

第一屆政府服務品質獎
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

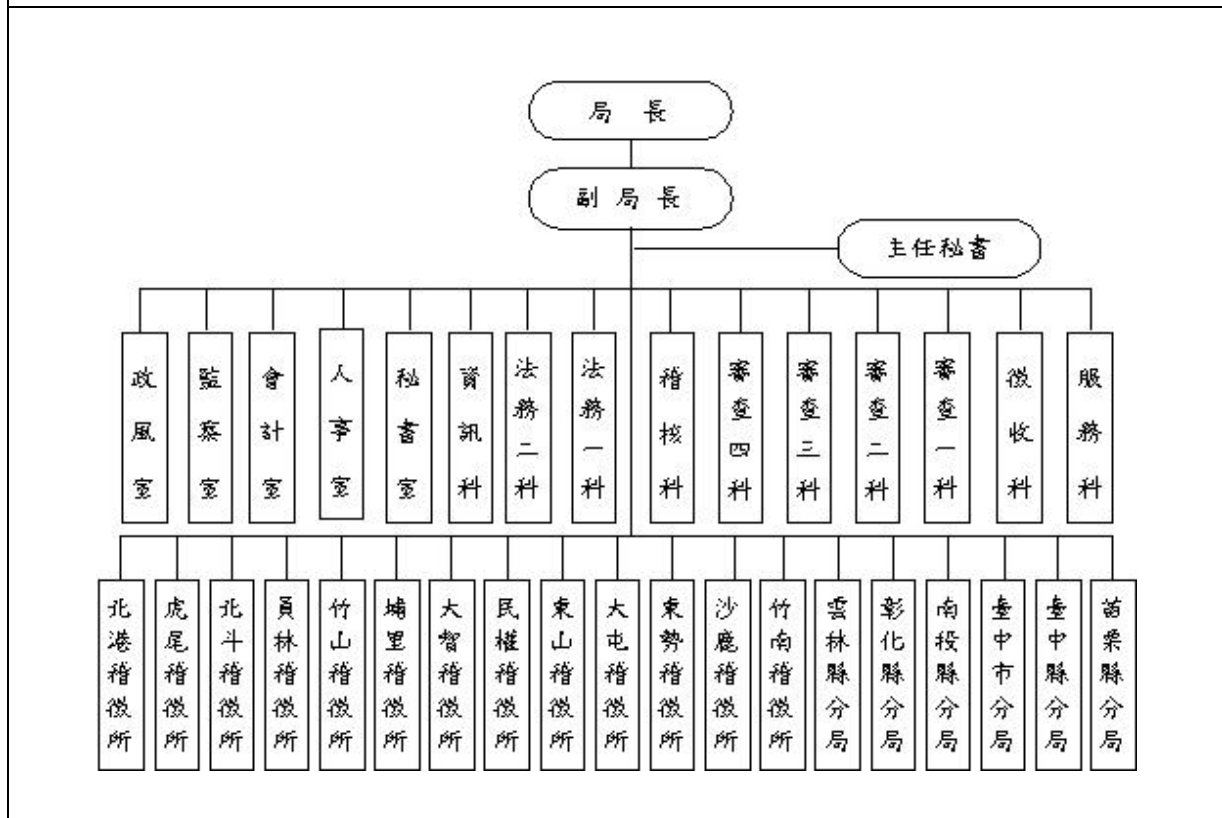
財政部臺灣省中區國稅局

中華民國 97 年 11 月

基本資料

機關名稱	財政部臺灣省 中區國稅局	首長	趙榮芳	職稱	局長
機關地址	臺中市西區民生路 168 號				
機關網址	www.ntact.gov.tw				
預算員額	編制人員：1,490 人；約聘僱人員：411 人；共計：1,901 人				
總預算	1,705,749 千元				
聯絡人	黃昌宏	職稱	科長	電話	(04)23026605
E-mail 位址	B0102828@ntact.gov.tw			傳真	(04)23017062

機關組織圖



註：如有附屬機關，請一併列出。

壹、為民服務業務現況簡介

一、本局概況

本局於民國 81 年 7 月 1 日成立，9 月 1 日正式運作，職司中部地區 6 縣市（苗栗縣、臺中縣、臺中市、南投縣、彰化縣及雲林縣）營利事業所得稅、綜合所得稅、遺產稅、贈與稅、加值型及非加值型營業稅、貨物稅、菸酒稅、證券交易稅及期貨交易稅等國稅稽徵業務，並設有 6 個分局及 13 個稽徵所，以即時提供民眾最適切且貼心之服務。

二、服務理念

為提升政府整體施政效能及服務品質，增進徵納雙方和諧關係，本局自成立以來，即秉持「服務」、「專業」、「創新」、「效能」、「和諧」之組織願景，本著提升便民服務、落實愛心辦稅；精進稅務專業、增益國庫稅收；擴展創新思維、共創徵納雙贏；追求稽徵效能、簡化稅務流程；力行顧客導向、建構和諧環境之服務理念，戮力達成「建構優質賦稅環境，維護租稅公平合理」之目標。

三、創新措施

本局除協助民眾迅速、正確且有效地解決問題外，更不斷地創新研發與精進，導入更友善資訊流通運用，藉以體現本局服務品質的全面躍升，謹就本局 97 年度提升服務品質創新措施分述如下：

（一）加強輔導替代查核，進而改善租稅環境

為避免民怨及提高徵起率，本局訂定「輔導納稅人自動補報補繳提升自繳率作業計畫」，對於性質特殊的查核案件、法令適用上有疑義、涉及範圍廣具全面性且可能涉案期間較長之案件，於查核前透過公會或以發布新聞稿等方式加強宣導，並訂定輔導期輔導營業人自動補報補繳，以適用稅捐稽徵法第 48 條之 1 免罰規定，俟輔導期限屆滿再選案查核，俾落實愛心辦稅，並提高營業人自動補報補繳金額及自繳率。

（二）教材編撰，經驗傳承

為分享經驗、傳承專業知識，訂定本局「培育訓練專業人員教材編撰作業

計畫」，配合同仁各階段職務歷練及需求，建置初、中、高級培訓教材，透過經驗豐富同仁合作撰寫，將經驗書面化，使新進人員、職務異動人員能縮短學習時程，迅速掌握工作進度，提升同仁專業素養及機關服務效率，目前教材初稿皆已撰寫完成，刻由專責主管進行審議。另本局亦配合建立撰寫教材之評選、獎勵及後續維護制度，以確保教材品質與實用性，並鼓勵經驗豐富之同仁貢獻所長。

(三)推廣建教合作，培養稅務菁英

本局訂有「學生寒、暑假實習及建教合作作業要點」，提供轄內高中（職）以上學校學生至本局進行寒、暑假實習及建教合作，近年亦逐步將教育觸角延伸至社區大學，期望透過建立正確的租稅觀念，提升稅法的依從程度，減少基層人員工作量。

(四)縮短法令轉行時程，維護納稅人之權益

藉由資訊平台法令轉行作業，即時提供第一線服務同仁稅務法令異動相關訊息，以降低因轄區幅員廣大所造成資訊落差，並透過加強發布新聞稿，提供民眾最新之稅務訊息。除藉以提升本局同仁求新求變的專業形象外，同時亦可有效避免徵納雙方不必要誤解，維護納稅義務人之權益。

(五)外籍人士生活在地化，提升納稅服務之廣度

為民服務不分地域與國籍，且外籍人口迅速成長，為服務外籍人士，本局服務場所之標誌及指示牌均提供中英雙語化服務。所得稅申報期間，印製外僑報稅手冊英、日文版，供外籍人士報稅參考，並辦理外僑稅務講習及提供外籍人士稅務諮詢與服務。各單位並特別設置英文導覽人員，服務科亦設置日文導覽人員，均由通過中高級英檢、日檢考試同仁擔任，俾提供外籍企業及人士優質服務。

(六)全功能聯合服務櫃台，申辦流程順暢又便捷

本局努力朝「簡政便民」之方向邁進，於民權稽徵所試辦「全功能聯合服務櫃台」，將民眾常洽辦之業務如：全功能櫃台、遺贈稅收件、營所稅收件、綜合所得稅退稅及外僑綜合所得稅等櫃台集中於辦公處所1樓，節省民眾尋找櫃台之時間，使申辦流程更順暢，達到便民之目標。

(七)全員參與公務行銷，建立本局優質形象

為鼓勵各單位提供主動、積極、迅速及與民眾互動之機制，除於本局內、外網建置「公務行銷專區」宣傳本局之相關服務措施外，並評核辦理執行情形及獎勵績優單位，以落實各單位全體動員參與公務行銷，提供更優質之服務，建立本局優質形象。

(八)全方位 e 話諮詢服務網，便民利民用心關懷

結合現代科技提供民眾方便快捷的諮詢管道是時代的必然趨勢，本局全方位 e 話諮詢服務網，結合了網路電話 (VOIP) 與電腦網路，構建出本局網頁電話 e 點通、所轄電話 1 次通服務藍圖，是本局為民服務的重要創新措施，它不僅提供民眾無地域界限的稅務諮詢管道，也提供多元化全方位的便民服務，未來結合其他相關政府機關網路電話，將可提供民眾更全面性的服務管道，提升政府機關之形象。

(九)愛心辦稅，不分你我

隨時主動注意轄區內遭受風災、水災等災情訊息，即時與防治或處理災害之警察單位、消防單位等聯繫，除成立「災害減免勘查服務小組」，主動發布新聞稿，並利用各種媒體、多元化管道廣泛宣傳，實地輔導民眾申報事宜外，另與地方稅稽徵機關成立「災損聯合服務櫃台」，提供單一窗口服務及跨轄區收件服務，積極協助民眾辦理稅捐減免報備事宜，以維護民眾權益。

(十)服務到家，有口皆誇

主動關懷弱勢族群，對於領有殘障手冊之身心障礙人士或 70 歲以上之長者等，申請綜合所得稅納稅證明書及儲蓄免扣證，提供「服務到家」便民服務措施，以達成「協助民眾完成納稅義務」之使命，落實便民服務。

(十一)個人工作日誌，e 化追蹤管制

為提供同仁個人化工作日誌，整合 OA 系統中業務追蹤及管制系統所分別建置之各子系統工作項目，轉檔匯入新增個人日誌管制作業系統，得以即時且自動化之方式提醒承辦同仁應辦理之工作事項與辦理期程，同時提供各層級主管對單位同仁工作現況之掌握，期以 e 化追蹤管制之方式，提升工作效能，進而增進為民服務之品質。

(十二)宅配到家，使命必達

首推營業人或代理記帳業者網路購買統一發票之服務措施，屆時申購人上網就可以購買統一發票，宅配送指定地點，以紓解營業人或代理記帳業者往返各發票代售處所購買統一發票奔波勞累及不便。

(十三)電子信箱，流程透明

整合網站首長電子信箱及民意電子信箱為單一信箱作業，並增加自動稽催及查詢案件辦理進度之功能，俾利追蹤管制此類案件之辦理進度，方便民眾即時於本局網頁上查詢辦理結果。

(十四)分類檢索，e化上手

提供多樣化檢索功能，包含全文、關鍵字及交叉檢索等功能，且自行設計開發符合 MyEGov 分類檢索規範，提供民眾更快速、更正確的相關資訊。

(十五)積極推動創意服務提案制度，提供更貼心的多元服務管道

點子無大小，有用就好，積極鼓勵同仁加強運用智慧及發揮創意，研提各項興革意見及參與制度，落實創新便民服務。期藉由內部行政流程之改造，縮短民眾等待服務的時間，並因應時代變遷，以更積極創新的方法，提供更貼近民眾需求的服務管道。

四、訂定計畫，切實管考

依據行政院「政府服務創新精進方案」及財政部「97 年度提升服務品質實施計畫」，訂定本局「97 年度提升服務品質執行計畫」如【附件 3】，由上而下落實 PDCA 績效評核模式，組成「提升服務品質推動委員會」及不定期派員實地查核服務品質，積極提升機關服務品質及形象。

本局同仁秉持「依法納稅是義務、合法節稅是權利、主動退稅是責任」及「以客為尊」之服務理念自我惕勵，在便民標準服務、資訊流通服務及創新增值服務等 3 大項服務構面下，持續改進，積極實踐本局「服務、專業、創新、效能、和諧」之願景。本年度為民服務績效詳細內容，請參閱報告，並請考核委員不吝指正，以使本局為民服務工作更為精進、完善，特此致謝！

貳、提升為民服務品質績效

一、便民標準服務

(一) 機關形象

1. 服務場所便利性

1-1. 洽公環境適切程度

1-1-1. 機關洽公環境滿意度

●代表 97 年度創新措施；◎代表 96 年度創新措施

A. 洽公環境，高度滿意

為供本局施政方針參考，特委託逢甲大學統計調查中心於 97 年 5 月 25 日至 31 日辦理第一梯次民意問卷調查，民眾對本局整體環境措施滿意度達 90.3%，為戮力提升本局服務新形象，特針對民眾反應意見函請本局各分局、稽徵所加強改進，復於 97 年 8 月 25 日至 31 日舉辦第二梯次民意問卷調查，滿意度高達 93.6%，滿意度成長 3.7%，問卷調查過程與方法如【附件 1】，顯示本局之改進措施，頗獲民眾肯定。

B. 環境美化，洽公場所一級棒

●(A)科技化辦公大樓，人性化服務設施：本局辦公大樓結合科技與人文，包含公務行銷走廊、迎賓走廊及公共藝術空間，並免費提供民眾停車空間，欣賞藝文走廊之書畫，或閱覽圖書室之書報等，營造舒適、寬敞且具人文氣息之洽公環境。

(B)設有舒適的等候休息區，備有書報雜誌，供民眾等候閱讀。全功能服務櫃台，設置自動叫號系統，俾利依序洽公。

(C)化粧室設有空氣清香劑、小盆栽、勵志小語等，每日定時維護清潔，並訂定「化粧室認養作業計畫」，提醒同仁隨時注意環境整潔，以展現優美的洽公環境。

(D)訂定「盆栽認養作業計畫」，於服務櫃台放置盆景，由全體同仁認養維護，營造綠美化洽公環境。

(E)訂定「環境整潔檢查及競賽要點」，以創意競賽方式，舉辦辦公室環境清潔競賽，由全體同仁參與辦公室、樓梯間、化粧室等公共區域之美化、綠化工作。

●(F)規劃無菸環境，實施辦公場所全面禁菸，讓洽公環境更清新，民眾健康有保障。

●(G)於辦公大樓廣場設置「湧泉流」公共藝術；1 樓大廳懸掛

氣勢磅礴之名家畫作；10 樓空中花園及各樓層廊道間擺放綠意盎然之盆景，營造藝術氣氛兼具典雅舒適之洽公環境。

(H)洽請兆豐國際商業銀行於本局 1 樓設置提款機與補摺機，以方便洽公民眾及同仁提款繳稅及補登存摺。

(I)設置聯合服務中心，提供愛心服務、業務諮詢、填表協助、廣播尋人等多項貼心服務。

C. 雙語標示，引導明確

(A)建立代理人制度，每一承辦人均設有第一、第二及第三順位代理人，服務人員差假時，由代理人負起代理之責。

(B)同仁上班一律配戴服務證，配掛帶上印有本局機關全銜，每一位承辦人員桌上或 OA 屏風均置放名牌，方便洽公民眾辨識。

(C)於辦公室 1 樓大門入口處、各樓梯間、電梯內標示「樓層配置圖」，梯廳標示「各科位置平面及逃生路線圖」，走道標示往各科、洗手間及電梯之路線牌。

(D)於辦公場所醒目處懸掛申辦業務之承辦單位、業務流程圖及辦理時限表。

(E)公共服務設施標示符碼化，且均採中、英文橫式書寫對照方式製作，方便不識字者及非本國籍人士洽公。

●(F)建置中、英文導覽機，讓民眾對本局業務及洽公場所一目了然。

D. 洽公動線，為您妥規劃

●(A)於民權稽徵所試辦「全功能聯合服務櫃台」，將服務動線集中於 1 樓，民眾洽公省時又省力。

(B)因地制宜，部分分局、稽徵所以地面彩色導引標線，實施顏色引導服務。

(C)因應洽公人數，隨時運用「移動式標示牌」，使申辦動線更具機動性、申報程序更順暢。

(D)所得稅申報期間特別針對報稅場地完善規劃「查調所得處」、「輔導網路報稅處、收件處」等動線，讓報稅作業快易通，民眾迅速完成報稅手續。

1-2. 服務設施合宜程度

1-2-1. 機關服務設施妥適完備

A. 為供本局施政方針參考，特委託逢甲大學統計調查中心於 97 年 5 月 25 日至 31 日辦理第一梯次民意問卷調查，民眾滿意度達 90.3%，為戮力提升本局服務新形象，特針對民眾反應意見函請本局各分局、稽徵所加強改進，復於 97 年 8 月 25 日至 31 日舉辦第二梯次民意問卷調查，民眾滿意高達 93.6%，滿意度成長 3.7%，問卷調查過程與方法如【附件 1】，顯示本局之改進措施頗獲民眾好評。

B. 核心設施

●(A)設置愛心服務櫃台、盲人點字機、殘障走道、導盲磚、愛心鈴、廁所加裝扶手、身心障礙人士專用電梯，並於電梯按鈕加裝點字鍵、輪椅、殘障盥洗室裝置求助鈴，身心障礙人士專用停車位等無障礙設施。

(B)響應鼓勵餵母乳政策，為洽公民眾及同仁設置溫馨寧靜及設備完善之哺（集）乳室，方便媽媽餵育寶寶或哺乳期女性同仁集乳攜回育兒。

(C)設置開放式書表櫃，提供各類書表及範例，便利民眾取用。

C. 一般設施〔◆為響應節能減碳措施〕

◆(A)本局於興建辦公廳舍時，即依符合綠建築標章規劃，讓民眾有一個洽公又兼休閒的優質環境。

◆(B)健康步道區：為響應節能減碳並關懷民眾健康，特將樓梯開闢為健康步道區，讓民眾洽公之餘，亦能享運動之樂。

◆(C)資源回收區：設置環保資源回收桶及乾電池回收箱，落實環境保護及垃圾分類政策。

◆(D)為響應節能減碳無悔行動措施，採用感應式水龍頭，節約用水；電梯亦採分層控管；中午、下班（含假日）冷氣不開放使用，以擷節用電，節約資源永續發展。

◆(E)設置電子看板或液晶螢幕，隨時提供最新稅務訊息及稅務宣導，切合民眾需要，維護知的權利，並可達節能減碳，減少宣導手冊印製紙張之使用量。

◆(F)租用自動節電功能之影印機，並於休息時間關閉電燈、電腦主機及各項事務機器電源，以節約用電，響應節能減碳隨時

做，為保護環境盡一份心力。

(G)愛的補給站：提供飲水機、桶裝飲用水、磁杯、電話、傳真、影印設備、老花眼鏡、手推車、嬰兒車、愛心傘、愛心雨衣、面紙、手機充電器，即時給予愛的協助與關懷。

(H)資訊補給站：特邀 IPCA 荷蘭紙蕾絲學院認養本局圖書室，免費提供作品擺設，並放置各種稅法、解釋令及政府出版品等供民眾查閱，使民眾於優雅的環境中學習，藉以提升身心靈。

(I)停車位：規劃機車、汽車停車位供洽公民眾使用，並於非上班時間提供附近居民使用，兼達敦親睦鄰效果。

(J)健康叮嚀站：提供血壓計、體脂計及氣血循環機，供民眾使用。

●(K)本局為提高為民服務效率，特於各課（股）設置服務櫃台或聯合櫃台，讓洽公民眾迅速取得服務，完成洽公事項。另以活動屏風明確區隔民眾諮詢空間與同仁辦公空間，展現整體視覺美觀，降低雜音干擾。

(L)結合現代科技，設置 MSN 及 SKYPE 網路視訊設備，供民眾以文字或影像方式諮詢稅務問題，樹立最快速、親切的服務形象。

(M)資訊園地：於服務場所提供硬體設備（電腦、印表機）、各稅申報軟體（光碟片、磁片），協助民眾以最有利方式報稅。

(N)檔案閱覽服務，設置舒適的檔案應用閱覽室，並張貼填寫範例、「檔案閱覽室使用須知」、「開放應用作業要點」、「民眾申請檔案應用流程圖」等圖表，方便民眾閱覽、抄錄及應用檔案資料，本局並連續榮獲第 3 至 6 屆金檔獎。

●(O)改善燈光設備，設置書寫兼具休憩之桌椅及布置舒適、寧靜及協調的申訴中心及協談室，以營造溫馨洽公情境，減少糾紛，增加徵納雙方和諧。

●(P)茶水間文化：於茶水間置放飲水設備、蒸飯箱及餐桌椅外，更由全體同仁巧思布置典雅及綠美化空間，營造「茶水間文化」，讓茶水間成為同仁知識分享、聯絡感情、凝聚向心力及「提神空間」之場所，以活化知識交流領域。

D. 定期安檢，使用放心

(A)「核心設施」、「一般設施」，皆以雙語說明使用方法、規則，

並指定專人管理，定期檢查，確保設施安全與品質。

(B)委託神通電腦股份有限公司辦理電腦硬體設備租賃及維護保固。

(C)委託園藝公司辦理盆栽綠化環境及委託廠商辦理清潔工作。

(D)委託保全股份有限公司辦理辦公室巡邏及保全。

(E)實施「清淨家園全民運動計畫」，由全體同仁一起清掃辦公室周遭環境，既培養同仁時時維護辦公環境習慣，亦提供安全又優雅的洽公環境。

(F)盥洗室由各單位分樓層認養，並設置檢查表及提供衛生紙、洗手乳等，隨時注意環境之整潔。

E. 提供替代性及創意性的服務設備

●(A)首創提供腳踏車借用服務，方便民眾往返鄰近地區洽公，解決市區停車不便之問題。

●(B)溫馨接送情：因應沙鹿稽徵所辦公場所分設兩處，特訂定「溫馨馬上辦服務實施計畫」，提供民眾一、二辦公室洽公接送服務，計服務 160 人次。

2. 服務行為友善性與專業性

2-1. 服務親和程度

2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度

A. 為供本局施政方針參考，特委託逢甲大學統計調查中心於 97 年 5 月 25 日至 31 日辦理第一梯次民意問卷調查，民眾滿意度平均達 92.7%，為戮力提升本局服務新形象，特針對民眾反應意見函請本局各分局、稽徵所加強改進，復於 97 年 8 月 25 日至 31 日舉辦第二梯次民意問卷調查，民眾滿意度平均達 95.5%，滿意度平均成長 3.1%，問卷調查過程與方法如【附件 1】，顯示本局之改進措施，頗獲民眾肯定，對承辦人員服務禮儀各項滿意度分析如【附件 1-2(a)~(c)】。

●B. 外籍人士生活在地化，提升納稅服務之廣度：為民服務不分地域與國籍，且外籍人口迅速成長，為服務外籍人士，各單位服務場所標誌及指示牌均提供中英雙語化服務。所得稅申報期間，印製外僑報稅手冊英、日文版，供外籍人士報稅參考，

並辦理外僑稅務講習及提供外籍人士稅務諮詢與服務。除服務科設置日文導覽人員外，各單位尚設置英文導覽人員，均由通過中高英檢考試同仁擔任，提供外籍人士優質服務。

C. 訂定「推行走動式管理及服務作業要點」，積極主動提供服務，以應民眾需求，內容包括主動輔導受災民眾申報稅捐減免、幅員廣大地區巡迴服務、設置機動性服務台及主管人員走訪內部各單位等多項服務，建立以顧客為導向之服務理念。

D. 選派服務熱忱且業務嫻熟志工，主動引導民眾至正確櫃台或場所洽公，使民眾洽公時感受溫馨之服務熱忱及關懷，順利申辦各項稅務事宜，計服務 275,089 人次。

E. 設置諮詢服務處，委請會計師、律師、地政士、記帳及報稅代理業務人擔任專業志工，藉由其專業知能提供民眾更完善的服務，計會計師 76 人，服務 21,884 人次、律師 47 人，服務 5,554 人次、地政士 106 人，13,609 人次、記帳及報稅代理業務人 400 人，服務 2,184 人次。

F. 所得稅申報期間設置「來電即時答」及「報稅資訊便利取」服務措施，主動協助民眾快速報稅。

G. 櫃台服務人員主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備並告知標準程序。

H. 代叫計程車服務，對於未備交通工具或行動不便之洽公民眾，主動探詢其需求，聯繫安全又服務良好之計程車業者，提供此項貼心服務。

I. 舉辦「優良服務禮貌人員選拔活動」激勵同仁，加強提升服務品質，計表揚 6 人。

◎J. 96 年度創新措施：成立英語巡迴服務隊，由本局 E 世代人才英語社中推薦 8 人擔任輔導員，加強輔導同仁能力，並提供各項英語資訊及問題諮詢，通過英檢人數 694 人次、比率 45.6%，高居五區國稅局之冠。

2-1-2. 電話禮貌測試績效

★每月辦理電話測試，測試成績均達 80 分以上如【附件 4】。

A. 加強為民服務，推行電話禮貌運動，提升本局電話服務品質，

特訂定「電話服務禮貌及注意要點」，規範同仁接聽電話應有之服務態度、禮貌及督導考核。

B. 為提升服務禮儀，訂定電話服務測試要點，不定期抽測服務人員接聽電話禮儀及服務品質，評比成績於局務會報報告；由業務科股長以上人員及臺灣省會計師公會指派會計師擔任電話測試人員，計測試 197 人次，並挑選每次電話測試受測績優人員 1 名，公開表揚，計表揚 7 人；各分局、稽徵所亦自行由課、股長以上人員辦理電話測試或聯合互相辦理電話測試，計 902 人次，測試成績均達 80 分以上，成績優異，並將測試紀錄表送受測單位，就測試不理想部分，研析原因並加強檢討改進。

C. 為強化同仁服務認知與正確工作價值觀，並加強訓練接待與溝通技巧及電話服務禮貌，特舉辦相關講習會，計 57 場次、3,045 人次。

D. 印製「電話及接待禮儀」卡片分發同仁，隨時提醒同仁應加強服務態度及禮儀，以提升服務品質。

2-2. 服務可勝任程度

2-2-1. 服務人員問題回應正確率

A. 為供本局施政方針參考，特委託逢甲大學統計調查中心於 97 年 5 月 25 日至 31 日辦理第一梯次民意問卷調查，民眾滿意度平均達 91.9%，為戮力提升本局服務新形象，特針對民眾反應意見函請本局各分局、稽徵所加強改進，復於 97 年 8 月 25 日至 31 日舉辦第二梯次民意問卷調查，民眾滿意度平均達 95%，滿意度平均成長 3.4%，問卷調查過程與方法如【附件 1】，顯示本局之改進措施，頗獲民眾肯定，對承辦人員專業程度各項滿意度分析如【附件 1-2(d)~(g)】。

B. 本局未設 call center：(本局人員回答正確題數 15 / 總測試題數 15) * 100% = 100%；各稅業務 Q&A 如【附件 5】。

C. 將各種內部作業要點規定、國稅查核技術手冊及分層負責明細表，建置於「業務法規檢索系統」，供同仁隨時下載運用，提升行政效率。

D. 加強辦理各稅專業知識教育訓練，提升同仁專業素養。

- (A)為民服務訓練 57 場次，參與人數 3,045 人次。
- (B)稽徵法令專業訓練 36 場次，參與人數 3,170 人次。
- (C)資訊作業訓練 27 場次，參與人數 1,402 人次。
- (D)其他多元化課程 27 場次，參與人數 7,962 人次。
- E. 本局訂定「受理民眾申辦項目應附書表告知單」，對民眾之申請案件提供一次告知單及相關稅目申報手冊，避免二次補件，提升本局效率新形象。
- F. 推動建置稅務入口網，整合財政部、國稅局、地方稅稽徵機關及財稅資料中心申辦查詢等業務，提供民眾一站式的跨機關整合服務，免除民眾奔波往返。
- G. 「知識湧泉流」：藉由「知識管理平台」匯集知識及業務經驗，匯聚為「知識集中贏」就如源源不絕、清澈湧生的活泉，再透過內、外網絡及電子報傳送資訊，以細細涓流、源源流長的分流方式，分享內部員工及外部顧客，有關知識湧泉流匯集如【圖 1】。
- H. 落實工作教練制，對於新進、職務異動或接辦新興業務之同仁，選任具有工作經驗之資深同仁擔任教練，採 1 對 1 方式協助指導，加速經驗傳承，促進其專業成長，以提升行政效率，降低人員流動率，計輔導 125 位新進（初任）及職務異動人員。
- I. 加強積極推動創意服務提案制度，提供更貼心的多元服務管道：點子無大小，有用就好，積極鼓勵同仁加強運用智慧及發揮創意，研提各項興革意見及參與制度，落實創新便民服務。期藉由內部行政流程之改造，縮短民眾等待服務的時間，並因應時代變遷，以更積極創新的方法，提供更貼近民眾需求的服務管道，計研提創新獎 3 案及點子獎 1 案。
- J. 教材編撰，經驗傳承：為分享經驗、傳承專業知識，訂定本局「培育訓練專業人員教材編撰作業計畫」，配合同仁各階段職務歷練及需求，建置初、中、高級培訓教材，透過經驗豐富同仁合作撰寫，將經驗書面化，使新進人員、職務異動人員能縮短學習時程，迅速掌握工作進度，提升同仁專業素養及機關服務效率，目前教材初稿皆已撰寫完成，刻由專責主管進行審議。另本局亦配合建立撰寫教材之評選、獎勵及後續維護制度，

以確保教材品質與實用性，並鼓勵經驗豐富之同仁貢獻所長，參與編撰同仁 313 人，計撰寫 358 篇。

◎K. 96 年度創新措施

(A)為維護納稅人權益，特成立「問題解決專案小組」加速案件審理，計審理 405 案。

(B)辦理聯合門診「稅務及法律諮詢診療室」：結合專業志工（律師、會計師）及優秀退休稅務人員提供橫跨會計、稅務、法律、地政等多元、全方位的免費諮詢服務，以協助納稅義務人解決稅務疑難雜症，計受理 65 件。

3. 服務行銷有效性

3-1. 施政宣導有效程度

3-1-1. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效

A. 公私協力齊為民，具體績效一級棒

(A)為貼心民眾，可以稅務資訊隨手得，繳稅不用再等待，特與親切、愉快待客、全天候 24 小時營業的便利商店合作為民服務，其辦理情形如【附件 2-表 2】。

(B)運用媒體及其他機關辦理活動，加強宣導本局施政績效及為民服務，成果如【附件 2-表 3】。

(C)積極運用電視、廣播、報章雜誌及電子字幕機等媒體，配合政府 e 化，推廣網路報繳稅，網路申報成長績效如【附件 2-表 4、5 及 6】。

D. 利用稅務入口網線上申辦系統，積極推廣申辦國稅、進度查詢及線上回復等服務功能，推廣民眾使用線上申辦，績效如【附件 2-表 7】。

E. 利用各式媒體，積極宣導運用信用卡及便利商店繳稅，績效如【附件 2-表 8】。

F. 積極招募網際網路會員，主動傳送最新、最熱門之稅務訊息電子郵件，會員人數及成長率如【附件 2-表 9】。

B. 服務行銷多元化

●(A)訂定「民眾參與機制作業計畫」，以建立服務型政府，維持良好互動關係，落實行政民主之實踐，97 年度預計辦理 13

場次工商團體座談會，係就國稅稽徵業務、法令規章及各項服務措施等作雙方意見交流，並宣導行銷本局重要措施及便民服務。

●(B)訂定本局「整體公務行銷計畫」，加強本局與外界（平面媒體、專業期刊、學術團體、工商團體等）溝通，增進外界對本局業務之瞭解，並建立徵納雙方之溝通管道及互動機制，以順利推動本局之業務。

(C)辦理本局為民服務意見調查，針對重點服務措施詢問民眾滿意度，並徵求意見，檢討改善服務內容。

(D)於本局外網公布徵求創新建言及特殊服務措施（例如：服務到家、call-in 即時得等），明示服務內容，計建言 18 則、受理特殊服務 360 件。

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

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

(G)配合施政主題及民眾關切議題(如賦稅改革相關議題)，主動結合媒體(報紙、專業期刊等)，以合辦座談會、研討會等方式，配合版面或時段，宣傳本局施政理念或革新措施。

(H)運用各項免費或付費媒體，如有線、無線電視台、廣播電台、報紙、雜誌、網際網路、電子看板或專業廣告企劃行銷公司規劃之附加媒體，製作宣導短片、專題報導、廣播節目、平面廣告、刊登專稿、電子看板文宣等，將本局政策措施加強對民眾行銷。

(I)配合本局施政措施，經常辦理業務宣導、座談會活動，邀請學術團體或相關民間團體進行溝通對話，使上級政策在推動過程透過民間參與，減少政策推動之阻礙，並使政府與民間雙方了解彼此之意向與需求。

(J)於各民間社團、地方社區或其他政府機關舉辦活動時，配合規劃宣導主題、提供文宣品或宣導品、辦理各項宣導活動，以收事半功倍之效。

(K)配合民俗文化、地方節慶活動及所得稅申報期間，深入轄區

辦理租稅宣導活動，設置「租稅宣導服務處」，提供稅務諮詢及分送宣導資料，並製作題目海報，供現場民眾以隨機抽號碼球方式進行趣味問答，或採用租稅有獎搶答、闖關遊戲、紙上問答、問卷調查等多元方式，宣導本局服務措施，其績效如【附件 2-表 1】。

(L)編印「為民服務白皮書」分送轄內各機關團體，請其協助宣傳，並歡迎提供建言，同時置於各單位宣導資料展示櫃，且於辦理租稅宣導活動時，置於租稅宣導服務站，便於民眾取閱，廣為宣傳。

●(M)因應本局新辦公大樓，籌拍「本局簡介」宣導短片，以供各機關團體參訪本局時播放觀看，以圖像加深參訪單位對本局業務及服務便民的印象。

(N)推動學校租稅教育工作，與轄內高中（職）大專（學）院校建立合作關係，籌組學生納稅服務隊，至校園舉辦租稅專題演講，並提供學生租稅實習及建教合作機會，落實租稅教育向下紮根。

●(O)為積極推廣高中（職）學校及大專院校租稅教育，瞭解各級學校租稅教育推廣所遭遇的困難，製作各校配合度排行榜及設計學校租稅推廣問卷，拜訪配合度高及配合度不佳學校，並請老師填寫租稅推廣問卷，以尋求學校租稅教育宣導最佳方式，協助老師解決於推廣學校租稅教育所遭遇問題。

●(P)辦理「稅叫最大聲」全國高中（職）租稅宣導活動，以「租稅創作比賽」、「租稅啦啦隊露營活動競賽」、「統一發票前進校園」等系列活動，積極推廣學校租稅教育。

●(Q)國稅局逍遙遊：透過學生及其他機關組隊參訪本局，讓參訪者對本局之重要政策及服務措施有更深入了解，亦展現本局親民、愛民及便民的服務形象，參訪學校計有彰化教育大學、僑光技術學院、臺中技術學院、明德女中及力行國小等校計 6 梯次 181 人，參訪機關有臺灣省北區、南區國稅局及高雄市國稅局等計 3 梯次 84 人，合計參訪人數 265 人。

(R)稅務資訊走出去：舉辦企業參訪，將最新之稅務法令及措施讓民眾即時瞭解，並面對面傾聽民意，且研採企業之優質服務

創新作法，締造徵納雙贏，計辦理 22 場。

(S)為積極推廣政府 e 化，於 96 年度所得稅申報期間舉辦「e 網憑證報稅，好康深情相送」及「憑證報稅ㄅㄅㄅ抽獎活動」，以鼓勵民眾憑證報稅，讓本局網路申報比例達 54.5%，其中憑證報稅比例為 21.7%，成長 30.37%。

●(T)辦理興建辦公廳舍工程案，配合內政部營建署舉辦在地住民說明會，加強民眾了解與認同，以利工程業務之進行。

●(U)加強輔導替代查核，進而改善租稅環境：為避免民怨及提高徵起率，本局訂定「輔導納稅人自動補報補繳提升自繳率作業計畫」，對於性質特殊的查核案件、法令適用上有疑義、涉及範圍廣具全面性且可能涉案期間較長之案件，於查核前透過公會或以發布新聞稿等方式加強宣導，並訂定輔導期輔導營業人自動補報補繳，以適用稅捐稽徵法第 48 條之 1 免罰規定，俟輔導期限屆滿再選案查核，俾落實愛心辦稅，並提高營業人自動補報補繳金額及自繳率。

◎(V)96 年度創新措施：鼓勵學生發揮創意，運用本局願景形象圖示、吉祥物「納小子」或「金竹寶」素材，結合學生年輕創意，以設計國稅局活潑、熱情、積極的國稅局 T 恤，藉由設計或蒐集素材過程，增進學生對國稅的認識，提升學生租稅素養。

C. 社區、機關資源妥運用，服務效益倍無窮

(A)稅務資訊宅急便：認養轄內各大社區、民間社團，於平時提供宣導手冊、稅務訊息，並於綜合所得稅結算申報期間在社區設置臨時收件或網路申報服務處。

(B)與轄內社區大學合作開辦「節稅撇步報您知」等課程，將與民眾生活習習相關之稅務知識，作系統性講解，俾讓民眾了解身邊稅務大小事。

●(C)首創與彰化縣政府及臺中市政府合作，於其「旅遊彰化半年刊」及「閃亮台中」，設置「租稅旅遊」等租稅專欄，廣泛宣導租稅觀念及本局服務措施。

●(D)卡玫基等颱風造成災害損失之主動服務具體措施如下：

a. 迅速發布新聞稿、利用廣播電台專訪及有線電視播放稅捐減免相關事宜，將關懷貼心之措施告知民眾，利用稅捐減免，以

降低風災所帶來之損失，計 422 則（次）。

b. 於本局外部網站設置「颱風災損減免專區」，提供新聞稿、災損申請表格及填寫範例等資訊。

c. 臺中市分局與地方稅稽徵機關成立災害損失聯合服務櫃台，受理民眾諮詢、填表及送件等服務，計受理 39 件，輔導 150 人。

d. 由課(股)長及主辦人員前往鄉（鎮、市）、區公所參加颱風災害損失說明會與村里長及民眾做面對面溝通，並宣導國稅租稅減免相關事宜，現場並發放災損申報書委請里長轉發受災戶，計 34 場次。

e. 向鄉(鎮、市)、區公所取得災情彙報表及受災戶清冊，主動進行租稅減免之輔導，使受災戶得知自身權益。

f. 成立「災害減免勘查服務小組」，主動至轄區內受災嚴重社區進行到府服務，提供空白申請書、填寫範例及稅務諮詢，計服務 4,388 人次。

g. 提供新聞稿及稅捐減免諮詢窗口人員名單予各縣市政府，俾更廣度主動為民眾服務。

h. 於申報期截止日前發文鄉（鎮、市）、區公所，再次提醒轉知受災戶，注意申報期限維護自身權益，並請報紙媒體再次呼籲受災戶及時申報。

(E)為加強服務遠距離民眾，定期派員至偏遠地區提供全功能櫃台作業服務，服務件數計 96 年 904 件、97 年 1 至 10 月 1,393 件、11 月預估數 141 件。

●(F)首創與南投縣政府民政局及南投縣各戶政事務所策略聯盟，辦理「推動自然人憑證發證工作」競賽，簡化申辦程序，採事先預約登記，以集體造冊方式向各戶政事務所申辦自然人憑證，本局南投縣分局代為受理申請，戶政事務所則專人「服務到府」；所得稅申報期間，共核發 5,308 張，也帶動了民眾網路報稅之意願。

◎(G)96 年度創新措施：辦理「『稅』『戶』一家親、歡喜迎新人」租稅宣導活動，洽請戶政事務所於新人前往辦理結婚登記時，贈送本局印製之精美結婚賀卡（內容除祝賀之意外，並將稅法規定提示予新人）。

(二) 服務流程

1. 服務流程便捷性

1-1. 單一窗口服務全功能程度

1-1-1. 單一窗口服務全功能化執行績效

●代表 97 年度創新措施；◎代表 96 年度創新措施

A. 單一窗口化的定義

乃在於讓民眾洽辦公務時，只要在單一窗口交件，就能夠完成所有的作業，並獲得全程親切而有效率的服務，以免讓民眾奔走好幾個窗口或機關，其原則如下：

(A)一處收件、全程服務。

(B)提供範例。

(C)一次補件原則。

(D)標準工作時間訂定。

(E)提供良好服務。

(F)中午不休息。

B. 本局業務特性

本局職司中部地區 6 縣市營利事業所得稅、綜合所得稅、遺產稅、贈與稅、加值型及非加值型營業稅、貨物稅、菸酒稅、證券交易稅及期貨交易稅等國稅稽徵業務，其特性在於須先由民眾自動填寫申報書並檢附證明文件，向所轄國稅局辦理申報，國稅局受理申報案件後，須審查申報書及佐證資料，再核定其應納稅額，並將其申報書及附件整理後歸檔保管。

C. 本局業務屬性 v. s 全面單一窗口服務

國稅稽徵業務因稅目繁多，適用法令亦多，且各稅目間之法令多數無相關聯，另民眾申報資料及檢附證明文件瑣細繁雜，規格不一，無法全部以電子化方式歸檔，當民眾對核定資料有疑異時，單一窗口櫃台同仁無法由電腦調閱民眾申報時檢附之原始文件，而必須輾轉請原受理單位查調相關資料，方能向民眾清楚說明，未能迅速達到單一窗口服務立即性。

D. 本局現行做法

雖有上述不適合全面實施單一窗口服務之原因，本局仍依循「簡

政便民」之目標，除由志工或同仁指引民眾至各稅目服務櫃台，讓民眾同樣享有「一處收件、全程服務」之感受外，同時選擇可隨到隨辦之業務，提供下列單一窗口服務：

(A)全功能櫃台，讓您少等待

設置全功能櫃台，並可申辦、查詢及核發證明計 35 項，採隨到隨辦方式且實施中午不打烊措施，提高服務效率及品質，其推行效益如下：

a. 簡易申辦事項集中於同一櫃台辦理，提供即時納稅服務，免除民眾來往奔波。

b. 提供跨轄區及跨區局服務，方便民眾就近洽辦。

◎c. 96 年度創新措施

(a)製作「儲蓄免扣證便利袋」，方便民眾攜帶儲蓄免扣證。

(b)訂定「全功能櫃台延伸作業計畫」，主動將錯誤課稅資料通報相關單位釐正，積極達成提供納稅義務人正確課稅資料之使命。

(B)外僑綜合所得稅櫃台，ABC 嘛ㄟ通

外僑綜合所得稅申報案件，從收件、審查到核定，只需短短數分鐘，縮短外僑民眾申報查詢時間。

(C)遺贈稅簡易案件櫃台，深獲民心

遺產總額在新臺幣 2,000 萬元以下且證件齊全之遺產稅及簡易贈與稅案件，隨到隨辦，立即審核及發證，大幅縮短申辦時間，深獲民眾好評。

(D)其餘各稅目皆有服務櫃台，本局及所轄分局、稽徵所每日皆有志工或輪值之服務人員熱心協助民眾至固定窗口辦理，各承辦人隨時提供親民、便民及利民的服務。

●E. 創意服務－全功能聯合服務櫃台

本局努力朝「簡政便民」之方向邁進，於民權稽徵所試辦「全功能聯合服務櫃台」，將民眾常洽辦之業務如：全功能櫃台、遺贈稅收件、營所稅收件、綜合所得稅退稅及外僑綜合所得稅等櫃台集中於辦公處所 1 樓並提供計 42 項服務，節省民眾尋找櫃台之時間，使申辦流程更順暢，達到便民之目標。

1-2. 申辦案件時間縮短程度

1-2-1. 縮短處理時間比例

★縮短申辦案件處理時間比例達 51%。

A. 因稅務性質特殊，各稅目皆有臨櫃案件，而櫃台之辦理時間亦不盡相同，茲介紹各櫃台服務流程如下：

(A)臨櫃案件隨到隨辦，績效如【附件 2-表 10】。

a. 全功能櫃台即時領：提供「隨到隨辦服務」及「中午不打烊服務」，民眾可申辦、查詢及核發證明計 35 項，申請人均免填申請書，由電腦自動列印，簡化民眾办理流程及節省等待時間。為免臨櫃人數較多時，無法迅速紓解人潮，特建立「機動支援櫃台」制度，由主管主動支援增加受理櫃台，以迅速紓解人潮。

b. 遺產及贈與稅申報收件櫃台：櫃台作業人員應在申報書上加蓋收件戳章，為加速案件審核程序，符合條件者，採隨時申報隨時核定。

c. 外僑申報收件櫃台：為服務在台就業外籍人士之報稅相關事宜，本局特設立外僑申報收件櫃台，由專人收件及建檔，迅速協助完成申報事宜。

(B)非臨櫃案件迅速辦理，績效如【附件 2-表 11】。

a. 民意信箱，傾聽民意：受理民眾詢問稅務疑難問題，及對本局政策、行政措施等提出具體革新建議等事宜。

b. 首長信箱，廣納意見：民眾可表達對本局施政的觀感、建言及需改善之處，本局將作為未來施政參考及努力的方向。

c. 人民申請及陳情案件，重視民意：積極迅速辦理，以保障民眾權益。

d. 線上申辦，即時受理：提倡「多用網路，少走馬路」及節省民眾時間，推廣線上申辦，並迅速辦理完成。

(C)臨櫃及非臨櫃案件縮短申辦案件處理時間比例之計算

a. 臨櫃案件處理時間縮短時間比例 = $(41.3 - 17.38) / 41.3 = 57.91\%$ (縮短)

b. 臨櫃案件數 = $718,380 + 909,644 = 1,628,024$ (96 及 97 年度件數加總)

c. 非臨櫃案件處理時間縮短比例 = $(5.23 - 4.18) / 5.23 = 20.06\%$ (縮短)

d. 非臨櫃案件數=182,788+178,017=360,805(96及97年度件數加總)

e. 縮短申辦案件處理時間比例計算式： $[(\text{臨櫃案件處理時間縮短比例 } 57.91\% * \text{臨櫃案件數 } 1,628,024) + (\text{非臨櫃案件處理時間縮短比例 } 20.06\% * \text{非臨櫃案件數 } 360,805)] / (\text{臨櫃案件數 } 1,628,024 + \text{非臨櫃案件數 } 360,805) * 100\% = 51\%$

B. 其他特殊服務

●(A)服務到家，足感心：為落實本局「服務、專業、創新、效能、和諧」之組織願景，並本愛心辦稅之原則，主動關懷弱勢族群，對領有殘障手冊之身心障礙人士或70歲以上之長者，提供「服務到家」創新便民服務措施，97年度共辦理計188件。

(B)CALL-IN 即時得免下車服務：服務內容包含申請儲蓄免扣證、綜合所得稅納稅證明書、違章欠稅查復表、提供國稅書表及宣導資料等5項，民眾事先電話或線上預約時間至受理單位領取，可節省辦理及停車之時間，96年度及97年度分別辦理81件及172件。

(C)延長稅務諮詢時間：為服務無法於上班時間洽詢稅務問題之民眾，特別於上班日延長稅務諮詢時間至下午7時，民眾可事先預約，本局將安排專人解答稅務問題。

●(D)與地方稅稽徵機關設置颱風災害損失聯合服務櫃台或設置國稅專屬服務櫃台：提供民眾諮詢、輔導、受理收件之單一窗口服務，並與地方稅稽徵機關溝通聯繫，針對轄區內之受災戶提供跨轄區收件服務，無論國稅或地方稅均可受理申請，計輔導95年度297件、96年度604件及97年度4,388件。

(E)遠距離服務：定期派員至偏遠地區提供全功能櫃台作業服務，免除民眾舟車勞頓之苦。

●(F)宅配到家，使命必達：首推營業人或代理記帳業者網路購買統一發票之服務措施，屆時申購人上網就可以購買統一發票，宅配送指定地點，以紓解營業人或代理記帳業者往返各發票代售處所購買統一發票奔波勞累及不便，本局計辦理5場次網路申購統一發票作業講習會，受理31位代理記帳業者申請1,315家營業人及3,119本、453組統一發票。

●(G)創新便民服務溫馨小故事：本局南投縣分局接獲民眾蕭小姐電話，聲稱其母（張簡女士）接獲詐騙集團的假退稅電話，向其母說明是詐騙電話，惟其母都不信，因而轉向國稅局求助，基於便民服務立場及阻止憾事發生，南投縣分局許課長巧妙運用案例佐證，費了一番唇舌終於說服其母相信確係詐騙電話，即時解除詐騙危機，圓滿達成任務，其家人對該分局真心關懷、主動積極服務作為，將心比心、貼心服務，更是再三表示感謝。

1-3. 申辦案件檢附書證謄本減量程度

1-3-1. 申辦人檢附書證謄本便利度

A. 使用戶役政系統

(A)綜合所得稅申報免附戶口名簿：民眾於辦理綜合所得稅結算申報時，若列報扶養直系親屬可免附戶口名簿，承辦人於審核時透過此系統即可查調戶役政資料。

(B)全功能櫃台申請人姓名變更免附戶口謄本：申請人於臨櫃申請資料時，如有姓名更改案件，免補戶口謄本，透過此系統可查詢相關資料。

B. 連結財稅資料中心查調管理系統及綜合所得稅扣免繳所得資料查詢（IWI）系統

(A)綜合所得稅審查其他扶養親屬：查核人員於審核民眾列報扶養其他親屬時，可透過此系統查調其他親屬及其父母親等之所得及財產，免由民眾補附證件。

(B)所得稅申報免附扣繳憑單：民眾辦理綜合所得稅結算申報免附扣繳憑單，承辦人若有需要可透過查調管理系統查核相關資料，綜合所得稅申報期間亦提供民眾查調所得，不僅便利納稅義務人，更可節省倉儲空間。

C. 連結地政資訊系統，查調地籍資料

承辦人查核遺產及贈與稅時，透過地政資訊系統查調地籍資料，民眾無須補附地籍謄本。

D. 殘障人士資料建檔系統，愛心辦稅免補件

民眾申報綜合所得稅若有列報殘障特別扣除額者，承辦人可透過殘障人士資料建檔系統查核相關資料，民眾得免補附身心殘

障手冊。

E. 網路連結地方稅稽徵機關

遺產及贈與稅承辦人可透過此系統查核土地及房屋之現值，免向地方稅稽徵機關發文或請民眾補附證明。

●F. 營利事業獨資合夥、擴大書審未申報投資抵減網路申報案件，免送附件免奔波

96 年度營利事業所得稅網路結算申報案件，屬「未申報投資抵減稅額且非會計師查核簽證之獨資合夥申報案件」或「適用營利事業所得稅結算申報案件擴大書面審核實施要點且未申報投資抵減稅額之申報案件」，免於 97 年 6 月 30 日前將申報書及相關附件送交所在地國稅局分局或稽徵所。

G. 應附書表告知單，一次報乎你知

為促進徵納雙方和諧，減少民眾到本局申辦案件的往返次數，本局特請各業務主管科視業務性質，擇定民眾經常申辦案件退補稅情形較多之項目，研訂「受理民眾申辦項目應附書表告知單」共計 9 則，並函送本局所屬分局及稽徵所運用。

●H. 營利事業辦理年度結算申報免付該年度暫繳申報書及繳款書

為簡化申報程序，並節省紙本，96 年度營利事業辦理年度結算申報時得免附暫繳申報書及繳款書。

●I. 研議簡化營業人申請程序，於營業人申請文件完備條件下，列印稅籍證明表單時，參照全功能櫃台作業，同時產出申請書及簽收聯，達到即審即發之服務。

J. 藉由自然人憑證 IC 卡及工商憑證線上申辦，可直接透過網路驗證身分，民眾及營業人免再檢附身分證明文件，省時又方便。

K. 全功能櫃台申辦、查詢及發證等作業，申請人均免填申請書，由電腦自動列印，簡化办理流程及節省等待時間。

1-3-2. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

★使用電子閘門認證辦理案件數成長率達 9.1%。

A. 「級距標準」定義：上年度閘門認證辦理之案件數占所有申辦案件數的比例。

(A)上年度閘門認證辦理之案件數＝戶役政資訊系統件數＋財稅資料中心查調管理系統件數＋連結財稅資料中心5月份民眾所得查調件數＋地政資訊系統件數＋殘障人士資料建檔系統件數＋地方稅稽徵機關查調系統件數＋入出境電子資料查詢作業：
424,023+56,275+336,565+12,192+101,846+169,447+2,056 = 1,102,404

(B)本年度閘門認證辦理之案件數＝戶役政資訊系統件數＋財稅資料中心查調管理系統件數＋連結財稅資料中心5月份民眾所得查調件數＋地政資訊系統件數＋殘障人士資料建檔系統件數＋地方稅稽徵機關查調系統件數＋入出境電子資料查詢作業：
490,008+54,497+357,492+22,750+106,517+167,897+3,125 = 1,202,286

(C)上年度所有申辦件數＝綜合所得稅申報件數＋公文件數＋全功能櫃台件數＋遺產暨贈與稅申報件數＋5月份查調所得件數＋線上申辦件數：

1,183,885+177,683+572,827+72,215+336,565+5,170 = 2,348,345

(D)96年度級距標準＝1,102,404/2,348,345＝46.94%

B. 使用各項電子閘門認證辦理案件數成長率如【附件2-表12】。

C. 使用電子閘門認證辦理案件數成長率計算式：(本年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 1,202,286－上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 1,102,404)／上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 1,102,404*100%＝9.1%

●D. 創新服務－營業登記 e 化平台：配合財政部之規劃，預計98年與經濟部進行跨機關資料整合，透過網路資源共享提供民眾更貼心之服務，經濟部透過網路傳輸將營業登記相關資料傳送至國稅局，國稅局收檔後即立刻派案辦理，節省民眾向各所轄國稅局申辦之時間。

2. 服務流程透明度

2-1. 案件處理流程查詢公開程度

2-1-1. 提供案件承辦資訊種類

A. 承辦案件資訊滿意度

為供本局施政方針參考，特委託逢甲大學統計調查中心於 97 年 5 月 25 日至 31 日辦理第一梯次民意問卷調查，民眾對本局同仁能告知辦理業務的標準程序或引導民眾至正確櫃台或場所滿意度達 93.9% 以上，為戮力提升本局服務新形象，特針對民眾反應意見函請本局各分局、稽徵所加強改進，復於 97 年 8 月 25 日至 31 日舉辦第二梯次民意問卷調查，民眾滿意度高達 95.1% 以上，成長達 1.3%，問卷調查過程與方法如【附件 1】，顯示本局之改進措施，頗獲民眾肯定。

B. 提供案件承辦資訊種類，彙整如【附件 2-表 13】。

2-1-2. 提供案件查詢管道種類

本局目前提供民眾案件查詢管道如下：

A. 熱線你和我：本局設有免付費電話及各承辦人的分機，可提供民眾即時查詢案件進度，透過徵納雙方直接溝通，更能了解案件處理情形。

B. 書面及傳真：民眾可函送或傳真申請書至轄區國稅局詢問進度，承辦人於收到申請書後，即時答復民眾。

●C. 建置 PDA 及 WAP 網站：由於 PDA 及手機畫面與電腦螢幕畫面不同，本局特建置 PDA 族群及手機族群適用的畫面與功能，提供該族群使用者不受時空限制，隨時隨地可查詢案件辦理進度。

D. 網路：本局網站 (<http://www.ntact.gov.tw>) 提供各項進度查詢如下：

(A)線上申辦：首頁有「申辦服務及查詢」選項供民眾點選申辦項目，經輸入申辦資料完成申請作業後，即可查詢申辦案件進度。

(B)電子郵件：對於所受理之電子郵件，「意見信箱」及「檢舉逃漏稅信箱」均於網站提供案件處理進度查詢功能，便利民眾知悉申辦案件之進度。

E. 現場詢問：民眾親臨辦公處所向轄區服務人員洽詢案件辦理進度時，可請承辦人員即時回答其案件辦理情形。

2-2. 案件處理流程主動回應程度

2-2-1. 提供案件主動通知及確認功能

A. 本局受理案件提供確認訊息作法

(A) 現場受理案件

民眾親持申辦案件至本局總收文處掛文者，隨即影印 1 份申請書予申請人，並於該影本上註明收文號碼及蓋上收件戳章。

(B) 電子信箱郵件

本局於受理民眾意見信箱之電子郵件後，會發送確認信件回函給申請人，表示本局已收到該申請人之來信。

(C) 線上申辦案件

民眾於財政部稅務入口網申辦案件後，本局即將案件分派承辦單位辦理，該承辦單位於收受案件時，將再以電子郵件通知民眾該案已由專人受理，並告知可於線上查詢進度。

(D) 書面郵寄案件

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

B. 本局對於處理超過標準作業時間主動告知申請人

(A) 人民申請案件

依行政院研究發展考核委員會頒訂「文書流程管理手冊」及本局「公文處理作業手冊」規定，有關人民申請案件，應於處理期間屆滿前，將延長之事由通知申請人。

(B) 人民陳情案件

依本局「人民陳情案件處理程序及管制作業要點」，明訂人民陳情案件因故未能在期限內辦結者，應先簽請核准延期，同時函復陳情人，以釋其疑慮，並副知管制單位。

(C) 電子郵件信箱案件

訂定本局「處理民意電子信箱作業注意事項」，明確規範承辦單位收受民眾信件，若案情複雜無法於期限內回復者，應先行向申請人回復說明，以釋其疑慮。

(D)線上申辦案件

依本局「網際網路服務站作業注意事項」，明訂線上申辦案件按一般人民申請案件之公文辦理程序掛文分辦，並進入本局「線上申辦管理系統」，執行線上申辦案件之各項管制查詢作業。

C. 其他主動告知做法

(A)於戶政單位通報死亡事實或接獲死亡報告後，於一個月內填發申報通知書並載明民法限定繼承及拋棄繼承之相關規定，檢附遺產稅申報書表，送達納稅義務人，通知依限申報，並於限期屆滿前 10 日填具催報通知書，提示逾期申報之責任，加以催促。

(B)主動即時與當地防治或處理災害之警察單位、消防單位等聯繫，迅速取得受災民眾之基本資料，協助其於期限內完成申報稅捐減免事宜。

(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度

1-1. 機關服務滿意度

1-1-1. 服務滿意度趨勢分析及檢討

●代表 97 年度創新措施；◎代表 96 年度創新措施

A. 問卷調查過程與方法如【附件 1】

B. 調查結果改進方向及執行績效

(A) 整體服務：第一梯次之滿意度為 91.6%，為改善本局整體服務態度，特針對民眾反應意見函請本局各分局、稽徵所加強改進，計研提具體改善措施如企業參訪及舉辦提升服務品質專題演講等方案，俾導入企業服務思維與理念，進而提升服務品質，經改善後第二梯次滿意度達 96.5%，顯示民眾對本局各單位之整體服務改善給予高度肯定，各項服務滿意度分析如【附件 1-1】。

(B) 整體環境措施：第一梯次之滿意度為 90.3%，為改善本局環境，特針對民眾反應意見函請本局各分局、稽徵所加強改進，各單位爰積極致力於營造優良之洽公環境，除改善服務動線，並精心規劃藝文走廊提供名家畫作及藝文作品供洽公民眾參覽

外，亦考量各單位所屬縣市之風土民情及人文涵養，研擬規劃具有特色之洽公環境，營造以客為尊之尊榮氛圍，經改善後第二梯次滿意度達 93.6%，顯示民眾對本局各單位之環境改善均給予高度肯定，各項服務滿意度分析如【附件 1-2】。

(C)具體改善措施

a. 民眾的建議或意見具有通案性質，統一由總局擬訂具體因應改善措施，相關案例如下：

案例 1：

(a) 民眾反映意見：不願採用網路申報之原因係擔心個人資料傳輸不安全。

(b) 具體改善措施：在兩梯次民意調查中民眾均表示對於不願採用網路申報之原因，主要係擔心個人資料傳輸不安全，針對此項通案性之民眾反映意見，本局特請各相關單位確實研擬具體改善方案，各科室乃積極提出發布新版軟體加密功能及加強發布新聞稿等多項因應之道。

(c) 改善績效：第一梯次占 61.8% 之民眾表示不願採用網路申報，再於第二梯次調查結果發現已降低至 55.8%，顯示經由檢討改善後，已逐漸化解民眾擔心個人資料傳輸不安全之疑慮，亦顯示透過有效且積極之改善方案，增加 6% 之民眾表示願意採行網路申報。

案例 2：

(a) 民眾反映意見：打電話詢問稅務問題，常會轉來轉去且有時會得不到答案，建議應加強人員之服務態度、專業能力及工作效率。

(b) 具體改善措施

I. 請各單位落實本局訂定之員工「電話服務禮貌及注意要點」，規範同仁接聽電話應有之服務態度、禮貌及督導考核。

II. 為提升服務禮儀，訂定電話服務測試要點，不定期抽測服務人員接聽電話禮儀及服務品質，評比成績於局務會報報告，並將測試紀錄表送受測單位，就測試不理想部分，研析原因並加強檢討改進。

III. 舉辦服務禮儀講習會，以強化同仁服務認知與正確工作價

值觀，並加強訓練接待與溝通技巧及電話服務禮貌。

IV. 印製「電話及接待禮儀」卡片分發同仁，提醒同仁加強服務禮儀。

V. 加強辦理稅務專業知識教育訓練，提升同仁專業素養。

VI. 適時辦理職務輪調，鼓勵同仁參加與業務相關之訓練與進修，以增進工作效能。

(c)改善績效：在調查承辦人員專業程度各項滿意度中，針對「能精準地回答您所詢問的問題」之選項，第一梯次占 93.8% 之民眾表示滿意，經由上述改善措施後，第二梯次調查結果發現滿意度提升至 96.6%，滿意度成長 3.0%，表示透過上開改善方案，已顯現其成效。

b. 民眾的建議或意見係針對各單位個別建議：97 年度為民服務意見調查結果，就民眾反映意見提供具體改善措施如【附件 2-表 14】。

1-1-2. 服務滿意度成長率

A. 委託逢甲大學統計調查中心辦理「97 年度為民服務意見調查」，分別於 97 年 5 月及 8 月間辦理兩梯次之調查，整體服務滿意度分別為 91.6% 及 96.5%，成長率為 5.4%，問卷調查過程與方法如【附件 1】。

B. 針對本局各單位服務禮貌之滿意度，設計民眾滿意度問卷調查表，置於本局網站首頁「問卷調查」項下，供民眾自由填答，民眾回傳之調查表總計 626 件，就民眾回傳之調查表加以統計分析，經分析結果：96 年度之滿意度為 88.9%，為求改善與精進，本局爰實施以下積極之推動做法：

a. 積極辦理企業參訪活動及舉辦提升服務品質專題演講等多項改善措施，以導入企業服務思維，灌輸同仁以客為尊，民意至上之服務理念。

●b. 本局服務場所之標誌及指示牌均提供中英雙語化服務，各單位並特別設置英文導覽人員，服務科亦設置日文導覽人員，均由通過中高級英檢、日檢考試同仁擔任，俾提供外籍企業及人士優質服務。

c. 不定期派員實地抽核各分局、稽徵所為民服務辦理情形，考核結果並函發各受測單位加強改善。

d. 訂定電話服務測試要點，不定期抽測服務人員接聽電話禮儀及服務品質，評比成績於局務會報報告；由業務科股長以上人員及臺灣省會計師公會指派會計師擔任電話測試人員，計測試 225 人次；各分局、稽徵所亦自行由課、股長以上人員辦理電話測試或聯合互相辦理電話測試，計 1,039 人次，測試成績均達 80 分以上，成績優異，並將測試紀錄表送受測單位，就測試不理想部分，研析原因並加強檢討改進。

經改善後，97 年度滿意度為 92.1%，滿意度成長 3.6%。

C. 稅務風紀興革意見問卷調查

(A) 依財政部函頒「財政部暨所屬各機關（構）政風實況問卷調查實施計畫」及「政風實況問卷調查實施計畫」辦理稅務風紀興革意見問卷調查，深入瞭解廠商對政風興革意見。

(B) 實際發出 1,565 份問卷，回收有效樣本 1,390 份，回收率達 88.8%，97.4% 受訪者對本局政風興革意見多持正面評價。其滿意度與 96 年相較，成長率為 8.55%。

2. 民眾意見處理有效性

2-1. 民眾意見回應與改善程度

2-1-1. 設有民眾意見處理機制

A. 民眾意見及抱怨來源—現場

(A) 記得我們有約—首長與民有約活動

a. 訂定「首長會見民眾實施要點」，就陳情人會見首長時提出之建議或陳述事項予以記錄、處理及管制。

b. 於本局網站、報章媒體及為民服務白皮書公布活動時間。

c. 標準作業流程：受理面談案件→登錄管制→通知有關單位擬具處理意見→會見民眾→結果函復民眾→彙整統計。

d. 追蹤管制機制：民眾建議案件由專人負責稽催、列管追蹤，並按時彙整活動成果及參採改善情形送服務科備查。

(B) 稅務聊天室，化解疑難事—協談制度

a. 妥善運用行政和解方式，增進徵納雙方意見溝通，疏減訟源，

特訂定「協談制度作業要點」，計受理 803 件。

b. 標準作業流程：受理申訴案件→登錄管制→移送有關單位→約定面談或將結果函復申訴人。

(C)熱線你和我—MSN 及 Skype 線上諮詢

a. 標準作業流程：上班日上午 9 時至 12 時於外網開機→藉 MSN 及 Skype 與民眾作雙向溝通→及時回應民眾稅務疑難問題。

b. 提供線上即時解答稅務諮詢服務外，並受理民眾各種申訴或建言，計服務 1,356 人次。

◎c. 96 年度創新措施：設計「MSN、Skype 稅務諮詢線上即時答服務」網路問卷，以了解納稅義務人對是項新措施之滿意度，提出適切有效的改進方法，以提升服務品質。

B. 民眾意見及抱怨來源—非現場

(A)顧客導向，民意至上一民眾參與機制

a. 訂定「民眾參與機制作業計畫」，主動為民眾解決困難及釋疑，加強與公、私立機關團體之聯繫與溝通，以落實行政民主之實踐。

b. 標準作業流程：訂定議題→受邀之團體提供意見→彙整意見提案表→相關單位列席說明→作成會議紀錄→依決議事項辦理→稽催及追蹤管制。

c. 追蹤管制機制：各業務主管科（室）及各分局、稽徵所應於次年 1 月 15 日前填報上一年度執行績效表送服務科彙整，簽報局長核閱後陳報財政部核備，作為業務改進之方向或參考，97 年度計辦理工商團體座談會等計 13 場次，參加人數 790 人，蒐集 106 項各界代表意見或建議案。

(B)您申訴我重視—民眾申訴中心及申訴專線電話

a. 訂定「民眾申訴中心及申訴專線電話設置要點」，以暢通納稅人申訴管道，協助解決各項稅務疑難問題，並指定專人受理、管制追蹤。

b. 標準作業流程：受理申訴案件→登錄管制→移送有關單位→約定面談或將結果函復申訴人。

c. 追蹤管制機制：將申訴案件予以登記、分類、統計及管制，並視業務性質分別訂定處理時限，若未能在規定期限內辦結

者，由業務主管單位簽請核准並將延期理由以書面通知申訴人，截至 97 年 10 月底止共受理 19 件。

(C)回應民情 Quickly—人民陳情案件之處理及管制

a. 訂定「人民陳情案件處理程序及管制作業要點」，以有效處理人民陳情案件。

b. 標準作業流程：受理陳情案件→收文編號→登錄管制→交承辦人簽收→辦結→函復陳情人。

c. 追蹤管制機制：案件除法令另有規定外，應於規定期限內辦結，惟不得逾 30 日，因故未能在期限內辦結者，應先簽請核准延期，同時函復陳情人，以釋其疑慮，並副知管制單位。

(D)創新無限，建言有理—民眾創新建言

a. 訂定「受理民眾參與創新獎勵要點」，廣納各界革新建言，鼓勵全民參與創新，建立民眾就國稅法令及稽徵作業研提具體建議之機制，作為本局業務興革之參考。

b. 標準作業流程：受理民眾建言→登錄管制→移請有關單位評析是否採納及合乎獎勵要點→將結果函復建言民眾。

c. 將本要點公布於網站，鼓勵全民參與創新，經採納者，於網站公開表揚並贈送紀念品，97 年度截至 10 月 31 日止，計受理 18 件，參採 3 件，參採改善案例如【附件 2-表 15】。

(E)反映輿情好神速—深入基層蒐集輿情

a. 每日蒐集各大報有關稅務新聞、輿情反映及稅政建議共 3,369 則，及時陳局長核閱批示後送相關單位研析、參辦，並提供同仁傳閱及參考改進。

b. 標準作業流程：每日蒐集各大報稅務新聞→將稅務新聞按稅別分類及編號→簽陳局長核閱→局長批示相關單位研析或參辦。

c. 積極處理與回應之案例如【附件 2-表 16】。

(F)心靈垃圾資源回收站—民眾抱怨案件處理專欄

a. 設置「民眾抱怨案件處理專欄」，將人民陳情、申訴管道等相關作業規定及處理程序公告周知，以化解民怨，疏解訟源，落實以客為尊之服務理念。

b. 訂定「處理民意電子信箱作業注意事項」暨「人民陳情案件

處理程序及管制作業要點」，以作為處理民眾抱怨案件之依據。
c. 標準作業流程：受理民眾抱怨案件→登錄管制→移送有關單位表示意見→將結果回復民眾→處理結果公布於本局網站首頁「為民服務」項下。

d. 本局處理民眾抱怨案例如【附件 2-表 17】，並於網站公告週知。

●(G)回應民意百分百－整合各類信箱為單一意見電子信箱

a. 訂定「處理民意電子信箱作業注意事項」，明確規範處理機制，每日分上、下午兩時段由專人收發郵件，誠摯傾聽人民的聲音並迅速回應民意。

b. 標準作業流程：收受網站各類信箱→分派承辦人簽收辦理→辦結→回復民眾。

c. 將電子信箱案件納入人民陳情案件，於辦結時立即線上傳送「民眾意見處理情形滿意度調查表」，主動蒐集民意，作為業務改進之參考，截至 97 年 10 月底止計受理 2,559 件。

(H)稅務錦囊－製作稅務疑難問題 Q&A 題庫

a. 主動蒐集民眾經常詢問之稅務疑難，編製稅務疑難問題 Q&A 題庫，並建置於本局網站首頁供民眾參考運用。

b. 標準作業流程：蒐集歸納民眾稅務疑難問題→編製題庫→將題庫置於本局網站首頁→民眾隨時上網下載擷取。

c. 編製稅務疑難問題 Q&A 題庫。

(I)苦民所苦－蒐集災損訊息即時發布輔導申報新聞稿

a. 訂定「輔導受災納稅義務人申報減免稅捐作業要點」，以加強輔導轄內納稅義務人於財產遭受重大災害時，確實申報稅捐減免，維護其自身權益。

b. 標準作業流程：主動蒐集報載災害損失訊息→發布輔導申報新聞稿→函請轄內各分局或稽徵所輔導受災戶辦理災損報備事宜→各單位回報輔導成果。

c. 主動蒐集報載災害損失—消防局通報轄區災害訊息，即時發布輔導申報新聞稿，輔導受災戶辦理災損報備及稅捐減免事宜，97 年共輔導 4,388 件。

●d. 設置災損專區：於本局網站首頁，開闢災損專區，提供災

害損失相關範例及表格，供民眾下載運用。

(J)大家來開講－公共論壇

- a. 開放予本局網站會員就稅務行政、法令規章、稅制改革或各項為民服務等事項進行意見討論及交流。
- b. 97 年共討論「如果取得無營業登記店家之收據可以入帳嗎？」等 29 項議題。
- c. 網友如有稅務疑難問題或一般業務之洽詢需要，可至本局「稅務疑難解答 E-mail 信箱」，將有專人服務。

2-1-2. 民眾意見處理滿意度成長率

A. 為瞭解民眾對本局處理民意電子信箱、稅務疑難信箱、政風信箱、檢舉逃漏稅信箱、MSN 及 SKYPE、書面陳情案件等滿意度，特設計民眾意見處理情形滿意度調查表，置於本局網站首頁「問卷調查」項下，供民眾自由填答，並於回復各類電子信箱郵件時均附上開意見調查表請民眾填答，截至 97 年 10 月底止總計受理 3,814 件。

B. 將民眾觀感加以統計及分析後，針對不滿意之處，送請各單位確實改進，謹彙整積極改善措施如下：

(A)加強與納稅義務人聯繫及溝通：主動、積極並加強與納稅義務人聯繫及溝通，利用本局現有機制(如協談、申訴、首長與民有約及電子信箱等)，秉持「傾聽民聲，重視輿情」之理念及熱誠之態度，對民眾持有疑義之問題委婉說明，以化解歧見，紓減納稅義務人行政救濟之案件。

(B)秉持以客為尊之服務理念：為避免各稅申報期間因業務繁忙，人手不足，導致降低服務品質，利用局務會報等場合請各單位主管提醒同仁應秉持以客為尊之服務理念，相互支援，同舟共濟。

(C)加強舉辦講習會或說明會：就納稅義務人經常發生錯誤或新增及修訂之稅務相關法令，加強舉辦講習會或說明會，深植守法納稅之正確觀念。

(D)加強各稅開徵期之內部更正作業：為維護租稅公平，各單位加強各稅開徵期之內部更正作業，本著「毋枉毋縱、不苛不擾」

之原則，確實複核稽查，減少納稅義務人申請查對與更正之機會。

(E)加強服務禮儀及專業訓練：對於稅務法令繁雜部分，各單位加強新進同仁服務禮儀及專業訓練，並運用本局師徒傳承制度、培育訓練專業人員教材編撰作業及知識管理平台之建置，落實經驗分享，使新手儘快進入狀況，以減少民眾抱怨之情況。

(F)處理情形應於期限內函復納稅人：因案情複雜而未能在規定期限內辦結者，先將初步處理情形於期限內儘速函復，以免納稅人等候過久造成誤解。

(G)對迭次陳情案件應確實檢討及改進：對於納稅人多次陳情案件，承辦人員秉持主動且積極之態度與陳情人充分溝通及協調，如確有應檢討及改進之處，亦研擬具體改善方案，俾不斷創新與精進。

C.改善績效：經統計本局 96 及 97 年處理情形或答復內容滿意度分別為 58.2% 及 61.5% ，成長率為 5.7% ，顯示本局改進措施頗獲民眾肯定。

97 年意見處理滿意度成長率計算式： $(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 61.5\% - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 58.2\%) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 58.2\% * 100\% = 5.7\%$

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

1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度

1-1-1. 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

●代表 97 年度創新措施

●A. 政府資訊公開專區

於本局網站首頁設置「政府資訊公開」專區，便利人民共享及公平利用政府資訊，保障人民知的權利，應公開項目數計 619 項，已公開資料比例達 100%。

B. 本局「政府資訊公開」專區網址 <http://www.ntact.gov.tw/>

frontend/Introduction/ANNOUNCEDINFO.ASP，應公開政府資訊項目如下：

(A)法律及法規命令：本局為行政院所屬三級機關，無制定法規命令之權，故無此類資訊。惟為滿足使用者知的權利，友善連結至全國法規資料庫。

(B)行政規則：提供「本局行政規則」，包含財政部臺灣省中區國稅局首長會見民眾實施要點及財政部臺灣省中區國稅局人民陳情案件處理程序及管制作業要點。

(C)組織、職掌及聯絡資訊

a. 本局組織架構：以架構圖方式呈現，便利民眾快速瀏覽，並配合文字說明。

b. 本局各分局及稽徵所通訊錄及服務時間：

(a)以表格方式呈現，提供本局、6 個分局及 13 個稽徵所服務範圍、地址、電話及服務時間等資訊，民眾一目瞭然。

(b)機關地址旁，設置「地圖」連結，一點即知機關所在位址及周圍重要地標，不怕沒有方向感。

(D)行政指導有關文書：本局為行政院所屬三級機關，故無此類資訊。

(E)施政計畫、業務統計及研究報告

a. 施政計畫：提供本局年度施政計畫、目標及重點。

b. 業務統計包括下列各項：

(a)轄區人口數、工商家數、各項申報統計。

(b)歷年稅收與經濟成長比較。

(c)員額與素質。

(d)歷年各項國稅徵收統計。

(e)臺灣省中區國稅統計年報。

(f)本局業務電腦化報告。

c. 研究報告：本局尚無編列預算委託專家、學者進行之報告或派赴國外從事考察、進修、研究或實習人員提出之報告，故無此類資訊。

(F)預算及決算書：公開本局 90-97 年度歲入歲出資料。

(G)請願之處理結果及訴願之決定：本局為行政院所屬三級機

關，故無此類資訊，惟為滿足使用者知的權利，友善連結至財政部網站。

(H)公共工程及採購契約：連結至「政府電子採購網」，透過連結至政府採購業務中央主管機關網站，達到資訊平台共享，便利民眾一次得知之權利。

(I)支付或接受之補助：本局無此類資訊。

(J)合議制機關之會議紀錄：本局無此類資訊。

1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

網站提供使用者完整的國稅服務資訊，隨時更新充實網頁內容，將本局服務措施、機關活動、文宣品、出版品公開於網站，另依不同專業主題提供常見問與答，並於天然災害旺季或報稅季節視需要開闢不同專區，滿足民眾多方位服務需求，各項資訊項目計 724 項，公開比例達 100%，茲將網站內容擷述如下：

A. 公開服務措施

(A)各類信箱

包含意見信箱、檢舉逃漏稅信箱、政風信箱、監察信箱、消費情報蒐集系統、性騷擾申訴電子信箱，提供多元管道讓民眾表達意見，其中消費情報蒐集系統為本局首創，藉由民眾提供私立補習班、幼稚園、托兒所、托嬰中心、課後托育中心(安親班、課輔班)及醫院、診所之收據，做為本局課稅參考依據。

<http://www.ntact.gov.tw/Frontend/mail/index.asp>

(B)申辦服務及查詢

a. 線上申辦、線上查調、線上申辦項目進度查詢及公示資料查詢：整合網站服務項目，透過財政部稅務入口網申辦各項事宜。

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/OnlineApp/OnlineService.asp>

b. 公布申辦服務項目應檢附書表及證件，民眾現場申辦一次 OK。

<http://www.ntact.gov.tw/Frontend/OnlineApp/OnlineServiceIndex.asp>

c. 公開「處理案件時限表」，民眾能掌握申請案件時間，俾利其提前規劃後續應辦事項。

<http://www.ntact.gov.tw/Frontend/OnlineApp/OnlineServiceIndex.asp>

d. 提供簡易申報書表線上下載及郵寄書表、宣導資料及法規規則影印等服務，讓民眾不出門，不怕無表填、啥咪攏嘛知。

(a)<http://www.ntact.gov.tw/frontend/OnlineApp/PaperList.asp>

(b)<http://www.ntact.gov.tw/frontend/OnlineApp/PostPaper.asp>

B. FAQ

您對稅務問題感到困惑嗎？您對稅務資訊感到不解嗎？本局為服務廣大的網路族，針對不同使用者、不同稅目別及最hito的話題，於網站上提供常見問答，讓您不論身在何處，都可獲得圓滿解答！

(A) 外僑服務

提供外僑與綜合所得稅問答、外籍人士稅務問題專欄及外籍旅客購物退稅實施機制相關問題集，方便外籍人士了解切身稅務權益。

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/Trans/OutSide.asp>

(B) 廉政倫理規範 Q&A

為加強本局同仁對廉能政府的了解，特別將公務人員廉政倫理常見問題彙總，以強化本局同仁個人行為與廉政關係之印象。

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowDetail.asp?WhichType=1&MainDataID=21&PrgID=1008>

(C) 檔案應用常見問答集

檔案為政府發展的歷史軌跡，為讓一般大眾與政府機關間更貼近，特建立檔案應用之問與答，讓民眾與政府間的距離不再遙遠。

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/ForPeople/FilAppIndex.asp>

(D) 國稅問答

連結至財政部稅務入口網，提供所得稅、營業稅等國稅問答，方便民眾從單一窗口，對於常見國稅疑問獲得完整資訊。

<http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=10741>

(E) 客製化專區問與答

針對網路課稅交易、最低稅負制及研究與發展及人才培訓支出適用投資抵減等熱門話題，提供最關切及最常見問答，方便民眾隨時查詢及下載檔案，即時解惑。

a. <http://www.ntact.gov.tw/frontend/forpeople/Forum2Index.asp>

b. <http://www.ntact.gov.tw/frontend/forpeople/ForumIndex.asp>

c. <http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll1.asp?WhichType=1&PrgID=1014&TypeID=1>。

C. 機關活動

提供講習會及宣導活動，網羅本局及所屬分局、稽徵所舉辦之各項稅務講習資訊及宣導活動，如果您對國稅知識非常有興趣，如果您喜愛抽獎、看表演或填問卷，來一場不過癮，還可以趕場哦！

a. <http://www.ntact.gov.tw/frontend/TaxActive/TaxActiveAll.asp>

b. <http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll1.asp?WhichType=1&Page=1&PrgID=1002&TypeId=&search=>。

D. 文宣品

將中英文版「為民服務白皮書」置於網路，民眾不出門便能知本局機關簡介、服務措施及轄區等公開訊息，減少民眾因資訊不足往返辦公場所次數。

http://www.ntact.gov.tw/frontend/ForPeople/People_1.asp

E. 出版品

本局依「政府出版品辦法」發行出版之「臺灣省中區國稅統計年報」，公布於本局簡介項目及政府資訊公開專區之下。

http://www.ntact.gov.tw/frontend/Introduction/about_75.asp

F. 其他重要資訊

●a. 颱風災損減免專區：因應颱風旺季，開闢此專區，發布即時性新聞，並提供申請表格及填寫範例供民眾下載；另為免民眾奔波不同稽徵機關間，也可透過線上申辦營所稅或綜所稅災損勘查。

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/ForPeople/颱風災損減免專區.asp>

b. 本局講習會講義：將本局及所屬分局及稽徵所開辦各項稅務講習會之講義置於專區，便利民眾下載授課內容。

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/AdvanceData/AdvanceDataAll2.asp>

●c. 各項稅務專區：針對網路課稅交易、最低稅負制、研究與發展及人才培訓支出適用投資抵減、記帳士登錄申請（記帳及報稅代理業務人）、移轉訂價等熱門議題，提供最關切、最即時訊息，民眾可隨時查詢、下載檔案及線上發問，本局於線上即時答復，隨時解惑。

<http://www.ntact.gov.tw/frontend/Category1/PrgShowAll.asp?WhichType=1&PrgID=1024>

●d. 消費券專區：提供與消費券相關之稅務資訊服務，如：收受消費券應否開立統一發票及消費券是否併入個人綜合所得稅等稅務問題。

2. 資訊內容有效性

2-1. 資訊服務正確程度

2-1-1. 資訊內容正確度

A. 訂有網站（頁）資料定期更新規定並確實執行：訂定「本局網際網路服務站作業注意事項」，各維護單位均指派專人管理、維護、更新網站服務項目，每月檢視並填報相關表件供管理者抽核複檢，確保網站資料之即時性及正確性。

B. 資料定期更新作業方式如【圖 2】。

●C. 後台管理系統分工維護，資訊隨時 Update!

(A)配發各維護單位帳號密碼，透過此系統，網路訊息即時更新，最新資訊無所遁形。

(B)後台管理系統提供資訊上架日期及下架日期功能，藉由此功能，達到行政作業減化，減少人力成本。

D. 配合天然災害發生、各稅申報時令及大型宣導活動，開闢專區，達到資訊即時性。

●(A)設置「颱風災損減免專區」，於颱風季節，提供申請表格、書寫範例及相關規定供民眾下載，減少民眾奔波之苦。

(B)設置結算申報、暫繳等網路報稅專區，便利民眾一次獲得相關資訊，提高網路報稅比例。

(C)開闢「租稅宣導」專區：於該專區公開活動辦法及地點等訊息，讓民眾即時掌握本局最新訊息，提高民眾參與意願，達到租稅宣導之效。

2-1-2. 資訊連結正確度

●A. 以「人工檢查」搭配「xenu 網站連結測試軟體」進行檢測，網站(頁)資訊連結正確度達 100%，抽測結果如【附件 2-表 18】。

B. 資訊標題與內容一致，引用他人資料標明出處或版權，並提供連結。

C. 網站資訊最完整，網網相連到天邊：以本局網頁出發，透過網路超連結，直通行政院、財政部、其他國稅局、地方稅捐機關及財稅資料中心等網站，方便民眾由單一窗口參閱及取得政府政策及服務，免除民眾奔波往返。

3. 資訊檢索完整性與便捷性

3-1. 分類檢索服務友善程度

3-1-1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

●A. 由本局自行開發分類檢索系統，透過後台管理程式，凡 97 年 6 月 16 日後上稿之資訊，強制上稿者按內容屬性依「主題」、「施政」及「服務」架構，加註分類標示。

●B. 網站服務項目屬常態性及長期性的資訊，以人工搭配簡易程式，回溯加註分類資訊檢索標示。

●C. 本局網站網頁資訊約 5,200 餘筆，95%以上資訊均配合 MyEGov 提供之分類檢索加註分類標示，且符合銓釋資料及分類檢索規範，茲就本局網站標示分類檢索項目如下：

(A)主題分類：包括財政稅務、行政統計、政風、政府採購、法律事務及文化藝術，主題分類豐富多樣。

(B)施政分類：囊括國稅、租稅減免、租稅協定、檔案應用、賦稅規劃評估及法務，國稅施政一應俱全。

(C)服務分類：涵蓋稅務、節稅、遺產稅、繼承、稅收、預算、決算、採購業務、終身學習、工作職缺查詢、營業事業稅籍登記、法律服務及其他(藝術文化)，服務項目 e 網打盡。

3-1-2. 檢索服務便捷性

●A. 本局網站首頁提供「全文檢索」功能，只要輸入欲查詢關鍵字(keyword)，相關資訊即可立即出現！民眾並可隨其喜好自行設定每頁顯示之筆數，如 10 筆、20 筆、30 筆~100 筆等。亦可直接選擇想要的頁碼，直通想要的頁數，輔助功能一應俱全；倘找不到符合關鍵字的資料，則可以我們給的建議再重新搜尋，取得資料一點都不難。

●B. 提供多樣化的「進階查詢」功能！包括「關鍵字」、「全文檢索」及「交叉檢索」；此外，民眾也可以設定「搜尋目標」或「資料庫方式」查詢，以利更精準獲得想要的資料。

●C. 如果民眾不了解本局網站檢索功能如何使用，我們也提供詳細的查詢說明及範例，讓民眾輕輕鬆鬆了解遊戲規則，搜尋資料一次搞定。另檢索結果可依相似程度、時間、主題等方式排列，便於使用者更快取得資訊。

●D. 本局網站並以行政院研究發展考核委員會規範之「主題」、「施政」及「服務」三項分類方式檢索，民眾一點選，資訊真齊全。

●E. 另提供貼心搜尋小功能：本局熱門網站服務項目，如重點新聞、講習會、移轉訂價專區等，提供關鍵字搜尋功能，還可依稅目別、單位別直接篩選，方便使用者針對不同主題更快速取得資訊。

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

1-1. 線上服務項目擴增程度

1-1-1. 線上服務項目成長率

●代表 97 年度創新措施

★線上服務項目成長率達 80%。

本局線上服務（網址：<http://ntact.gov.tw>）已實施多年，多年來本局善用資訊科技，積極開發網路服務項目，以降低民眾必須出門申辦的不便與成本。就線上服務內容、成長率及使用者隱私權保護措施分述如下：

A. 本局 96 年線上服務項目

(A)五區國稅局表單業已跨機關整合、整併，並以上級機關名義登載，共同提供線上服務項目含「線上申辦」、「線上查調」、「線上稅務試算」、「公示資料查詢」、「書表及檔案下載」及「民意電子信箱」等 7 大項及 276 小項，且上開線上服務皆與 MyEGov 連線，方便民眾申辦相關業務；另本局為提高民眾使用率，特於本局網站首頁設「民眾常用線上申辦項目」，以加強重點服務項目之推廣。

(B)本局網站提供線上服務項目計有各稅目問與答專區、電子信箱及 MSN 與 SKYPE 影音客服等 3 大項。

B. 本局 97 年新增自行提供線上服務（含提供民眾申請書表下載、服務申辦、取件通知及預約等服務）計 8 大項，分述如下：

●(A)檔案應用線上申請，供民眾線上申請閱覽及抄錄等

臺中市分局（網址：<http://www.ntact.gov.tw/B48.asp>）、

臺中縣分局（網址：<http://www.ntact.gov.tw/L50.asp>）

及南投縣分局（網址：<http://www.ntact.gov.tw/M59.asp>）網站新增檔案應用線上申請功能程式。

●(B)線上預約

a. 服務到家：為提升本局服務品質，並型塑本局優質及創新服務形象，特規劃「服務到家」之創新便民服務措施，以提供設籍本局轄內領有殘障手冊之身心障礙人士或 70 歲以上之長者線上申請綜合所得稅納稅證明書及儲蓄免扣證，計受理 188 件。

b. 「CALL-IN 即時得免下車服務」：提供線上預約服務，只要於外網預約即可在約定的時間及地點取得資料，縮短民眾申辦之時間。

●(C)申請書表下載

a. 簡易書表下載：本局為供申報營利事業所得稅廠商或會計事務所參考，特於網站 (<http://ntact.gov.tw>) 的簡易申請書表檔案下載區提供「96 年營所稅結算申報書」、「96 年租稅減免部分」、「96 年合併申報書」及「96 年機關團體申報書及清算申報書」等。

b. 藝文走廊使用申請書：為藝術品展出、美化辦公環境、培養同仁知性教育及提供洽公民眾藝品欣賞環境，提高藝文氣息，特於網站提供藝文走廊使用申請書，供民眾運用。

c. 災害損失申請書：於本局首頁設置「災害損失」專區，置放各稅災害損失相關申請表格及範例，供民眾下載運用。

d. 稅務志工申請表：提供有志參與志願服務之社會熱心人士下載填寫。

●(D)各稅目作業流稅圖：讓民眾了解各稅目作業流程，以縮短申辦時間。

●(E)連結行政執行處，提供拍賣訊息：依據「97 年度稅捐稽徵機關與法務部行政執行署彰化、臺中行政執行處業務聯繫會」會議決議辦理，於本局網站首頁設置單一窗口，連結至該處電子公布欄，提供一般民眾拍賣訊息公告，閱覽拍賣之動產、不動產相關訊息。

●(F)PDA 及 WAP 新增案件查詢功能：本局「PDA」及「WAP」畫面新增電子信箱及檢舉逃漏稅電子信箱進度查詢功能。

●(G)網路電話服務：新增網路電話服務供民眾運用，可直接連結本局轄區分局及稽徵所，和承辦人直接溝通無障礙。

●(H)分類檢索服務：依據主題、施政及服務架構分類，新增分類檢索服務供民眾運用。

C. 97 年度線上服務項目擴增程度

(A)線上服務項目數成長率計算式： $(\text{本年度提供線上服務項目數} - \text{上年度提供線上服務項目數} 10) / \text{上年度提供線上服務項目數} 10 * 100\% = 80\%$

●(B)除本局新增 8 大項目外，另針對五區國稅局共同提供線上服務部分，本局 97 年研提可供線上申辦項目，計有「遺產稅會

同開啟銀行保管箱申請書」書表下載、「執行業務者申請休診報備」、「扣繳檢查案件申請延期提示帳簿文據」、「營業稅稅籍證明」及「核發轉帳繳納證明」等線上申請或查調服務計 5 小項，將會請五區國稅局同意後，轉請財稅資料中心辦理上稿作業。

D. 保護線上服務使用者隱私權之作法如下：

(A) 本局及所屬分局、稽徵所網站均有公布隱私權政策，宣示本局捍衛民眾隱私權之決心。

(B) 發布新聞稿「安全的網路報稅環境，讓您放心使用」，讓民眾安心使用網路報稅。

(C) 傳真請各單位加強宣導，民眾辦理 96 年度綜合所得稅結算電子申報繳稅（含二維條碼）軟體時，使用個人電腦應注意事項，以避免發生個人申報資料外洩事件。

(D) 為因應 P2P 共享軟體對於網路報稅，個人電腦內資料外洩情事，本局自行撰寫 P2P 共享軟體移除程式，供各分局及稽徵所安裝於提供給民眾網路申報使用之電腦，同仁於輔導民眾網路申報時，確實做好申報資料的清檔作業，以保護民眾申報資料。

(E) 落實「公務電腦禁止安裝非公務用點對點（P2P）分享軟體」如 Foxy 軟體，以免造成資料外洩之資安風險，本局並定期辦理軟體安裝稽核並通報各單位移除。

(F) 憑證 e 化服務：為保護線上服務使用者隱私，新增及已提供之線上服務正積極改為需使用憑證申請，不僅可透過憑證確認其身分，並確保在網路上作資料交換時不外洩。

1-1-2. 線上服務推廣績效

★線上申辦滿意度達 92%。

★綜合所得稅網路申報滿意度調查達 95.8%。

A. 民之所欲，常在我心

為瞭解民眾需求，特辦理為民服務意見調查、網路民調、政風訪查、稅務風紀訪查、首長與民有約活動、申訴中心、申訴專線、民眾創新建言等，廣納各界建言，提升政府機關便民服務的優質形像；針對使用率高且適合線上服務項目加強辦理推廣行銷活動。

B. 便民措施，廣為周知

(A)運用各項免費或付費媒體，如有線、無線電視台、廣播電台、報紙、雜誌、網際網路、電子看板或專業廣告企劃行銷公司規劃之附加媒體，製作宣導短片、專題報導、廣播節目、平面廣告、刊登專稿、電子看板文宣等，將本局政策措施加強對民眾行銷。

(B)於 0800 免付費服務專線錄製線上申辦相關宣導短語，積極推廣線上申辦業務，不遺餘力。

(C)研訂「本局 97 年度推動設置所得稅網際網路報稅服務站作業計畫」，加強所得稅網際網路之宣導及服務，藉由結合有意願且具有電腦網路設備及依法設立登記之營利事業單位、機關或團體，輔導民眾網路申報，共設 113 站。

(D)研訂本局「96 年度營利事業所得稅結算網路申報推廣作業計畫」，以轄內之會計師、記帳士、記帳及報稅代理業務人及營利事業為輔導對象，舉辦輔導網路申報講習會及輔導辦理網路線上身分認證之申請與網路申報事宜，計辦理 19 場。

●(E)於所得稅申報期間，舉辦「您辦卡、我送機」活動，函請苗栗縣政府等單位轉知所屬戶政事務所配合協助，於民眾申辦自然人憑證時發放國稅業務宣導手冊及讀卡機，鼓勵民眾使用線上申辦業務。並首創與南投縣政府民政局及南投縣各戶政事務所策略聯盟，辦理「推動自然人憑證發證工作」競賽，簡化申辦程序，採事先預約登記，以集體造冊方式向各戶政事務所申辦自然人憑證，本局南投縣分局代為受理申請，戶政事務所則專人「服務到府」；所得稅申報期間，共核發 5,308 張，帶動了民眾網路報稅之意願。

(F)於各民間社團、地方社區或其他政府機關舉辦活動時，配合規劃宣導主題，辦理各項宣導活動，以收事半功倍之效。

(G)配合民俗文化、地方節慶活動及所得稅申報期間，深入轄區辦理租稅宣導活動，宣導本局服務措施績效如【附件 2-表 1 及 3】。

C. 便民服務，人人誇

(A)推廣線上申辦，民眾滿意度高達 92%。

(B)為供本局施政方針參考，特委託逢甲大學統計調查中心於97年5月25日至31日辦理民意問卷調查，民眾對綜合所得稅網路申報滿意度達95.8%，問卷調查過程與方法如【附件1】，顯示本局之線上服務推廣績效，頗獲民眾肯定。

1-2. 使用線上服務案件擴增程度

1-2-1. 民眾使用線上服務案件數成長率

★線上服務案件數成長率達12.1%。

A. 線上申辦成長率

95-97年度線上申辦件數分別為3,678件、5,170件及5,868件；96及97年度成長率分別為40.57%及13.50%（註：97年1~10月服務績效為4,890件，經換算12個月件數為5,868件）。

B. 綜合所得稅及營業稅網路申報件數成長率如【附件2-表4】。

C. 營利事業所得稅結算申報及暫繳申報網路申報件數比例如【附件2-表5】。

(A)本局96及97年度營利事業所得稅網路申報比例已分別高達99.74%及99.88%，申報比例幾達100%，雖成長空間已受限，惟仍積極推廣，不遺餘力。

(B)本局95-97年度營利事業所得稅暫繳網路申報比例皆已達100%。

D. 綜合所得稅線上繳稅件數成長率

95-97年度線上繳稅件數分別為1,982件、4,049件及6,900件；96及97年度成長率分別為104%及70.41%。

E. 影音客服件數成長率

(A)MSN：95-97年度服務件數分別為664件、966件及1,097件；96及97年度成長率分別為45.48%及13.56%（97年度件數係經換算為12個月後之件數）。

(B)SKYPE：95-97年度服務件數分別為316件、450件及530件；96及97年度成長率分別為42.41%及17.78%（97年度件數係經換算為12個月後之件數）。

F. 好康宅配送

積極招募網際網路會員，主動傳送最新、最熱門之稅務訊息電

子郵件，件數及會員人數成長率如【附件 2-表 9】。

G. 線上服務案件數成長率

上年度使用線上服務項目案件總數為 6,570,221 件。

本年度使用線上服務項目案件總數為 7,365,025 件。

使用線上服務案件成長率計算式： $(\text{本年度使用線上服務案件數 } 7,365,025 - \text{上年度使用線上服務案件數 } 6,570,221) / \text{上年度使用線上服務案件數 } 6,570,221 * 100\% = 12.1\%$

1-2-2. 電子表單簡化績效

由於本局屬中央 3 級機關，諸多電子表單皆由五區國稅局透過聯繫會議、檢討會等方式統一修訂或由上級機關決議主導，決議後按稅目別放置於財稅部稅務入口網及 MyEGov 由民眾下載運用，惟本局仍集思廣益，蒐集民意，研擬表單簡化案，俟會議時提案，竭盡所能朝簡政便民方向努力。

A. 外部電子表單簡化績效

●(A)配合財政部財稅資料中心開發「營利事業所得稅申報及核定證明書」、「營利事業所得稅納稅證明書」及「核發中、英文營利事業所得稅申報核定或納稅證明申請書」格式，以取代目前以 WORD 檔製作證明書核發。

(B)綜合所得稅網路申報程式首頁基本資料增加備註欄供民眾勾選夫妻分居，省卻尚需在書面註記及承辦人疏忽未察覺其附註資料。

(C)綜合所得稅網路申報程式所得資料頁面增加需申報基本稅額之條件，供民眾作為申報之參考，以避免漏報受罰。

●(D)97 年度新增檔案應用線上申辦，不僅可縮短民眾申辦時間，更可節省紙本用量。

(E)於本局公告網站講習會訊息，提供線上報名功能並將講習會資料電子檔置於專區，以減省紙張浪費，承辦人並能隨時了解報名人數，一舉數得。

●(F)「CALL-IN 即時得免下車服務」提供線上預約服務，只要於外網預約即可在約定的時間及地點取得資料，縮短民眾申辦之時間。

●(G)服務到家提供線上預約服務，設籍本局轄內領有殘障手冊之身心障礙人士及 70 歲以上之民眾只要在本局外網線上預約，即可享受服務到家之服務。

B. 內部電子表單簡化績效

(A)本局企業網站表單區提供如員工緊急連絡人、因公受傷慰問金領據、貨物稅初審紀錄表…等 773 項表單，供內部同仁下載運用，至目前共計下載 47,191 次。

(B)本局差勤系統 e 化，首創結合現有電腦設備及身分認證機制，以個人電腦登錄方式，處理同仁簽到、退紀錄，節省紙張及刷卡機維護費用，達到節能減碳之目標，每年共節省 365,000 元。

(C)同仁利用各類薪資所得查詢作業系統查詢個人所得明細，節省每月列印「各類薪資入帳明細表」之紙張及時間，每年共計節省 12,252 張紙，為我們的地球盡一分力—節能減碳。

(D)辦理內部員工網路問卷調查：以網路問卷調查取代紙本調查，本年度舉辦了自強活動、網路電話、資訊安全及政風等問卷調查，不僅節省紙本用量，達到節能減碳目標，更可快速完成調查，立即改善。

(E)線上簽核作業系統：為達到無紙化及節能減碳之目標，建置線上簽核作業系統，透過本系統請購、派車、調案、預訂會議室…等申請作業均予以電子化，透過線上簽核，不僅縮短作業流程，更符合環保之趨勢。

●(F)電子賀卡，環保又迅速：本局知識管理平台提供各式圖樣電子賀卡供同仁運用寄送，不僅節能減碳又能迅速傳達心意。

(G)財產管理線上化：各項硬體設備均以電腦建檔管理，建檔資料包含購置日期、價格、使用單位及存置地點等，資料完備且簡潔易懂、作業流程簡化又節省紙本之倉儲空間。

(H)圖書室管理線上化：圖書室所有書本皆電腦建檔管制，出借及返還皆利用條碼掃瞄至電腦檔控管，廢除舊式紙本管制，不僅簡化作業流程並達無紙化目標。

●(I)個人工作日誌，e 化追蹤管制：為提供同仁個人化工作日誌，整合 OA 系統中業務追蹤及管制系統所分別建置之各子系統

工作項目，轉檔匯入新增個人日誌管制作業系統，得以即時且自動化之方式提醒承辦同仁應辦理之工作事項與辦理期程，同時提供各層級主管對單位同仁工作現況之掌握，期以 e 化追蹤管制之方式，提升工作效能，進而增進為民服務之品質。

2. 電子參與多樣性

2-1. 電子參與多元程度

2-1-1. 電子參與程度及回應機制

A. 客製化服務

針對不同族群需求，設置中文、English、PDA、WAP 網頁及「研究發展及人才培訓支出適用投資抵減」、「記帳士登錄登記申請」、「記帳及報稅代理業務人」、「網路交易課稅」、「最低稅負制」暨「移轉訂價」等專區，對民眾權益有重大關係之事件，即時發布新聞稿或回應，讓民眾能夠不出門便知稅務事，已逾 393 萬人次瀏覽，本局建置電子參與服務項目如【附件 2-表 19】。

B. 大家來開講－公共論壇

(A)開放本局網站會員就稅務行政、法令規章、稅制改革或為民服務等事項進行意見討論及交流，此為一個可任由民眾自由交流之開放空間，若民眾有稅務疑難問題或一般業務之洽詢需要，可至本局「稅務疑難解答電子信箱」，由專人提供稅務諮詢服務。

(B)97 年討論「如果取得無營業登記店家之收據可以入帳嗎？」等之主題，共 29 項議題。

C. 服務快易通－線上即時答諮詢服務

於五區國稅局中首創 MSN 及 Skype 線上即時答諮詢服務，透過文字、語音或影像即時諮詢問答，暢通諮詢管道，服務人次已逾 1,356 人。

D. 回應民情 Quickly－民眾意見處理情形滿意度調查

(A)為瞭解民眾對本局處理民意電子信箱、稅務疑難信箱、政風信箱、檢舉逃漏稅信箱、MSN 及 SKYPE、書面陳情案件等滿意度，特設計民眾意見處理情形滿意度調查表，置於本局網站首頁「問卷調查」項下，供民眾自由填答，並於回復各類電子信箱郵件

時均附上開意見調查表請民眾填答，截至 97 年 10 月底止計受理民眾意見 3,814 件。

(B)將民眾觀感加以統計及分析後，針對不滿意之處，送請各單位確實改進，彙整積極改善措施如下：

a. 加強與納稅義務人聯繫及溝通：主動、積極並加強與納稅義務人聯繫及溝通，利用本局現有機制(如協談、申訴、首長與民有約及電子信箱等)，秉持「傾聽民聲，重視輿情」之理念及熱誠之態度，對民眾持有疑義之問題委婉說明，以化解歧見，紓減納稅義務人行政救濟之案件。

b. 秉持以客為尊之服務理念：為避免各稅申報期間因業務繁忙，人手不足，導致降低服務品質，利用局務會報等場合請各單位主管提醒同仁應秉持以客為尊之服務理念，相互支援，同舟共濟。

c. 加強舉辦講習會或說明會：就納稅義務人經常發生錯誤或新增及修訂之稅務相關法令，加強舉辦講習會或說明會，深植守法納稅之正確觀念。

d. 加強各稅開徵期之內部更正作業：為維護租稅公平，各單位加強各稅開徵期之內部更正作業，本著「毋枉毋縱、不苛不擾」之原則，確實複核稽查，減少納稅義務人申請查對與更正之機會。

e. 加強服務禮儀及專業訓練：對於稅務法令繁雜部分，各單位加強新進同仁服務禮儀及專業訓練，並運用本局師徒傳承制度、培育訓練專業人員教材編撰作業及知識管理平台之建置，落實經驗分享，使新手儘快進入狀況，以減少民眾抱怨之情況。

f. 處理情形應於期限內函復納稅人：因案情複雜而未能在規定期限內辦結者，先將初步處理情形於期限內儘速函復，以免納稅人等候過久造成誤解。

g. 對迭次陳情案件確實檢討及改進：對於納稅人多次陳情案件，承辦人員秉持主動且積極之態度與陳情人充分溝通及協調，如確有應檢討及改進之處，亦研擬具體改善方案，俾不斷創新與精進。

(C)改善績效：經統計本局 96 及 97 年處理情形或答復內容滿意

度分別為 58.2% 及 61.5% ，成長率為 5.7% ，顯示本局改進措施頗獲民眾肯定。

E. e 網情深－網路民調

(A)針對「個人持有公債、公司債及金融債券之利息所得自 96 年 1 月 1 日起改採分離課稅」之稅務訊息及本局服務禮貌措施，設計網路問卷，供民眾於本局網站上填答，並將其觀感加以統計及分析。

(B)經統計結果，計有 626 人上網填答，449 位受訪者(占 71.7%)對「個人持有公債、公司債及金融債券之利息所得自 96 年 1 月 1 日起改採分離課稅」之稅務訊息表示知道；177 位受訪者(占 28.3%)表示不知道，顯示本項訊息尚有加強宣導之必要。

(C)加強宣導債券利息分離課稅之措施

a. 配合民俗節慶舉辦相關租稅宣導活動，截至 97 年 10 月底止宣導場次計 36 場，參與人數達 8 萬餘人。

b. 於工商時報等各大報，發布相關稅務訊息，截至 97 年 10 月底止計發布 12 則。

c. 依最新稅法規定輔導轄內各大金融機構、公司行號辦理扣繳，截至 97 年 10 月底止計輔導 485 家。

d. 於各地舉辦扣繳申報輔導講習會，截至 97 年 10 月底止計辦理 22 場次，參加人數 2,226 人。

(D)本局暨所屬分局、稽徵所服務人員禮貌之滿意度方面，在 626 位受訪者中有 377 位(占 92.3%)表示滿意(含尚可)，滿意度較 96 年度上揚 3.4% ，顯示本局在人員服務禮貌方面已受 90% 以上民眾之肯定。為求改善與精進，本局在提供更優質服務方面，實施以下積極之推動做法：

a. 積極辦理企業參訪活動及舉辦提升服務品質專題演講等多項改善措施，以導入企業服務思維，灌輸同仁以客為尊，民意至上之服務理念。

b. 為服務外籍人士，各單位服務場所標誌及指示牌均提供中英雙語化服務。本局服務科並特別設置日文導覽人員，各單位亦設置英文導覽人員，均由通過中高英檢考試同仁擔任，提供外籍人士優質服務。

c. 不定期派員實地抽核各分局、稽徵所為民服務辦理情形，考核結果並函發各受測單位加強改善。

d. 訂定電話服務測試要點，不定期抽測服務人員接聽電話禮儀及服務品質，評比成績於局務會報報告；由業務科股長以上人員及臺灣省會計師公會指派會計師擔任電話測試人員，計測試 225 人次；各分局、稽徵所亦自行由課、股長以上人員辦理電話測試或聯合互相辦理電話測試，計 1,039 人次，測試成績均達 80 分以上，成績優異，並將測試紀錄表送受測單位，就測試不理想部分，研析原因並加強檢討改進。

三、創新加值服務

(一) 創新加值服務

1. 提供創新(意)服務情形

1-1. 有價值的創意服務

A、「全方位 e 話諮詢服務網」之緣起

自 92 年 1 月加值型及非加值型營業稅併入國稅以來，各項國稅業務隨之驟增，民眾與本局各單位及本局各單位間之業務聯繫日益頻繁，電話通訊需求量急速增加，而各單位自行購置之電話交換機（總機）卻大都已滿載，因擴充不易，致現有電話門號不足，民眾洽公電話難以撥通，此現象於報稅期間更為嚴重，導致民眾怨聲載道，嚴重損害本局機關形象，亦影響本局各單位間業務之聯繫。

另一方面由於本局轄區遍及中部六縣市，各單位間之電話聯絡係透過中華電信公司之一般電話網路，且設定同仁僅能撥打市內電話或特定機關長途電話，若與外縣市民眾聯繫，則需至各單位特定之直撥外線電話撥打，惟各單位之外線電話，往往只設 1-2 線，共同使用人數卻高達 20 至 30 人不等，不僅在使用上相當不方便，也無法迅速答覆民眾之稅務問題，影響本局之電話服務品質甚鉅。

又民眾經常運用 104 查號台查詢國稅局聯絡電話，而國稅局暨所屬單位電話眾多，查號台常無法確認民眾需洽詢某一特定之國稅局電話，故逕提供總局電話，導致民眾無法立即與該特定

之分局或稽徵所聯絡，難免造成電話一再轉接之現象。此外，國稅局提供免費服務電話 0800-000321 僅限市內電話撥打，民眾若需撥打外縣市國稅局電話，則必須支付長途電話費用，亦常常引起民眾抱怨。

本局另於 95 年起開五區國稅局之先鋒，首創運用電子化設施，提供民眾 MSN 及 SKYPE 影音客服服務，以語音及文字等交談方式，提供民眾快速、便捷又免費之稅務諮詢服務，廣受民眾歡迎及利用，惟該項措施並無提供民眾轉接服務之功能，難免使本項便捷且貼心之服務大打折扣。

鑑於上述各項因素及配合電腦網路之普及化，爰規劃建置「全方位 e 話諮詢服務網」，將本局及所屬各單位間之電話聯繫併入現有高速電腦資訊網路主幹線中，形成一內部電腦通訊網路並釋放一般電話門號，提供民眾更迅速、更便捷的網路電話服務，以解決與日俱增之電話量問題，進而替民眾及本局節省電話費支出。

B、創新服務方法之具體作法

本項專案計畫係本局服務方法之創新，區分為近程、中程及遠程等三階段目標，期望舒緩各單位間日益增加之電話需求量，提高整體工作效率、節省本局與民眾通信費用及縮短各機關間之距離，藉由上開計畫，達到全方位的服務。目前「暢通無阻」服務之近程目標已於 97 年 3 月建置完成，茲說明如下：

(A)作業目的

a. 暢通民眾電話通訊管道

將原來本局各單位間業務聯繫之電話通話改由網路電話通話後，各單位原有電話門號可完全提供給民眾使用，解決電話擁塞之困擾。

b. 提高工作效率

本局因業務屬性，各單位業務往來須以電話密切聯繫與溝通，本系統因以簡碼撥號，除增加各單位間電話通訊管道及節省使用者撥打電話的時間外，亦可舒緩各單位日益增加之電話需求量，並提高整體工作效率。

c. 節省電話費支出

本局各單位間業務聯繫電話若改由網路電話通話後，則各單位互撥之電話費用（含市內電話或長途電話）均將免費，不僅可節省各單位日益增加之電話費支出，更可有效利用國家資源。

d. 提升網路電話（VOIP）通訊品質

本系統具有網路頻寬管理機制，能有效分配網路頻寬資源，更能保障及提升 VOIP 通訊品質。

(B) 流程整合

總局與各分局、稽徵所間之聯繫方式毋需透過中華電信公司之一般電話網路，即可形成專用通信網路，且可無限擴充與分群使用，各辦公室間可採用本系統連成專用通信網路系統，其整合前後的作業介紹如下：

- a. 整合前：電話網路係分別於各單位（總局、各分局稽徵所、第二辦公室）設置電話交換總機，並於單位內部配置分機，形成一內部電話網路。單位內部（同一套交換機）之間通話以分機直接互撥，而單位與其它各單位間（不同套交換機）之聯繫方式則是經由外線電話門號，透過中華電信公司之公眾電話網路（PSTN），轉接至欲洽辦業務之單位，電話系統架構如【圖 3】。
- b. 整合後：於本局各單位之交換機加裝 VOIP 介面卡或增加 VOIP 閘道器，並透過本局新申請之 GSN VPN 網路相連結，以充分發揮網際網路之便捷及免費服務功能，達到節省電話費之目的，電話系統架構如【圖 4】。

1-2. 服務措施延續性

A、辦理網路問卷調查

(A)目的：運用電子郵件先辦理同仁使用網路電話滿意度調查及蒐集同仁反映意見，作為初步改進之參考，以提升本局網路電話系統品質。

(B)辦理成果：以本局同仁（含工讀生）計 2,007 人為調查對象，回收有效樣本數為 1,904 人，有效樣本回收率為 94.87%，本問卷係採五等量表：很滿意、滿意、不知道/沒意見、不滿意及很不滿意，同仁對使用網路電話表示滿意（含很滿意）達 83.04%，分析如【附件 2-表 20】。

(C)持續改進：將同仁反映意見予以彙整通報系統主管單位檢討改進，並限期回報研提改善具體措施。

B、訂定標準作業流程

經系統主管單位針對同仁之反映意見，對於同仁不熟悉系統操作而產生無法撥通之情形，制定標準作業流程，預計於 97 年 12 月底前完成培育訓練專業人員教材。

C、省錢大作戰--中程目標

達到近程及目標且其通訊品質獲得全體同仁高度滿意後，我們精益求精，更上一層樓，中程目標業於 97 年 11 月完成。

(A)成立專案團隊

為提升電話服務品質，由資訊科及服務科共同組成 VOIP 專案團隊，主任秘書擔任召集人，每月召開會議，除嚴控近程目標的通話品質外，更就中程目標的作業時程及細節規劃進行研議。

(B)目的

a. 擴充民眾諮詢管道：民眾除可利用一般電話詢問稅務問題外，還可使用網路電話（web-call）直接洽詢公務。

b. 使民眾與國稅局溝通更順暢：民眾不論使用一般電話或網頁電話洽詢本局任何單位，均可與承辦人直接對談，使溝通無遠弗屆，暢行無阻。

c. 延伸服務地點：運用網際網路提供迅速且無遠弗屆之服務，不論民眾身處國內或國外任何地方，均能透過網際網路撥打本局網頁電話（web-call）諮詢。

d. 節省民眾電話費用：民眾不論使用一般電話或網路電話，均可享節費通話之服務。

(C)資通訊（ICT）整合

a. 整合電腦資訊及電話通訊科技構建本局整體服務網路，並可藉由語音、資料、視訊與既有網路之整合，提供民眾使用網頁電話（web-call）之措施，體驗寬頻網路之便利及耳目一新之貼心服務。

b. 網頁電話（web-call）結合現有網路 MSN、SKYPE 線上即時答服務，擴大網路諮詢功能，提供全方位之線上諮詢服務，使網路線上服務更加完整與便捷。

(D)目標：提供民眾更便捷及省錢的稅務諮詢管道，整合後系統架構如【圖 5】。

- a. 「MSN 及 SKYPE」影音客服服務：以語音及文字等交談方式，提供民眾快速、便捷又免費之稅務諮詢服務。
- b. 「暢通無阻服務」：各單位運用網路電話聯繫，原有電話門號可完全提供給民眾使用，解決電話擁塞之困擾。
- c. 「1 次通服務」：本局所轄民眾如需稅務諮詢，只要使用一般電話撥打當地國稅局電話號碼，即可轉接至本局其他縣市各單位，不必重新撥號，其通話費率均以市內電話計費，省錢又方便。
- d. 「e 點通服務」：民眾只要連上本局網頁，點選網頁上的網路電話（web-call）通話按鍵，即可接通本局總局及各分局、稽徵所總機，透過耳機麥克風，直接洽詢公務，不需支付通話費用，達到便民利民之效果。

D、遠程目標

為擴大網路電話效益，積極推動與財稅資料中心及其他各區國稅局建立內部網路電話，目前已與財稅資料中心及南區國稅局串連完成，其他區國稅局預訂於 97 年 12 月底建置完成，屆時各區國稅局及財稅資料中心間，電話互撥均免費，整合後電話系統架構如【圖 6】。

1-3. 服務措施執行方法效能性

A、近程目標—建置「暢通無阻」服務執行方法效能性（成本效益）

(A)評估成本（建置成本）

- a. ADSL 網路設定費約 5 萬 2 仟元。
- b. 每年月租費約 25 萬元。
- c. 網路電話系統總計約 392 萬元。
- d. 假設網路電話使用 6 年，每年平均成本約為 91.2 萬元【25 萬 + (5.2 萬 + 392 萬) / 6 年】

(B)評估效益

- a. 外部效益

暢通民眾電話諮詢管道：增加民眾與本局聯繫之電話門號，解除民眾電話難以撥通之情況，減少民眾之抱怨。

b. 內部效益

(a)解決本局各單位間電話門號不足問題：利用本局現有高速數據專線寬頻資源，將本局各單位間業務聯繫電話藉由現有電腦資訊網路系統之傳輸，形成本局內部電話通訊網絡，共計可增加 202 個外線門號數，舒緩各單位日益增加之電話需求量，並提高整體工作效率。

(b)增加本局各單位間電話通訊管道：本局與所屬分局、稽徵所聯繫，只需使用既有話機，按下接取碼與受話分局、稽徵所總機號碼即可通話，可以節省撥號時間。

(c)降低本局各單位每月支出之電話通訊費用。

I. 本局各單位間業務聯繫電話改由網路電話通話後，原各單位間業務聯繫之電話費用均改為免費，有效節省本局各單位電話費。

II. 以本局 97 年 5 月 16 日至 11 月 15 日使用網路電話節費統計如【附件 2-表 21】。

由上表顯示，本局近六個月使用網路電話通話費概況，六個月節省電話費約 78 萬元，一年節省約 156 元。假設網路電話系統使用六年，淨效益約 389 萬元【 $(156 \text{ 萬} - 91.2 \text{ 萬}) \times 6 \text{ 年}$ 】。

B、中程目標作業--「e 點通」及「1 次通」服務執行方法效能性（成本效益）

(A)評估成本：建置成本約 100 餘萬元。

(B)評估效益

a. 外部效益

(a)增加民眾稅務諮詢管道：民眾除了利用一般電話詢問稅務問題外，還可利用網路撥打網頁電話（即 web call）洽詢。

(b)順暢民眾與國稅局溝通：民眾利用網路撥打網頁電話（即 web call）即可與承辦人直接溝通，又民眾不論身在何處，只要以電腦連上本局網頁，點選網頁上的網路電話通話按鍵，即可進行通話。

(c)民眾撥打電話更便利：民眾不需撥打查號台詢問本局電話，

亦不需記憶本局電話號碼，只要連上本局網頁，點選網頁上的網路電話通話按鍵並透過耳機麥克風，即可進行通話。

(d)民眾如以電話向本局外縣市各單位（總局或分局、稽徵所）詢問稅務問題，可用一般電話撥打就近之本局單位電話號碼，即可轉接至各該單位進行通話，免除重撥之困擾。

(e)節省民眾電話費用：

I. 使用一般電話：本局轄內六縣市民眾若以一般電話撥打就近之本局電話，均可轉接至本局其他單位，通話費率係以市內電話計算。

II. 使用網頁電話：民眾使用網頁電話可享免費通話。

b. 內部效益

本局各單位同仁可利用現有網路電話系統撥打行動電話及長途電話，節省巨額電話費支出。

C、結論

結合現代科技提供民眾方便快捷的諮詢管道是時代的必然趨勢，本局全方位 e 話諮詢服務網，結合了網路電話（VOIP）與電腦網路，構建出本局網頁電話 e 點通、所轄電話 1 次通服務藍圖，是本局為民服務的重要創新措施，它不僅提供民眾無地域界限的稅務諮詢管道，也提供多元化全方位的便民服務，未來結合其他相關政府機關網路電話，將可提供民眾更全面性的服務管道，提升政府機關之形象。

參、未來努力方向

隨著時代快速變動，民眾殷切期盼公部門之服務亦能日新月異，本局將秉持積極熱忱之服務精神及建立顧客導向之服務理念，主動發掘問題、解決問題，以增進徵納雙方和諧，並以積極創新方法，提升服務效率及品質，因為有改變，我們才會有進步；有創新，我們才能不斷開創魅力品質之服務。未來將朝下列方向努力：

一、致力改善辦公環境，有效提升行政效率

賡續執行「財政部臺灣省北、中、南區國稅局暨所屬分局、稽徵所購建辦公廳舍計畫」及「財政部臺灣省北、中、南區國稅局暨所屬分局、稽徵所

購建辦公廳舍第二期計畫」，以徹底解決現有辦公廳舍不足問題，合理改善辦公空間，提供人文氣息的洽公環境，增進稽徵同仁工作效率，有效提升納稅服務品質。

二、運用知識管理，落實組織學習

積極導入知識管理理念，透過學習型組織推動知識管理系統，並規劃初期導入階段之方向與具體作法，促進本局內部知識流通，提升全體同仁獲取知識效率及知識學習能力，並朝創新管理方向邁進，期能更快速達到簡政便民之效益。

三、提升查審品質，有效疏減訟源

鑑於稅務爭訟案件居高不下，為適度減少行政救濟，增進徵納雙方意見溝通，營造租稅公平合理及徵納關係和諧之稽徵環境，將加強原查查核品質、稽徵機關間業務聯繫及積極推動稅務協談制度，以提升查審品質及疏減訟源；另依本局「適用更正程序處理復查案件作業要點」，加速處理行政救濟案件，以提升稽徵作業品質與效率。

四、縮短法令轉行時程，維護納稅人之權益

賡續推動藉由資訊平台法令轉行作業，即時提供第一線服務同仁稅務法令異動相關訊息，以降低因轄區幅員廣大所造成資訊落差，並透過加強發布新聞稿，提供民眾最新之稅務訊息。除藉以提升本局同仁求新求變的專業形象外，同時亦可有效避免徵納雙方不必要誤解，維護納稅義務人之權益。

五、落實全員參與公務行銷，建立本局優質形象

持續鼓勵各單位提供主動、積極、迅速及與民眾互動之機制，於本局內、外網建置「公務行銷專區」宣傳本局之相關服務措施外，並評核辦理執行情形及獎勵績優單位，以落實各單位全體動員參與公務行銷，提供更優質之服務，建立本局優質形象。

六、建立顧客導向服務，增進徵納雙方和諧

秉持以客為尊及愛心辦稅之服務理念，並致力業務興革，持續推動全面品質管理，積極研提法令檢討及流程簡化措施，建立顧客導向服務理念，提升服務品質，增進徵納雙方和諧及提供全方位之便捷服務。

七、推動資訊系統整合，擴大網路申辦業務

建立資訊整合環境，持續推動業務再造工程，提升稽徵工作效率，提供跨單位連線服務，開辦網路申報，並配合國家資訊通信基本建設，普及網際網路應用，提供線上申辦、查詢服務，以達成「一處收件，多處服務」目標，建立無障礙服務環境。

八、運用網際網路資訊，建構暢通服務環境

簡化資訊環境，積極推動網路報繳業務，提供跨單位連線服務，並擴展線上申辦及查詢服務；廣續推動「1988 稅務訊息即時通」及「稅務 e 網通」等便民服務系統，讓民眾利用資訊科技，隨時取得各項國稅稅務流程之訊息，以提升稽徵業務效率及為民服務品質，落實 24 小時不打烊之全方位服務。

九、全方位 e 話諮詢服務網，便民利民用心關懷

網路與電話是一個機關對外聯繫之耳目，亦是機關為民服務之重點項目，全方位 e 話諮詢服務網係運用網路電話系統（VOIP）整合電腦與通訊（C & C），不僅符合時代必然之趨勢，又能提供民眾更迅速、更便捷且節費之服務，本局雖已達到近程及中程目標，惟我們將精益求精，更上一層樓，持續朝遠程目標邁進。

十、積極推動創意服務提案制度，提供更貼心的多元服務管道

廣續積極鼓勵同仁加強運用智慧及發揮創意，研提各項興革意見及參與制度，落實創新便民服務。期藉由內部行政流程之改造，縮短民眾等待服務的時間，並因應時代變遷，以更積極創新的方法，提供更貼近民眾需求的服務管道。

本局未來仍將秉持「服務、專業、創新、效能、和諧」的組織願景及「觀念變、態度變、方法變」之精神，以新觀念、新思維帶動整體活力，期能在全體動員、戮力一心之下，落實「效率高、服務好、形象新」之服務品質目標，進而達成服務品質的全面躍升。

以上為本局報告內容，敬請不吝指教，謝謝！！

肆、附件