

第四屆



# 政府服務品質獎參獎申請書



第四屆政府服務品質獎參獎申請書

## 苗栗縣政府稅務局

Local Tax Bureau, Miaoli County



52個電子滿意度調查機  
 全功能櫃檯服務100項  
 跨機關8合1通報  
 網路服務2大突破  
 生活化稅務文宣熱潮



參獎類別：第一線服務機關

中華民國101年1月

苗栗縣政府稅務局



## 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 .....	7
一、優質便民服務構面 .....	7
(一) 服務流程 .....	7
1.服務流程便捷性 .....	7
(1)單一窗口服務全功能程度.....	7
(2)申辦案件流程簡化程度.....	14
(3)申辦案件書表減量程度.....	22
2.服務流程透明度 .....	25
(1)案件處理流程查詢公開程度.....	25
(2)案件處理流程主動回應程度.....	28
(二) 機關形象 .....	31
1.服務場所便利性 .....	31
洽公環境適切程度 .....	31
2.服務行為友善性與專業性 .....	38
(1)服務親和程度.....	38
(2)服務可勝任程度.....	40
3.服務行銷有效性 .....	43
施政宣導有效程度 .....	43
(三) 顧客關係 .....	47
1.民眾滿意度 .....	47
機關服務滿意度 .....	47
2.民眾意見處理有效性 .....	50
民眾意見回應與改善程度 .....	50

二、資訊流通服務構面 .....	53
(一) 資訊提供及檢索服務 .....	53
1. 資訊公開適切性與內容有效性 .....	53
公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 .....	53
2. 資訊檢索完整性與便捷性 .....	58
資訊檢索服務妥適性及友善程度 .....	58
(二) 線上服務及電子參與 .....	60
1. 線上服務量能擴展性 .....	60
線上服務提供及使用情形 .....	60
2. 電子參與多樣性 .....	66
電子參與多元程度 .....	66
三、創新加值服務構面 .....	68
提供創新服務情形 .....	68
1. 有價值的創新服務 .....	68
(1) 對外服務面向 .....	68
A. 服務流程便捷 .....	68
B. 服務項目改造 .....	69
C. 服務方法創新 .....	72
D. 服務評價回饋 .....	73
(2) 內部管理面向 .....	74
(3) 其他創新服務樣態 .....	77
2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 .....	79
3. 服務措施執行方法效能性 .....	82
4. 組織內部創新機制 .....	86
參、未來努力方向 .....	90
肆、附件 .....	92

附件 1：標準化作業流程 .....	92
附件 2：業務 Q&A.....	94
附件 3：電話禮貌測試量表 .....	96
附件 4：身分證不可借用宣導教材 .....	98
附件 5：WIN7 無法使用地方稅網路申報作業系統之解決方式.....	99
附件 6：鄉鎮公所網站公告本局下鄉服務 .....	100

## 表目錄

表 1：人民申請案件實際處理天數彙總表 .....	21
表 2：各稅網路申報績效 .....	63
表 3：我的 e 管家訊息訂閱服務一覽表 .....	64

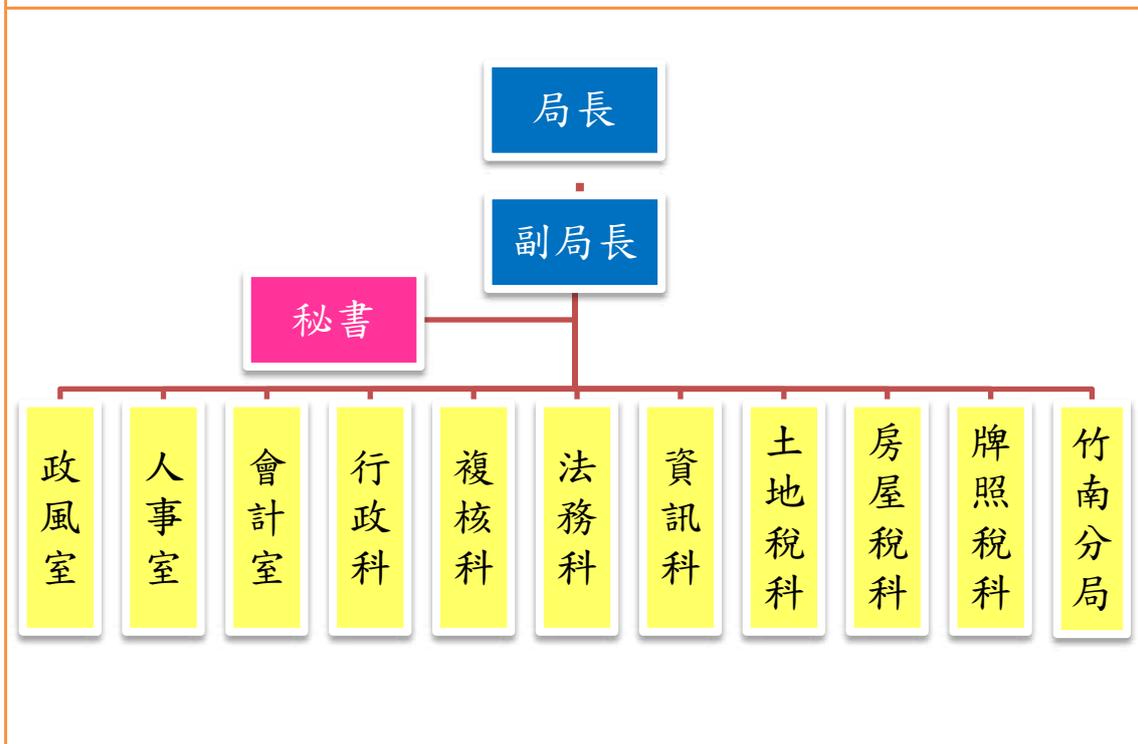
## 圖目錄

圖 1：主動下鄉服務件數統計 .....	8
圖 2：多功能服務櫃檯服務績效 .....	9
圖 3：戶政資料變更通報跨機關服務績效 .....	12
圖 4：稅務入口網線上申辦服務件數 .....	18
圖 5：網路申報績效 .....	18
圖 6：電子閘門認證查調績效 .....	24
圖 7：洽公環境滿意度 .....	31
圖 8：臨櫃服務態度滿意度 .....	48
圖 9：網際網路問卷調查結果 .....	49
圖 10：稅務入口網線上申辦案件數 .....	64
圖 11：電子閘門認證查調績效 .....	71

### 基本資料

機關名稱	苗栗縣政府稅務局	首長	邱顯德	職稱	局長
機關地址	苗栗縣苗栗市府前路46號				
機關網址	www.mlftax.gov.tw				
機關員額	共計：221人（編制人員：120人，約聘雇員：46人，臨時人員：33人，工友21人，職代1人）				
總預算	歲出預算數：243,829千元 歲入預算數：3,384,897千元				
聯絡人	林淑敏	職稱	股長	電話	037-331900分機811
E-mail位址	serv@mlftax.gov.tw			傳真	037-333866

### 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「苗栗縣稅捐稽徵處」，於民國 97 年 7 月 1 日，為配合「地方制度法」及「苗栗縣政府組織自治條例」之修正，遂更名為「苗栗縣政府稅務局」，下設 7 科 3 室 1 分局，編制員額為 125 人，並於民國 97 年 10 月 9 日掛牌行文。

#### (二)組織架構

本局設有牌照稅科、土地稅科、房屋稅科、法務科、資訊科、複核科、行政科等 7 科，政風、人事、會計等 3 室及竹南分局。

#### (三)行政轄區

總局職司苗栗市、苑裡鎮、通霄鎮、公館鄉、銅鑼鄉、三義鄉、西湖鄉、頭屋鄉、後龍鎮、大湖鄉、卓蘭鎮、獅潭鄉及泰安鄉等 13 個鄉鎮市；竹南分局職司竹南鎮、頭份鎮、三灣鄉、造橋鄉及南庄鄉等 5 鄉鎮。

#### (四)核心業務

本局負責苗栗縣地價稅、房屋稅、牌照稅、土地增值稅、契稅、印花稅、娛樂稅之稅捐稽徵、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、服務願景

### (一)服務行銷 卓越品質

引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質及提高行政效率，根本落實「以客為尊、民眾第一、服務至上」理念，積極朝向本局「專業、服務、和諧、清新」四大工作目標邁進，營造徵納雙方和諧氣氛，共同創造建設希望新苗栗。

## (二) 資訊透明 友善網路

促成資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利，與資訊使用權。

## (三) 水平連結 服務整合

鼓勵各機關「水平連結」進行多面向業務整合各級服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，從「品質管理」邁向「品質創造」新境，開創本縣繁榮、進步，加速推動「樂居山城，活力苗栗」新紀元願景實現。

## 三、為民服務核心理念

「服務 A<sup>+</sup> 感動 Surprise」是本局為民服務工作的宣言，是我們對民眾的承諾。

本局本諸事事可改進、時時求創新之理念，秉持合理稽徵愛心辦稅之原則，積極加強各項便民服務措施，提供民眾最適切有效之稅務服務。以提高行政效率，加強為民服務為業務實施重點，以愛心辦稅為導向，做到依法課稅、服務至上、效率第一之品質目標，提供優質之納稅環境，加強徵納雙方溝通及持續強化電子化稅務服務，並秉持以民為尊為先之精神，提供加乘服務，帶給民眾全新感動。

## 四、為民服務策略及方法

### (一) 提升服務品質計畫

依據行政院「政府服務創新精進方案」及「苗栗縣政府提升政府服務品質實施計畫」，訂定本局「100年提升政府服務品質執行計畫」，期能透過6項實施構面：1. 提升服務品質、深化服務績效。2. 便捷服務程序、確保流程透明。3. 探查民意趨勢、建立顧客關係。4. 豐富服務資訊、促進網路溝通。5. 創新服務方式、整合服務資源等35項推動方法，全面提升為民服務品質，超乎民眾預期之滿意度。

(二) 為民服務 SWOT 分析

內部條件	優勢(S)	劣勢(W)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 首長全力支持</li> <li>• 業務創新頻繁</li> <li>• 內部整合迅速</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織內部認知之差異</li> <li>• 經費有限</li> </ul>
外部環境	機會(O)	威脅(T)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 縣府可用資源</li> <li>• 本局形象佳</li> <li>• 志工加入踴躍</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供服務與民眾期望之落差</li> <li>• 民眾對租稅認知不足</li> </ul>

策略選擇：

外部 內部	機會(O)	威脅(T)
優勢(S)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 跨機關 8 合 1 通報服務</li> <li>• 如期繳稅抽好禮記者會</li> <li>• 補正案件貼心提醒</li> <li>• 簡訊通知溫馨服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 編印生活化稅務文宣</li> <li>• 全功能服務櫃台 100 項</li> <li>• 主動檢討縮短人民申請案件處理期限</li> </ul>
劣勢(W)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子滿意度調查機</li> <li>• 提供 wifi 及插座服務</li> <li>• 參與縣府為民服務考核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 租稅服務網之建置</li> <li>• 外網最新函釋查詢</li> <li>• 舉辦為民服務講習</li> </ul>

五、創新感動服務

(一) 全功能服務櫃台－等待最少、服務最好

全功能服務櫃台提供 100 項不分稅、不分區，隨到隨辦、立即取件之服務外，另有隨申辦人數增加，隨時機動再開櫃之服務，落實「等待最少、服務最好」之目標。

首創提供「地政士證件電子化備查服務」，完成證件掃瞄申請之地政士，至全功能服務櫃檯洽辦稅務案件，僅須提供證件正本供核對，

免另行提供影本備查，減少申辦時之應備證件，節省證件審核及等待之時間，證件簡化，取件更便利。

## **(二)租稅服務網、最新函釋—迅速連結、服務最快**

首創將本局外網點閱率最高之「稅務新聞」、「各稅簡介」及「線上試算」建置於單一獨立網頁，快速連結至本局外網之相關服務頁面，提高民眾點閱之意願，並配合三大稅開徵之時間及所辦之相關活動（如網路有獎徵答、問卷調查等）訊息，亦建置於租稅服務網，達到「迅速連結、服務最快」之目的。

首創將財政部發布之地方稅解釋函令及法規，建置於外網首頁之「最新函釋」項下，民眾可直接點選查閱，無須連結至其他相關網站（如賦稅署網站）查詢，節省民眾連結查詢之等待時間。

## **(三)電子滿意度調查機—三愛服務、深得民心**

本局首創 52 個第一線服務櫃台，全面設置電子滿意度調查機，讓民眾對本局提供服務之滿意程度能即時回饋，如按不滿意者，燈號訊息直接連線到主管，由其親自出面處理，降低民眾不滿意之程度，並按月檢討不滿意之原因，研擬改進措施，透過「立即回饋(Instant Feedback)、立即處理(Instant Handle)、立即滿意(Instant Satisfactory)」之「三愛(I)」服務，落實以民為尊為先之服務理念。

## **(四)八合一跨機關整合服務—主動聯繫、服務升級**

針對民眾至戶政事務所申辦變更姓名、身份證字號及戶籍地址之案件，除原有由六合一通報機制（戶政事務所、地政事務所、稅務局、台電公司、自來水公司、監理單位），一併辦理變更免由民眾往來奔波申請外，為擴大服務範圍，由本局主動建請苗栗縣政府，加入「中華電信」及「中油公司」，首創八合一跨機關整合作業平台，同步辦理變更。

### **(五)主動檢討人民申請案件處理期限—期限縮短、品質如一**

為使民眾申請事項能迅速獲得回應，每年主動檢討人民申請案件之處理期限，均較財政部所定表列時間為短，並將修正後之處理期限表，公布於本局外網及大廳之公告欄，曉示民眾。

繼 99 年縮短 16 項申請案件處理期限後，100 年再檢討縮短 5 項申請案件之處理期限，為維持案件縮短期限後之處理品質，亦設有公文檢核之機制，案件發文時，由專人逐件檢視陳判後之函稿，並紀錄相關缺失，次月簽陳局長批閱；後續定期由專人抽核歸檔後之公文，透過層層之檢核機制，提升人民申請案件之處理時效及品質。

### **(六)稅務文宣索取熱烈—桌曆食譜農民曆、稅務生活真便利**

為讓民眾於日常生活中認識租稅，滿足知之權利，本局編印 100 年「好山好稅在苗栗」三角桌曆、年中推出「活力苗稅食譜」及年終「2012 農民曆」等文宣，因版面設計活潑，印刷精美，文字淺顯易懂，甫推出即迅速被索取一空。本局致力於將租稅生活化，讓民眾輕鬆自然認知租稅，已普獲民眾之支持與認同。

上述桌曆、食譜及農民曆，共發行約 13,000 本，除一般民眾外，更發送至本縣各鄉鎮市村里長、鄰長等，讓稅務宣導之種子，更深入基層開花結果。

## 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

##### 提升單一窗口服務 S.I.X 構面



##### 突破 3 大空間限制

- 😊 **突破舊式辦公廳限制**  
～主要窗口、機動窗口、智慧型叫號系統即時調整服務量！
- 😊 **突破辦公室座落限制**  
～租稅行動服務車，化被動為主動！
- 😊 **突破櫃台位置限制**  
～行動櫃台無障礙服務！

#### 😊 A. 突破 SURMOUNT 空間限制

##### (A) 突破舊式辦公廳限制～主要窗口搭配機動窗口調整服務量！

本局辦公環境屬於早期公務單位建物隔局，加上 921 地震影響，基於安全考量不宜將牆面拆除整修，為將全功能服務櫃台設置於明顯處，本局 100 年突破空間限制，於一樓入門右側增設全功能服務櫃檯主要窗口提升服務明顯度，原服務點改為機動窗口加快服務速度！

績效	99 年突破前	100 年突破後
櫃檯數增加	3 個	6 個
機動支援機制實體化	原先當臨櫃民眾較多時，位於全功能服務櫃台後方之同仁提供機動支援，以減少民眾等待時間。	3 個主要櫃台搭配 3 個機動服務櫃台，當出現等候民眾時，3 個機動窗口立即開櫃，及時疏解人潮！
智慧型叫號系統免排隊	無叫號系統	民眾抽取號碼牌，依序至櫃檯辦理

😊 (B)突破辦公室座落限制～愛在偏鄉·主動下鄉服務！

- a. **稅務機關首創！**租稅行動服務車每月每星期至偏遠鄉鎮公所，提供就地發證服務，受全國專業雜誌稅甸文化公司肯定，於「稅法活葉版半月刊」第 779 期社論刊登本局—「推動走動式服務化被動為主動」報導。
- b. 增加**預約服務**方式，除每週固定時間下鄉服務外，只要有需求，租稅行動服務車即依約定日期時間前往服務。
- c. 經地方稅資訊平台整合應用業務需求提案獲財政部納入 102 年**賦稅再造行動化服務**創新措施！

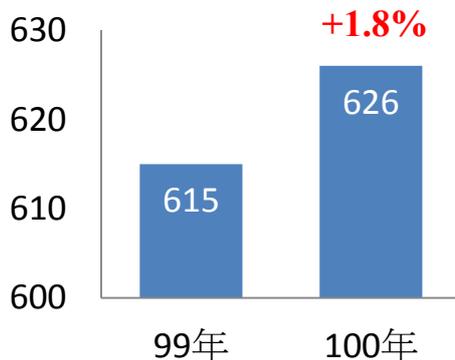


圖 1：主動下鄉服務件數統計

報章報導下鄉服務

😊 (C)突破櫃台位置限制～行動櫃台無障礙服務！

行動櫃台	服務對象	內容
到府服務	年長者或身心障礙者	本局提供年長者或領有重度身心障礙手冊者預約到府服務，累計辦理 36 件。
免下車服務		於前棟迴廊設置專用停車格及免下車愛心鈴，服務人員將主動完成服務，累計服務 149 人次。
專人服務		專人協助身心障礙人士、孕婦或老人等行動不便民眾辦理所有洽公事宜，累計服務 1,003 人次。
免下車服務	一般民眾	傳真及網路預約申請日隔天下午 2 點起，即可至本局免下車便捷取件，100 年件數共 3,110 件。

😊 B.增加 INCREASE 服務項目

單一窗口 100 項～服務範圍節節高升：開辦全功能服務櫃檯單一窗口服務以來，從原有 36 項，每年檢討整合全功能服務項目，讓民眾免轉台，一處完成，至今累計增加數達 64 項！

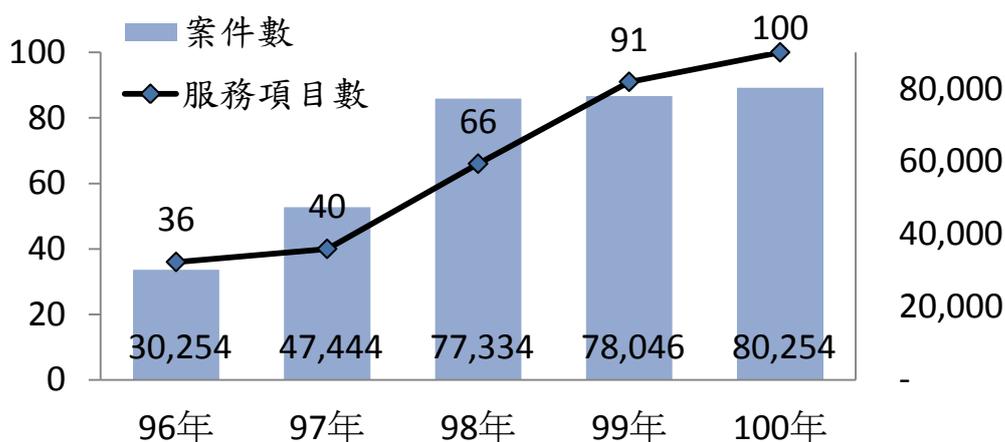


圖 2：全功能服務櫃檯服務績效

😊 C.加速 INCREASE 服務速度

(A)推動「證件電子化備查服務」

為服務經常蒞臨全功能服務櫃檯申辦稅務案件之地政士，減少申辦時之應備證件，稅務機關首創提供「證件電子化備查服務」，只要出示證件正本供核對免另提供影本。

項目	服務流程說明
推動前	承辦人員至影印機影印證件，或地政士自行檢附影本附案。
推動後	1.完成備查後，申請案件免加附證件影本。 2.為保護資料安全性，僅開放特定權限承辦人查詢核對電子檔，於申請書蓋「證件電子化備查·查核無誤」章後即可。 3.效益：承辦人員以電腦查驗證件後蓋章，免移動、免另行影印備案，達省時、省紙、省碳粉。
效 益	全功服務櫃台案件地政士代理件數約佔總件數 1/2，預期每年可減少影印次數 4 萬次，節省 222 小時(移動及影印時間 20 秒*4 萬次)，節省 4 萬張紙。



證件電子化備查示意圖



證件即時拍攝機

😊 (B)設置「證件即時拍攝服務」

依全功能服務作業手冊規定，申請財產歸戶清單，需將核驗之身分證明文件留影本備查，民眾臨櫃洽辦時未附影本，需等待承辦人影印時間，為縮短申辦時間，設置「即時拍攝機」，民眾出示證件正本後，承辦人免至影印機，即可即時拍攝列印證件影像。（如上證件電子化備查示意圖）

### (C)機動支援機制實體化

除 3 個主要櫃台之外，增設 3 個機動窗口提供即時支援服務，一旦出現等候民眾，機動窗口立即開櫃，到全功能服務櫃檯申辦案件之民眾無須等待。

### D.延長 INCREASE 服務時間

為體恤民眾洽公時間的限制，本局在上班時間外，另提供中午不打烊及下班後 1 小時延長服務，提升洽公便利性。

稅目、業務	中午不打烊	延時下班	100 年 績效	99 年 績效	成長率
全功能服務 櫃檯 使用牌照稅	各上班日	開徵期間之 最後一星期	1150 件	950 件	+21%
房屋稅 地價稅	開徵期間至 開徵期滿後 一星期	開徵期間之 最後一星期	247 件	150 件	+65%

### E.提升 INCREASE 即時服務滿意度

電子滿意度調查系統～總分局 52 個服務櫃台全面實施。

100 年共 4,482 位民眾反映滿意度，整體滿意度高達 98.88% !

項目	實施前	實施後
調查方式	定期舉辦滿意度調查	增加即時電子滿意度調查
調查時間	事後調查，滿意度感受誤差	當下調查，真實滿意度感受
問題點及 解決方法	未能及時提出說明獲得諒解，仍有誤解	主管立即處理，民眾感到被重視，誤解立即釐清。

F.跨機關 CROSS (X) 單一窗口～

😊 (A)通報服務 8 in 1

a.本局提案擴大戶政資料投遞地址變更通報服務至 8 合 1。自 95 年起至今已整合戶政、地政、台電、監理站、自來水公司、稅務局、**中國石油天然氣事業部**、**中華電信** 8 個單位，民眾只要 1 處申請即可 1 次變更相關單位資料。

績效	95 年 5 in 1	99 年 6 in 1	100 年 8 in 1
合作單位增加	戶政、地政、台電、監理站、稅務局	戶政、地政、台電、監理站、 <b>自來水公司</b> 、稅務局	<b>中國石油天然氣事業部</b> 、 <b>中華電信</b> 、戶政、地政、台電、監理站、自來水公司、稅務局
合作方式	民眾至戶政所申辦更改資料，可一併申請通報更改各機關投遞地址，由戶政所傳真通報各機關。		

b.民眾更改姓名、身分證字號：戶政所每月通報地政所、稅務局更改姓名及身分證字號。



圖 3：戶政資料變更通報跨機關服務績效



網站宣導戶政資料變更跨機關服務

😊 (B)關懷弱勢主動免稅

- a.合作單位：勞動及社會資源處
- b.合作方式 1：勞社處提供貧民及低收入戶檔，本局主動辦理免徵房屋稅。
- c.合作方式 2：本局透過勞動及社會資源處取得內政部社政資訊整

合系統權限，於勞社處身心障礙手冊後續鑑定到期，即時查詢身心障礙者後續鑑定個案資料，續辦身心障礙車輛免稅，民眾免申請。

### **(C)設立稅籍通報 1 處通**

- a.合作單位：工商發展處
- b.合作方式：建管單位主動通報新、增建房屋使用執照申請書副本及建築物平面圖予本局，本局主動設立房屋稅稅籍並將核定情形通知納稅義務人，民眾免申報。

### **(D)消防局急難通報 5 合 1**

- a.合作單位：消防局、社政單位、公所、國稅局、本局
- b.合作單位：消防局急難服務通報，本局主動勘災輔導減免。

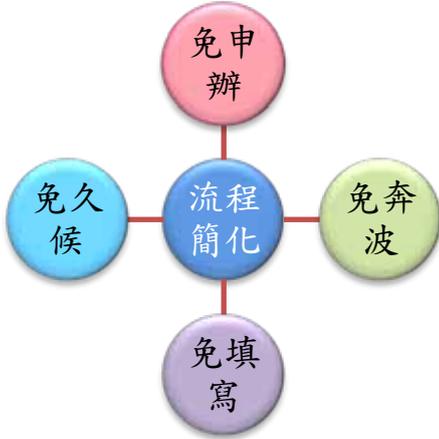
### **(E)不動產移轉 2 輔導**

- a.針對不動產買賣、移轉備有稅務便利包，提供不動產買賣移轉至戶政所、稅務局、地政所所需流程，提供便利服務。
- b.土地增值稅服務人員提供一對一服務，提供地價稅、印花稅、契稅之跨稅目服務，並詳細告知後續辦理機關資訊，如至國稅局申報贈與稅或至地政事務所辦理登記等，使民眾可自行完成不動產登記作業，節省委託代辦費用。

## (2) 申辦案件流程簡化程度

### A. 更少的申辦流程！

#### (A) 流程簡化★免申辦



#### 積極推動・創新作為

- ✓ 跨機關通報服務 8 合 1
- ✓ 新設立房屋稅籍免申報
- ✓ 運用內政部社政資訊整合系統即時查詢身心障礙者手冊後續鑑定資料



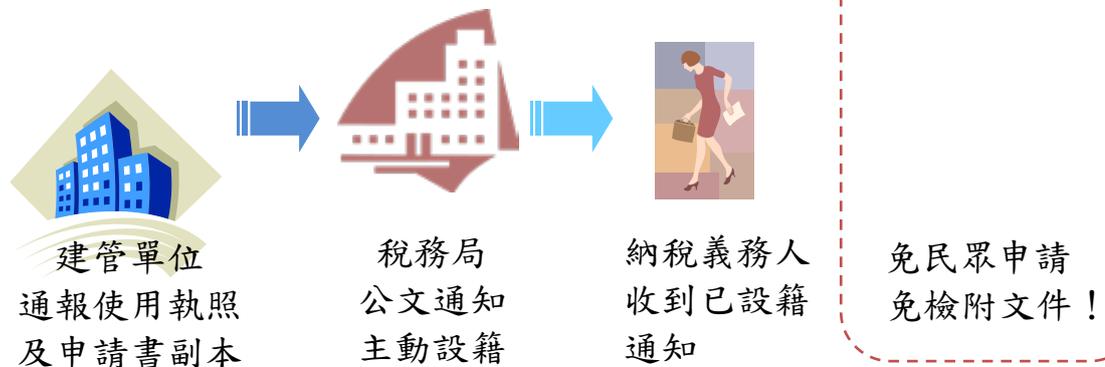
#### a. 新、增建房屋設立稅籍免申報

工商發展處通報房屋使用執照申請書副本及建築物平面圖，本局主動辦理設籍並將核定情形通知納稅義務人，免除民眾申報之往返，每件節省 15 天。(100 年共 1,646 件，節省 2 萬 4,690 天)

簡化前



簡化後



## b.身心障礙手冊後續鑑定到期直接更正

本局申請內政部社政資訊整合系統權限，即時查詢身心障礙者後續鑑定個案資料，主動續辦身心障礙車輛免稅，民眾免申請。

- (a)簡化前：申請身心障礙車輛免稅者，身心障礙手冊於後續鑑定到期時，須重新申請車輛免稅。
- (b)第一次簡化：身心障礙手冊於後續鑑定到期時，本局從勞動及社會資源處取得資料更正，免由民眾申請。
- (c)第二次簡化：本局取得內政部社政資訊整合系統權限，即時查詢身心障礙者後續鑑定個案資料，主動續辦身心障礙車輛免稅，免由民眾申請。
- (d)簡化後效益：第一次簡化公文往返所需天數 5 天，第二次簡化本局可即時查得資料，無須以紙本函請縣府勞社處逐筆查填個案資料，提高資料正確性並節省民眾及相關機關之時間與人力。100 年共辦理 509 件(含第一次簡化 450 件，第二次簡化 59 件)，節省民眾申請及公文往返及時間 745 天(1 天\*509 件+4 天\*59 件)，節省本局公文處理人力 4 人(行政科 2 人、業務科 2 人)。

## c.免稅、繳銷、報廢、失竊註銷車輛主動退還溢繳稅款

車主至監理站辦理繳銷、報廢、失竊註銷車輛，本局主動辦理使用牌照稅溢繳稅款退稅，無需納稅義務人親自辦理及提出申請。

- (a)簡化前：納稅義務人申請退稅→本局受理→寄送退稅支票納稅人→金融機構兌領。
- (b)簡化後：本局主動辦理退稅→通知納稅人領取退稅款（退入金融機構或退稅支票）。
- (c)簡化後效益：退稅申請處理時限 12 天，100 年主動辦理 5,430 件，本措施節省處理時間共 6 萬 5,160 天。

#### **d.取得法院拍賣土地辦理移轉登記免查欠**

法院拍賣之土地，除苗栗市土地外，其他鄉鎮之土地免予辦理工程受益費查欠，拍定人可持不動產權利移轉證明書逕行至地政事務所辦理登記。(100年共1,325件)

- (a)簡化前：須至本局辦理查欠。
- (b)簡化前所需成本：交通費及查欠程序約5分鐘。
- (c)簡化後：免至本局辦理，成本為零。

#### **e.貧民及低收入戶房屋主動辦理免徵房屋稅**

透過勞動及社會資源處提供電子檔，符合條件者免申請，主動辦理免徵。

- (a)簡化前：民眾須至本局申請辦理。
- (b)簡化後：免申請，本局主動辦理。
- (c)簡化後效益：節省民眾申辦時間，100年共653件，減免稅額共74萬1,665元)

#### **f.繼承、信託房屋主動釐正資料**

透過地政機關定期提供媒體檔，主動釐正稅籍資料，免由納稅義務人提出申請。(100年共630件)

#### **g.娛樂稅籍資料變更免申請**

苗栗縣政府通報商號變更負責人、通訊地址資料，即予以釐正娛樂稅籍資料，無需負責人另紙本申請。(100年共29件)

#### **h.競合案件主動辦理退稅**

依據「使用牌照稅法與道路交通管理處罰條例涉及裁罰競合作業原則」，將自95年2月5日行政罰法公布施行後至今，已辦結之涉及裁罰競合案件編列清冊，另案更裁或撤銷原處分，或因涉及裁罰競合，免議結案並通報監理機關，以維納稅義務人權益。(100年共16件，退稅金額12萬2,720元)

#### **i.轉帳納稅金融機構合併裁撤免申請**

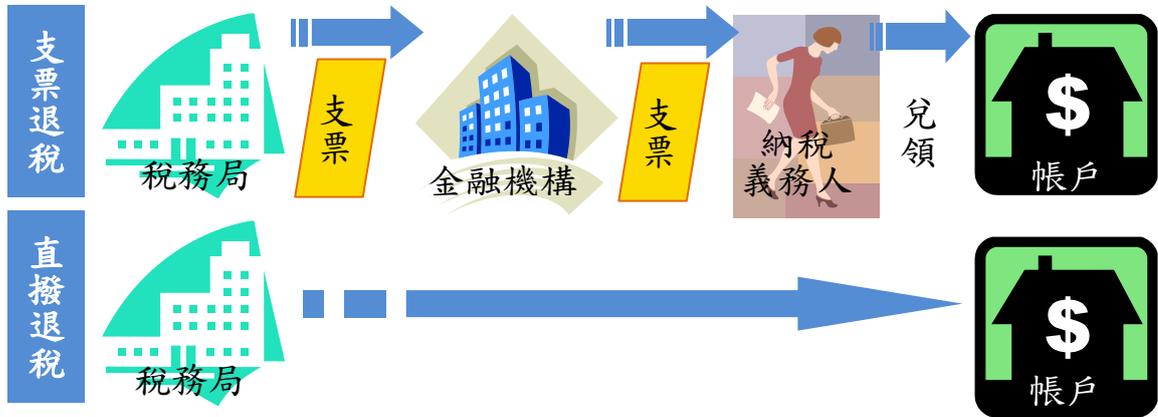
金融機構有合併或裁撤情形，主動挑檔修正轉帳納稅主檔，免由民眾申請。(100年共1,624件)

**(B) 流程簡化★免奔波**



**a. 直撥退稅**

各稅辦理直撥退稅，稅款直接退到帳戶，有效節省民眾往返金融機構時間。(100年共2,128件，退稅1720萬3,839元)



**b. 債權人查調債務人財產一處完成**

原須至2樓出納繳費程序，改由查調單位全功能服務櫃檯代收，提供全程服務。(100年共152件)

**c. 傳真開立印花稅大額憑證繳款申請書**

本縣工程若由外縣市營造廠商得標，本局主動與廠商取得聯繫，先傳真開立大額憑證繳款申請書，待廠商回傳後開立稅單郵寄，即可持稅單在就近之代理公庫繳納。(100年共1,640件)



**d. 跨機關戶政資料變更通報服務8合1**

本局**主動提案**擴大整合稅務局、監理站、戶政、地政、自來水公司、台灣電力公司、中華電信、中國石油天然氣事業部等8個單位戶政資料變更通報，加強橫向跨機關服務，民眾免往返各單位。(100年共1,627件)

**e. 使用牌照稅增設通訊地址通報**

車主需增設通訊地址，可填寫「公路監理業務住居所、就業處所地址申請書」，由本局代為發文函轉苗栗監理站增設通訊地址。(100年共349件)

**f. 電話申請變更娛樂稅設備數量**

負責人商號設備變更，僅需來電申請變更娛樂設備數量，本局派員前往勘查，民眾免奔波。(100年16件)

**g. 稅務線上申辦 39 項服務**

線上申辦項目 39 項服務，個人只要連上本局網站即可透過 CA 及免 CA 申辦方式至財政部稅務入口網進行申辦。

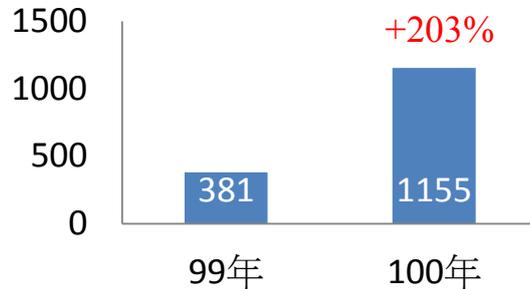


圖 4：稅務入口網線上申辦服務件數

**h. 網路申報 7 大類服務內容**

透過憑證連上「地方稅網路申報作業」即可辦理七大類服務，包括不動產移轉（土地增值稅、契稅、印花稅）、印花稅彙總繳納、印花稅大額憑證總繳、地價稅申辦（特別稅率、減免用地申辦）、房屋稅申辦、娛樂稅自動報繳、娛樂稅臨時公演等，在家即可列印稅單，不用到稅務局也可辦稅務事。100 年網路申報比例達 68.7% 為全國稅處第二名！

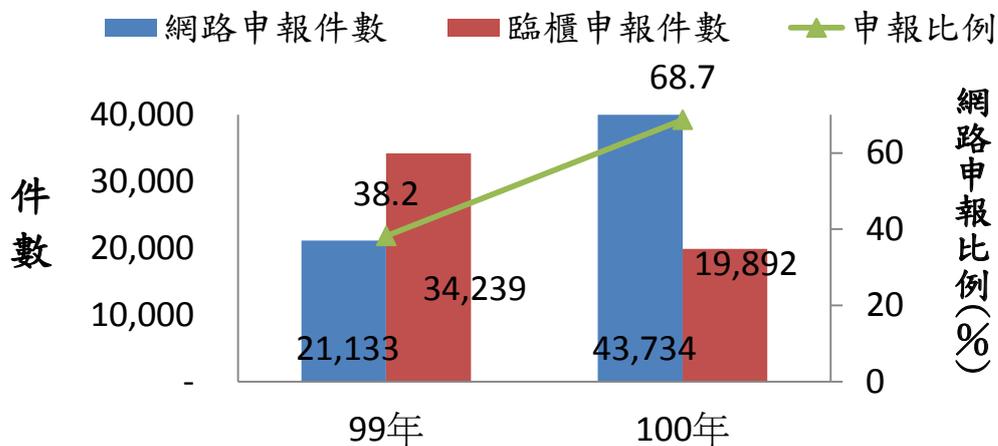


圖 5：網路申報績效

**(C) 流程簡化★免填寫**

- 申請身心障礙免牌照稅，當事人免填申請書及退稅申請書  
身心障礙人士申請免稅時，承辦人員以資料轉檔後，列印申請書請其確認後簽名即可。(100 年共 1,914 件)
- 申請開立印花稅大額憑證繳款書，當事人免填申請書

臨櫃申請開立大額憑證繳款書，申請人免填申請書，由承辦人員依資料填妥列印申請書，請當事人確認後簽名即可。(100 年共 2,832 件)

**c.全功能服務櫃台，當事人免填申請書**

凡全功能服務櫃台申請項目，皆由承辦人員依資料填妥列印申請書，請當事人確認後簽名即可。(100 年共 5 萬 968 件)

**(D)流程簡化★免久候**

**a.房屋稅籍編號線上查詢**

以往民眾需透過電話或書面等方式查詢房屋稅籍編號，為提供網路線上服務，於本局網站建置房屋稅籍編號查詢功能，100 年提供 9,628 次服務。

**b.不動產網路申報帳號開放「一處申請，全國適用」**

專業代理人只要在全國任一縣市申請帳號經核准後，可用同一帳號在全國任一縣市登錄使用網路申報，不須再逐一申請。

**c.輔導填寫契稅申報書附聯**

填寫契稅申報書附聯，即可於申報完畢同時辦好「地價稅自用住宅優惠稅率」及「房屋稅使用情形變更」，100 年共計 5,243 件。



**d.土地增值稅申報同時辦竣地價稅自用住宅優惠稅率**

簡化前：申報土地增值稅時填寫申報書附聯，即可同時辦竣地價稅自用住宅優惠稅率。

簡化後：土地增值稅申報書新增第 15 項勾選欄，如需申辦地價稅自用住宅優惠稅率，勾選申報書即可同時辦竣。(100 年 4,598 件)

**e.電話、書面、網路及傳真申請投遞地址變更**

稅單投遞地址變更可透過電話及網路、傳真申請。(100 年共 2,344 件)

**f.預約服務**

針對民眾較常申請之項目，推出 12 項透過傳真或網路預約服務，申請人依約定時間到場，免等待即可取件。(100 年共 3,110 件)

## B.更短的處理時間！

### (A)縮短人民申請案件處理時限

本局每年檢視處理時限，大幅減少案件處理時間，人民申請案件處理時限較財政部規定期限短之案件達 17 項。

稅目	項目	本局期限	財政部核備期限	
			臨櫃/書面	網路
印花稅	印花稅彙總繳納申請書	4 天	5 天	
地價稅	申請地價稅自用住宅用地稅率	一般：12 天 會勘：20 天	一般：12 天 會勘：26 天	12 天
	地價稅減免申請書	一般：9 天 會勘：20 天	一般：9 天 會勘：26 天	12 天
	地價稅巷道(或騎樓)用地申請書	一般：9 天 會勘：20 天	一般：9 天 會勘：26 天	
	地價稅工業(廠)用地申請書	一般：9 天 會勘：20 天	一般：9 天 會勘：26 天	
	地價稅加油站、停車場用地申請書	一般：9 天 會勘：20 天	一般：9 天 會勘：26 天	
	土地課徵田賦申請書	18 天	26 天	20 天
土地增值稅	土地增值稅自用住宅用地重購退稅申請書	24 天	27 天	27 天
	土地增值稅(土地現值)申報書【含申請免徵及不課徵者】	一般用地：7 天 自用住宅用地：20 天 農業用地：7 天 其他用地案件： • 不會勘 7 天 • 會勘〔含會查〕案件 20 天	一般：7 天 會勘：20 天	
	出售土地改按自用住宅用地優惠稅率申請書	20 天	20 天	
	農業用地移轉不課徵土地增值稅申請書	不會勘：9 天 會勘：20 天	一般：7 天 會勘：26 天	
	撤銷土地現值申報申請	6 天	7 天	
房屋稅	房屋新、增、改建現值及使用情形申報書	20 天	26 天	26 天
契稅	契稅申報	12 天	15 天	
使用牌照稅	使用牌照稅一般免稅申請	4 天	5 天	
	使用牌照稅退稅申請	12 天	15 天	15 天
其他	重溢繳退稅申請	• 地價稅：15 天 • 房屋稅：15 天 • 印花稅：10 天	-	15 天

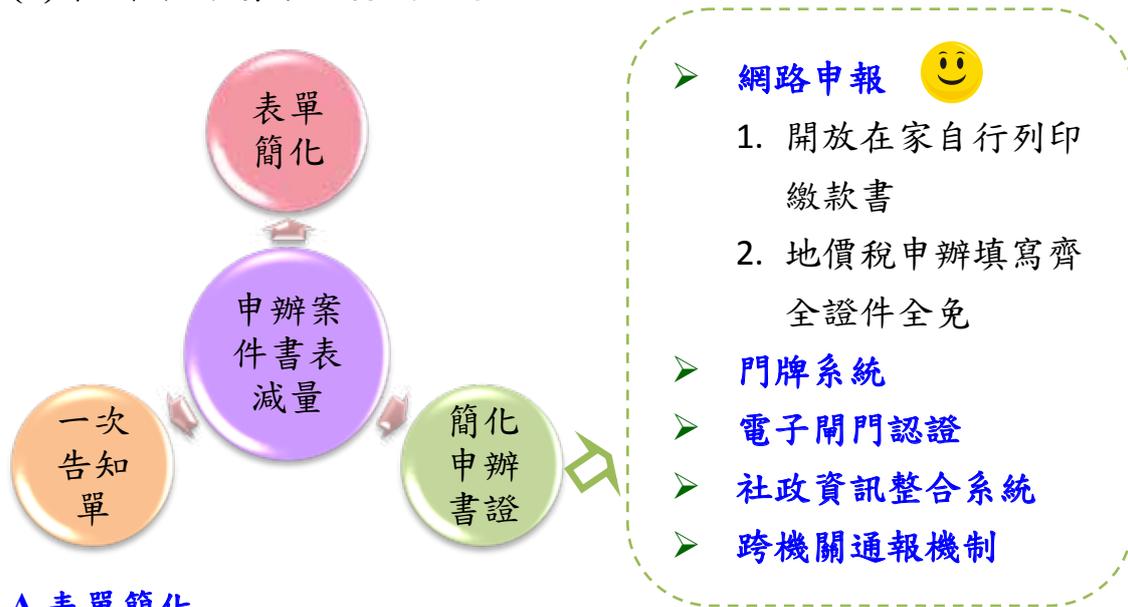
## (B)處理速度快再快！縮短平均實際處理天數

100 年人民申請案件實際處理天數比 99 年更短者達 21 項！

表 1：人民申請案件實際處理天數彙總表

項	申請案件	99 年	100 年
1	印花稅彙總繳納申請	1.6	1.47
2	娛樂業開業代徵娛樂稅款申請	1.95	0.91
3	娛樂稅臨時公演申請	1.5	0.61
4	娛樂稅營利事業統一發證設立變更登記申請	1.78	0.72
5	娛樂稅營利事業統一發證停業復業申請	1.73	1.03
6	娛樂稅營利事業統一發證歇業(註銷登記)申請	1.83	1.38
7	免徵娛樂稅申請書(臨時公演)	4	0.88
8	地價稅自用住宅申請(一般)	4.52	3.3
9	地價稅減免申請(一般)	4.75	3.99
10	地價稅巷道(或騎樓)用地申請(會勘)	15.5	12
11	地價稅工業(廠)用地申請	5.07	3.73
12	土地課徵田賦申請	8.75	5.7
13	土地增值稅曾否享受自用住宅稅率申請	1.01	0.83
14	土地增值稅自用住宅用地重購退稅申請	16.69	11.76
15	土地增值稅(土地現值)申報【含申請免徵及不課徵者】一般用地	4.17	2.83
16	土地增值稅(土地現值)申報【含申請免徵及不課徵者】農業用地	5.25	3.89
17	撤銷土地現值申報申請	3.07	2.72
18	出售土地改按自用住宅用地稅率申請	10.95	9
19	農業用地移轉不課徵土地增值稅申請，不會勘	5	4.1
20	農業用地移轉不課徵土地增值稅申請，會勘	9.42	9.2
21	房屋新、增、改建現值及使用情形申請	6.7	6.09

### (3) 申辦案件書表減量程度



#### A. 表單簡化

鑒於稅務申辦案件複雜，表單眾多，本局站在民眾立場簡化各稅表單，達**房屋稅申請書 12 合 1**、**地價稅申請書 7 合 1**！減少民眾辨識尋找表單時間，並達節省紙張效益。

#### B. 簡化申辦書證

本局透過提供「地方稅網路申報作業」，主動運用「本縣門牌號碼及其位置查詢系統」、「內政部社政資訊整合系統」及電子開門「戶役政連線查調系統」、「地政資訊網際網路查調」、「公路監理資訊即時查詢」等跨機關係統自行查調取得電子資料，達到書表減量。

方法	申辦項目
網路申報	<b>在家自行列印～印花稅大額憑證繳款書</b> 開放印花稅大額憑證繳款書網路申請、在家自行列印，免附書證。
	<b>商號自行列印～娛樂稅繳款書</b> 採網路申報娛樂稅自動報繳之商號，可自行下載繳款書。
	<b>網路申報案件免附書證</b> 利用網路申報作業系統進行地價稅網路申辦，填寫資料完備免附書證。

方法	申辦項目
門牌系統	<b>房屋稅、地價稅案件審核</b> 利用「本縣門牌號碼及其位置查詢系統」與地籍圖套疊於圖面上，即可同時查得建物門牌、位置及地號等資料，運用公示資料提高房屋稅、地價稅案件審核效率。
電子閘門認證	<b>房屋稅申請改名案件</b> 利用「戶役政連線查調」免附戶籍謄本
	<b>土地增值稅申請按自用住宅用地稅率課徵</b> 利用「戶役政連線查調」免附戶籍謄本
	<b>土地增值稅申請重購退稅案件</b> 利用「地政資訊查調」查調免附土地謄本
	<b>地價稅申請自用住宅優惠稅率案件</b> 利用「地政資訊查調系統」免附地籍圖資料、地籍謄本，利用「戶役政連線查調」免附戶籍謄本
	<b>地價稅申請騎樓地減免案件</b> 利用「地政資訊查調」免附地籍圖資料、建物謄本
	<b>地價稅申請騎樓地供公共通行巷道</b> 利用「地政資訊查調」免附地籍圖資料、土地謄本
	<b>身心障礙免稅申請</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請人未攜帶駕駛執照時，利用「公路監理資訊即時查詢」即時查詢駕駛人之駕駛執照情形。</li> <li>● 申請人未帶戶口名簿或戶籍謄本，利用「戶役政連線查調」查詢。</li> </ul>
社政系統	<b>身心障礙手冊後續鑑定到期直接更正，民眾免申請</b> 身心障礙手冊於後續鑑定到期時，本局原發函至縣府勞社處查調後續鑑定資料，本年 <b>改善流程運用內政部社政資訊整合系統</b> 即時查詢身心障礙者後續鑑定個案資料，主動續辦身心障礙車輛免稅，免由民眾申請。
簡化書證	<b>田賦申請免附書證</b> 僅須填妥申請書，免附任何書證，派員實地勘查。
	<b>身心障礙者使用牌照稅免稅申請</b> 免附牌照稅繳納證明



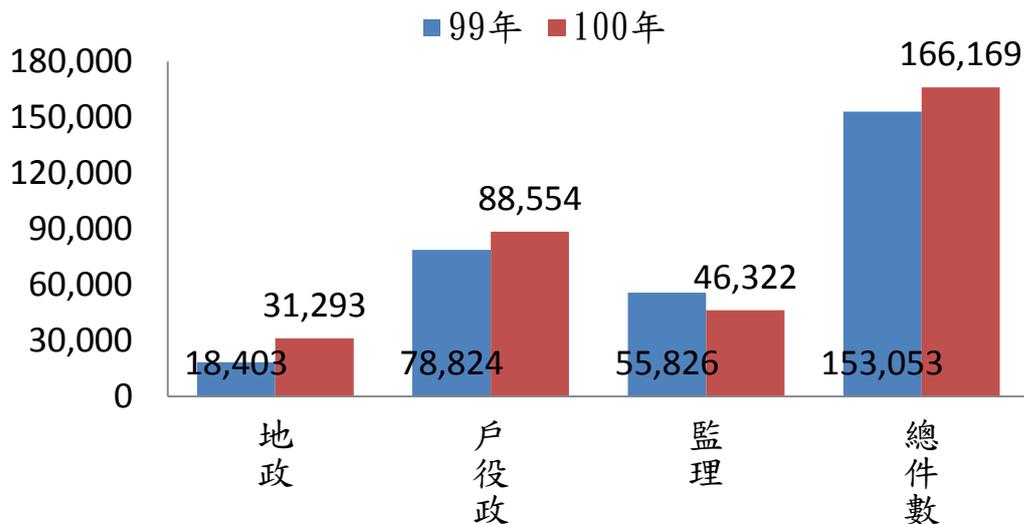


圖 6：電子開門認證查調績效

### C.跨機關通報機制～簡化申辦書證

申辦項目	簡化申辦書證程序	100年
貧民及低收入戶主動免徵房屋稅	房屋稅符合貧民及低收入戶住宅房屋稅免徵條件，由本局依 <b>勞社處低收入戶清冊</b> 主動查核，辦理免徵房屋稅	653 件，減免稅額 74 萬 1,665。
房屋稅新、增建房屋主動設籍	<b>工商發展處通報</b> 使用執照申請書副本及相關附件，民眾免另申請設籍	1,646 件
房屋稅申請改名案件	<b>戶政</b> 受理民眾申請更改姓名、身分證字號每月 <b>通報</b> 本局，免再申請	120 件
房屋稅無照違章新設籍案件	利用 <b>戶政通報</b> 「無建築執照之門牌新增編資料通報」主動設立稅籍	87 件

### D.落實一次告知單～避免奔波

本局各服務櫃台皆備有一次告知單，於民眾辦理案件時，適時給予告知單，以避免民眾多次往返補件，100年共計 5,407 件。

## 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

(A)本局網站案件承辦資訊

[www.mlftax.gov.tw](http://www.mlftax.gov.tw)



標題	網址	內容
a 關於本局	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/02about/abo_a01_list.aspx">www.mlftax.gov.tw/ chinese/02about/abo_a01_list.aspx</a>	(a) 組織與業務：提供各單位職掌事項。 (b) 電話及傳真：提供各承辦單位聯絡資訊。 (c) 行政區域圖：提供服務轄區地圖、總分局聯絡電話、地址及位置圖。
b 為民服務	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/04service/service_a01_list.aspx">www.mlftax.gov.tw/ chinese/04service/service_a01_list.aspx</a>	(a) 全功能服務櫃檯：提供 100 項服務名稱及應備證件。 (b) 中午服務不打烊：提供各櫃檯服務時間及項目。
c 申辦服務	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/05process/process_a01_list.aspx">www.mlftax.gov.tw/ chinese/05process/process_a01_list.aspx</a>	(a) 一般預約服務：提供 12 項預約服務內容、申辦資料填寫以及取件時注意事項。 (b) 申辦流程及應備證件：提供空白書表、範例、標準作業流程圖。 (c) 速立得免下車服務：提供申辦資料填寫、10 項服務內容、取件時注意事項。 (d) 標準化作業流程：揭露本局 43 項重點業務之標準作業程序、流程圖、流程說明。

標題	網址	內容
d 網路櫃檯	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/06online/onl_b01_list.aspx">www.mlftax.gov.tw/ chinese/06online/onl_b01_list.aspx</a>	提供財政部稅務入口網「線上查調」、「線上申辦」、地方稅捐稽徵機關「線上試算」以及苗栗縣房屋稅籍編號查詢。
e 下載專區	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/09download/dow_a01_list.aspx">www.mlftax.gov.tw/ chinese/09download/ dow_a01_list.aspx</a>	提供書表及範例下載提供各稅空白表單及範例。
f Subject Area	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/15other/subject_a01_list.aspx">www.mlftax.gov.tw/ chinese/15other/subject_a01_list.aspx</a>	建置專業代理人專區、身心障礙專區、地方稅網路申報以及房屋稅籍編號查詢。

(B)苗栗縣政府網站標準化作業流程，揭露本局

各稅重點業務標準作業程序、流程圖、流程說明。[www.miaoli.gov.tw/cht/service\\_6list.php](http://www.miaoli.gov.tw/cht/service_6list.php) (附件 1)



(C)我的 e 政府 [www.gov.tw/](http://www.gov.tw/)

提供本局網站、地址、及電子表單下載。



(D)本局服務場所

提供「人民申請案件處理時限表」、「申辦案件流程圖」，並設立空白書表及範例區，供民眾索取及參考。

(E)印製文宣

印製「人民申請案件處理時限及應備證件表」、「租稅達人你和我」等文宣。

**B.提供案件查詢管道種類**

查 詢 管 道		查 詢 方 式	
<b>(A) 網路查詢</b>	<b>本局網站</b>	意見信箱	輸入「案件編號」及「自訂密碼」查詢「意見回覆」。
		線上申辦	案件辦竣或未能於期限內完成者，均會主動通知。
	<b>外部網站</b>	地方稅網路申報作業入口網	申報頁面直接顯示申報狀態。
		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查詢線上申辦案件進度。
<b>(B) 電話查詢</b>	<b>免付費</b>	本局免付費電話	0800-376969
		地方稅免付費電話	0800-086969 按 2 選擇中部縣市，按 1 選擇苗栗縣
	<b>付費電話</b>	總局電話	037-331900
		分局電話	037-472215
		土地增值稅、契稅語音查詢系統	設置專線 037-362942 提供語音查詢，讓納稅人即時掌握申辦進度。(100 年共 142 件)
<b>(C) 書面查詢</b>		a.公文書及繳款書提供承辦人員聯絡資訊、電話。 b.受理民眾書面申請查詢	
<b>(D) 現場查詢</b>		總收發櫃檯提供現場查詢服務。	

## (2) 案件處理流程主動回應程度



### 手機簡訊通知

- ✓ **創新！**人民申請案件簡訊通知～利用郵寄申辦稅務案件並同意以簡訊通知收訖，以簡訊通知申請人。
- ✓ **各稅繳納通知**～針對特定納稅人發送手機簡訊及市話 Call out 催繳稅款！

### A. 簡訊通知



服務項目	內容
人民申請案件簡訊通知服務	凡利用郵寄申辦稅務案件並留下手機號碼者，本局將以簡訊通知申辦進度。
逾檢註銷車主簡訊通知	為避免因逾期檢驗經監理單位註銷車牌之車主受罰，本局以手機簡訊溫馨提醒車主盡速到苗栗監理站辦理驗車或重新領牌。
使用牌照稅簡訊繳納通知	於限繳日期將屆，發送中華電信簡訊提醒本期尚未繳納車主如期繳納。
房屋稅簡訊繳納通知	於限繳日期將屆，針對特定納稅義務人發送中華電信簡訊催繳： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 金額 5 萬元以上且尚未繳納本期者</li> <li>● 累欠戶且尚未繳納本期者</li> <li>● 逾期繳納前期房屋稅，且尚未繳納本期者</li> </ul>
地價稅簡訊繳納通知	於限繳日期將屆，針對上期完納地價稅但本期尚未繳納者發送中華電信簡訊提醒如期繳納。

## B. 電話通知

服務項目	內容
土地增值稅電話通知領取稅單	土地增值稅核稅完成，且為臨櫃辦理者，主動電話通知領取稅單，100 年共 8,632 件。
使用牌照稅、房屋稅、地價稅市話 Call Out 繳納通知	於限繳日期將屆，針對特定納稅義務人託撥市話數據語音 Call out，提醒納稅義務人如期繳納。

## C. 電子郵件通知

服務項目	通知程序
e 管家訊息通知 	提供地方稅稅務訊息通知服務、地價稅開徵通知、房屋稅開徵通知、牌照稅開徵通知、苗栗縣地價稅、房屋稅節稅暨適用優惠稅率之提示與輔導通知、苗栗縣使用牌照逾檢註銷告示通知等 6 項訂閱，100 年訂閱人數共 1 萬 2,108 人。
地方稅網路申報 	1. 申報成功後主動配賦收件編號 2. 寄發電子郵件通知申請人
本局網站意見反應	局長信箱、意見信箱、政風信箱、檢舉逃漏稅信箱提供民眾透過案件編號及查詢密碼查詢申辦進度，並於處理完畢後寄發 email 通知民眾處理結果。
稅務入口網申辦	1. 系統會主動配賦收件編號及寄發電子郵件。 2. 辦結時以 e-mail 通知申請人。

#### D. 書面通知

服務項目		通知程序
逾期辦結， 主動通知	復查案件	無法依限辦結時，報請單位主管核准後，將延長時限理由及初步辦理情形通知申請人
	陳情案件	
	局長信箱	
訂定「處理免申報或單方申報土地增值稅輔導函送達管制作業計畫」		輔導函送達管制：針對免申報或單方申報土地增值稅案件，除主動通知義務人或權利人，於期限內提出申請外，並針對輔導函送達情形進行抽核，以保障當事人之權益。
案件收執證明		總收文受理民眾申請案件時，主動發給案件收執證明，100 年共發給 1,406 件。
土地增值稅核覆通知		民眾申報土地增值稅完成後，發給核覆通知書，告知申報人核定結果。100 年共 4 萬 1,363 件。

## (二) 機關形象

### 1. 服務場所便利性

#### 洽公環境適切程度

##### (1) 洽公環境滿意度

本局重視民眾意見，致力於改善洽公環境、並以提供舒適、明亮、整潔、溫馨具特色的辦公環境為目標，分述如下：

#### A. 洽公環境★多方肯定

##### (A) 民眾肯定

本局逐年改善洽公環境，以提供納稅人舒適之洽公環境，並以洽公環境問卷調查滿意度，100年洽公環境滿意度達95.07%。

調查時間	100年4月1日至100年7月29日止。
調查方法	本調查採隨機抽樣，由志工或承辦人員發放問卷進行調查。
調查對象	(1)至本局洽公完畢之民眾。 (2)共訪問250位民眾，取得250份有效樣本。95%信心水準下，抽樣誤差為正負6.2%。
統計分析	以百分比(Percentage)進行分析。

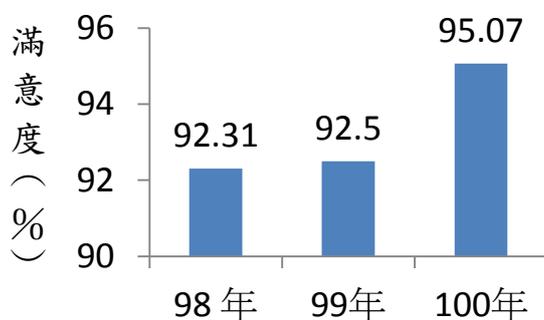


圖 7：洽公環境滿意度



洽公臨時停車位標示

(B)考核肯定

本局辦公環境之整潔及綠美化得獎獲肯定，獲獎如下：

- a.100 年縣府新形象考核「特優」單位
- b.99 年縣府新形象考核「優等」單位
- c.98 年度環保局考核公部門辦公室做環保」縣府組第 1 名



B.辦公服務場所★整潔綠美化妙方

(A)每日維護、每月大掃除，每週不定時環境考核並舉辦每年環境競賽

- a.每天上下班前，同仁主動清理桌面及週遭環境。
- b.各科室每月訂定一天大掃除，維護機關環境。
- c.「辦公環境考核小組」成員，每週不定時實地檢查考評，每月選列最優單位予以表揚。(48 次/年)
- d.每年舉辦辦公室環境整潔綠美化競賽，並由各科室遴選代表組成考核小組進行評分，選列優秀單位予以表揚。

(B)盥洗室設置清潔檢查記錄表

由清潔人員、檢查人員按時填表，並派抽核人員進行不定時檢查環境。

(C)綠色植物清新宜人

- a.認養辦公室外圍人行街道及路樹，每日打掃以維護環境整潔，並向苗栗市公所申請修剪路樹。
- b.大門口入口處及各服務櫃台擺放適宜綠色盆景，增進洽公環境之舒適美觀，創造親切的辦公氣息。
- c.樓梯間設置空中花園，讓不起眼的角落也能成為宜人的空間。

(D)藝文點綴，優質服務形象



- a.本局主辦 2011 臺灣燈會在苗栗攝影比賽活動，比賽結束後並將得獎作品懸掛於本局辦公場所，榮耀苗栗！

- b.於休息區牆面掛置本局**大型形象牆**，向洽公民眾宣傳本局辦稅服務理念，樹立本局鮮明的機關形象。
- c.海報文宣改以**透明壓克力海報夾**張貼，排列清晰外，訊息傳達更鮮明。
- d.懸掛世界著名**油畫複製品**，及學生租稅**繪畫比賽優勝作品**，美化辦公環境並提升人文素養。
- e.藝文走廊張貼**租稅設計比賽優勝作品**，除宣導租稅訊息，亦同步美化場所。

### C.引導及標示服務★明亮清楚

為使民眾洽公時清楚辨識申辦方位，本局建置各項標示，融合傳統與先進科技技術，製作各項辨識業務單位位置之措施，以節省民眾時間。

#### (A)服務地點



- a.重新規劃**全功能服務櫃台**於入門右側，並以**清晰大型的燈箱中英文標示**，強調單一窗口服務，使民眾一目瞭然。
- b.門口標示中英文上下班時間表，方便民眾洽公。
- c.大廳「**中英文樓層配置圖**」以**顏色區分**國稅局及稅務局。
- d.採**最先進LED燈指示牌**替代白熾燈，同時**使用中英文**，使民眾更易於辨識申辦位置。
- e.於牆面、階梯及地面上清楚標示各業務科位置。



#### (B)服務項目

- a.擺放中英文「**人民申請案件處理時限表**」，提供申辦時限資訊。
- b.走廊牆面懸掛「**各稅作業流程圖**」。

#### (C)服務人員及代理制度

各服務台及主管人員姓名標示更換成**清新的藍色名牌**，明確標示服務人員及代理人員姓名，落實櫃台服務與代理人責任制。

#### D.洽公動線規劃流暢度，符合民眾使用習慣

(A)與民眾接洽頻繁的全功能服務櫃台、總收發及各業務科均集中於1樓，方便民眾洽公，**100年重新規劃全功能服務櫃檯於入門右側並擴大櫃檯數量！**

#### (B)完善引導服務

- a.大門入口設有值日人員輪值及志工服務台，由輪值人員及志工同時提供即時引導並協助解決洽公民眾疑問。
- b.開徵期間民眾較多，由主管輪值提供走動式服務，立即為民眾提供服務，以紓緩洽公人潮，縮短等候時間。

#### (C)專人代辦服務

提供長者、孕婦、身心障礙者與行動不便洽公民眾，專人全程服務免去不便。

#### (D)延時服務

全功能櫃檯、使用牌照稅提供全年度中午不打烊服務，房屋稅及地價稅開徵期間提供中午不打烊及最後一週下班後5點至6點延時服務。



開徵期間主管走動式服務



志工協助引導洽公民眾

## (2)服務設施合宜程度

### A.創新設施★服務升級

#### 😊 (A)全功能服務櫃檯**智慧型叫號系統**

100 年改善本局全功能服務櫃檯服務程序，提供智慧型叫號系統，民眾抽取號碼牌，即可透過**自動廣播系統**及**LCD 顯示器叫號畫面**，依序至各號櫃檯辦理，臨櫃服務秩序化。

#### 😊 (B)免費無線網路

100 年本局設置**免費無線網路區**，並於該區**加裝插座**，只要持有具有無線網路裝置之設備，**免經申請即可使用**本局提供之無線網路！



#### (C)電子滿意度調查系統

**總分局共 52 個服務櫃台皆設立電子滿意度調查機**，供民眾即時反應服務滿意度，並由該科室主管立即處理做成記錄，每月產出月報表。



#### (D)大廳設置**觸控式導覽機**

提供最新稅務資訊、申辦資訊及租稅活動宣導訊息之外，民眾亦可藉由租稅小遊戲增進對稅務的認識。

### B.無障礙及輔助設施★溫馨親切

(A)提供長者、孕婦及身心障礙者及行動不便民眾，提供專人全程服務，免去洽公各項不便。

(B)設置溫馨哺乳室，提供嬰兒床、嬰兒尿片、濕紙巾、舒適座椅、玩具等，方便媽咪安心使用。



觸控式導覽機



專人代辦服務



溫馨哺乳室

(C)提供無障礙空間與設施，如身心障礙者斜坡道、專用停車位、愛心服務鈴、專用盥洗室及輪椅。

(D)於各櫃台配放各度數老花眼鏡。

**(E)全功能服務櫃台加值服務**

a.提供**室內電話免費撥打**服務，**證件及書表免費影印**服務。

b.提供**代客叫計程車**加值服務，便利遠道洽公民眾。

c.提供**愛心傘借用**、**零錢兌換**服務。

d.提供**電子血壓計**並備有藥品保健箱供民眾及同仁使用。

**C.一般設施★洽公便利**

(A)書表區提供書寫桌、文具、空白書表及範例方便民眾填寫。

(B)設置投幣式影印機，並請廠商定期維護，便利民眾準備洽公各項應備證件。

(C)設置洽公專用停車區供民眾使用；於服務櫃台提供舒適座椅，方便民眾洽公。

(D)一樓大廳設置代收稅款處，方便民眾繳納稅款。

(E)提供冰、溫、熱兼具之飲水機及環保紙袋，由廠商定期維護清潔，並提出水質檢驗及設備維護紀錄表，供納稅人安心飲用。

(F)盥洗室提供洗手乳、衛生紙、拭紙巾，每日上、下午由**專人維護打掃清潔及安排檢查人員每日檢查**，並由抽核人員加強監督，維護良好品質。

(G)除設置電子滿意度調查機供民眾立即反映服務滿意度之外，於大廳、**各稅櫃台設置意見箱**，提供洽公民眾申訴、鼓勵及建言管道，由專人每日察看並立即處理。



身障專用停車位



民眾洽公書寫桌



地方風情服務台



#### D. 一般設施★宣導有利

(A)洽公休息區置放大型液晶電視，結合叫號機功能外，亦播放稅務宣導影音訊息或供民眾觀看當日新聞。



(B)除大廳設置洽公休息區及書報雜誌區，並於各科室擺放書報雜誌架供民眾取閱，皆由專人負責更新。

(C)於本局大廳入口處及志工服務台設置資料放置區，提供各項宣導訊息，並隨時更新補充。

(D)於本局大門外及大廳設置 LED 字幕機，提供最新及最便利的租稅服務訊息。

#### E. 節能減碳★愛護地球

(A)除榮獲 100 年縣府新形象考核特優單位，經濟部 100 年公布「政府機關及學校全面節能減碳措施」99 年度執行成效，本局榮獲執行成效績優單位。

(B)實施垃圾強制分類

設置紙一般、資源、廚餘及廢電池回收筒，響應隨手做環保。

(C)響應節能減碳政策，逐年更換各業務科燈具為省電燈具，落實各項節約措施如隨手關燈、節約用水、回收重複使用影印紙，並將資源回收、節能減碳列入每月環境考核項目。

(D)全功能服務櫃台標示面板改為更加省電的 LED 燈箱，替換舊式耗電量較大的白熾燈管。

(E)為節省耗電量，設定中午時段及下班後空調系統自動斷電，以及夏季室溫高於規定攝氏度數才能開啟冷氣的共識。

(F)本局 100 年使用電量相較去年同期減少 2 萬 1,960 度，金額減少 9 萬 7,111 元，各別負成長率為 2.9% 及 3.7%，反映本局節能減碳、愛護地球的用心。

(G)推動電子化公文

利用公文電子化、內部傳遞文件不發送紙本、課程資料電子化及復查會議製作 PowerPoint 簡報檔不影印文本，節省紙張用量。

## 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

依本局 100 年度洽公服務態度滿意度問卷調查：受訪者對本局臨櫃服務態度滿意度達 98%，**100 年以電子滿意度調查機反映服務滿意度之民眾達 4,482 位，滿意度高達 98.88%！**

#### (A)服務人員禮儀養成

##### a.設置「電子滿意度調查機」

於服務櫃台全面設置 52 個電子滿意度調查機，民眾按下調查機滿意度調查鈕可即時傳遞服務觀感，選擇不滿意時主管面板警示鈴響，主管立即向前關懷民眾申辦情況，解決不滿意問題點並將處理過程以書面寫下紀錄，本局每月並產出月報表將調查結果陳報縣府。



民眾使用調查機實況

##### b.服務人員服務態度考核

每月由各業務單位主管考核單位同仁服勤狀況、服務態度與品質，成績優良之前三名同仁，公開頒獎表揚，並列入年終考核資料。  
(100 年度考核 289 人次)

##### c.開徵期間票選服務績優人員

開徵期間舉辦開徵稅目服務績優人員票選，由洽公民眾填寫票選單後投入投票箱，票選櫃台服務禮貌績優人員，開徵期間結束後統計票數，並於公開場合鼓勵服務優良之同仁，藉此提升服務人員服務品質，落實愛心辦稅理念。

#### (B)走動式服務主動引導民眾洽公

##### a.熱忱志工服務隊

招募退休同仁及服務熱忱人士組成志工服務隊，主動招呼洽公民

眾，引導至洽辦櫃台順利完成申辦業務，退休張局長更為表率加入本局志工服務隊，提供其專業知能為民眾服務。

#### b. 值勤人員

值勤人員於一樓大廳主動親切招呼民眾，詢問洽辦事項，引導民眾洽辦各項業務，為要求同仁確實執行，製訂服務公約及每日督勤人員督導服務情形。

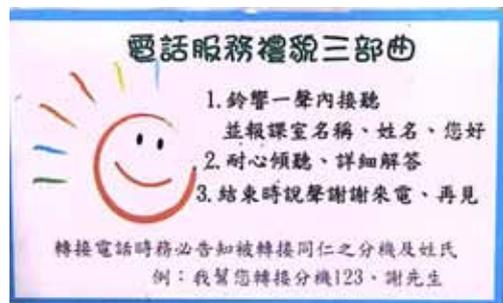
#### c. 主管走動式服務

股長以上主管人員於各稅開徵期間加入輪值行列，隨時提供洽公民眾立即服務，舒緩開徵期人潮，縮短等候時間。

### B. 電話服務禮貌培育

#### (A) 電話服務禮貌三部曲

製作電話服務禮貌三部曲小卡，提醒同仁耐心傾聽、詳細解答來電民眾之問題。



電話服務禮貌三部曲小卡

#### (B) 電話測試題庫

每年通報各業務科提供民眾常見電洽問題，並更新電話測試題庫建置於內網，供同仁參閱。

#### (C) 電話禮貌測試

訂定「電話服務測試要點」，每月由總局與分局不定期相互抽測評量。

a. 100 年度共測試 123 人次，考核內容中「電話禮貌」統計分析本局電話禮貌平均成績為 **93.61** 分。

b. 於公開場合播放測試情形供同仁瞭解接聽服務之良窳。

c. 獎懲方式：每月由考核小組遴選成績最優者，於公開場合頒獎；測試成績 75 分以下者，則再電話測試乙次，並口頭輔導改善。

## (2)服務可勝任程度

本局 100 年委外進行電話訪問調查，依華威行銷研究股份有限公司 100 年廉政研究問卷調查報告「為民服務與行政革新」電話訪問調查研究結果，本局服務品質滿意度達 92%，行政效率滿意度達 88.06%。

調查時間	100 年 8 月 8 日至 8 月 12 日
調查方法	電話訪問，採電腦輔助電話訪問(CATI, Computer Assisted Telephone Interview)
調查對象	(1) 居住於苗栗縣 20 歲以上民眾 (2) 過去一年曾至本局洽公 (3) 共訪問 12,455 個電話號碼，有效樣本 400 份，95% 信心水準下，抽樣誤差為正負 4.9%。
統計分析	使用 SPSS 軟體，運用頻率(Frequency)、百分比(Percentage)、交叉分析(Cross tabulation)、卡方檢定(Chi-square) 進行分析

### A.內部檢測及措施：

#### 😊 (A)電話測試

a.縣府不定期舉辦電話服務測試，本局 100 年榮獲特優！

b.每月電話服務測試

建置民眾常問問題題庫供同仁研閱，每月不定期辦理電話測試，經統計分析 100 年共測試 110 人（不含總機）問題回答正確率為 84.85%。



報刊登載本局為民服務工作考核榮獲特優

#### 😊 (B)稅務法令測驗

100 年稅務法令測驗次數 2 次，使同仁對稅務法令及作業規定更

加嫻熟，針對民眾的問題能迅速正確回應；法令測驗以 70 分為及格，不及格或缺考者另擇期補考以維為民服務品質。



稅務法令測驗實況



房屋稅開徵講習

(C) 賡續推行**經驗傳承暨工作簡化措施**

於內部網站建置經驗傳承專區，透過知識管理傳承優質工作經驗、知識，縮短學習時間，100 年共計 138 則。

(D) 推動**業務創意暨作業提升提案**制度

激勵同仁主動積極、求新求變，檢討各項行政法規、作業流程之創新改革，本年度提案 28 件，獲參採者 17 案，同時建置於內網供同仁參閱。

(E) 各稅舉辦**開徵勤前講習會、期末檢討會及清查講習會**，並依業務性質舉辦**檢討會**，透過與會經驗交流分享，提升工作效率及服務效能，100 年共辦理 19 場，共 510 人次參加。

(F) 標準化作業流程

各稅（科室）訂定標準作業流程，供同仁瞭解各項業務申辦流程及要件，除放置於外網之外，亦建置於本局內網，提升為民服務。

(G) 就地開班

申請財政部財稅人員訓練所委託就地開班，辦理「資訊課程研修班」，強化本局同仁電腦專業知能，熟悉 Excel 進階應用，提升工作績效及服務品質。

(H) 講習訓練

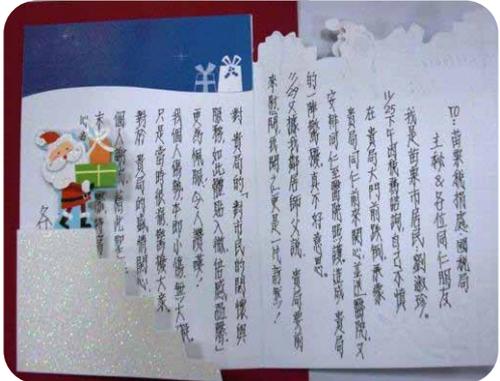
辦理講習訓練，提升專業知識與素養，100 年共辦理 55 場講習會，共 1,926 人次。

項次	課程類別	場次	參與人次
a	為民服務講習	5	286
c	法令專業講習	18	593
d	資訊作業講習	26	736
e	其他多元化講習	6	311

B. 外部檢測

(A) 100 年廉政研究問卷調查報告「為民服務與行政革新」電話訪問調查研究結果，本局服務品質滿意度達 92%；100 年電子滿意度調查系統民眾反映服務滿意度達 98.88%。

(B) 民眾意見反映是支持我們服務不斷精進的原動力，亦是檢視服務滿意度的最佳標竿，本局 100 年共獲 17 則民眾反映服務優良意見，擷取案例如下：

日期	100 年 11 月 25 日 (星期五)
 溫馨互動	<p>當日下午 4 點多志工慌張至服務台通報，大門口有人跌倒了，本局同仁趕緊前往協助受傷民眾，詢問狀況，並通知救護車將受傷民眾送到醫院檢查，同仁亦搭上救護車陪同前往醫院，並隨時回報處理情形，俟檢查確定無大礙及其鄰居已到醫院，才放心回來。</p> <p>星期一劉小姐專程至本局謝謝大家，亦寄張卡片祝福大家，服務本是我們應該做的，接到這張卡片讓大家覺得溫馨，我們的服務也受到肯定。</p> 

### 3.服務行銷有效性

#### 施政宣導有效程度

為提升民眾對本局施政有所瞭解，本局之公務行銷貫徹消費者導向(Consumer Oriented)進行分眾行銷，以多元行銷管道宣導重要措施及租稅知識，以助民眾在保障自身權益下盡納稅之義務。

#### (1)施政宣導內容

- A.財政部製作「輕稅簡政、造福全民」等重要施政文宣納入對外辦理宣導及對專業代理人講習、座談會時之宣導教材。
- B.推廣網路申報：宣導輔導民眾多利用網路申報，達到政府推動「多用網路、少用馬路」的服務，包括舉辦網路申報獎勵措施、到府輔導網路申報操作、講習課程等措施，以提升網路申報使用率。
- C.新頒函釋宣導：對於本年度「特種貨物及勞務稅開徵」、「限縮路外停車場適用特別稅率課徵地價稅」等新頒函釋加強宣導。
- D.一般性稅務業務：包括服務項目、節稅訊息、違章案例重視權利、開徵期如期繳稅避免被加徵滯納金、相關法規宣導及全國財產總歸戶清單核發等。
- E.便民服務措施：如多元管道繳納方式、中午不打烊、老邁及身心障礙人士到府服務、講師宅便服務、全功能服務櫃台等便民措施，推廣便民服務，增進服務形成。

#### (2)施政分眾宣導

區分宣導對象特性(如職業、弱勢團體、年齡層、方言)、需求等，將不同宣導主題融入教材，並適時調整宣導方式。

- A.原住民：苗栗縣有 18 鄉鎮，包括海線、山線、原住民同胞，在實際案例中發現原住民朋友對「身分證借用」影響層面甚鉅之觀念不是很清楚，今年前進泰安、南庄地區宣導，將身分證借用造成後果列為重點，加強宣導(附件 4)，共 176 人參與。

- B.專業代理人：因應專業代理人(地政士)代民眾申辦案件，偏好租稅法令、新頒函釋相關資訊，本局遂於舉辦各類講習及地政士出席場合中，宣導新頒函釋及法令，以符合其需求，共 454 人參與。
- C.學生教師：利用校園租稅巡迴演講對學生講述租稅重要性及誠實納稅之觀念，另舉辦教師研習對講師講授深入之租稅知識，並透過定期舉辦租稅網路活動讓學子在遊戲中學習租稅知識，共 72,959 人參與。
- D.弱勢族群：針對新移民及老人、身心障礙者特別加強宣導使用申請補助時所需證件、牌照稅身心障礙免稅申請、自用住宅用地特別稅率申請等措施，保障其權益。
- E.一般民眾：結合各社區及其他機關團體由本局主辦或協辦之活動、下鄉研習、村里民大會等民眾聚集之場所，宣導地方稅民眾常用之節稅知識、多元繳稅管道等。
- F.駕駛人：針對駕駛人常見之使用牌照稅逾檢註銷、未稅行使於公共道路等相關罰則加強宣導，共 697 人參與。

### (3)施政宣導採多元管道

#### A.虛擬通路



##### (A)網路社群 facebook

建立本局 facebook(臉書)粉絲專頁，提供最新地方稅稅務資訊、相關活動等，推展數位公務行銷，100 年共 186 位粉絲加入，內容瀏覽次數達 1 萬 612 次。



##### (B)影音平台 youtube

本局租稅宣導影音連結至影音平台 youtube，提供本局及財政部製作之地方稅宣導短片，100 年於本局頻道新增 4 部影片，頻道累計 612 瀏覽人次。

##### (C)本局網站

提供服務措施、稅務訊息、線上申辦等項目，全年共 24 萬 7,440 瀏覽人次。

(D) 苗栗縣政府網站、稅務入口網網站

主動登載本局稅務新聞稿、活動訊息等，累計共 988 則。

(E) e 管家平台

提供地方稅稅務通知服務，目前共 1 萬 2,108 人訂閱。

(F) 各單位連結本局網站

現有苗栗縣政府、苗栗各鄉鎮市公所、地政事務所、戶政事務所社團法人苗栗縣地政士公會及各學校網站置入本局網站連結。

B. 實體通路

(A) 運用社會資源辦理宣傳及教育活動

結合各社區及其他機關團體辦理宣傳活動，於活動中宣傳本局各項便民服務措施、稅務訊息等，並舉辦下鄉巡迴租稅研習等教育活動，100 年共辦理 351 場，參與人次達 865 萬 3,338 人。

(B) 租稅宣傳車

稅務宣傳車巡迴各鄉、鎮、市、村、里，加強宣傳，提醒民眾如期納稅。



宣導車穿梭大街小巷

(C) 各機關 LED 字幕機跑馬

善用其他機關設置之 LED 字幕機跑馬，請其協助宣導稅務資訊。

C. 傳播媒體

(A) 舉辦如期繳納抽好禮記者會

於各稅開徵結束後舉辦各稅如期繳納抽好禮記者會，除鼓勵民眾如期繳納外，並達到廣大宣傳效益。



縣長蒞臨如期繳納抽好禮記者會

(B)有線電視台跑馬訊息託播

於各稅開徵期間及舉辦重要租稅活動時，與有線電視業者合作專訪、託播及跑馬訊息。

(C)空中服務台廣播專訪

運用空中服務台（貓狸、大苗栗、大漢、亞洲等廣播電台）宣導開徵期限、多元繳納方式等稅務重要訊息。



空中服務台廣播專訪

(D)新聞稿刊登於各報紙

主動發布新聞稿，並每日瀏覽各報檢視刊登情形。

D.印製宣導文宣

(A)「活力苗稅食譜」引發搶兌熱潮

本局結合稅務資訊，並以苗栗傳統客家菜為主軸，由同仁親自掌廚、攝影、編寫，製作成活力苗稅食譜共 6,550 份，民眾持發票即可兌換，引發民眾兌換熱潮！

(B)其他：編印農民曆、租稅達人你和我季刊、一生一屋、年曆卡、多元繳稅管道、戶籍遷出您不可不知、網路申報手冊、地價稅自用住宅優惠稅率申請期限海報等共 15 款。



租稅資訊結合客家菜，印製活力苗稅食譜

### (三) 顧客關係

#### 1. 民眾滿意度

##### 機關服務滿意度



#### (1) 即時處理・滿意至上

#### 稅務機關首創全面實施 電子滿意度調查系統

- ✓ 總分局 **52 櫃台** 全面實施
- ✓ **主管** 面板提示鈴響，主管即時處理
- ✓ 反映結果即時傳送 **縣府** 回報服務狀況
- ✓ **書面不滿意記錄表** 詳實記錄處理情形
- ✓ **傳真記錄表** 送縣府備查
- ✓ 每週 **檢討** 不滿意因素



- A. 本局全面啟用電子滿意度調查系統，總分局設置 52 座電子滿意度調查機，供民眾即時反應服務評價，忠實反映民眾接受服務最真誠的感受。
- B. 依據系統自動產出報表，**100 年** 給予評價之民眾共 4,482 位，**民眾洽公滿意度達 98.88%**，選擇普通之民眾佔 0.36% (16 位)，另 0.76% (34 位) 不滿意乃因法令規定及民眾誤觸面板所造成。
- C. 每週針對不滿意案件原因進行 **檢討**，以提升服務品質。在民眾不滿意時，耐心傾聽、仔細解說，如為法令限制則詳加解釋，以獲得民眾諒解。

#### (2) 委外調查服務滿意度

##### A. 廉政研究問卷調查報告—洽公環境及服務滿意度

根據本調查報告顯示，本局洽公環境滿意度達 96%，服務品質滿意度達 92.6%，為強化本局服務品質，並於 9 月 30 日下午召開 **100**

年度廉政研究問卷調查報告研討改善措施會議，改善措施送業務科落實執行。

項目	內容
調查時間	100年8月8日至8月12日
調查方法	電話訪問，採電腦輔助電話訪問(CATI)
調查對象	(1) 居住於苗栗縣 20 歲以上民眾 (2) 過去一年曾至本局洽公 (3) 共訪問 12,455 個電話號碼，有效樣本 400 份，95% 信心水準下，抽樣誤差為正負 4.9%。



### (3) 臨櫃問卷調查

本局每年針對洽公服務態度進行問卷調查分析，100 年度調查結果，臨櫃服務態度滿意度達 98%。

調查時間	100年4月1日至100年7月29日止。
調查方法	本調查採隨機抽樣，由志工或承辦人員發放問卷進行調查。
調查對象	(1) 至本局洽公完畢之民眾。 (2) 共訪問 250 位民眾，取得 250 份有效樣本。95% 信心水準下，抽樣誤差為正負 6.2%。
統計分析	以百分比(Percentage)進行分析。

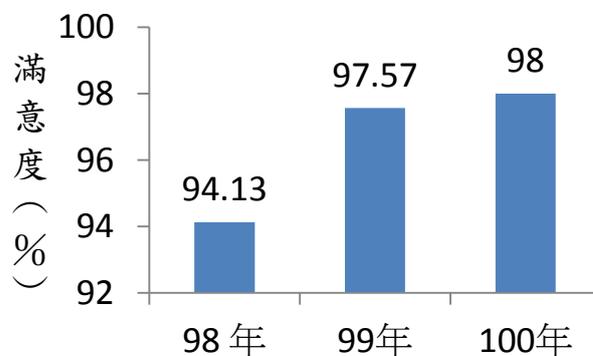


圖 8：臨櫃服務態度滿意度

#### (4)行動服務車下鄉便民措施問卷調查

- A.調查對象：對利用本局行動車下鄉服務之民眾發放問卷，100 年共回收 35 件。
- B.調查結果：100%民眾認為本局下鄉巡迴服務節省洽公時間，表示下鄉服務滿意度達 100%。

#### (5)網際網路問卷調查

- A.調查時間：100 年 10 月 1 日起至 10 月 31 日止
- B.調查對象：本局網站使用者，共 131 人參與。
- C.檢討分析：本局網站資訊服務滿意度 95.42%，資訊更新時效滿意度 96.16%，線上各項申辦服務滿意度 87.03%，整體風格及操作便利性滿意度 94.66%，網站滿意度 93.32%，其中線上各項申辦服務滿意度不到九成，本局未來將持續檢討擴充線上申辦功能，並觀摩他機關網站優點，設計規劃本局網站，以符合民眾需求，提高使用率。

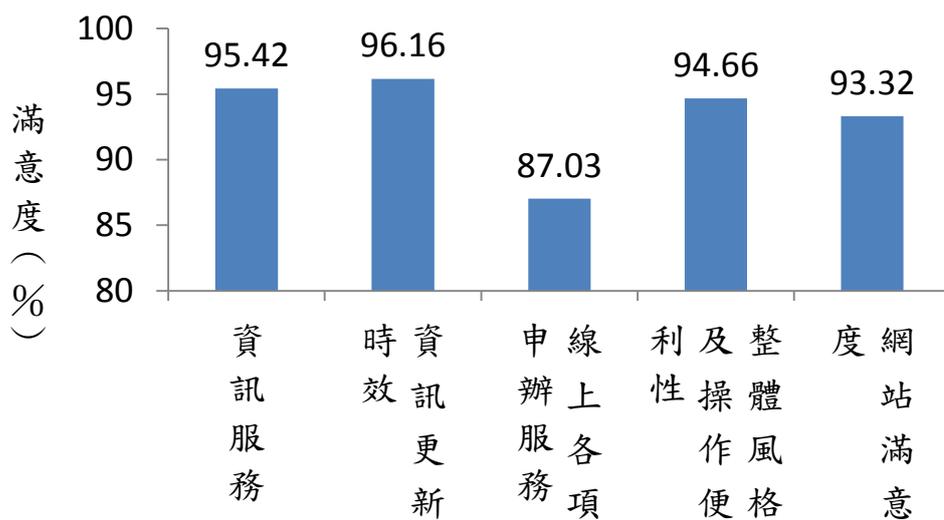


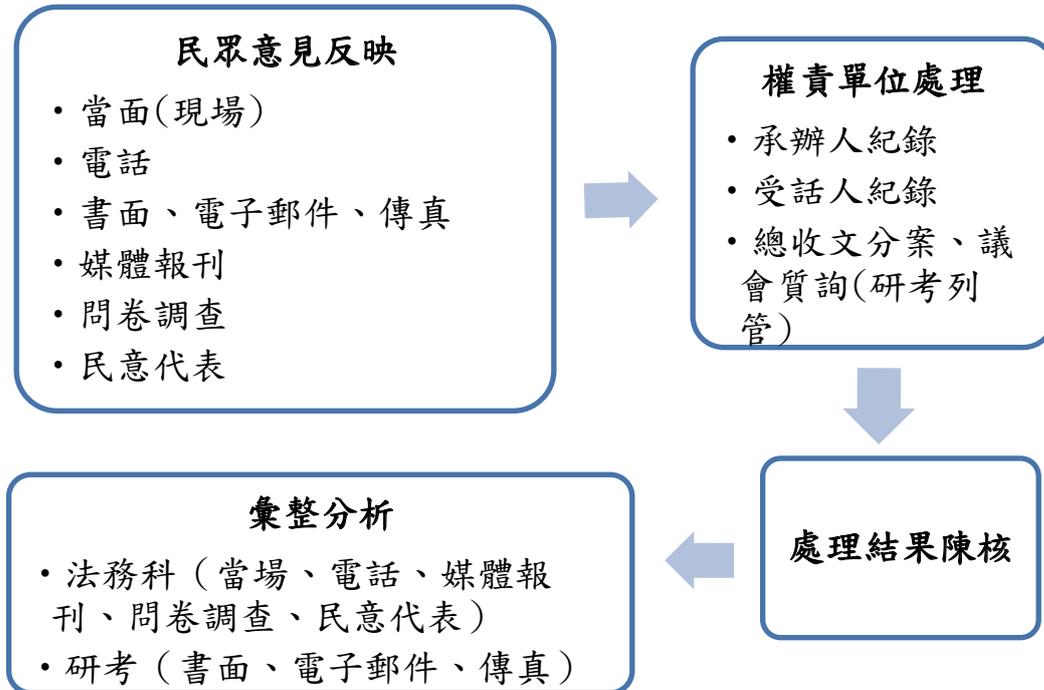
圖 9：網際網路問卷調查結果

## 2. 民眾意見處理有效性

### 民眾意見回應與改善程度

#### (1) 民眾意見反映方式及處理措施

本局訂有「受理民眾抱怨處理程序」，執行標準流程。



反映方式	處理措施
當場 (現場)	民眾可利用 <b>電子滿意度調查機</b> 即時反映對服務人員之觀感，民眾若不滿意，主管管理面板立即發出警示聲，主管須立即處理並製作記錄表陳報彙總。
	100年不滿意鈴響總計34次，其中30次為民眾誤觸(孩童、民眾好奇測試等)，4件為法令及其他因素導致，4件中經耐心解釋有1件獲得民眾體諒。
	設置「 <b>陳情諮詢室</b> 」聆聽及解答疑義，並填寫「陳情諮詢登記簿」。
	服務人員及主管即時處理，若不能解決應填寫「受理民眾反映意見案件處理情形彙辦表」，送相關單位處理。

反映方式	處理措施
電話	受話人員即時處理，並填寫「受理民眾反映意見案件處理情形彙辦表」，送相關單位處理，100年共1件。
書面、傳真 電子郵件	依人民陳情案件處理。
媒體報刊	經報載資訊剪貼、陳核，送相關單位處理。
問卷調查	依問卷調查結果彙整反映意見陳核後，送相關單位辦理。
民意代表 反應意見	填寫「受理民眾反映意見案件處理情形彙辦表」移送業務相關單位辦理。

(2) 民眾意見反映與本局處理情形案例

反映內容	處理情形
地政士反映使用win7無法使用地方稅網路申報作業系統	本局函報財政部賦稅署，賦稅署提供win7使用說明並公告於地方稅網路申報網站，本局除轉知訊息外，亦於網站專業代理人專區中置入該訊息(附件5)。
民眾反映洽公停車位不足	於本局停車場設立洽公臨時停車位立牌，僅洽公民眾可停放，並請值日人員管制車位是否遭佔用。 
證件電子化備查服務免附地政士會員證書	修改實施計畫，以內部程序證實地政士會員資格，取代地政士檢附會員證書，故地政士僅須攜帶身分證正本並填寫授權書即可申請電子化備查服務。
年曆卡字體放大	納入未來印製年曆卡之設計考量，將字體放大方便民眾閱讀。

(3)人民陳情案件滿意度調查

A.問卷採所有辦結陳情案件全數發放，發放方式分為隨函發放及電話訪查，共計發放調查表 54 份，回收 15 份。調查包括「一般陳情案件」隨函發放 23 份，回收 2 份；「電子信箱案件」電話訪查 31 份，回收 13 份。

B.答覆滿意度

滿意度	98 年	99 年	100 年
滿意 (含非常滿意)	37.5%	53.8%	33.3%
尚可	12.5%	23.1%	26.7%
不滿意(含非常不滿意)	50%	23.1%	40%

C.陳情案件常見案例分析建置於外部網站，並提供近 3 年比較表。

近 3 年度受理人民陳情案件辦理情形比較表

年 度		98 年	99 年	100 年
平均處理天數		5.02 天	4.82	4.33
受理件數		51 件	79 件	83 件
陳 情 稅 目	地價稅	11.5 件	14 件	13 件
	房屋稅	9 件	17 件	6 件
	土增稅	0 件	4 件	4 件
	牌照稅	11 件	16 件	17 件
	契稅	0 件	0 件	1 件
	娛樂稅	0 件	0 件	3 件
	其他	3.5 件	7 件	25 件
	移送國稅局	16 件	21 件	14 件
陳情 2 次以上件數		4 件	3 件	9 件

D.分析與結論

(A)分析：不滿意原因皆為礙於法令規定無法照辦，無法給予民眾期望之回覆。

(B)結論：未來加強地方稅與國地稅業務差異宣導、租稅法令宣導並加強服務態度婉轉回覆民眾陳情結果，以減少民怨。

## 二、資訊流通服務構面

### (一) 資訊提供及檢索服務

#### 1. 資訊公開適切性與內容有效性

##### 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

#### (1) 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. 本局網站設置「政府資訊公開」專區

依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開資訊比例達 100%。

應公開資訊	網址	建置內容
本局組織、職掌及聯絡資訊	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=1">www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=1</a>	組織職掌、聯絡資訊、交通資訊
法律、法規及行政規則	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=4">www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=4</a>	最新函釋、行政作業規定、地方自治法規等法令
施政計畫	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=5">www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=5</a>	重要施政計畫等
業務統計	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=6">www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=6</a>	統計資料發布時間及其他、各項稅收統計等統計資料
研究報告	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=7">www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=7</a>	政風實況問卷調查報告、行政機關服務品質之實證等研究報告
預算及決算書	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=8">www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=8</a>	歲出、歲入預算表及決算表

應公開資訊	網址	建置內容
行政指導有關文書	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=9">www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=9</a>	法規審議暨整檢委員會設置要點等
書面之公共工程及採購契約	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=10">www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=10</a>	招標歷史資料區、決標公告資料、發包中心招標案件等
合議制機關之會議紀錄	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=11">www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=11</a>	不動產評價委員會會議紀錄等
請願之處理結果及訴願之決定	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=12">www.mlftax.gov.tw/chinese/03information/infb01_list.aspx?type=12</a>	各稅訴願決定書

B.各科室專責人員每月回報「政府資訊公開項目」建置數

網站政府資訊公開專區維護人員共 14 人,100 年度總建置數達 **183** 件。

## (2)服務措施及出版品資訊周知度

措施	網址	內容
網站登載服務措施	<a href="http://www.mlftax.gov.tw">www.mlftax.gov.tw</a>	於本局網站公開本局各項服務措施,100 年網站瀏覽量共 24 萬 7,440 瀏覽人次。
facebook 網路社群 	<a href="https://www.facebook.com/mlftax">www.facebook.com/mlftax</a>	100 年建立本局 facebook(臉書)粉絲專頁,並訂定「 <b>社群網站管理運用作業要點</b> 」,明訂作業規範及管理員應注意事項,每日提供地方稅稅務資訊、本局服務措施等,共 186 位粉絲,內容瀏覽次數達 1 萬 612 次。

措施	網址	內容
Email 電子報會員	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/15other/epaper_list.aspx">www.mlftax.gov.tw/chinese/15other/epaper_list.aspx</a>	加入網站 Email 會員，本局寄發電子報， <b>主動告知各項服務措施</b> 。99 年電子報會員數共 1,120 人，100 年電子報會員人數達 5,120 人，成長 358%。
youtube	<a href="http://www.youtube.com/user/mlftax">www.youtube.com/user/mlftax</a>	運用網路影音平台 <b>分享本局宣導影音</b> ，由局長親自錄影宣導本局服務措施。100 年於本局頻道新增 4 部影片，頻道累計 <b>612</b> 瀏覽人次。
租稅園地	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/11media/med_a01_list.aspx">www.mlftax.gov.tw/chinese/11media/med_a01_list.aspx</a>	設有 <b>宣導影音、宣導手冊、出版文宣</b> 等項目，可分類建置本局各項出版資訊。
哈燒區	<a href="http://www.mlftax.gov.tw">www.mlftax.gov.tw</a>	首頁設置「哈燒區」，有 <b>新服務、新活動</b> 時，透過亮眼之圖示達到宣傳效果。
開徵專區	<a href="http://www.mlftax.gov.tw">www.mlftax.gov.tw</a>	開徵期於首頁顯現，整合開徵資訊、節稅訊息、相關書表等重要訊息。
常見問答	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/13qanda/qan_a01_list.aspx">http://www.mlftax.gov.tw/chinese/13qanda/qan_a01_list.aspx</a>	建置民眾最常詢問事項，便於民眾查詢。
稅務新聞	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/01news/news_a01_list.aspx">http://www.mlftax.gov.tw/chinese/01news/news_a01_list.aspx</a>	首頁設置新聞區，公告本局最新稅務服務新聞。

措施	網址	內容
活動訊息	<a href="http://www.mlftax.gov.tw/chinese/01news/news_b01_list.aspx">http://www.mlftax.gov.tw/chinese/01news/news_b01_list.aspx</a>	舉辦活動前及活動期間公告活動訊息，以提升周知度。
網頁加註服務分類代碼	<a href="http://www.mlftax.gov.tw">www.mlftax.gov.tw</a>	網站 1,638 個網頁及 156 項表單皆加註分類檢索，其中包含服務分類代碼，將網頁妥適分類，方便使用者搜尋。
分眾導覽	<a href="http://www.mlftax.gov.tw">www.mlftax.gov.tw</a>	設置「專業代理人專區」、「身心障礙專區」、「志工園地」、「房屋稅籍編號查詢」、「地方稅網路申報」等五大專區，藉由專區之分類，方便不同的使用族群搜尋所需之資訊。
分稅導覽	<a href="http://www.mlftax.gov.tw">www.mlftax.gov.tw</a>	將資訊以各稅目分類，共分為「地價稅」、「土地增值稅」、「房屋稅」、「契稅」、「使用牌照稅」、「娛樂稅」、「印花稅」、「特別稅」等 8 類，再輔以活潑明顯圖案表示各稅，讓瀏覽者一目瞭然，輕鬆找到所需資訊。

### (3) 資訊內容正確度



#### A. 法令修訂建置維護網站正確性

為維護本局網站資料正確性，100 年 3 月 16 日舉行「內外網法令修訂更新」會議詳列各項稅目法令或函釋新頒、修訂及建置之分工、作業時點及作業方式。

#### B. 網際網路作業要點

本局訂定「網際網路資料維護作業要點」維護網站資訊正確性，

說明如下：

(A)後端維護系統

a.維護規範

網站資訊修改須於特定機台才能進行，杜絕非管理者擅自修改之情形，資料如有異動須填寫「網路資料更新申請單」加註更新日期，送法務科彙整。(791 次/年)

b.後台系統分工維護

網站管理後台設有權限功能，控管各管理者帳號所能修改之範圍，降低資料錯誤之機率。

(B)網站資料檢視機制

a.本局透過下列各項檢測方式，以達網站資料 100%正確。

檢測方式	內容	次數
人工檢視	定期檢視：各科室網站維護人員每月檢視網站資訊，維護人員共 10 人。	120
	不定期檢視：通報各科室檢視 <b>網站特定資料</b> 正確性。 100 年 4 月 25 日通報檢視外網常見問答。 100 年 12 月 13 日通報檢視稅務新聞、申辦服務、稅務專區、常見問答。	2
人工檢視	縣府資訊處定期檢核：專人負責檢視 <b>網站連結</b> ，並以電子郵件郵寄報表供參修正。	1
程式檢測	無障礙網頁檢測軟體：以行政院研考會提供之 FreeGo 程式不定期檢測 <b>網站連結</b> 正確性。	4

## 2. 資訊檢索完整性與便捷性

### 資訊檢索服務妥適性及友善程度

#### (1) 網站隱藏版功能 plus 3 大設計

##### A. 隱藏版功能



本局網站示意圖

##### (A) 哈燒區-首頁右側

提供本局近期主打稅務服務措施、活動訊息或宣導資訊，以明顯之海報設計達到吸睛效果。

##### (B) 開徵專區（稅務特區）-首頁左側上方

將開徵期間關於該稅之重要訊息放置於單一區塊中，建立整合資訊專區，並於各稅開徵期間顯現，當徵期結束之後則於首頁隱藏，提供適時之服務。

#### B.3 大設計

##### (A) 分組設計

提供「稅務新聞」、「關於本局」、「政府資訊公開」、「為民服務」、「申辦服務」、「網路櫃檯」、「稅務專區」、「政風園地」、「下載專區」、「最新函釋」、「租稅園地」11組選單。

### (B)分稅設計

「地價稅」、「土地增值稅」、「房屋稅」、「契稅」、「使用牌照稅」、「娛樂稅」、「印花稅」、「特別稅」共 8 稅目。

### (C)專區設計

「專業代理人專區」、「身心障礙專區」、「志工園地」、「房屋稅籍編號查詢」、「地方稅網路申報」等 5 專區。

## (2)檢索功能

網站資訊內容依「行政機關電子資料流通詮釋次料及分類檢索規範」等規範提供分類檢索服務，並利用 Openfind 全站搜尋工具提供檢索服務，說明如下：

### A.查詢方式簡易

於網站首頁「全站搜尋」鍵入關鍵字，即可獲得本網站資料。

### B.資料內容清楚

資料以條列式呈現，並列出每一筆文件之註解內容及服務分類，毋需連接該項資料即可瞭解大致內容。

### C.搜尋結果分類

依照日期群組（依年份）、檔案類型群組、作者群組、政府資訊分類群組分類，並提供電子化政府資訊分類，共有「主題」、「施政」、「服務」三類。

### D.輔助說明

當無法搜尋到資料時，系統將給予建議幫助使用者搜尋。

## (3)電子表單分類檢索

於本局網站及我的 e 政府提供之空白書表、範例及流程圖共 218 項表單皆依規範加註分類，便利民眾透過本局網站及政府入口網查詢檢索及應用政府資訊。

## (二) 線上服務及電子參與

### 1. 線上服務量能擴展性

#### 線上服務提供及使用情形

##### (1) 線上服務量能

98 年規劃「e 管家」、「網路申報」、「網路申辦」及「開徵專區」4 項全新線上服務、99 年推出「最新函釋」、「房屋稅籍編號查詢」、「youtube 影音」、「租稅服務網」，100 年再推出「facebook 粉絲專頁」網路社群服務！

##### A. 創新線上服務



服務項目	服務內容
facebook	每日發布 1 至 3 則訊息，提供地方稅稅務資訊、本局服務措施，100 年共 186 位粉絲加入，內容瀏覽次數達 1 萬 612 次。
最新函釋	提供近 1 年地方稅最新函釋快速查詢，並標示財政部賦稅署查詢管道，保障民眾知的權利，共 3,138 瀏覽人次。
房屋稅籍編號查詢	民眾透過選單可查詢房屋稅籍編號，已服務 9,628 人次。
youtube 影音	運用影音平台置入本局租稅宣導影音，有效宣導租稅訊息。100 年於本局頻道新增 4 部影片，頻道累計 612 瀏覽人次。
租稅服務網	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民眾最常點閱之項目，製成服務連結網頁，供民眾快速找到所需資訊，並定期更新項目。</li> <li>2. 委請縣府及各公所、戶政、地政於網站置入連結，增加租稅服務網服務露出。</li> <li>3. 租稅服務網頁共 4 萬 5,285 次瀏覽人次。</li> </ol>

## B.本局網站其他線上服務績效

服務項目	99年	100年	成長率
網路申報	21,133	<b>43,734</b>	<b>+106.4%</b>
書表及範例下載	6,476	8,007	+23.6%
申辦流程及應備證件查詢	3,839	4,546	+18.4%
一般預約申辦	3,299	3,110	-3.7%
線上試算	15,711	10,925	-30.5%
意見反應 (含局長信箱、意見信箱、檢舉逃漏稅信箱、政風信箱)	22	38	+72%

## C.其他政府網站：稅務入口網、我的E政府、我的貼身e管家

服務項目	99年	100年	成長率
稅務入口網新聞稿	發布件數 161	發布件數 464	+188%
稅務入口網 <b>線上申辦</b>	申辦件數 381	申辦件數 <b>1,155</b>	+203%
我的E政府書表下載	下載次數 1833次	下載次數 818次	-55%
e管家訊息訂閱	訂閱人數 9,369	訂閱人數 1萬2,108	+29%

(2)線上服務推廣績效

A.網路申報

(A)針對專業人士訂定推廣計畫，以達網路申報最大效益



年度	推廣措施	參與率
100	舉辦「100 年度推動網路申報作業獎勵活動」申報人於活動期間利用本縣地方稅網路辦(代)理不動產移轉(土地增值稅及契稅申報)及房屋稅申辦事項，不動產網路申報「各組成績優良前 5 名」及房屋稅「網路申辦成績優良前 5 名」，由本局發函通知於適當場合公開頒獎表揚。	450 人參與，共 2 萬 661 件。
99	訂定「99 年度不動產移轉網路申報作業獎勵活動計畫」，申報人於活動期間利用本縣地方稅網路辦理土地增值稅及契稅申報事宜，申報件數優異者將由本局公開頒獎表揚或發函致送獎項。	457 人參與，共 1 萬 3,397 件。
98	訂定「推動地方稅網路申報作業細部計畫」，舉辦針對局內同仁、公所及專業代理人之教育訓練 9 場。(本局同仁及公所：44 人，專業代理人：118 人，營業人及金融機構：79 人)	241 人
98	提供宅便到府服務前往地政士事務所輔導安裝申報系統、操作步驟及方式。	96 件



(B)到府服務及宣導

措施	內容
輔導隊到府服務	成立輔導隊實施到府服務，除協助地政士克服電腦使用上之技術性問題外，並協助安裝更新相關軟硬體，節省地政士此部分費用支出(約 1000 元)，建立地政士對此系統之良好觀感。
本局網站宣導	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 於首頁設置「地方稅網路申報」專區，並製作網路申報連結圖示於縣府網站置入宣傳。</li> <li>● 於首頁「專業代理人專區」置入操作手冊、win7 使用問題等文件。</li> </ul>

措施	內容
媒體及文宣宣導	透過跑馬燈、印製之各式文宣，如「網路申報作業流程」、「網路申報完稅應檢附證件」、「推動地方稅網路申報作業獎勵活動辦法」等宣導單等，揭露地方稅網路申報訊息。

(C)網路申報績效

100年3月16日舉行「內外網法令修訂更新」會議其它討論事項，設定網路申報目標比率由現行申報比率38%提升至目標比率60%，經過全局之努力，全局網路申報比率達68.7%！

表 2：各稅網路申報績效

稅目	年度	網路申報	臨櫃件數	使用網路比率
土地增值稅	100	20,661	8,632	70.5%
	99	13,397	16,499	44.8%
	98	1,850	5,572	24.9%
契稅	100	3,065	2,695	53.2%
	99	1,671	5,449	23.5%
	98	276	1,891	12.7%
印花稅	100	11,678	2,889	80.2%
	99	4,082	4,040	50.3%
	98	416	1,490	21.8%
娛樂稅	100	131	1	99.3%
	99	132	4	97.1%
	98	19	4	82.6%
房屋稅	100	3,397	5,587	37.8%
	99	290	5,076	5.4%
	98	5	1,576	0.3%
地價稅	100	4,798	88	98.2%
	99	1,561	3,171	33%
	98	8	1,376	0.6%
合計	<b>100</b>	<b>43,734</b>	<b>19,892</b>	<b>68.7%</b>
	99	21,133	34,239	38.2%
	98	2,574	11,905	17.8%

B.我的 e 管家

(A)本局率先於 98 年啟用 e 管家服務，訂閱服務項目居稅捐稽徵機關之冠，亦創下各縣 e 管家服務首開記者會之先例，並舉辦「加入 e 管家、大獎到你家」抽獎活動。

(B)利用多項宣傳管道，如網路、新聞稿、LED 字幕機、租稅宣傳活動等，將 e 管家服務內容持續帶到基層民眾知曉，至今 e 管家訂閱人數由 99 年之 9,369 人，躍升至 100 年 1 萬 2,108 人，成績亮眼。

表 3：我的 e 管家訊息訂閱服務一覽表

服務項目	100 年訂閱人數
地方稅稅務訊息通知服務 (含 1.地方稅已繳納通知 2.地方稅逾期未繳納通知 3.地方稅退稅通知 4.地方稅退稅支票未兌領通知 5.地方稅退稅支票未送達通知 6.地方稅委託轉帳納稅扣款前通知)	12,108
地價稅開徵通知	20,616
房屋稅開徵通知	20,567
牌照稅開徵通知	22,674
苗栗縣地方稅節稅暨適用優惠稅率之提示與輔導通知	3,651
苗栗縣使用牌照逾檢註銷告示通知	3,602

C.線上申辦

利用多項宣傳管道，如網路、電視、新聞稿、LED 字幕機、租稅宣傳活動等傳達稅務入口網線上申辦訊息。

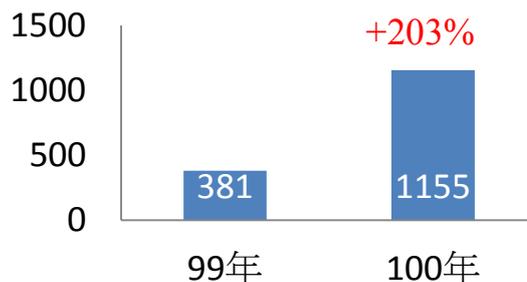


圖 10：稅務入口網線上申辦案件數

### (3) 電子表單簡化績效

#### A. 表單簡化

表單名稱	整合績效
房屋稅申請書	廢止 3 項書表，現行書表可申請 12 項服務。
地價稅（田賦）申請書	廢止 5 項書表，現行書表可申請 7 項服務。

#### B. 統一電子表單格式

依據研考會訂定表單管理原則，所有對外之電子表單皆加註編號、服務分類等資訊，以便民眾進行分類檢索服務。

#### C. 於本局網站、我的 E 政府提供表單下載

(A) 建置申請書表及範例，每項書表皆符合研考會訂定之表單管理原則。

(B) 建置內容：共 39 申辦項目之申請書、範例及流程圖。

(C) 100 年下載 8,825 次。

#### D. 連結稅務入口網及承辦稅局（處）

具全國一致性之線上申辦及查調項目，皆連結至財政部稅務入口網及各承辦稅局（處），電子表單內容正確率達 100%。

## 2. 電子參與多樣性

### 電子參與多元程度

本局電子參與項目 100 年新增「facebook 網路社群」，各項服務說明如下：

項目	內容	回應機制
facebook	每日發布稅務訊息、提供本局最新服務措施，提供即時服務。	如民眾於 facebook 上留言，則予以回覆，100 年共 186 位粉絲加入，內容瀏覽次數達 1 萬 612 次。
最新函釋	於本局網站最新函釋專區提供民眾查詢最近 1 年函釋之快速管道，亦公告賦稅署網站以提供完整查詢資訊。	共 3,138 瀏覽人次
youtube	利用網站平台上載稅務宣導影片。	如有民眾利用於 youtube 詢問，則予以回覆。
e 管家訊息訂閱	使用者下載 e 管家軟體後，註冊後即可依需求訂閱服務。	如訂閱本局稅務訊息，本局將主動提醒使用者相關權益。
電子報訂閱	提供本局電子報會員訂閱服務，定期提供稅務資訊。	定期寄發電子報。 100 年共發布 24 次，會員共 5,120 人。
租稅有獎徵答活動	本局 100 年舉辦網路闖關遊戲有獎徵答活動，正確回答租稅問題即可參加抽獎。	設計常見違章案例等攸關民眾權益問題，答題錯誤時並提供解答說明，舉行公開抽獎及發布新聞稿，100 年共 2 款，8781 人參與。

項目	內容	回應機制
遊樂區	利用租稅闖關與租稅教育結合，以活潑生動方式教導學子。	100 年新增 2 款，目前共有 8 款遊戲。
意見反應	於首頁提供局長信箱、意見信箱、檢舉逃漏稅信箱，提供反應管道之外並提供「意見反應回覆查詢功能」以查詢進度。	訂定「網際網路資料維護作業要點」規範負責單位。100 年共 38 件。
兒童網留言版	提供互動討論功能，蒐集民意，擴大學子參與。	即時回覆孩童問題，並融入校園巡迴演講題材。
線上服務	提供 SKYPE 及 MSN 線上服務，客服人員離線時以「線上發信」功能輔助傳達民眾訊息。	依據接收的民眾訊息給予合宜回復或處理。 100 年共 5 件。
即時問卷	藉由即時民調調查民眾對本局網站之滿意度及稅務資訊之認識。	100 年參與共 131 人次。

### 三、創新加值服務構面 提供創新服務情形

#### 1.有價值的創新服務

##### (1)對外服務面向

##### A.服務流程便捷

(A)表單簡化，好方便！

a.整併房屋稅申請書：12合1完美服務

整併前申請書	整併後申請書	整併後服務項目	
房屋稅籍證明申請書	房屋稅申請書	1. 稅籍證明	8. 繼承案件
房屋拆除、焚燬、坍塌及使用情形變更申請書		2. 課稅明細表	變更納稅人名義
房屋稅納稅義務人名義變更申請書		3. 繳納證明	9. 分單繳納
		4. 房使用情形變更	10. 更正坐落
		5. 拆除停徵	11. 更正投遞地址
		6. 坍塌停徵	12. 其他
		7. 焚燬停徵	

b.整併地價稅申請書：7合1完美服務

整併前申請書	整併後申請書	整併後服務項目
巷道（騎樓）用地申請書	地價稅(田賦)申請書	1. 巷道用地
減免申請書		2. 騎樓用地
工業（廠）用地申請書		3. 工業(廠)用地
加油站、停車場用地申請書		4. 加油站
土地課徵田賦申請書		5. 停車場
		6. 田賦
		7. 其他用地

(B)申辦資訊及流程完整公開，好清楚！

辦理方式	公開模式
臨櫃辦理	1.服務人員完整告知申辦流程，並提供 <b>一次告知單</b> 避免民眾往返補件。 2.服務人員藉由觀察民眾洽公事宜，或適時詢問民眾洽公用途，提供「 <b>稅務健檢</b> 」服務，提醒民眾及給予額外服務資訊。 3.服務櫃台放置申辦流程及應備證件解說，提供民眾閱覽。
網路辦理	本局網站提供「申辦流程及應備證件」以及「書表及範例」下載，並提供 <b>標準化作業流程</b> 。
直撥退稅	各稅辦理直撥退稅，有效節省民眾往返金融機構時間。
小叮嚀	信託查欠完畢後，給予結算申報文宣，提醒申報信託財產發生之所得。

B.服務項目改造

😊 (A)突破~突破~再突破！全功能服務櫃台服務項目增加至 100 項！

為提升全功能服務櫃檯服務項目，提供民眾更便捷完整之單一窗口服務，本局 100 年重新規劃全功能服務櫃檯：

突破 1、擴大櫃檯數量，設置 3 個主要窗口及 3 個機動窗口

突破 2、全功能服務櫃檯移至入門右側處，提升明顯度

突破 3、全功能服務櫃檯項目擴增至 100 項

😊 (B)提案擴大通報服務 8 in 1！

本局提案擴大戶政資料姓名、身分證字號及投遞地址變更通報服務整合至 8 合 1。民眾只要 1 處申請即可同時申請戶政、地政、台電、監理站、自來水公司、稅務局、中國石油天然氣事業部、中華電信 8 個單位投遞地址變更！



舉辦記者會宣導 8 合 1 服務



**(C)跨部門合作策略服務聯盟，宣傳、輔導一起來！**

結合地政士公會、地政事務所及不動產仲介同業公會組成策略聯盟，平時在聯盟單位放置宣導文宣並請其協助宣導之外，並提供聯盟單位租稅講習課程以推廣租稅知識。

**(D)擴大服務據點，好貼心！**

a.租稅行動車下鄉服務，貼近偏遠鄉鎮民眾！

為推廣租稅行動車下鄉服務，使下鄉服務更廣為周知，並達到推廣之效，本局加強與公所之間聯繫，每月發布下鄉新聞稿時，除刊登於本局網站外，一併以 email 轉請公所將下鄉訊息公告於公所網站，亦提供下鄉服務時間表及應備證件表予公所，請其協助宣導下鄉服務措施。(附件 6)

日期	第一週 星期二	第三週 星期二	第三週 星期五	第四週 星期二	99 年起 採預約制
時間	9:30—12:00				
地點	卓蘭	南庄	苑裡	三灣	泰安

b.牌照稅稽徵業務自 99 年 8 月 2 日起擴展至竹南分局

竹南分局原僅提供收件服務，現亦提供完整稽徵業務，竹南鎮、南庄鄉、三灣鄉、頭份鎮、造橋鄉民眾可就近於竹南分局辦理。

**(E)倡導稅務健檢，服務民眾更完善！**

當民眾洽公時，依民眾洽公事項提供加值服務，目標是使洽公民眾獲得更完整之稅務服務資訊，減少民眾蒐集資訊成本，活化稅務行政流程。舉例如下：

- a.當民眾補單時，提醒民眾多元管道繳納以及長期轉帳約定納稅服務。
- b.民眾申辦全國財產總歸戶資料時，藉由詢問申辦用途，如為申請低收入戶補助用，則再進一步提醒有關減免資訊。
- c.民眾辦理遺產稅查欠時，提供後續辦理土地及建物移轉資訊及洽公地點，免去民眾來回奔波之苦。

**(F)土地稅及房屋稅設置單一櫃檯服務！**

土地稅及房屋稅設置專職櫃台，提供單一櫃台跨稅目服務。

**(G)利用電子開門查調資料，免附書證！**

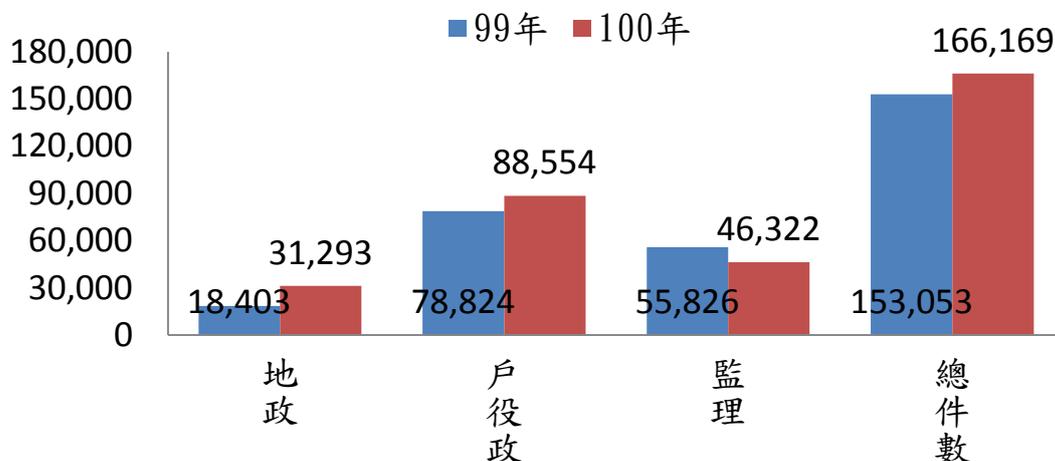


圖 11：電子開門認證查調績效

**(H)其它便捷服務**

項目	時間	100年績效
預約服務	依約定事項、時間提供服務	3,110 件
宣導服務	租稅宣導服務	351 場，參與人次達 865 萬 3,338 人
Call out	各稅開徵繳納期限屆滿前一週	託撥量 5,539 件
網站	本局網站、稅務入口網、e 政府、e 管家提供稅務服務	共 26 萬 1,985 人次使用

**(I)跨機關便民合作**

類別	服務項目	100年績效
在地志工	提供稅務服務	303 小時
稅務芳鄰	結合社區發展協會、里長等提供租稅服務。	25 位
鄉鎮市公所	補發稅單、契稅申報	9,383 件
監理站	補發稅單	3,720 件
地政事務所	放置自用住宅用地申請書	1,000 件
戶政事務所	受理姓名及投遞地址變更	1,627 件

## C.服務方法創新



### (A)facebook 網路社群

訂定「社群網站運用管理作業要點」每日發布訊息，提供本局稅務新聞、活動訊息或相關服務措施等重要資訊。

### (B)網站提供房屋稅籍編號查詢

本局自 99 年 11 月 1 日啟用房屋稅籍編號查詢服務，只要進入本局網站即可透過查詢系統快速查得所需資料，該頁面至 99 年止共有 1,422 人次使用，100 年度共 9,628 人次，成效顯著！

### (C)推廣地方稅網路申報作業系統

本局推廣網路申報以「免費訓練」及「獎勵措施」雙軌並進。自 98 年 9 月 30 日開始啟用地方稅網路申報作業系統以來，本局於 98 年 9 月 24 日舉辦網路申報教育訓練，99 年度透過訂定「不動產移轉網路申報作業獎勵活動計畫」，100 年度再利用「**100 年度推動網路申報作業獎勵活動**」推廣網路申報，並透過成立輔導隊提供到府服務輔導地政士使用網路申報系統。**本局網路申報比率達 68.7%。**

### (D)利用媒體發布線上申辦、網路申報、e 管家服務訊息

本局除於舉辦之 351 場租稅宣導活動中傳達「網路替代馬路」觀念，以及透過發布新聞稿、跑馬燈、電視及電台插播之外，並函請戶政事務所、地政事務所、地政士公會等協助推廣網路服務措施。

### (E)電話 Call-Out 及手機簡訊服務

利用例外管理觀念，對特定對象加強宣導：針對往年未能如期繳納的民眾，運用電子檔挑檔，辦理市內電話 Call-Out 及手機簡訊服務，以提醒民眾如期繳納。

### (F)中華郵政電子郵遞宣導單

與中華郵政合作發送電子郵遞宣導單，除可提醒納稅人相關稅務資訊以維其權益之外，同時節省發送成本。

### (G)租稅行動服務車，行動辦公室！

98 年開始推動租稅行動車下鄉服務，並全國專業雜誌稅旬文化公司肯定，並於「稅法活葉版半月刊」第 779 期社論刊登本局—「推動走動式服務化被動為主動」報導。

### (H)速立得免下車服務

體貼身心障礙及年長者不便，實施免下車服務，停於本局大門專用停車格，按下愛心鈴即有專人全程服務，累計服務 149 人次。



### (I)預約服務

民眾可透過傳真、網路等方式預約申辦，依約定日期取件，節省等候時間，100 年共 3,110 人次。

### (J)稅務宅配到府服務

利用電話、傳真、網路等方式與本局聯繫，本局即依約定日期提供到府服務，累計服務共 36 件。

## D.服務評價回饋

### (A)電子滿意度調查機，即時回應！

- a.於 52 位服務人員前裝設 52 座**電子滿意度調查機**，民眾於洽公時可即時反應服務評價，不滿意時主管面板將響起警示鈴，主管即立刻起身為民服務，以消弭民怨。
- b.100 年系統統計滿意度高達 **98.88%**，顯現本局服務優良，獲得高度民意支持。

### (B)網路及現場意見調查表，立即處理！

本局每日皆有專責人員檢查各來源意見表，立即處理外並依民眾選擇是否告知回覆處理情形。

## (2)內部管理面向

### A.機關內部

#### (A)業務創意暨作業提升提案制度



各科室依據年度工作計畫及實際業務工作情形，隨時加以檢討。

98 年提案 9 案，採行 2 案；99 年提案 22 案，採行 13 案；**100 年提案 28 案，採行 17 案**，舉例如下：

1. 法院拍賣案地價稅及房屋稅審查表
2. 特殊案件資料庫之建置
3. 提供欠稅清償管道諮詢

#### (B)建置工作經驗專區

由各科針對業務進行工作簡化與經驗傳承時，依分類置於此區供同仁參考，以提升行政效能！100 年全年增加 **138 份** 文件。

#### (C)業務單位與資訊科業務聯繫座談會～提升作業效率

藉由座談會之雙向溝通、協調，增進業務科與資訊科間有效溝通，提升稅務作業效率。100 年共提案 9 項，臨時提案 2 項，共 11 項。

## (D)會議檢討提升服務

日期	會議名稱	績效
100/8/12	加強地方稅 網路申報	<b>網路申報申報系統及宣傳推廣</b> 網站專業代理人專區、網路申報網站皆置入 win7 使用網路申報之解決方法，解決使用軟體問題，提升使用意願。
100/3/16	內外網法令 修訂更新會議	<b>維護本局網站資料正確性</b> 詳列各項稅目法令或函釋新頒、修訂及建置之分工、作業時點及作業方式

## B.機關與機關間

## (A)工商地政稅務連繫座談會

100 年 8 月 30 日藉由與地政處、工商發展處進行跨機關會議，提升作業效率。

## (B)使用牌照稅稽徵與查緝業務聯繫會議

100 年 7 月 7 日與新竹區監理所、苗栗監理站、苗栗縣警察局交通警察隊進行跨機關會議，加強為民服務宣導與稽徵查緝作業。

## (C)稅務工作聯繫及清理欠稅業務座談會

100 年 7 月 6 日與法務部行政執行署新竹行政執行處及臺灣苗栗地方法院舉行會議，進行橫向聯繫，便於推動各項執行業務，以共同提升工作品質。

## (D)跨機關標準作業流程

每年由縣府推動標準作業流程新增修改案，100 年本局提案戶政資料跨機關通報由 6 合 1 擴大至 8 合 1，藉由服務面的擴增，達成量的推展，以期讓更多民眾得知本服務，並進而運用本服務，達機關與機關間跨機關單一窗口之便利服務。

## C.機關與民眾間

## (A)電子滿意度調查系統

為擴大服務滿意度之調查有效性，採用電子滿意度調查系統，透過本局 52 個櫃台全面實施，讓民眾於服務完成時即時反應服務

滿意度，增加調查準確性。

(B)民眾意見反映

重視民眾意見反映，凡有民眾對本局提出意見，皆須陳核處理，如民眾填寫須回覆，則另發函告知民眾處理結果。

(C)局長與民有約

擴大本局局長與民有約次數，由每月 1 次擴增至每月 2 次，藉由與民眾間之有效溝通，消弭民怨，提升服務品質。

(D)財產稅法令講習及綜合座談

100 年 7 月 26 日針對地政士及仲介業辦理法令講習及綜合座談，會中鼓勵善加利用網路申報並加強宣導其優點，並藉由綜合座談解答地政士稅務疑義，使其成為政府與民眾間優良溝通之橋樑。

### (3)其他創新服務樣態

#### A.本局網路服務



項 目	內 容	績 效
facebook	訂定「社群網站運用管理作業要點」每日發布稅務資訊及服務措施。	100年共186位粉絲加入，內容瀏覽次數達1萬612次。
租稅服務網	提供本局最常用之三項服務，讓民眾快速查詢。各稅簡介、稅務新聞、線上試算	3大服務瀏覽量於服務期間達4萬285次
youtube	網路影音分享平台 youtube，提供租稅宣導影片	100年頻道新增4部影片，累計612瀏覽人次。
房屋稅籍編號查詢	僅需選擇「鄉鎮」、「里別」、「地段」即可即時查詢房屋稅籍編號。	9,628人次
最新函釋	本局網站最新函釋專區提供民眾查詢最近1年函釋之快速管道，亦公告賦稅署網站以提供完整查詢資訊。	共3,138瀏覽人次

#### B.提供免費無線網路區

設置免費無線上網區，供民眾至本局洽公時，隨時都可透過智慧型手機或其他行動裝置，享用免費之wifi服務。

#### C.竹南分局提供牌照稅稽徵業務完整服務

本局竹南分局原僅提供牌照稅收件服務，為提供縣內竹南、頭份、三灣、南庄及造橋等五鄉鎮民眾更便利之服務，即調整總局牌照稅科人力，於分局全面開辦提供完整之牌照稅稽徵業務，使五鄉鎮之民眾不必奔波至總局申辦，貼心設想，民眾足感心。

#### **D.製作「活力苗稅食譜」，並於網站提供下載**

為使稅務資訊貼近生活，讓民眾於日常生活中輕鬆認識租稅，特請局內具廚師證照之同仁自編食譜、自煮美食，將食譜與稅務資訊編訂成「活力苗稅食譜」，讓民眾在看食譜學做菜之餘，亦能同步獲得稅務訊息，因版面設計活潑便於閱讀，且內容實用，甫推出即反應熱烈，本食譜不僅獲得縣長之大力讚揚，民眾亦紛紛透過電話或申請書等管道，請本局能夠加印，為滿足向隅民眾之需求及擴大服務範圍，本局特將食譜內容，置於外網提供下載；並預計於 101 年再行推出活力苗稅養生食譜，讓民眾吃的健康，並成為節稅達人。

#### **E.舉辦如期繳稅抽好禮活動**

為鼓勵並提醒民眾按時繳稅，避免逾期繳稅被加徵滯納金，於牌照稅、房屋稅及地價稅開徵時，分別舉辦如期繳稅抽好禮之活動，利用平面及電子媒體大力宣傳，讓民眾知稅、繳稅及參加抽獎，為提升宣傳效益，特舉辦抽獎記者會，邀請縣長蒞臨並抽出頭獎，期藉著本活動之高曝光率，提醒民眾按期繳稅，實施以來，牌照稅、房屋稅及地價稅之稅收徵績極為亮麗。

## 2.服務措施延續性及標竿學習推動效益

### (1)創新服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程

A.開辦各項服務措施前均先擬訂計畫，奉局長核示後辦理，並成為機關標準服務，執行時依相關規範及作業流程提供服務。

B.各項服務措施作業依據

項次	項目	標準作業
(1)	facebook 粉絲專頁	社群網站管理運用作業要點
(2)	成立租稅宣導服務隊	租稅宣導服務隊作業要點
(3)	再轉繼承免查欠	講習座談會提案決議
(4)	youtube 影音	業務創意提案
(5)	延時服務	非上班時段延時服務實施辦法
(6)	單一窗口跨機關服務	縣府標準化作業流程暨跨機關流程整合簡化
(7)	租稅行動服務車	全功能服務櫃台作業手冊
(8)	土地增值稅網路申報作業系統	受理土地增值稅網路申報作業要點
(9)	e 管家服務	訂定作業計畫
(10)	call out 服務	訂定作業計畫
(11)	宣傳單（輔導單）	訂定作業計畫
(12)	取得法拍土地移轉登記免查欠	講習座談會提案決議
(13)	速立得免下車服務	訂定作業計畫
(14)	直撥退稅	直撥退稅作業辦法
(15)	預約服務	受理預約服務實施計畫
(16)	稅務宅配到府服務	訂定作業計畫
(17)	空中服務台	訂定作業計畫
(18)	貧民及低收入戶免徵房屋稅	訂定作業計畫

## (2)創新服務措施是否持續檢討改善

本局除定期舉行局務會議，並不定期由各科室依其需求舉辦各服務討論會議以期集思廣益；此外，本局亦執行提案制度，擷取良好建言。

### A.由下而上，推動員工提案制度！

(A)實施**業務創意暨作業提升提案制度**，藉由同仁於業務執行過程中激發改善服務之意見，以增進行政效率提升服務品質。(本年度提案 28 件，獲參採者 17 案，未採行者納入經驗傳承或工作簡化)

(B)100 年 7 月 5 日召開 100 年上半年**員工參與及建議處理會議**，共 21 人提出建議。

### B.定期檢討，召開局務會議

每月召開局務會議，檢討改善各項作業，對於會議決議或主席指示事項列管至執行或改進為止。

### C.定期及非定期執行內部業務檢查

複核科就各項業務每月定期及非定期實施內部業務檢查，提出改進建議，由研考股列管至改善為止。(定期列管案件 12 件，非定期列管案件 25 件)

### D.資訊稽核保障網路安全

按月排定稽核項目外，尚訂有專案稽核，以建立安全信賴之網路作業環境。

### E.問卷調查蒐集民意

為瞭解服務措施實施情形及民眾滿意度，以抽樣方式辦理問卷調查，以蒐集民眾滿意度及意見，作為檢討改善依據。

### F.檢討下鄉服務

(A)鑒於泰安居民使用本局下鄉服務次數稀少，本局檢討後即將泰安鄉下鄉服務改為預約制，以符合成本效益原則。

(B)自 99 年 8 月起開始請各下鄉公所協助公布下鄉新聞稿於該公所網站以增加周知度。

(C)100 年除製作下鄉日期表提供公所，並結合申辦項目及應備證件於日期表內，供公所向民眾宣導本服務。

### (3)創新服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果

#### A.本局租稅行動服務車獲得肯定！

(A)稅旬文化公司「稅法活葉版半月刊」第 779 期社論報導—推行走動式服務化被動為主動。

#### (B)建議方案獲錄案規劃

98 年 2 月 26 日苗稅資創字第 0981700212 號函有關行動服務車乙案報請財稅資料中心核備，地方稅資訊平台整合應用行動辦公室系統納入需求。

#### B.彰化縣地方稅務局蒞臨本局參訪

100 年 4 月 1 日至本局參訪，由局長親自接待，分享報告燈會期間志工服務、燈會攝影比賽及捐發票換小提燈經驗。

#### C.湖北省國家稅務局蒞臨本局參訪

100 年 9 月 9 日湖北省國家稅務局參訪團至本局參訪，由本局介紹國地稅為民服務資源共享之合作情形，以及國地稅之間資料傳遞之合作方式。

#### D.基隆市蒞臨本局參訪

100 年 10 月 26 日基隆市稅務局至本局參訪欠稅掃描系統以及全功能服務櫃台即時拍攝機。

#### E.頭份地政事務所蒞臨本局參訪

100 年 11 月 23 日頭份地政事務所至本局參訪直撥退稅作業，以期適用該所溢繳規費退還作業。



湖北省國家稅務局蒞臨參訪



基隆市稅務局蒞臨參訪

### 3.服務措施執行方法效能性

#### (1)受益民眾人數及受益程度是否與所需成本相當



##### A.跨機關 8 合一服務

(A)成本：0 元

(B)效益：民眾至戶政所辦理變更姓名、身分證字號及地址時，可同時申辦 8 個單位之投遞地址變更，效益大於成本。



##### B.facebook 粉絲專頁

(A)成本：使用費 0 元

(B)效益：受益民眾人數普及，facebook 會員可加入本局粉絲專頁，以即時訊息通知方式獲得本局發布訊息，非會員亦可透過瀏覽網頁，獲得本局發布之資訊，共 186 位粉絲加入，內容瀏覽次數達 1 萬 612 次。。



##### C.無線網路區

(A)成本：台灣燈會在苗栗活動結束後，向縣府申請無線訊號 AP 裝置，並由縣府支付網路費用，故第一年 0 元，第二年起本局自行繳納每年網路費。

(B)效益：凡持有具有無線上網設備之民眾，皆可在本局無線網路區利用無線網路上網，不需要事先申請即可使用。

##### D.電子滿意度調查機

(A)成本：建置費 0 元，由縣政府推動整合。

(B)效益：受益民眾人數普及化，凡至本局洽公之民眾皆享有即時反映，及時消弭民怨之益處。

##### E.youtube 影音平台

(A)成本：使用費 0 元

(B)效益：

a.提升周知度：運用「網路無國界」且使用者眾多之 youtube 網路影音平台提升租稅宣導影音露出。

b.節省本局成本：本局網路伺服器空間有限，放置影音至外部網站節省本局擴充經費，並將釋出的空間提供其他資訊服務使

用。

#### **F.房屋稅籍編號查詢**

(A)成本：第1年建置設備共3萬8,000元整。

(B)效益：

- a.往後凡需要查詢房屋稅籍編號之民眾，皆可至本局網站立即查詢使用，100年瀏覽人次達9,628人次，受益人數顯著。
- b.提升本局線上服務功能，推廣「網路替代馬路」服務。
- c.增加便民服務，提升本局為民服務形象。

#### **G.最新函釋查詢**

(A)成本：第1年建置設備共2萬元整。

(B)效益：民眾查詢相關函釋後，解除民眾疑慮，減少因法令適用而產生之誤解，共3,138瀏覽人次。。

#### **H.租稅服務網**

(A)成本：同仁自行建置費用0元

(B)效益：透過定期檢視本局三大服務內容，民眾可藉由本網站立即點選所需服務，減少其尋找時間。

(2)是否考量社會公平正義價值

A.我們以同理心思考弱勢團體民眾需要獲得之服務項目，本局規劃檢討服務措施時，除服務一般大眾外，並對身心障礙民眾、年長者及外籍配偶、偏鄉民眾提供貼心服務，臚列如下：

服務項目	內容
 <b>最新函釋</b>	鑒於一般民眾不了解稅務法令規章，特開闢最新函釋專區，以保障民眾知的權利，並提供賦稅署完整查詢資訊，以達成進一步告知，100年度共3,138瀏覽人次。
<b>租稅行動服務車下鄉</b>	選擇 <b>偏遠鄉鎮</b> 提供定點下鄉服務，以節省民眾長途奔波之成本。
<b>速立得免下車服務</b>	規劃專用停車位並配置愛心服務鈴， <b>身心障礙人士及年長者</b> 洽辦業務免下車，由專人全程提供服務。
<b>稅務宅配到府服務</b>	不便至本局洽辦時，可利用電話、網路等方式與本局聯繫，依服務事項及約定日期將服務送到家。
<b>主動辦理免徵房屋稅</b>	<b>貧民及低收入戶</b> 房屋稅主動辦理免徵，100年共653件，減免稅額共74萬1,665元。
<b>身障免稅溫馨提示</b>	放置「申辦身心障礙免稅車應備證件告知單」於公所社會課，於核發殘障手冊時提供當事人。
 <b>身障手冊後續鑑定到期更正續辦免稅</b>	申請身心障礙車輛免稅者，身心障礙手冊於後續鑑定到期時，本局從 <b>內政部社政資訊整合系統</b> 即時查詢身心障礙者後續鑑定個案資料，主動續辦身心障礙車輛免稅，免由民眾申請。(100年共509件)
<b>身心障礙網站專區</b>	本局網站首頁規劃「身心障礙專區」，將相關資訊彙整，提供客製化服務。
<b>友善辦公設施</b>	設置身心障礙專用車道、停車格及專人服務、哺乳室、免費老花眼鏡、專人代填申請書、代客呼叫計程車等。

### B. 出版稅務文宣或辦理活動鼓勵民眾踴躍捐發票兌換

財政部提高統一發票最高中獎金額為 1 千萬元後，影響民眾捐贈發票做公益之意願，本局辦稅愛心不落人後，為鼓勵民眾踴躍捐發票幫助公益團體（如創世華山基金會、幼安教養院等），100 年除出版多樣精美稅務文宣供民眾捐發票兌換外，亦與民間資源合作，辦理捐發票免費讓民眾看報 1 個月活動，均獲得民眾熱烈迴響。

100 年出版文宣或活動	募集發票張數	受贈社福團體
活力苗稅食譜	1,123 張	創世基金會
101 年小財神精美農民曆	300 張	本縣幼安教養院
捐發票免費看報 1 個月	3,000 張	華山基金會
合計	<b>4,423 張</b>	

### C. 租稅宣導活動募集發票情形

本局參與 2011 台灣燈會在苗栗慶祝活動時，除配合辦理租稅宣導外，亦鼓勵參加燈會之民眾踴躍捐發票，於同仁齊心努力下，共募集 492,979 張之發票，成績斐然；另於戶外設攤辦理租稅宣導活動，均提供精美宣導品，鼓勵民眾踴躍捐發票，計募集 9,141 張發票，100 年總共募集 502,120 張發票，已全數捐贈予創世及華山基金會，幫助植物人及失智、失親老人。

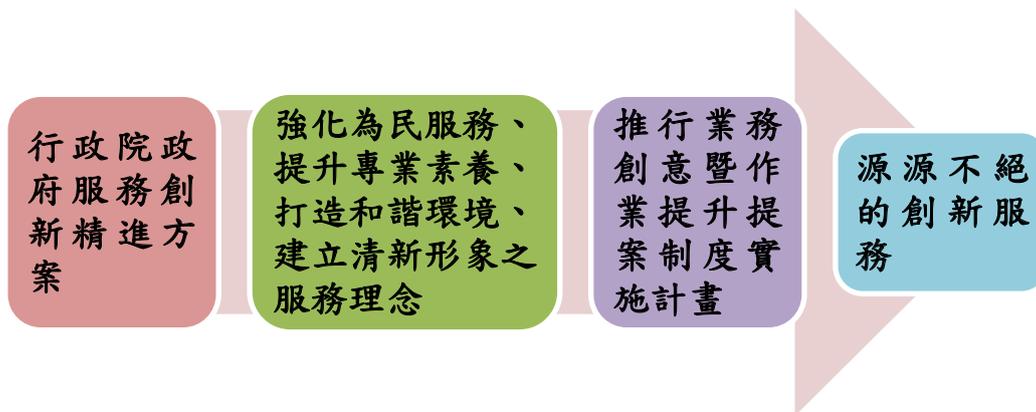


2011 台灣燈會在苗栗，民眾踴躍捐發票兌換小提燈



租稅宣導活動民眾開心捐發票

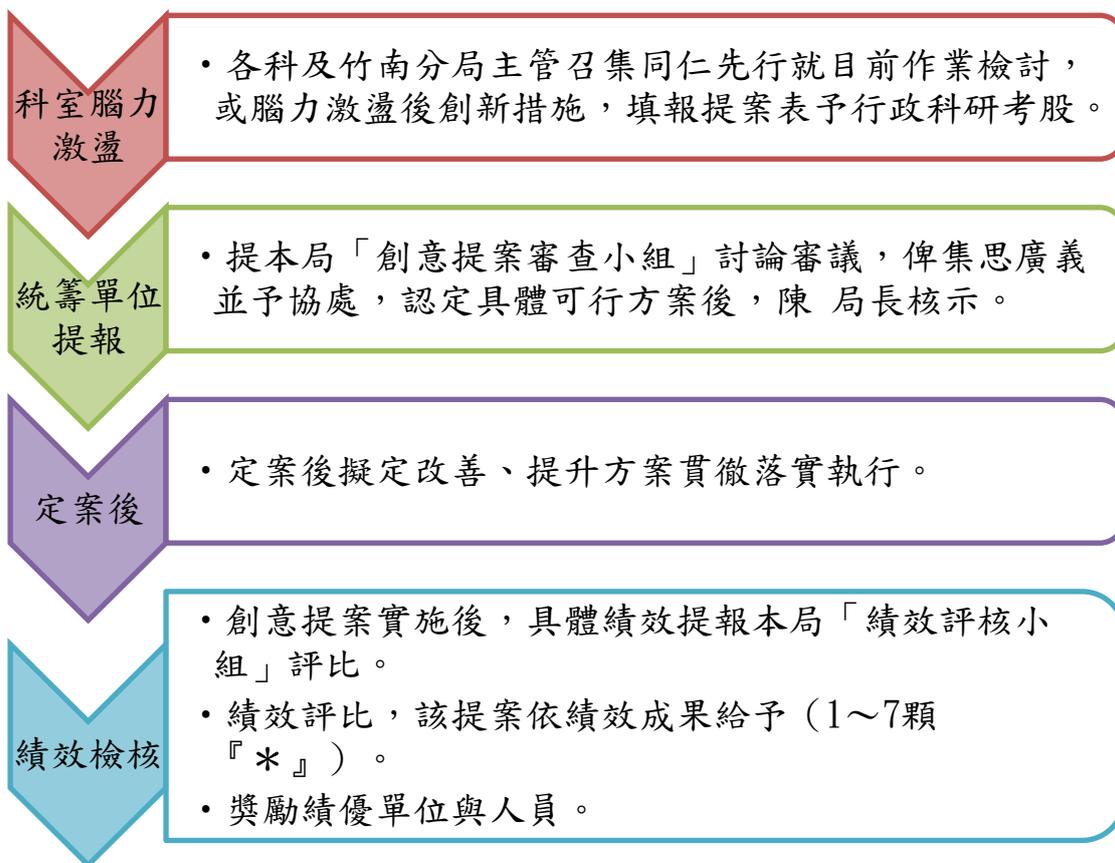
#### 4.組織內部創新機制



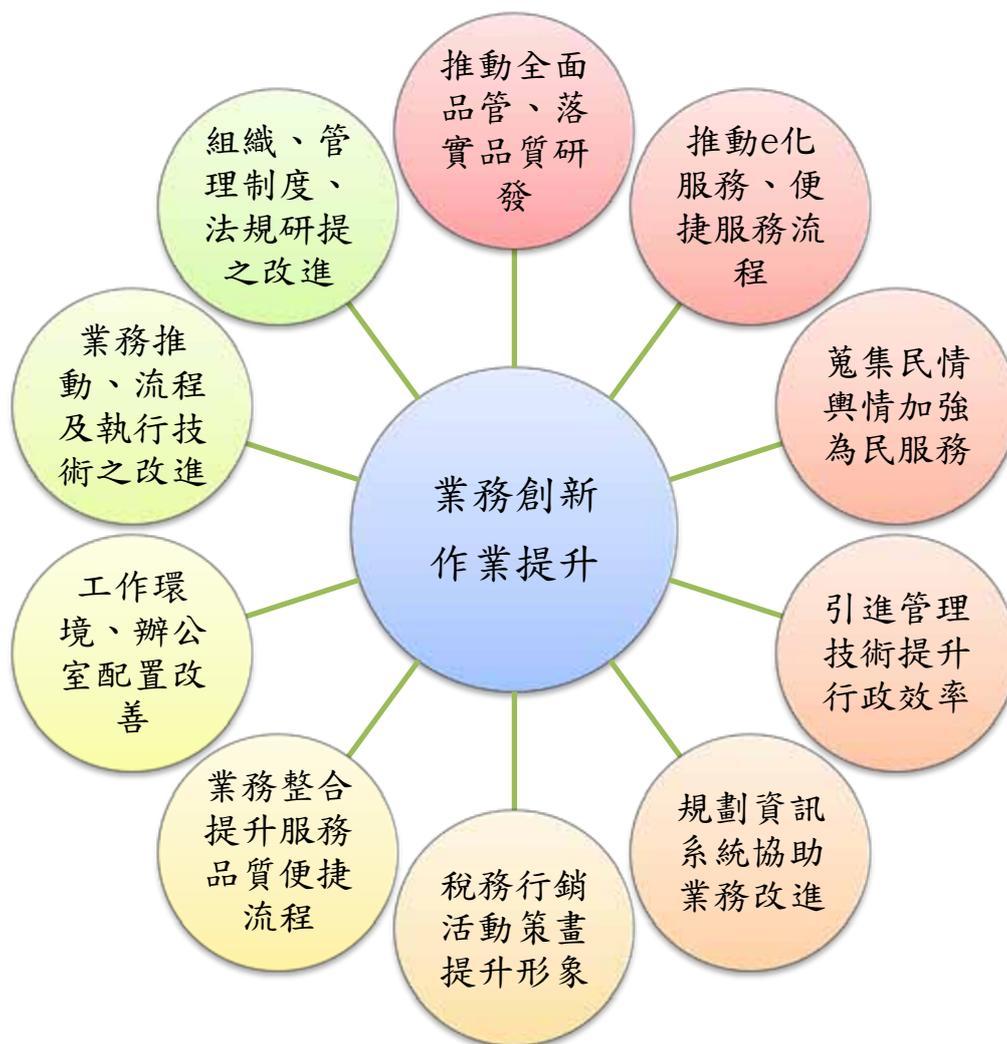
##### (1)建立之始

依行政院政府服務創新精進方案及本局服務理念訂定業務創意暨作業提升提案制度實施計畫，業務創意提案具體績效納入各科績效評比，表現優異之個人並以行政獎勵敘獎，以鼓勵同仁積極參與。

##### (2)運作情形



### (3)實施 10 大面向



針對十大面向，鼓勵同仁勇於創新並提案，實施以來成效斐然，計提案 69 案，通過為創新提案者計 31 案，大幅改善服務品質及行政效率，其餘提案改列為經驗傳承或工作簡化。

### (4)創新案例

#### A.提案名稱：提供欠稅清償管道諮詢

##### (a)問題分析—不當的欠稅觀念

欠稅人欠繳稅款達一定金額以上，本局將會函請地政或監理機關辦理禁止處分登記，並副知欠稅人。但實際上，禁止處分僅為消極的稅捐保全手段，除非欠稅人欲移轉財產，否則禁止處

分未提高欠稅人繳清稅款之誘因，以致本局無法有效徵起欠款。

(b)提案改善—改正欠稅觀念、掌握出面契機、輔導償還稅款。

a.輔導函改正欠稅觀念

函請有關機關辦理禁止處分登記，於副知欠稅人時，隨附輔導函，以口語化、柔性之用詞，輔導欠稅人出面洽談繳稅事宜。

b.個別輔導欠稅償還

欠稅人接到輔導函後聯繫本局，法務科將視個別欠稅人之欠稅狀況，提供合理之償還諮詢管道，輔導其盡早繳清欠稅。

(c)實施效益—自 100 年 6 月開始實施

期 間	禁止處分 件數	禁止處分 金額	禁止處分 徵起件數	禁止處分 徵起金額
99 年	237 件	3,630 萬	465 件	1,413 萬
100 年	108 件	2,595 萬	562 件	1,500 萬
增減數	-129	-1,035 萬	+97	+87 萬
增減比率	-54.43%	-28.51%	+20.86%	+6.16%

100 年辦理件數、金額均較年同期減少甚鉅，然徵起件數、金額卻明顯增加，顯現本項新措施大大提升徵起績效，因提供欠稅清償諮詢管道，幫助民眾瞭解並繳清欠稅，以維護其權益。

B.提案名稱：**全國社政資訊整合系統之運用**

(a)問題分析—現行查核及清查經本局核准之身心障礙免徵使用牌照稅，其身心障礙手冊所載後續鑑定日期是否有更新或已不符合身心障礙資格，以利更正後續鑑定日期或取消免稅，均須列冊函詢縣政府勞動及社會資源處，公文往返費時且資料之正確性堪虞，且不符合政府節能省碳之無紙化政策。

- (b)提案改善—經向縣府申請內政部社政資訊整合系統使用權限，於查核及清查身心障礙者後續鑑定現況時，可直接至該社政資訊整合系統查詢，既即時又快捷，大大提升工作效率。
- (c)實施效益—自 100 年 11 月開始施行
- a.每次公文往返需 5 天即可節省約 4 天，每月查詢一次，1 年可節省 48 天。
  - b.本創新措施自 100 年 11 月開始施行，迄今辦理 59 件，計節省公文往返時間約 4 天。

## 參、未來努力方向

民眾納稅事，本局當回事。民眾之需求在哪裡，我們之服務就在哪裡，民之所需，局之所為。我們用心，民眾既安心又放心，本局不以現有 A<sup>+</sup> 之服務措施而自滿，因為服務是永無止境的，民眾需求時時在變，唯有先一步洞悉察覺，知道民眾要什麼想什麼，所有服務之提供，均以滿足民眾之需求為前提，未來，我們追求服務 A<sup>++</sup> 之目標，讓民眾感動 Surprise<sup>+</sup>。

### 一、申辦案件全面免填申請書

「最好之表單，就是沒有表單。」除原有全功能服務櫃台 73 項及因身心障礙免課牌照稅案件已免填申請書外，未來本局將規劃擴大申辦案件免填申請書之項目，包括民眾最常申請之地價稅優惠稅率及因房屋使用情形變更課徵房屋稅之案件，只要備齊應附證件，即可線上直接帶出相關資料列印申請書，民眾不再為填寫申請書所苦，真正落實以民為先之服務理念。

### 二、落實建構以網路代替馬路之 e 化政府

未來是網路之時代，為順應這股 e 潮，本局已編列預算，將於 101 年將現行外網全新改版，全面升級，充實網站內容，擴大網路服務範圍，讓民眾上網能充分瀏覽、便利查詢及輕鬆申辦，提供一個安全、無障礙之網路洽公環境，以達全方位服務，俾作到「零接觸、零等待、零抱怨」，以「單一網口」替代「單一窗口」之優質服務境界。

### 三、加強跨機關聯繫以內部作業取代民眾申請

為積極維護民眾之權益，每年主動邀集相關單位召開跨機關業務聯繫會議，加強本局與協力機關之緊密合作，對於各項課稅或符合減免稅之案件，不待民眾提出申請，透過機關間之橫向聯繫與資料之交換，主動輔導通知民眾，減少其應備證件及申請(報)程

序，並維護課稅資料之正確性，減少徵納雙方爭議，落實簡政便民之稅務服務。

#### 四、落實租稅教育與宣導

租稅教育與宣導重在普及，我們走入群眾深入基層，辦理各項學校與社會租稅教育宣導活動，以建立民眾正確之納稅觀念，並保障其節稅權益。另稅務文宣是本局與民眾間之對話，為提高民眾索取之意願及閱讀之便利性，我們將致力於提供更生活化之稅務文宣，以提高其實用性，達成稅務生活化之目標。

#### 五、強化員工專業素養

民眾對於本局服務最直接之感受及評價，來自於第一線員工所提供之服務品質，故持續加強員工之專業素養，舉辦各類稅務專業知識講習、為民服務禮貌訓練，強化「知識管理」，培養員工專業素養與服務技巧，以創新、進取、專業之公務人員核心價值為基底，落實「以民為先、創新不斷」之服務理念。

## 肆、附件

### 附件 1：標準化作業流程

標準化作業流程一覽表		
a 土地 增值 稅	撤銷土地現值申請標準作業程序	自用住宅用地重購退稅申請標準作業程序
	作農業使用之農業用地移轉不課徵土地增值稅申請標準作業程序	是否享自用住宅稅率申請標準作業程序
	出售土地改用自用住宅用地稅率(一生一屋)申請標準作業程序	土地增值稅出售土地改用自用住宅稅率(一生一次)申請標準作業程序
	土地增值稅網路申報標準作業程序	土地增值稅(土地現值)申報標準作業程序
b 地 價 稅	加油站、停車場用地特別稅率申請標準作業程序	工業(廠)用地特別稅率申請標準作業程序
	地價稅網路申報標準作業程序	自用住宅用地申請標準作業程序
	減免申請標準作業程序	
c 房 屋 稅	房屋稅籍證明申請標準作業程序	房屋稅網路申報標準作業程序
	房屋新、增、改建現值及使用情形申報標準作業程序	房屋拆除、焚燬、坍塌及使用情形變更申請標準作業程序
d 契 稅	契稅網路申報標準作業程序	契稅申報書附聯標準作業程序
	契稅撤銷申報標準作業程序	契稅申報標準作業程序
e 印 花 稅	印花稅退稅標準作業程序	印花稅大額總繳標準作業程序
	印花稅彙總繳納及大額憑證繳款網路申報標準作業程序	印花稅彙總繳納標準作業程序

標準化作業流程一覽表		
f 使用牌照稅	申請身心障礙者使用牌照稅免稅標準作業程序	使用牌照稅一般免稅案件標準作業程序
	使用牌照稅退稅標準作業程序	
g 娛樂稅	娛樂稅自動報繳及臨時公演網路申報標準作業程序	娛樂稅停業、復業申請標準作業程序
	臨時公演申請標準作業程序	娛樂稅歇業申請標準作業程序
	娛樂稅設立變更登記申請標準作業程序	娛樂業開業代徵娛樂稅款申請標準作業程序
h 其他	委託轉帳代繳各項稅款標準作業程序	債權人查調債務人課稅資料申請標準作業程序
	全功能服務櫃台標準作業程序	納稅證明申請標準作業程序
	終止委託轉帳代繳稅款標準作業程序	無違章欠稅證明申請標準作業程序
	重溢繳退稅標準作業程序	復查申請標準作業程序
	災害減免稅捐申請標準作業程序	

## 附件 2：業務 Q&A

### 一、使用牌照稅開徵期間？

答：每年 4 月 1 日起至 4 月 30 日。但營業用車輛按應納稅額分二次平均徵收，上半年於每年 4 月 1 日起至 4 月 30 日，下半年於 10 月 1 日起至 31 日。

### 二、我的車子沒有繳納牌照稅，如果被抓到會處罰嗎？

答：車輛未於規定期間內繳納稅款，在滯納期滿後使用公共道路被查獲，除補稅外，應處 1 倍的罰鍰。

### 三、機車需要繳納使用牌照稅嗎？

答：151cc 以上之機車才須繳納使用牌照稅。

### 四、娛樂稅採自動報繳之營業人，其報繳期限是何時？

答：次月 10 日。

### 五、房屋稅開徵期間？

答：每年 5 月 1 日起至 5 月 31 日。

### 六、買賣房屋要到哪裡申報什麼稅嗎？

答：須至公所申報契稅。

### 七、不動產買賣契據，應貼多少印花稅票？

答：按買賣金額貼千分之一印花稅票。

### 八、買賣土地要申報什麼稅嗎？

答：須至稅務局申報土地增值稅。

### 九、地價稅開徵期間？

答：每年 11 月 1 日起至 11 月 30 日。

### 十、申請地價稅自用住宅用地，是否有提出申請時間的限制？

答：應於年度地價稅開徵 40 日前（即 9 月 22 日前）提出申請；逾期提出申請者，則自次年期起適用。

十一、我在苗栗縣有三筆土地，會收到幾張地價稅稅單？

答：地價稅稅單為歸戶，故每個人只會收到一張稅單。

十二、繳稅方式有哪些？

答：銀行農會繳納、約定轉帳納稅、自動櫃員機轉帳繳稅、信用卡繳稅、便利超商繳稅、電話語音轉帳繳稅、晶片金融卡網際網路繳稅 7 種方式。

十三、開徵期間沒有收到稅單可以去哪裡補發？

答：除可至稅務局補發稅單之外，房屋稅跟地價稅可至公所補發稅單，使用牌照稅可至各地監理單位補發，

十四、我搬家了，可以電話申請變更稅單投遞地址嗎？

答：可以。

十五、我覺得應納稅額跟補徵稅額有問題，想要提復查，有規定什麼時間要提出嗎？

答：應於繳款書送達後，於繳納期間屆滿翌日起算 30 日內，申請復查。

### 附件 3：電話禮貌測試量表

#### 苗栗縣政府稅務局電話禮貌測試量表－業務單位

編號：\_\_\_\_\_ 受測單位：\_\_\_\_\_ 分機或專線：\_\_\_\_\_

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
	<b>二、業務單位接聽電話：100 分</b>		
	（一）接聽速度	20	
<input type="checkbox"/>	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答（11 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 15 分）	15	
	2、業務單位無人接聽之情形：（無人接聽情形，本項給分）	5	
<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…）。	（5）	
<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。	（0）	
<input type="checkbox"/>	（3）電話故障。	（0）	
	（二）電話禮貌	50	
	1、接話應對情形	20	
<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。	（20）	
<input type="checkbox"/>	（2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。	（10）	
<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。	（10）	
<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。	（0）	
<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。	10	
	3 接話時之態度：	20	
<input type="checkbox"/>	（1）語調謙和、熱誠。	（16-20）	
<input type="checkbox"/>	（2）語調平淡，態度尚佳。	（10-14）	
<input type="checkbox"/>	（3）語調急燥、不耐煩。	（6-8）	
<input type="checkbox"/>	（4）語調粗暴。	（0）	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<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><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><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)。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>30</p> <p>(24-30)</p> <p>(16-22)</p> <p>(8-14)</p> <p>(0)</p>	
	<p>乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。」</p> <p><input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</p> <p><input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(28-30)</p> <p>(24-26)</p> <p>(20-22)</p> <p>(16-18)</p> <p>(12-14)</p> <p>(0)</p>	
	<p>總 得 分</p>		

## 附件 4：身分證不可借用宣導教材

### 村里民大會宣導資料

一、身分證代表您的身分外，也代表您的權利與義務

二、「身分證」絕對不可借用外人

(一) 報薪資：

1. 繳稅
2. 欠稅：扣薪資、扣押存款、拍賣房屋或土地

(二) 貸款：

1. 扣押存款、拍賣房屋或土地
2. 判刑坐牢

(三) 人頭公司

1. 繳稅
2. 欠稅：扣薪資、扣押存款、拍賣房屋或土地
3. 判刑坐牢

三、稅務問題可以撥電話

(一) 所得稅：跟私人公司或政府領到的薪資都是所得

(二) 營業稅：就是做生意例如雜貨店、小吃店、KTV 等

以上的稅務問題可以用電話 **037-320063** (總機) 再請總機小姐轉「所得稅」或「營業稅」，這電話是『中區國稅局苗栗縣分局』的電話。

(三) 房屋稅：是有「房屋」的稅 (5 月 1 日到 5 月 31 日繳稅)

(四) 地價稅：有「土地」的稅 (11 月 1 日到 11 月 30 日繳稅)

(五) 牌照稅：有「車輛」的稅 (4 月 1 日到 4 月 30 日繳稅)

以上的稅務問題可以用電話 **037-331900** (總機) 再請總機小姐轉「房屋稅」或「地價稅」或「牌照稅」，這電話是『苗栗縣政府稅務局』的電話。

## 附件 5：win7 無法使用地方稅網路申報作業系統之解決方式

### 地方稅網路申報網站



本局網站



## 附件 6：鄉鎮公所網站公告本局下鄉服務

下圖為卓蘭鎮公所及苑裡鎮公所除每月於該公所網站公布下鄉服務新聞稿之外，亦主動同時將下鄉時間(含應備證件)表置入該則新聞連結內，推廣本局服務措施。

### 【卓蘭鎮公所網站畫面】

現在位置：首頁 > 公佈訊息 > 新聞焦點

**稅務局行動服務車10月4日至卓蘭鎮公所下鄉服務**

資料來源：政府補開  
日期：2011/08/15

【苗栗訊】為加強便民服務，延伸服務據點，苗栗縣政府稅務局租稅服務行動車將於10月4日(即每月第一週星期二)上午9時30分起至12時止至卓蘭鎮公所，辦理下鄉服務。

該局表示，當日除受理民眾申請全國財產總歸戶查詢、房屋稅籍證明核發、地價稅及房屋稅繳納證明、遺產稅繳納(免稅)證明書地方稅查欠及稅務諮詢等服務外，同時現場辦理轉帳納稅收件服務，前妥者現場贈送精美宣導品乙份。

民眾申請利用存款帳戶轉帳納稅時，請記得攜帶存摺影本、存款印章及稅單影本即可辦理；有關申請查詢財產等項目應攜帶本人身分證、印章；如委託他人辦理，請攜帶委託人及受託人身分證、印章；如申請未成年財產或納稅證明，皆應由父母雙方共同提出申請並檢具身分證、印章及戶口名簿，如僅由一方擔任(行使)親權，應檢附戶籍謄本及相關證明。如有疑問，請洽該局免費服務電話0800-376969或0800-086969查詢。

檔案下載

稅務局行動服務車100年度至卓蘭鎮公所下鄉服務時間

### 【苑裡鎮公所網站畫面】

苑裡鎮公所  
Yuanli Township Office

您現在的位置是：活動快訊

**苗栗縣稅務局下鄉服務時間、項目及應備證件**

資料來源：財政課  
日期：2011/09/07

苗栗縣政府稅務局租稅行動車下鄉至苑裡鎮公所  
服務時間表及服務項目及應備證件

一、下鄉時間：每月第三星期五上午9:30至12:00  
(100年9月16日、100年10月14日、100年11月18日、100年12月16日)

二、服務項目及應備證件

服務項目	申請人	應備證件