答輯要」，建立總機接線、服務人員電話服務口語舉例及內部處理機制，讓民眾感受親切、窩心的電話服務。

♥ (A) 民調結果：

本年度委託國立成功大學調查統計研究中心透過現場及電話方式進行2次為民服務意見調查，根據調查結果，受訪者對於



電話測試中心

優質便民服務構面

服務人員電話服務禮貌滿意度分別為98.8%及94.3%。

- ♥ (B) 訂定本分局「電話服務測試要點」，每月2次由課室主管、志工及會計師等外部人士採不定期、不預告方式實施檢測，藉由考評活動之進行，使服務人員將電話禮貌內化成為習慣。
 - ※關鍵績效：測試105人次，平均分數92.7分。
- ♥ (C) 年度內除自行測試，並接受上級單位測試，98年度經南區國稅總局測試，成績為分局組第1名。（附件3）
- ♥ (D) 辦理電話服務禮貌講習會及由同仁自行錄製「電話服務禮貌」影音短片放置於MyEGov網站影音館、財政部影音播放區及本分局網路Youtube影音專區，推行親切有禮、貼心超值之服務，營造溫馨禮貌之環境。
- (E) 新進員工報到時，即給予「電話服務標準作業程序及稅務問答輯要」一書，並講解說明接聽電話之應答標準及話機如何代接、設定跟隨等操作步驟，並製作「接聽電話小叮嚀」提醒標語，附貼於電話機上。
- (F) 為避免電話佔線讓民眾久候，安裝總機24線及145條DID專線，並設置電話群組透過分組同仁相互支援，精進電話接聽效能，提供民眾迅速回應服務。
- ♥ (G) 由各課提供各稅目業務嫻熟優秀同仁名單(各稅目3名、審核員級以上人員至少1名)，成立「電話諮詢服務小組」，針對民眾詢問電話，提供正確、詳細解說，同時避免電話一再轉接之情形發生。
- ♥ (H) 針對所得稅大批開徵補稅及結算申報期間大量諮詢電話，成立「跨課室電話諮詢及支援小組」，並因應行動電話之普遍使用，開放直撥長途電話15線，方便承辦人立即回覆民眾之電話留言。
- ♥ (I) 將民眾常問稅務問題(FAQ)建置於內部網站及轉知各課同仁熟記，並列為本分局電話服務測試題庫，提供民眾品質一致、標準化的解答。（附件4）
- ♥ (J) 設計電話留言條，以勾選方式節省留言書寫人力，並以黃色紙張印製，提醒受指定接話人依留言事項回復，避免讓民眾枯等、失信於民。
- (K) 電話測試紀錄均詳實記載，每月統計分析後，將結果會知各課檢討改進，測試結果列入年終考評之重要參考依據。
- (L) 針對電話測試結果有缺失者，當即由各該主管與受測人進行面對面訪談及輔導，並列為下次測試必測名單。當次受測績優服務人員，由分局長於分局務會議公開頒獎表揚。

- ♥ (M) 將電話測試結果撰寫成分析報告，分析總機、服務人員電話接聽優缺點，提出檢討與建議事項，建立彼此良性競爭，有效提升電話接聽服務品質。

(2)服務可勝任程度

為精進服務人員專業與可勝任度，辦理各項訓練活動、推動知識管理與分享、進行標竿學習、檢測回應品質與業務熟悉度，有效解決民眾問題，讓府城鄉親可以很放心地把稅務事交給分局同仁。

A. 服務人員問題回應正確率

♥ (A) 民調結果：

本年度委託國立成功大學調查統計研究中心進行2次為民服務意見調查，根據調查結果，受訪者對於服務人員回答問題內容滿意度分別為99.0%、90.3%。

(B) 專業度獲民眾肯定

- ♥ a. 綜合所得稅大批開徵補稅案件之更正件數1,861件；與上年度開徵更正案件1,975件相比，更正案件件數下降幅度為5.8%。

- ♥ b. 復查案件件數由上年度200件降低為135件，維持率由上年度的87.07%，本年度提高為91.9%。

- ♥ (C) 鼓勵、推薦同仁參加公務人力發展中心、財稅人員訓練所、南區國稅總局及自行所舉辦之各項專業訓練，98年度計196場次，3,013人次參加。同仁平均業務相關學習時數97.92小時。

訓練類型	場次	參與人數
為民服務訓練	19	445
專業知能訓練	131	1,393
資訊作業訓練	18	61
外語訓練	2	200
多元課程	26	914
合計	196	3,013



自行舉辦各項專業訓練

- ♥ (D) 自我檢測服務人員對於民眾常問問題回應之正確率，除自行辦理租稅常識測試外，更以民眾常問問題15題為主，對第一線人員抽測50人，其平均通過題數為分子，總題數15題為分母，結果顯示員工測試問題平均回達正確數為15題，回應正確率達100%。

(E) 配合各項作業辦理勤前說明會，由課長及主辦人員說明作業規定、應注意事項及案例分享，站在民眾的利益為優先考量，協助民眾順利完成納稅義務。

- ♥ (F) 加速新進人員訓練，對於新進、職務異動或接辦新興業務之同仁，

選任具有工作經驗之資深同仁擔任教練，採1對1方式協助指導，加速經驗傳承，促進其專業成長，以提升行政效率，降低人員流動率。

(G) 不定期對志工進行服務訓練，加強其稅務知識，並召募優秀稅務退休同仁擔任志工，每位志工對各項服務項目都能清楚瞭解。

(H) 推動知識管理平台，建置作業規範、業務流程、格式書表及經驗分享等知識文件，提供同仁即時查閱，達到知識傳承與擴散，加速學習曲線。※關鍵績效：新增文章85篇、點閱率7,619人次。97年度榮獲分局組第1名。

(I) 提供查詢「植根法律庫」權限，服務人員可於內部網路連結快速查詢各類法規、行政令函、司法判解、律師園地、文獻資訊、植根雜誌等。

(J) 網羅民眾所有疑難問題，修訂綜合所得稅、營業稅、遺產及贈與稅等各稅電腦題庫問答手冊計6本、944題，供同仁研讀翻閱，加強專業知識，以正確回應民眾之疑義。

(K) 訂定「租稅常識測試要點」，舉辦綜合所得稅法令與申報實務筆試，檢測服務人員專業知能，以提供民眾高正確率之服務品質。績優人員並於分局務會議公開表揚。

♥ (L) 派員參加南區國稅總局辦理98年租稅常識測試，平均分數96.3分，獲團體組第1名。

※關鍵績效：參賽同仁有10人滿分並列個人組第1名，居各分局之冠。

(M) 由各課課長針對法令新規定對服務人員進行檢核、抽測，使服務人員對於各項新規定都能充分瞭解，確保民眾權益。

(N) 不定期召開疑難案例諮詢討論會議，落實服務品質管理，針對現行法令不符民眾期待之處充分交換意見，以提升查核品質，減少課稅爭議。

♥ B. 提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件

為使民眾能快速獲得所需資料，避免來回補件，服務人員除主動提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，並印製各式申辦項目一次告知單計9種，由服務人員勾選後提醒民眾，告知單建置於網站供民眾上網查詢。

3. 服務行銷有效性

(1) 施政宣導有效程度

有效宣導施政績效，就新頒稅務法令規章及預定宣導事項，研擬公務行銷主題，訂定執行計畫，針對民眾群、特定群等不同對象，運用多元管

道加強行銷，維護民眾知的權利及形塑政府新形象。本分局租稅教育及宣導連續8年榮獲南區國稅局分局組第1名。

A. 運用各項免費或付費行銷通路進行施政行銷：

♥ (A) 網站宣傳：

網頁版面全新改版，以民眾使用量高的順序來調整黃金版面，並開闢「熱門節點排行」區，提供網頁之便利性及親和性。

♥ (B) 運用YouTube免費服務系統：

上傳宣導短片，擴大宣導層面。上傳宣傳短片17則，瀏覽人數1,569人次。

♥ (C) 運用人脈平台新工具宣傳：

噗浪Plurk為台灣目前會員人數最多的微網誌，因應時代潮流，以本分局名義加入會員，建立政府部門接觸民眾新通道，以最具前瞻性的面貌向全球網友進行公務行銷。

♥ (D) 電子報及電子郵件宣傳：

主動傳送最新、最熱門之稅務訊息、好康活動等電子郵件，並利用RSS資訊訂閱服務，讓民眾取得5項稅務資訊。(會員人數2,714人)

(E) 有線電視台跑馬燈宣傳：

在TVBS、三立…等有線電視台播放稅務相關訊息跑馬燈。(10,560次)

(F) 電台廣播宣傳：

在中國廣播電台開闢「稅稅平安」帶狀節目，另與在地電台微笑廣播網、古都電台建立良好關係，向府城鄉親放送稅務新鮮事。(310次)



善用媒體進行公務行銷

(G) 報紙宣傳：

與平面媒體建立伙伴關係，並與在地中華日報社進行策略聯盟，記者主動登載本分局提供之租稅法令、重要服務措施及相關施政作為等訊息。98年見報627則，其中登上經濟日報…等全國版有137則。

※關鍵績效：報導含「行動報稅站深入社區」、「預約服務再升級 貼心便民好溫馨」、「發票換門票 國稅局宣導受好評」、「公共工程施工期間逾月，依受影響天數國稅局主動查定減稅」、「府城發現愛 募發票助學」、「災損申報 王建得訪災戶宣導」…等新聞。新聞發布獲南區國稅局分局組第1名。

(H) 其他：

- a. 租用台南市公車車體10輛，宣傳62天。
- b. 借用天橋設置看板3面，宣傳365天。
- c. 借用環保局資源回收車懸掛布條150輛，宣傳94天。
- d. 利用本分局1樓、各區公所、地方稅務局等LED，宣傳各項最新稅務訊息。(6處)
- e. 於宣導品外包裝上印製宣傳標語。(25,500個)

B. 訂定行銷主題，進行整合性行銷：

(A) 設置新聞發言人機制，適時向新聞界說明本分局各項服務措施、執行成果，並迅速回應輿論關注及民眾質疑事項。

(B) 成立新聞聯繫任務編組，指定專責工作人員，負責新聞發布聯繫、輿情蒐集、重大新聞議題處理及辦理公務行銷等工作。

(C) 配合施政主題、民眾關切議題及配合新制度之施行，辦理公聽會、說明會，讓民眾充分瞭解相關規定，順利完成各項稅務事宜，落實愛心辦稅。



分局長參加公聽會

(D) 舉辦對外稅務法令、申報實務講習會及社區節稅講座，傳達正確納稅觀念及合法節稅，避免營業人及民眾違章受罰。

♥ (E) 開辦線上講堂，將講習會上課實況錄影及教材置於本分局網站，供民眾在家上網學習，提供全天候的服務。

♥ (F) 推動「到點服務」，主動或應邀外派講師至企業、公(工)會等講授課程，並直接與納稅人討論、進行雙向溝通。



分局長列席公會座談

(G) 主動派員列席民間團體、地方社區活動或座談會，聽取建言，加強服務行銷，深耕基層稅務宣導。

(H) 積極推廣高中(職)、大(專)學租稅教育，規劃及辦理一系列租稅教育活動，建立長期合作關係，並籌組學生納稅服務隊提供學生租稅實習及建教合作機會，落實租稅教育往下紮根。

♥ (I) 安排實地參訪國稅局活動，讓民眾對國稅業務更具概念，促進徵納雙方關係及和諧。

(J) 結合稅務局共同辦理各項稅務教育宣導活動，整合國稅、地方稅服務效能，擴大宣導效益。

♥ (K) 結合於各民間社團、地方社區、其他政府機關舉辦活動並配合民俗文化、地方節慶活動時，深入轄區辦理租稅宣導，設置「國稅行動辦公室」，提供稅務諮詢服務及分送宣導資料，並進行稅務常識有獎徵答、闖關遊戲、問卷調查…等多元互動方式，積極宣傳與民眾權益有關之稅務新知、租稅常識及便民服務措施，與民眾建立信任、友好關係。

♥ (L) 與24小時便利商店合作，讓國稅局的服務超商化，民眾繳稅不用再等待，亦可直接於便利商店ibon系統中下載申請書表，稅務資訊隨手可得。



ibon 系統提供下載稅務書表

(M) 以民眾需求和角度為出發點，採生動活潑口語化方式編輯業務宣傳資料，免費贈送民眾參考，以協助民眾瞭解稅務知識，維護自身權益。

♥ (N) 透過我的E政府傳遞租稅教育及宣傳、稅務訊息等服務。

C. 針對不同宣導對象，運用各種行銷媒介與途徑，辦理重要宣導活動，進行客製化行銷：

♥ (A) 辦理「藝文欣賞～明華園戲曲表演」租稅宣導活動，藉舉辦精彩民俗戲曲表演活動，吸引人潮聚集，將宣導主題融入節目中，鼓勵民眾購物、消費索取統一發票，宣導人數約1,600人。

※關鍵績效：民眾滿意度高達99%。



租稅宣導活動

♥ (B) 辦理「防治菸品稅捐逃漏～賣座電影欣賞」租稅宣導活動，藉由暑假舉辦電影欣賞活動宣導「吸煙有害健康、拒絕私劣菸品」、「不買來路不明菸品」及「拒絕未稅菸品」等觀念，增進學生及民眾對菸品稅捐常識之認知，宣導人數約1,300人次。

※關鍵績效：民眾滿意度高達99%。

♥ (C) 拍攝「服務白皮書 稅局心動線」宣導短片，加強宣傳本分局各項便民設(措)施，使民眾瞭解其服務內容，進而提高使用率，享受更快速、便捷之服務。

♥ (D) 結合府城民俗及文化觀光活動，辦理「牛轉錢坤慶元宵」、「海軍98遠訓支隊—安平港航訓開放參觀活動」、「府城鄒族日」、「臺南市龍舟錦標賽」…等系列租稅宣導活動，宣導重點為「線上申辦服務項目」、「各稅經常發生之違章類型」、「多元化之繳稅管道」、「網路申

報之便利性」等，宣導人數59,700人次。

※關鍵績效：中央與地方齊心將府城文化推向國際舞台。

- ♥ (E) 追求社會公義、主動關懷弱勢，與公益團體愛心結盟，辦理「血脈相傳送愛心」捐血活動、「樂活稅月 把愛秀出來」園遊會、「創世心 稅務情」跳蚤市場、「6666把愛秀出來」慈善音樂會、「吾愛·無礙-讓愛飛翔」腦性麻痺之友、「府城身心障礙者徵才活動」、「發現愛 夢想成真」圓夢活動…等系列租稅宣導活動，宣傳重點為「身心障礙者節稅權益」、「呼速得預約到府服務」、「謹防稅務詐騙」等。

※關鍵績效：愛心結盟公益團體45個，受惠民眾49,525人次。

- ♥ (F) 訂定「愛心辦稅訪查輔導計畫」，由分局長、政風室主任及第三課課長愛心訪查轄內營利事業單位，主動探求民瘼，對於業者所面對之稅務作業疑惑與服務需求，積極有效處理。



愛心訪查轄內營利事業單位

※關鍵績效：愛心訪查營利事業19家。

- ♥ (G) 針對莫拉克颱風造成南部地區民眾生命財產嚴重損失，訂定「加強輔導民眾申報災損減免稅捐」工作計畫，成立「災損稅捐減免勘查服務隊」，透過各種宣傳管道加強宣傳災損抵減稅捐規定，並主動前進災區說明及受理民眾災害損失申報案，計受理893件，核減金額341,625千元。



主動至災區受理民眾災損申報

(三)顧客關係

1. 民眾滿意度

(1)機關服務滿意度

♥ A. 民意調查緣起與目的：

為提供民眾一個良好的洽公環境及優質貼心的服務，本分局近年來在洽公環境設備、同仁服務禮儀、專業素質提升以及便捷快速服務方面的努力不遺餘力，就是希望站在民眾的立場，以顧客需求為導向，讓民眾的滿意達到最大，因此在滿意度調查方面，除訂



成功大學電話訪問中心

定「為民服務民意調查實施計畫」，並委請國立成功大學調查統計研究中心以現場及電話進行為民服務意見調查，編製為民服務滿意度調查統計分析報告及趨勢分析外，並廣泛於各層面，運用不同方式，調查民眾滿意度，另設計問卷內容，加強深度，藉此瞭解民眾真正的需要及建議，以作為改進為民服務措施及提升服務品質之參考。（附件5）

♥ B. 民意調查設計—3度（廣度、深度、滿意度）：

種類 (廣度)	現場問卷	電話民調	戶外問卷
對象	至本分局洽公之民眾	本分局轄區97年度 綜合所得稅申報戶	參加宣導活動及 教育訓練之民眾
樣本數	1,411人	7,475人	平均每場活動約 300人
問卷 (深度)	1. 電話禮貌 2. 服務禮貌 3. 回答問題 4. 洽公環境 5. 申辦效率 6. 志工服務 7. 品德操守 8. 報稅方式 9. 網路報稅之缺失及 改進	1. 電話禮貌 2. 服務禮貌 3. 回答問題 4. 洽公環境 5. 申辦效率 6. 志工服務 7. 品德操守 8. 解決問題方式 9. 得知訊息管道 10. 使用何種交通 工具洽公	1. 內容是否有助益 2. 辦理之最適時間 3. 最想知道何種資訊 4. 如何得知活動方式 5. 想要何種活動型態 6. 活動內容及服務態 度是否滿意 7. 教材、時數及師資 是否合適
抽樣方法	於不同時段，對來洽 公之民眾，採系統抽 樣訪問。	系統抽樣	便利抽樣
調查方式	面對面訪問	電話訪問	現場分送
信心水準	95%	95%	90%
抽樣誤差	±2.99%	±2.97%	±4.75%
整體滿意度	99.2%	94.5%	99.0%

C. 信心水準與抽樣誤差分析：

(A) 現場問卷：在95%的信心水準下，於不同時段，採系統抽樣方法，面訪1,411位洽公之民眾，扣除無效樣本338位，有效樣本為1,073位，抽樣誤差為±2.99%。

優質便民服務構面

(B) 電話民調：在95%的信心水準下，從1萬8千多通電話，採系統抽樣方法，共撥出7,475位，扣除無效樣本6,389位，有效樣本為1,086位，抽樣誤差為±2.97%。

(C) 戶外問卷：在90%的信心水準下，從參加宣導活動及教育訓練之民眾，採便利抽樣現場分送方式，平均每場訪問300位民眾，抽樣誤差為±4.75%。

D. 信度及效度分析：

本次現場問卷及電話問卷經本分局搭配實務經驗進行修改，具有一定水準的可靠性，經就服務態度構面進行信效度分析，分別得到 α 係數值為0.8943及0.8508，因素累積解釋變異量為65.584%及53.728%，顯示本分局所做問卷具有良好的信度及效度，屬優良的測量工具。

E. 民眾滿意度調查結果：

調查項目	現場民調 (1)	電話民調 (2)	全年平均 【(1) + (2)】 / 2
電話禮貌	98.8%	94.3%	96.6%
服務禮貌	99.5%	93.3%	96.4%
回答問題	99.0%	90.3%	94.7%
申辦效率	98.9%	96.6%	97.8%
志工服務	99.7%	97.0%	98.4%
洽公環境	99.1%	92.6%	95.9%
品德操守	99.4%	94.2%	96.8%
整體服務	99.2%	94.5%	96.9%

F. 高滿意度原因分析：

(A) 在電話及服務禮貌方面：

a. 櫃台服務人員及電話禮貌代表著機關的形象和門面，本分局要求服務同仁於接聽電話或接待民眾時，要先開口自報姓名問好，透過親切的問候，讓民眾感受到府城在地的真誠服務和發自內心的熱忱。

b. 訂定「電話服務標準作業程序」，不定期舉辦電話禮儀訓練及測試，以提升服務品質。

♥ c. 舉辦櫃檯服務禮貌之星票選活動，於公開場合給予表揚及獎勵，同仁服務態度好又有禮貌，民眾滿意度自然就會提高。

(B) 在回答問題方面：

a. 由各課遴選業務嫻熟同仁組成「諮詢服務小組」，針對民眾的問

題，提供正確的解說，避免問題或電話一再陳述及轉接，有效提高機關服務之專業度。

- b. 由各課資深同仁擔任講師，不定期舉辦各稅專業講解，分享服務經驗，透過持續不斷的教育訓練，由淺入深帶領不同課室同仁或新進人員熟悉業務，於第一時間回答民眾之問題。
- c. 若無法即時處理問題，同仁將主動回電告知後續辦理情形，免除民眾的等待及不信賴感，只要同仁對民眾有所尊重，民眾的問題又可以得到解決，自然對服務的滿意度就會提高。
- d. 台南成大醫院蔡森田副院長，在第18屆國家品質獎發表暨觀摩活動中，以親身經歷說明「於綜所稅大批開徵補稅期間，想要詢問稅務問題，因電話忙線無法接通承辦人，只留下姓名、電話，但同仁利用空檔，於最短時間內即主動回電，協助其解決問題。」這種以客為尊的服務，讓他印象深刻。

(C) 在申辦效率方面：

簡化申辦流程，落實代理人制度，由課室主管隨時視洽公人潮，機動調派支援人員增加服務窗口，減少民眾等待時間，提高申辦效率及服務滿意度。

(D) 在志工服務方面：

- a. 訂定「志工服務標準作業手冊」，並熟悉其運作，以協助引導民眾洽辦各項業務。
- b. 定期舉辦志工服務講習，由資深同仁為志工講解稅務基本常識及民眾常見問題，並熟悉各項申請書表之填寫，以提升服務正確率及滿意度。

(E) 在洽公環境方面：

- a. 洽公動線規劃採用地線指引洽辦櫃檯，以顏色管理課室樓層，以雙語標示各項設施及方向，明確指引民眾在最短時間內找到洽辦業務地方。
- b. 本分局雖然佔地不大，但設備一應俱全，民眾需要的全部都有，就是要讓民眾把洽公當成是愉快的事，感覺就像在家一樣的舒適及方便。

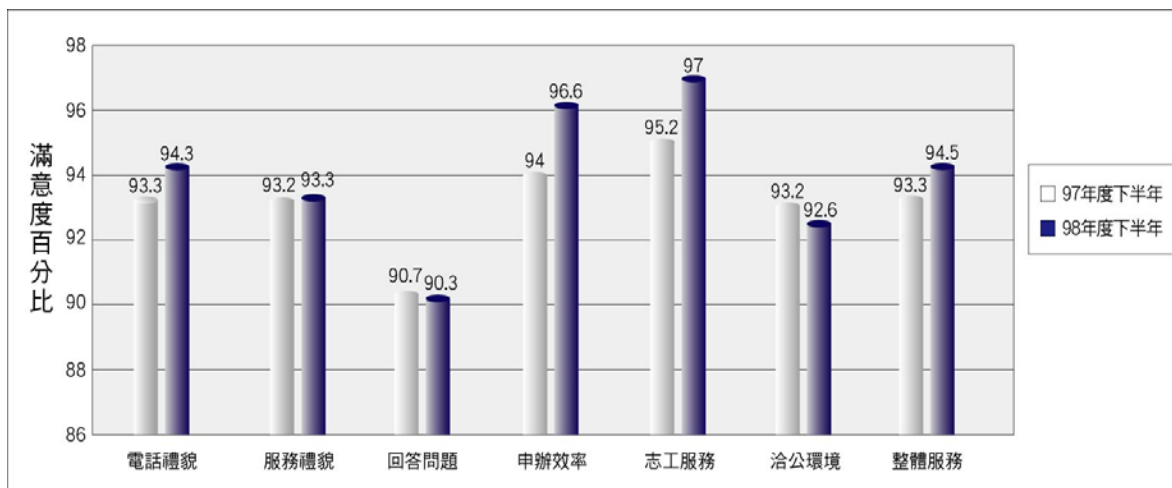
G. 趨勢分析檢討：

(A) 趨勢分析：

- a. 採用次數分配(百分比)比較97年度下半年電話民調與98年度下半年電話民調，受訪民眾對各項服務及措施的滿意度。

優質便民服務構面

b. 本年度在電話禮貌、服務禮貌、申辦效率及志工服務方面的滿意度，均較上年度成長，平均滿意度高達95%，雖然在回答問題及洽公環境方面的滿意度略為下降，惟皆在誤差範圍內，就整體服務滿意度而言，仍較上年度進步。



(B) 服務滿意度成長率：

本年度委託國立成功大學調查統計研究中心進行為民服務意見調查，在整體服務方面滿意度高達94.5%，相較於上年度93.3%，成長1.2%，成長率為1.3%，在繁雜的稅務工作中，還能維持不斷的進步，誠屬不易。但本分局並不以此自滿，府城鄉親的鼓勵和肯定一直是我們堅持服務久久的最佳動力，永續提供更優質貼心的服務，讓民眾更便利，是我們回饋府城鄉親最好的方式。

★服務滿意度成長率計算式：【(本年度整體服務滿意度94.5－上年度整體服務滿意度93.3)／上年度整體服務滿意度93.3】＊100%=1.3%

♥ (C) 民眾反應及改進措施：

反應事項	改進措施
辦公室周遭可否開放停車及增設腳踏車架	租用辦公室對面私人停車場供報稅民眾停放，於機車停車場增設腳踏車架，並提供車胎打氣之貼心服務。
回答民眾問題不要太快	請同仁於回答問題時考量民眾之感受，秉持視民如親的態度服務民眾。
專業知識可再提升	鼓勵同仁持續進修及多參加專業稅務教育研習，以提升回答問題之品質。

H. 宣導活動及教育訓練滿意度調查：

(A) 宣導活動有變化，探求民意多樣化：

本分局每年度均會依不同宣導主題舉辦多樣性的租稅宣導活動及教育訓練，例如為宣導「防治菸品稅捐逃漏」所舉辦的網路遊戲活動和賣座電影欣賞，為宣導「購物消費索取統一發票」所舉辦的民歌演唱及明華園戲曲表演活動等。另外也會深入社區參與民間所舉辦的各項活動，並設計不同的租稅問卷於現場供民眾填寫，一方面增加民眾租稅常識，另一方面探求民眾需求及活動的滿意度。

(B) 根據調查結果，民眾對本分局所舉辦的各項活動都給予正面的回應，滿意度平均高達99%，顯示民眾對活動的肯定。

♥ (C) 建議事項及改進措施：

建議事項	改進措施
如有兌換門票的活動，可否發放號碼牌給等候之民眾，以避免插隊。	召集課室主管研究對策，並進行狀況演練，決定於舉辦兌票活動時，均發給民眾兌換券，一方面避免插隊，一方面控制人數，以提高效率，改善後獲得多數民眾的讚賞。
講習會教材可否放在網站供民眾下載運用。	已於網頁新增「節目單」，將近期課程之講習會及活動，按日期方式排列，供民眾預覽規劃及安排課程，並在舉辦講習會前將講義資料放在網站供民眾下載，且於會後將上課錄影資訊放在網站「學習資訊」，供民眾上網學習。

I. 員工意見反應及滿意度調查：

(A) 規定做法人性化，留住人才齊打拼：

♥ a. 本分局首創員工上、下班自主性管理，不用刷到、退；積極改善辦公環境，提供良好舒適空間；各項競賽成績表現良好給予獎勵，激發員工潛能；提拔優秀員工，暢通升遷管道；舉辦各項文康及旅遊活動，紓解員工壓力。

♥ b. 98年度員工離職率（不含退休）僅為4.81%，任滿5年以上員工比率更高達82.89%，顯示本分局員工向心力很強，因為有滿意的員工，才有感動的服務。

優質便民服務構面

♥ (B) 員工問卷調查：

利用內部網路資訊站，於意見交流項下設置員工問卷滿意度調查，藉此了解員工的想法及建議，作為制定為民服務施政改進之參考。

種類	對象	調查樣本數	問卷內容	抽樣方法	調查方式	回覆樣本數	回覆率
員工民調	本分局員工	187人	1. 辦公環境 2. 講習會 3. 旅遊活動 4. 自主辦公時間管理 5. 整體服務	全面普查	網路問卷	151人	80.75%

(C) 問卷調查結果：

項目	辦公環境	講習會	旅遊活動	自主辦公時間管理	整體服務
滿意度	95%	96%	88%	94%	97%

♥ (D) 員工建議事項及辦理情形：

建議事項	辦理情形
英語廣播教學聲音太小	已於每樓層加設廣播音量控制鈕，同仁可自行調整音量大小。
請加強辦公室空氣清淨及流通	已增購空氣清淨機及加裝窗戶，並更換中央空調冷氣冰水主機系統，有效改善辦公室空氣品質，維護同仁健康。
建議績優同仁除贈送獎品外可加頒獎狀以資鼓勵	已責成相關課室製作獎狀並於公開場合表揚鼓勵。

2. 民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

A. 民眾的意見反應是我們進步的動力之一，為方便民眾隨時提供建議或表達意見，本分局設有多樣化的建言管道，讓民眾能暢所欲言，並針對民眾反應的問題設置相關的回應機制進行演練及提出檢討改善措施，重視民眾感受，即時回應民眾需求。

♥ B. 民眾意見反應管道多元化：



C. 外部建言：

訂定「強化公民參與計畫」，鼓勵民眾以現場、電話、書函、傳真及網路等方式，隨時就國稅法令規章、稽徵作業及為民服務措施研提具體建議，作為業務興革之參考，提案經採行者並致贈獎品，以感謝其熱心稅政。通常民眾意見的來源，主要區分為「現場」及「非現場」兩大類，茲分述如下：

(A) 現場：

a. 廣納建言，截長補短：

- ♥ (a) 實施「愛心辦稅訪查輔導計畫」，由分局長及相關課室主管深入基層，拜訪轄內營業規模較大之營利事業單位、業務相關之公會、民意代表、里長或學術團體，訪查時就新頒重要法令、本分局處理業務有無偏失或不公、同仁有無違法失職或服務態度不佳等事項，與受訪者進行溝通或宣導，希望藉此了解民眾之需求，作為改進業務或工作簡化之參考。(19件/年)
- (b) 由政風室進行納稅人訪查，訪查結果民眾對本分局服務人員多表肯定，如有興革建議事項亦均轉陳相關課室參辦。(55件/年)
- (c) 經問卷調查顯示，大部分企業對本分局主動訪查民意之作法均表贊同，認為能夠了解民情，確實掌握民間經濟脈動，並



分局長至里長辦公室聽取建言

優質便民服務構面

對同仁服務態度良好及操守表示肯定。

b. 傾聽民意，感同身受：

處理民眾抱怨最好的方法，便是靜靜的傾聽，讓民眾發洩他的不滿情緒，當心聲有人聆聽，情緒可以紓解，便可避免日後更嚴重的抗爭。

(a) 訂定「首長與民有約活動作業規定」，由分局長與民眾面對面溝通，傾聽民意，解決民眾稅務疑難問題，紓解民怨。(24件/年)

(b) 業務單位就民眾申請事項準備資料，陳核分局長了解案情，於約見當日派員出席協助解答問題，並填寫「首長與民有約紀錄表」，將辦理情形函復當事人。



分局長與民有約

♥ c. 建議及改進：

民眾建議	回饋改進情形
網頁「民意信箱」位置可否調整，以利點選。	本分局已就網站版面重新檢視，且以民眾使用量高的順序來調整黃金版面，並開闢「熱門節點排行」區，提供網頁之便利性及親和性。
可否提供申報遺產及贈與稅案件時所需檢附資料之檢核表，以避免證件不全。	已製作辦理遺產及贈與稅案件所需檢附資料之檢核表供民眾索取。
因不景氣，可否配合調整路段設算租金標準。	本分局於制定「98年度房屋及土地之當地一般租金標準」時，已將部分路段租金標準做調整，以反映目前市場行情，避免造成民眾不必要的負擔。
育嬰室內之洗手台與換尿布台距離太遠，可否調整。	已就育嬰室內之設備及裝潢作全面整修，提供民眾更溫馨、安全之育嬰環境。



育嬰室改善前



育嬰室改善後

d. 抱怨是很好的禮物：

民眾之所以會抱怨，是因為感覺權益受損，但以另一種角度來看，是「希望可以改進」、「希望可以更好」的態度在傾訴，所以民眾的抱怨絕對不是麻煩，而是彌補和改進問題的機會，不用花錢就可以免費得到建議及改進的方法，誰說抱怨不是一份很好的禮物。

(a) 訂定本分局「處理民眾抱怨作業要點」，落實為民服務，成立處理民眾抱怨小組，專人處理現場、電話、書面及電子郵件之民眾抱怨事件，虛心檢討並予以改進，以增進徵納雙方和諧。

(b) 將民眾抱怨事項作成紀錄，依內容交由相關業務單位處理及情況演練，如有缺失確實改進，並透過諮商協調化解衝突、降低歧見及紓解民怨。(3件/年)

(c) 針對民眾常見問題定期彙整，更新登載於本分局網頁「民眾常問稅務問題」項下，提供民眾查詢參考。

(d) 民眾抱怨事項：

抱 怨 事 項	處 理 情 形
請加強一樓廁所之清潔	1. 一樓廁所因使用頻繁，清潔維護相對重要，已請清潔人員從以往半天清潔1次，增加至每小時清理1次。 2. 調整臭氧抽風機強度，重新擺放止滑墊位置，以避免藏污納垢產生臭味。 3. 更換便斗及地磚材質，打掃更方便。
戶籍地在臺南市而工作地在台東，雖以自然人憑證申報所得稅，卻無法領取贈品	已用電話聯絡告知，可將收執聯影本寄至本分局，即可將贈品代為兌領寄回。
調帳期限較短，無法即時準備	已函復同意延期提示帳證。

(B) 非現場：

a. 大家來上網，意見e 起來：

(a) 設置網際網路電子信箱，每日由專人負責接收並陳報主管知悉，對於較特殊案件召集各課室主管進行狀況演練及提出檢討改善措施，且於電腦列管之最短限辦日期(6日)內回覆，完成率達100%。(790件/年)

(b) 於網站設置「民意論壇」，提供民眾意見反應之電子平台，

並針對具體意見由主辦業務單位即時回應。

b. 新聞媒體有一套，掌握輿情一點靈：

- (a) 訂定「重大新聞輿情風險管理機制」，每日製作新聞簡報及至大型網站入口網進行新聞網頁瀏覽，隨時掌握輿情訊息，如有不實或負面之報導，立即啟動風險管理機制，並召集課室主管及相關人員討論對策，進行狀況演練，發布新聞稿澄清，另刊登於本分局網頁，並主動通知媒體記者知悉做出平衡報導。
- (b) 訂定「剪報資料管制作業要點」，由專人每日剪輯相關稅務新聞，呈報主管以隨時瞭解輿論，並將重要訊息移送相關課室參考、簽辦及研析，如有重大稅務消息並於分局會議中轉知同仁知悉，以作為辦理業務之參考。(4,168則/年)
- (c) 為使施政訊息廣為週知，訂定「加強新聞發布作業要點」，鼓勵同仁多多撰寫租稅法令、重要服務措施及相關施政作為等新聞稿，送交新聞媒體刊登。本年度新聞稿發布件數共153則，見報次數627次。其中登上經濟、蘋果日報、工商、自由時報、聯合報全國版計有137則，新聞發布獲分局組第1名。

c. 意見要表達，電話嘛咁通：

- (a) 設置0800-000321免費服務電話，提供民眾24小時不打烊服務（下班以後進入語音信箱，隔日由專人回覆）。
- ♥ (b) 莫拉克颱風災損申報期間，於每天早上8點至晚上10點（含假日）均有專人服務，10點後轉入語音答錄，次日上班由專人處理。
- (c) 設置電話記錄簿，由專人管理，記載民眾詢問之問題並於最短時間給予民眾回覆解答。(1,771件/年)

d. 廣設民意信箱，聽取民眾建議：

- (a) 本分局於各樓層明顯處設有民眾意見反應信箱及意見表，方便民眾表達意見及建議。(54件/年)
- (b) 由專人負責處理民眾意見反應表及創新提案，並做成紀錄，如有涉及各課業務，立即交由課室主管派人處理回覆，同仁服務良好獲民眾肯定者，於分局會議中給予公開表揚，並頒發獎狀及獎品以資鼓勵。



♥ D. 內部建言：

員工意見反應管道：

反應管道	辦理方式	執行效益
六減會議	每月1次	1. 提出減事方案23件。 2. 有效簡化辦案流程，提高辦事效率。
創意提案	不定期提出	1. 提出創意提案25件。 2. 有效簡化辦案流程，提高辦事效率。
分局長與同仁 午餐約會	每季1次	1. 提出建議案16件。 2. 有效改善辦公環境及服務流程。

E. 民眾意見處理滿意度成長率：

♥ (A) 本年度民眾反應意見較上年度增加，顯示建言管道的暢通、便利，其中抱怨案件逐年減少，讚美案件逐年提升，表示民眾對我們服務的肯定。

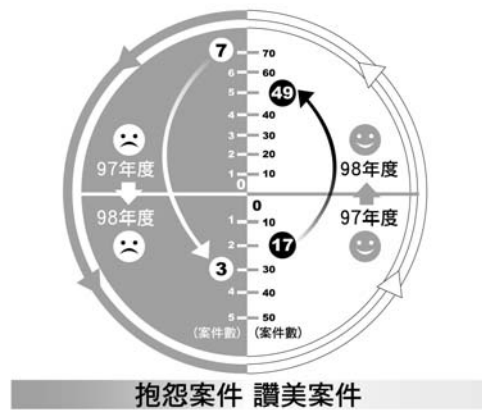
年度	讚美案件	抱怨案件
98年	49件	3件
97年	17件	7件
成長（減少）率	188.2%	(57.1) %

首長信箱-辦理情形一覽表

【單位：臺南市分局】

案 號	D7020091015101	信箱類別	
投信日期	98.10.15 AM 00:43	應辦結日	
姓 名	黃		
身分證字號 或統一編號		E-MAIL	
聯絡電話	2	手 機	
戶籍地址	郵遞區號臺南市 東區臺南市東區		
通訊地址	郵遞區號臺南市 東區臺南市東區		
投信主旨	服務親切,請表揚		
投信內容	為了要申請補助,今天我陪長輩去申請所得清單,覺得2號窗口的戴秀桂小姐服務親切,一直很有耐心回答每一個人幾乎是重複類似的問題,都沒不耐煩的樣子,輪到我們時,我家阿公又一直問,問到好像有點雷雷亂亂的,戴小姐還是回答的粉仔細,粉親切,改變我對公務機關人員的印象,我想應該給她一個掌聲和表揚,讓更多公務機關實實在在做事的人受到肯定才對		

戴小姐還是回答的粉仔細，粉親切，改變我對公務機關人員的印象



民眾肯定同仁服務良好

(B) 在網路資訊發達時代，電子郵件已成為民眾陳情最常使用的方式，本分局於網站設有網際網路電子信箱，提供民眾意見反應之電子平台，並訂有「處理民意電子信箱作業要點」，每日由專人負責接收，再轉交由主辦業務單位於列管期限內及時回覆。

(C) 98年度本分局就已回覆人民之457件陳情案件中，依案件性質及民眾填寫之問卷調查結果予以分類、統計及分析，以探求民眾陳情之

原因，作為業務改進參考之依據，俾利提升服務品質。茲將結果分述如下：

- a. 陳情案件類別以「行政興革之建議」佔46%為最多。
 - b. 陳情案件方式全部為E-mail。
 - c. 陳情案件稅目以「營業稅」佔66.7%為最多。
 - d. 陳情案件項目以「法令疑義」佔46.6%為最多。
 - e. 陳情案件辦理結果，以「函復准予辦理」佔21.2%為最多。
- (D) 為瞭解網路人民陳情案件處理滿意度，本分局於網路回函答覆時，併送問卷調查表供民眾填寫，經網路回函及電話訪問統計分析結果，本年度共回收171件問卷，民眾對本分局答覆內容之滿意度為82.4%，較上年度65.5%，成長16.9%，成長率為25.8%。

★意見處理滿意度成長率計算式：【(本年度網路民眾意見處理滿意度82.4－上年度網路民眾意見處理滿意度65.5) / 上年度網路民眾意見處理滿意度65.5】*100%=25.8%

- (E) 未來改進方針：
- a. 民眾以「陳情」方式申訴，無非想迅速獲得問題的解決，因此本分局將督促承辦同仁確實依據「處理人民陳情案件要點」辦理，如陳情內容符合規定應儘速處理，答覆民眾時，應針對案情，具體敘明處理意見及法規依據，以簡明、肯定文字答復，使民眾充分瞭解，協助其解決問題。
 - b. 各單位承辦案件時，應審慎查證相關事證，爭取民眾認同，如雙方見解歧異，經溝通後仍無法取得共識，或者對迭次陳情案件、案情複雜案件等，應視案情需要，約請民眾面談或派員實地調查，利用面對面協談，增進徵納雙方意見溝通機會並達成共識，使問題獲得圓滿解決。
 - c. 本分局建置於網站之資訊內容，將注意即時性、實用性並定期更新資料庫，隨時提供多元知識管道，便利民眾獲取所需訊息，並運用各項宣導活動講習會或媒體廣為宣導國稅相關法令，避免民眾產生不必要之誤解，以提升案件處理績效及品質。
- (F) 現代化的政府是服務政府，能為民眾提供最多、最好的服務，就是最有為、最進步的政府，本分局將秉持「觀念變、態度變、方法變」三變及「反應快、動作快、成長快」三快的原則，落實於各項服務及稽徵工作，提升服務品質。

貳、提升為民服務品質績效

二、資訊流通服務構面

- (一) 資訊提供及檢索服務
- (二) 線上服務及電子參與



二、「資訊流通服務」構面

(一)資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

(1)公開法令、政策及服務資訊程度

A. 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

(A) 網站首頁設置「主動公開資訊站」：為提升 e 化服務，增進人民對公共事務之瞭解、信賴與監督，本分局依據「政府資訊公開法」第 7 條規定於網站首頁設置「主動公開資訊站」專區，內容包括法律、法規、命令、國稅相關解釋函令、行政規則、組織職掌與聯絡資訊、行政指導有關文書、施政計畫、業務統計、研究報告、預算及決算書、訴願決定、書面之公共工程採購契約、支付或接受之補助、合議制機關之會議記錄等 10 項，主動公開民眾所需各項資訊，方便民眾點閱。


♥ (B) 應公開且已公開資訊比例超過 100%:(已主動公開資訊項目數 24 / 應主動公開資訊項目總數 10) * 100% = 240%

除依據「政府資訊公開法」第 7 條規定於網站首頁設置「主動公開資訊站」專區，主動公開資訊項目外，本分局本著「府城一家親，服務真貼心」之精神，在內容上提供更多民眾關心及需要的資訊，例如公開提升服務品質執行計畫、首長與民有約活動作業規定、位置圖、地圖、樓層課室配置圖、實質課稅原則核課稅捐勝訴判決、復查決定查詢，合計已公開資訊達 24 項，應公開且已公開資訊比例超過 100%。
http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/open_list.jsp

網站應公開及已公開資訊目錄		
應公開資訊項目	已公開資訊項目	內容摘要
<p>●條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。</p> <p>備註： 政府資訊公開法第 7 條第 1 項第 1 款</p>	<p>●國稅法規</p> <p>網址： 首頁／主動公開資訊站／國稅法規</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/open_list.jsp</p>	<p>本分局為行政院所屬第四級機關，無制定法規命令之權，故無此類資訊，惟為滿足使用者知的權利，友善連結至「財政部賦稅法令條文全文檢索系統」，提供最新國稅法規。</p>

<p>●政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。</p> <p>備註： 政府資訊公開法第 7 條第 1 項第 2 款</p>	<p>●新頒賦稅法令釋函</p> <p>●行政規則</p> <p>網址： 首頁／主動公開資訊站／賦稅法令釋函及行政規則</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/open_list.jsp</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供本分局首長與民有約活動作業規定、本分局人民陳情案件作業要點等行政規則。 2. 友善連結至「財政部賦稅署新頒賦稅法令釋函檢索系統」，提供即時稅務相關解釋函令。
<p>●政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號</p> <p>備註： 政府資訊公開法第 7 條第 1 項第 3 款</p>	<p>●組織架構</p> <p>●服務轄區</p> <p>●樓層課室配置圖</p> <p>●服務聯絡（含地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號、轄區、位置圖及交通資訊）</p> <p>網址： 首頁／主動公開資訊站／本分局組織、職掌、服務聯絡</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/open_list.jsp</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以架構圖方式呈現，便利民眾快速瀏覽，並配合文字說明。 2. 以圖示方式呈現本分局行政區域。 3. 主動公開各樓層課室位置圖，方便民眾明瞭洽公地點 4. 以動畫圖示帶領民眾瞭解本分局交通位置及提供聯絡電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號等聯絡資訊。
<p>●行政指導有關文書</p> <p>備註： 政府資訊公開法第 7 條第 1 項第 4 款</p>	<p>●本分局行政規則</p> <p>●本分局稅務訊息</p> <p>網址： 首頁／主動公開資訊站／行政指導有關文書</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/open_list.jsp</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供本分局各項行政規則，並連結南區國稅局提供更多行政規則。 2. 提供本分局最新即時新聞。
<p>●施政計畫、業務統計及研究報告</p> <p>備註： 政府資訊公開法第 7 條第 1 項第 5 款</p>	<p>施政計畫</p> <p>●施政計畫</p> <p>●施政目標與重點</p> <p>●提升服務品質執行計畫</p> <p>業務統計</p> <p>●歷年各項國稅徵收統計</p> <p>●歷年稅收成長率</p> <p>●歷年國家賠償事件處理情形統計表</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 連結南區國稅局提供 90-98 年度施政計畫。 2. 連結南區國稅局提供 96-97 年度施政目標與重點。 3. 提供本分局 98 年度提升服務品質執行計畫。 4. 連結南區國稅局提供各項國稅 90-97 年度預算達成率。

	<p>●歷年國稅統計年報 研究報告</p> <p>●研究報告</p> <p>●公務出國報告</p> <p>網址： 首頁／主動公開資訊站／施政計畫、業務統計及研究報告 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/open_list.jsp</p>	<p>5. 連結南區國稅局提供各項國稅 90-97 年度稅收成長率。</p> <p>6. 連結南區國稅局提供 90-98 年度國家賠償事件處理情形統計表。</p> <p>7. 連結南區國稅局提供 90-97 年度國稅統計年報。</p> <p>8. 連結政府出版資料回應網，提供公務出國報告查詢。</p> <p>9. 連結南區國稅局提供 90-97 年度各項研究報告共 14 則。</p>
<p>●預算及決算書</p> <p>備註： 政府資訊公開法第 7 條第 1 項第 6 款</p>	<p>●預算及決算書</p> <p>網址： 首頁／主動公開資訊站／預算及決算書 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/open_list.jsp</p>	<p>提供本分局 90-98 年度歲入歲出資料。</p>
<p>●請願之處理結果及訴願之決定</p> <p>備註： 政府資訊公開法第 7 條第 1 項第 7 款</p>	<p>●訴願案件進度查詢</p> <p>●訴願案件決定書查詢</p> <p>網址： 首頁／主動公開資訊站／請願之處理結果及訴願之決定 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/open_list.jsp</p>	<p>友善連結至財政部網站，方便民眾查詢訴願案件進度及決定書。</p>
<p>●書面之公共工程及採購契約</p> <p>備註： 政府資訊公開法第 7 條第 1 項第 8 款</p>	<p>●書面之公共工程及採購契約</p> <p>網址： 首頁／主動公開資訊站／書面之公共工程及採購契約 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/open_list.jsp</p>	<p>提供本分局 90-98 年度各項公共工程及採購契約。</p>
<p>●支付或接受之補助</p> <p>備註： 政府資訊公開法第 7 條第 1 項第 9 款</p>	<p>●支付或接受之補助</p> <p>網址： 首頁／主動公開資訊站／支付或接受之補助</p>	<p>本分局無此項資料。</p>

	http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/open_list.jsp	
<p>●合議制機關之會議紀錄</p> <p>備註： 政府資訊公開法第 7 條第 1 項第 10 款</p>	<p>●合議制機關之會議紀錄</p> <p>網址： 首頁／主動公開資訊站／合議制機關之會議紀錄</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/open_list.jsp</p>	<p>本分局非屬合議制機關，無相關會議紀錄。</p>
	<p>●實質課稅原則核課稅捐勝訴判決</p> <p>網址： 首頁／主動公開資訊站／實質課稅原則核課稅捐勝訴判決</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/open_list.jsp</p>	<p>連結南區國稅局提供營業稅、遺產稅、綜合所得稅、營利事業所得稅等稅目之行政法院裁判案例共 15 則。</p>
	<p>●復查決定書查詢</p> <p>網址： 首頁／主動公開資訊站／復查決定書查詢</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/open_list.jsp</p>	<p>連結南區國稅局提供營業稅、菸酒稅、遺產稅、贈與稅、綜合所得稅、貨物稅、營利事業所得稅等稅目之各類復查決定案例共 60 則。</p>
合計共 10 項	合計共 24 項	

B. 服務措施及出版品資訊周知度

為促進本分局各項服務措施透明化、公開化，落實 e 化政府，提供民眾全方位的服務，本分局網站提供服務措施及出版品共計 148 項：

※附件 6：網站公開服務措施資訊目錄 (p. 96)

(A) 公開服務措施：

為提供民眾各項服務資訊，設置單位簡介、便民服務、各類信箱、法規服務、外僑服務、報稅專區、線上客服、虛擬櫃台、WebCall 網頁電話等訊息。

(B) FAQ：

彙整民眾常問之稅務問題置於網頁，利用網際網路無遠弗屆功能，快速解決民眾疑義，並提醒其注意維護自身權益，共創徵納和諧。

(C) 機關活動：

- ♥ a. 熱門活動：刊載近期辦理之大型租稅宣導活動詳細內容及租稅電玩，讓民眾共同參與。
- ♥ b. 熱門節點排行：設置「節目單」，方便民眾查詢及列入行事曆，不會漏掉任何一場知性、好康又好玩的活動。
- ♥ c. 學習資訊：設置線上講堂、學校租稅教育、租稅宣導、講習會資訊、講習會教材及宣導資料，提供學生、民眾學習及使用。

(D) 文宣品：

將各項服務措施宣導出版品、宣導摺頁、手冊置於網站，方便民眾閱讀及下載。

(E) 出版品：

提供為民服務白皮書，納稅服務手冊、供民眾查閱；另提供中英詞彙對照及財政部雙語辭典，供外籍民眾查詢；節稅手冊，供民眾查詢運用。

(F) 其他重要資訊：

- ♥ a. 設「HOT 專區」，將民眾最需求的熱門話題，及時於網站首頁黃金區塊顯示，方便民眾立即明瞭相關訊息，掌握資訊零時差，如「莫拉克颱風災損申報」、「所得稅延期或分期繳納」、「消費券」、「報稅小達人」等。

(a)莫拉克颱風災損申報：為因應莫拉克颱風造成嚴重災情，開闢此專區，發布即時性新聞，並提供申報表格及填寫範例下載運用；另為免民眾奔波不同稽徵機關間，亦可透過線上申辦以完成申報。

(b)所得稅延期或分期繳納：為因應國際金融海嘯造成經濟景氣低迷，或因客觀事實發生財務困難，協助繳納所得稅有困難之營利事業及個人，開闢此專區，提供延繳及分繳申請須知、申請表格及填寫範例以供下載運用；其中延期繳納部分還可直接線上申辦，以免往返奔波。



- ♥ b. 為保障人民權益，提供多元查詢管道，於申辦查詢項下，設置「處理申辦案件時限」、「退稅查詢」、「委託取款查詢」、「復查進度查詢」、「公示送達查詢」及「一次告知單」，方便民眾了解處理情形。
- c. 為暢通徵納雙方溝通管道，建立互動橋樑，設置「民眾參與專區」。
- d. 為加強與民眾之互動、擴大服務層面，傳遞稅務訊息，設置「訂閱電子報專區」。
- ♥ e. 為打造府城美麗家園，落實節能減碳，守護地球，設置「節能減碳專區」。
- f. 為提供民眾就業資訊，設置「就業資訊專區」。

2. 資訊內容有效性

(1) 資訊服務正確程度

A. 資訊內容正確度

- (A) 研訂計畫：為確保網頁資料之正確性與時效性，並建立資料維護機制，訂定「臺南市分局全球資訊網網頁維護作業要點」（含 SOP 作業流程圖），明訂本分局網站作業內容、維護原則、更新程序、資訊維護檢核作業；以確保網站內容連結正確性；另亦規範網際網路資料及軟體之提供、傳遞或取用，應遵守稅捐稽徵法第 33 條保密規定及專利、智慧財產權、個人資料保護法等相關法令之規定，如需傳輸具機密性之資料時，應採加密或其他保護傳輸安全之措施。
- (B) 專人管理：
成立「網頁資料維護小組」，設組長 1 人，負責每日檢視網頁內容是否有錯誤資料、過期資訊、無效連結，組員 5 人，就負責項目定期及不定期更新內容，積極維持網頁最新資訊。
- (C) 資訊更新：
 - a. 整體網站(頁)更新標示：為確保網站(頁)公佈資訊內容的正確性，本分局首頁左上角設有網站更新日期，代表網頁資料最後更新時間。
 - b. 個別資訊更新標示：為確保資訊內容的正確性，訊息列表加註標題與登載日期，如首頁「即時新聞」、「宣傳」、「講習」及「教育」。
 - c. 透過「網際網路資訊站管理維護系統」，後台管理系統提供資訊上架及下架日期功能，網路訊息即時更新。

d. 網頁資料異動或業務更新時，依權責簽准後，將書面資料及電子檔送交「網頁資料維護小組」專責人員辦理網頁更新資訊，確保內容的正確性。98年度進行網頁更新共計449件，「即時新聞」166件；「租稅宣導」115件；「租稅教育」72件；「講習會」85件；「資料更新」11件。

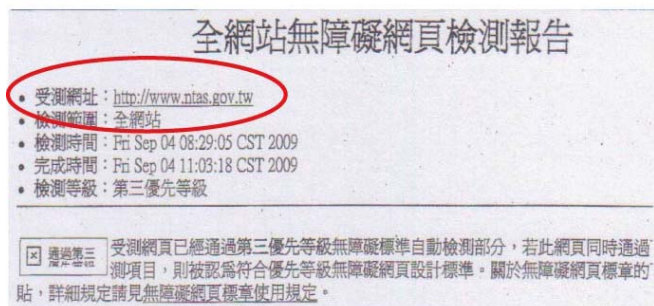
(D) 網頁資訊檢核：

a. 定期：維護小組成員每日就負責項目檢視網頁內容之正確性及時效性。98年度計檢測255次，共510件。

b. 不定期：由分局長、課長每週不定期上網瀏覽網頁。

♥ c. 全員參與：鼓勵同仁、民眾踴躍參與本分局網站資訊維護檢核作業，全體同仁及民眾一同檢視網站內容連結正確性、有效性、分類檢索便利性及檢索服務操作簡易性，並針對網站內容提出具體改善建議，經採納者贈送宣導品乙份，以資感謝。

(E) 本分局機關網站(頁)提供南區國稅局規範之完整的服務資訊，定期以freego軟體檢測本分局網頁無障礙程度，結果均符合無障礙網頁、隱私權保護作法及資訊安全規範。98年度計檢測52次。



B. 資訊連結正確度

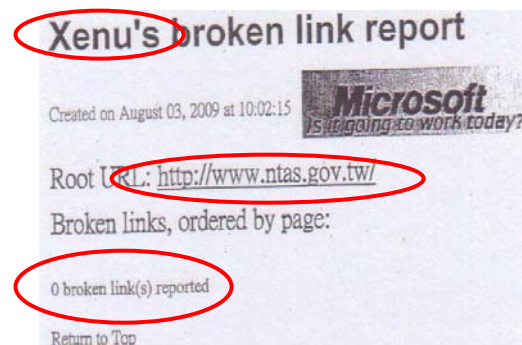
♥ (A) 檢視資訊標題與內容一致性：

「網頁資料維護小組」每日檢視資訊標題與內容是否相符，發現異常立即依標準作業程序提出異動申請；另為配合本分局網站版面重整，逐一檢核資訊標題與內容，一致性達100%。

(B) 超連結有效且正確：

♥ a. 「網頁資料維護小組」設置專人每日測試網頁連結之有效與正確性，並設簿陳核管制，98年度計檢測255次。

♥ b. 委請精融網路科技股份有限公司利用「Xenu網站連結測試軟體」，檢測本分局網站之連結正確度（含機關內部相互間網站連結及對外轉接服務之網站連結），並由該公司每週提出檢測結果工作週報（計52次），



網站(頁)資訊連結正確度達100%。

(C) 引用資料均標明來源出處，並提供連結：

網站內容引用其他網站(頁)資料，均標明資料來源出處或版權，或以超連結提示工具顯示引用網站名稱，並提供連結。

♥ (D) 連結檢測結果及網址：

依研考會「政府服務品質評獎作業手冊」規定，自行抽測15件網站(頁)，抽測結果均符合評分說明之規定並連結正確網站(頁)。

網站連結檢測結果及網址	
資訊項目	引用連結
線上申辦 網址：首頁／熱門節點排行 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/	財政部稅務入口網網站 網址：首頁／線上申辦／稅務線上申辦 http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/lp?ctNode=10815&CtUnit=1431&BaseDSD=31
線上查調 網址：首頁／熱門節點排行 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/	財政部稅務入口網網站 網址：首頁／線上查調 http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=10720
租稅試算 網址：首頁／熱門節點排行 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/	財政部稅務入口網網站 網址：首頁／線上稅務試算／簡易估算國稅稅額 http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=11466
節稅手冊 網址：首頁／熱門節點排行 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/	財政部臺灣省南區國稅局網站 網址：首頁／便民服務／節稅手冊 http://www.ntas.gov.tw/county/ntas_h/laws_manual.jsp
線上講堂 網址：首頁／熱門節點排行 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/	財政部臺灣省南區國稅局網站 網址：首頁 http://elearn.ntas.gov.tw/
國稅法規 網址：首頁／熱門節點排行 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/	財政部賦稅署網站 網址：首頁／賦稅法令全文檢索 http://dotsearch.dot.gov.tw/Searchall/search.asp
退稅查詢	財政部臺灣省南區國稅局網站

資訊流通服務構面

<p>網址：首頁／申辦查詢／退稅查詢 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/</p>	<p>網址：首頁／申辦查詢／退稅查詢 http://www.ntas.gov.tw/county/ntas_h/tax_inqr2.jsp?unitno=D70</p>
<p>復查進度查詢 網址：首頁／申辦查詢／復查進度查詢 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/</p>	<p>財政部臺灣省南區國稅局網站 網址：首頁／申辦查詢／復查進度查詢 http://www.ntas.gov.tw/county/ntas_h/recaseqry.jsp</p>
<p>統一發票開立行號查詢 網址：首頁／便民服務／統一發票開立行號查詢 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/</p>	<p>財政部稅務入口網網站 網址：首頁／公示資料查詢／統一發票開立行號查詢 http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/query/InvoiceQuery.jsp&ctNode=10819</p>
<p>書表及檔案下載 網址：首頁／便民服務／書表及檔案下載 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/</p>	<p>財政部臺灣省南區國稅局網站 網址：首頁／便民服務／書表及檔案下載 http://www.ntas.gov.tw/county/ntas_h/download.jsp?unitno=D70</p>
<p>稅務電腦題庫 網址：首頁／常見問題／稅務電腦題庫 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/</p>	<p>財政部稅務入口網網站 網址：首頁／認識稅務／稅務問與答／國稅問與答 http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=10741</p>
<p>新頒賦稅法令釋函 網址：首頁／法規服務／新頒賦稅法令釋函 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/</p>	<p>財政部賦稅署網站 網址：首頁／新頒賦稅法令釋函檢索系統 http://dotsearch.dot.gov.tw/Searchnew/index.asp</p>
<p>外僑稅務服務 網址：首頁／外僑服務／外僑稅務服務 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/</p>	<p>財政部稅務入口網網站 網址：首頁／外僑稅務服務 http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=10718</p>
<p>中英詞彙對照表 網址：首頁／外僑服務／中英詞彙對照表 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/</p>	<p>財政部臺灣省南區國稅局網站 網址：首頁／外僑服務／中英詞彙對照表 http://www.ntas.gov.tw/county/ntas_h/forei_service_cht2forei.jsp</p>
<p>我的 E 政府 網址：首頁 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/</p>	<p>政府入口網網站 網址：首頁 http://www.gov.tw</p>

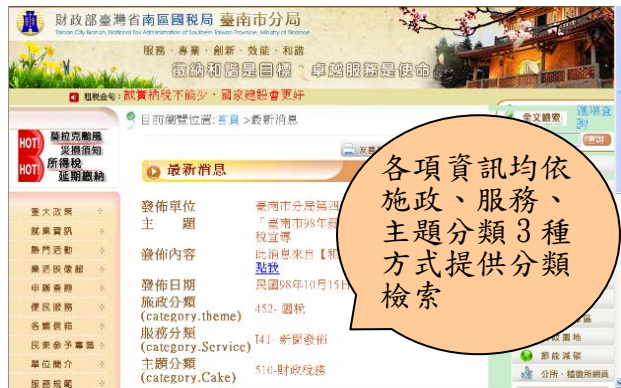
3. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

A. 網站資訊分類標示，全面檢索真完整

(A) 依行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供網頁資訊分類檢索服務，並於網站首頁建置政府入口網「分類檢索」專區之連結。(http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b)

(B) 本分局資訊如稅務法令、電子表單、施政計畫、各項宣導活動、稅務新聞等，均已完成資訊分類標示，並依主題、施政及服務分類 3 種方式提供分類檢索服務。



※附件 7: 網站資訊標示種類 (p. 100)

♥ (C) 本分局網站資訊約 8,700 餘筆，均已配合 MyEGov 提供之分類檢索加註分類標示，且符合詮釋資料及分類檢索規範，並至政府入口網「分類檢索管理系統」自我檢測工具 Meta Data 進行自我檢測，結果全數通過。



♥ (D) 為民服務表單及線上申辦項目均置於本分局網站且已完成服務分類資訊，並已透過政府入口網「分類檢索管理系統」上傳至政府入口網以利登載；為民服務表單下載項目計 14 筆，線上申辦項目計 7 筆。

(<http://category.www.gov.tw/category/default.aspx?cateitem=gov1&catetab=onlineformapply>)

(E) 上傳至網站上之 Office、PDF 檔案均於文件特性描述資訊中依詮釋資料規範加入註記標示。

B. 多樣性檢索服務，搜尋資料更便捷

(A) 網站提供「全文檢索」功能，只要輸入欲查詢之關鍵字，即可獲得相關資訊。如果民眾不了解本分局網站檢索功能如何使用，我們也

提供「新手上路」及「常見問題」等詳細的查詢說明及使用範例，給予找不到資訊時的建議，讓民眾輕鬆了解遊戲規則，搜尋資料一次搞定。（http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/）

- (B) 除全文檢索功能外，另提供多樣化的「進階檢索」功能，可使用關鍵字、交叉方式進行分類進階檢索查詢，並可配合檔案屬性、檔案日期及群組選擇等篩選功能縮小查詢範圍，以利民眾更精準獲得想要的資訊，節省搜尋時間。如檢索資訊過多時，系統自動分頁顯示（使用者可自行設定每頁 5-30 筆），並將檢索結果依群組類別排序，方便民眾瀏覽。另針對查詢對象不明確之情形，我們也貼心的提供相關詞、形似詞、同音、容錯等糊模查詢功能，就是要讓民眾更方便的掌握資訊。

（<http://search.ntas.gov.tw/html/index.htm/>）



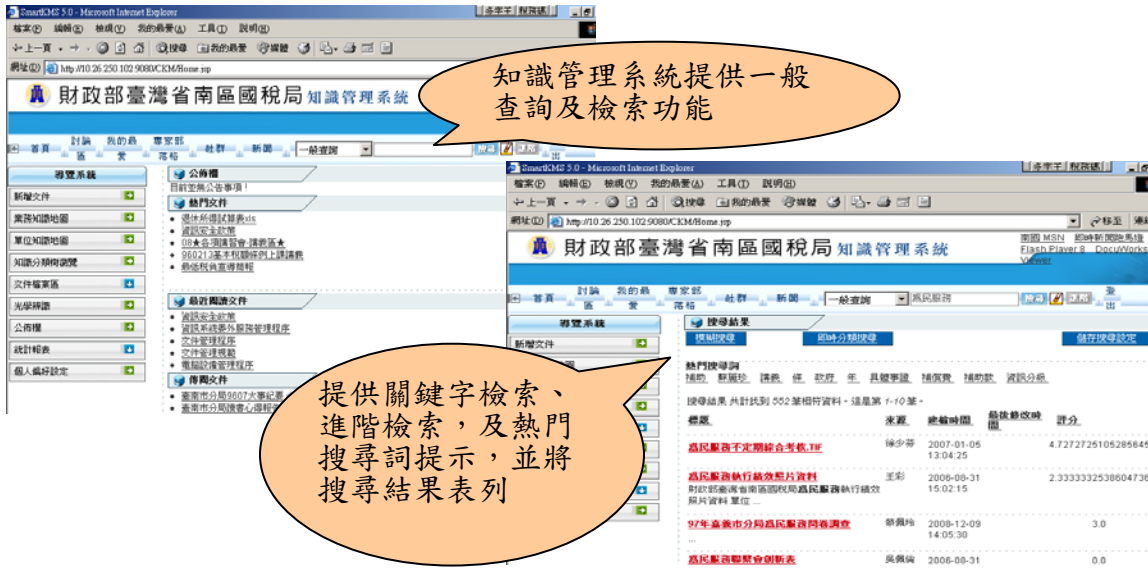
- (C) 網站資訊均已按照 MyEGov 提供之分類檢索加註分類標示，依行政院研考會規範之主題、施政及服務分類等 3 種方式提供「分類檢索」查詢服務，符合電子資料流通詮釋及分類檢索規範。

（http://www.ntas.gov.tw/county/ntas_h/metadata_no.jsp）

- (D) 為使分局網站搜尋更為便捷，進一步整合分局網站之各類資訊，將民眾較常使用之稅務訊息、法規、稅務題庫、常見問題、線上申辦及查詢、檔案下載、稅務專欄及經常連接之相關網站，整理歸納成綜合所得稅、營業稅、證券交易稅、遺產稅、期貨交易稅、菸酒稅、稅務行政、贈與稅、營利事業所得稅及貨物稅等 10 項「稅目別查詢專區」，讓民眾輕鬆上網。

（http://www.ntas.gov.tw/county/ntas_h/taxitem_list.jsp）

- (E) 除於外部網站提供周延之查詢服務外，亦於本分局內部網站設置「知識管理系統」提供同仁資訊交流平臺，進行經驗傳承，建立分享文化，並提供關鍵字檢索、進階檢索，及熱門搜尋詞提示等功能，以方便搜尋所需資料。



♥ (F) 考量民眾上網習慣，提出黃金版面之概念，重新檢視修改目前網頁配置，於本年度網頁全面改版，將民眾最常使用之項目網羅至「熱門節點排行」，如線上申辦、線上查調、租稅試算、節稅手冊、首長信箱、線上講堂、節目單、國稅法規、嘆浪及活動寫真集等，更符合民眾的需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務，貼近民眾的心。

(二)線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

(1)線上服務提供及使用情形

本分局本著「府城e家親，服務不打烊」的服務理念，善用資訊科技，積極開發與推展各項線上服務，鼓勵民眾取得與使用，增加機關服務管道的多元性，降低民眾出門申辦之人力、物力及時間成本。

A. 線上服務量能

(A) 五區國稅局跨機關整合、整併各項線上服務項目，共同提供放置於財政部稅務入口網(網址：<http://www.etax.nat.gov.tw>)，並與MyEGov連結，方便民眾申報相關業務。計提供線上申辦、線上查調、線上稅務試算、公示資料查詢、電子申報繳稅服務、書表及檔案下載、民意信箱等7大項369小項線上服務。

(B) 除了五區國稅局共同提供之線上服務項目外，本分局為提供優質、貼心的服務，98年自行創新提供線上申辦、表單下載、取件通知、線上查詢、線上講堂、活動寫真集、各類信箱、節目單、訂閱電子報及即時線上諮詢服務等10大項45小項線上服務，方便民眾使用。其新增項目及說明如下：

序號	類別 (大項)	98年 (小項)	97年 (小項)
1	線上申辦	7	1
2	表單下載	18	4
3	取件通知	1	0
4	線上查詢	7	2
5	線上講堂	1	1
6	活動寫真集	1	1
7	各類信箱	5	3
8	節目單	1	0
9	訂閱電子報	1	1
10	即時線上諮詢服務	3	3
	合計	45	16

- ♥ a. 線上申辦：為方便民眾參與建言，與首長互動及到府服務，創新提供「首長與民有約」、「線上預約參訪」、「民眾檔案應用」、「預約免下車服務」、「預約到府服務」及「國稅藝廊展覽申請」。
- ♥ b. 表單下載：為確保民眾權益，及方便申辦業務，避免往返奔波，收集國稅局重要業務，製作一次告知單、流程圖及預約申請書，創新提供「呼速得預約免下車取件申請表」、「呼速得預約到府服務申請表」、「國稅藝廊展覽申請表」、「所得財產清單查調一次告知單」、「綜合所得稅全功能櫃檯申辦項目一次告知單」、「辦理遺產稅案件所需資料檢核表」、「辦理贈與稅案件所需資料檢核表」、「不動產贈與流程圖」、「營利事業設立登記附件告知單」、「營利事業地址變更附件告知單」、「營利事業負責人變更附件告知單」、「營利事業歇業或復業等附件告知單」、「莫拉克颱風各項便民服務措施彙總表」及「莫拉克颱風災害損失申報表(村里幹事專用)」。
- ♥ c. 取件通知：為有效提升行政效率及提供民眾更透明的服務，利用現代科技—手機，以簡訊方式主動提供民眾案件流程及確認服務。
- ♥ d. 線上查詢：新增「復查進度」、「公示送達」、「各類信箱處理進度查詢」、「服務時間查詢」及「實質課稅原則核課稅捐勝訴判決」案例，方便民眾查詢、運用、以確保權益。
- ♥ e. 線上講堂：運用e化科技，將租稅教育上課實況，錄製成教學影帶，置於線上講堂，提供學員不受地域、時間、空間之學習管道，

計新增16場教學影帶。

- ♥ f. 活動寫真集：為免民眾無法親自參與租稅宣導活動，將各項宣導活動精彩的內容與照片，置於網站供民眾觀賞，計新增58場。
- ♥ g. 各類信箱：為加強與納稅人互動，重視民情輿論，於各類信箱中新增「政風信箱」及「監察信箱」。
- ♥ h. 節目單：為方便民眾預先規劃參與講習會、租稅宣導及教育活動時間，新增「節目單」將近期活動訊息，按日期先後排列，並可依「發佈單位」及「資料類別」查詢。

(C) 線上服務項目數成長率為181.25%

計算式：(本年度提供線上服務項目數45－上年度提供線上服務項目數16) / 上年度提供線上服務項目數16 * 100% = 181.25%

- (D) 本分局業務與民眾日常生活密切相關，為有效增加行政效率、降低服務成本，積極推動各項線上服務措施提供民眾運用，民眾使用線上服務案件數97年度為1,744,102件，98年度為1,932,717件，線上服務案件成長率10.81%。計算式：(本年度使用線上服務案件數1,932,717－上年度使用線上服務案件數1,744,102) / 上年度使用線上服務案件數1,744,102 * 100% = 10.81%

線上服務案件	98年件數	97年件數
線上申辦	1,415,745	1,362,548
線上查調	448,342	308,718
服務申辦	2,911	700
網路繳費	65,269	72,124
取件通知	253	0
預約服務	197	12
線上服務總件數	1,932,717	1,744,102

♥ (E) 連結MyEGov 線上服務

a. 為方便民眾查詢、蒐集及使用相關資料與訊息，本分局網站提供轉接服務，可超連結至MyEGov。

b. 以南區國稅局臺南市分局名義登載加入MyEGov會員。

c. 提供14項表單下載及7項線上申辦服務項目於MyEGov，供民眾下載運用，並發布20則新聞，且將本分局同仁自編自導自演之宣導短片「海外所得篇」



分局名義登載加入 MyEGov 會員

及「超商繳稅篇」置於MyEGov影音區，適時將重要宣導活動訊息及稅務新聞上傳至MyEGov，擴大服務廣度。

網址：首頁/MyEGov http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/

(F) 隱私權保護

恪守「電腦處理個人資料保護法」之規範，民眾瀏覽紀錄及網站所有互動功能所填寫之個人資料，僅供使用者與本分局網站溝通或公務聯繫之用，並予以嚴密保護，防止被誤用、未經授權的存取或公開，保障民眾個人資料安全，截至98年止，本分局尚未發現有隱私權受侵害情事發生。

♥(G) 強化資訊安全維護，提供安全及高效率之電腦作業環境

本分局資訊安全管理系統，已獲得國際標準（ISO27001）及國家標準（CNS27001）雙重認證證書，並通過5次每半年後續審查之驗證，98年9月重新驗證，再次取得相同之認證證書。

B. 線上服務推廣績效

(A) 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形

a. 民眾的需求，我們聽見了

透過各式宣導活動、講習會、教育訓練、座談會、愛心辦稅、政風訪查、問卷調查、意見信箱、首長信箱、民意論壇，首長與民有約活動、剪報、民眾建言…等，蒐集瞭解民眾對線上服務的需求，選擇使用率高且適合線上服務項目加強辦理推廣行銷活動。

♥ b. 我們的用心，你看得見—線上e起來，服務報你知道

(a) 推廣網路申報及電子發票：

- ①訂定計畫：研訂所得稅結算申報服務工作計畫、綜合所得稅網路申報推廣計畫、員工輔導親友綜合所得稅憑證網路申報獎勵辦法、電子發票推廣租稅教育及宣導活動計畫，積極鼓勵民眾、營利事業利用電子憑證、網路報稅及使用電子發票。

②推廣行銷方式、內容及績效說明：

方式	內容	績效
設置網路申報輔導教室	開放電腦教室實際上機操作演練，教導民眾在家也能自行使用網路報稅。	計2場 參與人數61人
與在地媒體中華日報策略聯盟	於該報發行98年農民曆上刊登「5月報稅免出門」訊息，宣導自然人憑證報稅之操作流程及好處。	宣導人數10萬人
印製「自然人憑證	於戶政事務所核發自然人憑證時附送主	宣導人數3,000人

報稅流程」小卡片	動告知自然人憑證報稅之操作流程及好處。	
「國稅行動辦公室-e卡報稅強強滾」駐點服務	主動至適用電子憑證報稅之20家單位及大型機關、團體，教導網路申報。	計4場 參與人次230人
國稅行動辦公室-行動報稅服務站	利用假日至公寓大樓、社區活動中心，受理自然人憑證申請發證及輔導網路申報。	計15場 參與人次11,600人
寄發「e卡報稅好禮雙重送」宣導文宣	寄發宣導文宣鼓勵和提醒民眾善用電子憑證及網路報稅。	宣導人數26,300人
辦理「e卡報稅好禮雙重送」活動	第一重好禮-參加『卡友召集令-e卡報稅抽好禮』抽獎活動。第二重好禮：兌換全家便利商店之100元提貨券1張。	參與人次5,035人
講習會、研習營	輔導辦理網路線上身分認證之申請與網路申報事宜。	計辦理52場 參與人次5,445人
運用媒體、報紙海報、電子看版…等加強推廣行銷	運用各項免費或付費媒體，如有線、無線電視、廣播電台、報紙、大型標誌牌、公告、布條、海報、文宣、電子看版、LED、車體廣告、宣導短片及宣導品等，對網路申報、電子發票、線上服務加強推廣行銷。	廣播電台174次 有線電視走馬燈960次 大型標誌牌4處 電子字幕5處 電視台宣導960次 傳車巡迴廣告55輛 新聞稿98則
主管親自拜訪公會、大型廠商	分局長及課長親自拜訪轄內大型事務所、公(工)會及大型廠商輔導開立電子發票。	計172次

◎網路申報及電子發票使用績效：

項次	營利事業所得稅	營業稅	綜合所得稅	扣繳	電子發票
98年度	16,398件	15,048件	83,883件	1,298,077件	226家
績效	使用率100%	使用率86%	使用率60%	使用率97%	成長率804%

♥ (b)推廣電子報會員：

- ①訂定計畫：訂定擴增電子報會員人數及「加入會員~A好康」租稅宣導活動工作計畫，積極鼓勵民眾加入本分局電子報會員，可即時獲得本分局各項便民服務新措施、重大法令

修訂內容、租稅宣導活動及講習會訊息，對會員提供零距離、零時差服務。

②推廣行銷方式、內容及績效說明：

方式	內容	績效
與公(工)會策略聯盟	透過會計師、記帳、土地代書...等公(工)會鼓勵會員加入本分局電子報會員。	計2次 宣導人數308人
全員動員	動員全體同仁，賦予責任目標，對於績效良好者，給予獎勵，並於分局會報中表揚。	參與人員1,659人
租稅宣導	1. 配合民俗文化、地方節慶及其他政府機關舉辦租稅宣導活動，鼓勵加入電子報會員。 2. 利用大型租稅宣導活動明華園等，宣導加入會員。	計115場 宣導人數109,225人
租稅教育	辦理各項講習會及學校租稅教育時，積極推廣民眾及學生加入電子報會員。	計158場 宣導人數28,782人
座談會、里民大會	利用各項座談會、里民大會推廣加入電子報會員。	計20場 宣導人數2,785人
電台、報紙、電子字幕顯示器...等	利用廣播電台、電子字幕顯示器、報紙，加強推廣行銷加入電子報會員。	廣播電台12次 報紙7則。
連結微網誌網站	利用超強人脈武器噗浪 Plurk 及 YouTube，推廣加入電子報會員。	宣導人數1,569人

◎計有2,714人加入本分局電子報會員，較去年520人會員成長422%。

♥ c. 線上服務，深獲肯定

(a)於辦理講習會及租稅宣導活動時，辦理線上服務滿意度調查，計發出問卷470份，其中有435位滿意及非常滿意本分局線上服務，滿意度92.5%。

(b)於本分局網站放置網站滿意度調查，計有40位民眾填寫，其中有34位滿意及非常滿意本分局線上服務，2位不滿意，4位沒申辦過，滿意度94.4%。

(B) 電子表單簡化績效

各國稅局通用電子表單，皆由五區國稅局透過聯繫會議、檢討會等方式統一修訂或由上級機關決議主導，決議後按稅目別共同放置於



財政部稅務入口網及MyEGov由民眾下載運用，惟本分局仍隨時檢討表單的必要性與合宜性，研擬表單簡化案，適時向南區國稅總局提案，以利民眾更方便尋找使用。

a. 為確保網站資料分類檢索之完整性，本分局配合本年度網頁改版，重新檢視各項表單，同時進行電子表單管理，凡張貼於網站之本分局書表，均依據行政院研考會訂定之表單管理原則，統一電子表單版型、表頭加列主管機關名稱，頁尾加註表單編碼（含機關代碼10碼、分類代碼3碼及流水號3碼），並於摘要資訊加註服務分類標示。

♥ b. 外部電子表單簡化績效：

外部電子表單名稱	簡化內容	績效
清算申報書空白表格電子檔及決(清)算稅額繳款書	建議網站上提供清算申報書空白表格電子檔及決(清)算稅額繳款書供營利事業及記帳業者列印。	以網路代替馬路
便利超商如7-11之ibon便利生活站系統可列印條碼式繳款書	建議便利超商如7-11之ibon便利生活站系統可列印條碼式繳款書，方便納稅人直接於超商繳納。	簡化流程，民眾繳稅更便利
營所稅電子結算申報系統列印報表提醒功能	建議審核申報程式之「列印報表」功能，針對符合免送申報書附件資料封面等六大表及相關附件案件，增列提醒視窗，以明確告知申報單位附件資料不需寄送，以資簡化。	簡化流程，避免誤送附件

♥ c. 內部電子表單簡化績效：

內部電子表單名稱	簡化內容	績效
公文傳閱數位化	將傳閱公文掃描為PDF檔，以電子郵件方式轉知本分局同仁。	節省紙張，計98年823件，97年682件
內部人事差勤管理資訊化	將員工常用之加班，差假、公出等申請表單予以電子化，並採線上申請、線上簽核方式。	節省紙張、倉儲及紙本陳核、登錄時間
設備管理電子化	會議室、講習會教室及大禮堂場地借用，採線上預約登記制。	節省紙張及聯絡電話費

行事曆管制	整合OA系統中業務追蹤及管制系統所建置之工作項目，自動化以即時方式提醒承辦人員。	節省紙張，避免人為疏失遺漏
員工滿意度調查	運用內部網路舉辦本分局「員工滿意度」問卷調查。	節省紙張及紙本回收統計時間
自動發送催辦郵件	建議整合各類電子信箱於案件到期日之前1日，由系統自動發送催辦郵件。	節省紙張，以電子郵件取代催辦紙本公文，避免案件逾期及縮短處理時間

2. 電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

為提升民眾瞭解本分局網站功能及相關資訊，積極活化運用網路提供民眾參與溝通機會，提供多樣性互動方式，建立與使用者之互動機制，讓民眾不出門便知稅務事，已逾48萬人次瀏覽。茲將本分局建置電子參與服務項目分述如下：

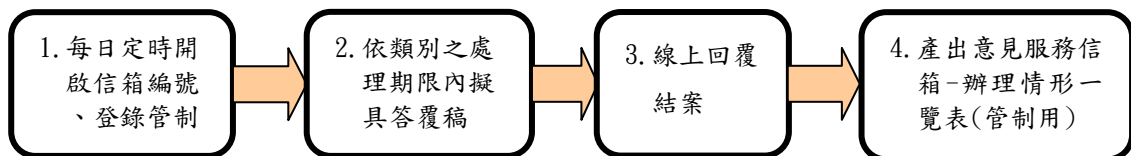
A. 各類電子信箱：

為利用網路設施增進本分局與民間意見溝通，提供首長信箱、意見服務信箱、政風信箱、監察信箱及檢舉逃漏稅信箱供民眾表達意見，訂有「本分局處理民意電子信箱作業要點」作為管理規範，各類信箱均有專責人員定時收件及回覆。計790件。

網址：首頁/各類信箱

http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/

各類信箱管理及回應機制流程：



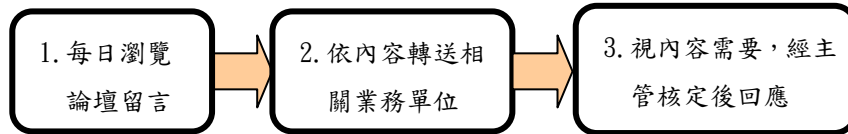
B. 民意論壇：

提供民眾開放討論稅務問題的空間，並有專人控管，針對民眾所反應之問題提供適當之處理及回應。

網址：首頁/民眾參與/民意論壇

http://www.ntas.gov.tw/county/ntas_h/discuss.jsp

民意論壇管理及回應機制流程：



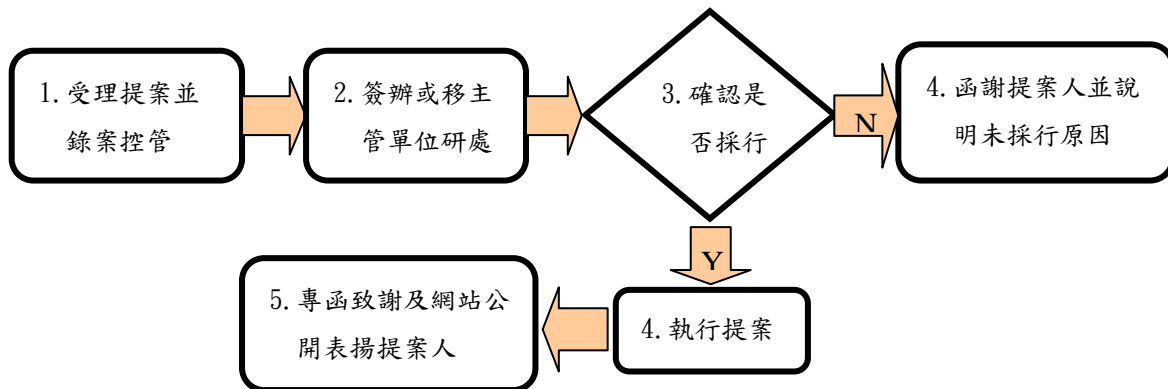
C. 民眾參與獎勵：

為廣納各界革新建言，鼓勵民眾隨時就稽徵業務、為民服務措施研提具體建議，作為本分局業務興革參考。凡符合獎勵規定者，本分局將專函致謝、發給獎狀(牌)或致贈紀念品，並於本分局網站公開表揚。

網址：首頁/民眾參與/民眾參與獎勵

http://www.ntas.gov.tw/county/ntas_h/service_join.jsp

民眾參與獎勵及回應機制流程：



D. 民意調查：

♥ (A) 問卷調查

為辦理未來租稅宣導活動的方向及重要措施的推動，提供本分局線上問卷調查，針對本分局重要活動的推動，對民眾進行滿意度調查，例如租稅宣導活動-「防治菸品稅捐逃漏~賣座電影欣賞」進行線上民意調查，針對活動的安排、播放的影片、改進的意見進行即時問卷調查（調查期間為98年9月3日至10月3日）。

網址：首頁/民眾參與/問卷調查

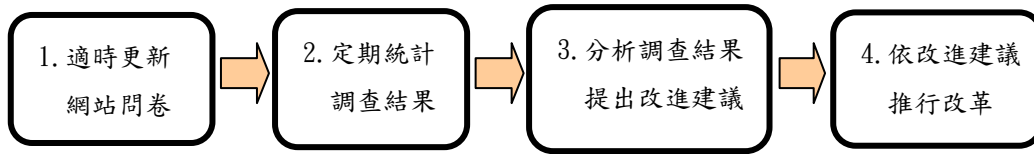
http://www.ntas.gov.tw/county/ntas_h/SURVEY_LIST.jsp

♥ (B) 網路民調

為瞭解民眾對新政策的推動情形，提供線上網路民調，對「遺產稅及贈與稅之稅率已調降為10%單一稅率」及「99年起營利事業所得稅率將由25%降為20%」是否知道，進行線上網路民調，作為租稅宣導活動參考。網址：首頁/網路民調

http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/pre_web.jsp

民意調查管理及回應機制流程：



E. 想我響我，線上即時諮詢服務

(A) 成立本分局MSN影音線上客服中心，指派業務嫻熟同仁輪值，提供優質諮詢服務，與民眾進行即時性之互動與回應。(40人次/98年)

網址：首頁/線上客服

http://www.ntas.gov.tw/county/ntas_h/pr_weboffice.jsp

(B) 於網站首頁右方建置「WebCall」網頁電話，民眾點選網頁撥打免費網路電話，即有專人接聽、立即回應，節省民眾通話費用，讓溝通無障礙。

網址：首頁/ WebCall

<http://www.ntas.gov.tw/county/webcall/WebDirectcall.jsp>

(C) 為運用網路提供即時回應，設置「虛擬櫃檯」，整合民眾需求，另同步整合VIP WebCall，由專人受理，並有語音答錄功能，提供24小時不打烊服務。

網址：首頁/虛擬櫃檯

<http://www.ntas.gov.tw/web/index.jsp>



「WebCall」網頁電話



虛擬櫃檯

F. 網路遊戲真精彩、寓教於樂 e 世代

於分局網頁放置「鼠來鼠去玩遊戲」遊戲軟體，讓民眾透過網路遊戲方式，增進對於菸品稅捐常識之瞭解，瀏覽人次突破30,000人次，擴大宣導層面。

網址：首頁/熱門活動/租稅電玩 <http://ntas.16889.com.tw/>



網路遊戲

G. 設置「節目單」、「線上講堂」、「活動寫真集」

♥ (A) 創新設置「節目單」：將近期課程之講習會，按日期方式排列，民眾可以預先規劃時間方便參與，且可直接連結線上報名。

♥ (B) 創新設置「線上講堂」、「活動寫真集」：

民眾可上網點閱各項講習會實況影片及下載講義、各項租稅宣導活

動內容及照片、讓稅務宣導不受地域、時間限制。



節目單

線上講堂

活動寫真集

網址：首頁/熱門活動/節目單

http://www.ntas.gov.tw/county/ntas_h/listings.jsp

網址：首頁/學習資訊/線上講堂 <http://elearn.ntas.gov.tw>

網址：首頁/熱門活動/活動寫真集

http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/onlinesrv.jsp

♥ H. 展望未來宅經濟，首推超強人脈武器－微網誌

微網誌風潮已席捲全球，本分局創新以府城國稅局名義設立噗浪(Plurk)帳號，不定期將本分局重要措施、稅務新聞或租稅教育宣導各種好康活動發布上網。同時本分局網站稅務新聞內容設有分享功能，可直接傳送至Facebook、Plurk及Twitter等微網誌網站，藉此透過微網誌分享給民眾好友，或以轉寄方式至民眾好友電子信箱，建立政府部門接觸民眾新通道，擴大公務行銷管道。網址：首頁/熱門活動/噗浪

http://www.plurk.com/ntas_tainancity

♥ I. 別出心裁利用國際影音平台YouTube 進行租稅宣導

本分局首頁利用YouTube 網站連結財政部網頁播放租稅宣導短片動畫，同時也結合府城小吃自製「府城報稅歌」及自編自導自演的最新法令宣導短片「海外所得篇」、「超商繳稅篇」及「電話禮貌篇」，放於時下最夯的YouTube 網站供全球網友瀏覽，並可獲得線上即時的回應。

網址：首頁/影音專區http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/youtube.jsp

J. 提供網站使用者RSS資訊訂閱服務功能，透過閱讀軟體可快速收到本分局稅務訊息。



利用噗浪 Plurk 進行公務行銷



利用 YouTube 播放租稅宣導短片

貳、提升為民服務品質績效

三、創新加值服務構面

(一) 提供創新(意)服務情形

1. 有價值的創意服務
2. 服務措施延續性及標竿學習效益
3. 服務措施執行方法效能性

三、「創新加值服務」構面

(一)提供創新(意)服務情形

◆創意一：推動「府城一家親、服務真貼心」之愛心辦稅精神

1. 有價值的創意服務

國稅局給人的刻板印象是民眾稅繳的愈多愈好，多繳了稅，國稅局也不會告訴民眾，為了改變市民的刻板印象，本分局積極推動「府城一家親、服務真貼心」之愛心辦稅精神，化被動為主動，以輔導替代處罰，視府城市民如自家人，秉持「市民之所在，服務之所在」，以主動、關懷、務實、創新的服務態度，提供全方位服務；對市民之需要及所遭遇之困難與問題，以同理心設身處地著想，並導入創意服務措施，主動設想找出市民忽略的權益，提供市民更便捷、更符合需求的服務，同時運用SWOT分析法，落實創意服務措施。現就本分局推動創新加值服務措施分述如下：

(1)服務時間彈性調整

為提供客製化零時差服務，讓每位民眾皆能依其需要，選擇最舒適，最恰當的時間洽辦業務，我們彈性調整服務時間：

♥ A. 提前開跑

因5月份為所得稅申報期，而5月1日勞動節勞工放假，每年前3天擁進本分局查調所得、申報所得稅及詢問申報相關問題之民眾非常多（96年13,708件，97年20,718件），為有效疏解人潮，讓民眾洽公零等待，乃全國首創所得稅申報期前3天（5月1日至5日）提前於上午7時30分即開始提供民眾查調所得、網路申報、收件服務。



B. 中午不打烊

為方便上班族洽公時段，全功能櫃檯中午不打烊，受理查詢、申辦及核發證明等業務。另所得稅申報後期中午也不打烊。

C. 延長服務

♥ (A) 為擴大便民服務，讓民眾洽公時間更有彈性，提供民眾查調所得、網路申報、收件延時服務。5月1日至5日延長至晚上5點30分；5月27日延長至晚上7點；6月1日延長至晚上8點；其餘時間只要民眾進入收件場地，雖已下班時間仍予以受理。

♥ (B) 針對民眾反應無法於正常上班時間洽辦業務，為有效反應輿情，擴

大便民服務，呼速得預約免下車服務，提前於上午7時30分及延長至下午5時30分亦可預約取件。

D. 假日、晚上服務

- ♥(A) 配合節慶或里民活動，同仁犧牲假期，利用晚上或假日時間於人潮聚集之處，首創設置「報稅服務便利站」，受理人工申報書、網路申報附件收件及提供申報書表、電子申報軟體、試算稅額、解答報稅問題、輔導網路申報等服務，秉持「府城一家親」的服務態度，給市民即時、便利之報稅服務，滿足因工作之限制，無法於正常上班時間報稅市民之需求。



假日首創設置「報稅服務便利站」

※關鍵績效：大東夜市、大世紀公寓大廈、光明里、東安中西社區聯合活動中心、大潤發臨安、安平賣場、遠百成功店、公園店、延平郡王祠，忠義路土地公廟旁、臺南運河……等計15處服務，受惠人數計11,600人。

- ♥(B) 莫拉克颱風造成南部重創，為提供民眾即時的諮詢服務，0800-000321免費服務電話於8月13日至10月31日下班後至晚上10點及例假日早上8點至晚上10點直接轉至同仁行動電話，由專人服務，其餘時間轉入語音服務。

E. 24小時服務不打烊

- (A) 24小時提供所得查調及申報服務：民眾在所得稅申報期間，可利用自然人憑證或金融憑證至報稅網站（網址：<http://tax.nat.gov.tw>）24小時下載所得資料。及利用國稅局網站（網址：<http://www.ntas.gov.tw>）→電子報稅專區/綜合所得稅→下載及安裝申報軟體→點選「身分證統一編號+戶口名簿戶號」，再匯入所得資料，亦可24小時申報綜合所得稅。
- ♥(B) 繳稅管道多元化，民眾除可利用ATM、委託取款、信用卡及晶片金融卡繳稅外，今年更首創網路申報案件，繳稅金額2萬元以下案件，可自行於網站列印稅單至統一、全家、萊爾富、來來OK等4大便利商店繳納，不再受時間和地點之限制，提供市民便利、24小時不打烊的稅務服務，創造民眾、超商、國稅三贏局面。
- ♥(C) 方便民眾在家看電視、倒垃圾也能了解稅務新知，與在地雙子星及三冠王有線電視合作，24小時播放報稅訊息，同時結合市政府環保局於垃圾車上播放報稅廣告及於車體上懸掛宣傳布條。

(2) 服務地點延伸

徹底發揮「將心比心、貼心服務」的精神，結合其他機關、民間企業或團體，有效運用社會資源及人力協助提供本分局服務事項，延伸服務地點，方便民眾就近索取申報書表、諮詢及所得稅申報等，減少民眾奔波往返，節省洽公時間。

A. 設置國稅行動辦公室

♥ (A) 莫拉克颱風轄內大港里、大和里、大豐里及賢北里淹水嚴重，本分局於第一時間，即8月11日及12日深入災區，主動提供書表，協助民眾辦理災損申報相關事宜。

♥ (B) 於各民間社團、地方社區、其他政府機關舉辦活動及配合民俗文化、地方節慶活動時，深入里鄰辦理租稅宣導，提供稅務諮詢服務及分送宣導資料，並進行稅務常識有獎徵答、闖關遊戲、問卷調查…等多元互動方式，積極宣傳與民眾權益有關之稅務新知、租稅常識及便民服務措施，與民眾建立信任、友好關係。計115場。



國稅行動辦公室

♥ (C) 設置「e卡報稅強強滾」駐點服務，主動聯絡轄內機關團體和公司行號網路申報件數達20件以上者，於結算申報期間，依需求指派同仁前往協助網路申報服務。

(D) 聯繫轄內各公民營機關團體或公司，派員巡迴講解網路報稅操作流程、所得稅申報應注意事項及常見的錯誤，提供報稅知識與技巧，並宣導憑證報稅的好處。

B. 推動定點及到府服務

♥ (A) 由分局長及課室主管定期愛心訪查轄內營利事業單位，主動探求民瘼，對於業者所面對之稅務疑惑與服務需求，積極有效處理。計19次。

♥ (B) 主動或應邀外派講師至企業、公(工)會等講授課程，並直接與納稅人討論、進行雙向溝通。計51場。

(C) 派員於市府聯合服務中心，設置營業登記收件櫃檯，受理營利事業設立、變更、註銷業務。計16,232件。

(D) 派員於行政執行處設置國稅服務台，應用網路資訊系統，提供市民跨區局查詢補發稅單服務。計2,511件。

♥ (E) 為減少攤商往返，於保安市場遷移地址時，營業稅同仁主動親自攜帶相關表格至現場輔導攤商辦理變更登記。計195件。

- ♥ (F) 由分局長及課室主管主動列席會計師公會、記帳士工會、地政士及民意代表舉辦之座談會，擷取建言，加強服務行銷，深耕基層稅務宣導。計4場。

C. 策略聯盟，延伸服務地點

- ♥ (A) 製作「國稅全方位百寶箱」，內有申報書表、宣導資料及活動訊息，放置於區公所、戶政、里長服務處、工業區服務中心、大樓管理委員會、社區協會活動中心…等處，方便民眾就近取用，減少遠途奔波。計25處。
- ♥ (B) 為方便民眾就近選擇服務據點，輕鬆辦理申報業務，與市議員、區公所及市政府策略聯盟，設置收件服務處。市議員服務處6,555件，區公所13,965件、市政府75件。
- ♥ (C) 為便利民眾申辦自然人憑證，享受自然人憑證報稅之好處，特洽請北區、南區戶政事務所派員於講習會會場受理憑證申辦作業，並於綜所稅申報時安排北區及東區戶政事務所於申報場地設置自然人憑證受理申辦櫃檯，減少民眾路途奔波，有效節省洽公時間。97年北區247件，東區279件；98年北區183件，南區23件。
- ♥ (D) 為方便新化稽徵所轄內（新化鎮、新市鄉、永康市、仁德鄉、歸仁鄉、關廟鄉、龍崎鄉、左鎮鄉、南化鄉、楠西鄉、玉井鄉、山上鄉）民眾就近申報所得稅，特洽請新化稽徵所於本分局設置收件服務處。97年3,883件，98年4,090件。
- ♥ (E) 與24小時便利商店合作，民眾繳稅不用再等待，亦可直接於便利商店ibon系統中下載申請書表，稅務資訊隨手可得。



稅務業務座談會



國稅全方位百寶箱



戶政所於收件場所
設置自然人憑證專櫃

(3) 主動贴心的服務，府城鄉親「尚呷意」

♥ A. 報稅健檢站

貼近民眾之期望一只繳應繳的稅，全國首創成立「報稅健檢站」，由本分局資深同仁及會計師公會人員組成，提供申報書健檢服務，確認扶養親屬、各項扣除額是否採最有利的方式列報，讓民眾繳稅繳得甘心。

♥ B. 增設快速所得查調窗口

為提供更便捷、快速的服務，全國首創增設「快速所得查調」窗口，專門處理僅查調本人申報戶所得之案件，每件處理時間約1分鐘，效果立竿見影，除大幅縮短等候時間外，並有效紓解查調人潮及增加機車停車週轉率，此項創新措施，獲得民眾及媒體高度的肯定。



快速所得查調窗口

♥ C. 同仁禮讓停車位，增設報稅專用停車區

為解決所得稅申報期間大批民眾擁入本分局之停車問題，避免因停車空間不足，造成交通混亂，影響附近居民生活品質，分局長主動洽請國產局免費出借北忠街土地，並與大樓管理委員會協商開放大樓1樓廣場供報稅民眾停放機車，同仁亦主動配合以機車或搭乘大眾交通工具上下班，以保留更多地下室機車及汽車停車位供民眾停放，申報尖峰日(申報期前3天及後4天)更租用大樓對面私人機車停車場供報稅民眾停放。同時為確保洽公民眾人車安全，妥善規劃停車格及地線標示，僱請保全於現場維持停車秩序，有效解決停車位不足問題。往年都有里民反應報稅民眾機車亂停，今年已不再發生類似問題。



僱請保全維持停車安全

室機車及汽車停車位供民眾停放，申報尖峰日(申報期前3天及後4天)更租用大樓對面私人機車停車場供報稅民眾停放。同時為確保洽公民眾人車安全，妥善規劃停車格及地線標示，僱請保全於現場維持停車秩序，有效解決停車位不足問題。往年都有里民反應報稅民眾機車亂停，今年已不再發生類似問題。

♥ D. 增加服務櫃檯

因應所得稅結算申報期間查調所得及網路申報之人潮，查調服務櫃檯由24個增加至25個，網路申報輔導機台由20個增加為30個。

E. 再次通知體貼您

(A) 由於部分使用繳稅取款委託書之納稅義務人因工作忙碌，而疏於檢視存款帳上餘額，造成提兌失敗，為避免納稅義務人遭加徵滯納金，除於提兌前發布信息提醒民眾注意帳戶外，並對第一、二次提兌未成功之案件，逐件以電話提醒其於下批次提兌前將存款補足，俾利順利完成提兌。

※關鍵績效：第一、二批提兌不成功案件為1,031件，經通知後提兌成功案件為852件，顯見此項貼心服務確實能為民眾節省荷包。

(B) 為避免納稅義務人因申報檢附證件不齊而遭剔除相關費用，除於申報收件當時予於告知外，並於查核時寄發一次告知單通知限期補證，並對於未於期限內補證之案件，再次以電話提醒。

※關鍵績效：351件。

- (C) 我國所得稅係採申報制，必須納稅義務人向國稅局辦理申報始完成納稅義務，為避免納稅義務人誤認為繳清稅款即完成申報，造成無法使用列舉扣除申報及因漏報被處罰，特於核定前通知納稅義務人補行申報。

※關鍵績效：25件。

♥ F. 利用在地報社主動行銷

為提升服務行銷之有效性及多元化，突破以往由分局提供新聞稿件予各大報社記者，但刊登見報權為記者之被動方式，改以主動出擊，與臺南市市佔率及閱報率最高之中華日報合作，於5月份開闢報稅錦囊專欄，提供與民眾權益相關之報稅資訊，協助民眾輕鬆完成報稅手續。計5則。

G. 陣容堅強，攏是「籃面」(精英)，任你問，隨你挑

由課室主管及挑選優秀同仁組成「諮詢服務小組」，受理民眾「MSN」、「Webcall」、電話、現場、書面報繳稅諮詢，提供全方位的服務，民眾怎麼選、怎麼問，樣樣攏也通。

♥ H. 設置網路申報輔導教室

為使民眾確實瞭解綜合所得稅網路申報操作，設置網路申報輔導教室，藉由密集教學(包括實體、數位及電視)及開放電腦教室實際上機操作演練，教導民眾在家也能自行報稅，節省往返洽公時間及疏解收件場所報稅人潮擁擠現象。

♥ I. 開放外網機臺，供民眾上網

往年至國稅局採網路申報案件均由同仁幫忙轉檔和傳輸，今年特開放外網機臺，供民眾自行上網操作，節省等候時間。

♥ J. 貼心雙袋，永保安樂

為避免民眾申報資料散落遺失、泡水及印章污染其他資料，特製作拉鍊袋及印章袋，免費提供民眾置放自然人憑證、身分證件及資料附件，並於袋上印製自然人憑證網路報稅程序說明及線上申辦網址：www.ntas.gov.tw，告知民眾線上申辦So Easy，輕鬆便利So HAPPY。



貼心雙袋-拉鍊袋、印章袋

♥ K. 感動小故事—真正的服務，就是以同理心主動為民眾設想

◆要是跳票了，怎麼辦？公司的信譽都毀了！



與在地報紙合作
開闢報稅專欄

營業人向國稅局申請變更直撥退稅撥款帳號，但誤填帳號末碼，造成7月份營業稅退稅款915,629元未能於9月15日撥入該公司帳戶。該公司於9月17日以電話請求協助更正並再次撥款，沈重地表示：這筆錢已預定要支付今天到期的票款，近百萬元的差額實在無法於短時間內籌措；如遭退票，將遭受極大的損失並出現危機，希望能幫忙其度過難關。

由於撥付失敗案件已無法重行撥款，需另行開立退稅支票，依規定直撥失敗轉開支票之開票日為9月24日。承辦人感受公司遭遇的困境後，本諸「府城一家親」的愛心辦稅原則，當下決定趕辦本件無法撥付轉開支票個案。二人暫時停下手邊的工作，並犧牲午休時間，迅速於當日下午1:00完成開立當天的退稅支票，並通知該公司人員前來領取支票，及時將退稅款915,629元存入銀行以兌付到期票款，解決了該公司燃眉之急。

(4)弱勢團體，照顧無微不至

秉持「市民之所在，服務之所在」，用心關懷每個市民，用愛幫助弱勢團體圓夢，結合市民、商號、公益團體聯合辦理租稅宣導公益活動，將稅務宣導與社會關懷做完美結合，讓愛飛揚，此項創舉，不但是租稅宣導的一大突破，更可讓公務行銷產生加乘效果，讓民眾改變對國稅局的刻板印象，原來國稅局是咱ㄟ好厝邊、好家人。

- ♥ A. 首創與公益團體—兒福中心合作，舉辦「發現愛，夢想成真」活動，藉由「愛心168」摸彩、「圓夢電影院」、「發起助學之愛」及「創意愛心」等一系列租稅宣導活動，幫助弱勢家庭的兒童們圓夢。本活動除了提醒民眾購物、餐飲時要記得索取統一發票，並以捐發票、兌領摸彩券來鼓勵民眾發揮愛心，傳達「索取發票、關懷社會」之新觀念。



與兒福中心合辦
圓夢助學公益活動

媒體報導計21則共募集發票65,680張，幫助620名老人及兒童。

B. 到府服務

方便弱勢族群及年長者申領各項補助或津貼，對於身心障礙人士及65歲以上之長者，以電話或線上申請查調所得，即由專人送到府。

- ♥ C. 為幫助植物人建立家園—實現「一縣市、一安養院」，結合創世基金會舉辦「把愛秀出來、慈善音樂會」租稅宣導活動。
- ♥ D. 為提昇身心障礙朋友社會參與的機會、促進社會大眾對身心障礙朋友接納的態度，與腦性麻痺之友協會舉辦「吾愛·無礙—讓愛飛翔」租稅宣導活動。

♥ E. 為幫助民眾了解失智症預防之具體健康行為，促進推動失智症防治工作，與熱蘭遮失智症協會舉辦「關鍵時刻 憶不容遲」租稅宣導活動。

♥ F. 感動小故事—有你真好

◆ 先生走了，又要面對鉅額的遺產稅，還好有國稅局

一位傳統的老婦人，頓失依靠的丈夫，又面臨要繳交遺產稅100多萬元，如果以先生遺留的現金及銀行存款繳納遺產稅，眼前的生活一定會發生困難。這時承辦人員瞭解婦人的家庭狀況後，重新檢視核定通知書，發現他們夫妻婚後的財產都登記在丈夫名下，主動告知婦人可行使夫妻剩餘財產差額分配請求權，更正後應納的遺產稅從100餘萬元降為10餘萬元，解決了婦人無力繳納遺產稅的困境，婦人感激地說，雖然丈夫走了，還好有國稅局臺南市分局的同仁像親人般聽她訴說心中的苦痛，當她的靠山，讓她可以圓滿的處理先生的遺產稅案件，走出痛失親人的陰霾，重新找到人生新的方向。

(5) 敦親睦鄰，愛護地球

A. 為打造府城美麗家園，每月第1週星期五由分局長及各課室主管帶領同仁，結合民間社會力量，主動邀請公園里里長、社區志工及日盛證券等單位，共同參與社區環境整潔工作。

B. 國稅局是咱ㄟ好厝邊：將大樓外側空地建置為「睦鄰公園」，由專人負責維護，園內花木扶疏，隨四季變化而有不同景象，並開放社區民眾晨運散步使用。

C. 整修樓梯間照明設備，並採用省電燈泡，鼓勵同仁及民眾多走樓梯，節能兼收健身之效。

D. 實施午休關燈及關閉一半電梯，電燈開關標示區塊，張貼節能標語，減少用電量，98年度用電量較97年度減少73,427度，節能10.66%。

E. 同仁以 Outlook、視窗即時訊息及內部網站傳遞相關訊息及傳閱公文，落實無紙化政策。計823件。

F. 鼓勵同仁以電子公文發文，1月至10月電子公文發文率100%。

G. 舉辦「國稅單車族」活動，鼓勵同仁騎單車上班，以減少汽機車排放二氧化碳量，落實節能減碳，為愛護地球盡一份心力。

H. 所得稅申報期間於書表專區標示「落實環保政策，請酌量取用書表」，提醒民眾愛惜資源及推廣網路報繳稅，共同保護地球。

♥ I. 為使民眾瞭解樹木在生態環境保護的貢獻，提醒市民應珍惜資源，勿濫砍樹木，以免造成生態浩劫，與市政府舉辦「森情滿台灣—永續營府城植樹活動」租稅宣導活動。

- ♥ J. 為傳達全球抗暖化不分你我他的社會責任，辦理「國稅局與您愛地球」發票與環保物創作比賽，各校熱烈響應，學生投件踴躍，以不同主體、形式傳遞同一信念—愛護地球，共創永續美好生活。計有平面設計類組40件，立體設計類組51件。
- K. 於各種宣導文宣、辦公室公布欄、LED及各種租稅教育及宣導活動，印製、張貼、播放、宣導節能減碳十大宣言，提醒民眾愛護我們居住的環境。
- ※關鍵績效：積極推動節能減碳，97年度獲經濟部評鑑為「加強政府機關及學校節約能源措施」執行績優單位。

2. 服務措施延續性及標竿學習效益

為使各項創新服務措施，超越民眾的期待，好還要更好，我們採用PDCA管理循環，訂定標準作業流程與激勵機制、強化教育訓練、召開會議、標竿學習、傾聽民意，針對缺失持續檢討改善，並將各項創意服務措施，放置內外網提供其他機關標竿學習，並透過MyEGov、YouTube影音連結專區及工商時報等全國版進行公務行銷。

(1) 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程

A. 採用PDCA 管理循環

採用PDCA（計畫、執行、檢討、行動、標竿學習）管理循環，作為計畫控管之基準，並持續改善，達成品質目標。

♥ B. 訂定標準作業流程

為使創意服務措施成為本分局標準服務，訂定提升服務品質執行計畫、所得稅結算申報服務工作計畫、綜合所得稅結算申報期間提供納稅人查調所得及引導服務執行計畫、綜合所得稅網路申報推廣計畫、志工服務標準作業程序、呼速得預約免下車服務作業要點、清淨家園全民運動計畫、98年度結合統一發票推行辦理地區性租稅教育及宣導活動細部執行計畫、參訪企業獎勵辦法、愛心辦稅訪查輔導計畫、加強輔導民眾申報災損減免稅捐工作計畫等等。

C. 將各項標準作業流程印製成「為民服務工作手冊」，並放置內部網路資訊站，以利同仁遵循相關標準作業流程（SOP）。

D. 各項計畫及創意服務措施除皆藉由分局會議向全員簡報說明計畫內容及執行方法外，另舉辦實體訓練。



分局會議

(2) 創意服務措施是否持續檢討改善

♥ A. 激勵機制

為使創意服務措施能夠持續檢討改善，訂定「創意提案制度實施要點」、「六減運動推行計畫」，鼓勵同仁加強運用智慧及發揮創意，檢討及研提與機關業務、管理制度相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，凡提案者送精美小禮物乙份，並於分局會議公開表揚，另提案獲採行者，加頒發商品禮券及給予敘獎。



分局長公開表揚績優人員

♥ B. 強化教育訓練，提升卓越服務

為增進同仁業務熟悉度與專業能力，強化服務品質，使創意服務措施能夠持續檢討改善，本年度共舉辦法制研討班、稅務爭訟案例之研析、為民服務專題演講…等共196場次，3,013人參訓，員工平均業務相關學習時數97.92小時。

♥ C. 召開會議，持續檢討追蹤

為提供民眾「五心級」(用心、貼心、誠心、細心、安心)的服務，讓創意服務措施能夠持續，我們召開政府服務品質獎討論會、分局會議、創意提案審查會、六減會議，所得稅收件檢討會議，對於相關缺失進行檢討並予列管，務使好還要更好。計召開33次會議，提案49案。

♥ D. 標竿學習，轉化服務措施

藉標竿學習，參訪第1屆政府服務品質獎北區(-)、東區、南區及中區得獎單位成果發表會，第19屆國家品質獎之榮剛材料科技股份有限公司，嘉義縣分局、臺南縣分局、高雄縣分局、新化稽徵所、佳里稽徵所、岡山稽徵所及高雄市國稅局三民分局，參考創新作為，持續檢討改善本分局創意服務措施。



參加國家品質獎得獎企業觀摩活動

(3) 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

♥ A. 98年7月2日中華日報B8版刊載—「國稅局南市分局獲財政部服務品質優等獎 推動多項便民措施屢得獎 分局長開心分享殊榮」，將本分局創意服務措施如快速所得查調窗口、增設報稅專用停車場…分享給其他機關標竿學習。

- ♥ B. 98年8月27日於工商時報(D1)全國版刊載本分局創意服務措施—「以輔導替代處罰 王建得落實府城一家親」，將本分局創意服務措施作為其他機關標竿學習。



落實「府城一家親」的租稅精神，南區國稅分局局長王建得，向來著重以輔導替代處罰，帶動該分局人員更積極辦理各項租稅教育與宣傳活動，讓民眾更深入了解各種的法令規定，維護自身權益，透過各種互動式、及輕鬆、愉快，例如聽文共享等活動，達到寓教於樂效果，由上而下地結合，全員們更落實的推動。

日前，王建得親自參與，為配合辦理防治菸品稅捐逃漏租稅所舉辦的宣傳活動，招待府城的民眾觀賞暑期賣座電影，民眾憑發票50張即可兌換電影票2張；電影開始前，國稅局服務人員提醒民眾「拒絕私菸菸品」、「拒絕未稅菸品」，及「不買來路不明菸品」，並進行菸品稅捐常識問答徵答活動，維護民眾身體健康，也可防治菸品稅捐逃漏。在在都讓現場觀眾感受到國稅局的用心。

今年6月間，為宣傳購物索取

稅務天地 ◎文、圖/陳惠珍

以輔導替代處罰

王建得落實府城一家親

統一發票及鼓勵文化創意產業，辦理「明華園戲劇欣賞活動」，另為關懷弱勢族群，目前正與兒童福利中心聯合辦理「發現愛、夢想成真」租稅宣導公益活動，更有全家便利商店加入愛心行列，幫助經濟弱勢家庭的老人及兒童圓夢。

該分局的用心，也讓租稅教育和宣傳活動績效，獲得去年南區國稅局第1名，更是連續8年的第1名。

南區國稅局台南市分局落實「愛心辦稅」，其宗旨即「把納稅人當自家家人和朋友！」；分局長王建得說，國稅局現在和以前大不同，過去給人的印象是民眾稅繳得愈多愈好，多繳了稅，國稅局也不會告訴民眾。

現在，國稅局的重點在協助納稅人合法的節稅，應應的稅，例如在5月申報期時，於報稅現場首創成立「報稅健檢站」，由資深同仁及會計師公會人員組成，提供申報書健檢服務，確認扶養親屬、各項扣除額是否採最有利的的方式列報，讓民眾繳稅繳得安心、甘心、放心。

同時，兩分局同仁在審理案件時，也會主動協助民眾查證，

今年初有位納稅人謝先生申報父親遺產稅時，提供母親的中度殘障手冊，主張要減除殘障扣除額557萬元，承辦人告知中度殘障尚不符稅法之扣除規定，請其提供母親符合重度、極重度殘障手冊或診斷證明書，才能扣除殘障扣除額。但謝先生表示，他母親

不需找車位及現場等候之苦，也推出「呼應得預約取件」服務，對於民眾經常申請的所得資料、財產資料、納稅證明等，只要民眾在家上網預約申請，就可依預約取件時間輕鬆前往取件，另外，針對65歲以上長者及身障者更提供到府服務。

分局長王建得提醒鄉親，莫拉克颱風造成南部地區重大災害，民眾遭受之財產損失記得於受災發生日之3個月內向國稅局報備以減免稅捐，另自8月8日起，不需要災害損失證明，各稅場家可延期繳稅1個月或分期繳納。如查定課徵營業稅之小店戶因店面積水致無法營業者，也可提出申請核減營業稅。

納稅人如有任何疑義，可撥免費電話0800-000321，自98年8月14日至10月31日，每天晚上10點前均有專人服務，10點後轉入語音答錄，次日上班專人處理。

▲財政部台灣省南區國稅局台南市分局局長王建得(右立者)，親自落實「走動式服務」！

精神狀況不佳，無法單獨在家，承辦人員即主動發文給醫院，取得診斷證明依法核認殘障扣除額，讓納稅人省下100餘萬元的遺產稅。

為了讓到分局申請資料的民眾

- ♥ C. 於國稅通訊第15卷第4期第29-30頁發表「臺南市分局 創新結合公益團體幫助弱勢兒童圓夢」，供全國稅務機關學習。
- ♥ D. 本分局「發現愛，夢想成真—愛心一路發」創新服務，深獲府城鄉親認同，台南YMCA社服基金會第九期年刊(2008.06—2009.06)對本分局「發現愛，愛心一路發」創新服務發表文章感謝，認為本分局本著社會公益的精神，為弱勢家庭親子圓夢之舉，讓這群被服務的個案們感到無限的溫暖。更難能可貴的是，有許多的公司行號、店家、學校與幼稚園，如億進寢具25個門市、85度C崇善分店、第一公幼、協進附幼、示範托兒所及YMCA托兒所等，認同此項創意，主動向顧客或學生推廣，更以積極行動呼籲大家努力的收集發票，實在讓人感動，威秀影城馬上以實際行動，再贊助80位名額。
- ♥ E. 行政院衛生署台南醫院附設社區復健中心負責人及社工人員、中區國稅局民權稽徵所主任及同仁、蒞臨本分局參訪各項創意服務措施。
- ♥ F. 嘉義市分局、臺南縣分局、屏東縣分局及臺東縣分局分局長及同仁於所得稅申報期間蒞臨本分局參訪收件動線及各項創新服務。
- ♥ G. 將本分局創意服務措施拍攝成「服務白皮書 稅局心動線」宣導短片，提供給嘉義市分局等 16 單位標竿學習，並將其放在MyEGov網站影音館、財政部影音播放區及本分局網站首頁YouTube供其他機關學習，讓效益擴散，產生加乘效果。
- ♥ H. 創意服務措施獲得肯定，於南區國稅局舉辦「98年度租稅教育與宣導人



台南醫院蒞臨本分局參訪

員研習營」時，由本分局同仁發表府城報稅歌等創意服務措施，傳承給南區國稅局所轄分局、稽徵所同仁分享，讓品質延伸，典範移轉。

3. 服務措施執行方法效能性

為推動「府城一家親、服務真貼心」之愛心辦稅精神，我們將府城鄉親視為自家人，經由不斷創新、改進，提供最優質、最貼心的服務，讓市民直接感受本分局之用心，成為市民信賴的「好機關」，樂於接受本分局服務。本分局創新加值服務措施執行方法效能如下：

♥ (1) 深獲肯定，屢獲佳績

- A. 獲財政部第一屆政府服務品質獎優等獎，且唯一獲財政部推薦參加行政院政府服務品質獎之分局、稽徵所。
- B. 為民服務、租稅教育及宣導、辦公環境整潔及綠美化三項競賽均獲南區國稅局評列第1名。



分局長接受財政部長表揚

♥ (2) 為民服務整體，滿意九九

委託國立成功大學調查統計研究中心進行為民服務整體意見調查，滿意度高達99.2%，顯見本分局對為民服務工作的努力，獲得民眾的認同。

♥ (3) 我們的用心，你看得見

由於我們的用心，使民眾樂於接受我們的服務，相對於臨近分局、稽徵所，本分局查調所得件數為82,855件，比台南縣分局多出61,706件，新化稽徵所多出60,454件，安南稽徵所多出70,532件，而其中26,952件為跨轄區查詢，顯見本分局的用心，深獲民眾的信賴。

♥ (4) 提前開跑—深獲民眾肯定

首創提供「提前開跑的延時服務」，於申報期前3天（5月1日至5日）提前於上午7時30分即開始提供民眾查調所得、申報服務，有效紓解申報人潮，此項貼心服務頗獲民眾好評，新聞媒體亦大幅的報導。

♥ (5) 外部效益：降低納稅義務人洽公成本，計13,022,600元

- A. 善用社會資源，與市議員、區公所、市政府策略聯盟，設置收件服務處，計受理20,595件，每件往返時間以30分鐘計算，節省民眾往返時間10,298小時，成本以每小時200元計算，計節省成本2,059,600元。
- B. 利用假日或晚上於人潮聚集處設置「報稅服務便利站」，計受理11,600件，每件往返時間以30分鐘計算，節省民眾往返時間5,800小時，成本以每小時200元計算，計節省成本1,160,000元。
- C. 提供跨轄區查調所得，計查調26,952件，每件往返時間以1小時計算，

節省民眾往返時間26,952小時，成本以每小時200元計算，計節省成本5,390,400元。

D. 代收外轄申報書、網路附件，計受理22,063件，每件往返時間以1小時計算，節省民眾往返時間22,063小時，成本以每小時200元計算，計節省成本4,412,600元。

♥(6)內部效益：降低稽徵機關稽徵成本，計3,362,304元

A. 善用社會資源，與市議員、區公所、市政府策略聯盟，設置收件服務處，計受理20,595件，節省同仁受理諮詢、收件、建檔時間，每件時間以20分鐘計算，節省同仁工作6,865小時，成本以每小時240元計算，計節省成本1,647,600元。

B. 善用社會資源，招募學生納稅服務隊161人，服務時數6,632小時，稅務志工42人，服務時數940小時，每小時以72元計算共節省545,184元。

C. 本年度增加網路及自然人憑證申報14,621件，節省收件、整理、建檔、列印、裝冊時間，每件以20分鐘計算，節省同仁工作4,873小時，每小時以240元計算，共節省1,169,520元。

◆創意二：創新查稅技巧，有效嚇阻不法，讓多數誠實者甘心繳稅—民眾的期待，是我們的責任

1. 有價值的創意服務

本分局為維護租稅公平，建構優質賦稅環境，乃以創新的思維，突破傳統的查緝方式和技巧，對於惡意逃漏營業稅之營業人，予以加強稽徵，讓多數誠實者甘心繳稅。

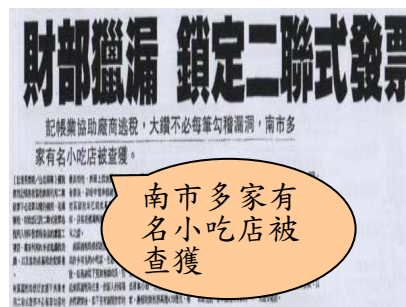
♥(1)創先發現逃漏稅之新態樣：

使用統一發票營業人除應依統一發票開立時限表之規定，於銷售貨物或勞務時開立統一發票予買受人外，依營業稅法第35條規定並應檢附統一發票明細表於次期開始15日內辦理申報，有部分營業人於銷售貨物時，雖開立二聯式收銀機統一發票予消費者，但並未據實報繳營業稅；本分局創先發現轄內某知名飲食店，每期申報的銷售額與依其營業規模評估的營業額顯不相當，經派員至營業現場稽查，該營業人均依規定開立統一發票給消費者，並未發現有漏開發票逃漏營業稅的情事；惟據可靠情資來源指出，有部分營業人開立二聯式收銀機統一發票未據實報繳營業稅，逃漏營業稅及所得稅情事，乃組成專案小組深入查核，經抽查轄內20餘家知名飲食店營業人，發現有10家營業人申報之營業稅銷售額與其實際開立發票銷售額不符，亦即該等營業人利用二聯式統一發票開立對象為一般個人，而稽徵機關無法由買受人勾稽查核之特性，於申報每期

營業稅銷售額時，刻意短漏報已開立之二聯式收銀機統一發票銷售額，藉以逃漏營業稅，其短報比例竟達實際營業額3至7成，且經查獲之營業人均就系爭違章事實坦承不諱，計補徵營業稅及罰鍰金額逾2千萬元，如再加上同一事實所牽涉之營利事業所得稅及個人綜合所得稅，則補徵稅款及罰鍰總計金額近1億元。

♥ (2) 擴大查核效果：

因違章態樣前所未見，情節重大，乃擴大南區國稅局所屬各分局、稽徵所就轄內相同屬性營業人選案查核，查得相同漏稅情節之營業人共78家，自動補繳之短報銷售額高達5億1仟萬元，合計補徵營業稅額及罰鍰37,327,573元（未含營所稅及綜所稅）；為防杜營業人投機心態，嚴重破壞租稅公平性，專案陳報財政部，財政部賦稅署遂通令五區國稅局將「使用二聯式收銀機統一發票短漏報銷售額」之查核，列為97及98年度遏止逃漏維護租稅公平重點工作計畫「營業稅選案查核」作業中加強查核項目之一，要求各地區國稅局同步進行查核，五區國稅局自97年4月1日至97年底抽查轄內營業人558家，查獲違章家數303家比例高達54%，自動補繳之短報銷售額高達4億7仟萬元，合計補徵營業稅額及罰鍰85,829,851元（未含營所稅及綜所稅），足見此種逃漏稅型態非屬個案，已成廣泛性投機現象，影響租稅公平甚鉅。



(3) 茲將本分局創新查核過程略述如下：

♥ A. 選案挑檔之創新：

本分局轄內使用統一發票營業人計約有2萬家，如何篩選查核對象以期儘早遏阻逃漏，成為最大挑戰。經研析，三聯式統一發票的進銷項具有勾稽功能，營業人開立三聯式統一發票後無法短漏報銷售額，反觀二聯式統一發票由於無進銷項勾稽功能，較易造成短漏報銷售額，故分局就使用二聯式收銀機統一發票之營業人行業特性、營業規模、請領發票卷數、每期統一發票開立張數及上下期申報銷售額等資料加以分析，並選定特定營業人作為查核對象：

- (A) 如進項統一發票來源較不易取得之餐飲業。
- (B) 利用BRM310了解年度申報狀況、加值率明顯偏高或偏低行業。
- (C) 利用BRM305W的申報金額、使用發票張數、使用發票張數的平均金額與實際消費稽查每人之平均單價不符者。
- (D) 利用BIM175W查得營業人係由哪一家事務所代理記帳。
- (E) 由資深查核人員就上揭資料分析，向資訊科提出挑檔條件之電作

需求。

♥ B. 查核工具之創新：

對於使用二聯式收銀機開立統一發票之營業人利用申報營業稅時得免逐張申報統一發票銷售額之便，蓄意短漏報銷售額之逃漏稅態樣，防堵之道至為簡易，只需將營業人所開立之二聯式收銀機開立統一發票逐捲逐張加總之銷售額，與其按期（月）所自行申報之銷售額核對，既可知道營業人有無短漏報銷售額，惟二聯式收銀機統一發票每捲250張，若營業人每期申購捲數量大時，核計加總所要花費的時間與人力，形成稽徵機關龐大壓力；如以本分局轄內○蝦捲知名商號，其每期使用240卷二聯式收銀機統一發票，每卷250張二聯式發票，每期就有60,000張統一發票開立，全年共有360,000張統一發票需加以查核，限於人力根本無法詳查；本分局為突破二聯式收銀機統一發票數量龐大查核上的困境，乃從事查核工具之改良創新，期使加計核對的工作能迅速正確，創新研發自第一代至第五代查核工具捲收器，將每卷二聯式收銀機統一發票捲收時間自30分鐘縮短至4分鐘，效率增加8倍。



自行研發收銀機統一發票捲收器

2. 服務措施延續性及標竿學習效益

(1) 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程

A. 訂定標準選案模式，協助查核人員能在最短時間找出異常案件，達到遏止逃漏稅之最大經濟效率。

♥ (A) 選定行業別：針對進項統一發票來源較不易取得之餐飲業、加值率明顯偏低或偏高的行業別、營業狀況與申報資料顯不相當之營業人、申報金額、使用發票張數、使用發票張數的平均金額與實際消費稽查每人之平均單價不符者加以列選。

(B) 資料庫篩選：利用電腦營業稅資料庫系統，篩選申報異常之營業人、代理記帳之事務所加以列選。

♥ B. 將選案查核之標準作業，經由課室會議向參與人員說明計畫內容及執行方法，並加以演練。

(2) 創意服務措施是否持續檢討改善

♥ A. 激勵機制

為使創意服務措施能夠持續檢討改善，訂定「創意提案制度實施要點」、鼓勵同仁加強運用智慧及發揮創意，檢討及研提與機關業務、

管理制度相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，凡提案者送精美小禮物乙份，並於分局會議公開表揚，另提案獲採行者，加頒發商品禮券及給予敘獎。

♥ B. 強化教育訓練，提升查核品質

為增進同仁查核品質，針對營業稅查核案件做成案例，並由資深同仁傳承查核技巧，本年度辦理營業稅人才培訓課程計1場。

♥ C. 召開會議，持續檢討追蹤

為提升優質查核品質，確保民眾權益免受侵犯，召開課稅會議，對於相關缺失進行檢討，維護租稅公平，計召開26次會議。

♥ D. 依漏稅類型，持續檢討改進，創新查緝新型態逃漏稅手法，以「釣魚」方式稽查，又發現利用愛心箱漏稅案例，並主動發布新聞呼籲營業人誠實納稅，勿濫用民眾愛心漏稅。

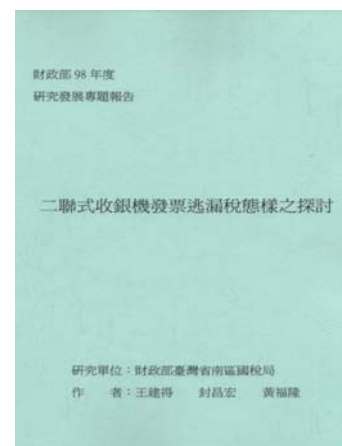


(3) 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果

♥ A. 二聯式收銀機發票漏稅案經由本分局發現後，財政部為建構優質賦稅環境，維護租稅公平合理，推展至全國同步查核，並列入財政部「97、98年度遏止逃漏維護租稅公平重點工作計畫」第6項「營業稅選案查核作業」細部計畫、柒之三：營業人開立二聯式收銀機統一發票未據實申報銷售額查緝案件。

♥ B. 分局長及營業稅課長針對創新查稅技巧撰寫「二聯式收銀機發票逃漏稅態樣之探討」研究報告，並獲南區國稅總局推薦呈報為財政部98年度列管之自行研究計畫項目，藉由研究報告之探討分享給全國稅務機關標竿學習。

C. 南區國稅局總局將二收銀發票創新之查核工具，登載於國稅通訊、稅務旬刊及財政史料館，讓品質延伸、典範移轉。



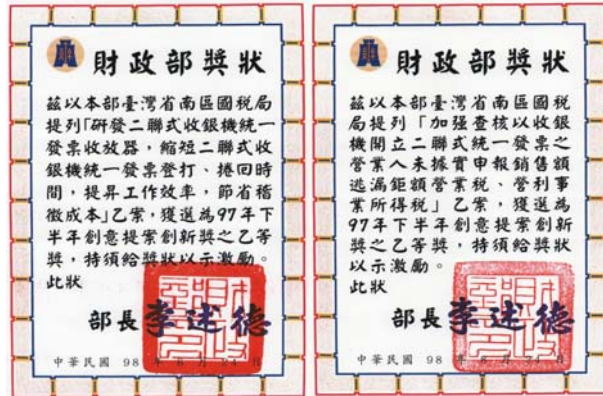
研究發展專題報告

3. 服務措施執行方法效能性

- ♥ (1)分局提報「加強查核以收銀機開立二聯式統一發票之營業人未據實申報銷售額逃漏鉅額營業稅、營利事業所得稅」及「研發二聯式收銀機統一發票收放器，縮短二聯式收銀機統一發票登打，捲回時間，提昇工作效率，節省稽徵成本」，均獲選為財政部創意提案創新獎。

(2)內部效益

- ♥ A. 研發改良第一代至第五代二聯式收銀機統一發票收放器，可節省每卷二聯式收銀機統一發票捲收時間自30分鐘縮短至4分鐘，效率增加8倍。
- ♥ B. 五區國稅局97及98年每年各可增加2億元之營業稅及營利事業所得稅補稅額。



(3)外部效益

- ♥ A. 查核前1年度南區國稅局全年度二收銀開立發票張數為474億張，開立總銷售額為1,146億元，查核後全年度二收銀開立發票張數為416億張，開立總銷售額為1,580億元，計減少開立張數58億張，卻增加銷售額434億元，顯見此項創新意措施，已達到遏止效果，營業人不敢再有投機心態，誠實開立發票，誠實納稅。
- ♥ B. 以創新的思維，突破傳統的查緝方式和技巧，對於惡意逃漏稅之營業人，加強稽徵，有效遏止逃漏，讓多數誠實者甘心繳稅，維護租稅公平，建構優質賦稅環境，此項創意服務，經濟日報等各大媒體爭相報導，普獲民眾的滿意和讚賞。

參、未來努力方向



參、未來努力方向

面對納稅義務人多元化的服務需求，本分局秉持「以客為尊、主動便民、資訊共享、專業創新」之服務理念，堅持「服務要好、效能要高、課稅要公平」的思維，自我鞭策，並藉由厚植員工專業知能，簡化行政流程，運用資訊科技，提升為民服務工作，進而超越嶄新境界，邁向美麗願景—「提供優質服務、堅持專業創新、提升行政效能、追求徵納和諧」。

本分局未來努力方向及承諾作法為：

一、更多的服務：整合機關資源、延伸服務據點

- (一)擴大結合跨機關、妥善運用社會資源，延伸服務地點。
- (二)加強與納稅義務人互動、主動探求民瘼發掘問題、共創徵納和諧。
- (三)推展公務行銷，加強租稅教育及宣導，拉近民眾與政府機關的距離，讓納稅義務人經由瞭解、熟悉、認同及參與，共同營造優質之租稅環境。
- (四)擴大整合稅務e網系統，透過網路查詢，取得各項列舉扣除資料，免除民眾奔波蒐集，簡政便民。

二、更快的服務：運用資訊科技、開創e化服務

- (一)運用資訊科技、推動線上申辦、網路申報及查詢業務，並運用MSN 影音線上客服中心、WebCall 網頁電話及VIP WebCall 網路客服專線，開發客製化服務，提高服務效率。
- (二)善用我的e政府擴大宣傳管道，讓民眾得於單一的政府入口網站，快速獲得國稅局相關服務及資訊。
- (三)因應時代潮流，運用人脈平台新工具如噗浪Plurk、國際影音平台YouTube，建立政府部門接觸民眾新通道，進行公務行銷。

三、更好的服務：提升專業能力、鼓勵研發創新

- (一)持續研究創新、改進稽徵程序及簡化作業流程，追求卓越服務。
- (二)增進同仁專業知識、推動知識管理、透過社群、專家制度、引導員工提供與分享經驗、經由團隊學習加乘效果，提升行政效能。
- (三)本著「府城一家親」的服務熱忱，協助民眾完成納稅手續，使其誠實申報，減少受罰情事。
- (四)賡續提供優質的工作環境及工作氛圍，讓同仁有素質、業務有品質、機關有氣質，使納稅人滿意，同仁如意。

我們承諾—凡跟國稅局洽公的民眾

都能得到優質而貼心的服務

肆、附件



01011000010101010110010101010110011010101101000101
101101000101010110110100010101010101010101010101
101101010110110100010101010101010101010101010101



5大實施要項50項細部執行計畫

項目	執行計畫	項目	執行計畫
一、提升服務品質，深化服務績效	98年度提升服務品質執行計畫	三、探查民意趨勢，建立顧客關係	受理人民陳情案件要點
	為民服務不定期綜合考核作業計畫		98年度為民服務民意調查實施計畫
	電話服務測試要點		處理民眾抱怨作業要點
	電話服務標準作業程序		加強與工商團體及納稅義務人溝通工作計畫
	租稅常識測試要點		首長與民有約活動作業要點
	志工服務標準作業程序		加強新聞發布作業要點
	各項災害防救緊急應變實施要點		重大新聞輿情風險管理機制
	97年度所得稅結算申報期間機關安全維護執行要點		強化公民參與計畫
	權責劃分暨分層負責處理明細表		剪報資料管制作業要點
二、便捷服務程序，確保流程透明	受理營業人與非營業人交易使用電子發票作業要點	四、豐富服務資訊，促進網路溝通	全球資訊網網頁維護作業要點
	營業稅電子資料申報繳稅作業要點		知識管理作業規範暨發表知識文件獎勵要點
	推動各類所得扣(免)繳及股利憑單資料及綜合所得稅結算申報網路申報計畫作業考核績效獎懲要點		公務行銷計畫
	電子發票實施作業要點		資訊安全緊急應變計畫暨作業處理程序
	全功能櫃檯資訊處理手冊		處理民意電子信箱作業要點
	全功能櫃檯危機處理標準作業程序		分類檢索管理維護手冊
	綜合所得稅大批開徵作業計畫	98年度結合統一發票推行辦理地區性租稅教育及宣傳活動細部執行計畫	
	97年度綜合所得稅網路申報推廣計畫	擴增電子報會員人數工作計畫	
	97年度營利事業所得稅結算及96年度未分配盈餘申報收件作業要點	五、創新服務方式，整合服務資源	跨機關服務作業要點
	98年度營利事業所得稅暫繳申報收件作業要點		創意提案制度實施要點
	遺產及贈與稅簡易案件櫃檯化作業要點		呼速得預約免下車服務作業要點
	審查遺產及贈與稅案件簡化作業要點		呼速得預約到府服務作業要點
	財政部認定會計紀錄完備正確之醫院審核要點		97年度所得稅結算申報服務工作計畫
			97年度綜合所得稅結算申報期間提供納稅人查調所得及引導服務執行計畫
	民眾使用閱覽室圖書注意事項		
	參訪企業、機關(單位)要點		
	清淨家園全民運動計畫		
	國稅藝廊管理要點		

本分局 98 年辦公環境綠化及 5S 運動綜合考核結果

季	課室	第一課	第二課	第三課	第四課
第 1 季		95.45	94.90	94.64	95.36
第 2 季		95.58	94.59	94.32	94.78
第 3 季		95.48	94.78	93.61	95.48
第 4 季		94.74	95.23	94.23	95.38

南區國稅局 98 年為民服務工作不定期考核結果(分局組)

		嘉義市	嘉義縣	臺南縣	臺南市	高雄縣	屏東縣	臺東縣	澎湖縣
第 1 季	總分	90.6	90.6	89.65	93.91	88.99	91.1	88.99	89.71
	名次	3	3	6	1	7	2	7	5
第 2 季	總分	90.64	90.74	89.21	93.98	88.86	90.84	88.64	89.77
	名次	4	3	6	1	7	2	8	5
第 3 季	總分	91.28	91.93	90.02	94.49	90.33	91.39	89.89	90.20
	名次	4	2	7	1	5	3	8	6
第 4 季	總分	91.87	92.23	90.28	94.83	90.00	91.51	90.88	90.47
	名次	3	2	7	1	8	4	5	6

附表一

財政部臺灣省南區國稅局98年第4季為民服務工作不定期考核評分表(分局組)

受考機關		嘉義市分局	嘉義縣分局	臺南縣分局	臺南市分局	高雄縣分局	屏東縣分局	臺東縣分局	澎湖縣分局																	
考核日期		1/30	1/30	1/30	1/30	1/30	1/30	1/30	1/30																	
考核項目(配分)		(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)																	
一、機關形象	(100)	94.5	95	92.5	96	92.5	94.5	93.5	93.5																	
二、服務流程便利性	(100)	91.5	92	89.5	95.5	89	90	90	89.5																	
三、服務流程透明度	(100)	91	91	89.5	93.5	89	90	90	90																	
四、顧客關係	(100)	92	92	90	95	89	91.5	90	90																	
五、資訊提供及檢索服務	(100)	91	91	89.5	94	89	90.5	89	89																	
六、線上服務及電子參與	(100)	90.5	91	89	94.5	89	91	89	89																	
七、提供創新(意)服務情形	(100)	91	91	89	94.5	89	91	91	90																	
八、電話禮貌	(100)	93.49	94.87	93.2	95.63	93.47	93.57	94.53	92.73																	
考核結果統計	總分平均	91.87	92.23	90.28	94.83	90.00	91.51	90.88	90.47																	
	名次	3	2	7	1	8	4	5	6																	
	優(90以上)	8	8	3	8	2	8	6	5																	
	甲(80-89)	0	0	5	0	6	0	2	3																	
	乙(70-79)																									
	丙(60-69)																									
優點及建議	1. 疏解辦理健保補助查調所得人潮，調度電腦及動員同仁協助查調，縮短民眾等候時間。	1. 本季電話測試2名。	2. 榮獲第7屆機關檔案金檔案獎，交通部臺灣鐵路管理局嘉義工務段等單位至該分局觀摩，分享擴散成效。	3. 增購桌上型掃描器，免登打申請人資料僅需將身份證掃描即可，有效提升服務效率。	4. 利用讀書會等會議介紹「政府服務品質獎」三大評核構面，並由同仁腦力激盪39項創意點子。	1. 因應民眾查詢所得，俾便辦理菸品健康捐減，免健保費，增加電腦及電子叫號系統俾疏解人潮。	2. 縮短櫃台服務時間，增購桌上型掃描器，免登打申請人資料僅需將身份證掃描即可，提供快速服務。	1. 由同仁自編自導自演宣導短片，放置YouTube影音平台，加強宣傳。	2. 本季電話測試第1名。	3. 增購身份證條碼掃描器，減少登打處理時間，提供更快速的服務。	4. 提供債權人查詢債務人所得、財產資料，以網路等方式預約服務。	5. 首創以手機簡訊方式提供案件主動通知及確認功能事宜。	6. 因應健保補助查調資料人潮，動員全體同仁支援，縮短民眾等候時間。	7. 積極落實推動創意提案。	1. 與山山市公所協商，於大門前增設殘障停車位，服務行動不便人士。	2. 於分局側門及倉庫外牆安裝大型看板，以加強公務行銷，宣導重要稅務訊息，增添美感。	3. 水龍頭全面改裝省水裝置，並重新整修辦公廳會使得整體環境明亮通風。	1. 將88水災深入災區輔導稅捐減免事宜，製成紀錄片，於電視媒體播放，將用心關懷的理念，宣導民眾周知。	2. 首長與民有約方式改變，由分局長親自到預約民眾處，直接面對面溝通。	3. 結合網路及傳播媒體強化宣導便利商店繳稅租稅政策。	1. 受理初鹿國中參訪活動讓該校師生對於國稅局業務有更深刻的認識與瞭解。	2. 全功能服務櫃台延長服務時間至下午6:00。	3. 呼速預約免下車服務，將取件時間提前至早上七點半，下午延長至五點半，讓民眾利用上班前或下班後順路取件。	1. 為美化辦公環境，放置具有地方特色及音樂之公共藝術品「積貝成寶」。	2. 辦理「快樂小天使參訪國稅局租稅及檔案應用宣導活動」，讓小朋友們對於國稅局的業務，工作有更深刻的認識與瞭解。	3. 於網際網路資訊站增設「檔案尋寶e館」。

附註：考核成績以各考核項目配分之百分之八十為原則，考核人員可視考核情形予以增減，惟評分90%以上(優)或70%以下(差)者，應註記具體事實於「優點及建議」欄，俾供受考單位參考或檢



本分局 98 年 1-12 月 電話服務測試考核結果

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
第一課	扣繳申報停測	綜所稅大批開徵補稅停測	93.5	93.5	所得稅申報停測	95.0	94.0	94.2	94.8	93.0	94.5	90.5
第二課			91.5	91.5		92.8	90.0	94.5	92.8	93.3	91.0	93.8
第三課			93.1	90.5		94.3	91.0	86.3	93.3	96.3	92.0	96.0
第四課			93.5	90.0		93.5	94.5	91.7	95.0	95.5	93.0	92.0
總機			95.0	99.0		97.0	97.0	96.3	98.5	96.5	99.0	93.5

南區國稅局 98 年 1-12 月 電話服務測試考核結果

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
服務人員成績	扣繳申報停測	95	95	86	所得稅申報停測	90	89	96	91	90	97	99
總機成績		99	93	90		98	99	92	99	95	98	96
累積排名		3	1	1		1	1	1	1	1	1	1

財政部臺灣省南區國稅局臺南市分局電話服務測試總機人員成績紀錄表

測 試 期 間		98 年 10 月 19 日 - 98 年 10 月 31 日		測試人員: 劉英昭	
總 機 人 員		曾淑忻		備註 (請註明受測人員優缺點)	
時 間		10/22 11:52			
語音接話速度 35%	接聽情形	10	10		
	應答內容及語速	10	10		
	轉接服務	10	10		
	應答語調	5-4	5		
	語言口氣平淡	3-1			
人員接話速度 25%	總機人員於電話鈴響一響答應 (每增一響或三秒即減一分)	25	24		
	進行兩次無人接聽	0			
	電話故障	0			
電話禮貌 40%	清晰報明單位名稱	5	5		
	道謝候語	5	5		
	轉接電話時告知轉接之電話分機號碼	5	5		
	結束時道禮貌結束語	5	5		
	轉接電話時說「幫您轉接請候」等禮貌用語	5	5		
	轉接時先請受電者簡單陳述確切詢問單據重點	5	5		
	業務單位中說「對不起您先坐小艇」分機正在電話中轉接後再請，或請轉其他代理人	5	5		
態度	5-4	4			
	熱誠	3-1			
	耐煩	0			
評 分	90 分以上: 優良 80 分-89 分: 良好 70 分-79 分: 普通	98			
測 試 內 容		題庫第 29 題			

財政部臺灣省南區國稅局臺南市分局 98 年 10 月份 電話服務測試紀錄表

測 試 期 間		98 年 10 月 1 日 - 98 年 10 月 16 日					測試人員: 會計師李汝儀		備註			
受 測 課 別		第一課	第二課	第三課	第四課	(請註明受測人員優、缺點)						
服 務 人 員		高淑嫻	涂美華	許瑞玲	張愛珠							
分 機 號 碼		110	209	219	312	蕭錫芬						
日 期 / 時 間		10/7 15:20	10/7 15:30	10/7 15:35	10/7 15:20	10/7 15:20						
接 話 速 度 20%	一響	20	20	20	20	20						
	二響	17		17								
	三響	14										
	四響	11										
	五響	8										
	六響至七響	5										
電 話 禮 貌 20%	八響以上或進行兩次無人接聽或電話故障	0										
	自報單位名稱	3	3	3	3	3						
	自報姓名(氏)	3	3	3	3	3						
	道謝候語	3	3	3	3	3						
	結束時有無禮貌用語	3	3	3	3	3						
	結束時請來電者先掛電話	3	3	3	3	3						
	熱誠	5										
	態度											
	高性	3-4	3	3	4	4	4					
	不耐煩	1-2										
	粗魯	0										
	答 話 內 容 60%	承 辦 人	解說詳盡	40-60	55	57	55	57	57			
		解說尚可	20-39									
		解說不清楚	1-19									
		答非所問	0									
非 承 辦 人		解說詳盡	50-60									
		諮詢他人後詳盡解答或簡單答後並留電話進一步處理	40-49									
		認為簡單答覆	30-39									
		留電話進一步處理	20-29									
評 分	說明不在情形請轉後再辦	10-19										
	遊客不在請轉後再辦	1-9										
	遊客不在無意進一步處理	0										
	90 分以上: 優良 80 分-89 分: 良好 70 分-79 分: 普通	93		92	94	96	96					
測 試 問 題		題庫 19 題		題庫 7 題	題庫 11 題	題庫 25 題	題庫 28 題					

民眾經常詢問之稅務問題(FAQ)

1.	問	綜合所得稅應於何時辦理結算申報？
	答	納稅義務人應於每年 5 月 1 日起至 5 月 31 日止或依法展延結算申報截止日前填寫結算申報書，向戶籍所在地稽徵機關申報。
2.	問	夫妻是否可分開申報綜合所得稅？年度中結婚或離婚應如何申報？
	答	夫妻必須合併辦理綜合所得稅結算申報，惟如為年度中結婚或離婚，則當年度的綜合所得稅可以選擇和配偶分開或合併辦理結算申報。
3.	問	全民健康保險之保險費可以列報列舉扣除額嗎？有沒有金額限制？
	答	由納稅義務人負擔之本人、配偶、受扶養直系親屬之全民健保保險費可以列報列舉扣除額，且不受金額之限制。
4.	問	綜合所得稅申報教育學費特別扣除之規定如何？
	答	納稅義務人的子女就讀大專以上院校的學費，每人每年最多可以扣除 25,000 元。但就讀空中大學、空中專校和五專前三年及已經接受政府補助的人不可以申報扣除。 但公教人員領取的子女教育補助費，是屬於薪資所得，並不是「政府補助」，可以列報教育學費特別扣除額。
5.	問	兄弟二人以上輪流扶養其直系尊親屬時，應如何申報較為有利？
	答	兄弟二個人以上在同一年度內輪流扶養直系尊親屬時，應由兄弟間協議推定其中一人申報扶養，不可以重複。如果選擇由高所得的人申報扶養，可以減輕累進稅負，較為有利。
6.	問	海外所得要申報課稅嗎？
	答	非中華民國境內來源所得不需併入綜合所得稅課稅，惟自 99 年起一申報戶全年海外所得逾 100 萬者應依所得基本稅額條例規定申報課稅，即全戶海外所得超過 100 萬元以上，且基本所得額 600 萬元以上者，需辦理所得基本稅額申報。
7.	問	納稅義務人對核定稅額如有不服，應如何申請復查？
	答	納稅義務人對核定稅額不服，可敘明理由，連同證明文件，於繳納期限屆滿之次日起算 30 日內，申請復查。
8.	問	個人遭受災害損失，應該如何辦理所得減免？
	答	個人應於災害發生次日起 30 日內，檢附損失清單和證明文件，報請當地國稅局派員勘查。

9.	問	贈與稅應該在什麼時候辦理申報？每年的免稅額多少？稅率多少？
	答	贈與人應於贈與行為發生後 30 日內，向戶籍所在地國稅局辦理贈與稅申報。每一個贈與人免稅額為每年 220 萬元。稅率 10%。
10.	問	兄弟之間財產買賣，是否需課徵贈與稅？
	答	二親等以內親屬間(含血親、姻親)財產的買賣，除非能提出支付價款的確實證明，否則仍需課徵贈與稅。
11.	問	以未成年人名義購買不動產，是否要課贈與稅？贈與價值如何計算？
	答	是的，要課贈與稅，因為「限制行為能力人」或「無行為能力人」所購置的財產，視為其法定代理人或監護人之贈與。但是如果證明支付之款項屬於購買人所有者，不在此限。而贈與不動產價值之計算，土地以公告現值或評定標準價格為準，房屋以評定標準價格為準。
12.	問	遺產稅應該在什麼時候辦理申報？免稅額為多少？稅率多少？
	答	納稅義務人應於被繼承人死亡日起 6 個月內，向被繼承人戶籍所在地國稅局辦理遺產稅申報。遺產稅免稅額為 1,200 萬元。稅率 10%。
13.	問	申請個人財產、所得資料或所得稅納稅證明書，要攜帶什麼證件資料？
	答	請攜帶本人身分證正本至全功能櫃台辦理。 如委託代理人申請時，應檢附委任書及雙方(申請人及代理人)身分證、印章。如代理人所提示之申請人身分證為影本，須由申請人或代理人切結與正本相符，並將該影本留存。
14.	問	戶籍地不在台南市，可否利用中午向貴分局全功能櫃檯申請財稅資料？
	答	可以。臺南市分局中午全功能櫃檯不打烊，服務時間為早上 8 點至下午 5 點。
15.	問	欠稅金額多少以上會被限制出境？
	答	個人欠稅達新台幣 100 萬元、營利事業欠稅達 200 萬元，及已依法提起行政救濟者，在行政救濟程序終結前，個人欠稅達新台幣 150 萬元、營利事業欠稅達 300 萬元，得由財政部函請內政部入出國及移民署限制該欠稅人或欠稅營利事業的負責人出境。 有關欠稅金額之計算，除本稅以外，還包括滯納金、滯納利息及罰鍰。

行政院所屬各機關 98 年度民意調查報告摘要表

調查名稱	財政部臺灣省南區國稅局臺南市分局98年度上半年為民服務意見調查				
主辦機關	財政部臺灣省 南區國稅局 臺南市分局	主管機關	財 政 部	受 委 託 調 查 機 關	<input type="checkbox"/> 自行辦理 <input checked="" type="checkbox"/> 國立成功大學調查統計 研究中心
調查日期	自民國98年04月23日至98年05月25日			使用經費	合計50,000元
調查母體	至臺南市分局洽公之民眾				
調查樣本數	1,411人	有效樣本數	1,073人	有效樣本率	76.05%
信心水準	95%	抽樣誤差	±2.99%	本報告頁數	共62頁
調查目的	為了解臺南市分局轄區之納稅義務人對臺南市分局各項服務及措施的滿意度、需求及建議事項的看法，以期能提供有用的資訊作為改善服務措施及提高服務品質之參考。				
調查方法	抽 樣 方 法	<input type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input checked="" type="checkbox"/> 系統抽樣 <input type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 配額抽樣 <input type="checkbox"/> 立意抽樣 <input type="checkbox"/> 時段抽樣			
	調 查 方 式	<input type="checkbox"/> 電話調查 <input type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input checked="" type="checkbox"/> 面對面訪問 <input type="checkbox"/> 現場分發問卷 <input type="checkbox"/> 其他 ()			
	資 料 分 析 方 法	單變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 次數分析 <input checked="" type="checkbox"/> 百分比 雙變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 交叉分析			
調查發現	1. 在受訪民眾中，高達 98.8%是滿意（含滿意及非常滿意）臺南市分局服務人員接聽電話的禮貌。 2. 在受訪民眾中，有高達 99.5%是滿意臺南市分局櫃台服務人員的服務禮貌。 3. 在受訪民眾中，有近 99.0%是滿意臺南市分局服務人員回答問題的內容。 4. 在受訪民眾中，有高達 99.1%是滿意臺南市分局目前洽公的環境。 5. 在受訪民眾中，有高達 98.9%是滿意臺南市分局全功能服務櫃台增加服務窗口提高申辦效率。 6. 在受訪民眾中，有高達 99.7%是滿意臺南市分局志工走動服務，協助引導民眾洽辦各項業務。 7. 在受訪民眾中，約有 99.4%是認為臺南市分局服務人員品德操守是良好（含良好及很良好）的。 8. 受訪民眾中，有 48.8%將採取網路申報，有 51.2%將採取人工申報（含二維條碼申報），將採取網路申報的民眾有 288 人次認為應加強網路傳輸安全、有 186 人次認為應簡化網路報稅操作、有 152 人次認為應減少網路塞車情形，而採取人工申報的原因主要是不會使用網路報稅、對網路安全沒有信心及家中無電腦或無法上網傳輸。 9. 受訪民眾在上半年認為臺南市分局需要改進有 71 位提出建議，其中大部分民眾給予正面稱讚，部分民眾認為停車不易應增設停車位、工讀生的專業知識應加強、加強網路保護、加強租稅宣導及 1F 廁所整潔等。				
關 鍵 字	南區國稅局、滿意度調查、為民服務調查、服務態度、解決稅務問題		資料性質	<input type="checkbox"/> 發布新聞 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 密	
本案聯絡人	姓名：張同榮先生 服務單位： 第四課 職 稱：稅務員 電話：06-2118887 傳 真：06-2220964				



行政院所屬各機關 98 年度民意調查報告摘要表

調查名稱	財政部臺灣省南區國稅局臺南市分局98年度下半年為民服務意見調查				
主辦機關	財政部臺灣省 南區國稅局 臺南市分局	主管機關	財 政 部	受 委 託 調 查 機 關	<input type="checkbox"/> 自行辦理 <input checked="" type="checkbox"/> 國立成功大學調查統計研究中心
調查日期	自民國98年09月22日至98年09月23日		使用經費	合計99,500元	
調查母體	設籍於臺南市分局轄區之97年度綜合所得稅主動申報戶				
調查樣本數	7,475人	有效樣本數	1,086人	有效樣本率	14.5%
信心水準	95%	抽樣誤差	±2.97%	本報告頁數	共74頁
調查目的	為了解臺南市分局轄區之納稅義務人對臺南市分局各項服務及措施的滿意度、需求及建議事項的看法，以期能提供有用的資訊作為改善服務措施及提高服務品質之參考。				
調查方法	抽 樣 方 法	<input type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input checked="" type="checkbox"/> 系統抽樣 <input type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 配額抽樣 <input type="checkbox"/> 立意抽樣 <input type="checkbox"/> 時段抽樣			
	調 查 方 式	<input checked="" type="checkbox"/> 電話調查 <input type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input type="checkbox"/> 面對面訪問 <input type="checkbox"/> 現場分發問卷 <input type="checkbox"/> 其他 ()			
	資料分析方法	單變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 次數分析 <input checked="" type="checkbox"/> 百分比 雙變項統計分析： <input checked="" type="checkbox"/> 交叉分析			
調查發現	1. 在受訪民眾有 94.3%滿意(含滿意及非常滿意)臺南市分局服務人員接聽電話的禮貌。 2. 在受訪民眾有 93.3%滿意臺南市分局櫃台服務人員的服務禮貌。 3. 在受訪民眾有 90.3%滿意臺南市分局服務人員回答問題的內容。 4. 在受訪民眾有 96.6%滿意臺南市分局全功能服務櫃台增加服務窗口提高申辦效率。 5. 在受訪民眾有 97.0%滿意臺南市分局志工走動服務，協助引導民眾洽辦各項業務。 6. 在受訪民眾有 92.6%滿意臺南市分局目前洽公的環境。 7. 在受訪民眾有 94.5%滿意臺南市分局整體服務的表現。 8. 在受訪民眾有 94.2%認為臺南市分局服務人員品德操守是良好(含良好及很良好)的。 9. 受訪民眾對於臺南市分局最能幫助解決稅務疑難問題的方式為櫃台服務人員的講解為最高有 31.4%，網際網路資訊次之有 29.6%，服務電話第三有 18.3%。 10. 受訪民眾得知臺南市分局的活動及相關稅務訊息的管道是網站消息為最高有 35.4%，電視走馬燈次之有 25.8%，報紙第三有 21.1%。 11. 受訪民眾使用機車至臺南市分局洽公為最高有 73.6%，汽車次之有 16.0%，沒有使用任何交通工具第三有 6.0%。 12. 受訪民眾認為臺南市分局需要改進有 216 人提出建議，其中主要是停車問題、員工服務態度和員工的專業知識問題。				
關 鍵 字	南區國稅局、滿意度調查、為民服務調查、服務態度、解決稅務問題		資 料 性 質	<input type="checkbox"/> 發布新聞 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 密	
本案聯絡人	姓名：張同榮先生 服務單位： 第四課 電話：06-2118887 傳 真：06-2220964		職 稱：稅務員		

附件 6

網站公開服務措施資訊目錄		
服務項目	內容摘要	屬性
單位簡介	<p>公開本分局組織、職掌及服務聯絡等相關資訊</p> <p>①單位簡介 ②首長簡介 ③組織架構 ④服務項目 ⑤位置圖 ⑥服務時間查詢 ⑦榮譽榜 ⑧單位特色 ⑨人文風情</p> <p>網址：首頁／單位簡介 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	公開服務措施
便民服務	<p>提供各類便民服務措施，讓民眾不用出門也能完成稅務事</p> <p>⑩預約免下車服務 ⑪預約到府服務 ⑫單一窗口櫃台 ⑬統一發票開獎號碼 ⑭統一發票開立行號查詢 ⑮租稅試算 ⑯書表及檔案下載 ⑰代理記帳業者 ⑱民眾檔案應用 ⑲各稅目作業流程圖</p>	公開服務措施
	<p>⑳節稅手冊（7則） ㉑報繳手冊（12則）</p> <p>網址：首頁／便民服務 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	出版品
各類信箱	<p>設置各類信箱提供民眾申訴及建言管道</p> <p>㉒各信箱處理說明 ㉓處理人民陳情案件要點 ㉔首長信箱 ㉕意見服務信箱 ㉖政風信箱 ㉗監察信箱 ㉘檢舉逃漏稅信箱 ㉙處理進度查詢</p> <p>網址：首頁／各類信箱 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	公開服務措施
法規服務	<p>連接稅務入口網及財政部網站提供法規查詢服務</p> <p>⑳國稅法規 ㉑新頒賦稅法令釋函 ㉒行政規則 ㉓移轉訂價 ㉔最低稅負 ㉕各項費用標準</p> <p>網址：首頁／法規服務 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	公開服務措施
外僑服務	<p>連接稅務入口網，提供外僑相關服務</p> <p>㉖外僑稅務服務</p>	公開服務措施
	<p>㉗中英詞彙對照表 ㉘財政部雙語辭典</p> <p>網址：首頁／外僑服務 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	出版品
線上客服	<p>利用網路即時對談視訊系統，提供線上專人諮詢服務</p> <p>㉙南區國稅局影音線上客服中心</p> <p>網址：首頁／線上客服 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	公開服務措施
WebCall 網頁電話	<p>為提供多元化聯絡方式，民眾可透過網頁撥打免費網路電話，加強便民服務</p> <p>㉚ WebCall 網頁電話</p> <p>網址：首頁／WebCall 網頁電話 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	公開服務措施
虛擬櫃台	<p>建置電腦預設虛擬櫃台服務人員，負責引導解答，提供 24 小時不打烊之租稅服務</p> <p>㉛綜合所得稅 ㉜營利事業所得稅 ㉝稅務行政 ㉞遺產稅 ㉟贈與稅 ㊱營業稅</p>	公開服務措施



	<p>網址：首頁／虛擬櫃台 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	
主動公開資訊	<p>依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站 ④⑦ 國稅法規 ④⑧ 賦稅法令釋函及行政規則 ④⑨ 本分局組織、職掌、服務聯絡 ⑤⑩ 行政指導有關文書 ⑤⑪ 施政計畫、業務統計及研究報告 ⑤⑫ 預算及決算書 ⑤⑬ 請願之處理結果及訴願之決定 ⑤⑭ 書面之公共工程及採購契約 ⑤⑮ 支付或接受之補助 ⑤⑯ 合議制機關之會議紀錄 ⑤⑰ 實質課稅原則核課稅捐勝訴判決 ⑤⑱ 復查決定書查詢 網址：首頁／主動公開資訊 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	公開服務措施
檢索服務	<p>提供多元檢索方式，讓民眾更方便的掌握資訊 ⑤⑲ 全文檢索 ⑥⑰ 進階檢索 ⑥⑱ 分類檢索 ⑥⑲ 稅目別專區 網址：首頁／檢索服務 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	<p>公開服務措施 公開服務措施 /FAQ</p>
報稅專區	<p>提供各類書表及軟體下載，讓民眾在家也能輕鬆完成報稅 ⑥⑳ 書表、軟體下載及表報資料 ⑥㉑ 繳稅方式 e 網通 ⑥㉒ 退職所得應稅所得計算軟體 網址：首頁／報稅專區 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	公開服務措施
常見問題	<p>彙整民眾常問之稅務問題置於網頁，利用網際網路無遠弗屆功能，快速解決民眾疑義，並提醒其注意自身權益，共創徵納和諧 ⑥㉓ 民眾常見稅務問題 ⑥㉔ 稅務電腦題庫 ⑥㉕ 莫拉克風災問答集 ⑥㉖ 網拍課稅問答集 ⑥㉗ 移轉訂價問答集 ⑥㉘ 最低稅負問答題 網址：首頁／常見問題 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	FAQ
熱門活動	<p>刊載南區國稅局近期辦理之宣傳活動預定日期，讓民眾共同參與；另提供熱門租稅電玩，以寓教於樂之電子參與方式，深化租稅宣導成效 ⑦⑲ 宣導活動 ⑦⑳ 租稅電玩（7 則） ⑦㉑ 成果展 ⑦㉒ 節目單 ⑦㉓ 活動寫真集（76 則） ⑦㉔ 撲浪 網址：首頁／熱門活動 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	機關活動
學習資訊	<p>為使稅務教育不受時空限制，建置線上講堂及提供講習會教材，有效運用 e 化設備，方便民眾上網學習，服務再升級 ⑦㉕ 線上講堂（64 則） ⑦㉖ 學校租稅教育 ⑦㉗ 租稅宣導 ⑦㉘ 講習會資訊 ⑦㉙ 講習會教材（40 則） ⑦㉚ 國稅共用教材及宣導資料（30 則） 網址：首頁／學習資訊 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	機關活動
即時新聞	<p>提供最新相關稅務新聞 ⑦㉛ 即時新聞（共 138 則） 網址：首頁／即時新聞 http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	機關活動

附件 6

影音專區	<p>提供稅務相關影音短片供民眾點閱</p> <p>⑧⑤ 影音專區 (共 17 則影音短片)</p> <p>網址：首頁／影音專區</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	機關活動
服務規範	<p>提供服務白皮書、納稅服務手冊、服務意見調查等相關服務資訊</p> <p>⑧⑥ 文宣專區 ⑧⑦ 為民服務白皮書 ⑧⑧ 服務準則 ⑧⑨ 自我評鑑機制</p> <p>⑨⑩ 自我評鑑成果 ⑨⑪ 民眾抱怨處理 ⑨⑫ 服務意見調查 ⑨⑬ 納稅人滿意園地 ⑨⑭ 南區國稅局 98 年度提升服務品質執行計畫 ⑨⑮ 稅務訊息 (138 則)</p> <p>網址：首頁／服務規範</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	文宣品 ／ 出版品 ／其他 重要資 訊
HOT 專區	<p>將民眾最需求的熱門話題，及時於網站首頁黃金區塊顯示</p> <p>⑨⑯ 莫拉克颱風災損申報 ⑨⑰ 所得稅延期或分期繳納</p> <p>網址：首頁／申辦查詢</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	其他重 要資訊
申辦查詢	<p>為保障人民權益，提供多元查詢管道</p> <p>⑨⑱ 線上申辦 ⑨⑲ 申辦案件應附書表 ⑨⑳ 處理申訴案件時限 ⑩① 線上查詢 ⑩② 退稅查詢 ⑩③ 委託取款查詢 ⑩④ 復查進度查詢 ⑩⑤ 公示送達查詢 ⑩⑥ 一次告知單 (9 則)</p> <p>網址：首頁／申辦查詢</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	其他重 要資訊
民眾參與 專區	<p>為暢通徵納雙方溝通管道，建立互動橋樑</p> <p>⑩⑦ 民意論壇 ⑩⑧ 首長與民有約 ⑩⑨ 參訪國稅局預約申請 ⑩⑩ 國稅藝廊展覽申請 ⑩⑪ 民眾參與獎勵 ⑩⑫ 傾聽人民聲音執行計畫 ⑩⑬ 消費情報 (7 類) ⑩⑭ 網拍課稅 (130 則) ⑩⑮ 問卷調查</p> <p>網址：首頁／民眾參與專區</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	其他重 要資訊
訂閱電子 報	<p>為加強與民眾之互動，擴大服務層面，傳遞稅務訊息</p> <p>⑩⑯ 訂閱電子報</p> <p>網址：首頁／訂閱電子報</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	其他重 要資訊
節能減碳 專區	<p>打造府城美麗家園，落實節能減碳，守護地球</p> <p>⑩⑰ 節能減碳、清淨家園 ⑩⑱ 全面節能減碳措施</p> <p>網址：首頁／節能減碳專區</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	其他重 要資訊
就業資訊	<p>提供民眾就業資訊</p> <p>⑩⑲ 研考會就業情報站 ⑩⑳ 勞委會-全國就業 e 網 ⑩㉑ 行政院青年輔導委員會 ⑩㉒ 行政院人事行政局-事求人 ⑩㉓ 財政部-電子公佈欄-徵才</p> <p>網址：首頁／就業資訊</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	其他重 要資訊



重大政策	<p>提供南區國稅局 98 年度施政計畫、提升服務品質執行計畫及行政院重大政策說明</p> <p>⑫④ 財政部各地區國稅局 98 年度提升服務品質執行計畫 ⑫⑤ 南區國稅局 98 年度施政計畫 ⑫⑥ 行政院重大政策說明 ⑫⑦ 財政部賦稅署重要措施</p> <p>網址：首頁／重大政策</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	其他重要資訊
網站導覽	<p>提供客製化服務，按瀏覽民眾使用習慣建置多種版本網站，以滿足不同族群使用者需求</p> <p>⑫⑧ 網站導覽 ⑫⑨ 英文版 ⑫⑩ 學園版 ⑫⑪ PDA 版 ⑫⑫ WAP 版</p> <p>⑫⑬ RSS</p> <p>網址：首頁</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	其他重要資訊
志工天地	<p>提供本分局志工服務相關資訊</p> <p>⑫⑭ 優秀志工表揚 ⑫⑮ 志工報名表 ⑫⑯ 志工訊息 ⑫⑰ 志工心情留言</p> <p>⑫⑱ 全球志願服務整合系統 ⑫⑲ 志工徵文比賽得獎作品</p> <p>網址：首頁／志工天地</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	其他重要資訊
招標徵才	<p>提供本分局招標及徵才資訊</p> <p>⑫⑳ 招標資料 ⑫㉑ 徵才資訊</p> <p>網址：首頁／招標徵才</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	其他重要資訊
網路民調	<p>提供各種民意調查，以為未來租稅宣導及服務改進方向之參考</p> <p>⑫㉒ 網路民調（2 則）</p> <p>網址：首頁／網路民調</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	其他重要資訊
廉政園地	<p>提供廉政宣導相關訊息</p> <p>⑫㉓ 廉政訊息（2 則） ⑫㉔ 廉政宣導及反詐騙宣導（5 則）</p> <p>⑫㉕ 企業反貪宣導（5 則）</p> <p>網址：首頁／廉政園地</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	其他重要資訊
轉接服務	<p>提供轉接其他網站服務</p> <p>⑫㉖ 國內稅捐機關（34） ⑫㉗ 國外稅捐機關（1） ⑫㉘ 其他相關機關（59）</p> <p>網址：首頁／轉接服務</p> <p>http://www.ntas.gov.tw/county/tainancity_b/index.jsp</p>	其他重要資訊
	<p>服務內容共 148 項</p>	

附件 7

檢索類別	網站資訊標示種類			數量		
	第 1 層	第 2 層	第 3 層	小計	合計	
主題分類	500 財政經濟	510 財政稅務		7,310	8,730	
		520 其他		1,420		
施政分類	400 財政金融	450 賦稅	451 賦稅規劃評估	10	8,730	
			452 國稅	7,361		
			453 地方稅	9		
			454 租稅減免	30		
			455 租稅協定	0		
			45Z 其他	248		
		4Z0 其他	1,072			
服務分類	600 開創事業	620 公司設立	621 公司組織形態	0	8,730	
			622 公司命名	0		
			623 公司申請	0		
			624 營利事業稅籍登記及購買統一發票	0		
			62Z 其他	6		
			640 稅務及人力招募	641 稅務		29
	642 雇用員工	0				
	64Z 其他	0				
	800 投資理財	810 財務管理	81Z 其他	115		
			820 投資工具	821 金融商品		0
				822 股票市場		0
				823 保險		0
				82Z 其他		11
	H00 生命禮儀	H40 遺產繼承	H41 遺產稅	0		
			H42 繼承	0		
			H43 喪葬補助	0		
			H4Z 其他	2		
	I00 公共資訊	I10 政府財稅	I11 稅收	1,296		
			I12 公債	0		
			I13 預算	0		
			I14 決算	6		
			I1Z 其他	603		
			I40 政府新聞	I41 新聞發佈		4,330
I42 政策宣導		1,634				
I4Z 其他		683				
I50 政府出版		I51 公報	3			
		I52 出版品	12			