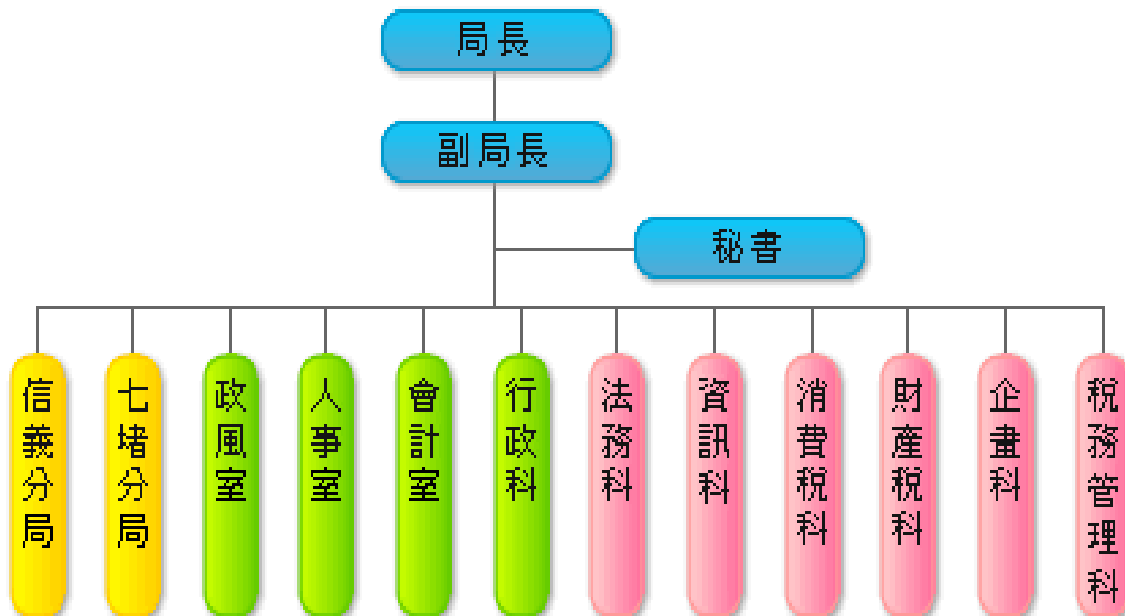


基本資料

機關名稱	基隆市稅務局	首長	歐秋霞	職稱	局長
機關地址	基隆市安樂區安樂路二段 162 號				
機關網址	http://www.kltb.gov.tw				
預算員額	編制人員：184 人（含約聘僱、臨時人員及技工工友）				
總預算	歲出預算數：207,315 千元 歲入預算數：3,144,745 千元				
聯絡人	簡素鑾	職稱	科長	電話	(02)24331888 轉 100
E-mail 位址	kltbcl@mail.kltb.gov.tw			傳真	(02)24333257

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、本局概況

(一) 組織沿革

本局原係基隆市稅捐稽徵處，配合地方制度法修正，於 97 年 1 月 1 日正式更名為基隆市稅捐稽徵局，復於 99 年 1 月 4 日更名為基隆市稅務局。現任局長為歐秋霞女士。本局設置 7 科 3 室 2 分局。

(二) 行政轄區

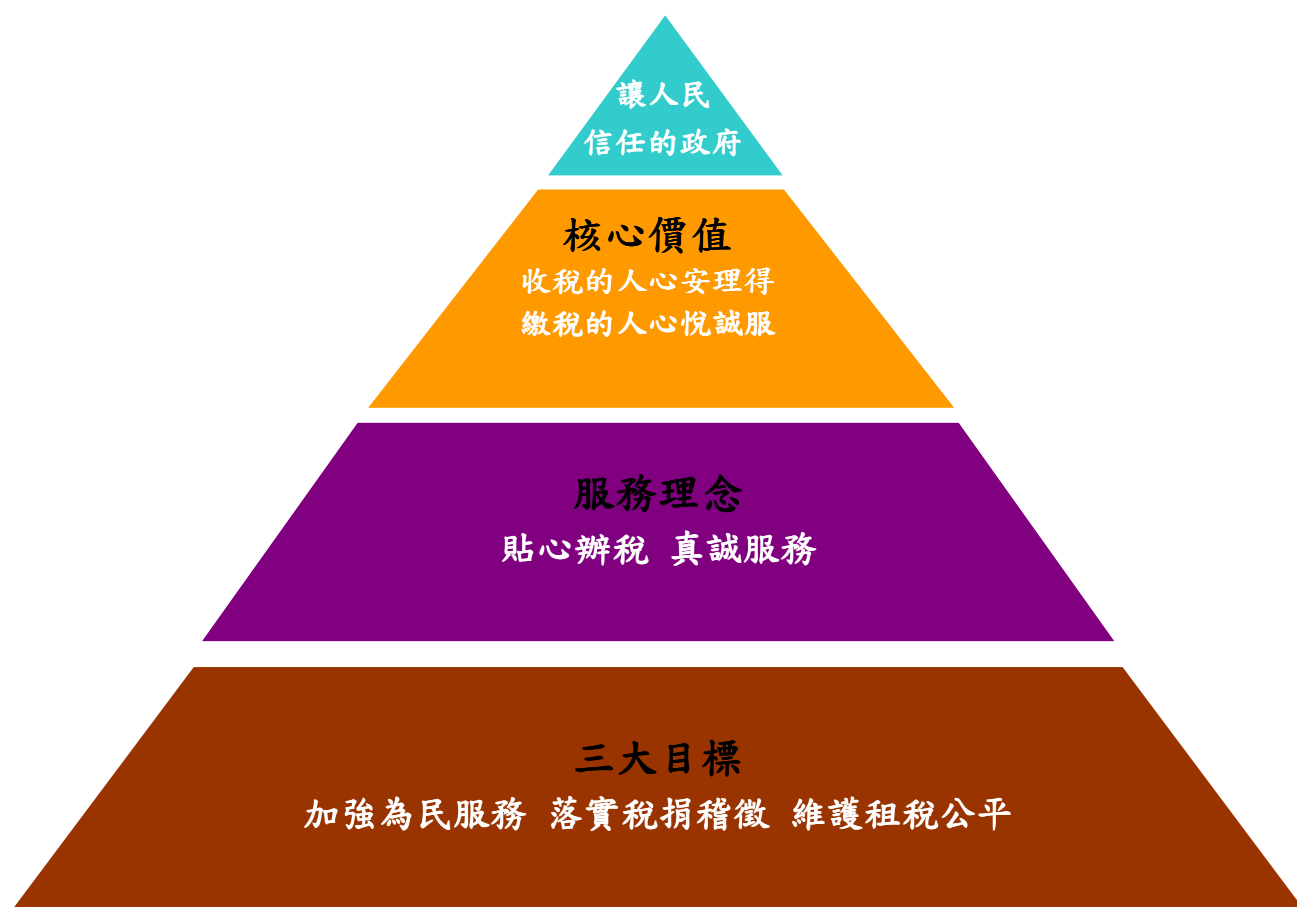
總局承辦仁愛區、中山區及安樂區；信義分局承辦中正區及信義區；七堵分局承辦七堵區、暖暖區。

(三) 核心業務

本局負責地方稅稽徵業務，包括：地價稅、田賦(停徵)、土地增值稅、房屋稅、契稅、娛樂稅、印花稅、使用牌照稅等稅目及辦理查緝逃漏稅、違章審理、行政救濟、欠稅執行、為民服務及租稅宣導等業務。

二、核心價值

為落實服務型政府的整體目標，本局以貼心辦稅、真誠服務為服務理念，要求同仁做到加強為民服務，落實稅捐稽徵，維護租稅公平的三大目標，以達成我們收稅的人心安理得，繳稅的人心悅誠服的核心價值。



壹、為民服務業務現況簡介

三、服務策略

為加強為民服務品質，本局訂定「SMILE」式服務策略，期能藉由 Speciality 專業、Moving 感動、Innovate 創新、Local 在地(深耕)、Efficiency 效率五項關鍵服務策略，帶給民眾超乎預期的感動。



四、服務績效

(一) Speciality—專業

1. 國地稅聯合服務中心—諮詢輔導、全方位



主動溝通財政部北區國稅局基隆分局於本局一樓成立國地稅聯合服務中心。民眾無需分辨國稅或地方稅，一次詢問即可獲得國稅及地方稅諮詢及輔導之全方位服務。

2. 案件作業流程標準化—品質劃一、好安心



創新

全面建立申請案件標準化作業程序、流程圖並整合表單、範例，使服務品質標準化。為利櫃臺經驗傳承，另製作單一窗口全功能櫃臺工作手冊，彙整工作經驗及常見問題，放置於內部網路供櫃臺服務同仁於服務民眾時能即時參考，以提高輔導民眾正確率。

3. 稅務法令會考年年辦—組織學習、不斷層



創新

年年舉辦同仁「稅務法令會考」，以強化同仁稅務知能並提升服務品質，考試成績列為個人年度考核成績之參考。成績不及格者，考核成績不得列為甲等。

4. 品管圈全面競賽—作業流程再改善、再精進

為全面提高本局行政效率及服務品質，透過組圈方式，集思廣益，以增進個人與團隊之智慧及解決問題之能力，鼓勵本局同仁提供業務興

壹、為民服務業務現況簡介

革意見或發掘現行制度缺失，進而改善現況，以健全管理制度。

(二) Moving—感動

1. 單一窗口全功能櫃臺—您動口、我動手

推動升級版單一窗口全功能櫃臺服務，民眾免上下樓即可獲得不分稅、不分區，隨到隨辦立即取件之服務。另新增申請書表電腦套印功能，免填書表，簽名即可辦理，落實『您動口，我動手』之貼心服務概念。

2. 全面更新一次告知單—一次告知、免奔波

配合全功能櫃臺服務項目，全面更新一次告知單。另就民眾常申辦之社會福利、房地移轉及車輛移轉等製作跨機關一次告知單，供本局、區公所、監理站、國稅局及地政機關共同運用，以協助民眾順利辦理案件。

3. 主動辦理輔導各稅優惠—主動辦理、足感心

關心弱勢、散播溫暖，主動辦理低收入戶、受災戶房屋稅減免，並續辦身心障礙者使用牌照稅免稅，納稅人免申請即可享受減免優惠。另就有資格申請優惠稅率對象，主動發函輔導申請地價稅自用住宅、工業用地優惠稅率及身心障礙免徵使用牌照稅。

4. 公告地價調漲稅額遽增—分期付款好輕鬆



創新

本局為因應102年公告地價部分區段大幅調漲，並衡量在不影響年度預算前提下，體諒並協助本市因受公告地價大幅調漲致繳納稅捐困難之營利事業或個人，緩繳稅捐，推出「因應102年公告地價調漲地價稅分期繳納作業原則」。

(三) Innovate—創新

1. 稅務護照教您節稅十八招—掌握優惠、省很多



創新

編印「稅務護照」，彙總七大地方稅節稅十八招，以增加民眾對地方稅的了解及各稅優惠之規定，除提供民眾節稅撇步外，並灌輸正確租稅觀念，以免受罰。



創新

2. 臨櫃即時滿意度系統—立即反應、我改進

設置臨櫃即時滿意度系統，民眾評價即時連線至主管座位。如有不滿意時，由主管立即了解並前往處理。此外，並每年產出全功能櫃臺滿意度統計表，不滿意部分加以檢討並提出改善措施。

3. 跨機關傳真查證服務—機關合作、免奔波



創新

與本市戶政機關推動跨機關合作機制，開放戶政人員透過傳真查證房屋稅籍資料，民眾辦理戶籍遷徙，免再至本局申請房屋稅籍證明，簡化辦理程序；與本市地政機關合作，開放地政人員傳真查證是否有欠稅，民眾辦理不動產登記，免再至本局查詢是否欠稅。

壹、為民服務業務現況簡介

(四) Local—在地(深耕)

1. 稅務健檢下鄉巡迴車—下鄉服務、好貼心



本局推動臨櫃稅務健檢後，為服務更多偏遠地區民眾，開始舉辦稅務健檢巡迴車下鄉服務，除提供7大稅務健檢項目外，並結合市政府社會處及衛生局、市立醫院提供卡拉OK歡唱、量血壓、口腔癌檢查、糞便潛血檢查及子宮頸抹片檢查的簡易健康檢查等複合式活動。

2. 里辦設置稅務服務站—里長轉介、真方便

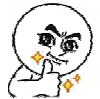
為長期服務更多偏遠地區民眾，於里辦公處設置稅務服務站，民眾當日於里辦公處填寫申請書後，里長即通知本局於隔日收件或指派專人前往服務，免除偏遠地區民眾來回奔波之苦。

3. 主管全面性拜訪基層—廣納建言、最用心

遴派一級主管定期拜訪里長及地方民意代表，以蒐集基層民意，並做成訪談紀錄列管追蹤，由首長核閱後，轉請相關單位研議。

(五) Efficiency—效率

1. APP行動服務免費下載—稅事查詢、任我行



創新

因應行動上網之潮流，本局提供APP行動服務免費下載服務，民眾藉由智慧型手機瀏覽稅務新聞、稅務釋令、常見問答、稅務行事曆、繳稅方式，並進行稅額試算、線上查詢等功能。

2. 到府輔導網路申報—貼心服務、免出門

為使地方稅網路申報普及化，主動聯絡代書及地政士，辦理網路申報輔導到府服務，破除不會、很難等迷思，使102年度網路申報率達82%，除方便民眾免出門外，並減少民眾至本局洽公次數，以紓解本局停車位不足之困擾。

3. 檢討並縮短辦理時限—提升效率、保品質

全面檢討作業流程，縮短辦理時限，臨櫃及非臨櫃書面申請案件，本局辦理時限較財政部核備時限短者計48項。

4. 設置開徵專用櫃臺與走動式服務—紓解人潮，不用等



創新

地方稅開徵期間，補開稅單需求較多，為避免民眾等待，於總局一樓大廳加設開徵專用快速窗口，由專人負責補開稅單及相關諮詢服務，免抽號碼牌、免等待，另於財產稅科及兩分局辦理主管走動式服務，民眾踏入大門即獲得最完善的服務。

壹、為民服務業務現況簡介

五、榮譽大事紀

- 94年獲得第七屆行政院服務品質獎「重視民情輿情獎」。
- 94年榮獲財政部稽徵業務考核「為民服務單項成績」全國稅捐機關乙組第3名。
- 95年優質英語生活環境作業暨考評事宜獲行政院評鑑為優等。
- 96年推動轉帳納稅作業績效，經財政部核定為乙組第5名。
- 98年公文及人民申請案件處理，經基隆市政府核定為甲等。
- 99年基隆市政府辦理為民服務考核經評定為第1名。
- 99年公文及人民申請案件考核經基隆市政府評定為甲等。
- 99年辦公廳舍整潔工作執行績效考核經基隆市政府評定為第5名。
- 100年基隆市政府辦理為民服務考核經評定為第1名。
- 100年公文及人民申請案件考核經基隆市政府評定為甲等。
- 100年地方稅網路申報作業經財政部評定為乙組第2名。
- 100年度「防止新欠清理舊欠」經財政部評定為全國稅捐機關乙組第1名。
- 100年以「推動98項單一窗口全功能櫃臺服務」為主題，參加各機關建立參與及建議制度績優案經行政院核定為榮譽獎。
- 100年榮獲財政部稽徵業務考核「稅捐稽徵作業績效類」全國稅捐機關乙組第1名、「稅收績效類」第3名。
- 101年度「地方稅網路申報」全國稅捐機關乙組第1名。
- 101年度「防止新欠清理舊欠」經財政部評定為全國稅捐機關乙組第1名。
- 101年基隆市政府辦理為民服務考核經評定為第1名。
- 101年度辦公廳舍整潔工作執行績效考核經基隆市政府評定為第2名。
- 101年度基隆市政府辦理廉正考核經評定為第1名。
- 101年度公文及人民申請案件考核經基隆市政府評定為甲等。
- 102年第五屆「行政院政府服務品質獎」入圍。



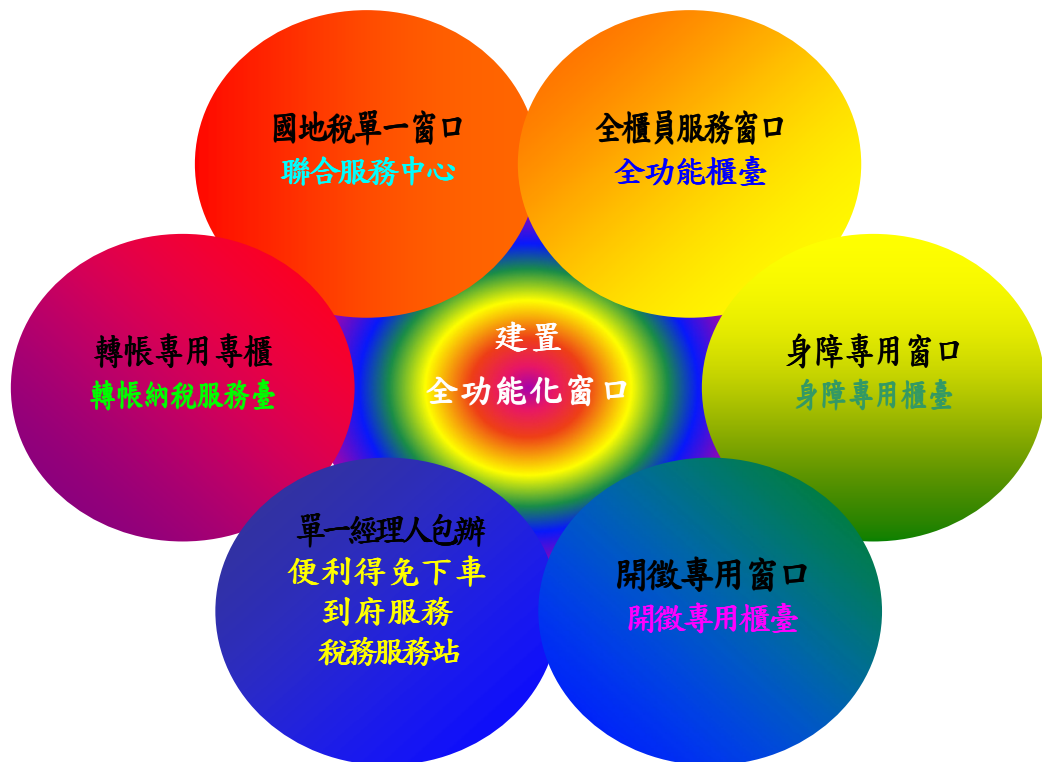
貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務方面

(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



① 國地稅單一窗口

因大部分民眾不清楚租稅分為國稅與地方稅，且國稅與地方稅間之關連性時常密不可分，為方便民眾進行整體的稅務諮詢，故與財政部北區國稅局基隆分局合作，**成立國地稅聯合服務中心，選派本局及國稅局兩位表現優秀同仁擔任稅務服務人員，提供民眾國地稅整合性的諮詢服務。**

聯合服務中心
Joint Services Center

服務項目

1. 地方稅稅務諮詢
2. 國稅稅務諮詢
3. 國地稅跨機關整合諮詢

3特色

1. 節稅秘笈免費送
2. 流程圖輔助說明
3. 申請書表幫你印



聯合服務中心服務項目及特色說明

貳、提升為民服務品質績效

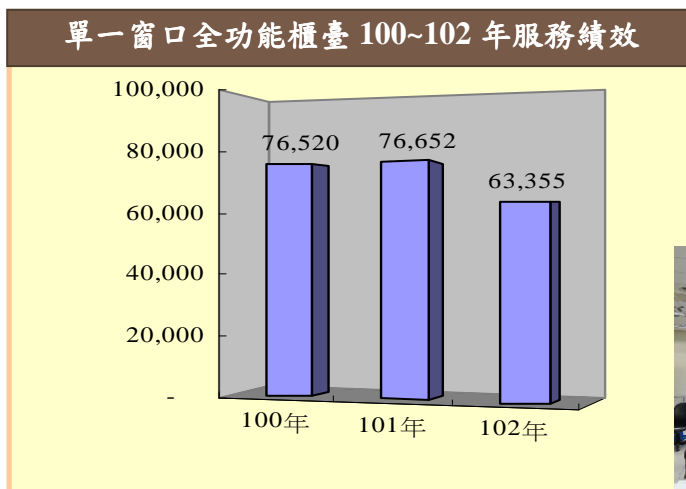
②全櫃員式服務窗口

A.於本局一樓設置單一窗口全功能櫃臺

於本局 1 樓全面設置全功能櫃臺，讓民眾享受一處收件的全程服務，使民眾免於上下樓奔波。

B.提供 98 項整合服務

為落實一處收件、全程服務目標，擴增為 98 項。其中包含 56 項隨到隨辦立即取件、42 項輔導填寫及初審及 1 項預約辦理作業。全功能櫃臺服務量：102 年為 63,355 件。【附件 1】



C.延時服務不打烊

為體恤上班族洽公時間限制之困擾，本局於上班時間以外，提供中午不打烊及下班延長至 6 時服務，102 年服務 3,379 件。

D.1999 市民熱線電話

配合市府全面成立 1999 市民熱線電話單一窗口，定期檢視並更新 FAQ 內容供電話服務人員使用。此外，並指派專人負責接聽電話單一窗口服務人員無法處理之來電，讓民眾疑問獲得即時的處理。102 年民眾來電 58 通。

E.工作手冊線上查

為提高服務人員服務效率及品質，製作單一窗口工作手冊並放置於內部網路，工作人員可於線上即時參考解答民眾疑問。



1. 應備證件
2. 處理天數
3. 操作畫面
4. 工作經驗提示
5. 常見問題答客問

工作手冊收錄輔導重要資訊

貳、提升為民服務品質績效

F.民眾免等

(A)設備加速效率

除運用讀碼機讀取身分證條碼，以代替人工輸入外，並設置證件影像拍攝器，掃描民眾檢附證件，以節省影印辦理時間及作業時間。

(B)10分鐘內完成

經本局舉辦之問卷調查滿意度統計結果顯示，102度民眾至本局洽公櫃臺承辦時間，70.2%為10分鐘內處理完畢。

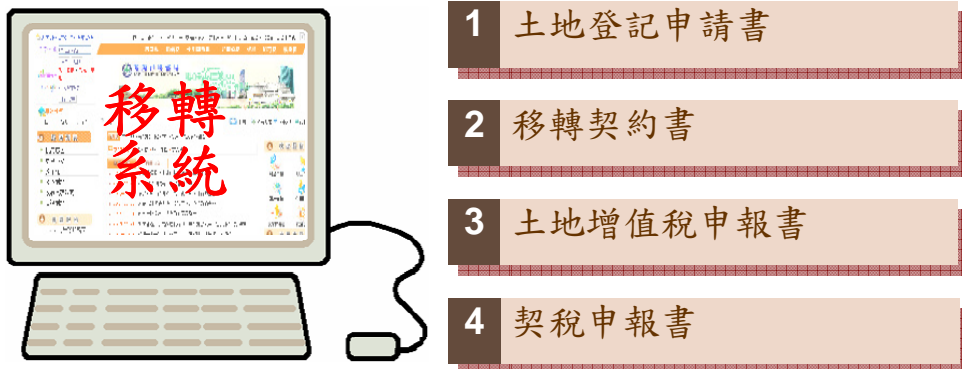
G.民眾免填

(A)電腦套印書表

自行增加系統之申請表套印功能，承辦人僅需運用讀碼機掃描證件後，即可套印基本資料至申請書，民眾免填申請表，只需簽名即可辦理。

(B)移轉程式開發

房地移轉所需填寫之申請書，包含移轉契約書、契稅申報書、土地增值稅申報書及土地登記申請書4種，表單複雜、資料多且重複，故民眾多因此選擇交由代書申報。本局體恤民眾之苦，自行開發房地移轉表單系統放置於內網，承辦人僅需輸入一次基本資料，即可套印以上4種表單，使民眾可以更有效率的完成申報並替民眾節省代書費。



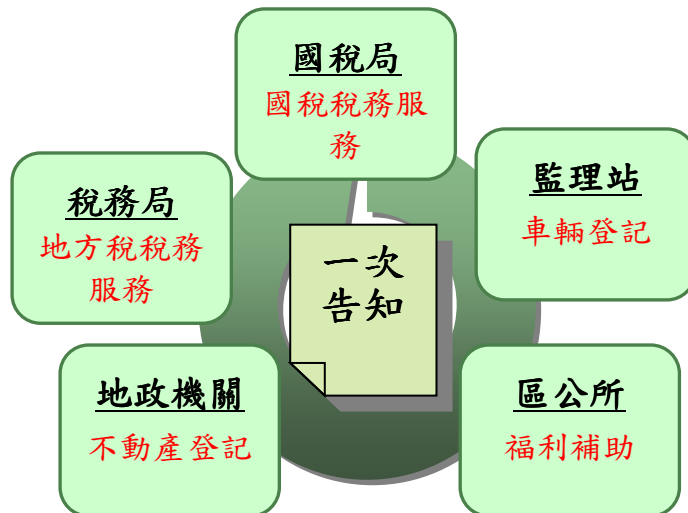
開發不動產移轉程式，協助民眾完成申報並節省代書費

H.民眾免奔波

(A)一次告知單

以稅目為分類，更新本局一次告知單5張，內容囊括7大稅目及全功能櫃臺主要申辦項目。此外就民眾常申辦之社會福利、房地移轉及車輛移轉等業務製作跨機關一次告知單，由本局、區公所、監理站、國稅局及地政機關共同運用，協助民眾快速辦理。【附件2】

貳、提升為民服務品質績效



跨機關一次告知單協助民眾順利完成跨機關申辦事項

(B)應備證件一覽表

編印全功能櫃臺服務中心服務項目及申請應備證件一覽表，方便服務人員於民眾缺漏證件時勾選供民眾參考。

(C)臨櫃稅務健檢

貼心設計稅務健檢單，民眾於臨櫃申辦案件後，由服務同仁主動詢問健檢需求，除藉此提醒民眾申辦各項節稅優惠措施並告知欠稅情形，主動保障民眾權益，讓民眾免於受罰外，另**協助民眾檢查是否有地方稅退稅未兌領支票並輔導兌領，幫民眾看緊荷包，102年辦理1,458件。**【附件3】



全面辦理臨櫃稅務健檢，幫民眾看緊荷包並免於受罰

③身障專用窗口

為方便身心障礙者洽公，於一樓最接近門口之櫃臺設置身心障礙者專用窗口，身心障礙者前來洽公由專人服務，免抽號碼牌。若遇證

貳、提升為民服務品質績效

件攜帶不齊全時，另提供專人到府服務，避免來回補件。

④開徵專用窗口

地方稅開徵期間，補開稅單需求較多，為避免民眾等待，於門口旁加設開徵專用快速窗口，由專人負責補開稅單及相關諮詢服務，免抽號碼牌、免等待。

⑤單一經理人包辦

A.便利得免下車服務

專為開車族設計便利得免下車服務，由專人於預約時間至大門口送件，民眾免下車、免停車。

B.專人到府服務

開放弱勢團體及社區等團體申辦 14 項服務項目。民眾由書面、傳真、網路預約申請後，由本局指派專人送件到府。

C.稅務服務站

於最接近民眾住家之里辦公處設置稅務服務站，由里長擔任媒介，為民眾收件，並於隔日收件轉介至本局指派專人服務，免除偏遠地區民眾來回奔波之苦。

D.主管走動式服務

於財產稅科及兩分局辦理主管走動式服務，民眾踏入大門即獲得最完善的服務。

⑥轉帳專用窗口

於開徵期間指派專人至銀行、農會、郵局設置轉帳納稅服務臺，方便民眾就近辦理轉帳納稅。

(2) 申辦案件流程簡化程度

案件流程簡化

臨櫃流程簡化	非臨櫃流程簡化	跨機關流程簡化	提供客製化服務
A.免填書表 B.表單簡化 C.跨區收件 D.移轉一次完成 E.快速發單	A.線上申報 B.線上諮詢 C.即時查詢 D.預約服務 E.退稅直撥 F.書函多用	A.5合1服務 B.補助證明 C.身障免稅 D.遷徙戶籍 E.移轉查欠 F.低收減免 G.災害減免	A.便利得免下車 B.到府服務 C.稅務服務站 D.轉帳納稅專櫃 E.身障專用櫃臺 F.聯合服務中心 G.現金退稅
4 項流程簡化，提升服務效率			

①臨櫃流程簡化

A.免填書表，最貼心

全功能櫃臺所有申辦項目免民眾填寫書表，直接由承辦人員電腦

貳、提升為民服務品質績效

套印後交由民眾簽名即可辦理。

簡化前：
民眾自行填寫表單

節省 1 分鐘

簡化後：
表單套印，民眾免填

B. 表單簡化，最方便

將常用之地價稅、房屋稅、娛樂稅、稅籍變更等 37 項申請表單，整合簡化為 4 張表單，方便民眾一併申請，不遺漏。

簡化前：
37 張申請表，繁複凌亂

節省 3 分鐘

簡化後：
4 張申請表，方便省事

C. 跨區收件，最效率

提供土地增值稅、契稅、印花稅申報案件，總局及兩分局跨區收件服務，民眾可就近選擇申報地點。102 年辦理 343 件，101 年辦理 193 件，較 101 年成長 78%。

簡化前：
須依照總局及兩分局
服務區域送件

節省 30 分鐘

簡化後：
找離自己最近的總局
或兩分局送件即可

D. 移轉一次完成，最簡化

本局樓地板面積較小，業務單位位於不同樓層。而房地移轉申報流程涉及三種稅目，故未簡化前，民眾必須至一樓、三樓及七樓之間來回辦理，費時又費力。為體恤民眾辛苦，本局將原屬於不同業務單位服務項目：契稅申報、土增稅申報以及開立印花稅等六種業務整合至一樓全功能櫃檯受理。

簡化前：
申報契稅 → 3 樓
申報土增稅
開立印花稅 → 7 樓
繳納稅款 → 1 樓
契稅收件 → 3 樓
土增稅收件 → 7 樓

節省 1 小時

簡化後：
申報契稅
申報土增稅
開立印花稅 → 1 樓
繳納稅款
契稅收件
土增稅收件

流程
6 合 1

E. 快速發單，最快速

對於簡易無漲價之土地增值稅申報案件及契稅急需當日取件之民眾，開放土地增值稅一小時發單及契稅當日快速發單服務，102 年辦理 2,282 件，101 年辦理 989 件，較 101 年成長 131%。

簡化前：
土增稅、契稅申報
土增稅 5 天後稅單取件
契稅 7 天後稅單取件

節省 4~6 天

簡化後：
土增稅 1 小時取件
契稅當日取件

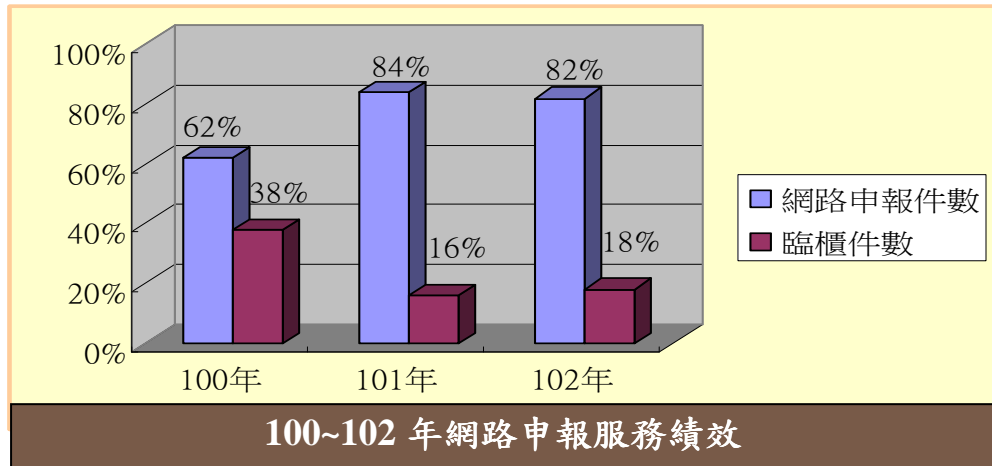
貳、提升為民服務品質績效

②非臨櫃流程簡化

A.線上申辦、網路申報，好便捷

(A)提供 24 項線上服務，民眾只要至本局網站即可辦理，102 年辦理 717 件，較 101 年辦理 468 件，成長 53%。

(B)透過憑證至地方稅網路申報業務，可辦理土地增值稅、契稅、印花稅、娛樂稅申報及地價稅、房屋稅案件申辦等 7 大類業務。102 年達 82%。



B.線上諮詢，好便利

開放 FaceBook、Skype、奇摩即時通等專人線上諮詢服務，民眾可節省電話費外，並可即時獲得專業的解答，102 年辦理 26 件。

C.即時查詢，好追蹤

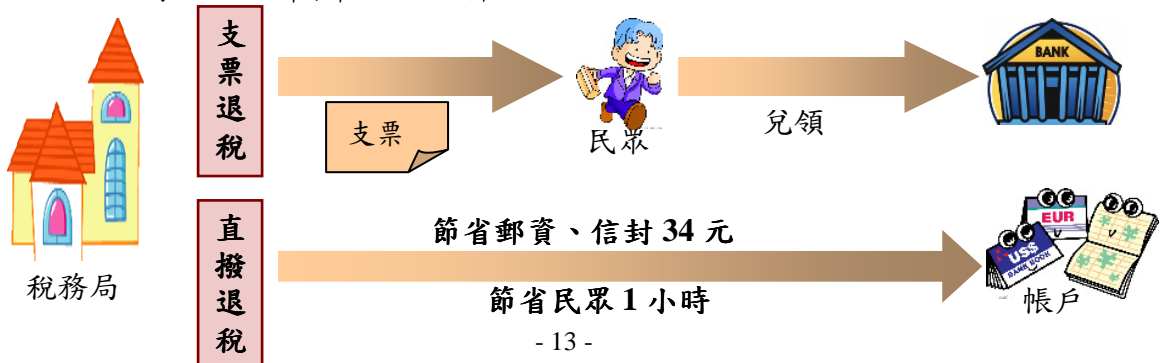
民眾透過本局網站即時查詢，除可即時取得申報案件所需要之相關資訊：包含房屋稅籍編號、土地公告現值以及前次移轉基期物價指數等 3 項以往必需現場查詢之資訊外；並可即時追蹤土地增值稅、契稅申報、退稅案件辦理進度。

D.預約服務，好簡單

為免民眾久候，本局網路開放民眾 6 項預約服務，民眾只要透過網站預約申請，即可在預約時間取件，免等候。102 年辦理 9 件，較 101 年 6 件成長 50%。

E.退稅直撥，好貼心

全面推廣退稅直撥至帳戶，節省民眾因兌領支票往返金融機構時間，102 年辦理 502 件。

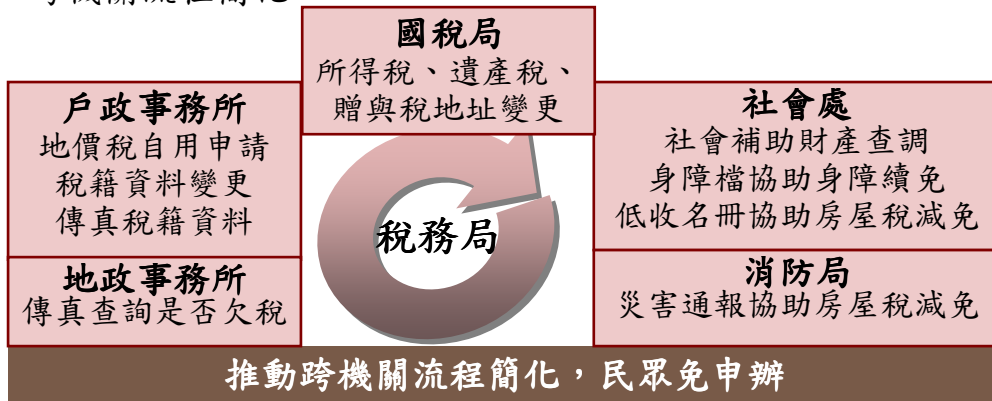


貳、提升為民服務品質績效

F.書函多用，好方便

繳款書印製委託轉帳代繳稅款、直撥退稅及變更地址、姓名、統編申請書；開徵信封印製房屋使用情形變更、地價稅自用住宅申請書，民眾填寫後可直接擲回申請。

③跨機關流程簡化



A.5 合 1 服務，免奔波

推行稅務、戶政、地政、監理及國稅 5 合 1 跨機關服務。民眾於戶政事務所辦理姓名變更或戶籍遷徙時，可一併申辦稅籍資料變更、地價稅自用住宅用地稅率、行駕照地址變更、所得稅地址資料變更等相關問題。102 年辦理 1,380 件。

B.補助證明，免出門

由社會處提供低收入戶補助、中低收入戶老人生活津貼及身心障礙者生活補助基本資料後，協助批次查調財產，免民眾來回奔波。102 年辦理 1 件。(因主管機關已可自行查調)



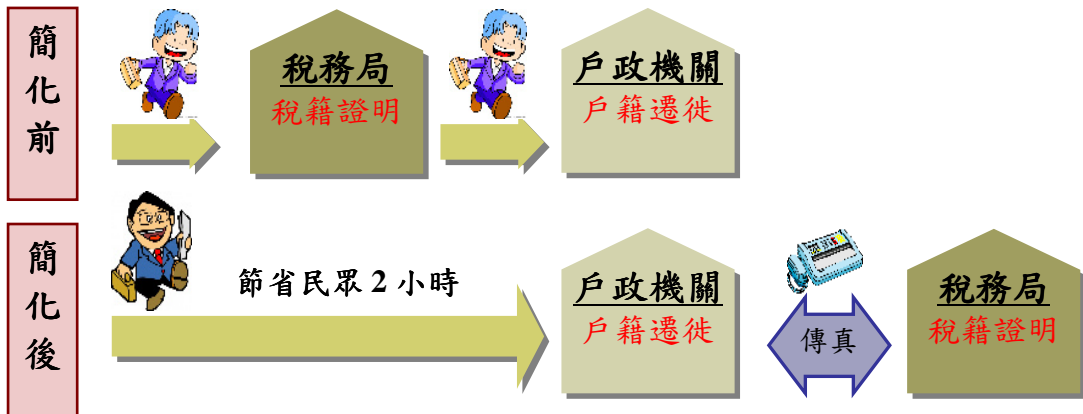
C.身障免稅，免續辦

由社會處提供身心障礙檔案後，主動續辦身心障礙者使用牌照稅免稅，102 年辦理 1,056 件。

D.遷徙登記，免煩惱

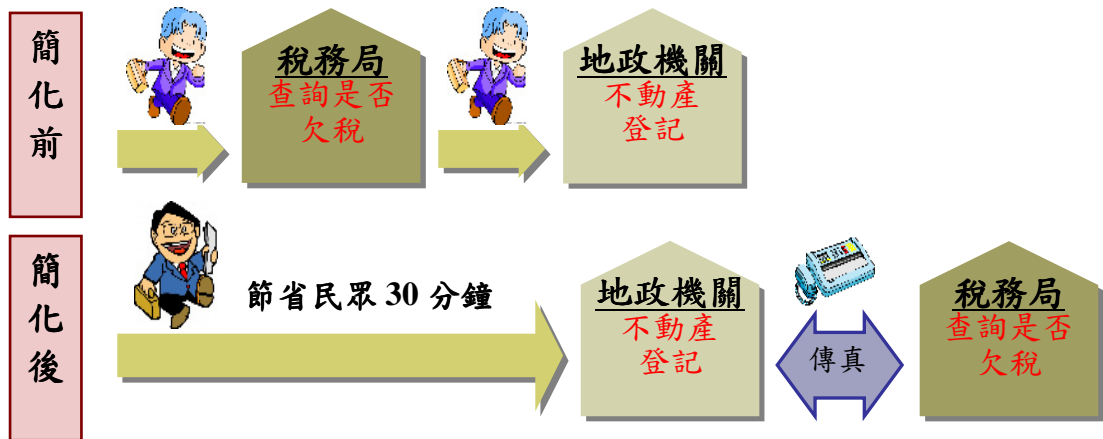
民眾辦理戶籍遷徙時，戶政人員可傳真查證房屋稅籍資料，民眾免再至本局申請房屋稅籍證明，102 年辦理 91 件。

貳、提升為民服務品質績效



E. 移轉查欠，免親跑

民眾辦理不動產移轉登記時，地政人員可傳真查證是否有欠稅，民眾免再至本局查詢，102 年辦理 45 件。



F. 低收減免，免申請

由社會處提供低收入戶名冊，主動為低收入戶辦理免徵房屋稅。102 年辦理 659 件，較 101 年 232 件，成長 184%。

G. 災害減免，免操煩

透過剪報及消防局災害通報，主動派員勘查並辦理稅捐減免。102 年辦理水災及火災減免共 1,193 件。

④ 提供客製化服務

A. 便利得免下車，真快速

本局辦公大樓腹地較小，一樓僅配置 3 個停車位，為解決停車問題，特設計免下車服務，民眾只要事先申請，即可於預約時間取件，102 年辦理 28 件。

B. 到府服務，真貼心

為體貼弱勢及社區、團體，設計你申辦、我服務專人到府服務，提供 5 類對象，繳納證明等 14 種服務項目。102 年出動 11 次，較 101 年出動 9 次，成長 22%。

貳、提升為民服務品質績效

C.稅務服務站，真感動

為長期服務更多偏遠地區民眾，於里辦公處設置稅務服務站，民眾於里辦公室處填寫申請書後，里長即轉介通知本局於隔日收件，免除偏遠民眾來回奔波之苦，102年辦理50件，較101年48件，成長4%。

D.轉帳納稅服務臺，真方便

接洽各銀行、農會、郵局設置轉帳納稅服務臺，方便民眾就近辦理轉帳納稅，避免民眾因未收到稅單，忘記繳納以至於受罰之窘境。

E.身障專用櫃檯

為方便身心障礙者洽公，於一樓最接近門口之櫃檯設置身心障礙者專用窗口，身心障礙者前來洽公由專人服務，免抽號碼牌。若遇證件攜帶不齊全時，另提供專人到府服務，避免來回補件。

F.聯合服務中心

主動溝通財政部北區國稅局基隆分局於本局一樓成立國地稅聯合服務中心。民眾無需分辨國稅或地方稅，一次詢問即可獲得國稅及地方稅諮詢及輔導之全方位服務。

G.現金退稅

為加強便民服務，本局提供納稅義務人現金退稅的貼心措施，不但節省民眾等待郵寄退稅支票、辦理兌現的手續及時間，更可提高機關行政效率，讓民眾感受本局真誠服務的美意。



貳、提升為民服務品質績效

⑤ 申辦案件等候及處理時效績效

本局檢討處理時限，縮短後人民申請案件較財政部規定期限較短之案件達 48 項。

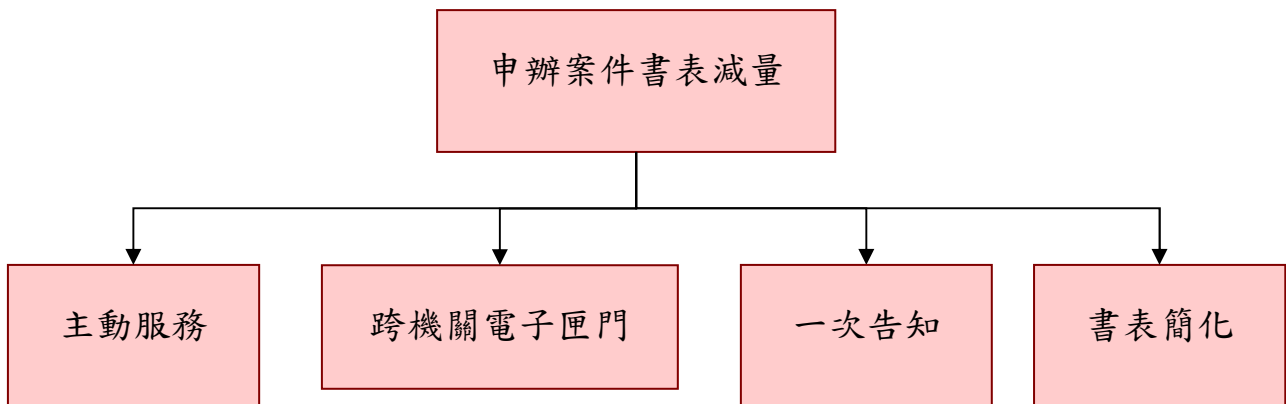
申請項目		本局期限	財政部核備
房屋稅	1.房屋新、增、改建現值及使用情形申報	20	26
	2.房屋稅籍證明申請	3	5
	3.房屋拆除、焚燬、坍塌及使用情形變更申請	7	9
	4.申請更正房屋稅繳款書寄送地址—書面	3	5
	5.房屋稅稅單分單	3	4
	6.申請核發房屋稅繳納證明—書面	3	5
	7.申請房屋稅退稅	10	15
	8.災害損失減免房屋稅	7	9
	9.變更房屋稅納稅義務人名義	3	7
	10.申請房屋設籍	20	26
	11.申請房屋稅課稅現值—書面	3	4
	12.重溢繳退稅	<u>10</u>	19
	13.申請更正房屋稅繳款書身分證統一編號—書面	<u>3</u>	5
契稅	14.契稅申報	7	15
	15.契稅撤銷申報申請—一般案件	5	7
	16.申請契稅退稅(不含撤案)	10	15
	17.申請核發契稅繳納證明-書面	3	5
地價稅	18.地價稅自用住宅用地申請	8	12
	19.地價稅減免申請—一般	8	9
	20.地價稅巷道（或騎樓）用地申請—一般	8	9
	21.地價稅工業（廠）用地申請—一般	8	9
	22.地價稅加油站、停車場用地申請—一般	8	9
	23.申請核發地價稅當期轉帳納稅繳納證明-書面	3	5
	24.申請核發地價稅繳納證明	3	5
	25.申請地價稅退稅	10	15
	26.災害損失減免地價稅	15	20
	27.申請核發地價稅課稅明細表—書面	3	4
	28.重溢繳退稅	<u>10</u>	19
	29.地價稅工業（廠）用地申請—會勘	<u>20</u>	26
	30.地價稅加油站、停車場用地申請—會勘	<u>20</u>	26
31.土增稅曾否享受自用住宅稅率申請	隨到隨辦	5	

貳、提升為民服務品質績效

申請項目		本局期限	財政部核備
土地增值稅	32.土增稅自用住宅用地重購退稅申請	20	27
	33.土增稅(土地現值)一般用地申報	5	7
	34.土增稅(土地現值)自用住宅用地申報	14	20
	35.土增稅(土地現值)會勘(含會查)案件申報	14	26
	36.撤回土地現值申報申請	5	7
	37.出售土地改按自用住宅用地稅率申請	14	20
	38.農業用地移轉不課徵土地增值稅申請—會勘	14	26
	39.申請土地增值稅自用住宅用地重購退稅	20	27
印花稅	40.印花稅彙總繳納申請書	<u>4</u>	5
使用牌照稅	41.使用牌照稅退稅申請—一般	10	15
	42.使用牌照稅退稅申請—依批次、大量主動查核作成退稅案件者	<u>14</u>	30
	43.申請補發使用牌照稅繳款書—書面	3	4
	44.申請核發使用牌照稅當期轉帳納稅繳納證明—書面	3	5
	45.申請使用牌照稅退稅	10	15
	46.申請更正使用牌照稅繳款書身分證統一編號	<u>3</u>	5
	47.申請更正使用牌照稅繳款書—書面	<u>3</u>	5
	48.申請核發使用牌照稅繳納證明—書面	<u>3</u>	7

(3) 申辦案件書表減量程度

檢討申辦民眾檢附書表，以主動服務、使用跨機關電子匣門、一次告知單以及書表簡化等方式執行簡化措施，以提升申辦之便利性。



① 主動服務

藉通報、交查資訊代替申請書表，節省民眾洽公時間並省下荷包。
(免申請書 1 分鐘/件；規費 20 元/件；往返時間 15 分鐘/件；戶政傳

貳、提升為民服務品質績效

真 2 小時/件)

項目	102 年 件數	減證項目				省 規費 (元)	省 時間 (小時)
		申 請 書	戶 籍 資 料	土 地 證 明	建 物 證 明		
1.由社會處低收入戶名冊，主動辦理免徵房屋稅。	659	免				---	10.9
2.消防局通報，主動為受災戶辦理房屋稅減免	1,193	免				---	19.9
3.由社會處提供身心障礙檔，主動續辦身心障礙者使用牌照稅免稅	1,056	免	免			21,120	281.6
4.契稅申報書兼具申請地價稅自用住宅用地優惠稅率及變更房屋使用情形申請	1,744	免	免		免	34,880	465
5.土地增值稅申報書兼具申請地價稅自用住宅用地優惠稅率申請	4,056	免	免		免	81,120	1,081.6
6.地價稅騎樓、巷道申請減免及改課田賦案件，一人申請，其他人不用重複辦理	32	免		免		640	8.5
7.重溢繳案件由電腦銷號後主動辦理退稅及欠稅抵繳	1,277	免				---	21.3
8.戶政傳真查證房屋稅籍資料	91	免				---	178

②運用跨機關電子匣門查詢及驗證，民眾免檢附資料。

(規費 20 元/件；往返時間 15 分鐘/件)

系統	內容	102 年績效		
		件數	省規費 (元)	省時間 (小時)
1.全國財稅網路系統	跨區查詢全國財產總歸戶、所得清單及國稅地方稅資訊	125,530	2,510,600	31,382

貳、提升為民服務品質績效

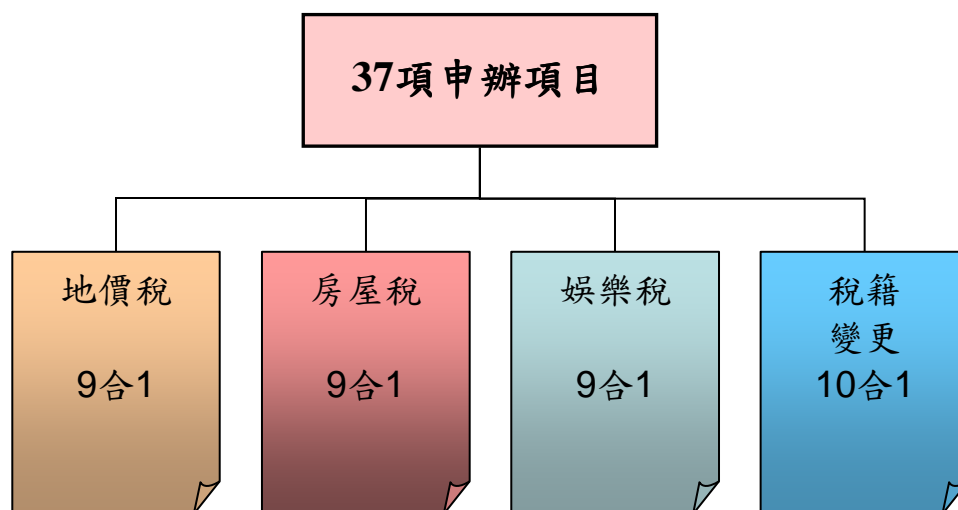
系統	內容	102年績效		
		件數	省規費(元)	省時間(小時)
2.全國地價稅、土增稅自住用地系統	查詢是否有其他核准自住用地	21,850	437,000	5,462
3.全國身心障礙者免稅申請系統	查詢身障者是否已申請免稅車輛	9,324	186,480	2,331
4.戶役政系統	連線查調戶籍謄本	116,165	2,323,300	29,041
5.地政資訊系統	線上調閱土地、建築改良物謄本	23,330	466,600	5,832
6.監理站使用牌照稅系統	查詢車籍、補發稅單	82,701	1,652,020	20,675

③一次告知

各服務櫃臺落實一次告知服務，於民眾諮詢或忘帶證件時，給予一次告知單，以避免民眾多次往返補件。

④書表簡化

稅務申辦案件對民眾來說複雜又難懂，且表單多，以致民眾難以了解。故本局將37項申請表單，整合簡化為4張表單，方便民眾一併申請，權益一目了然，不遺漏。



表單簡化，一併申請不遺漏

貳、提升為民服務品質績效

2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

① 提供案件承辦資訊種類

本局於以下 7 種方式提供案件承辦資訊，使民眾易於了解承辦業務內容：

種類	說明
1.服務場所看板	於各業務單位及信義、七堵兩分局懸掛人民申請案件流程表、各種便利繳稅方式及定期開徵時間等看板，並於大門口標示處理期限表、機關名稱、電話、網站、服務時間等訊息，且定期更新。
2.機關網站	(1)於本局公布： ①機關簡介(機關地址、服務轄區、組織編制與職掌) ②全功能櫃臺服務項目及應備證件 ③各項申辦須知及表單、範例下載 ④各項申辦項目標準作業程序 ⑤各種網路預約服務之注意事項： A.網路預約服務 B.到府服務預約服務 C.便利得免下車預約服務 (2)於我的E政府網站提供本局網站連結、機關地址、表單下載及範例下載。 (3)於基隆市政府網站提供本局網站連結、表單下載、範例下載、作業流程及申請說明。
3.收件單	臨櫃案件收件後，主動填寫收件單予民眾，告知民眾申請項目辦理天數、承辦單位、分機、本局免付費電話及網址。
4.公文書	公文書函載明承辦人姓名、電話及分機，以利查詢。
5.繳款書	繳款書及信封載明承辦人姓名、免付費服務電話、網址。
6.一次告知單	提供一次告知單，載明各項申辦業務應備證件，免民眾來回奔波。
7.印製摺頁	印製相關摺頁，方便民眾備證並了解作業流程： (1)編印「全功能櫃臺服務中心服務項目及申請應備證件一覽表」，提供服務項目及應備證件資訊。 (2)印製「便利商店繳納地方稅」及「地方稅網路申報作業說明」。

貳、提升為民服務品質績效

②提供案件查詢管道種類

本局提供下列 6 種案件查詢管道：

查詢管道		說明
1.網路	本局網站	輸入收件號碼或申請人姓名，可查詢辦理情形： (1)土地增值稅申報案件處理情形查詢 (2)退稅案件辦理情形查詢 (3)契稅申報案件辦理情形查詢 (4)房屋稅籍編號查詢 (5)申辦案件進度查詢(含臨櫃申辦案件) (6)民意信箱案件辦理情形查詢
	稅務入口網	利用「憑證登入查詢」或「一般查詢」輸入身分證字號或統一編號及申辦案號，即可查詢申辦進度。
	地方稅網路申報入口網	申報頁面直接顯示申報狀態。
2.電話	免付費電話	設置免付費電話 0800-306969 及總分局共 35 線供查詢。
		智慧型網路免費電話 0800-086969 提供查詢服務。
	付費電話	總局：02-24331888
		信義分局：02-24286030
		七堵分局：02-24554221
	設置土地增值稅、契稅查詢專線 02-27455880，登入案件號碼即可查詢申辦進度。	
	市民服務熱線：1999	
3.APP 即時查詢		民眾只要用智慧型手機免費下載本局之 APP 行動服務，即可以手機隨時查詢辦理進度。
4.即時通訊軟體		提供 E-mail、MSN、SKYPE、奇摩即時通等線上查詢申辦案件進度。
5.PDA		提供查詢稅務資訊及申辦案件進度。
6.現場		櫃臺人員可藉由查詢系統，可立即提供查詢服務。

(2)案件處理流程主動回應程度

①申辦案件通知

種類	說明
1.電話通知	契稅及土地增值稅申報，案件若有需要補正者，以電話通知領取稅單時一併補正。

貳、提升為民服務品質績效

種類	說明
2. 電子郵件通知	(1)地方稅網路申報 申報成功後主動給予收件編號並寄發電子郵件通知申請人。 (2)稅務入口網 系統給予收件編號，辦結時以電子郵件通知申請人。 (3)本局網路線上申辦 案件結案主動寄發電子郵件通知。
3. 書面通知	(1)結案書面通知： 申請案件皆依據「文書處理手冊」規定辦理，承辦人員將案件處理完成後，即予發文通知申請人，不得逕為存查。 (2)逾期辦結，主動通知： 無法依限辦結時，依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知申請人。

② 納稅提醒

種類	說明
1. 簡訊提醒	房屋稅繳納期限到期前 1 日，以簡訊提醒尚未繳納稅款之納稅人儘速繳納，以免受罰。 地價稅繳納期限到期前 1 日，以簡訊提醒尚未繳納稅款之納稅人儘速繳納，以免受罰。 使用牌照稅繳納期限到期前 1 日，以簡訊提醒尚未繳納稅款之納稅人儘速繳納，以免受罰。
2. 書面提醒	寄存案件在通知雙掛號寄存案件前先寄一般發通知單，提醒納稅人儘速繳納。

(二) 機關形象及顧客關係

1. 洽公環境及服務行為

(1) 服務設施合宜程度

① 核心設施，貼近您心

項目	具體作法
1. 服務櫃臺	設置 75 公分標準高度之服務臺，方便交談、拉近距離。
2. 座椅	各辦公樓層於櫃檯前放置座椅，等候區設置桌椅。
3. 盥洗室	各樓層設置盥洗室，除供應廁紙、洗手乳、掛衣勾等設施，另貼心設置置物架，方便民眾放置包包等物品。

貳、提升為民服務品質績效

項目	具體作法
4.書表填寫區	服務櫃檯前方設置書表填寫區。 填寫區提供申請書表及範例、文具用品及老花眼鏡。
5.身心障礙服務臺	於最接近門口之處設置身心障礙服務櫃檯，身心障礙人士，免抽號碼牌，由專人提供快速服務。
6.哺(集)乳室	備有更換尿布臺、熱水瓶及冰箱等。
7.無障礙設施	設有無障礙設施，方便身心障礙人士洽公： (1)輪椅專用斜坡道、扶手及導盲硬體設備 (2)電梯內專用按鈕、盲人點字板及電腦語音系統 (3)專用停車位及愛心鈴 (4)身障專用盥洗室



②一般設施，便利安心

項目	具體作法
1.電腦查詢區	提供上網電腦並設置讀卡機，民眾可瀏覽網站，亦可利用自然人憑證查詢個人資料或進行稅務申報。
2.飲水機	每月定期保養，附有檢測紀錄，並提供環保紙杯。
3.公用電話	除提供洽公免費電話外，另設置付費公共電話供非洽公目的的使用。
4.影印機	除提供洽公免費影印服務外，另設置投幣式影印機，供民眾需求使用。
5.停車位	開放本局門口汽車停車位及周邊機車停車位。
6.協談區	設置申訴中心、各科室及兩分局另提供協談空間。

貳、提升為民服務品質績效

項目	具體作法
7.宣導架	宣導架放置各稅宣導手冊、節稅須知摺頁及其他機關宣導資料，供民眾免費索取。
8.代收稅款處	洽請臺灣銀行設置代收稅款處。
9.電子字幕機	於本局大樓外牆設置字幕機，提供現在時間、溫度等服務，此外並播放與民眾有關之相關稅務規定。
10.宣導電視機	於牆面設置宣導電視機，播放宣導短片供民眾了解。
11.公佈欄	側門設置公佈欄，除公佈稅務訊息外，並開放各機關、公益團體等公告宣導使用，提供民眾多元資訊。
12.其他	愛老疼幼設施： 嬰兒推車、輪椅、助行器等。
	其他免費設施及服務： 提供免費市內電話、免費影印服務、雨衣衣架、愛心傘、傘套、電子血壓機、乾洗手機等。

③創新設施，服務加分

項目	具體作法
1.手機充電器	增設手機充電器供民眾免費使用。
2.滿意度即時回饋系統	設置臨櫃即時滿意度系統，民眾評價回饋即時連線主管。若遇不滿意，由主管立即處理。

A.環境綠美化及機制

機制	說明
1.成立環境美化工作小組	由行政科同仁組成清境組，推動各項環境美化及綠化工作。
2.舉辦清潔綠美化競賽	由主管組成評鑑小組遴選優秀單位予以表揚。
3.綠色植物認養	由清境組定期更新辦公室植物，各樓層植物由科室認養，負責維護。

B.提供舒適的洽公場所

提供符合人體工學之洽公桌椅，此外並設置閱報區、休閒區、電腦區、藝廊及圖書室，讓民眾擁有舒適的洽公環境。

貳、提升為民服務品質績效

C. 打造綠意文化的辦公空間

項目	說明
1. 空間藝術化	定期展出本市藝術家各項攝影、油畫、水墨畫等藝術作品，供民眾觀賞。
2. 樓梯間文化	張貼本局舉辦租稅教育，如：漫畫、書法、年曆卡及作文競賽之學生得獎作品，除達成表揚效果外，更進一步達到租稅宣導效果。
3. 化妝室文化	由同仁定期插花 DIY 佈置化妝室。
4. 植栽綠化	(1) 辦公大樓四周種植花木。 (2) 出入口、盥洗室及服務櫃臺栽種花草、盆栽。
5. 節慶佈置	同仁 DIY 佈置應景擺飾，增加場所活潑生動氣氛。

D. 標示引導，清楚易認

設置清楚易認的引導標示，各標示並提供雙語內容。

項目	說明
1. 路口標示	重要路口設置引導標示。
2. 門口標示	標示辦公時間、延時服務時間及服務電話。
3. 牆面標示	(1) 服務項目、流程及時限標示 懸掛「人民申請案件項目處理期限表」、「全功能櫃臺服務項目」、「各稅開徵時間表」及「人民申請案件申辦流程圖」。 (2) 各樓層皆懸掛樓層標示及平面圖標示。

E. 洽公動線，流暢且符合使用習慣

項目	說明
1. 主要動線	將民眾需求較頻繁之志工服務臺、國地稅聯合服務中心、全功能櫃臺、身心障礙服務臺、總收發及稅款繳納處設置於 1 樓，方便民眾洽公。
2. 次要動線	於電梯內懸掛各樓層標示，方便民眾辦理其他業務。

④ 無線上網

項目	具體作法
1. 免費無線網路	提供 iTaiwan WIFI 免費無線上網服務，每月定期測試。

貳、提升為民服務品質績效

⑤環保節能，愛護地球

本局響應節能減碳，力行節電、節水及省紙政策，並榮獲內政部節水績優機關獎項，採買符合環保規章用品，例如影印紙使用再生紙等。

項目		具體作法
1.節電	空調	使用限制： (1)5~10月，且室溫達28度以上 (2)上班後1小時開放、下班前1小時關閉
	電燈	(1)拆除不必要燈具 (2)午休關閉未使用電燈
2.節水	水龍頭	加裝省水水龍頭
	沖水設備	裝置2段式沖水設施，控制流量
	飲水機	假日將飲水機設定於節水狀態
3.省紙	紙張	紙張列管、回收利用
	廣播系統	會議由電腦螢幕顯示，取代書面資料
	內部網路	會議記錄、訊息通知改放置內網
	電子簽核系統	使用電子簽核系統，公文、差勤等作業全面無紙化
4.採買環保規章用品	影印紙	使用印有環保標章回收紙，節省森林資源
	電腦螢幕	向廠商指定購買具有環保標章的綠能產品

(2)服務親和程度

①「電話服務品質評鑑」—電話服務話術【附件4】：

接聽時—基隆市稅務局000您好，很高興為您服務。

轉接時—好的，我為您轉接000(單位/人)，分機是000，請稍候。

②電話服務品質績效

評鑑管道	績效
1.內部評鑑	102年測試80人次，經考核結果80人次為優。考核為良者，發文通知所屬主管督促檢討改進。
2.上級評鑑—基隆市政府	102年舉辦為民服務不定期考核結果，本局電話禮貌項目成績為優。
3.機關間評鑑—安樂地政事務所	102年測試結果均為優。

③電話服務評鑑制度

項目	說明
1.測試人員	由志工、同仁擔任測試人員，並定期安排主管擔任測試人員，以了解同仁對業務熟悉及應對情形，做為未來服務強化之參考。

貳、提升為民服務品質績效

項目	說明
	與安樂地政事務所合作辦理機關間相互電話評鑑，由彼此同仁擔任測試人員定期互相測試。
	由上級機關基隆市政府不定期抽測。
2.測試題庫	製作電話測試題庫並放置於內網供同仁及測試人員參考。
3.電話錄音	機關內測試實況加以錄音後，轉為錄音檔。績優同仁錄音檔公告內網，作為標竿；成績為良以下者則將錄音檔提供主管提醒改進。
4.年度獎勵	服務品質優良者，於局務會議公開表揚。

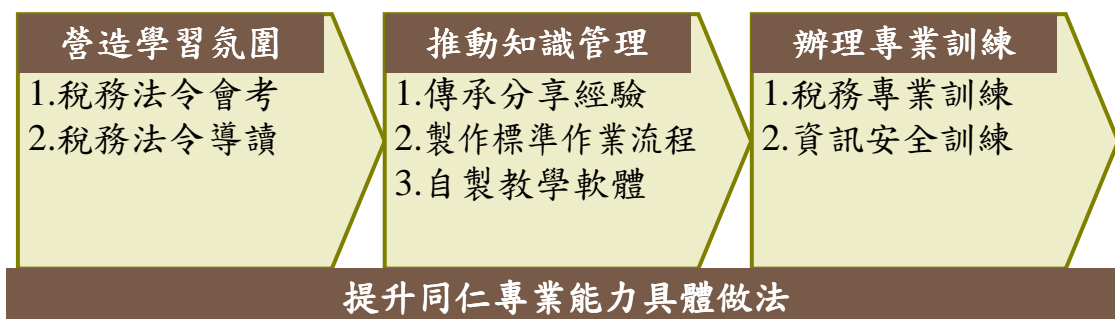
(3) 服務可勝任程度

①問題回應，正確百分百

本局自行辦理及其他機關間互評之電話服務品質評鑑，有關檢測業務承辦人解說作業程序及主管法規部分，抽測 120 題，正確回答 120 題，正確率達 100%。【附件 5】

②提升專業，方法多元化

本局為提升服務人員之專業度，致力於營造組織學習氛圍並推動知識管理、舉辦各種專業訓練。



A.營造學習氛圍

(A)年年舉辦稅務法令會考—組織學習、不斷層

年年舉辦同仁「稅務法令會考」，由首長親自出題，以提升同仁之專業度。另為強化同仁榮譽感，成績為90分以上者加以公開表揚，考試成績並列為個人考核成績之參考，成績不及格者，不得列為甲等。

(B)業務單位稅務法令導讀—不斷精進、不退步

為充實同仁新頒法令知識，業務單位不定期於科務會議中進行租稅法令研討。

B.推動知識管理

(A)傳承分享經驗—知識留存、不遺漏

成立提升為民服務品質標竿組，由業務科主管擔任組長，同仁

貳、提升為民服務品質績效

為組員，定期開會完成各項作業之經驗分享。102 年舉行 6 次會議，完成經驗分享資料 6 件。

(B)製作標準作業流程—品質劃一、不打折

製作 60 項申請案件之標準化作業程序、流程圖、表單及範例。

(C)自製教學軟體—智慧學習、不受限

由同仁以錄影方式將業務實際操作畫面錄製成光碟，提醒常見操作錯誤。已錄製軟體包含：Photoshop 軟體教學。

C.辦理專業訓練

本局除致力於提供民眾專業服務而舉辦專業訓練外，另亦積極保護納稅人課稅資料而舉辦資訊安全訓練。

項目	內容	場次	人次	時數
1.稅務專業訓練	自行辦理各稅勤前講習、清查講習、全功能櫃臺業務訓練等	31	549	26,352
	參加財稅人員訓練所各項稅務訓練	8	136	4,352
2.資訊安全訓練	舉辦 ISMS 資訊安全相關訓練	10	371	17,808

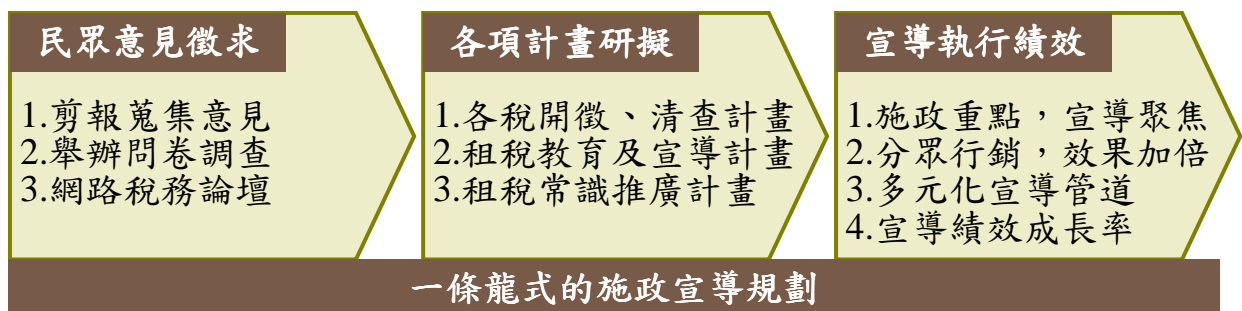
D.完備一次告知單，增加同仁服務之正確又效率

製作一次告知單，遇有民眾證件不齊全之情形，本局同仁主動提供一次告知服務，並藉由一次告知單，清楚勾選應備證件及注意事項，以免民眾來回補件。

2. 服務行銷有效性

(1) 施政宣導有效程度

①一條龍式的施政宣導規劃



A.民眾意見徵求

方式	說明
1.剪報蒐集意見	每天專人蒐集全國主要報紙，製成「稅務新聞資料處理表」，經局長批示後，分送相關單位參辦。
2.舉辦問卷調查	舉辦為民服務及宣導問卷蒐集民眾建議。
3.網路稅務論壇	網站建置「稅務論壇」區，供民眾意見分享討論。

貳、提升為民服務品質績效

B.各項計畫研擬

(A)各項宣導計畫除依當年度施政方向加以擬定外，亦參考民眾意見。

(B)於年初訂定整體租稅教育及宣導計畫，並於各稅開徵、清查前訂定各稅開徵及清查計畫，規劃開徵及清查前之宣導管道及方法。

(C)為加強培養民眾正確的租稅常識，並契合現代人一指滑天下的行動上網潮流，辦理「稅務常識e好康抽獎活動」。

C.宣導執行績效

(A)施政重點，宣導聚焦

項目	內容
1.年度施政重點	持續落實單一窗口全功能櫃檯 98 項服務
	加強地方稅網路申報及本局線上申辦使用率
	持續推廣金融機構及郵局帳戶辦理轉帳納稅
	消費購物請索取統一發票，為節能減碳，請多使用電子發票
2.便民服務措施	多元便利繳稅管道
	便利得免下車服務
	專人到府服務
	直撥退稅
	5 合 1 跨機關便民服務
	多功能服務櫃檯中午不打烊、下午延時服務至 6 時
	戶政傳真查證稅籍資料
	地政傳真查證欠稅服務
	申請無欠稅證明隨到隨辦
臨櫃稅務健檢及稅務健檢巡迴車	
1999 市民服務熱線	
3.其他及新頒布法令	一生一屋，買賣適用自用住宅用地條件
	配合特種貨物及勞務稅開徵之相關措施
	限縮路外停車場適用特別稅率課徵地價稅

(B)分眾行銷，效果加倍

依不同宣導對象，採舉不同方式及教材

方式	說明
1.國中小學生及教師	國中小租稅演講： 辦理國中小學校巡迴租稅演講活動，以租稅有獎徵答、宣導影片等方式，教導正確之租稅觀念。102 年宣導 43 所學校，參加 6,538 人。

貳、提升為民服務品質績效

方式	說明
	<p>國中小租稅比賽： 辦理書籤、書法、繪畫、說故事及作文等比賽，藉由比賽過程，促使學生深入了解租稅各項知識。102 年辦理 17 場次，參加 3,176 人次。</p> <p>國中小教師租稅研習座談會： 安排地方稅法令演講，深植教師租稅觀念，藉以傳承學生之租稅教育。</p>
2.專業人士	邀請地政士、記帳士、公司行號會計、營業人、志工等專業人士參加本局專業講習。
3.駕駛人	使用牌照稅罰則較重，除逾期繳納須繳納滯納金外，尚有逾期繳納及逾檢註銷等車輛行駛於道路罰則。為免民眾受罰，於牌照稅開徵期間至監理站向駕駛人進行道安講習租稅宣導活動。102 年辦理 5 場次，參加 176 人。
4.一般民眾	結合各社區及其他機關主辦或協辦各種租稅宣導活動，宣導地方稅之節稅觀念及各項施政重點。102 年辦 58 場次，參加 494,218 人。

服務小品

今年度 2 月間，基隆市民周小姐因人在國外，欲賣掉國內於 87 年間繼承之土地，故依土地謄本資料試算須繳納 1 百多萬土地增值稅後，於是委託代書至本局申報土地增值稅，基隆市稅務局信義分局承辦人郭姿伶小姐於收到申報案後，原依土地謄本資料核定稅額後，察覺其持有土地僅 10 餘年，卻已漲價逾 10 倍，與平常核稅狀況顯有異常，郭小姐將心比心避免民眾多繳了稅金，於是翻閱檔案資料找到了 87 年間保存之土地公告現值冊，發現與土地謄本上所載資料確實不符，於是馬上連絡地政單位再仔細查明，果然土地謄本資料必須更正，經更正後重新核算結果，不須繳納土地增值稅。

依法課稅乃稅務機關之工作，惟稅務資料過多，有時亦有不盡正確地方，須稅務機關與民眾合作，方能建立公平正義的稅制。本案土地賣方周小姐依規定申報納稅，惟其中部分登記資料有誤，幸賴稅務局承辦人郭小姐依辦理土地增值稅的經驗，細心察覺出異常，並主動查詢相關資料，力求正確核課稅金，使民眾免於溢繳新台幣 1 百多萬元，其細心與主動的精神，堪為全國稅務人員所效尤。



貳、提升為民服務品質績效

C.多元化宣導管道

宣導方式		具體作法
1.傳播媒體	新聞稿	102 年發布新聞稿 444 則。
	公告	開徵期限、優惠稅率申辦截止日、清查公告。
	刊物	製作基隆市稅，刊登本局便民服務措施及宣導各項稅務節稅及開徵訊息等
		基隆市政府魅力基隆刊登 4 則
	記者會	於稅務節舉辦慶祝 102 年稅務節租稅宣導活動，加強宣導本局各項稅務稽徵成果及創新便民措施，讓民眾充分瞭解稅務機關所作的服務，特舉辦記者會，利用各項媒體的行銷魅力，廣為週知，達到宣導的目的。
	電視	於跑馬燈播放各稅法令及開徵訊息。
於電視生活看板宣導地方稅開徵期限。		
電台	基隆廣播電台、基隆益世廣播電台及北部調頻廣播電台廣播本局宣導活動及開徵訊息。	
	基隆廣播電台「稅務漫談」節目安排主管同仁宣導各項便民服務措施及各稅節稅訊息。	
2.網際網路	facebook 社群網站	建立 facebook 粉絲專頁，定期刊登稅務及活動訊息。102 年共有 269 人加入粉絲。
	youtube 影音網站	將國小學生說故事比賽優勝作品放置於 youtube 影音網，以強化宣導效果。
	本局網站	稅務新聞、活動訊息刊登於本局網站。
		以電子報發送稅務及活動訊息予會員。 網路有獎徵答活動，宣導稅務法令。
他網連結	基隆市政府網站及我的 e 政府網站連結至本局網站。	
3.其他管道	運用社會資源	結合社區及機關團體辦理宣導活動，宣導本局便民服務措施及各稅節稅訊息。
	巡迴車	健檢巡迴車： 為服務更多偏遠地區民眾，本局首創稅務健檢巡迴車下鄉服務，除提供 7 大稅務健檢項目外，並結合市政府社會處及衛生局、市立醫院提供卡拉ok歡唱、量血壓、口腔癌檢查及糞便潛血檢查簡易的健康檢查等複合式活動，以吸引人潮。
		利用本局宣傳車擴音器並於車身懸掛布條宣導大稅開徵。

貳、提升為民服務品質績效

宣導方式		具體作法
		利用公車車廂廣告宣導便民服務措施及各稅宣導。(12 輛車、9 個月共 108 面)
	字幕機/燈箱/電子看板	於本局、各機關學校、里辦公處字幕機宣導稅務訊息。 於本局、台鐵基隆站、公車循環站及監理站設置宣導看板宣導稅務訊息。(燈箱 1 張、看板 6 面) 利用環保局設置本市東岸停車場及義二路的大型電子看板加強宣導
	文宣/宣導品	製作摺頁、稅務日曆、名片碟、L 夾、滑鼠墊、書籤、紙袋等文宣及宣導品發送民眾。
	電影院影片	於本市電影院播放各稅開徵宣導影片。

D. 宣導績效成長率

租稅宣導，使民眾都能簡單、快速、充分取得租稅知識。



(A) 地方稅稅款徵起率

本局除了運用各項宣導方式辦理開徵宣傳外，並於各稅款開徵時間辦理抽獎活動，提醒民眾如期繳稅。

徵起率	房屋稅	地價稅	使用牌照稅	平均	
年度	100 年	96.06%	95.26%	94.21%	95.2%
101 年	96.40%	95.59%	94.82%	95.6%	
102 年	99.23%	95.63%	98.3%	97.72%	

(B) 地方稅網路申報

本局網路申報榮獲財政部評鑑全國地方稅捐稽徵機關乙組第一名。

年度	土增稅	契稅	印花稅	娛樂稅	房屋稅	地價稅	合計
100 年							
101 年							
102 年							

貳、提升為民服務品質績效

100 年	8,867	3,953	3,842	36	5,976	5,843	28,517
101 年	15,278	6,262	8,154	42	2,592	6,353	38,681
102 年	18,672	8,640	10,281	61	1,615	6,438	45,707

(C)違章行政救濟方面

本局歷年行政救濟案件已逐年減少，消彌徵納雙方的歧見成果斐然。至 102 年行政救濟案件降至 19 件，為歷年最低。

100 年~102 年行政救濟件數比較表

年度	100 年	101 年	102 年	降低
行政救濟件數	28	23	19	-82%

3. 顧客滿意度

(1)機關服務滿意度

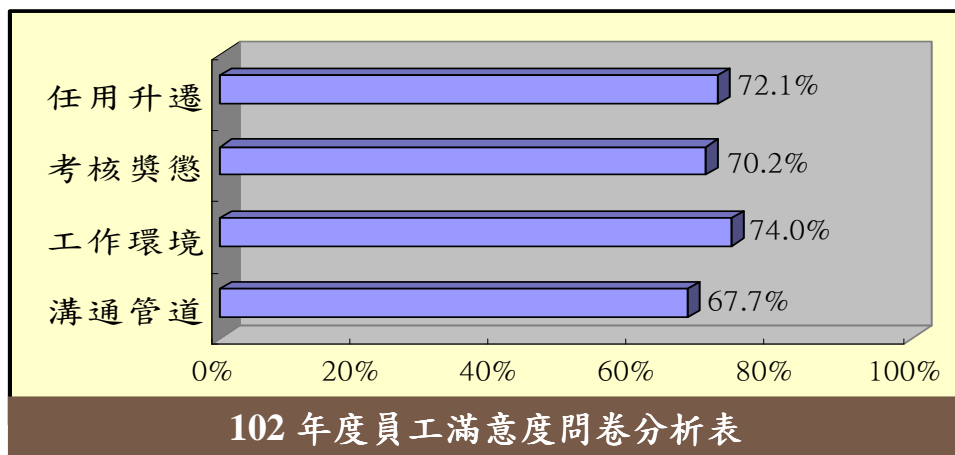
①洽公環境，獲得民眾肯定

為提供民眾舒適之洽公環境，本局年年執行洽公滿意度調查，102 年調查結果，洽公環境滿意度達 92.7%，其中有 7.3%認為不滿意，有關民眾建議部分，皆已改善完畢。

調查時間	102.04.01-05.31
調查方法	1.本調查採隨機抽樣 2.承辦人員進行調查，每 10 人訪問 1 人。
調查對象	1.至本局洽公完畢之民眾 2.訪問 650 人、同意訪問取得有效樣本 546 份，回收率 84%。
統計方式	以 Excel 樞紐分析統計百分比

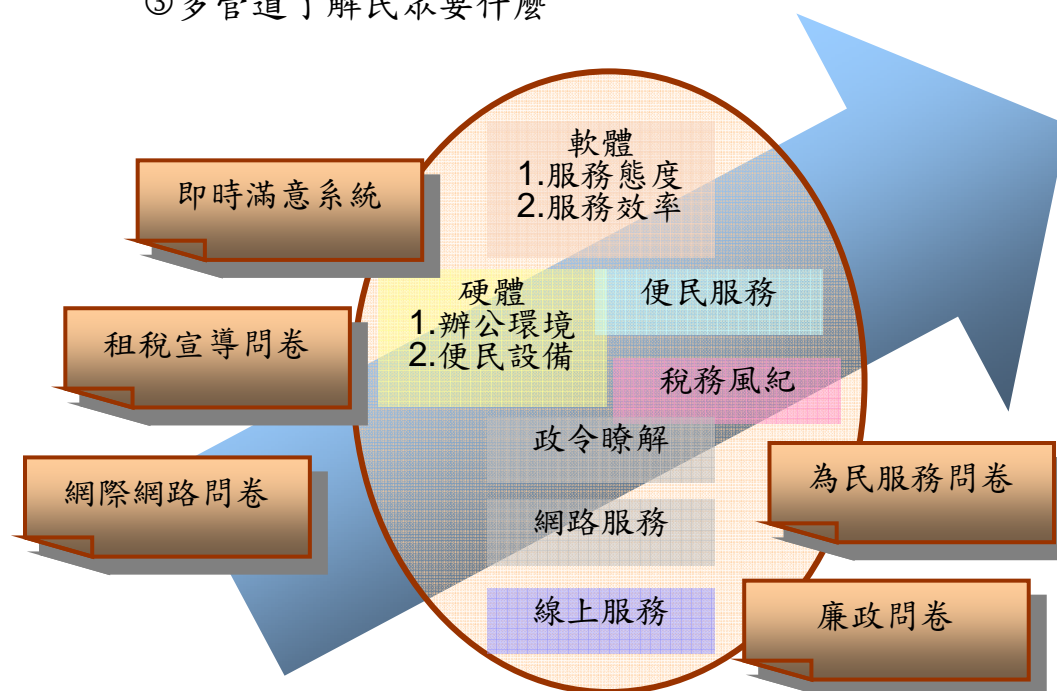
②機關內部同仁滿意度

本局員工共計 176 人，於 102 年度員工滿意度問卷調查中，發送問卷 176 份，回收 158 份，填答率達 90%，滿意度分析如下表。



貳、提升為民服務品質績效

③多管道了解民眾要什麼



以各類問卷調查多面向了解民眾要什麼

項目	為民服務問卷	即時滿意度系統	租稅宣導問卷	網際網路問卷	廉政問卷
調查時間	102.04.01-05.31	102 年	活動期間	102.10.17-11-16	102.06.05、08.19、10.24
調查方法	隨機抽樣	普查	普查	普查	隨機抽樣
調查對象	至本局洽公民眾	至本局洽公民眾	參加活動民眾	至本局網站瀏覽民眾	近一年曾至本局洽公之民眾
統計方式	Excel 統計百分比	Excel 統計百分比	Excel 統計百分比	Excel 統計百分比	Excel 統計百分比
有效樣本	887	2,158	940	1,258	147
調查項目	1.服務態度 2.環境設施 3.便民服務 (1)單一窗口 (2)線上申辦 4.洽辦時間	服務品質	活動滿意	網站服務滿意度	1.態度效率 2.品德操守 3.稅務風紀
滿意度	95.8%	97% 扣除誤按後~98%	99.8%	96.7%	98%

貳、提升為民服務品質績效

④重視滿意度—你要的、我一定要做到；你不要的、我一定要避免

A.邀請專家講授問卷調查信度及效度議題

為加強自行調查之信度及效度，本局特邀請聯合行銷研究公司周祖誠總經理講授「問卷設計與抽樣調查的信度與效度」課程。

B.為民服務問卷

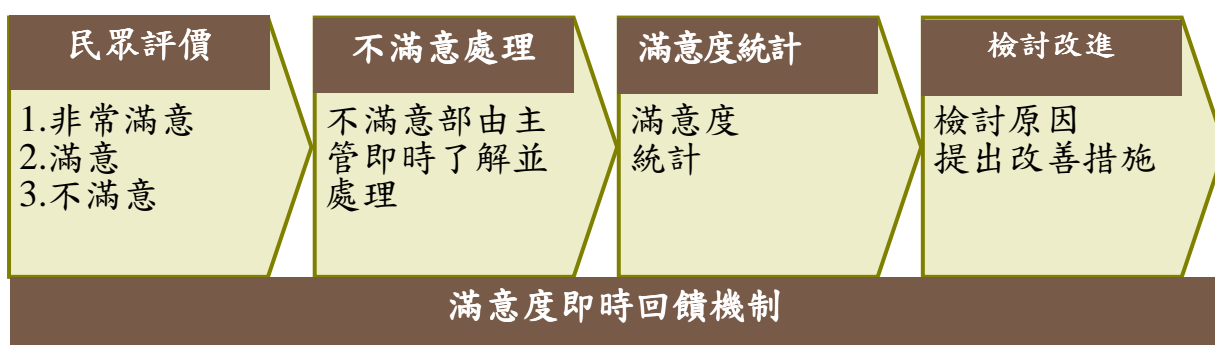
舉辦為民服務臨櫃滿意度調查，由臨櫃人員以隨機調查方式，每10位民眾抽訪1位，102年服務滿意度95.8%。民眾建議部分，已追蹤改善。

項目	環境綠美化	環境整潔	引導標示	志工服務	洽公動線	便民設施	服務態度	單一窗口	網路服務
非常滿意	46.20%	47.4%	45.3%	53.1%	41.9%	41.3%	63.9%	51.6%	41.1%
滿意	46.20%	49.6%	50.7%	42.8%	53.0%	54.5%	33.8%	46.3%	53.1%
滿意加總	92.4%	97.0%	96.0%	95.9%	94.9%	95.8%	97.7%	97.9%	94.2%

C.即時滿意度系統

(A)民眾評價

滿意情形	滿意	普通	不滿意		
			時間太長	業務不熟	有待改進
滿意度	97%	1.2%	0.7%	0.9%	0.3%



(B)不滿意處理

設置滿意度系統，當民眾反應不滿意時，由主管前往了解，並立即處理。每年產出滿意度統計表，不滿意部分加以檢討並提出改善措施。

(C)分析檢討

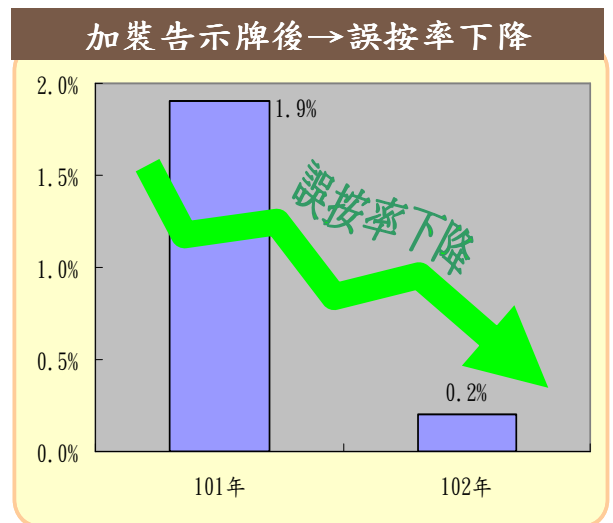
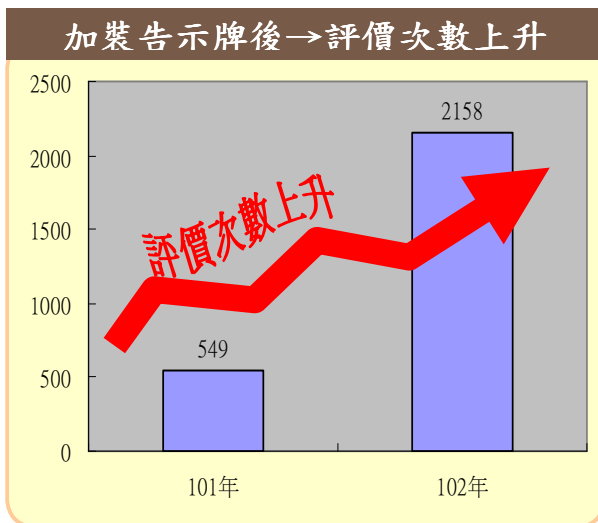
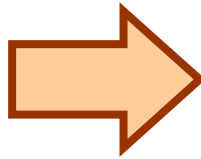
102年有2,158位民眾給予評價，表示滿意者占97%，不滿意者占1.9%。40位不滿意者，22位為誤觸，扣除誤按實際滿意度為98%。

貳、提升為民服務品質績效

(D)改進作為

因誤按以及民眾好奇心影響本局滿意度客觀性甚鉅，檢討後改善措施如下：

- a. 凡遇民眾誤觸，請其簽署誤觸證明，以示本局對滿意度系統之重視程度。
- b. 於茶色外蓋加裝告示牌，可防止民眾直覺紅色為滿意而誤觸外，加裝後，評價人數上升而誤按率下降。



D. 租稅宣導問卷

於租稅宣導活動，對參加活動民眾進行活動滿意度之普查，以了解本局活動辦理之滿意度，並參考民眾對於宣導活動之建議，作為將來宣導方式改善之方向，以提高宣導效果。

E. 網際網路問卷

為擴大租稅宣導層面，了解民眾是否充分使用本局網站提供之資訊及服務滿意度，舉辦網際網路問卷調查，吸引民眾利用本局網站，養成民眾上網查詢習慣，並作為往後網站服務改進之參考。

F. 廉政問卷

由本局政風室抽查近一年曾經至本局洽公之民眾進行服務人員廉政調查，調查結果作成報告，不滿意及意見部分由專人追蹤改善。

貳、提升為民服務品質績效

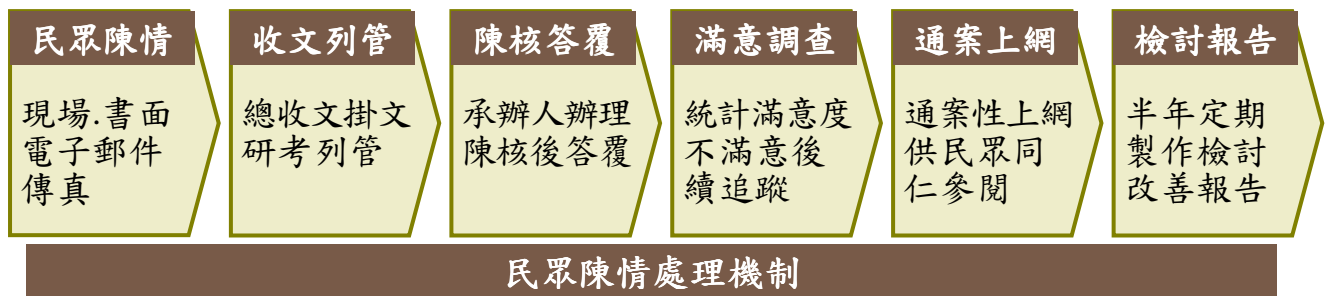
4. 民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

① 多管道蒐集意見，你我溝通零距離

現場	非現場
1. 局長與民有約(0件)	1. 網路民意信箱(78件)
2. 主管訪問基層(89件)	2. 民眾反應意見箱(0件)
3. 政風訪查(219件)	3. 檢舉貪瀆信箱(2件)
4. 租稅宣傳隊(60件)	4. 檢舉逃漏稅信箱(22件)
5. 問卷調查(2,384件)	5. 人民陳情案件(6件)
6. 里鄰長大會(6件)	6. 市長信箱(18件)
	7. 局長信箱(14件)
	8. 稅務論壇(3件)
	9. 市民熱線(58件)
	10. 政風信箱(0件)
	11. 民意輿情稅政建議剪報

② 意見處理有機制，立即改善零距離



本局訂有「民眾抱怨處理機制」及「受理納稅人申訴中心及申訴設置熱線電話設置作業實施要點」，內容規定處理民眾抱怨標準作業程序，追蹤管制民眾抱怨，協助解決各項稅務疑難問題，化解民怨。

③ 陳情案件處理滿意度

項目	100年	101年	102年
問卷回收率	9%	58%	12.5%
樣本數	1	1(民眾寄回); 6(同仁電話訪問)	8
滿意度	100%	83%	50%

④ 民眾意見與本局處理情形案例

A. 即時滿意度調查系統

不滿意原因	不滿意探討	改善措施
1. 補稅單要抽號碼牌，等很久。	因民眾前往本局全功能櫃檯申請財產清單、房屋稅籍證明及牌照稅身障免稅等業務繁多，故稍有延遲。	於大稅開徵期間增設開徵櫃檯，民眾免抽號碼牌免等待，直接有專人服務。

貳、提升為民服務品質績效

不滿意原因	不滿意探討	改善措施
2. 民眾因證件未齊無法申請使用牌照稅身障免稅。	民眾因證件未齊，無法申請使用牌照稅身障免稅。	以一次告知單提醒所需準備證件，以免再跑一趟，且本局及兩分局皆可跨區收件。
3. 電腦系統當機，無法申請財產清單	因應賦稅再造新系統上線，網路頻寬不足，故有面臨系統當機之情形。	本局與財政部北區國稅局基隆分局合署辦公，已協調國稅局協助，當發生前述情形時，則引導民眾前往國稅局全功能櫃台協助辦理。

B. 其他管道

民眾反應事項	辦理情形
1. 辦公環境燈光不足	因一樓樓層天花板較高，加裝 LED 省電燈管，強化照明。
2. 洽公車位停放不便	加強推動網路申報及線上申辦系統，鼓勵民眾少用馬路多用網路或預約本局便利得服務。
3. 至社區了解民意並進行租稅宣導	本局主動發文至各個社區，辦理 TAX GO 活動，遴派講師前往宣導，傳遞租稅常識。
4. 廁所稍有髒亂	增設貼心標語，提醒民眾及同仁使用時更加謹慎，鼓勵大家共同維持環境整潔。
5. 繳稅時人太多	增加並宣導鼓勵多使用網路、電話、傳真、便利得、到府服務等其他申辦管道。
	開徵期設置開徵補單專用櫃檯及主管走動式服務，紓解人潮。 宣導各種多元繳稅方式。



加設開徵補單專用櫃檯



提供便利得免下車服務

貳、提升為民服務品質績效

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

(1) 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

① 設置「政府資訊公開」11 專區，並依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開資訊，公開比例 100%，所公布資料皆回溯至 96 年。

應公開資訊	本局公開資訊網站位置		
	本局公開資訊專區	內容	項數
1. 對外關係文書、法律、法規命令	http://www.kltb.gov.tw/core/download/index.php?cntType=3	(1)對外關係文書 (2)地方稅法規及命令	8
2. 解釋函令、行政規則	http://www.kltb.gov.tw/core/download/index.php?cntType=3	(1)解釋函令 (2)行政規則	10
3. 組織、職掌、地址、電話、傳真...等	http://www.kltb.gov.tw/core/main/inpage.php?pageId=8	(1)本局介紹 (2)局長介紹 (3)組織編製與職掌 (4)服務轄區 (5)本局地圖 (6)地方稅服務項目 (7)連絡通訊	7
4. 行政指導有關文書	http://www.kltb.gov.tw/core/download/index.php?cntType=4	地方稅宣導手冊	4
5. 施政計畫、業務統計及研究報告	http://www.kltb.gov.tw/core/download/index.php?cntType=5	(1)施政計畫 (2)稅捐統計資料 (3)本局自行研究報告	21
6. 預算及決算書	http://www.kltb.gov.tw/core/download/index.php?cntType=6	預算決算資料	28
7. 請願之處理結果及訴願之決定	http://www.kltb.gov.tw/core/download/index.php?cntType=7	訴願決定書	51
8. 公共工程及採購契約	http://www.kltb.gov.tw/core/download/index.php?cntType=8	決標資料	5

貳、提升為民服務品質績效

應公開資訊	本局公開資訊網站位置		
	本局公開資訊專區	內容	項數
9. 支付或接受之補助	http://www.kltb.gov.tw/core/download/index.php?cntType=23	仁愛小組扶助資訊	6
10. 合議制機關會議紀錄	http://www.kltb.gov.tw/core/download/index.php?cntType=9	不動產評價委員會會議決議資訊	14

②服務措施及出版品資訊公開周知度

除將本局服務措施、常見問答(FAQ)、機關活動、文宣品、出版品及其他重要資訊公開公布於網站外，並配合發布新聞稿、電子字幕機、電視跑馬燈等方式宣導本局服務內容，讓民眾方便取得相關資訊。

A. 公開各項服務措施

項目	網址	內容	項數
1. 分稅專區	http://www.kltb.gov.tw/core/service/taxtype.php?taxtype=7	依稅目別提供地方稅申辦須知、表單下載等服務。	84
2. 稅務專區	http://www.kltb.gov.tw/core/public/index.php?cntType=1	提供線上稅務服務： (1)申辦須知及表單下載 (2)線上申辦 (3)網路申報 (4)預約服務 (到府、免下車、網路預約) (5)各類試算 (6)即時查詢 (7)滯納金試算 (8)標準作業程序 (9)全功能櫃臺服務應備證件	16
3. 為民服務	http://www.kltb.gov.tw/core/basic/functionList.php?functionGid=3	(1)創新服務措施 (2)便民服務措施 (3)單一窗口服務項目 (4)為民服務白皮書 (5)推動提升為民服務品質考核要點及計畫 (6)繳稅不求人	7

貳、提升為民服務品質績效

項目	網址	內容	項數
		(7)稅事生活導覽	
4.交流園地	http://www.kltb.gov.tw/core/basic/functionList.php?functionGid=17	(1)民意信箱 (2)線上陳情 (3)民眾陳情抱怨之處理 (4)民意案件查詢 (5)局長與民有約 (6)檢舉逃漏稅信箱 (7)稅務論壇 (8)線上投票 (9)線上報名 (10)問卷調查 (11)線上填報教學服務	11
5.快捷服務	http://www.kltb.gov.tw/core/main/index.php	提供常用快捷 banner 服務： (1)線上申報 (2)線上申辦 (3)即時查詢 (4)各類試算 (5)表單快易通 (6)網路預約	6
6.線上諮詢服務	http://www.kltb.gov.tw/core/main/index.php	建置線上諮詢服務區，提供 Skype、奇摩即時通、Facebook 等線上服務開放時間、帳號及使用步驟等。	4
7.網站連結	http://www.kltb.gov.tw/core/url/index.php?CntType=3	提供各稅務機關、行政機關等連結服務。	5
8.節稅健檢	http://www.kltb.gov.tw/core/diag/contentlist.php?cntType=1	提供房屋稅、地價稅、土地增值稅、使用牌照稅健檢步驟。	8
9.稅務 e 港灣	http://www.kltb.gov.tw/core/taxset/index.php	(1)稅務行程 (2)稅務塔台	56

B.設置常見問答集(FAQ)

依稅目別蒐集地方稅常用問答 FAQ 共 274 則，置於網站首頁便利民眾查閱。(網址：<http://www.kltb.gov.tw/core/faq/index.php>)

貳、提升為民服務品質績效

C.機關活動

項目	網址	內容
1.稅務新聞	於首頁中央放置稅務新聞區，定期刊登本局發布之新聞稿。	http://www.kltb.gov.tw/core/main/index.php
2.相關公告	於首頁中央放置相關公告區，於各項活動前發布活動訊息。	http://www.kltb.gov.tw/core/main/index.php
3.活動後續	(1) 活動花絮	放置活動後照片、影片、新聞稿。 http://www.kltb.gov.tw/core/media/contentlist.php?Kind=1&CntType=3
	(2) 宣導講義	放置宣導活動講義，以加強宣導功效。 http://www.kltb.gov.tw/core/download/index.php?cntType=1
	(3) 優勝作品	放置國中小租稅比賽優勝作品，以加強宣導效果。 http://www.kltb.gov.tw/core/teenager/artwork_index.php?Kind=3&itemplate=4
4.網路有獎徵答	設置有獎徵答區，刊登網路有獎徵答活動之訊息、得獎名單等資訊。	http://www.kltb.gov.tw/core/questionary/contentlist.php?CntType=2

D.刊登文宣品及出版品

文宣及出版品	說明	網址
1.為民服務白皮書	提供本局服務理念、便民服務措施、本局及市政府各機關聯絡資訊。	http://www.kltb.gov.tw/core/download/index.php?cntType=17
2.基隆市稅	每半年出刊，深入報導本局便民服務措施、分享節稅秘訣。	http://www.kltb.gov.tw/core/download/index.php?cntType=18
3.各項宣導手冊	(1)地方稅網路申報系統摺頁 (2)地方稅節稅秘笈 (3)特種貨物及勞務稅 Q&A (4)請多利用便利商店繳納地方稅稅款摺頁 (5)地方稅宣導手冊	http://www.kltb.gov.tw/core/download/index.php?cntType=19

貳、提升為民服務品質績效

文宣及出版品	說明	網址
	(6)全功能櫃臺服務項目及應備證件一覽表摺頁 (7)為民服務白皮書	

E.其他重要資訊

項目	說明	網址
1.開徵(租稅宣導活動)專區	(1)於網站首頁放置開徵專區，設計為大面積上下跑馬燈，故宣導效果明顯。 (2)於開徵期加強宣導繳納期限、繳納方式、優惠稅率及相關罰則。 (3)非開徵期間則改為租稅宣導活動專區，放置宣導活動內容。	http://www.kltb.gov.tw/core/main/index.php
2.身心障礙專區	提供身心障礙使用牌照稅免稅申請書、須知並提供連結身心障礙者社會補助相關網站。	http://www.kltb.gov.tw/core/main/inpage.php?pageId=735
3.志工專區	分享志工服務經驗及活動花絮。	http://www.kltb.gov.tw/core/main/inpage.php?pageId=197
4.政風園地	設置政風信箱、廉政園地等政風相關訊息。	http://www.kltb.gov.tw/core/main/inpage.php?pageId=70

③資訊內容正確程度

A.網站內容檢核機制

(A)訂定作業要點規範網站維護事宜

本局訂有「網際網路資訊服務站資料維護作業要點」，規定網站資料維護、查核、稽核及管考等，並成立提升服務品質E化組，定期開會議研究資訊議題。



貳、提升為民服務品質績效

(B)專人定期更新網站內容

承辦單位依業務變更情形，指派專人每月更新網站內容。102年更新 752 件。

(C)定期檢視

由承辦單位每月自我檢視後，再由資訊稽核小組每季檢視。102年稽核 4 次。

(D)承辦單位除不定期檢視外，並將結果交由企畫科專人更新，102年更新 14 件。

B.資訊標題與內容一致

本局網站資訊連結使用之資訊標題均與連結網頁標題相同，連結有效正確且滑鼠點閱前註明連結來源。

④本局網站經行政院研考會檢測通過無障礙檢測 AA 級，並取得認證標章。

2.資訊檢索完整性及便捷性

(1)資訊檢索服務妥適性及友善程度

①機關資訊內容透明

於首頁設計稅務新聞、公告區，提供即時稅務新聞、公告及活動消息。於公開資訊專區提供法律、法規、解釋函令、施政計畫、提升為民服務品質實施計畫等，並於稅務專區提供各稅申辦須知與表單下載。

②多元檢索方式

項目	說明
1.關鍵字檢索	輸入關鍵字，即可查詢曾出現關鍵字之完整內容。
2.全文檢索	可依關鍵字查詢資料，並可使用進階交叉查詢功能，設定以資訊分類或以常用資料查詢。
3.交叉檢索	透過類別的交叉篩選，能快速篩選所需資料。
4.站內檢索	提供網站內檢索服務。
5.分類檢索	分類檢索服務以主題、施政及服務 3 種分類方式，使民眾檢索本局服務相關資訊時，更為便捷。 (1)依財政金融、國家發展與科技及輔助事務等，搜尋查詢資料。 (2)依求職及就業、開創事業、投資理財、交通及通訊、購屋及遷徙、退休及公共資訊等 7 類別查詢資料。 (3)依法務、教育文化、財政經濟、交通建設、衛生福利勞動及綜合行政 6 類別搜尋資料。

貳、提升為民服務品質績效

- ③ 本局提供分類檢索服務，及訊息訂閱服務 RSS 電子報訂閱功能。
- ④ 於網站登載資訊分類檢索功能說明、使用步驟及使用範例，使民眾了解分類檢索使用方式。
- ⑤ 檢索資料過多時，提供分頁處理，檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列，亦提供找不到資訊時的建議，並提供連結外部網站使用 Google 網頁搜尋引擎，以加強搜尋廣度。
- ⑥ 友善的網站版面配置
 網站首頁版面配置以 5 欄式架構建置並以友善的視覺動線規劃，將網站中各項功能依照使用優先順序配置，符合民眾需求、方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。



首頁以 5 欄式架構建置

1.分稅專區	依稅目別提供地方稅申辦須知、表單下載等服務
2.服務列表 專區服務	(1)以服務分類提供網站各項服務 (2)提供身障等專區服務
3.稅務新聞 相關公告	(1)提供本局發布之稅務新聞 (2)提供本局活動訊息
4.快捷服務 會員專區	(1)提供各項申辦類快捷 banner 服務 (2)專供會員好康等查詢
5.本局簡介 法令規章 下載專區	提供本局簡介、組織架構、法令規章及各項下載服務

貳、提升為民服務品質績效

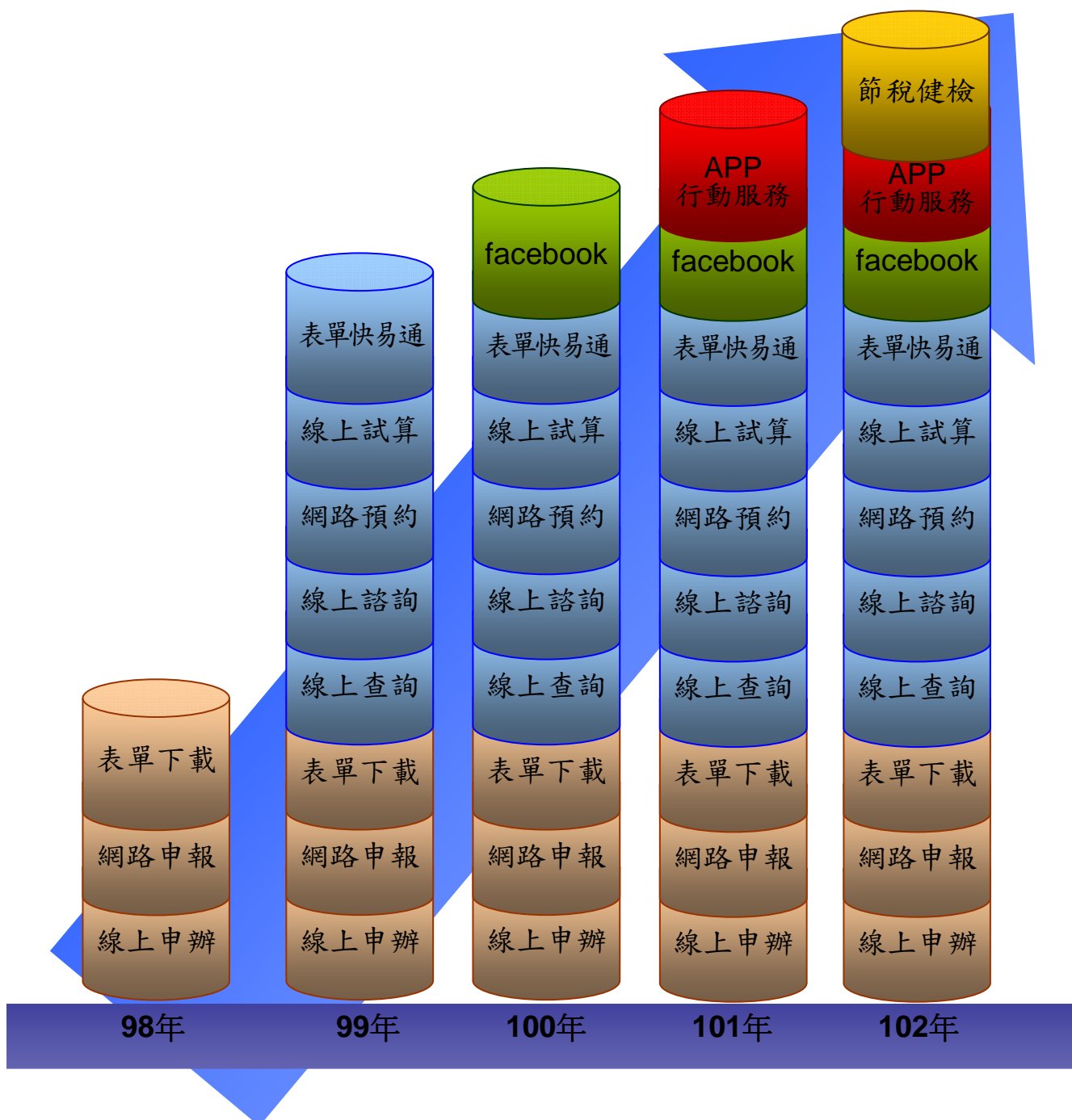
(二)線上服務及電子參與

1.線上服務量能擴展性

(1)線上服務提供及使用情形

①線上服務量能

A. 本局自 98 年起提供線上申辦、網路申報及表單下載等服務；99 年增加線上查詢、線上諮詢、網路預約、線上試算、表單快易通；100 年開放 facebook 粉絲專頁；101 年推出 APP 行動服務，102 年推出節稅健檢服務，全部共提供了 11 大類線上服務。



貳、提升為民服務品質績效

項目	說明	使用情形		
		成長率	101年	102年
1.節稅健檢 (102年5月開辦)	<p>本局網站提供民眾線上健檢服務，針對地方稅提供：</p> <p>(1)房屋稅適用住家用稅率初步自我健診</p> <p>(2)地價稅適用自用住宅優惠稅率自我健診</p> <p>(3)巷道用地適用減免自我健診</p> <p>(4)土地增值稅適用一生一次自用住宅用地優惠稅率自我健診</p> <p>(5)土地增值稅適用一生一屋自用住宅用地優惠稅率自我健診</p> <p>(6)土地增值稅適用重購退稅初步自我健診</p> <p>(7)專供身心障礙者致無駕駛執照者使用之車輛免徵使用牌照稅診斷單(每戶限1輛)</p> <p>(8)專供身心障礙者且領有駕駛執照者使用之車輛免徵使用牌照稅診斷單(每人限1輛)</p> <p>網址： http://www.kltb.gov.tw/core/diag/contentlist.php?cntType=1</p>	---	---	168
2.APP 行動服務	<p>提供智慧型手機、平板電腦行動免費下載本局 APP 服務，內容包含：</p> <p>(1)稅務訊息</p> <p>(2)稅額試算</p> <p>(3)線上查詢</p> <p>(4)稅務行事曆</p> <p>(5)繳稅不求人(各種繳納方式介紹)</p> <p>(6)滯納金簡明速算表</p> <p>(7)稅事生活導覽</p> <p>(8)稅務常見問答</p> <p>(9)機關連絡通訊</p> <p>(10)廉政園地</p>	1,837%	35	678

貳、提升為民服務品質績效

項目	說明	使用情形		
		成長率	101年	102年
3.facebook 粉絲專頁	於社群網站 facebook 成立粉絲專頁，由專人發布稅務訊息與粉絲分享。 網址： http://www.facebook.com/home.php?#!/pages/ji-long-shi-shui-wu-ju/131555580224911?ref=sgm	209%	粉絲 87	粉絲 269
4.表單快易通	提供不動產移轉表單列印服務，只要一次輸入基本資料即可套印至四種稅務及地政表單。 網址： http://www.kltb.gov.tw/core/scrivener/index.php	-11%	2,556	2,278
5.線上各類試算	提供各種試算服務： (1)土地增值稅試算 (2)契稅試算 (3)各稅滯納金、滯納利息試算 (4)重購自用住宅退還土地增值稅試算 (5)印花稅試算 (6)使用牌照稅應納稅額試算 (7)使用牌照稅退還稅額試算 網址： http://www.kltb.gov.tw/core/main/inpage.php?pageId=335	10%	17,869	19,735
6.網路預約	提供一般網路預約、到府服務及免下車預約服務。 網址： http://www.kltb.gov.tw/core/e_service/reserve.php?TYPE=1	500%	8	48

貳、提升為民服務品質績效

項目	說明	使用情形		
		成長率	101年	102年
7.線上諮詢	提供 Facebook、即時通及 SKYPE 線上專人諮詢服務。 網址： http://www.kltb.gov.tw/core/main/inpage.php?pageId=392 http://www.kltb.gov.tw/core/main/inpage.php?pageId=394 http://www.kltb.gov.tw/core/main/inpage.php?pageId=393	6%	30	32
8.即時查詢	提供各項查詢服務： (1)土地增值稅申報案件辦理情形查詢 (2)退稅案件辦理情形查詢 (3)契稅申報案件辦理情形查詢 (4)房屋稅籍編①號查詢 (5)申辦案件進度查詢 (6)土地公告現值查詢 (7)前次移轉基期物價指數查詢 網址： http://www.kltb.gov.tw/core/main/inpage.php?pageId=621	-12%	7,305	6,463
9.表單下載	提供各項申請書表下載及範例下載服務。 網址： http://www.kltb.gov.tw/core/public/index.php?cntType=1	-40%	52,088	31,154
10.網路申報	提供地方稅 7 大稅網路申報、自行列印稅單服務，民眾免出門即可申報完成。 網址： https://www.etax.kltb.gov.tw/ap/yrx2/yrx200m_01v1.jsp	18%	38,681	45,696
11.線上申辦	提供本局免 CA 線上申辦及連結財政部 CA 線上申辦服務。 網址： http://www.kltb.gov.tw/core/e_service/lineindex.php	27%	752	952

貳、提升為民服務品質績效

B.於政府入口網提供之線上服務情形

網站名稱	辦理情形
財政部 稅務入口網	本局網站連結稅務入口網，提供民眾辦理地方稅申請重溢繳退稅等 53 項線上申辦業務，102 年申辦件數 259 件。
我的 E 政府	於我的 E 政府/分類檢索服務/地方機關/基隆市/基隆市政府/基隆市稅務局網頁下登載本局各項空白申請書表及填寫範例計 50 項，供市民參閱及下載。101 年民眾下載次數 720 次，102 年民眾下載次數 4,542 次，成長率 530%。

C.公布「資訊安全政策」及「隱私權保護政策」

(A)為保護納稅人的隱私，讓民眾安心使用本局網站，於網站公布「資訊安全政策」及「隱私權保護政策」，提供監控網路流量、裝設防火牆、裝設掃毒軟體...之安全保護措施，保障民眾隱私。

(B)每年每季固定由資訊稽核小組，就全國財產總歸戶、戶役政連線資訊安全檢查，以維護民眾資訊安全及隱私權。

(C)局長信箱如屬檢舉案件，由專人辦理收發並予以彌封處理，以保護檢舉人。

D.為保護納稅義務人個人資料安全，本局全面加強稅務資訊作業之安全防護，推動資訊安全管理系統，以提升資訊作業效益及安全。

②線上服務推廣績效

A.線上服務宣導情形

以各種宣導管道推廣本局網路申辦及線上申辦作業：

宣導管道	辦理情形	場次	人次
1.問卷調查	於大稅開徵期問卷，設計線上服務相關題目，推廣線上服務項目。	4	2,164
2.租稅宣導	於各種租稅宣導活動製作海報、宣傳單、提袋、滑鼠墊、L 夾、便利貼等，推廣本局線上服務項目。	58	494,218
3.地政士講習	辦理地政士講習，開辦地方稅網路申報系統相關課程。	1	63
4.到府輔導網路申報	主動至地政士事務所現場輔導使用地方稅網路申報。	4	8
5.發行電子報	電子報刊登網路申辦等各項訊息。		

貳、提升為民服務品質績效

宣導管道	辦理情形	場次	人次
6.快捷 banner	建置網路申報、線上申辦快捷 banner，讓使用者可以在首頁直接點選進入系統。		
7.QR code	自製 QR code 廣泛運用於宣導品、名片、節稅秘笈印製本局 QR code 條碼，民眾可運用智慧型手機掃描輕鬆進入本局網站。		

B.線上服務使用率

(A)網路申報績效

本局致力推動民眾使用網路申報服務，歷年來皆為正成長。

年度	網路申報件數	臨櫃件數	網路申報率	成長率
102 年	45,696	10,335	82%	-2%
101 年	38,681	7,117	84%	35%
100 年	28,517	17,667	62%	195%

(B)網路申報及線上申辦整體績效

102 年民眾使用線上申辦及網路申報 46,999 次。

年度	本局網站- 線上申辦	稅務入口網- 線上申辦	地方稅 網路申報	合計
102 年	717	575	45,707	46,999
101 年	468	284	38,681	39,433

(C)電子報會員成長率

於各式問卷調查增加是否願意加入電子報會員選項，102 年因此加入會員人數 139 人。

(D)線上服務滿意度

本局為了解民眾是否充分使用網站提供之資訊及服務之滿意度，特舉辦「102 年度網站服務問卷調查活動」。

③電子表單簡化績效

A.本局各項表單均依財政部所頒定之格式印製使用，惟為加強便民服務，透過品管圈、創新提案等檢討改進。經檢討後表單簡化如下：

表單名稱	簡化績效說明
1.委託轉帳代繳稅款約定書	轉帳及退稅申請書加列直撥退稅申請

貳、提升為民服務品質績效

表單名稱	簡化績效說明
2.使用牌照稅退稅申請書	書，合併為各類申請暨直撥退稅 2 合 1 表單。
3.各項退稅申請書	
4.土增稅重購退稅申請書	
5.土增稅撤回申請書	
6.契稅撤銷申請	
7.地價稅申請書	
8.房屋稅申請書	9 項房屋稅申請項目合併為 1 張。
9.娛樂業開業變更代徵娛樂稅款申請書	9 項娛樂稅申請項目合併為 1 張。
10.地址、姓名身分變更申請書	10 項變更基本資料申請項目合併為 1 張。
11.土地增值稅申報書	由 4 聯簡化為 2 聯。

B.表單快易通提供各申請表單套印基本資料功能，民眾僅需填寫基本資料即可套印各申請書。

C.於本局網站提供表單下載，102 年電子表單下載次數 31,154 次。

2. 電子參與多樣性

(1)電子參與多元程度

①網站 3 版本，滿足不同需求



網站提供 3 種中文、英文及兒童網三種版本

本局網站針對不同族群，設置不同版本，共設計有中文版、英文版、兒童版 3 版本，民眾可依情形選擇不同版本瀏覽。

②提供民眾抒發意見各種線上管道

項目	說明	件數
1.線上信箱	市長信箱	18
	局長與民有約	0
	民意信箱	78

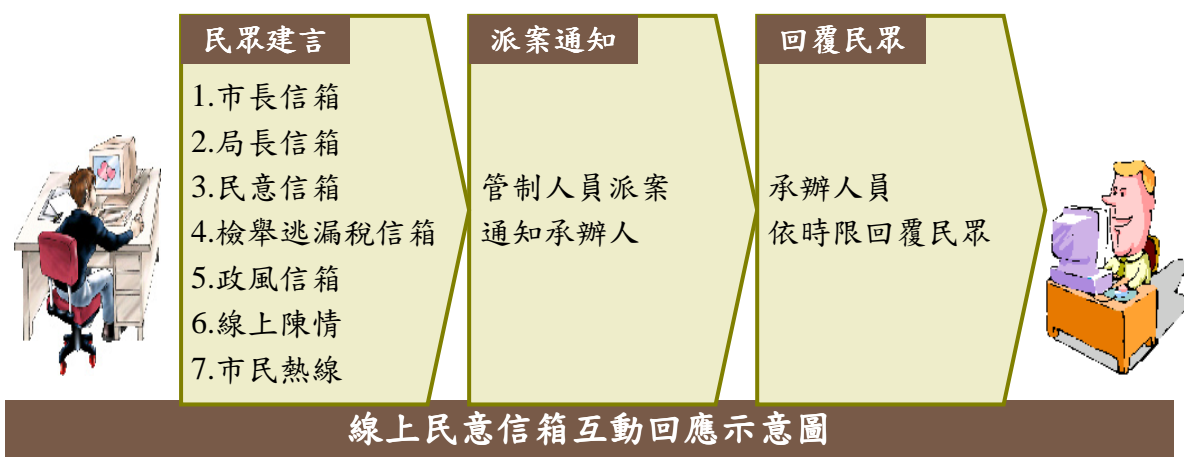
貳、提升為民服務品質績效

項目	說明	件數
	檢舉逃漏稅信箱	22
	政風信箱	0
	線上陳情	6
	市民熱線	58
2.討論區	稅務論壇	3
3.線上諮詢	FaceBook、Yahoo 即時通、Skype	32
4.社群網站	Facebook (1)成立粉絲專頁 (2)網站訊息按讚連結 facebook 功能	粉絲 269
	於本局網站設置書籤功能，提供本局網站首頁連結至 Facebook、Udn、Plark、Twitter、FunP 推推、Google 等社群網站，藉由社群網站分享給其他網友。	

③民意互動回應機制

各管道民意皆有專人處理，信箱部分由專人派案承辦人後，由承辦人3天內回覆。線上諮詢及 facebook 粉絲專頁部分，則依一般使用習慣，由專人線上立即回覆。

④訂有網際網路資訊服務站資料維護作業要點，明訂民眾參與電子管道之回應承辦單位及方式。



線上 SKYPE 即時回覆



本局 FaceBook 粉絲專頁

貳、提升為民服務品質績效

三、創新加值服務

(一)創新服務情形

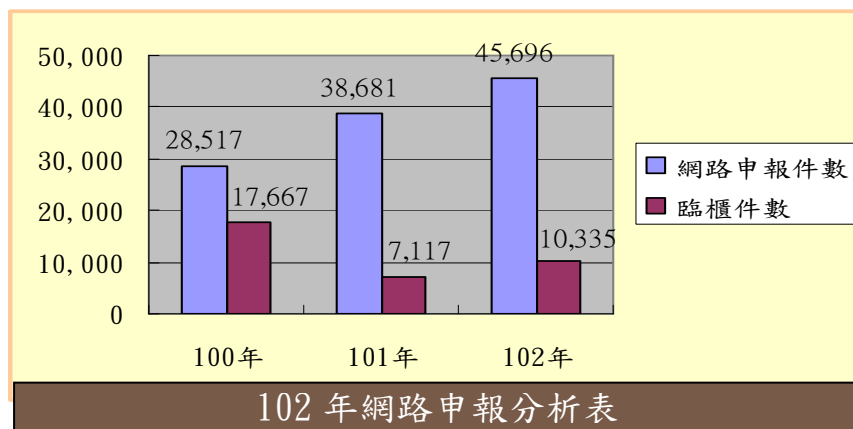
1.有價值的創新服務

(1)不出門能辦大小事

①積極推動網路申報、線上申辦，節能減碳又便利

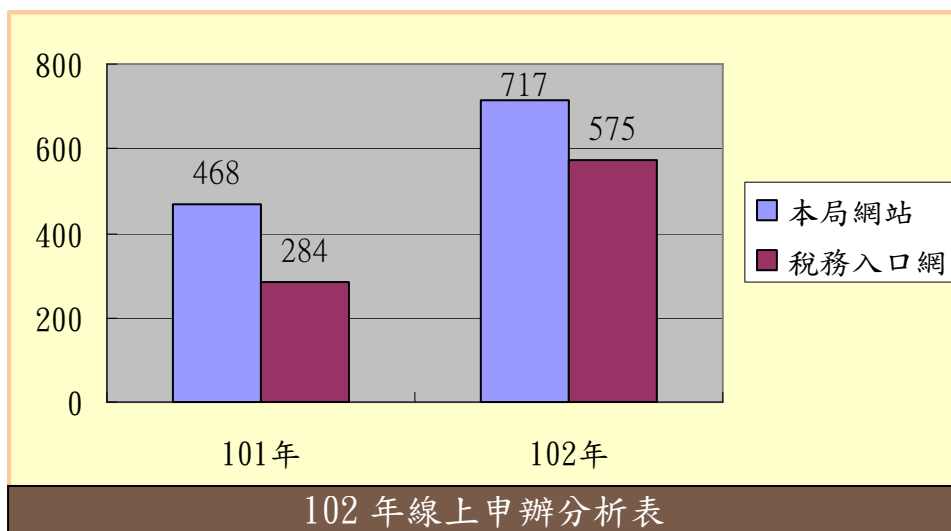
A.網路申報：

因應網路時代的來臨，鼓勵民眾「多用網路、少用馬路」，除了透過各種管道宣導外，亦特別主動派員至地政士事務所現場輔導使用地方稅網路申報系統，本局致力推動網路申報的普及率，其成效連續兩年獲得財政部績優肯定。



B.線上申辦

本局設置「基隆市稅務局全球資訊網」，提供四大稅線上申辦服務，包含申請補發使用牌照稅繳款書、地價稅自用住宅用地申請、申請土地公告現值查詢、房屋稅籍編號查詢等多達 24 項服務；亦可利用財政部稅務入口網線上申辦服務-地方稅系統，24 小時開放，不受上下班時間限制，e 路暢快，通行無阻。



貳、提升為民服務品質績效

②網路擴充服務，給您溫馨的照顧

A.節稅健檢

本局於 102 年 5 月推出線上「節稅健檢」服務系統，內容涵蓋房屋稅、地價稅、土地增值稅及使用牌照稅四大稅目的基礎檢測，例如房屋稅適用住家用稅率初步自我健診、地價稅適用自用住宅優惠稅率自我健診、土地增值稅適用一生一次自用住宅用地優惠稅率自我健診等，民眾只要上網查詢，即可輕鬆審視自己是否符合節稅資格，102 年共 168 人次查詢。

B.稅務 e 港灣

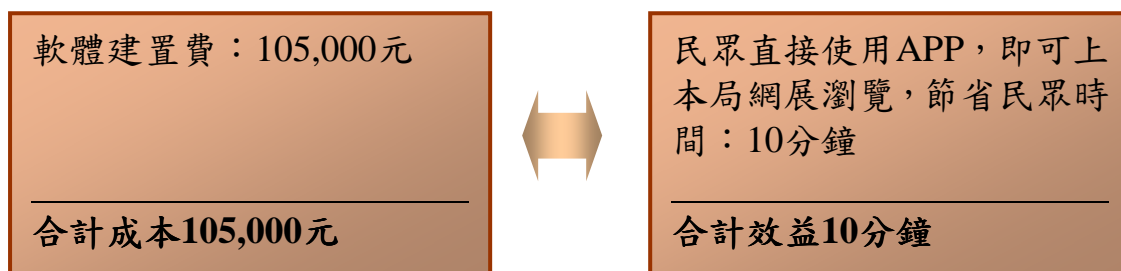
本局於 102 年 6 月建置「稅務 e 港灣」服務，將重要稅目彙整供民眾了解稅務法令，並整理本局鄰近機關通訊地址、電話及製作 Google 地圖，民眾無須再花費額外時間查詢，102 年共 721 人次查詢。

③APP 行動服務，稅事查詢任我行

A.內容說明

為擴大網路資訊服務，因應行動上網之潮流，本局擷取網站重要訊息及功能，建置智慧型行動裝置APP軟體應用程式服務。民眾藉由智慧型手機即可瀏覽稅務新聞、稅務釋令、常見問答、稅務行事曆、繳稅方式，並進行稅額試算、線上查詢等即時功能。102 年安裝678人次。

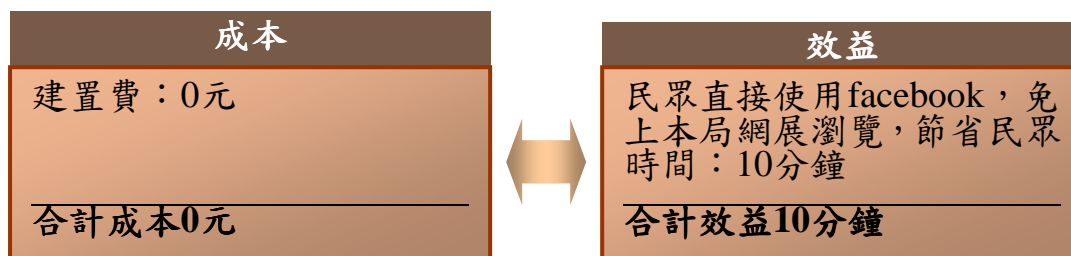
B.成本效益



④facebook 粉絲專頁，稅事大小報你知

A.內容說明

為增加本局發布稅務及便民服務訊息之曝光度，於目前最流行之社群網站 facebook 成立粉絲專頁，除由專人定期刊登稅務及活動訊息外，民眾若有留言者，於隔日前回應，101 年共有 87 位粉絲加入，102 年共有 269 位粉絲加入。

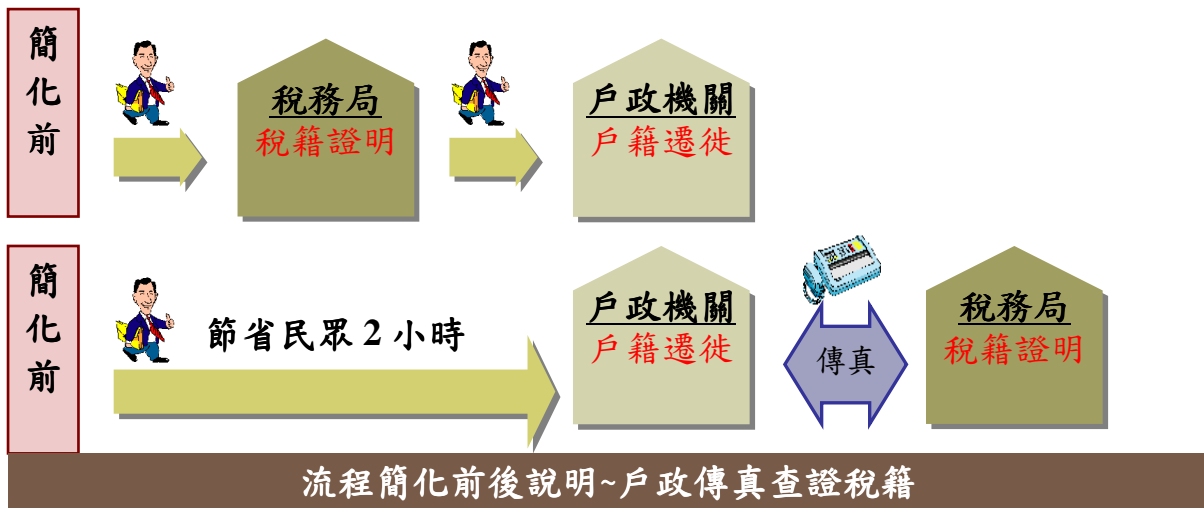


貳、提升為民服務品質績效

⑤提供傳真查證稅籍服務，戶籍查詢免奔波

A.內容說明

民眾辦理戶籍遷徙時，依規定必須攜帶該遷入房屋之水電繳費單或房屋稅籍證明等證明文件。服務經驗發現，民眾因為不熟悉申辦流程，常常忘記攜帶上述證件，就直接至戶政機關辦理戶籍遷徙。此時，若該屋主未保留水電繳費收據，民眾必須先去拿屋主的身分證、印章後，到本局申請稅籍證明，然後才能再回到戶政機關辦理戶籍遷徙，來回約浪費 2 小時。本局體諒民眾奔波之辛苦，主動於本市戶政聯繫會議提案通過，只要遷入戶籍之房屋屬於本人或直系親屬所有，則可由戶政人員傳真查證稅籍資料，民眾免附證即可辦理，102 年辦理 91 件。



B.成本效益

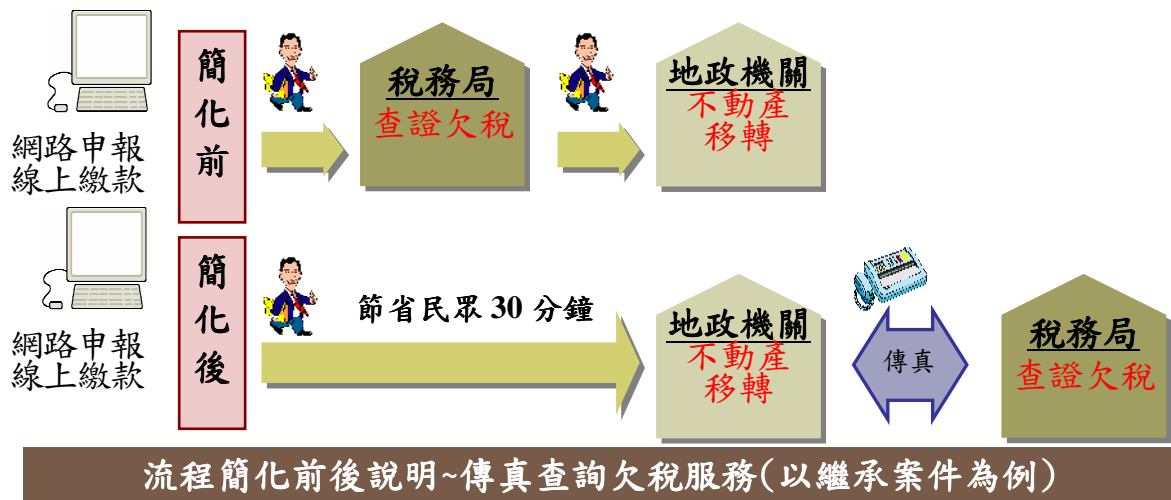
成本	效益
傳真費用：1.6元/件	節省來回時間：2小時
合計成本1.6元/件	合計節省2小時

⑥提供傳真查證欠稅服務，不動產移轉一次好

A.內容說明

民眾辦理買賣、贈與或繼承案件之不動產移轉時，於領取稅單或自行列印稅單，並完成繳納後，必須至本局查詢欠稅，才能至地政事務所辦理不動產移轉登記，在流程改善前，民眾必須來回多機關，費時又費力。為節省民眾來回時間，本局主動溝通本市兩地政事務所，提供地政人員傳真查證是否有欠稅服務，民眾免再至本局查證欠稅，節省民眾約 30 分鐘時間，102 年辦理 45 件。

貳、提升為民服務品質績效



B. 成本效益

成本	效益
傳真費用：1.6元/件	節省來回時間：30分鐘
合計成本1.6元/件	合計節省30分鐘

⑦ 1999 市民熱線，服務馬上通

A. 內容說明

本熱線提供轉接服務，協助確認業務、單位、人員之正確性協助轉接。諮詢服務，第一線處理之回覆，若無法立即處理，則將轉接至相關業務單位處理及回覆。陳情服務，針對本市行政興革建議、本市行政違失舉發、行政上權益維護。派工修補，道路坑洞修補、公廁環境衛生通報、路燈損壞、道路漏油、交通號誌維修、垃圾點通報、水溝淤積惡臭等，專為市民建設，達到一個號碼全面服務的標的。

(2) 臨櫃服務一次 OK

① 升級版單一窗口服務=效率+專業+貼心+安全

A. 內容說明

推動升級版單一窗口全功能櫃臺服務，將服務項目由39項擴增為98項，民眾免上下樓即可獲得不分區、不分稅，隨到隨辦立即取件之服務。檢討整體流程，加強人員專業度、簡化申辦流程、推動「你動口、我動手」免填書表之貼心服務，大幅改善申辦效率。

B. 成本效益

貳、提升為民服務品質績效

改造前

1. 僅受理39項業務→申辦業務須上下樓。
2. 人工登錄身分證字號→易出錯且效率低。
3. 僅設置4個櫃台→人多時，民眾等候機會高。

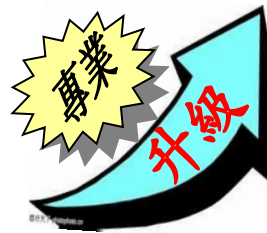


改造後

1. 新增59項業務→落實單一窗口，申辦業務免上下樓。
2. 以讀碼機登錄身分證→正確且效率高。
3. 設置開徵服務櫃臺→減少民眾等候時間。

改造前

1. 依財政部頒39項作業手冊作業→擴增為98項服務項目後，手冊內容不敷使用。
2. 服務人員請教資深人員，做中學→易一錯再錯。
3. 服務人員稅務知識無檢驗機制→服務人員專業易停滯。



改造後

1. 編訂全功能櫃臺98項工作手冊→配合擴增服務項目增訂，提高輔導民眾正確率，並編製工作經驗提示及常見問題答客問，有助經驗傳承。
2. 辦理稅務法令會考→設立檢驗機制，服務人員因此有精進動力，提高專業能力。

改造前

1. 民眾自行填寫表單→費時，且易填錯。
2. 房地移轉由業務單位人工輔導→民眾上下樓，費時，且易出錯。
3. 擴增98項服務項目後，一次告知單不敷使用。
4. 跨機關申辦事項口頭告知→民眾易因不清楚而往返備證。
5. 優惠、欠稅、退稅等訊息，民眾詢問才告知



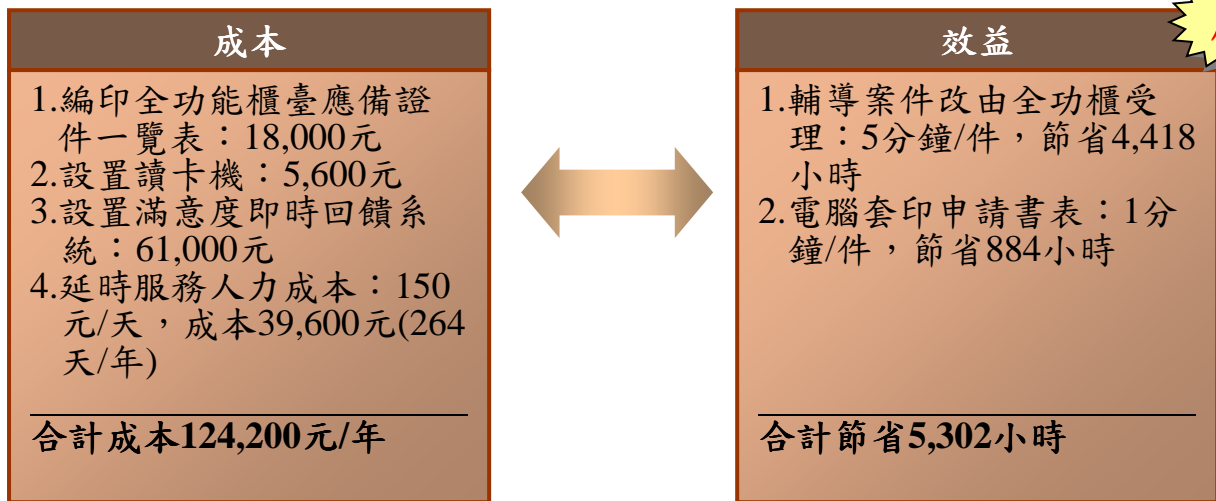
改造後

1. 電腦套印申請書表→免填表單，省時且正確。
2. 房地移轉由全功能櫃台以「房地移轉表單系統」輔導申報→省時，免上下樓。
3. 全面更新一次告知單→欠缺證件一目了然，民眾可依此備證。
4. 製作區公所、地政、國稅局、監理站一次告知單→跨機關申辦項目應備證件一目了然，免民眾往返備證。
5. 臨櫃提供稅務健檢→好康優惠、欠退稅，主動檢查告知

貳、提升為民服務品質績效



B. 成本效益



② 稅務局 VS 國稅局~國地稅聯合服務中心，提供專業服務

A. 內容說明

本局與財政部北區國稅局基隆分局位於同一辦公大樓聯合辦公，本局全功能櫃臺位於一樓右半邊，故民眾常常不分辨兩單位業務而直接抽號碼牌後，詢問本局同仁有關於國稅或國地稅關聯之業務。有感於民眾對於國地稅聯合服務之需要日益頻繁，故主動溝通財政部北區國稅局基隆分局，於本局一樓成立國地稅聯合服務中心，選派本局及國稅局兩位表現優秀同仁提供民眾國地稅整合性的諮詢服務。

聯合服務中心
Joint Services Center

服務項目

1. 地方稅稅務諮詢
2. 國稅稅務諮詢
3. 國地稅跨機關整合諮詢

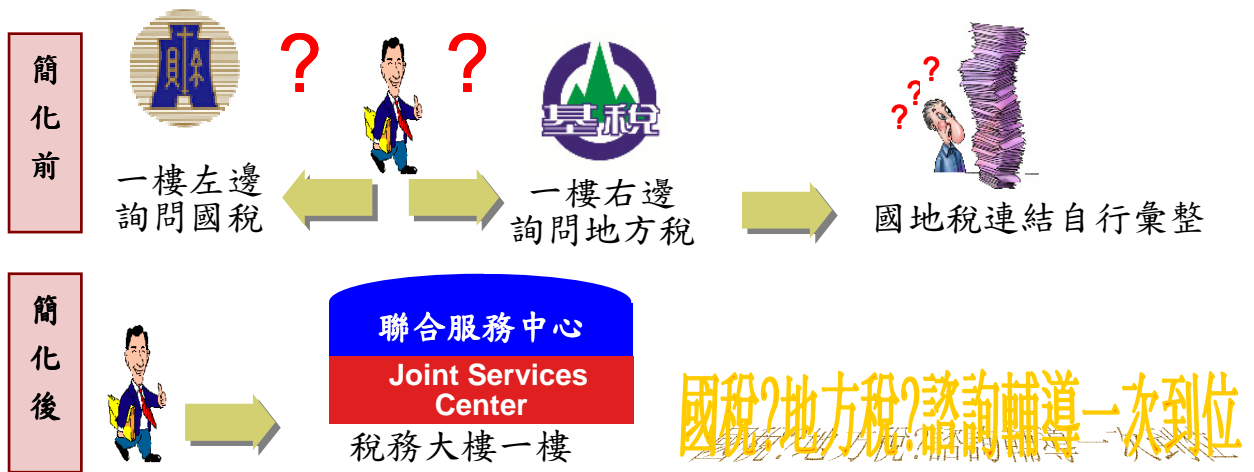
3特色

1. 節稅秘笈免費送
2. 流程圖輔助說明
3. 申請書表幫你印



聯合服務中心服務項目及特色說明

貳、提升為民服務品質績效



流程簡化前後說明~聯合服務中心

B. 成本效益

成本	效益
1. 聯合服務中心櫃檯： 28,000元 2. 節稅秘笈：0元(庫存品) 3. 申辦流程說明：0元 <hr/> 合計成本28,000元	1. 節省諮詢時間：30分鐘 2. 節省代書費(不動產移轉為例：10,000元) <hr/> 合計節省30分鐘/件+10,000元/件

③ 臨櫃稅務健檢，少少時間大大收穫

民眾於臨櫃申辦案件後，由服務同仁主動詢問健檢需求，除藉此提醒民眾申辦各項節稅優惠措施並告知欠稅情形，主動保障民眾權益，另協助民眾檢查是否有地方稅退稅未兌領支票並輔導兌領，102年共辦理1,458件。

健檢項目共包含7項：

1. 地價稅自用住宅優惠稅率資格檢查及輔導申請。
2. 房屋稅適用稅率資格檢查及輔導申請。
3. 使用牌照稅驗車提醒。
4. 地方稅欠稅檢查及補單。
5. 稅單寄送地址檢查及釐正。
6. 轉帳納稅檢查及輔導申請。
7. 退稅支票未領取或未兌領提醒。

貳、提升為民服務品質績效

④便利得免下車服務，免除您停車困擾

A.內容說明

為體諒開車騎車民眾停車之苦，101年辦理26件，102年辦理28件。

B.成本效益

成本	效益
無需成本	節省民眾時間：30分鐘
合計成本0元	合計效益30分鐘



⑤開徵專櫃、走動式服務，擺總有

A.內容說明

(A)本局秉持「貼心辦稅，真誠服務」的精神，特別於使用牌照稅、房屋稅及地價稅開徵期間，於本局一樓大廳設置開徵專屬櫃檯，民眾一踏入稅務局大門，免抽號碼牌即有專人服務補開稅單及相關諮詢服務，隨到隨辦，不使民眾久候。

(B)為提昇更便民之服務品質，本局實行「主管走動式服務」，由主管輪流於總局及兩分局內以走動方式，主動提供洽公民眾諮詢服務。



⑥表單再簡化，化繁為簡

本局所有各項申請表單均依財政部頒定之格式使用，惟為加強便民服務亦過品管圈、創新提案等方式檢討，以方便民眾填寫。本局將37項申請表單，簡化合併為4張表單。

合併前表單	合併後表單
1.公共通行巷道減免地價稅	
2.工業（廠）按10‰稅率課徵地價稅	

貳、提升為民服務品質績效

合併前表單	合併後表單	
3.騎樓走廊減免地價稅	地價稅申請書 (9合1)	
4.停車場按 10‰稅率課徵地價稅		
5.農業改課田賦		
6.加油站按 10‰稅率課徵地價稅		
7.其他土地減免地價稅		
8.核發地價稅課稅明細表		
9.土地課稅面積更正		
1.核發房屋稅稅籍證明書		房屋稅申請書 (9合1)
2.核發房屋稅課稅明細表		
3.使用情形變更		
4.拆除、坍塌、焚燬申請停止課徵房屋稅		
5.退還溢(重)繳房屋稅		
6.分設稅籍		
7.稅單分單		
8.繼承案件變更納稅義務人名義		
9.變更稅單投遞地址		
1.開業	娛樂業開業變更代徵娛樂稅款申請書 (9合1)	
2.變更負責人		
3.變更營業名稱		
4.變更營業地址		
5.變更營業項目		
6.變更營業設備		
7.暫停營業		
8.復業		
9.註銷		
1.房屋稅投遞地址變更	稅籍變更申請書 (10合1)	
2.房屋稅更正身分證字號		
3.房屋稅更正姓名		
4.地價稅投遞地址變更		
5.地價稅更正身分證字號		
6.地價稅更正姓名		

貳、提升為民服務品質績效

合併前表單	合併後表單
7.使用牌照稅增設通訊地址	
8.使用牌照稅更正身分證字號	
9.使用牌照稅更正姓名	
10.娛樂稅投遞地址變更	

(3)主動關心服務到家

①專人到府服務，服務到家免出門

A.內容說明

為體貼弱勢、年長者舟車勞頓之辛苦，本局推出專人到府服務項目。101年出動9次，102年出動11次。

服務對象：

- 1.年滿 60 歲以上年邁長者
- 2.領有殘障手冊或證明之身心障礙人士
- 3.家有重症親屬須專人照顧無法出門者
- 4.產婦(產後 2 個月以內)
- 5.社區、團體申辦約定轉帳納稅、地價稅自用住宅用地優惠稅率申請達 5 件以上者

服務項目：

- 1.申請房屋稅繳納證明
- 2.申請地價稅繳納證明
- 3.申請使用牌照稅繳納證明
- 4.申請房屋稅當期轉帳納稅繳納證明
- 5.申請地價稅當期轉帳納稅繳納證明
- 6.申請使用牌照稅當期轉帳納稅繳納證明
- 7.房屋稅課稅明細表
- 8.地價稅課稅明細表
- 9.房屋稅當期稅籍證明
- 10.全國財產總歸戶線上查調(查調本人財產)
- 11.約定(變更)轉帳納稅
- 12.終止轉帳納稅
- 13.地價稅自用住宅用地優惠稅率申請
- 14.身心障礙者使用牌照稅免稅申請

貳、提升為民服務品質績效

B. 成本效益

成本	效益
服務人員差旅費：100元	節省民眾時間：30分鐘 節省民眾交通費：15元
合計成本100元/1場	合計效益30分鐘+15元



②里辦設置稅務服務站，里長轉介真方便

A. 內容說明

為長期服務更多偏遠地區民眾，擴大服務據點，增加民眾申辦管道，本局於各個里辦公處設置稅務服務站，里民於里辦公處填寫申請書後，里長即通知本局於隔日收件或指派專人前往服務，免除偏遠地區民眾來回奔波之苦。

服務項目	服務方式	績效
1.繳款書補發申請 2.地址變更申請 3.地價稅自用住宅優惠稅率及各項減免申請 4.使用牌照稅身心障礙免稅申請 5.轉帳納稅申請 6.繳納證明申請 7.災害減免申請 8.租稅教育申請	里長轉介	89 件
9.網路申報輔導 10.房屋新、增、改建設籍申請 11.房屋拆除、焚毀、坍塌申請 12.房屋使用情形變更申請 13.稅務諮詢服務	專人服務	

B. 成本效益

成本	效益
服務人員差旅費：100元	節省民眾時間：30分鐘 節省民眾交通費：15元
合計成本100元/1場	合計效益30分鐘+15元



貳、提升為民服務品質績效

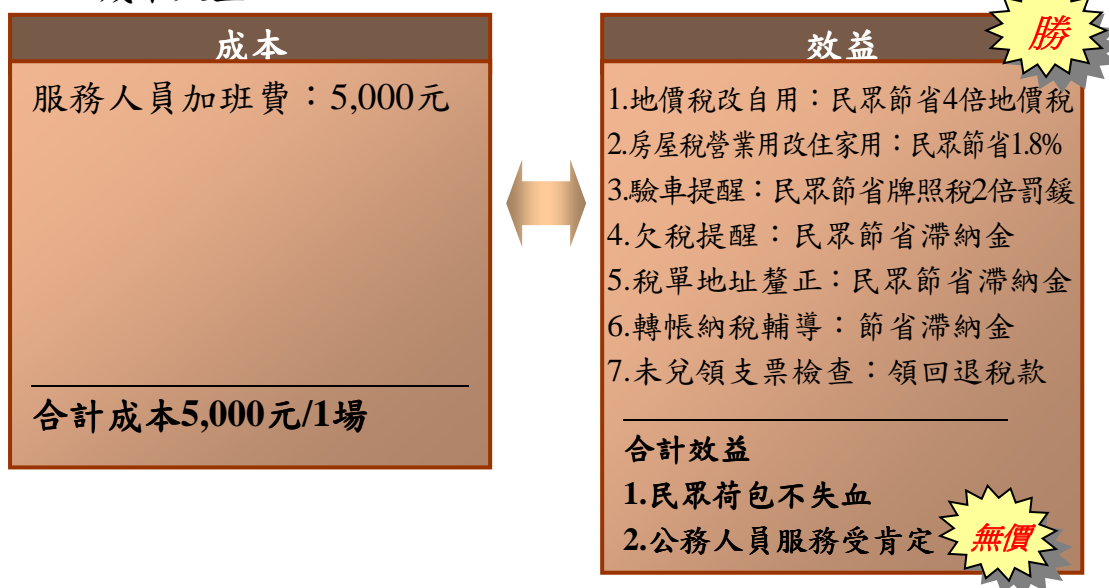
③稅務健檢巡迴車，下鄉服務倍感貼心

A.內容說明

本局全面實施臨櫃稅務健檢後，深受納稅人肯定。為讓本市各區民眾皆能獲得此項貼心服務，於是規劃於本局總局及兩分局以外之各區辦理稅務健檢巡迴車服務，定期下鄉服務。除提供7大稅務健檢項目外，並結合市政府社會處及衛生局、市立醫院提供卡拉ok歡唱、身體健康檢查、量血壓、乳癌檢查、糞便潛血檢查等複合式活動。

服務項目		說明
稅務局	稅務健檢車	1.地價稅自用住宅優惠稅率檢查及輔導申請。
		2.房屋稅適用稅率檢查及輔導申請。
		3.汽車驗車提醒。
		4.地方稅欠稅檢查及提醒繳納。
		5.稅單寄送地址釐正。
		6.轉帳納稅檢查及輔導申請。
		7.未兌領支票檢查及輔導申請。
衛生局 市立醫院	身體健檢站	1.量血壓
		2.乳癌檢查
		3.糞便潛血檢查
社會處	文康休閒車	提供稅務健檢民眾卡拉ok歡唱，增加娛樂性。

B.成本效益



貳、提升為民服務品質績效

(4)服務評價回饋

①臨櫃即時滿意度系統，反應檢討再改進

設置滿意度按鈕，民眾所給予評價為不滿意時，由主管前往了解民眾不滿意處，立即處理民眾意見，以降低不滿意程度。每年提出檢討報告，不滿意部分加以檢討並提出改善措施。102年有2,158位民眾給予評價，表示滿意者占97%，不滿意者占1.9%。40位不滿意者，22位為誤觸，扣除誤按實際滿意度為98%。其他18位，多因為辦理時間較預期長或是攜帶證件未齊全所致，已將因本局流程或服務以至不滿意因素檢討並改善。

②民眾意見回饋業務流程改善

本局藉由問卷調查、即時滿意度系統、主管拜訪基層等各種管道蒐集民眾意見後，由專人追蹤管制，檢討並改善作業流程，回應民眾需求。

民眾反應事項	服務回饋情形
1.因辦理土地過戶、地方稅尚未查欠而無法辦理。	建立「地政機關傳真查欠」機制，納稅人免再至本局申請。
2.車位太少，不方便停車。	提供開車族23項「便利得」免下車服務，民眾只要事先以電話、傳真或網路方式預約，本局將有專人主動服務，將民眾所申請的資料送至車上，為民眾解決停車困擾。
3.國稅、地方稅都分不出來，可以一次問嗎？	設置國地稅聯合服務中心，主動溝通財政部北區國稅局基隆分局於本局一樓成立國地稅聯合服務中心。民眾無須分辨國稅或地方稅，一次詢問即可獲得國稅及地方稅諮詢及輔導之全方位服務。

(5)跨機關電子查驗

①本局推動跨機關合作情形

合作類型	整合機關	整合情形	效益
連線查調	財政資訊中心	1.全國財產總歸戶及所得查詢 2.土地增值稅享用自用住宅用地稅率查詢 3.身心障礙者是否享用使用牌照稅免稅查詢 4.全國地價稅自住用地查詢	民眾免附證
	內政部		
	基隆市政府 民政局	查詢戶籍資料	

貳、提升為民服務品質績效

合作類型	整合機關	整合情形	效益
	基隆市政府 地政處	查詢地籍資料	
聯合服務	北區國稅局 基隆分局	成立聯合服務中心，提供國地稅聯合諮詢及輔導服務	民眾免奔波
	戶政事務所	1.傳真查證稅籍 2.受理地價稅、房屋稅稅籍資料變更申請 3.受理地價稅自用住宅用地稅率申請	
	監理站	1.印製使用牌照稅稅單及催繳稅款 2.補發使用牌照稅稅單 3.受理使用牌照稅稅單變更投遞地址申請 4.本局亦可受理「行、駕照地址變更」	
	地政事務所	1.傳真查證地方稅欠稅資料 2.查詢地籍資料 3.土地建物異動通知與現值申報	
派駐服務	行政執行署 宜蘭分署	1.由稅務局專人派駐於執行分署提供服務 2.移送執行案件補發稅單	民眾免奔波
	台灣銀行	於本局設置代收稅款辦事處	

(6)智慧辦公

①智慧平板，省去不必要的重量

本局購置平板電腦供承辦人員於外出辦理稅籍清查作業時，運用圖資整合系統、GPS 定位系統協助辦理確認清查標的之地理位置及週遭土地建物配置，免去攜帶紙本資料之不便；另於勘查前事先查詢周圍土地之課稅情形，以提升查核績效。

②內部不發文，電子辦公便利貼

本局利用內部網路地方稅稅務平台便利貼功能，奉核可案件公文、開會通知單或會議紀錄以電子便利貼與本局內部員工，與各科室及承辦人員不再使用紙本公文，以電子傳閱方式達到便捷快速之公務處理，並為地球盡一份心力

③五合一跨機關服務，mail 案件即時又準確

本局與本市戶政機關合作辦理「基隆市跨機關便民服務」，民眾於戶政事務所辦理遷入、住址變更等資料時，亦可同時申請本局、地政事務所、國稅局及監理站等資料申請或變更，本局於每日皆以電子郵件收受申請案件，除使民眾免於奔波，亦使公務處理不受時間、空間的限制。

貳、提升為民服務品質績效

(7)其他創新服務樣態

主動出擊，為納稅人權益把關

服務項目	辦理情形
1.輔導身心障礙者辦理使用牌照稅免稅作業	協助弱勢族群，運用社會處提供持有身心障礙名冊與監理機關車籍檔碰檔產出清冊核對，主動逐件發函通知申辦免徵使用牌照稅。
2.災害減免房屋稅款項	(1)主動洽詢各區公所提報受災房屋，免民眾申請。 (2)減免房屋稅款由下期房屋稅納稅金額中扣除。 (3)102年因火災及水災減免共1,193件。
3.主動輔導納稅人申請自用住宅用地優惠稅率	以電腦交查篩選本市單身且符合自用住宅用地申請條件者，並配合廣告回函方式由民眾填寫後回傳即可申辦自用住宅優惠稅率。
4.使用執照騎樓地主動輔導辦理地價稅騎樓用地減免	經市府核發使用執照之起造人於申請房屋新建設籍時，如發現使用執照建物項目有騎樓，主動輔導申請騎樓走廊用地減徵地價稅，保障納稅人租稅優惠權益，提升稽徵機關為民服務形象。
5.主動辦理低收入戶房屋稅之減免	(1)主動洽商社會處提供低收入戶名冊，勾稽房屋稅籍主檔，主動辦理免徵房屋稅，而無須由納稅義務人提出申請，免除納稅義務人逐年申請手續。 (2)101年減免232戶，102年減免659戶，較101年成長184%
6.輔導民眾直撥退稅	(1)針對各項退稅申請書6種，整合直撥退稅申請書，全面輔導辦理直撥退稅。 (2)寄送未送達退稅支票通知函時，檢附「委託跨行匯款退稅申請書」，輔導申請改辦理直撥退稅。 (3)101年辦理2,152件，102年辦理502件。
7.繳稅簡訊通知	於使用牌照稅、房屋稅、地價稅繳納期限到期前一日，以簡訊提醒尚未繳納稅款之納稅人儘速繳納。
8.寄存案件再通知	寄存案件註記送達前先寄發通知單，提醒納稅人儘速繳納，減少民怨。

(二)創新服務標竿學習效益

1.樹立學習典範：

(1)其他機關參訪本局：

高雄市東區稅捐稽徵處於102年3月25日參訪本局稅務管理科業務：

貳、提升為民服務品質績效

一股：交換欠稅催徵業務辦理心得及作法。

二股：參訪債權憑證清理，配合強制執行催欠及保全管制作業等。

(2)使用牌照稅電動汽車免稅：

本局為推動綠能環保，鼓勵民眾使用低污染車輛，率先成為財政部第一個同意電動車免徵收使用牌照稅的縣市，基隆市籍完全以電能為動力的電動汽車，101年1月6日至104年1月5日可免徵使用牌照稅三年。

2.向其他機關學習：

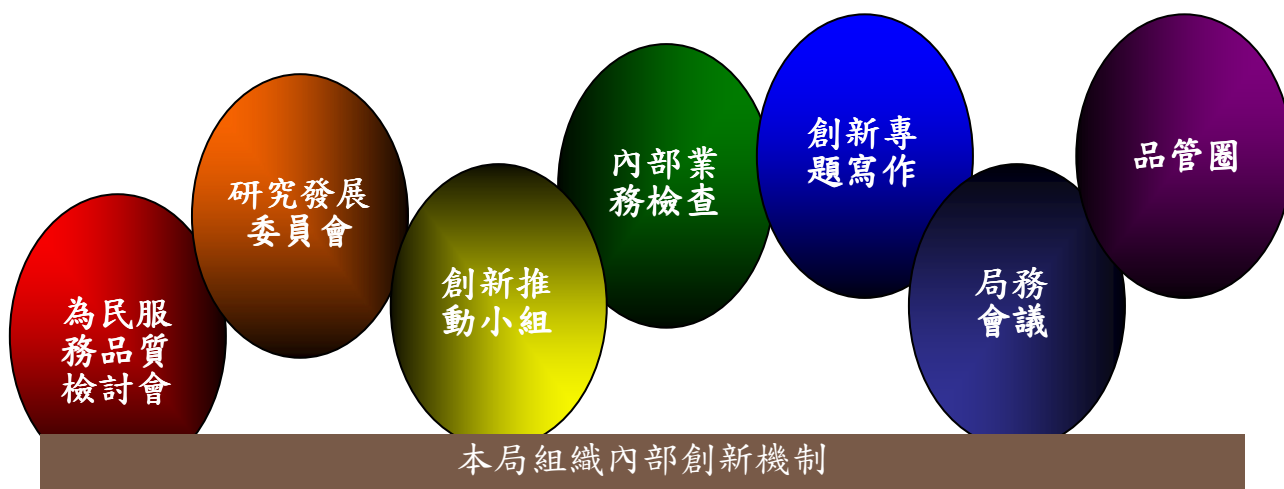
(1)建置「稅務e港灣」將重要稅目彙整供民眾了解稅務法令，整理本局鄰近機關通訊地址、電話並製作Google地圖，民眾無須再花費額外時間查詢。

(2)節稅健檢：本局向高雄市西區稅捐處學習推出網路版「節稅健檢」服務系統，內容涵蓋房屋稅、地價稅、土地增值稅及使用牌照稅四大稅目的基礎檢測，例如房屋稅適用住家用稅率初步自我健診步驟、地價稅適用自用住宅優惠稅率自我健診步驟、土地增值稅適用一生一次自用住宅用地優惠稅率自我健診步驟等，民眾只要上網查詢，即可輕鬆審視自己是否符合節稅資格。

(3)稅務護照：本局向日月潭國家風景管理處旅遊護照取經，發想製作稅務護照，利用民眾臨櫃洽公或宣導活動時發送，護照內容包羅萬象，涵蓋本局簡介、節稅十八招秘笈、年曆、月曆、各稅開徵訊息、生活資訊等實用訊息。

(三)組織內部創新機制及運作情形

本局把握各種機會，要求全員創新，從各種會議、小組、委員會之成立，形成內部創新機制，使內部創新能源源不絕，作業流程能持續改善並精進。



貳、提升為民服務品質績效

制度	說明
1.創新推動小組	定期召開會議，審查由同仁及民眾提出的創新提案。
2.為民服務品質檢討會	由考核小組實地考核後，按季召開檢討會並指示改進事項後函送各科室，請各科檢討改善。
3.創新專題報告	每年定期辦理內部同仁創新專題寫作報告活動，由科室推派同仁參加評選，評選後所提內容將作為未來為民服務業務改進之參考。102年共12人參加，選出優勝3名。
4.品管圈	建立內部品管圈制度，由科室分組每年就業務主題檢討創新，102年提出4圈。
5.研究發展委員會	(1)成立研究發展委員會，訂定獎勵標準，鼓勵同仁研究發展稽徵業務。102年度計有消費稅科所提「使用牌照稅身心障礙免稅車輛之探討」研究發展案件，並於102年6月21日送基隆市政府審議，本案予以保留。 (2)參加各機關績優作法分享說明會前往其他企業、機關觀摩學習，102年辦理1場。
6.局務會議	由局長主持，單位主管進行業務報告，並將會中改進事項彙集列管，每月將列管事項作成紀錄管制。
7.內部業務檢查	由審核員按時程辦理各稅業務檢查，對於應行改進及建議事項，製作檢查報告，辦理列管追蹤，以持續改進。

參、未來努力方向

政府提供公共服務，是最大型的公共服務業者，需要嚴謹的規劃力、卓越的執行力，並搭配有效的檢討，方能提供符合民眾期待的優質的服務。隨著資訊的發達、知識與教育的普遍提升，政府服務亦需與時精進，稅務服務與民眾日常息息相關，任何一個變動皆攸關著人民的財產權益與社會公益。故在納稅人日益要求提升服務品質之今日，如何以有限的人力研究創新，達成「服務好」、「徵績好」締造「雙贏」績效，的確不容易。迎接未來的挑戰，本局將持續轉型為納稅服務者的角色，以提供便利、快速及貼心的服務為核心方向，並透過加強員工專業及服務訓練、不斷的研究創新，改進再改進，冀期更加便民利課，營造徵納和諧。

我們將持續朝更人性化、多元化服務而努力，加強網際網路申辦繳稅及單一窗口等電子化服務，全體同仁亦秉持「貼心辦稅、真誠服務」之理念，提供以客為尊的服務，並積極結合民間資源，建構完整服務網路，提供以客為尊的服務：

一、跨機關合作再升級

除了積極落實目前跨機關合作機制外，主動推動跨機關合作型態，開發各種可合作之型態，以民眾免申請、免出門、免附證為目標，有效整合機關資源。

二、網路網站服務再精進

網路及行動服務全民化已成為時代潮流，為讓民眾獲得更即時之稅務訊息及服務，本局將以網站不轉頁，網路單一窗口為目標，積極整合簡化本局網站，使民眾能於機關網站更便利查詢、方便瀏覽。此外，配合財政部推廣地方稅網路申報系統，亦將持續輔導專業人士（如地政士）及一般民眾使用，減少臨櫃申辦案件，讓民眾免出門即可申辦各項稅務案件。

三、傾聽民意，下鄉服務再進化

民眾意見是機關進步的來源之一，本局除持續辦理一級訪問基層民眾之外，亦將開發各種管道，主動瞭解民意。此外，並持續推動下鄉服務，除現行已有的稅務健檢巡迴車服務項目外，彙整檢討民眾意見並主動觀察民眾需求，開發更貼近民眾需要的下鄉服務項目，使偏遠地區民眾也能獲得本局之各項優質服務。

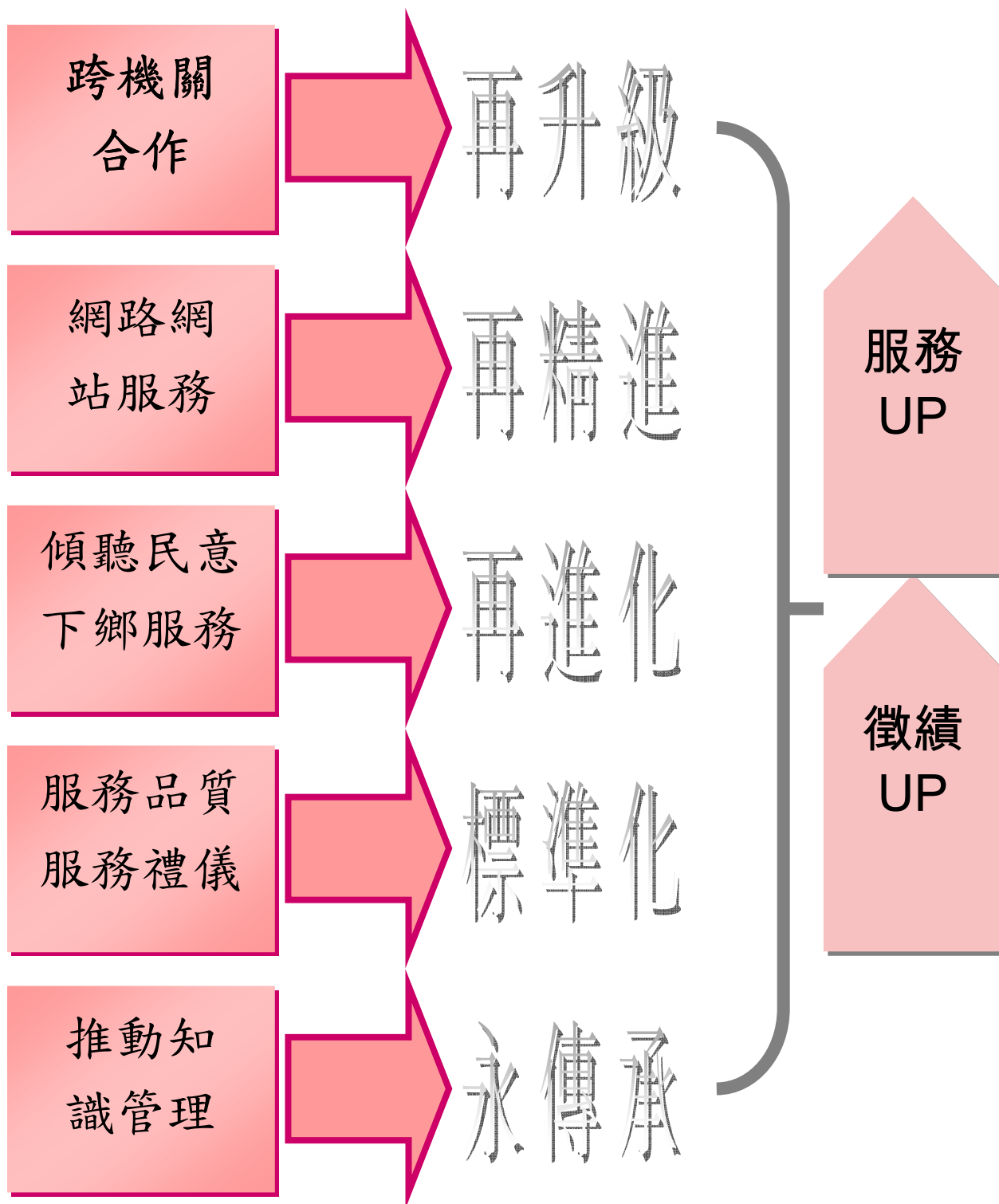
四、強調軟實力，服務品質、服務禮儀標準化

服務人員是接觸民眾的第一線人員，許多民眾對於機關之印象，取決於服務人員之服務品質及服務禮儀。本局在預算有限之限制下，更要強調軟實力，積極推動服務品質及服務禮儀標準化，持續制定更新申辦項目標準作業流程及制定服務禮儀標準，並制定考核機制，落實推動，以劃一服務品質。

參、未來努力方向

五、推動知識管理，強化專業、永傳承

持續推動知識管理，將員工個人之工作經驗做有系統及有效的整合管理與應用，運用內部網路分享知識並透過互動改善缺失，朝全面品質管理方向邁進，期能更快速達到簡政便民之效益。



附件 1：單一窗口全功能櫃臺 98 項服務項目

核發各項證明：14 項			
01	房屋稅繳納證明	02	地價稅繳納證明
03	使用牌照稅繳納證明	04	契稅繳納證明
05	工程收益費繳納證明	06	契價證明書
07	房屋稅課稅明細表	08	地價稅課稅明細表
09	房屋稅當期稅籍證明	10	房屋稅當期轉帳納稅繳納證明
11	地價稅當期轉帳納稅繳納證明	12	使用牌照稅當期轉帳納稅繳納證明
13	娛樂稅繳納證明	14	地方稅無欠稅證明
查調財產及所得：2 項			
01	全國財產總歸戶線上查調	02	綜稅所得線上查調
欠稅(費)查詢及補發稅單：9 項			
01	遺產稅完(免)稅證明查欠(房地稅)	02	信託案件查欠(房地稅)
03	地方稅欠稅查詢及補發稅單	04	補發房屋稅當期繳款書
05	補發地價稅當期繳款書	06	補發使用牌照稅當期繳款書
07	補發娛樂稅當期繳款書	08	開立印花稅大額憑證繳款書
09	移送執行處案件查欠及補發稅單		
即時查詢：21 項			
01	房屋稅當期課稅資料及稅籍查詢	02	地價稅歷史資料查詢
03	使用牌照稅課稅資料查詢	04	身心障礙免徵使用牌照稅查詢
05	全國地價稅自用住宅用地查詢	06	印花稅票發售單位查詢
07	印花稅稅率查詢	08	娛樂稅課稅資料查詢
09	土增稅申報案件處理情形查詢	10	契稅申報案件處理情形查詢
11	人民申請案件處理情形查詢	12	土地公告現值查詢
13	物價指數查詢	14	土地增值稅享用自用住宅優惠稅率查詢
15	轉帳納稅約定查詢	16	轉帳納稅非約定查詢
17	限本人查調資料建檔查詢	18	違章案件查詢
19	退稅查詢	20	一般稅務查詢
21	汽機車最新車籍查詢		

試算：4 項			
01	契稅估算	02	土地增值稅簡易試算
03	預估重購土地退還土地增值稅	04	滯納金、滯納利息線上核算作業
更正繳款書：8 項			
01	更正房屋稅繳款書身分證統一編號或姓名	02	更正地價稅繳款書身分證統一編號或姓名
03	更正牌照稅繳款書身分證統一編號或姓名	04	房屋坐落門牌變更
05	房屋稅投遞地址變更	06	地價稅投遞地址變更
07	牌照稅投遞地址變更	08	娛樂稅投遞地址變更
申報收件及減免申請：26 項			
01	房屋稅籍名義變更	02	房屋營業面積或期間變更
03	房屋新、增、改建申報設籍	04	房屋使用情形變更
05	房屋拆除、焚毀、坍塌申報	06	房屋稅免稅申請、減半申請
07	地價稅課稅面積更正	08	地價稅自用住宅申請
09	地價稅改課田賦申請	10	地價稅公共設施保留地申請
11	地價稅巷道或騎樓用地申請	12	地價稅加油站、停車場用地申請
13	地價稅工業(廠)用地申請	14	地價稅寺廟用地申請
15	身心障礙者免使用牌照稅申請	16	契稅申報
17	契稅撤銷申報申請	18	土地增值稅申報
19	撤回土地現值申報申請	20	土地增值稅自用住宅用地重購退稅申請
21	印花稅彙總繳納申報收件	22	娛樂業開業代徵娛樂稅申請
23	娛樂業變更登記申請	24	娛樂業停(復)業申請
25	娛樂業歇業申請	26	娛樂稅課稅數量更正
重溢繳退稅及其他各項申請：14 項			
01	房屋稅重溢繳退稅	02	使用牌照稅重溢繳退稅
03	地價稅重溢繳退稅	04	娛樂稅重溢繳退稅
05	印花稅重溢繳退稅	06	退稅支票更正
07	印花稅彙總繳納申請、變更或取消	08	申請復查
09	提起訴願	10	轉帳納稅申請(變更)
11	轉帳納稅終止	12	房屋稅分單繳納申請
13	預約免下車服務	14	印製各類申請書

附件 2：跨機關一次告知單

<p>基隆市稅務局關心您</p> <p>齊了再上 證件一次到位，福利輕鬆申辦</p> <p>您好：請勾選應申辦項目後交付民眾，謝謝您！</p> <p>中辦地點：各區區公所</p>		<p>基隆市稅務局關心您</p> <p>各項常見稅務申辦案件轉介單</p> <p>中辦房地移轉流程</p>	
<p>申請項目</p>	<p><input type="checkbox"/> 老人年金 <input type="checkbox"/> 殘障津貼</p> <p><input type="checkbox"/> 兒少補助 <input type="checkbox"/> 健保纾困</p> <p><input type="checkbox"/> 低收入戶</p> <p><input type="checkbox"/> 其他_____ 社會福利</p>	<p>申請項目</p> <p><input type="checkbox"/> 申請贖本</p> <p><input type="checkbox"/> 索取移轉契約書</p> <p><input type="checkbox"/> 移轉登記</p> <p><input type="checkbox"/> 建物勘測申請</p> <p><input type="checkbox"/> 其他_____</p> <p>申報土地增稅、契稅</p> <p>申報贈與稅</p>	<p>辦理地點</p> <p><input type="checkbox"/> 安樂地政事務所(02)24324001</p> <p>本市安樂路二段 164 號 3 樓</p> <p><input type="checkbox"/> 信義地政事務所(02)24235600</p> <p>本市信二路 176 號 3 樓</p> <p>基隆市稅務局</p> <p><input type="checkbox"/> 北區國稅局基隆分局(02)2433-1900</p> <p><input type="checkbox"/> 北區國稅局信義稽徵所(02)24286511</p> <p>本市信二路 176 號</p> <p><input type="checkbox"/> 北區國稅局七堵稽徵所(02)24551242</p> <p>本市俊賢路 45 號 4 樓</p>
<p>應申請人明細</p>	<p><input type="checkbox"/> 本人</p> <p><input type="checkbox"/> 全戶 (<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 直系親屬 <input type="checkbox"/> 同戶內其他親屬 <input type="checkbox"/> 所得稅申報撫養之納稅義務人)</p> <p><input type="checkbox"/> 其他_____</p>	<p>車籍異動</p> <p>申請項目</p> <p><input type="checkbox"/> 車籍異動 基隆監理站(02)2451-5311</p> <p><input type="checkbox"/> 行駕照換發、考照 本市實踐路 296 號</p> <p><input type="checkbox"/> 其他_____</p> <p><input type="checkbox"/> 身心障礙專用停車 各區區公所</p> <p>位臚別證</p> <p><input type="checkbox"/> 其他_____</p>	
<p>注意事項及應攜帶證件</p>	<p>※ 所得、財產資料只能申請個人的哦！若要申請全戶資料，所有申請人都要攜帶證件才能辦理。</p> <p>★ 申請人年滿 20 歲者攜帶身分證及印章</p> <p>★ 申請人未滿 20 歲者攜帶戶口名簿或戶籍謄本及其法定代理人之身分證及印章</p> <p>★ 外籍配偶攜帶親居留證或身分證及印章</p> <p>★ 所得稅申報撫養之納稅義務人之身分證及印章 (申請綜合所得稅稅籍資料才需攜帶)</p> <p>★ 代為申請者另攜帶代理人身分證正本及印章、委託書</p>		

附件 3：臨櫃稅務健檢單

基隆市稅務局稅務健檢單

第一聯：由稅務局留存

日期：
 納稅義務人：
 身分證字號：

稅目	檢查項目	檢查情形	效益
地價稅 房屋稅 使用牌照稅	是否申請自用住宅優惠稅率？ 房屋稅適用稅率是否符合房屋使用現況？ 提醒驗車— 5年以上車輛，每年驗車乙次，10年以上，每半年驗車乙次。	<input type="checkbox"/> 已申請 <input type="checkbox"/> 輔導申請 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 輔導申請 <input type="checkbox"/> 已提醒	省4倍地價稅 營業用改為住家用省1.8%。 未按期驗車遭監理機關註銷使用牌照者，行駛道路除補稅並處2倍罰鍰。
其他	有無欠繳地方稅？ 稅單寄送地址正確否？ 轉帳納稅沒煩惱，免出門、免手續費。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 補單 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 簽正寄送地址 <input type="checkbox"/> 已申請 <input type="checkbox"/> 輔導申請	稅單不漏接，免繳冤枉錢。
	有無未領取或未兌現之退稅支票？	<input type="checkbox"/> 有未領取支票(輔導領取) <input type="checkbox"/> 有未兌現支票(提醒兌現) <input type="checkbox"/> 解庫未再申請(輔導申請) <input type="checkbox"/> 無	主動提醒，為民眾權益把關

基隆市稅務局稅務健檢單

第二聯 由納稅人留存

日期：
 納稅義務人：
 身分證字號：

稅目	檢查項目	檢查情形	效益
地價稅 房屋稅 使用牌照稅	是否申請自用住宅優惠稅率？ 房屋稅適用稅率是否符合房屋使用現況？ 提醒驗車— 5年以上車輛，每年驗車乙次，10年以上，每半年驗車乙次。	<input type="checkbox"/> 已申請 <input type="checkbox"/> 輔導申請 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 輔導申請 <input type="checkbox"/> 已提醒	省4倍地價稅 營業用改為住家用省1.8%。 未按期驗車遭監理機關註銷使用牌照者，行駛道路除補稅並處2倍罰鍰。
其他	有無欠繳地方稅？ 稅單寄送地址正確否？ 轉帳納稅沒煩惱，免出門、免手續費。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 補單 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 簽正寄送地址 <input type="checkbox"/> 已申請 <input type="checkbox"/> 輔導申請	稅單不漏接，免繳冤枉錢。
	有無未領取或未兌現之退稅支票？	<input type="checkbox"/> 有未領取支票(輔導領取) <input type="checkbox"/> 有未兌現支票(提醒兌現) <input type="checkbox"/> 解庫未再申請(輔導申請) <input type="checkbox"/> 無	主動提醒，為民眾權益把關

(本單共 2 聯、1 聯本局留存、1 連納稅人留存)

附件 4：電話禮貌評鑑量表

基隆市稅務局電話禮貌測試量表

總機電話：_____ 受測總機(姓名)：_____

受測單位：_____ 科(室) 受測姓名(分機)：_____

測試日期時間： 月 日 時 分

測試人員：

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	一、總機接聽：45 分		
	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設電話語音系統 (無電話語音系統, 本項不計分, 改計 (二) 之分數)	15	
	(一) 電話語音系統接聽速度		
	1、電話語音總機接聽情形	5	
<input type="checkbox"/>	(1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(2) 15 秒內獲得接聽服務。	(3)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
<input type="checkbox"/>	(1) 招呼語簡明扼要, 清楚報明機關名稱。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快, 不易記得所需之系統服務資訊, 經常需使用「重聽」功能。	(3)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快, 且未提供「重聽」功能, 致需重撥總機號碼。	(0)	
	3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3	
<input type="checkbox"/>	(1) 總機代號設於前, 語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼, 毋需聽完全部語音項目說明, 即能提供轉接服務。	(3)	
<input type="checkbox"/>	(2) 總機代號設於前, 語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼, 需聽完全部語音項目說明, 方能提供轉接服務。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(3) 總機代號設於最後, 需聽完全部語音項目說明後, 10 秒以上才能獲知總機號碼, 並提供轉接服務。	(1)	
<input type="checkbox"/>	(4) 轉接總機等候時, 自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上, 即斷線或要求掛斷重撥。	(0)	

<input type="checkbox"/>	4、電話語音總機應答語調：	2	
<input type="checkbox"/>	(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語音口氣平淡。	(1)	
測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/>	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統, 本項得分乘以 2.5, 滿分 25 分)	10	
<input type="checkbox"/>	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分; 每增減一聲或 3 秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)	10	
<input type="checkbox"/>	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	0	
<input type="checkbox"/>	3、電話故障。	0	
<input type="checkbox"/>	(三) 總機人員電話禮貌	20	
<input type="checkbox"/>	1、接話時, 首先清晰報明單位。	3	
<input type="checkbox"/>	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
<input type="checkbox"/>	3、接話時, 先接受來電者簡單陳述並予過濾, 確認洽辦單位或對象。	3	
<input type="checkbox"/>	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	
<input type="checkbox"/>	5、轉接電話時之服務態度:(註: 毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時, 第 5、6 項給分)	3	
<input type="checkbox"/>	(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。()	(3)	
<input type="checkbox"/>	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接, 業務單位電話斷線或無人接聽, 無法自行重撥該分機號碼。	(0)	
<input type="checkbox"/>	6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。	2	
<input type="checkbox"/>	7、業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形, 本項給分)	2	
<input type="checkbox"/>	(1) 向來電者委婉說明,「對不起, ※先生(小姐)正在電話中, 請稍候再撥»; 或洽轉其他代理人。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 簡單回復業務單位忙線中, 未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息, 即請另行重撥。	(0)	
<input type="checkbox"/>	8、總機人員之接聽態度：	2	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡, 態度尚佳。	(1)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一) 接聽速度</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務 (如改撥其他分機或改接總機人員服務...)。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p>	<p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	
	<p>(二) 電話禮貌</p> <p>1、接話應對情形</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。</p> <p>3 接話時之態度：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。</p>	<p>25</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p>	
	<p>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度：</p>	<p>15</p>	
	<p><input type="checkbox"/> 1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p>	<p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p>	

<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(4-7)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：		
<input type="checkbox"/>	1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。	(14-15)	
<input type="checkbox"/>	2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	(12-13)	
<input type="checkbox"/>	3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。	(10-11)	
<input type="checkbox"/>	4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
總 得 分			
建議改進事項			

附件 5：常見問題之各稅 Q&A

地價稅~問 1.地價稅每年何時開徵？

答：11 月 1 日開徵，繳納期限至 11 月 30 日。

地價稅~問 2.申請地價稅適用自用住宅優惠稅率要檢附什麼證件？

答：1.申請書請詳細填寫全戶及設籍人戶籍資料。本局會主動調印戶籍資料及建物登記資料，免由申請人檢附。
2.未辦保存登記建物請檢附建物勘測成果表。
3.若有 3 親等以外之他人設籍且無租賃關係者，請填具土地所有權人無租賃關係申請書。

地價稅~問 3.我在基隆市有 2 筆（以上）土地，為何只收到 1 張地價稅單？

答：地價稅係採歸戶課稅，按每一土地所有權人在每一直轄市或縣（市）轄區內之土地總地價課徵，故每一土地所有權人在基隆市只會有 1 張地價稅單。

地價稅~問 4.申請地價稅自用住宅優惠稅率應於何日前提出申請？

答：9 月 22 日，如果 9 月 22 日適逢星期六、日，則順延至星期一，如果為例假日，則順延至次日。

房屋稅~問 5.房屋稅於每年何時開徵？

答：每年 5 月 1 日開徵，繳納期限至 5 月 31 日。

房屋稅~問 6.房屋稅稅率為多少%？

答：住家用房屋為 1.2%、營業用房屋為 3.0%、非住家非營業用房屋為 2.0%。

房屋稅~問 7.住家用房屋現值多少元以下免徵房屋稅？

答：10 萬元。

房屋稅~問 8.我的房屋沒有營業了，要怎麼申請才能少繳房屋稅？

答：可以到全功能櫃檯辦理或進入本局網站「網路櫃檯」之「線上申辦」辦理房屋使用情形變更。

土地增值稅~問 9.買賣房、地要繳納的稅捐為何？

答：契稅、土地增值稅及印花稅。

土地增值稅~問 10.夫妻相互贈與土地，是不是可以不用繳納土地增值稅？

答：夫妻相互贈與土地，可以選擇課徵土地增值稅，也可以選擇不課徵土地增值稅，等到下次移轉給第三人時，以第一次贈與前之前次移轉現值為原地價，計算漲價總數額課徵土地增值稅。(土地稅法第 28-2 條)

牌照稅~問 11.逾期未繳納使用牌照稅怎麼有的僅處罰滯納金，有的處罰 1 至 2 倍？

答：凡逾期未繳納使用牌照稅，依規定每逾 2 日加徵 1%滯納金，至 30 日為止，逾期未完稅行駛公路經查獲者，除責令補稅外，處以應納稅額一倍之罰鍰，免再依第 25 條規定加徵滯納金。報停、繳銷或註銷牌照之交通工具使用公共水陸道路經查獲者，除責令補稅外，處以應納稅額二倍之或罰鍰。

牌照稅~問 12.身心障礙者如何申請免徵使用牌照稅？

答：1.有身心障礙手冊，並領有駕駛執照之交通工具，每人一輛為限者。應檢附之證明文件：身分證、行車執照、身心障礙手冊及駕駛執照、印章。

2.因身心障礙情況，致無駕駛執照者，每戶以一輛為限者。應檢附之證明文件：身心障礙手冊、戶口名簿、行車執照、駕駛人駕駛執照、車主印章。

全功櫃~問 13.查調財產明細，要帶什麼證件？

答：1.申請人的身分證、印章；如代理別人申請，委託書、委託人的身分證、代理人身份證及印章。

2.身份證件可影本代替正本，需加註「影本與正本相符」及印章（或簽名）。

全功櫃~問 14.繳款書已超過繳納期限了，要去哪裡繳？

答：1.請至金融機構繳納，銀行會核算滯納金，依規定每逾 2 日加徵 1%，最高 15%。

2.建議您辦理轉帳納稅，稅款會在繳納期限截止日才扣款，歡迎您多加利用。

全功櫃~問 15.我重複繳稅了，要怎麼處理？

答：您不必提供繳稅收據聯正本，本局會運用電腦勾稽您的繳稅情形，主動辦理退稅。

附件 6：102 年度提升為民服務品質計畫表

基隆市稅務局 102 年度提升服務品質實施計畫表

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
壹、優質 便民 服務 一、服務 流程 (一) 服 務流 程便 捷性	1. 設置「全功能服務櫃檯」, 提供單一窗口服務 98 項服務, 一處收件, 全程服務, 隨到隨辦, 立即取件服務。	隨時 辦理	企畫科	提供便民服務 管道, 加速各項 申辦業務。
	2. 設置「叫號機免排隊系統」, 加快受理速度。	隨時 辦理	企畫科	加快受理各項 申辦業務。
	3. 對於民眾常申辦之事項 特別增設單一窗口收 件, 以加快處理速度。	隨時 辦理	各業務 單位	提供便民服務 管道, 縮短民眾 申辦時間。
	4. 運用資訊系統處理人民 申請案件, 節省作業流 程。	隨時 辦理	各單位	電腦加強控管 人民申請案 件, 確保民眾權 益。
	5. 持續推動電子化公文, 落實分層負責, 貫徹層 級授權, 節省公文陳判 及處理時間。	隨時 辦理	各單位	採公文電子化 可節省傳送時 間, 貫徹層級授 權可簡化作業 流程, 以提升本 局行政效率。
	6. 提供並宣導電話語音信 箱服務, 使納稅人於非 上班時間留話洽辦業 務。	隨時 辦理	企畫科	專人處理民眾 留言, 以提供便 捷的服務。
	7. 提供並宣導稅務問題電 腦題庫語音查詢及傳 真(含申請書表)服務。	隨時 辦理	企畫科	使民眾可自行 查閱, 不受時 間、空間的限 制。
	8. 提供並宣導本局網路申 報、線上申請或其他多 元化申辦管道事項。	隨時 辦理	各業務 單位	提升行政效率 及服務品質。

	9.落實統一各項申請書表格式及縮短處理時限。	隨時辦理	各單位	簡化作業流程，提升行政效率與便民服務。
	10.確實推動申辦案件應檢附之附件，本局可自行查核或可委與其他機關交查者，不可要求納稅人檢附謄本。	隨時辦理	各業務單位	民眾可免於檢附過多附件，節省民眾時間，提升本局行政效率。
	11.開發機關內部、跨機關線上資料查核機制。	隨時辦理	各單位	主動積極從事服務政策與業務的創新整合，讓政府服務體系從上游規劃到下游執行，均能緊密結合，以符合民眾需求。
	12.使用電子閘門認證處理申辦案件。	隨時辦理	各單位	民眾可免於檢附過多附件，節省民眾時間，提升本局行政效率。
	13.申辦案件開立退補件一次告知單	隨時辦理	各業務單位	民眾可免來回補件，節省民眾時間。
壹、優質便民服務 一、服務流程 (二) 服務流程透明度	1.於各業務單位及信義、七堵兩分局懸掛人民申請案件流程表及處理期限表等訊息，並定期更新。	隨時辦理	各業務單位	於服務場所及本局網站公布標準服務流程，使民眾有所依循。
	2.於各種宣導手冊及摺頁提供本局服務項目及案件承辦單位、電話及處理流程等資訊，並公布於本局網站上。	隨時辦理	企畫科	以書面方式將本局服務項目、及案件承辦單位及電話及處理流程等資訊，提供民眾便於申辦或查詢案件。

	3.充實網際網路各項查詢申辦服務及更新作業。	隨時辦理	各單位	提供民眾快速、便捷及24小時不打烊的服務。
	4.本局網站上提供空白書表下載、網路線上申辦、預約服務項目並定期更新。	隨時辦理	企畫科	提供民眾快速、便捷及24小時不打烊的服務。
	5.提供案件查詢管道，及確認功能： (1)現場。(2)電話。 (3)網路。(4)其他方式。	隨時辦理	資訊科 各業務單位	提供民眾多元管道查詢申辦案件，提升服務品質。
	6.提供網路回應機制。	隨時辦理	資訊科 各業務單位	及時回應申辦結果，提升服務品質。
	7.超過標準作業時間，主動告知未展期之逾辦案件。	隨時辦理	各業務單位	確保民眾權益，提升服務品質。
壹、優質便民服務 二、機關形象 (一)服務場所便利性	1.成立「加強推動提升為民服務品質清境組」。	隨時辦理	各單位	檢視辦公環境，期達到民眾最高便利性。
	2.辦公大樓綠化、服務場所美化及環境清潔工作。	隨時辦理	各單位	提供民眾舒適的洽公環境。
	3.服務項目及方向引導(含雙語標示)標示清楚及正確，並採顏色管理。	隨時辦理	各單位	使洽公民眾迅速獲得所需服務。
	4.服務人員標示牌(姓名及代理人)隨時更新，並提供雙語。	隨時辦理	企畫科	使洽公民眾迅速獲得所需服務。
	5.服務項目及作業時限標示、書表填寫範例、用具與設施，引導、秩序維持措施及休息等候設備充實周全。	隨時辦理	各業務單位	使洽公民眾感到溫馨、便利。

	6.設置「標準化櫃檯」，備有申請書表及其範例、文具用品，並於櫃檯前放置座椅，方便民眾書寫、諮詢。	隨時辦理	各業務單位	使洽公民眾感到溫馨、便利。
	7.規劃民眾休息區及提供等候桌椅。設置書報雜誌閱覽區，供民眾等候及休憩。	隨時辦理	企畫科、各業務單位	使洽公民眾感到溫馨、便利。
	8.提供身心障礙同胞，無障礙申辦空間。	隨時辦理	各單位	便於身心障礙同胞至本局洽公，並能感受到本局貼心的服務。
	9.設置盥洗室、飲水機、哺乳室等便民服務設施。	隨時辦理	行政科	提供舒適的洽公環境。
	10.響應節能減碳成立「節約能源推動小組」。	隨時辦理	行政科	除提供舒適辦公環境外，並響應政府節能減碳政策，節約用電、用水及用紙。
壹、優質便民服務 二、機關形象 (二) 服務行為善與專業性	1.成立「加強推動提升服務品質標竿組」，討論各稅標準化流程。	隨時辦理	各單位	使服務人員熟悉業務，俾提供民眾正確、完善的服務流程。
	2.舉辦為民服務訓練講習會，灌輸同仁正確服務理念及態度。	隨時辦理	企畫科	提升全面服務品質。
	3.訂定服務態度獎懲辦法並按月辦理考核。	隨時辦理	各單位	預計有 12 次服務態度考核，成績未列為優等人員，交主管輔導改進。

4.舉辦「微笑服務、禮貌天使」禮貌月票選及問卷調查活動。	隨時辦理	各業務單位	加強服務人員服務態度及禮貌，並表揚、獎勵優秀服務人員。
5.本局一樓門口入口處設置諮詢服務臺。	隨時辦理	企畫科	由本局志工或中午輪值櫃臺之員工協助引導民眾至正確地點洽辦公務。
6.各級主管視洽公民眾多寡，隨時注意情況，適時維護秩序。	隨時辦理	各業務單位	紓解洽公民眾多擁擠情況，提供最佳的服務。
7.依據本局「電話服務品質評鑑注意事項」，組成「電話禮貌測試評鑑小組」每月不定期對本局同仁測試電話禮貌及應對技巧。	隨時辦理	各單位	預計有 12 次電話禮貌測試，禮貌考核未達標準者，交主管輔導改進。
8.執行跨機關電話服務評鑑作業	每季	各單位	預計有 4 次電話禮貌測試，禮貌考核未達標準者，交主管輔導改進。
9.於本局內部網路中設置「為民服務專區/為民服務手冊」專區，手冊中對工作項目、法令規章、程序、時間及流程逐項明確規定，供同仁參閱。	隨時辦理	各單位	透過服務工作手冊研閱，以加強提升服務品質。
10.舉辦專業知識講習會，提升同仁專業知識。	隨時辦理	各單位	使服務人員熟悉業務，俾提供民眾正確、完善的服務流程。

	11.提供「業務 Q&A」做為測試，按季回報執行成果並檢討改善。	隨時辦理	各單位	使服務人員熟悉業務，俾提供民眾正確、完善的資訊。
	12.建立並落實推動考核制度，定期抽查執行情形。	隨時辦理	審核員 各單位	提升行政效率及服務品質。
	13.製作人民申請案件標準化作業流程。	隨時辦理	企畫科 各業務單位	使服務人員辦理人民申請案件時，有標準作業可循。
壹、優質便民服務 二、機關形象 (三)服務行銷有效性	1.主管人員深入基層，走入民間，拜訪各區里長、里民，瞭解民眾困難問題，儘速協助解決。	定期辦理	各單位	主管人員走入民間，拜訪各區里長、里民，以瞭解民眾困難問題，加強溝通與協助解決。
	2.邀請轄內各專業代理人、團體、學者、專家參加稅務座談會。	隨時辦理	各單位	辦理稅務座談會，加強溝通，建立共識。
	3.派員列席里民大會及里鄰長會議及遴派租稅宣傳隊員赴國中、小學專題演講，宣導本局各項稅務法令及便民服務措施。	隨時辦理	企畫科	有效擴大宣導層面及將租稅教育向下紮根。
	4.加強利用有線電台、廣播媒體等多項宣導方式，宣導各項便民服務措施。	不定期辦理	企畫科	期使納稅人迅速獲知最新稅務資訊，增加稅務知識。
	5.委託有線電視播放各項稅務資訊、報社刊登各項稅務資訊。	隨時辦理	企畫科	宣導各項稅務資訊，使納稅人迅速獲知最新稅務資訊，增加稅務知識。

	6.配合地價稅、房屋稅、使用牌照稅開徵，利用布條及電子字幕機廣為宣傳並委託廣播電台廣播，促使納稅人如期繳納。	隨時辦理	企畫科 消費稅科 財產稅科	宣導各項稅務資訊，使納稅人能如期繳稅，不致受罰。
	7.聯合或配合企業、機關、團體辦理各項租稅活動，同時宣導各項稅務便民措施及租稅常識。	隨時辦理	各單位	預計辦理 30 場以上租稅宣導活動，宣導各項稅務便民措施及租稅常識。
	8.運用各企業機關服務櫃臺或設置宣導架，置放租稅法令資料及各稅簡介，供民眾參閱索取。	隨時辦理	企畫科	利用各種企業、機關場所，放置租稅法令資料及各稅簡介，供民眾參閱索取，使民眾有更多的資源以獲取租稅常識。
	9.加強與民間社團、及機關鄰近居民互動聯繫，強化彼此認知與共識。	隨時辦理	企畫科	加強與社區互動，建立彼此良好關係。
	10.主動赴金融機構、機關、團體及企業輔導辦理轉帳納稅，積極宣導各項便捷繳稅方式，並舉辦「轉帳納稅送好禮」抽獎活動。	隨時辦理	企畫科	鼓勵納稅人辦理轉帳納稅，減少徵、納雙方之時間與成本。
	11.推動退休員工、記帳代理人及社會熱心人士擔任志工，協助推展為民服務及租稅宣導業務。	隨時辦理	各單位	積極招募志工，以協助推展為民服務及租稅宣導業務。
壹、優質便民服務	1.辦理民眾意見調查活動。	隨時辦理	企畫科	廣納民意反映，提升服務效能。

<p>三、顧客關係 (一) 民眾滿意度</p>	<p>2.對民眾意見調查結果作成分析報告並提出改善措施，作為決策制訂之依據。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>企畫科</p>	<p>提升民眾滿意度。</p>
<p>(二) 民眾意見處理有效性</p>	<p>1.設置民眾反映意見箱，並置放「納稅人反映意見調查表」，提供民眾反映意見管道，對本局各項缺失進行改善。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>企畫科</p>	<p>廣納民意反映，提升服務效能。</p>
	<p>2.訂定民眾意見處理標準，並定期檢討。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>各單位</p>	<p>妥善因應掌握回應時效，並做好後續的追蹤處理。</p>
	<p>3.對媒體意見、民眾反映意見及陳情案件均立即處理，並追蹤管制。另落實協談、申訴中心作業，暢通申訴溝通管道。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>各單位</p>	<p>廣納民意反映，暢通申訴溝通管通，並提出改善措施，提高民眾對本局的支持度。</p>
	<p>4.蒐集各報反映民意輿情報導及稅政建議簡報。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>企畫科</p>	<p>逐日簽報局長批示後，分送相關單位參辦。</p>
	<p>5.辦理人民陳情案件民眾反應問卷調查。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>企畫科</p>	<p>以探求人民對處理結果之滿意程度。</p>
	<p>6.本局網站上設置民意信箱、線上陳情、稅務論壇等，提供民眾反映意見管道。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>各單位</p>	<p>廣納民意反映，提升服務效能。</p>
<p>貳、資訊流通服務 一、資訊提供及檢索服務</p>	<p>1.依據「政府資訊公開法」第7條規定於本局網站設置「主動公開資訊」專區，將各項稅務相關資訊公告周知。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>各單位</p>	<p>公開業務相關資訊，主動滿足民眾知的需求，讓民眾與政府間的資訊落差降到最低。</p>

	2.透過網路提供本局最新消息、活動及常見問答集(FAQ)。	隨時辦理	各單位	即時邀請民眾參與活動、解決民眾疑問。
(一)資訊公開適切性及內容有效性	3.編印為民服務白皮書、地方稅宣導手冊、節稅須知及其他摺頁等，放置本局服務中心、市府服務中心及其他機關團體處所，免費贈送民眾參考。並公布於本局網站。	隨時辦理	企畫科	採多元化方式宣導本局資訊，擴大宣導層面。
	4.成立「加強推動提升服務品質E化組」，推動E化作業。	隨時辦理	各單位	提供正確及適時之資訊，保障民眾資訊使用權，並積極推動同仁有效使用。
	5.於每月定期檢視網站所屬資料，檢視清單內容包括資訊連結之網站服務項目，遇有錯誤或無法連結時即行更正。	隨時辦理	各單位	提高民眾連結本局網站之意願。
	6.設置「資訊稽核小組」，定期抽測網站(頁)資訊內容之正確性及資訊連結正確度。	隨時辦理	各單位	確保資訊內容之正確性。
	7.舉辦網站服務問卷調查，作為改善措施之依據。	定期辦理	企畫科	提升本局網站使用者之滿意度。
貳、資訊流通服務 一、資訊提供及檢	1.資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索。並提供檢索功能說明及進階檢索功能供民眾使用。	隨時辦理	資訊科 企畫科	使檢索方式統一、標準化，提升本局網站檢索服務便捷度，便於民眾使用。

<p>索服務</p>	<p>2.提供主題、施政及服務分類三種方式，供民眾檢索本局服務相關資訊時，更為便捷。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>資訊科 企畫科</p>	<p>區分本局網站使用者，提升網站檢索之完整性與便利性。</p>
<p>(二) 資訊檢索完整性與便捷性</p>	<p>3.提供本局與民眾常用網站快速連結之服務。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>資訊科 企畫科</p>	<p>提供民眾更便捷、完善的資訊檢索服務。</p>
<p>貳、資訊流通服務 二、線上</p>	<p>1.提供各稅目網路申辦服務及線上預約項目，並適時檢討。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>各單位</p>	<p>善用資訊科技，降低民眾出門申辦的不便與成本。</p>

服務及電子參與 (一) 線上服務量能擴展性	2.提供納稅人稅務資訊、申報案件辦理情形等查詢功能。	隨時辦理	各單位	善用資訊科技，降低民眾出門申辦的不便與成本。
	3.推廣線上服務項目，提高使用率。	隨時辦理	各單位	提供民眾便利洽公。
	4.提供案件確認及查詢功能。	隨時辦理	各單位	便於民眾洽公及確保民眾權益。
	5.於網站設置交流園地，提供局長信箱、民意信箱等各類信箱。民眾提供意見由專人以公文交相關單位處理。	隨時辦理	企畫科	於網站提供各類信箱，供民眾對本局提出建議改善意見。
貳、資訊流通服務 二、線上服務及電子參與 (二) 電子參與多樣性	1.積極推動電子表單簡化，提供表單套印功能，減少填寫資料。	隨時辦理	各單位	便於民眾網路申辦。
	2.舉辦網站服務問卷調查及線上投票並進行抽獎活動，以提高民眾參與度。	隨時辦理	企畫科	吸引民眾使用本局網站服務。
參、創新 一、創新服務績效 (一) 有價值的創意服務	1.提供中午不打烊及總局全功能櫃檯延時服務至6時	隨時辦理	企畫科、各業務單位、兩分局	便於民眾於非上班時間申辦各種地方稅務服務。
	2.提供跨區服務。	隨時辦理	各單位	節省納稅人到處奔波時間。
	3.本局與戶政事務所、地政事務所及監理站提供聯合便民服務。	隨時辦理	各業務單位	簡化民眾洽公手續。
	4.受理各項電話、傳真、網路等延時服務。	隨時辦理	各業務單位	提供民眾更多元、便利的申辦方式。

	5.提供便利得「免下車服務」	隨時辦理	企畫科	提供民眾更多元、便利的申辦方式，並降低民眾等候時間及停車位需求。
參、創新 一、創新 二、創新 三、創新 四、創新 五、創新 六、創新 七、創新 八、創新 九、創新 十、創新 十一、創新 十二、創新 十三、創新 十四、創新 十五、創新 十六、創新 十七、創新 十八、創新 十九、創新 二十、創新 二十一、創新 二十二、創新 二十三、創新 二十四、創新 二十五、創新 二十六、創新 二十七、創新 二十八、創新 二十九、創新 三十、創新 三十一、創新 三十二、創新 三十三、創新 三十四、創新 三十五、創新 三十六、創新 三十七、創新 三十八、創新 三十九、創新 四十、創新 四十一、創新 四十二、創新 四十三、創新 四十四、創新 四十五、創新 四十六、創新 四十七、創新 四十八、創新 四十九、創新 五十、創新 五十一、創新 五十二、創新 五十三、創新 五十四、創新 五十五、創新 五十六、創新 五十七、創新 五十八、創新 五十九、創新 六十、創新 六十一、創新 六十二、創新 六十三、創新 六十四、創新 六十五、創新 六十六、創新 六十七、創新 六十八、創新 六十九、創新 七十、創新 七十一、創新 七十二、創新 七十三、創新 七十四、創新 七十五、創新 七十六、創新 七十七、創新 七十八、創新 七十九、創新 八十、創新 八十一、創新 八十二、創新 八十三、創新 八十四、創新 八十五、創新 八十六、創新 八十七、創新 八十八、創新 八十九、創新 九十、創新 九十一、創新 九十二、創新 九十三、創新 九十四、創新 九十五、創新 九十六、創新 九十七、創新 九十八、創新 九十九、創新 一百、創新	1.成立「加強推動提升為民服務品質創新組」，負責推動各項創新研究及督導各組業務之執行。	隨時辦理	各單位	激發同仁創新、創意概念之展現。
	2.辦理全面品質管理研討會。成立各品管圈工作小組，不定期召開會議，檢討工作缺失，尋找改進方案，研提創新措施，提高服務品質。	隨時辦理	各單位	預計有5個工作團隊圈，將可提升服務品質理念與創新服務作法。
	3.訂定「研究發展及創新提案制度」。	隨時辦理	各單位	1.提供完善的提案制度與獎勵。 2.鼓勵策進研究與創新風氣。
	4.舉辦為民服務品質創新專題報告寫作比賽。	定期辦理	各單位	全員參與改進，打造優良績效、服務表徵，提升全面服務品質。
	5.訂定「主管參訪執行計畫」。	依計畫所定期限完成	各單位	引進優良的機關、團體及民間企業的經營理念及改造實務經驗，提供同仁觀摩學習。
	6.積極蒐集服務品質優良的機關、團體及民間企業改革成功經驗及作法，並建立資料檔案、供同仁隨時研閱。	隨時辦理	各單位	積極蒐集各縣市為民服務工作績優作法，以提升本局為民服務品質。

參、創新 加值 服務 一、創新 服務 績效 (三)服務 措施 執行 方法 效能 性	1.訂定「加強推動提升為 民服務品質考核要 點」。	隨時 辦理	各單位	據以辦理獎懲 並針對所發現 之問題及社會 需要策劃革新 措施，以創造更 佳為民服務績 效。
	2.檢視各項服務措施之服 務人數、受益程度及成 本是否相當；是否考量 社會公平正義價值，提 供創新服務。	隨時 辦理	各單位	提高服務措施 執行方法之效 能性。

附件 7：標準作業程序

分類	項目	
納稅 服務	1.全國財產總歸戶查詢臨櫃作業	2.房屋稅籍證明申請案件臨櫃作業
	3.核發各稅繳納證明、轉帳納稅證明臨 櫃作業	4.受理人民陳情案件作業
消費 稅	5.消費稅科服務櫃臺臨櫃作業	6.土地增值稅一般申報案件作業
	7.出售土地按自用住宅用地稅率申報案 件作業	8.土地增值稅簡易申報案件臨櫃作 業
	9.土地增值稅自用住宅重購退稅作	10.撤回土地現值申請作業

業	
11.土地增值稅更正案件作業	12.土地增值稅申報－改良土地費用案件作業
13.土地增值稅申報－社會福利事業及私立學校受贈土地免稅案件作業	14.土地增值稅服務臺臨櫃作業－查詢曾否適用自用住宅用地優惠稅率
15.出售土地申請改按自用住宅用地稅率案件作業	16.土地增值稅曾否享受自用住宅稅率申請作業
17.土地增值稅農業用地申報案件作業	18.出售土地改按作農業使用之農業用地移轉不課徵土地增值稅申請作業
19.印花稅彙總繳納申請作業	20.使用自製憑證印花稅總繳申報作業
21.印花稅大額憑證繳納申請案件臨櫃作業	22.印花稅其他案件作業
23.娛樂稅設立、變更、停(復)業、註銷登記申請案件作業	24.娛樂稅臨時公演申請案件作業
25.重溢繳退稅申請(娛樂稅)作業	26.娛樂稅災害損失減免申請作業
27.娛樂稅其他案件作業	28.使用牌照稅免稅申請案件臨櫃作業
29.使用牌照稅一般免稅申請案件作業	30.使用牌照稅身心障礙者免稅申請案件作業

	31.使用牌照稅申請補發繳款書作業	32.使用牌照稅現金退稅申請案件臨櫃作業
	33.重溢繳退稅申請(使用牌照稅)作業	34.使用牌照稅災害損失減免申請作業
	35.使用牌照稅其他案件作業	
財產	36.地價稅服務櫃臺臨櫃作業	37.地價稅減免、巷道及騎樓用地減免申請

稅	38.地價稅自用住宅用地申請	39.地價稅工業(廠)、加油站、停車場用地申請作業
	40.地價稅改課田賦申請作業	41.地價稅補發及更正繳款書身分證統一編號及投遞地址申請作業
	42.核發地價稅課稅明細表申請作業	43.重溢繳退稅申請(地價稅)作業
	44.災害損失減免申請(地價稅)作業	45.地價稅其他案件作業
	46.房屋稅服務櫃臺臨櫃作業	47.房屋新、增、改建設籍申請案件作業
	48.變更房屋使用情形申報案件作業	49.變更房屋稅納稅義務人名義申請作業
	50.房屋稅課稅現值或稅籍證明申請案件作業	51.房屋稅補發及更正繳款書身分證統一編號及投遞地址申請作業
	52.重溢繳退稅申請(房屋稅)作業	53.災害損失減免申請(房屋稅)作業
	54.房屋稅其他案件作業	55.契稅申報案件作業
	56.契稅撤銷、退稅及重溢繳退稅申請作業	
稅管	57.欠繳稅款提供擔保申請作業	58.稅務管理其他案件作業
法務	59.復查申請案件作業	60.請求國家賠償案件作業

附件 8：為民服務照片



設置叫號系統及志工服務臺



設置單一窗口全功能櫃臺



提供便利得免下車服務



提供專人到府服務



設置範例及空白表單填寫區



提供臨櫃稅務健檢



增設開徵專用櫃臺



里辦設置稅務服務站



總收文處懸掛人民申請案件辦理時限



辦公場所懸掛作業流程圖



辦公場所提供 WIFI 免費上網服務



設置藝廊展出藝術家作品

設置多媒體查詢服務區



設置即時滿意度系統



辦理稅務法令會考



稅務節關心大光兒少弱勢族群



辦理為民服務講習



辦理稅務專業訓練



基隆地區金融機構代收稅款講習會



金融機構經收稅款講習會



主管定期訪問基層

稅務健檢巡迴車搭配卡拉ok服務



學生租稅研習營



稅務節關懷伊甸弱勢族群



本局設置愛心服務鈴