

第三屆政府服務品質獎

參獎申請書

第三屆政府服務品質獎 參獎申請書

th 3

Innovation



Innovation

Service



Harmony



Efficiency

Professionalism

Professionalism

Service

Efficiency

Harmony

財政部高雄市國稅局

參獎類別/第一線服務機關

 **財政部高雄市國稅局**
Kaohsiung National Tax Administration, M.O.F.

中華民國100年1月

 **財政部高雄市國稅局**
Kaohsiung National Tax Administration, M.O.F.

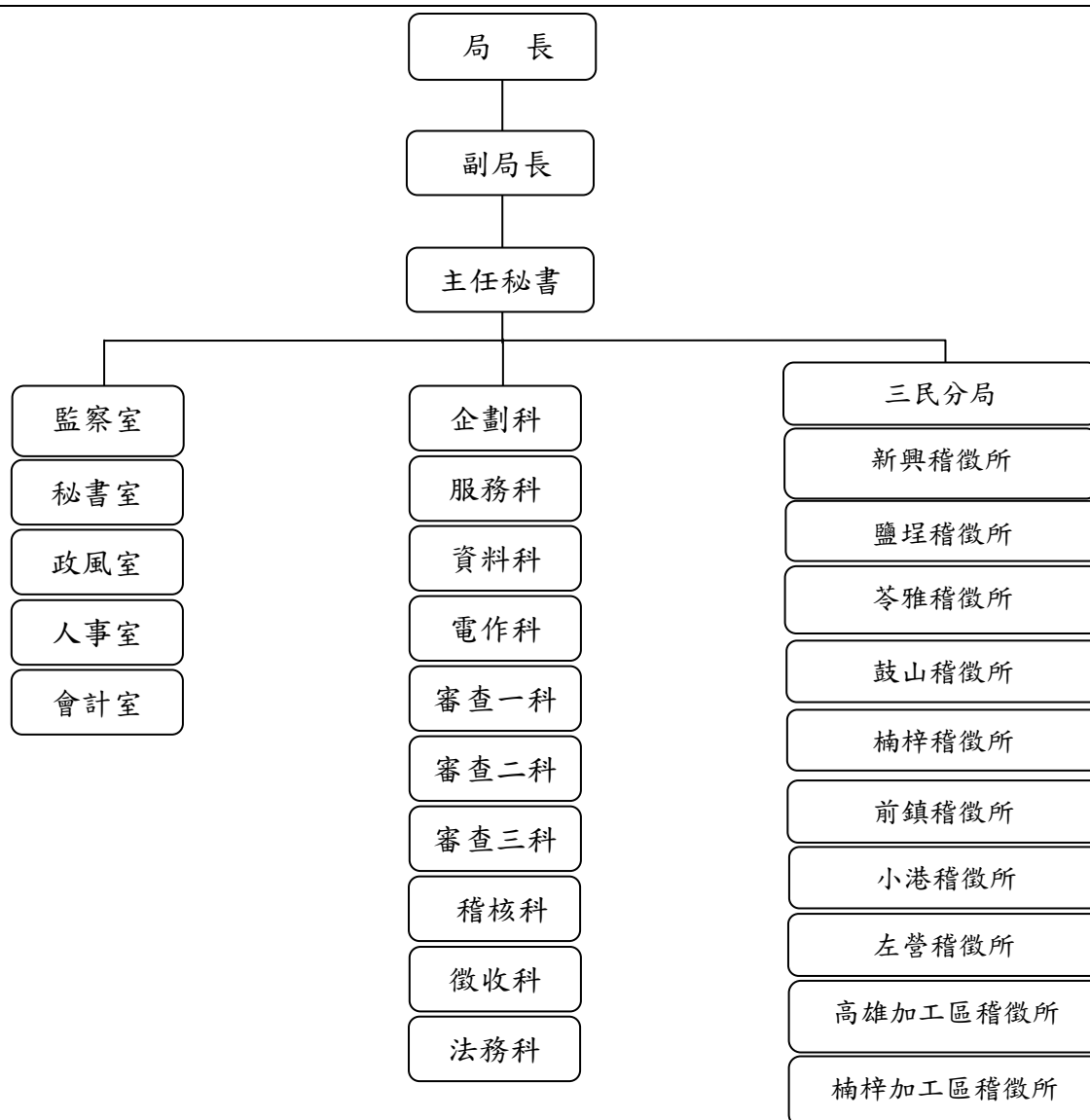
目 錄

◎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	
優質便民服務	
一、服務流程	
(一)服務流程便捷性	7
(二)服務流程透明度	22
二、機關形象	
(一)服務場所便利性	30
(二)服務行為友善性與專業性	34
(三)服務行銷有效性	42
三、顧客關係	
(一)民眾滿意度	46
(二)民眾意見處理有效性	53
資訊流通服務	
一、資訊提供及檢索服務	
(一)資訊公開適切性與內容有效性	59
(二)資訊檢索完整性與便捷性	64
二、線上服務及電子參與	
(一)線上服務量能擴展性	67
(二)電子參與多樣性	73
創新加值服務	
一、提供創新(意)服務情形	
(一)外僑全方位創新服務	77
(二)延續98年創意，全功能櫃台服務再深化	82
(三)「國稅菁英學院」暨「租稅行動教室-國稅教享樂」	87
(四)具體措施關懷，遠離凡那比颱風重創陰霾	92
參、未來努力方向	95
肆、附件	
附件一、本局99年度重要創新措施彙整表	97
附件二、各稅業務Q&A	99

基本資料

機關名稱	財政部高雄市國稅局	首長	何 瑞 芳	職 稱	局 長
機關地址	高雄市苓雅區廣州一街148號				
機關網址	http://www.ntak.gov.tw				
預算員額	編制人員：775人 約聘僱人員：180人 共計：955人				
總 預 算	歲出預算數1,235,763千元 歲入預算數102,315,881千元				
聯 絡 人	吳 淑 金	職 稱	科 長	電 話	(07)725-6600
E-mail 位址	E0101085@ntak.gov.tw			傳 真	(07)725-4490

機關(單位)組織圖





為民服務 業務現況簡介



一、本局概況

本局成立於民國 68 年 7 月 1 日，總局設有 10 科 5 室，並依行政區域分設三民分局及新興、鹽埕、苓雅、鼓山、前鎮、小港、左營、楠梓等 8 個稽徵所，另為服務加工出口區內的營利事業，於區內設置高雄加工出口區稽徵所及楠梓加工出口區稽徵所。負責稽徵稅目有營利事業所得稅、綜合所得稅、加值型及非加值型營業稅、遺產稅、贈與稅、貨物稅、菸酒稅、證券交易稅、期貨交易稅等 9 種稅目。透過各服務據點，就近提供納稅義務人最適切、便捷之稅務服務。

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，本局秉持「以客為尊、愛心辦稅」的服務理念及「服務要有品質、作業要有效率、工作要有熱情」的目標暨本局「服務、專業、創新、效能、和諧」之願景，積極建構優質賦稅環境；以嶄新的觀念與策略，推動服務的突破與創新，提升便民服務；建構完善的終身學習環境，精進稅務專業，增益國庫稅收；激勵創新思維，共創徵納雙贏；配合稅制改革，精簡稽徵流程，增進稽徵效能；戮力達成「建構優質賦稅環境、維護租稅公平合理」之賦稅願景及「以財政支援建設、以建設培養財政」之財政願景。

三、具體作法

（一）訂定計畫，積極執行

依據行政院「政府服務創新精進方案」及財政部「99 年度提升服務品質實施計畫」，訂定本局「99 年度提升服務品質執行計畫」，秉持三變「觀念要變、態度要變、方法要變」及三快「反應快、動作快、成長快」與「苦民所苦，解民所苦」的態度，辦理納稅服務的工作。

（二）持續用心暨創新的服務

1. 臨櫃申辦服務：

採單一窗口服務，提供民眾即時性、跨區局、最便捷、迅速的服務。

- （1）設全功能服務櫃台：提供跨稅目、跨轄區查詢、申辦及發證服務，採「多項業務，一處服務」便民窗口，隨到隨辦免奔波。本年度增

訂「全功能櫃台作業受理財產歸屬資料清單『投資』項目處理原則」，對查調財產內容最具爭議之投資項目，訂定明確合理的處理辦法，以解民所苦。另檢討「債權人查調債務人課稅資料服務平台」網路線上版之資安問題，99年7月再推出第二代離線版，功能比線上版更強，吸引更多金融業者使用此平台，大幅降低其他洽辦公務之民眾等候時間，又為節能省碳，改善應行影印存查之作業。

- (2) 賡續辦理「Hot 到家」服務：主動關懷弱勢族群，除對於領有殘障手冊之身心障礙人士或65歲以上之長者等，申請綜合所得稅納稅證明書、儲蓄免扣證、所得及財產清單等提供到府服務外，並擴大延伸對綜合所得稅退稅金額較大且退稅者年齡較大者，提供「服務到家，使命必達」的便民措施。
- (3) 提供「預約“0 等待”」便民措施：內容包含申請財產、所得清單、儲蓄免扣證、綜合所得稅納稅證明書……等資料，民眾事先電話或網路線上預約再至本局取件，節省辦理等候時間及停車問題，解決多數上班族之困擾。
- (4) 於服務科科長室提供跨稅別的稅務諮詢服務，解決功能分科到處洽詢的不便，一處受理全程服務，讓納稅人感覺很窩心。

2. 非臨櫃申辦服務：

開發少上門的替代服務是本局努力的方向，網路及話務服務配以跨機關整合遂為主要重點，並著力於流程簡化，使申辦時間縮短。

- (1) e 話服務單一窗口：選派資深稅務同仁於服務中心接聽免付費電話，提供正確、即時之全程免費稅務諮詢服務。另語音查詢系統提供案件處理進度、統一發票中獎號碼、講習會活動及報名、災害損失報備規定、各稅目電腦題庫查詢暨題庫，以及申請書表傳真等24小時不打烊服務，使民眾尋求服務之管道通暢無阻。
- (2) e 網服務單一窗口：本局網站之建置以使用者角度設計，活潑有特色、便捷易查詢，榮獲99年度財政部評鑑中文網站優等獎。為達方便使用之目的，整合國稅與地方稅服務項目於財政部稅務入口網，提供一站式服務(One-Stop Service)跨機關服務平台，含網路申

報、線上申辦、線上查調、書表檔案下載、租稅試算等服務。除外亦於網站提供 MSN 線上即時諮詢服務平台、設置 Web Call 網頁電話。另對於本局開辦之講習課程製作數位學習單元，供民眾上網 download 教材或學習。又為深耕學生之租稅教育，開闢多項專區如遊戲軟體租稅闖關活動或異言堂等，達寓教於樂之效果。

3. 為使高雄地區縣市合併國稅局業務能無縫接軌，本局在為民服務所做之努力

- (1) 整合免付費電話及行政總機電話近 90 線，於總局服務中心成立 Call Center，劃一對外話務服務標準，並於第一時間掌握及化解各分局、稽徵所業務處理不一致產生之民怨。
- (2) 增加由各分局、稽徵所處理之業務項目，以利民眾就近辦理。
- (3) 統一訂製多功能櫃台服務人員背心、燙金長方型名牌、改裝服務櫃台劃一標準等，以提升機關形象。
- (4) 合併前辦理員工專業知能課程之密集調訓，務求合併後作業標準一致，以保障納稅人權益。
- (5) 外僑所得稅案件八成以上透過代理人申報，尊重民意改以集中審理，配以現代科技強化服務功能，發揮便民績效。

4. 考量業務屬性及服務對象之差異性，設置不同功能之服務櫃台，以利業務運作及提高流暢度

- (1) 遺產及贈與稅櫃台化案件擴大受理單位，達便民之效：自 99 年 11 月 1 日起，將遺產及贈與稅案件屬櫃台化標準者下放由各分局、稽徵所就地收件、審理及核定等，使民眾享受就近申辦之便利。
- (2) 外僑綜合所得稅櫃台：服務中心外僑股設置雙螢幕及互動系統切換設備，運用電子傳輸結算申報程序，取代人工填寫申報書。又因應縣市合併服務幅員擴大情形，研提「視訊服務 Just For You」專案，透過網路以遠端視訊科技設備辦理外僑綜合所得稅結算申報與納稅證明申請等事宜，提供便民之零距離國稅服務。

- (3) 專業志工諮詢櫃台：商請高雄市會計師公會、律師公會及地政士公會，遴派具服務熱忱的會計師、律師及地政士到局輪值，提供橫跨會計、稅務、法律及地政等多元免費諮詢服務，協助納稅義務人解決稅務疑難雜症。
- (4) 召募本局退休同仁投入遺產及贈與稅櫃台化業務之志工行列，由於經驗豐富，頗獲洽公民眾好評。

(三) 營造溫馨、舒適洽公環境

1. 本年度於服務櫃台新設置多媒體叫號系統，結合電視播放新聞、插播本局宣導短片及叫號資訊；架設廣播機制，機動播放預錄內容，提醒現場民眾應準備之文件及應填寫之表格，縮短民眾申辦時間。
2. 所得稅申報期間統一看板、服務背心，增加辨識效果。新設監視設備，方便民眾了解申報區及查調區的排隊人潮，以利選擇申報或查調樓層，大幅縮短等待時間。
3. 裝設監控系統，隨時掌握洽公人潮，機動調整服務窗口，維護品質。

(四) 掌握民意，一切為民

訂定首長與民有約作業要點及傾聽人民聲音作業計畫，透過座談會、實地拜訪傾聽人民聲音，了解民眾對於本局施政的滿意度與民意歸趨。設置局長信箱、申訴專線，提供多元陳情管道，每日派員剪報蒐集稅務新聞、輿情反映及稅政建議；透過外部專家辦理民意調查，以探查民意、分析輿情，進而改善各項服務措施。

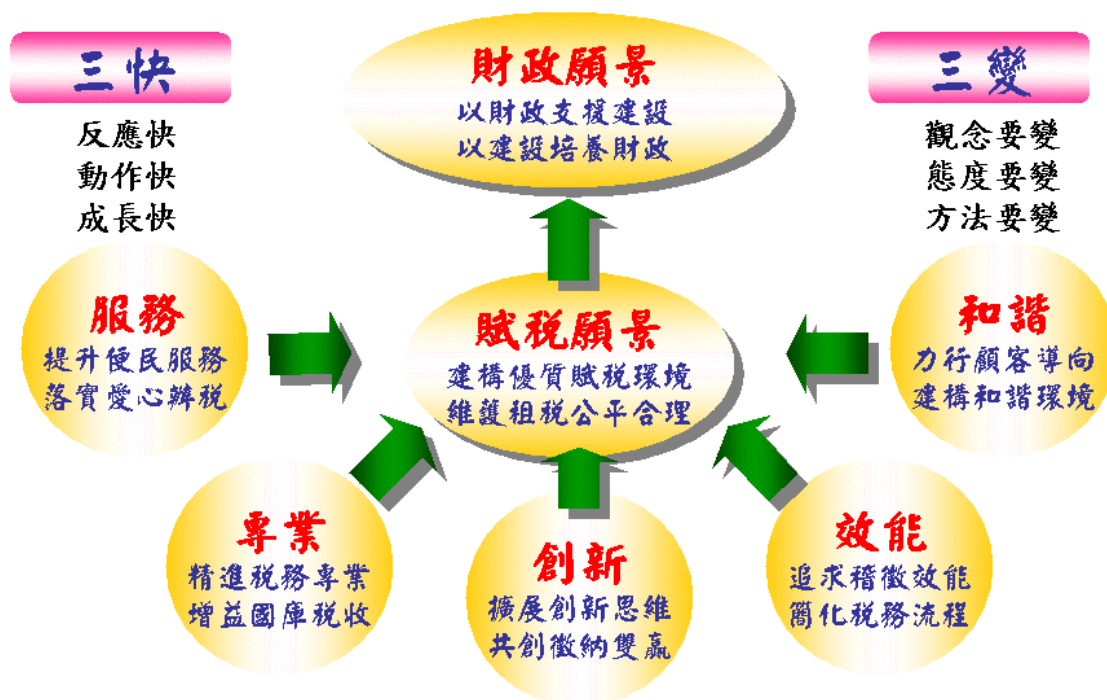
(五) 強化租稅宣導師資，推動國稅教享樂，感謝企業界納稅之貢獻！

推出「國稅菁英學院」，有計畫的培訓專業師資，以利擴大租稅宣導之用。推出「國稅教享樂」，感謝本市納稅排名前 100 大之企業，客製化設計各業有關之租稅專業課程供業者選擇，派專業講師到府宣導。另對會計師公會、記帳士公會、記帳及報稅代理人公會及地政士公會等提供專屬到府課程服務，感謝其成功扮演徵納雙方溝通橋樑，使本局業務運作更順暢，營造雙贏和諧的稽徵環境。

(六) 將心比心，苦民所苦並解民所苦

99年9月19日凡那比颱風重創南台灣，本局於第一時間成立「災害減免勘查服務小組」，以「從寬、從速、從優、從簡」原則制定完整之輔導災損報備機制，並透過里長及里幹事之協助，使本市受災戶免於奔波報備之苦，相關之措施詳述於創新加值服務單元。

本局同仁秉持「服務至上，便民為先」的精神，不止提供好而且要更好的服務，因應民眾之需求調整創新服務措施，並配合財政部指示事項，有效執行及行銷各項政策。本年度為民服務績效詳細內容，請參閱報告，並請考核委員指教，期使本局為民服務工作更為精進，特此致謝！



【績效報告中屬年度創新作為者，以「👍」符號註記。】

【量化統計自99年1月至同年12月底止】

貳



提升為民服務 品質績效



優質便民服務

- 一、服務流程
- 二、機關形象
- 三、顧客關係



一、服務流程

(一) 服務流程便捷性





1. 單一窗口服務全功能程度

(1) 單一窗口服務

本局職掌高雄市營利事業所得稅、綜合所得稅、遺產稅、贈與稅、貨物稅、證券交易稅、期貨交易稅、菸酒稅、加值型及非加值型營業稅等 9 大稅目之稽徵相關業務，負責核發稅單，並提供課稅資料供民眾使用，故針對不同業務屬性及其服務對象，規劃客製化櫃台以利運作。

A. 全功能服務櫃台，隨到隨辦免奔波



提供跨稅目共計 **36 項** 不分區域之查詢、申辦及發證服務，採「多項業務，一處服務」便民窗口，並針對不同洽公族群，量身訂作服務：

具體做法及內容	
	a. 訂定「全功能櫃台作業受理財產歸屬資料清單『投資』項目處理原則」：對查調財產內容較有爭議之投資項目，訂定明確合理的處理辦法，迅速解決民眾的問題。
	b. 建置「身分證影像建檔系統」，民眾免再排隊影印紙本 為解決身分證件影印留存耗錢、費時、不環保且佔用倉儲空間之困擾，於 99 年建置「身分證影像建檔系統」，配以身分證掃描機，只須 3 秒鐘即完成影像掃描，快速安全，不耗紙本，便民與減紙效能一次達成。預計於民國 100 年，全功能櫃台全面配置身分證掃描機，徹底解決身分證影印存查之困擾。
	c. 劃一所得稅申報期間工作同仁服裝及標示牌，以利辨識 所得稅申報期間，本局各收件地點劃一指示牌及服務同仁均著工作背心、易於辨識，使納稅人得以迅速找到本局服務人員，解決問題。
	d. 製作「金融機構併購一覽表及縮影檔」，金融機構債權人免再提供併購文件，發揮節能減紙之效： 以金融業及資產管理公司為主之債權人查調債務人課稅資料作業，因企業合併潮之故，發生更名現象頻繁，法院核發之執行名義

與債權人名稱不符，為解決舉證之苦，本局主動編製對照表，免除大量影印紙本及簡化作業程序，深獲業者讚賞。
e. 提供中午不打烊，且較正常上班時間提前及延後各半小時服務： 受理申辦全功能櫃台服務項目，方便上班族利用午休及上下班等時間洽公。
f. 熱心服務 HOT 到家： 對於本市領有身心障礙手冊或 65 歲以上年邁行動不便之民眾，提供服務到家的活動，本年度且增加配送退稅款之服務。99 年度計辦理 170 件。
g. 預約服務” 0 等待 “： 於網站設置預約申請服務，申請人預約申辦資訊送出後，最遲於下一工作日，即可至指定地點審核證件並取件，全程服務” 0 等待”。
h. 預約申辦方便取件： 民眾可於網路登載預約服務，本局提供早上 7：30 起或延後至下午 6：00 止取件。

B. 整合服務櫃台，客製化服務最貼心！

國稅稽徵業務繁雜、具專屬性，且各稅目適用法令不一，申辦審核、核發書證作業及服務對象不同，乃分別設置下列櫃台及服務措施，落實「一處收件，全程服務」並貫徹「愛心辦稅」之理念。

整合服務櫃台及服務內容	
	a. 遺產及贈與稅櫃台，就近申辦更便民： <ul style="list-style-type: none">● 遺產總額在 2,000 萬元以下且證件齊全之遺產稅案件及贈與總額在 440 萬元以下證件齊全之贈與稅案件，收件、審查、建檔、核定、開徵及發證一次完成，大幅縮短申辦時間。● 配合高雄縣市合併，服務地區之幅員擴增 18.2 倍之需，自 99 年 11 月 1 日起，將櫃台化案件下放至各分局、稽徵所就近審查、核定，故事前培訓在地服務同仁以達無縫接軌之目的。
	b. 外僑綜合所得稅櫃台，運用科技零距離： <ul style="list-style-type: none">● 針對非英語系國家之外籍勞工，編製中印、中泰及中越之退稅



代領授權書，使其能瞭解簽署文件之內容。



- 於外僑收件櫃檯設置雙螢幕及互動系統切換設備，強化電子申報之好處，同時讓申報人瞭解電子結算申報系統之操作方法與傳遞稅務訊息，達到租稅教育與推廣電子申報系統之目的。
- 因應縣市合併服務幅員擴大情形，開發「視訊服務 Just For You」功能，方便外僑綜合所得稅結算申報與納稅證明申請等事宜，提供免上門服務。
- 跨機關運用內政部入出國、移民署及勞委會網站資料，查證外籍勞工基本資料，簡化查驗居留證與護照之程序。
- 外僑綜合所得稅案件，從收件、審查到核定，一貫作業短短數分鐘完成，省時又便捷。



c. 「稅務 e 管家」，服務到家，新設立營利事業的好幫手：

主動關心新設立之營利事業，利用負責人親簽證件時，提供全方位國稅簡介服務，含租賃扣繳、扣繳憑單開立、發票使用、結算申報等之規定，並將相關文宣放置於「租稅錦囊」，另與勞健保有關規定及聯絡方式亦一併提供，方便業者參考及運用。



d. 善用資深退休同仁豐富經驗提供專業納稅服務：

召募退休同仁加入稅務志工行列，首批 12 位人力投入遺產及贈與稅櫃台化服務團隊，由於經驗豐富，處理稅務問題游刃有餘，頗受好評。



e. 於服務科科長室設立稅務諮詢中心，提供跨稅別的尊榮服務：

國稅局採功能分科，而營利事業交易事項繁複，常涉及多種稅目，亟需一處可以整合跨稅目服務之窗口，服務科與納稅人間較無利害關係，於科長室提供跨稅別的單一窗口諮詢服務處，讓納稅人暢談稅務疑難或建議，以免除其到處奔波請教之苦，給洽辦人倍受尊重對待之感，深獲好評。

f. 專業志工櫃台，免費諮詢一點通：

商請高雄市會計師公會、律師公會及地政士公會，遴派具服務熱忱之會計師、律師及地政士到局輪值，提供跨會計、稅務、法律及地政等多元免費諮詢服務，協助納稅義務人解決稅務疑難問題。

(2) e 網服務單一窗口

A. 將國稅與地方稅服務項目整合於財政部稅務入口網，提供一站式 (One-Stop) Service 跨機關服務平台，民眾上網申請後系統自動分案至各轄區稽徵機關辦理，快速又便捷，統計服務項目如下：

稅目別分類	線上申辦	線上查調	申請書表	服務項目合計
國稅	115 項	23 項	170 項	308 項
地方稅	39 項	4 項	51 項	94 項
免出門服務	154 項	27 項	221 項	402 項



B. 設置「凡那比風災專區」

919 凡那比颱風發生後，本局即時於網站設置「凡那比風災專區」，將申請災害損失應注意事項、便民措施、報備相關書表及新聞稿等彙整於專區，方便受災者一次找到相關資訊。

C. 本局網站提供多元豐富的稅務資訊：



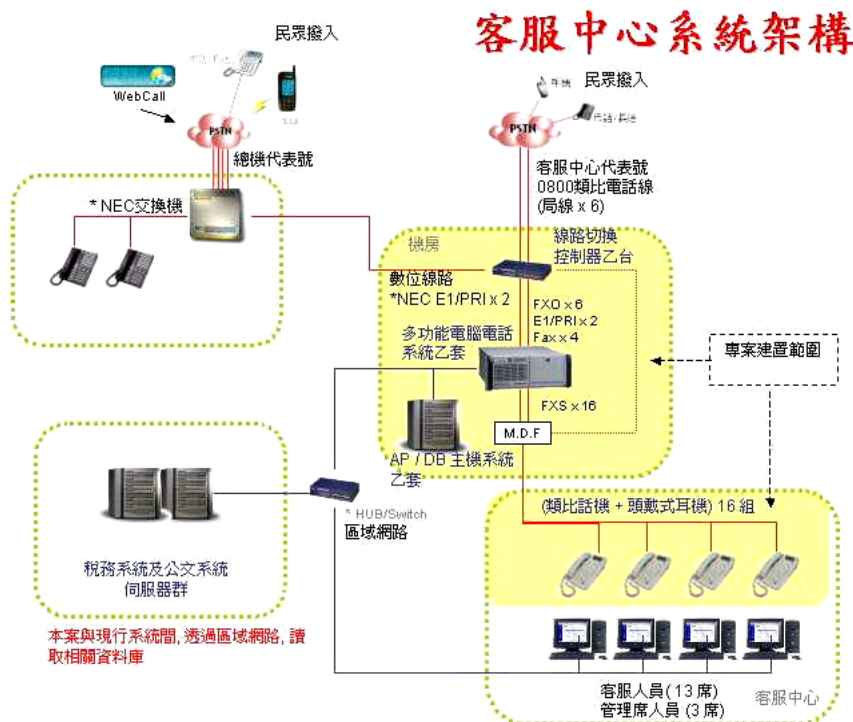
- 稅務訊息：提供最新稅務新聞、最新宣導活動、講習課程、節稅專區、國稅問答、節稅手冊、發票兌獎等與民眾息息相關之稅務訊息。
- 法規總覽：提供賦稅法規、賦稅法令條文全文檢索、新頒賦稅法令函釋檢索，以及全國法規資料庫、法律諮詢資源等相關連結。
- 外僑稅務服務：提供外僑所得稅法令規定、外僑各類書表下載、外僑稅務 Q&A、中英詞彙對照表等專屬服務。
- 線上稅務試算：提供 8 種國稅稅額試算、滯納金、滯納利息試算及自動補報繳稅額試算等，便利民眾自行試算稅額。
- 便民服務及申辦查詢：提供各種免出門之線上申辦、線上查調、預約申請及債權人查調服務，並提供申辦進度查詢、網路申報查詢、媒體申報查詢，並設置各類信箱等民眾常用服務。

- f. 快捷服務專區：特於本局網站首頁設置快捷服務專區，包含了19種民眾經常使用、各稅目整合歸納及依使用者區分之連結，讓民眾一目瞭然，即時找到所需的資訊。



(3) e 話服務單一窗口

- A. 整合各地區國稅局之免付費電話 0800-000-321，於服務中心選派資深稅務同仁擔任接聽工作，建置客服知識文件庫，廣納新頒法令及稅務訊息，提供即時、正確且劃一的話務服務。另配合 99 年底縣市合併作業，服務中心擴大編組成立 Call Center，整合近 90 線電話，提供多功能的一次到位免轉接服務，該系統已建置完成，架構流程如下圖。另配以完備之話量分流系統，使服務更升級。





- B. 為讓凡那比颱風受災戶第一時間感受本局關懷之意，於下班後及例假日提供 0800 免付費電話自動轉接手機的服務，務求來電不漏接。
- C. 免付費電話結合語音查詢系統，提供案件處理進度、統一發票中獎號碼、講習會活動及報名、災害損失報備規定、各稅目電腦題庫查詢暨題庫，以及申請書表傳真等 24 小時不打烊服務。

2. 申辦案件流程簡化程度

(1) 臨櫃案件縮短申辦時間及具體作為：

全功能櫃台最主要的兩大服務對象為「債權人」及「申請各項社會補助之民眾」，基於課稅資料保密之規定，前來查調所得與財產資料時均須核驗身分證明文件，本局為讓民眾得到最優質的服務，就臨櫃案件之軟硬體設施不斷尋求改善，分別說明如下：



A. 檢討申辦流程，簡化申請程序

- a. 升級債權人查調債務人課稅資料服務平台，應使用者需求再精進推出第二代離線版作業，功能性更強：

本局繼 98 年率先各地區國稅局於網站建置債權人查調資料服務平台後，本（99）年度應金融業特殊需求之請，再度自行研發「第二代離線版」平台，雙軌進行讓更多使用者享受此項優質服務，亦可減少其他洽公民眾等待之苦。99 年共計辦理 187,704 件。



- b. 下授遺產及贈與稅櫃台化案件，提供在地服務：

簡化申報及審核程序，縮短核定發證作業時間，並自 99 年 11 月起下授於各分局、稽徵所辦理，方便民眾洽公。試辦兩個月共受理 1,128 件。



- c. 民眾預約申辦免等免下車服務：

為解決民眾洽公停車問題，民眾預約申請後，於約定之時間，由承辦人員將查調資料帶至大門口，核對證件無誤後即可核發，節省民眾洽公時間。本項服務暫定由前鎮稽徵所試辦，俟效益評估後以為擴辦與否之參考。共受理 17 件。



d. 預約申辦，服務”0 等待“：

民眾可利用本局網站點選所得資料清單、財產歸屬資料清單、無欠稅證明、儲蓄免扣證、綜合所得稅納稅證明、綜合所得稅稅籍資料清單、被繼承人財產、所得及贈與資料、營業人首（增）購統一發票 8 個項目申請預約服務，本局將安排最近地點，任其選擇在工作日取件，並提早或延後各半小時服務時間，全程服務”0 等待”。99 年度共受理 1,160 件。

e. 服務 HOT 到家，主動關懷弱勢族群：

針對設籍或居住於高雄市領有身心障礙手冊，或 65 歲以上行動不便民眾，不拘任何形式通知本局所欲申請之資料，本局即派專人送件到府，以解決民眾無法親赴洽辦之苦。另對於綜合所得稅大額退稅且年紀較長之民眾，亦提供到宅服務之措施。99 年度共辦理 170 件。

f. 統一發票宅配到家，節省購買發票時間：

開辦網路購買宅配統一發票作業，免除營業人或代理記帳業者往返奔波各分局、稽徵所之苦，並節省排隊等候時間。

B. 善用資訊設備，加速申辦流程

★年度新增軟硬體設備及效能：



a. 增設身分證掃描機，多種功能 All in One：

為響應「節能省紙減碳」政策，對於查調資料需留存身分證影本之案件，透過新購設備掃描正反面身分證資料存檔，民眾免再付費影印，提升服務效能。受制於經費，本局 99 年度採購 3 台備用，統計 99 年 10-12 月份共計辦理 2,886 件，共計減少 A4 紙 2,886 張，100 年將全面採購供全功能櫃台使用。



b. 外僑收件櫃檯設置雙螢幕及互動系統：

以電子結算申報取代人工申報，除能縮短申報收件時間外，並可利用互動畫面教導申報人瞭解操作方法與傳遞稅務訊息。



c. 增加所得稅申報期間查調資料範圍，減少納稅人收集憑證之苦：

所得稅申報期間，除行之多年提供之扣繳憑單查調服務外，自 98 年度起，增列教育學費、保險費及購屋貸款利息等 3 項扣除額資料之查調服務，減少民眾收集單據報稅之不便。99 年度 5 月份計查調 221,195 筆(含查調所得及扣除額)。



設置身分證掃描器



外僑收件櫃檯雙螢幕互動系統

★前期創新本年度廣續使用之多功能櫃台設施，檢討更新增強功能：

- a. 設置條碼掃描器，快速讀取資料：
運用新式身分證識別條碼的功能，增設條碼掃描器，可快速讀取新式身分證之基本資料後傳輸至電腦列印查調資料，既可節省時間又可減少建檔錯誤機會。計辦理 815,095 件。
- b. 多媒體叫號機系統，提供多種功能：
更新叫號系統，並與電視結合，方便民眾觀賞電視節目及宣導短片，以利秩序之維護。本年度另更新叫號機之軟體系統，減少故障情形，增強其服務功能。
- c. 增加櫃台語音播放系統：
全功能櫃台增加語音播放系統，提醒民眾利用等待空檔先行核對應檢附證件是否齊備，加快後續查調作業。
- d. 裝設監控系統，隨時掌控申辦人潮：
於服務人員電腦裝設監控系統，可監看櫃台等待人數，隨時機動調整人力支援，適時疏解人潮。
- e. 首創收據開立電腦化，方便又迅速：
配合業務電腦化之需，債權人查調債務人課稅資料之規費收據全面採電腦列印，方便又迅速。本項服務獲各地區國稅局派員蒞局參採學習。本年度計開立 3,180 張收據。

C. 加強同仁專業知能訓練，提升服務品質

- a. 新編「受理債權人查調債務人課稅資料案例」參考手冊，彙整常見問題及相關法令規定，俾供同仁遵循。
- b. 配合遺產及贈與稅櫃台化案件下授審理之需，由業務主管科舉辦 2 場申報實務講習，每位新手安排 3 天櫃台實體操作，加快熟悉度。

c. 為提升全功能櫃台承辦人員操作系統及法令適用之熟悉度，本年度舉辦2場「全功能櫃台作業實務講習」，提高同仁櫃台操作能力。

D. 臨櫃申辦案件量化統計表

項目	98年度 (件)	每件平均 處理時間	99年度 (件)	每件平均 處理時間
全功能櫃台	961,815	111秒	663,862	104秒
遺產稅櫃台	5,644	52.8分	5,811	72分
贈與稅櫃台	9,301	48分	9,093	52.8分

(2) 非臨櫃案件縮短申辦時間及具體作為：

非臨櫃申辦案件向為稽徵機關努力擴大功能及推廣之要務，本局利用資訊科技配合推動網路線上申報及申辦作業、改善軟硬體設施、跨機關整合與資源共享等，以縮短處理時間，發揮便民之效。

A. 網路線上申報及申辦事項：

a. 各稅別之網路申報成果






項目	98年度 總申報件數	98年度 網路件數	網路申 報比率
營所稅暫繳申報	1,728	1,728	100%
營所稅結算申報	52,068	50,955	97.8%
綜所稅申報	357,164	237,812	66.5%
外僑綜所稅申報	8,333	1,089	13%
營業稅申報	310,336	289,673	93.34%

註：本局98年度營所稅結算網路申報及綜所稅網路申報，分列五區局評比第1及第2名。98年度外僑綜所稅網路申報係第1年試辦，責任目標300件。


b. 網路線上申辦成果

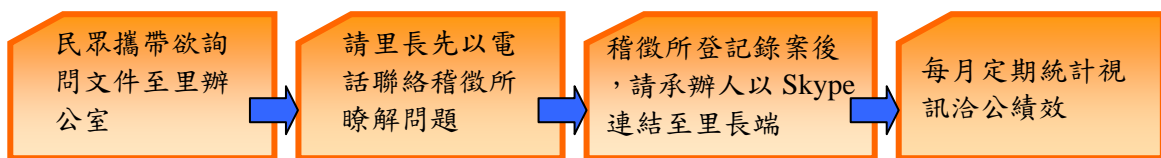
項目	98年度 (件)	平均處理 天數	99年度 (件)	平均處理 天數
線上申辦	1,482	2.17	1,772	2.3

B. 改善軟硬體設施，縮短申辦時間之創新措施：

-  a. 自印條碼繳款書，繳納稅款真 EASY：自 99 年 7 月 1 日起，於稅務入口網提供「國稅條碼化繳款書列印軟體」及離線版軟體下載，供納稅義務人、扣繳義務人或相關代理業者自行下載列印附條碼繳款書，免親自至分局、稽徵所拿取。
-  b. 視訊服務，Just For You：因應縣市合併解決幅員擴大之服務死角問題，開發視訊功能，首推外僑綜合所得稅結算申報與納稅證明申請之視訊服務。
-  c. 利用稅務資料交查運算，有效宣導及核定：可供非居住者股東抵繳股利所得扣繳稅款之餘額。
-  d. 全年無休，超商繳稅更便捷：為便利民眾就近於全年無休、24 小時營業之便利超商繳納稅款，自 99 年度起，民眾至便利超商繳稅免再負擔手繳費，可至超商繳納的稅目亦增加了遺產稅、贈與稅、貨物稅、證交稅、期交稅及菸酒稅等 6 大稅目，超商代收時間更延長至繳納期間屆滿後 2 日，大大提升了民眾繳稅的便利性。
-  e. 促進產業 e 化升級，節省營業人營運成本：全力配合「電子發票實施作業要點」之推動，俾以促進產業 e 化升級及我國電子商務之蓬勃應用與發展；為多元化租稅宣導及加強推動電子發票，本局亦舉辦電子發票網站有獎問卷，用以增進大高雄區民眾相關租稅常識。

C. 跨區域或機關整合達資源共享：


-  a. 「國稅局有里真好」，有你真好：於里辦公室提供遠端視訊科技連線服務，解決民眾至國稅局洽公停車位一位難求之問題，由前鎮稽徵所試辦。計辦理 20 件。

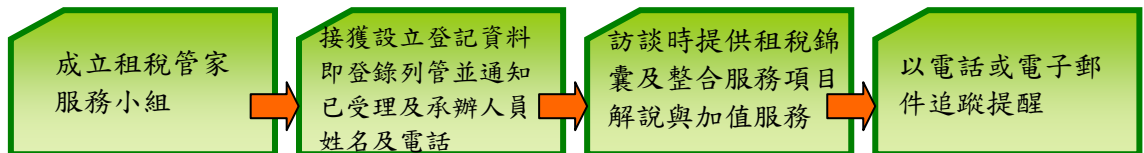


民眾至里辦公室使用視訊系統




稽徵所承辦人與里長辦公室視訊連結

-  b. 「稅務管家」提供營業人相關單位洽詢資訊：「租稅錦囊」除介紹國稅應有之服務外，亦提供勞保局、健保局及監理所等相關資訊。計辦理 345 件。






以簡訊通知公司案件已受理及承辦人資訊

-  c. 與里長合作，快速核發凡那比颱風災損報備之核定證明：主動聯繫本市 452 里里長，協助轄內里民造冊辦理災害損失報備，以免除受災戶自行奔波申請之苦。計受理 49,385 件，申報災損金額約 3 億元，核定減稅額約 4,131 萬元。
- d. 運用內政部入出國移民署及勞委會網站資料，查證外籍勞工基本資料，簡化查驗居留證與護照之程序。計辦理 3,882 件。
- e. 協助年度社會救助普查作業，透過電子轉檔方式簡化行政作業，減少民眾奔波之苦，99 年度計查調財產及所得 443,491 件、稅籍資料 96,724 件。
- f. 利用「高雄市里政資訊網」建置預約服務連結點，方便申請社會補助民眾上網辦理。計辦理 1,160 件。
- g. 與本市消防局合作，藉由火災名單主動輔導災戶辦理災損報備。計辦理 48 件。
- h. 與區公所社政單位合作，設計專用委託書放置於社會局，社會補助申請人可依委託書上所載應檢附證件向本局查調所需資料，減少民眾因證件不齊來回奔波之苦。

3. 申辦案件書表減量程度

(1) 簡化應檢附書表文件

-  A. 簡化綜所稅申報，免附扣免繳憑單(執行業務之扣繳憑單除外)、股利憑單，列舉扣除額免付保險費、購屋借款利息單據及教育學費繳費單據。
-  B. 跨稅別輔導作業：針對私人間買賣股票，整合可能涉及之證券交易稅及遺產、贈與稅等相關法令，設計成稅務法令宣導資料，提醒民眾應注意事項。
-  C. 首創金融機構證照縮影，查調債務人資料免檢附紙本證明：解決金融機構屢因合併、更名，於查調債務人資料時大批影印證明文件情形，達節能省碳及便民的多重效果，受到金融機構好評。
- D. 綜合所得稅網路申報畫面，增列執行業務所得收支報告之填寫欄位，免再附紙本報表。
- E. 外僑扣免繳憑單及個人一時貿易所得申報資料增加媒體申報方式。
- F. 以自然人憑證或工商憑證認證，提供 27 項線上查調服務，在家即可申辦，免親至國稅局，且不須額外檢附其他證明文件。
- G. 全功能櫃台受理監護人調案時，主動利用戶役政系統查證，民眾免再補送戶籍謄本。
- H. 全功能櫃台申辦免填申請書：主動由系統於調印相關資料後直接列印申請書，免再由人工填寫，縮短申辦時間。
- I. 減少申請人於申辦過程補件次數：
 - a. 製作一次告知補證卡，避免民眾來回奔波補件。
 - b. 於網站及辦公場所懸掛全功能櫃台受理項目暨應檢附文件一覽表。
 - c. 主動郵寄申報遺產稅相關資料，含申報書、應檢附文件明細表及查調被繼承人之所得、財產等資料應檢附文件等訊息。

(2) 充分利用電子閘門或共享平台

- A. 於服務中心民眾上網區加裝讀卡機，提供民眾持自然人憑證查詢電子謄本。
- B. 善用戶役政資訊系統，簡化民眾應檢附證明文件，加速案件審查作業。

- C. 利用地政資訊網際網路服務平台調印電子謄本、異動索引及異動清單等，應用於審核自用住宅借款利息及遺產、贈與稅之審理，加速作業流程。
- D. 利用國稅地方稅資訊應用系統，查詢房屋現值、地價稅課稅明細、土地增值稅、契稅及徵課等相關資料，加速案件審核作業。
- E. 建置全功能櫃台作業系統，彙整國稅之投資、地方稅之房屋及土地、監理處之車輛資料產出財產歸屬資料清單，提供跨區局及跨機關服務，減少民眾往返各機關查調時間，縮短作業時程。
- F. 入出境資訊線上查詢
 - a. 訂定本局申請及查詢入出境電子資料作業要點，明確規範查詢權限、範圍及作業規定等。
 - b. 積極運用系統辦理稅單之送達及外僑申報案件之審核等，加速查調作業。
- G. 本局使用電子閘門(或共享平台)情形一覽表

電子閘門 (或共享平台)	98 年度 件數	99 年度 件數	99 年度 成長率
戶役政系統-全功能櫃台 查調所得免附戶口名簿	298,380	252,817	-15.2%
地政電子閘門-地籍資料	13,700	11,365	-17%
地方稅稽徵機關查調系統 -查詢房屋及土地現值	14,899	16,218	8.8%
全功能櫃台-查詢跨機關 之所得及財產清單	949,506	660,160	-30%
入出境電子資料查詢	4,171	2,985	-14%
連結財稅資料中心-五月 份申報期查調所得	194,433	221,195	13.7%

(3) 節能總動員，省碳愛地球

環境保護不但是國際潮流，更已列入政府重要施政推動項目，各機關無不在節能、減碳及省紙等方面積極推展，本局為響應此政策制定多項措施。

A. 推動電子公文節能減紙作業：配合行政院「電子公文節能減紙推動方案」，訂定本局電子公文節能減紙推動計畫，計畫內容如下：

- a. 案件資料採雙面影(列)印。
- b. 會議資料以電子郵件傳送，簡報直接投影不列印等少紙化會議。
- c. 擴大使用公文電子交換對象。
- d. 提升電子公布欄的應用。
- e. 公文線上簽核實施策略與措施。
- f. 規劃其他業務電子化處理系統。



B. 減少各式報表列印：為落實表單電子化，減少紙張使用量。例如：僅針對提出更正之案件列印營業稅申報書。



C. 增設身分證掃描機：本局針對查調案件依規定須留存身分證影本者，掃描正本資料存入伺服器，同時傳輸至電腦備查，民眾免再花錢影印身分證，同時達到減紙、節能及省空間之效益。



掃描後之檔案留存情形

D. 各單位設置「回收箱」：收集非機密可回收再使用之紙張，作為列印參考文件再利用。

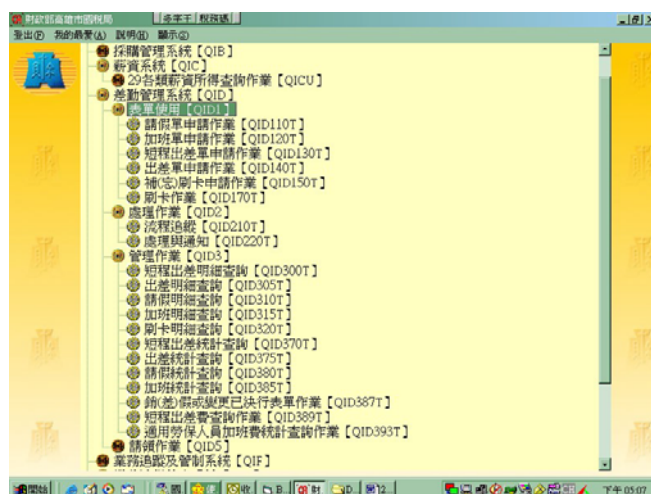
E. 執行業務所得 掃描調查紀錄表儲存於電腦並新增查調功能：

將業務狀況調查紀錄表於電腦建檔完成後，其相關紙本掃描縮影，以「統一編號+年度+流水號」為檔名儲存於電腦資料庫，減少

紙本調查表之儲存空間並利查詢。

- F. 於網站建置線上報名系統，提供民眾、營利事業、機關團體等報名參加各類講習課程。
- G. 力行開會、講習等不提供紙杯訊息，提醒與會者自備水杯。
- H. 朝多用網路，少用紙本方向製作文宣。
- I. 資訊作業表單編號集中管理：本局「知識管理平台」建置「資訊作業表單專區」，並在每一個表單檔案編配代號及中文名稱，方便同仁快速搜尋使用。
- J. 人事業務各項申請表單簡化：於內部員工網站建置「人事服務園區」，將眷屬各項補助費、加退保申請、退休申請等多項申請書表以電子表單取代。

- K. 差勤管理系統 e 化：建置差勤管理系統，將員工常用之請假、加班、出差等申請及經費請領之表單電子化，並採線上申請、線上簽核方式，提升行政效率，差勤管理已達全面電腦化之目標。



- L. 通報單系統自動化作業：運用本局員工網站，將現行通報單人工通報作業，改以自動化流程作業，並結合登記桌管制功能，將通報單製作、通報及回報流程做自動化之規劃。
- M. 建置臨時需求管理系統：將各單位所提出電子作業臨時需求，改為線上登錄，電子作業科指派受理人員，並將處理情形自動發送 e-mail 通知提案人，於系統執行人完成需求後，由提案人線上結案。
- N. 建置「資訊設備配置圖管理系統」：將電腦設備叫修管理系統（QIR）資料與資訊設備配置圖示結合，以提高兩者資料內容正確性並簡化「系統登錄」及「配置圖繪製」作業流程，期使有效掌控各單位資訊設備配置現況，提升資訊設備管理績效。

(二)服務流程透明度

1. 案件處理流程查詢公開程度

(1) 提供案件承辦資訊種類

A. 主動公開承辦單位、承辦人姓名、電話，並告知申請人處理程序



- a. 與高雄市稅務研究會合作，在其 2010 年稅務手冊詳細附註本局業務諮詢項目及各業務主辦人分機，並公開各分局、稽徵所綜合所得稅及營業稅服務區分機表，方便民眾及營利事業單位查詢。
- b. 寄發稅單及核定通知書均載有提起行政救濟時限及受理單位，並載明承辦人員姓名及電話，提供納稅義務人查詢管道暨不服核定時之處理程序。
- c. 函請（或函復）民眾之公文，均載明承辦單位、承辦人姓名及電話，並註明不服函請（復）內容時之處理程序。
- d. 對外發布新聞稿、電子信箱回復民眾線上申辦及稅務疑難解答郵件，均登載承辦單位、承辦人姓名、電話，以利申請人查詢。

B. 主動公開標準作業流程

- a. 服務場所公開處理流程：總局服務中心及分局、稽徵所大廳書寫區以大型看板標示民眾申請案件處理時限一覽表及全功能櫃台申請案件應檢附文件及辦理時限一覽表，公開處理流程，方便民眾查詢閱覽。
- b. 網站公布標準處理流程，主要項目如下：



- 加強宣導首長與民有約、便民服務手冊、人民陳情作業處理、債權人查調債務人課稅資料服務平台、服務”0 等待”、服務 H0T 到家、全年無休服務專線、臨櫃申辦業務及核發書證作業…等之便民措施。
- 提供線上預約申請、各類信箱進度查詢、綜合所得稅退稅狀況查詢、國稅申辦案件應附書表證件、節稅手冊、處理人民申請案件時限表及線上申辦案件進度查詢，供民眾隨時上網查閱。
- 主動公開「陳情申訴接收郵件作業程序」，明確告知民眾各項陳情申訴案件之處理流程，並公佈答復申訴處理情形。

- 建置「檔案應用申請專區」，受理民眾申請閱覽、抄錄及複製檔案，製作申請檔案應用流程圖、檔案閱覽抄錄複製收費標準及提供檔案應用申請填寫須知、申請書及申請書範例，使民眾第一次使用就能輕鬆上手。
- 建置政府資訊公開專區，將本局組織系統、施政計畫、預決算書、法規總覽及行政指導文書等資訊主動公開，並更新本局最新年度施政計畫，供民眾瀏覽。

c. 多元管道，有效宣導



- 編印「便民服務手冊」，另將最新便民措施揭示於各項便民服務措施首頁，使納稅義務人更易於了解，且增加熱門問題 Q&A、稅務工作行事曆，提醒民眾常犯的錯誤或應注意事項。

便民服務措施項目	辦公場所	網站資訊
全功能櫃台經常申辦項目應檢附文件及收費一覽表	√	√
國稅申辦案件作業時程及所需書表	√	√
稅務工作行事曆	√	√
各稅繳稅方式一覽表	√	√
息息相關-利息加減算	√	√
總局暨所屬分局、稽徵所轄區通訊錄一覽表	√	√
免費服務專線及各類服務電話	√	√
總局暨所屬分局、稽徵所周邊交通示意圖	√	√



- 99 年度新增重要文宣：如 98 年度外僑綜所稅網路申報須知、98 年度綜所稅結算申報扣除額資料查詢服務、綜所稅輕鬆報、各稅常見違章類型、個人海外所得課徵基本稅額疑義解答、所得稅分期繳納稅款、e 電子發票、「相邀來報稅 遠離違章 GO GO GO」等，及 財政部製作之「ECFA 開創黃金十年 活動經濟 永續台灣」、「稅改先發 ECFA 致富」、「興利除弊」、「兩岸租稅協議政策說明」、「中長程財政健全方案」、「強化納稅服務 打擊逃漏租稅」等宣導摺頁，放置於開架式文宣架供民眾索取。



- 於服務場所提供第二代「債權人查調債務人課稅資料服務平

- 「台」操作手冊供民眾索取參考。
- 增設「電話語音查詢申報案件辦理進度」：郵寄申報遺產稅、贈與稅、營利事業所得稅及執行業務所得之案件，民眾只需撥打語音專線，即可查詢目前申報案件之辦理進度。
- 與國立高雄餐大合作推出「2010 虎年虎福運當頭」國稅食譜—台灣小吃篇，將租稅宣導與食譜結合，介紹近一年來 財政部所提之重要租稅法案及民眾常應用之各項電子申報系統與 e 化服務內容。
- 於服務場所設置書表文宣櫃，放置各稅報繳手冊、宣導摺頁、題庫目錄、租稅宣導小冊等供民眾自由索閱，並公開節稅資訊以加強民眾稅務知識。



「2010 虎年虎福運當頭」
國稅食譜—台灣小吃篇

(2) 提供案件多元查詢管道

A. 臨櫃查詢

民眾親臨服務櫃台查詢案件辦理情形，服務人員能立即告知案件處理情形或進度。



民眾親臨辦公處所查詢



志工協助查詢

B. 電話（語音）查詢

本局設有免付費服務電話 0800-000-321，平日提供民眾專業稅務諮詢服務，於下班或休息時間轉語音答錄機，上班時間有專人立即處理。另設置語音查詢系統，提供民眾 24 小時免費查詢案件辦理進度、災害損失報備規定、統一發票中獎號碼、講習會資訊及稅務問題等。

C. 行動裝置

本局網站建置 PDA 及 WAP 系統，提供各類信箱及線上申辦案件進度查詢，便利手機族群隨時掌握案件辦理進度。

D. 提供網路查詢服務

查詢項目	說 明
線上租稅試算	<p>本局率先開發試算專區，方便民眾透過計算式簡易估算綜合所得稅、營利事業所得稅、營業稅、遺產稅、贈與稅、貨物菸酒稅、證交期交稅等各國稅試算及利息、滯納金、自動補報繳等計 10 種應繳稅稅額，並顯示稅額計算公式，以利民眾自行核對其計算結果。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=785</p>
外僑線上服務	<p>設置「外僑線上服務」，提供在臺外籍人士申請查詢退稅情形、核發納稅證明、諮詢各項稅務疑難問題，只在輸入個人基本資料、連絡方式及申辦項目後送出資料，本局專責人員收到申辦資料，即以最快的速度辦理及回復申請人。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/ch/online_service.aspx?path=515 http://www.ntak.gov.tw/en/online_service.aspx?path=646</p>
WebCall 網頁電話	<p>本局網站設置 WebCall 網頁電話，民眾自行安裝耳機及麥克風後，利用網頁電話簿查詢本局各科室、分局及各稽徵所電話分機號碼再撥打網頁電話直接洽詢公務，不需支付電話費，便民又利民。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/WebCall/ewc.html</p>
MSN/Yahoo 線上即時通訊諮詢服務	<p>建置 MSN/Yahoo 線上即時通訊諮詢服務平台，引導民眾遇稅務疑難可利用本局網站提供之各項資訊即時解決；上班時間並有專人即時線上答詢民眾稅務疑難，非上班時間亦可受理留言服務，查詢、申辦 24 小時服務不打烊。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/ch/hint.htm</p>
綜合所得稅退稅訊息	<p>提供民眾查詢綜合所得稅退稅之批次、金額、日期及退稅方式，增加民眾便利查詢退稅訊息的管道。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/ch/QueryTax.aspx?path=1004</p>

查詢項目	說明
委託取款提兌情況	方便民眾完成申報綜合所得稅後，查詢應繳稅款提兌情形。 網址： https://www.ntak.gov.tw/ch/ntak_IPCT001.aspx?path=827
預約申辦	提供民眾經常申請查調項目，包括個人所得清單、財產清單、無欠稅證明、儲蓄免扣證、最近五年度綜合所得稅納稅證明、被繼承人財產、所得及贈與資料、綜合所得稅稅籍資料、營利事業首購或增購統一發票等 8 項，採線上預約申請，領取資料零等待。 網址： http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=145
收件通知及辦理進度查詢	透過網路線上申辦案件，由網站案件管理維護系統自動給號、派案，並即時發送 e-mail 通知民眾收件確認訊息，民眾依案件編號可隨時上網查詢辦理進度。 網址： https://www.etax.nat.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/olfForm/olfQuery.jsp&ctNode=10771
線上報名	除可利用本局語音查詢及傳真回復服務專線(07)725-5839 報名講習課程，另在網站建置線上報名系統，提供及便利民眾、營利事業、機關團體及事務所多元的報名參加管道。 網址： https://www.ntak.gov.tw/ch/ksmg/index.aspx?path=692
電子報訂閱	民眾在本局網站訂閱電子報，不定期可獲得本局最新消息、稅務新聞及財政部新頒賦稅法令、本局各項便民服務新措施、講習會資訊、租稅宣導活動等貼心服務訊息。 網址： http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=830
各類信箱、線上申辦進度	各類信箱及線上申辦案件，均可透過本局網站「申辦進度查詢」，流程公開透明，民眾可自行上網查詢辦理及回復情形。 網址： https://www.ntak.gov.tw/ch/mailbox/search.aspx?path=817
媒體申報狀況	為提供扣免繳媒體申報單位及時掌握申報狀態，於本局網站自行開發媒體申報狀況線上查詢系統，便利申報人隨時

查詢項目	說明
	掌握申報狀態。 網址： https://www.ntak.gov.tw/ch/ntak_imcQuery.aspx?path=907
晶片金融卡繳稅紀錄	透過網際網路繳稅服務網站，提供晶片金融卡繳稅紀錄。 網址： https://paytax.nat.gov.tw/
營業稅及營所稅申請直接劃撥退稅查詢	已開辦營業稅及營利事業所得稅使用存款帳戶退稅方式，讓營利事業單位可利用金融機構帳戶直接轉帳退稅，只要上本局網站下載營利事業所得稅使用直接劃撥退稅同意書即可申請。 網址： http://www.ntak.gov.tw/ch/AllInOne_Show.aspx?path=1413
公示資料查詢	提供營業登記資料、統一發票開立行號、是否使用統一發票行號、地政公示資料、綜合所得稅委取提兌及退稅狀況、蒸餾酒退稅廠商明細資料、外籍旅客退稅特定營業人名冊、網頁電話簿等資料供民眾查詢。 網址： http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=577

2. 案件處理流程主動回應程度

(1) 受理案件提供確認訊息作法

A. 現場受理案件

民眾親自持申辦資料至本局總收文處遞送，本局隨即將申請書影印，並在影本上加蓋收件戳章，載明收文號碼、日期交還申請人，確認完成收件。

B. 郵寄申辦案件

郵寄申請案件以手機簡訊通知收件日期、文號及連絡電話等確認訊息，方便民眾掌握案件受理情形及查詢管道，並於案件辦理完竣時以公文函復申請人，以示慎重。

C. 網路申辦案件

a. 線上申辦、電子郵件信箱受理案件及預約申辦案件，由網

站受理案件管制系統整併信箱功能，將各類信箱整併為「局長信箱」，使用者只須透過網路將反映意見傳至「局長信箱」，即可獲得迅速妥善之處理及回應，並增設查詢進度功能，寄件人可瞭解案件目前處理單位及處理狀態。

- b. 綜合所得稅、營利事業所得稅及營業稅網路申報系統，於申報案件上傳成功時即回應確認訊息，並配以申報之檔案編號以供日後查詢用。
- c. 網路反映意見非屬本局所轄業務範圍時，立即轉發至相關應受理機關，並副知當事人。

(2)處理案件超過標準作業時間主動告知

A. 人民申請案件

本局依據行政院文書處理手冊及「財政部各地區國稅局人民申請案件時限表」規定處理期限辦理，當人民申請案件無法於規定期限內辦結時，承辦人員應簽報主管辦理展期，並將延期事由通知申請人，各項作業處理時限均已建置於公文管理系統。

B. 人民陳情案件

依據本局「處理人民陳情案件作業要點」，明訂人民陳情案件因故未能在期限內辦結者，應由逾限之承辦單位先行函復陳情人，以釋其疑慮，並副知管制單位。99年度人民陳情案件總件數計有791件。陳情管道分為公文來函、電話、各類信箱、e-mail、民代代轉人民陳情等方式。

C. 電子郵件信箱案件




- a. 信箱受理案件，由網站受理案件管制系統自動配號、派案，並即時發送 e-mail 通知民眾確認收件訊息；若案件處理超過標準作業時間，系統將主動通知申請人逾期原因。
- b. 案件逾期通知與結案回復民眾時，均載明承辦單位、承辦人員姓名、電話等以便於聯絡。99年度共受理1,520件，逾期18件，均已辦結完畢。

D. 線上申辦案件

依本局「網站受理案件管制系統作業」規定，線上申辦案件依一般人民申請案件公文處理程序分辨，並進入本局網站受理案

件管制系統，執行線上申辦案件各項查詢、管制作業。99 年度計有 1,772 件申辦案件。

(3) 其他主動告知作法

-  A. 積極招募網路會員，主動傳送最新、最熱門之本局創新措施、稅務新聞、宣導資料、講習會時間與地點及宣導活動等稅務訊息，讓民眾能即時掌握本局最新資訊。
-  B. 積極招募手機簡訊會員，依習慣分析，簡訊閱讀率較網路 e-mail 為高，考量成本因素，採取設定條件通知，於本年度凡那比颱風期間，以受災嚴重地區民眾為通知對象，獲得極高訊息接收率。99 年度共發送 95,404 通簡訊，以提醒民眾租稅好康及通知納稅義務人權益事項。
-  C. 成立「退稅特遣隊」熱心退稅
針對逾期未兌領繳庫之退稅案件，運用戶政系統查詢最新戶籍資料，主動查明新址重新寄發退稅申請書，並採廣告回信方式，以方便退稅人提出申請。歷年來已解庫退稅款經清理退還者，截至 99 年底累計辦理 15,318 件，退稅金額計 74,547,421 元。
- D. 主動與本地防治或處理災害之警察、消防單位聯繫，依據通報受災名單，主動發函輔導受災戶於規定期限內完成稅捐減免報備事宜。



於服務中心入口處設置文宣書表櫃，供民眾隨時索取



99 年新編印之重要文宣品

二、機關形象

(一) 服務場所便利性

1. 洽公環境適切程度

為瞭解民眾對本局洽公環境之滿意度，特委託畢肯市場研究股份有限公司辦理意見調查，受訪者對於本局洽公環境滿意度達九成三（92.8%），顯示本局對於營造洽公環境的用心及貼心。

(1) 營造綠化、明亮、親善的洽公環境

- A. 1樓公共空間進行整體綠化，提供社區休憩使用。
- B. 配合行政院推動「清淨家園全民運動計畫」，每季不定期考核各單位辦公室及周邊之清潔維護。
- C. 以270度採光玻璃，大量引進自然光，搭配中式圖騰，打造明亮環境之服務中心。
- D. 辦公場所張貼全面禁菸標章，提供無菸害洽公環境。
- E. 以本局舉辦之攝影比賽作品圖片美化電梯。

(2) 雙（多）語化標示、明確辨識

- A. 各樓標示「各科室位置平面圖」、「緊急避難方向圖」及電梯內外標示「樓層配置圖」均採雙語標示；走道及樓梯以符碼化及雙語標示前往「茶水間」、「洗手間」及各科室之方向，明確地指引民眾。
- B. 針對民眾及外籍人士經常洽辦之1、2樓，其服務項目、服務時間及公共設施等標示牌全面加設中、英、日三種語言標示。
- C. 為方便洽公民眾辨識，同仁一律配帶雙語識別證，服務櫃台及辦公室設置移動式服務名牌，以中、英文標示服務人員及職務代理人姓名，讓名牌隨人走，方便民眾辨識你我。






(3) 申辦動線明確、流暢，節省民眾時間，符合便民需求

- A. 2樓入口兩側分別設置一般性志工櫃檯及專業性志工櫃檯，4樓大廳另設置地政士專業性志工櫃檯，方便服務遺產及贈與稅申報民眾諮詢兼具引導。
- B. 將民眾經常洽辦之代收稅款處、公文收發櫃台、全功能服務櫃台、外僑櫃台及遺產及贈與稅櫃台分別設置於1-4樓等低樓層入口兩側，方便民眾洽公。

- C. 針對民眾經常洽辦業務的服務櫃台，採用多媒體自動叫號系統，維持良好又公平的服務秩序。

2.服務設施合宜程度

(1) 創新設施，深得民心

-  A. 提供預約免等待免下車取件服務，節省民眾洽公時間，以提升更便捷服務品質，由本局前鎮稽徵所先行試辦，截至12月份計17件。
-  B. 採用影像掃描器存檔身分證，民眾申請財產清單免再影印身分證，充分達到減紙及便民之效，截至12月份計2,886件。
-  C. 針對金融機構申請債權人查調債務人課稅資料時，應檢附該機構是否被併購、更名或部分業務移轉等過程資料，一一蒐集各機構資料製成縮影版，省去每次查調時應影印之資料，達到節約減紙效能。
-  D. 所得稅申報期間全局收件服務點整齊劃一的各種標示牌，如「所得、扣除額查調區」、「人工申報填寫區」、「網路申報輔導區」、「DIY區」、「等候區」及「收件區」等，與現場身著不同顏色、一致款式背心之志工導引人員、學生納稅服務隊及本局諮詢人員，配以流暢之動線規劃使民眾行走、等候或諮詢井然有序，報稅省時又便捷。
-  E. 製作多功能櫃台及租稅宣導工作人員專用背心，以利民眾辨識，另製作接待人員工作服，提升來賓參訪時之本局整體形象。

(2) 核心設施，便民貼心

- A. 服務櫃台高度設計採符合人性化需求，表彰對洽公民眾之尊重。
- B. 1樓設置貼心育嬰哺乳室，內備設施齊全溫馨。
- C. 全面提供「有愛無礙」無障礙空間設施
 - a. 1樓設置愛心鈴、身心障礙專用坡道、公用電話及輪椅等，方便行動不便者安全進出洽公。
 - b. 提供無障礙者專用停車位，專供行動不便者前來洽公使用。
 - c. 設置無障礙專用廁所，加裝扶手及緊急鈴設置，以照顧使用者安全。
 - d. 設置點字鈕及語音電梯及AAA無障礙網頁，便利視障民眾使用。
- D. 開放式書表櫃區分空白申辦表及宣導文宣表櫃，隨時專人檢查補正；放置各類填寫範例供民眾參考，另張貼「珍惜資源 請酌量取用」及「愛護地球 請酌量取用」等標語，提醒洽公民眾珍惜資源、愛護地球。

(3) 一般設施，完備用心



- A. 於本局大樓 1 樓之三角窗路口裝置大型 LED 牆，強力放送租稅有關訊息，並與高雄市稅捐處合作資訊互流，提高雙倍宣導效果。
- B. 服務中心設置「愛心服務台」，對攜帶幼兒婦女、老人及身心障礙者提供優先服務。
- C. 各樓層均設有服務台，提供諮詢及引導服務，書寫桌上提供紙、筆及計算機；書表櫃提供各稅目宣導文宣，另提供不同度數之老花眼鏡，供年長洽公民眾依其需要而自行取用。
- D. 設置民眾 DIY 上網區，方便民眾上網查詢資料，並安裝讀卡機及印表機，提供民眾插卡及列印使用。
- E. 飲水機：各樓層茶水間設置飲水機，備有廠商定期維修檢查表，確保民眾及同仁飲水安全；另實施節能減碳措施，不主動提供紙杯。
- F. 設置投幣式及 IC 卡公用電話，並備有兌換零錢服務。
- G. 影印機：服務中心設置自助式影印機，由志工或同仁主動協助民眾影印應檢附文件。
- H. 停車位：於 1 樓設置機車及腳踏車專用停車位。
- I. 諮商室：各業務單位均設置協談諮商室，營造徵、納和諧氣氛。
- J. 行動銀行：於大門左側設置自動櫃員提款機，入門右側設置安泰銀行代收稅款處，方便民眾提款、繳稅 1 處完成。
- K. 多媒體及監視系統：服務櫃台設置多媒體叫號系統，結合電視播放新聞、宣導影片及叫號資訊，並以跑馬燈方式提供最新稅務訊息、稅務及政風宣導；另所得稅申報期間於 1 樓設置監視設備，讓民眾瞭解申報區及查調區的排隊人潮，機動選擇查調樓層，大幅度縮短等待時間及疏減人潮。



多媒體系統-結合播放各項資訊



多媒體系統-電腦取牌

- L. LED 跑馬燈：於 2 樓電梯上方裝置 LED 跑馬燈，隨時提供本局最新活動、稅務訊息及法令宣導。
- M. 設置專家諮詢櫃台：於服務中心設置會計師及律師諮詢櫃台，4 樓遺產及贈與稅櫃台外設置地政士諮詢櫃台，免費協助民眾解決相關疑難問題，並提供六法全書、英漢辭典、各稅目法令彙編，隨時供民眾查閱。
- N. 設置電子血壓計，並貼心提供紙尿褲、衛生紙、兒童座椅、醫藥箱、愛心雨衣、雨傘、老花眼鏡及針線盒等供民眾不時之需。

(4) 環保友善行為，彰顯節能作為

- A. 本局訂定「執行電子公文節能減紙具體措施」，具體加強公文電子交換、雙面列印、回收紙張利用及落實電子化作業及無紙化會議模式，徹底執行各單位用紙量，並以 98 年使用之 A4 影印紙數量為基準，於 99 年至 101 年分年減 6%、12% 及 12%，至 101 年達到減紙 30% 目標。
- B. 於總局一樓外裝置大型 LED 牆，除入夜外全時段播放重要訊息，提醒民眾注意，減少宣導用紙之印製與發放。
- C. 中午休息時間關閉走廊、通道、廁所、茶水間及辦公室電源；電梯採行分層停靠，放置分類垃圾桶及廚餘桶，落實資源回收不浪費。
- D. 將使用過的回收紙，經篩選後裁剪成便條紙，置於服務櫃台及公共電話旁供民眾使用，將資源再利用，服務不打折。
- E. 化妝室沖水設備採二段式沖水，充分達到節省水資源。
- F. 1 樓設置腳踏車架，鼓勵民眾及同仁以單車代步，減少汽機車排放二氧化碳量，落實節能減碳。

(5) 服務設施專人管理，定期檢測維護

- A. 各樓層裝設監視攝影機，並由保全人員監控；訂定及定期檢討本局「辦公大樓管理要點」，以維護辦公場所人員及民眾進出之安全。
- B. 電腦暨網路環境安全監控委外服務，並加強同仁資訊安全宣導課程，以強化資訊安全。
- C. 消防設備、空調系統及飲水機裝置由委外廠商定期檢測、維護，確保消防及飲水品質。

(二) 服務行為友善性及專業性

1. 服務親和程度

(1) 洽公服務禮儀滿意度

服務人員以「視民如親」理念，本同理心思維推動各項業務，主動瞭解民眾的感受與需要；業務上熟稔各項法令意旨及其緣由，如囿於規定，無法如其所願，亦本同理心從納稅人角度適時檢討，調整各項施政及措施，使業務推展更符合社會期待，讓民眾感受到本局之用心，以下為年度創新及廣續辦理事項。



A. 委託畢肯市場研究股份有限公司於綜合所得稅申報期間辦理服務滿意度調查：

a. 對洽公民眾辦理本局服務人員滿意度調查，表示滿意者佔九成五，其中表示非常滿意者佔六成三。

b. 對志工及納稅服務隊服務態度滿意度調查，表示滿意者佔九成五，其中表示非常滿意者佔六成六。

c. 針對本年度首次提供民眾查調 98 年度扣除額明細作為報稅資料之服務措施辦理滿意度調查，表示滿意者佔九成五，其中表示非常滿意者佔五成二。九成以上民眾並肯定該項簡政措施。



B. 租稅管家：訂定「租稅管家」計畫，把握營利事業負責人於企業新設立須赴本局親簽文件時，由管家小組人員向負責人或會計主管說明國稅的相關基本規定，並於一個會計年度內適時追蹤提醒稅務相關義務，以免遭處罰情事，共同營造徵納和諧之租稅環境。99 年 9 月 1 日起以前鎮稽徵所為試辦單位，計辦理 345 件。



C. e 簡訊服務：利用民眾洽公或申報時所留手機號碼，經其同意建置會員資料，條件式篩選過濾，以簡訊通知稅務活動訊息或重要權益事項，本年度計發送 52,447 通。另於凡那比颱風災損報備期間，主動通知本市嚴重災區民眾，提醒其注意災損報備相關訊息，以保其權益，共計發送 42,975 通。



D. 為營造溫馨之工作環境，凝聚同仁向心力，辦理首長與員工座談會，瞭解同仁心聲及工作上遭遇困難所在，尤其屬納稅人權益相關議案優先處理整合一致作法，以利業務順利進行，計辦理 7 場。



E. 於平面媒體開闢行政救濟專欄：由法務科不定期提供一般民眾及營利事業較常爭執之租稅救濟案例，登載於平面媒體供納稅義務人參考。受制於經費預算，99 年度規劃於經濟日報登載 10 則，並於 99 年 10 月 9 日完成首長專訪，宣達辦稅理念。

F. 落實走動、主動服務機制：

- a. 選派具服務熱忱人士及退休同仁組成稅務志工服務隊，主動招呼洽公民眾，協助檢查證件是否齊備及填具各項申請表格，並引導至各洽辦櫃台順利完成申辦作業。
- b. 訂定「走動式服務」計畫實施要點，於所得稅申報期間，全體同仁實施機動式輪值服務，積極主動協助民眾解決申報疑難。
- c. 於所得稅申報期間，與多所高中職及大專院校合作，遴選具服務熱忱及對稅務法令略有認知之學生組成納稅服務隊，經勤前教育及實際操作訓練後協助民眾順利完成網路申報。



申報期間同仁及納稅服務隊協助民眾網路申報

G. 設置民眾意見箱：於 1 及 2 樓大廳均設置民眾意見箱，針對電話、答錄機、電子信箱及書面等不同來源之民眾反映意見，彙集檢討作為改進參考，以提升服務品質。

H. e-learning 數位學習：於辦理實體講習會時，同時錄製數位課程及教材，於本局網站開闢專區及講習會教材下載區，提供民眾在家學習或課後複習之平台，目前建置有 43 門課程。

(2) 電話禮貌及測試績效



A. 配合縣市合併所需，整合本局近 80 線行政電話及六線 0800 免付費電話於服務中心成立「Call Center」，由業務熟稔人員擔任接聽工

作，包含稅務疑難解答及提供各項話務服務，期朝來話免轉接之目標邁進。另為解決來話量過大溢載情形，由本局業務主管科室成立話務分流支援團，有效提升話務品質。



B. 委託畢肯市場研究股份有限公司辦理 99 年度電話服務滿意度調查，扣除未使用過及不知道者，受訪民眾滿意度達八成五。



C. 設計「電話服務 6 句箴言」自粘貼紙，張貼於每支電話機上，隨時提醒同仁注意電話接聽技巧及禮貌問候語，讓第一聲對話充滿感性及熱忱。

D. 於所得稅申報期間，為加強服務及追求來電不漏接之目標，動員業務主管科室同仁協助接聽納稅服務電話，提升話務流通度。

E. 依據財政部為民服務不定期考核工作計畫，修訂本局電話服務測試作業要點，成立「電話服務測試考核小組」進行不定期測試，督促同仁注意電話接聽速度、禮貌及提升稅務專業能力。另編製「電話禮貌測試電腦題庫」放置知識管理平台，供同仁研閱並供電話禮貌測試人員參考。99 年度電話服務測試計 10 次，全局同仁平均成績近 95 分。績優單位及個人名單公布於本局網站，並張貼榮譽榜作為其他同仁效法之榜樣。



2. 服務可勝任程度

(1) 首創結合學校提供「學生校外實習稅務工作課程」產學合作方案



A. 本局與國立高雄應用科技大學合作，提供該校學生於暑假連續 8 週從事稽徵作業之實習機會，該校負責向學生推廣並給予 2 學分實習課程，藉由實習，將理論與實務結合，創造產學合作之雙贏局面。

B. 自 99 年 7 月 5 日至 8 月 27 日止，安排學生至所屬分局及各稽徵所實習。

C. 實習課程：

● 綜所稅課（股）：綜所稅收件後續稽徵作業實務及退稅案件稽徵作業流程之學習。

● 營所稅課（股）：營所稅網路申報實務及徵課作業流程之學習。

● 營業稅課（股）：營業稅稅籍管理作業及免用統一發票商號徵課作業之學習。

- D. 績效：本局提供該校學生暑假期間校外實習機會，藉由不同層面之租稅教育宣傳機會，創造產學合作之雙贏局面；本次前來實習學生皆屬大三升大四之同學，正可把握投入職場前之學習機會，從實習中學到實務經驗，對於日後從事稅務工作獲益非淺，除外亦習得待人處事應對進退技巧。
- E. 後續效益：本局提供學生體驗稅務工作之實習機會，藉由實務參與稽徵工作，了解統一發票制度、營業稅稽徵作業、綜合所得稅申報收件實務流程等相關法令及各稅目間之關聯，使學生因吸取實務經驗得與學校所學相互驗證。從檢討會中學校反應學生受益良多，為建立本局與高中職及大專院校合作交流之常態管道，特訂定「財政部高雄市國稅局與高中職及大專院校合作交流作業要點」，分送校方參考申請。



長官親自至分局及各稽徵所了解學生實習情形

(2) 推動專業知識、培訓儲備各稅菁英

- 👍 A. 舉辦「租稅行動教室-國稅教享樂」客製化租稅教育到府宣導活動：調查會計師、記帳士、地政士等稅務周邊業者及企業之需求，本年度選定 11 門課程，遴派專業講師前往授課，發揮到府服務的誠意。99 年度共計安排 34 堂課程。
- 👍 B. 適時舉辦 morning meeting：服務中心同仁將認屬特殊值得與其他同仁分享之案例或稅務疑難問題，作成文件放置於電腦分享區，利用上班前或公餘之暇召開「morning meeting」，交換工作心得，以提升專業知能及應對技巧。
- 👍 C. 舉辦國稅菁英學院：召募局內最少歷練二個以上稅目之優秀同仁培訓為儲備師資，配合「國稅教享樂」客製化教學活動，以會計師

、記帳業者、代書及企業之財務人員為授課對象，第一批已儲訓完成之菁英師資計 49 人，辦理培訓教育課程 11 場。



D. 將本局知識管理作業與財政部推動之組織學習活動整合，由各單位成立「知識社群」，截至 99 年 12 月止，共成立 19 個知識社群，加速業務創新、推行，本年度計辦理「微軟多媒體與網路資源應用」等之專業課程分享、麥寮六輕及台灣玻璃館之企業參訪，相關心得公布於知識管理平台，俾能分享同仁。



E. 為擴大為民服務範圍及配合高雄縣市合併之需，規劃將遺產及贈與稅相關收件、櫃台化案件之審理及發證作業，下授由各分局、稽徵所辦理，以方便民眾就近洽辦。為利 11 月份起順利推展下授作業，共舉辦 2 場計 98 人次專業講習，並配以三天之個別指導第一線見習活動，充分發揮傳承之效。



F. 為提升全功能櫃台服務人員業務熟稔度及法令知能，舉辦 2 場「99 年度全功能櫃台作業實務講習」課程，藉以提升同仁熟悉線上查調系統、法院執行名義之判斷等專業知能與臨場反應能力。

G. 建置「知識管理平台」，彙整各業務單位查核案件技巧、案例發表、知識、法令及「專家黃頁」等資訊供同仁點閱或諮詢，本年度本局員工計提供文件總件數為 2,847 篇、閱覽次數 84,315 次，平均每篇閱覽次數 29 次。





H. 建置「員工數位學習」平台，設置稅務、管理、資訊、法規、服務及語文等數位課程，供員工學習進修，99 年度全局共有 909 人上線學習，上線率達 97%，另針對新進同仁設置「國稅新生代」數位化課程專區，對該新進同仁以問卷方式瞭解其使用情形與需求，俾更有效率及系統培訓新進人才。

(3)對內辦理各種講習會，提升同仁、志工專業及應變知能




A. 針對稅法增修、查核實務及稽徵實務等不定期舉辦專業訓練課程計 20 場，參訓者計 1,528 人次。

課程名稱	參訓人數
99 年度租稅法規講習會	163
適用所得稅協定查核準則講習會	100
移轉訂價法制基本架構介紹與查核實務	92
民法總則與稽徵業務講習會	184
執行業務所得暨其他所得業務下授講習會	100
遺產及贈與稅櫃台化案件下授講習會	98
98 年度綜合所得稅核定補退稅作業講習會	120
99 年度防治菸品稅捐逃漏	77
營業稅、營所稅及綜所稅等查核、稽徵實務計 11 場次	594
合 計	1,528

-  B. 為增強同仁溝通及衝突事件處理能力，進而提升本局服務品質及廉能形象，由政風單位主辦行動劇暨專題演講－「99 年度廉能反貪系列宣導活動」，共舉辦 4 場，同仁計 600 人參訓。
-  C. 為強化本局同仁之溝通知能，增進公務人員執行業務之能力，並加強所屬面對環境變遷與處理衝擊之應變能力，辦理「加強公務人員政策溝通與宣導能力、執行力及應變力」專題演講，計 3 場次，參訓人數計 450 人。
-  D. 為強化同仁服務理念，提升整體服務品質，舉辦提升為民服務品質講習會，專題演講「服務禮儀與溝通技巧」，加強與納稅義務人之溝通，計 1 場次 192 人參訓。
-  E. 針對當年度綜合所得稅結算申報法令變動、網路申報操作實務、遺產及贈與稅部分案件下授由各分局、稽徵所審理之需要，辦理稅務志工專業訓練講習 4 場，參訓人數 251 人，有效提升志工服務品質。

(4)提供專家諮詢，貼心、安心為民眾解決稅務疑難問題

-  A. 於服務科科長室設立稅務諮詢中心：服務中心未負責案件審理，另闢可讓納稅人暢談稅務問題的場所，由科長及跨單位同仁於當場解惑，即時給予回應或建議，深獲來訪者肯定本局的創新作為。自 99 年創新設置以來，現場諮詢服務計 34 件，以 e-mail 向科長請教者計 36 件，以下為跨轄區的稅務諮詢案例：

時間：99年7月1日下午2時

來訪者：科學城物流公司陳總經理、特助黃先生、財務副理朱小姐、業務經理李先生、經理林先生共五人

本局接待人：服務科吳科長




案情：該公司設籍於南部科學園區，冒昧前來本局拜訪，希望給予稅務問題的疑難協助，另欲瞭解物流業者是否值得在自由貿易港區投資，其利基為何？

處理經過：本局表示，國稅稽徵標準無區域別，既有稅務疑難，在能力範圍內將盡其所能提供服務。該公司之疑難涉及物流業進口報單的相關問題及與營業稅、營所稅之影響，經向其解說後已充分瞭解法令規定。另向業者說明，營利事業依據自由貿易港區管理條例第29條規定設立之優勢條件，歡迎其至高雄投資。

後續效益：該公司就國外貨主在台營運之所得，向所轄國稅局代為申報營利事業所得稅，以免受罰，另在本市設立分公司。



科學城物流公司陳總經理親臨本局洽詢物流業稅務處理

-  B. 因應縣市合併後之機關整併需要，以服務中心作為與納稅人權益相關問題之協調窗口，以劃一服務品質。
 -  C. 各稅選案前之輔導補報機制，發揮愛心辦稅精神：本局各業務單位發現個案但可能衍生為通案疏失者，主動提報於選案查核前啟動輔導機制，藉由發布新聞稿、辦理公務行銷或通報行業公會等方式，轉達異常應行注意事項，並給予適當輔導期間，提供納稅義務人補救機會。計辦理 469 件輔導案。
 -  D. 於總局二樓設置外語諮詢櫃台及文宣櫃與雙螢幕互動視訊系統，提供外籍人士外語諮詢服務。
 - E. 辦理遺產稅稽徵業務時，落實財政部 83 年 2 月 16 日台財稅第 831583169 號函釋規定，於受理遺產稅申報後，若申報期限尚未屆滿，於屆滿申報期限前發現有漏報之財產資料，主動通知納稅義務人查對補報，俾免漏報受罰。
 - F. 設置專業志工服務櫃台，由會計師、律師及地政士公會遴派優秀會員輪值服務，免費提供民眾稅務、會計、法律與遺產及贈與稅申報諮詢服務。計服務 1,895 件。
 - G. 服務中心遴選具有服務熱忱且熟稔稅法之同仁擔任電話服務人員，專責回復民眾稅務疑難。
- (5) 回應問題正確率達 91.33%
- 本局電話服務測試考核小組不定期就民眾經常詢問之稅務問題隨機測試同仁，經統計結果，99 年 1-12 月止，同仁回應問題之解說詳細程度及正確率達 91.33%。

(三)服務行銷有效性

為增進民眾對本局施政方針之瞭解，本局將公務行銷與數位科技結合，透過交叉運用實體及虛擬通路，配合公共稅務議題及稅政宣導，以多元方式推展，有效提升機關形象、服務品質及民眾滿意度。

👍 1. 施政宣導內容：

將財政部製作之「ECFA 開創黃金十年 活動經濟 永續台灣」、「稅改先發 ECFA 致富」、「興利除弊」、「兩岸租稅協議政策說明」、「強化納稅服務 打擊逃漏租稅」等重要文宣，分季納入首長及各單位主管對外公務行銷及舉行工、商業等座談會時政令宣導教材。

2. 施政宣導活動：

👍 (1) 辦理 99 年「統一發票盃」南區路跑活動：

藉活動之便宣導財政部重要施政績效，於現場特別製作財政部公務行銷五大主題-財政、國庫、賦稅、關政、國產等施政理念、施政績效等大型彩色看板共 5 面，另製作財政部有關「興利除弊」大型看板 1 面，節錄近 2 年來重要政績，以長 3 公尺、寬 1.8 公尺之版面呈現，吸引貴賓及民眾駐足觀賞。

👍 (2) 財政首長與地方產業座談：

於本局舉辦「財政部 99 年度工商座談會」，主動邀請高雄市各相關公會暨工商界代表，由財政部李部長述德親臨主持，對各項稅政改革提出宣導並聽取業界意見，會後交辦追蹤處理情形並回復業界。



👍 (3) 大陸湖北省國家稅務局蒞局參訪：

介紹本局為民服務工作，並交流租稅宣導方式，對本局各項便民措施讚譽有加！

(4) 賡續辦理「來去國稅局」公務行銷參訪活動：

增加民眾對稅捐機關之瞭解。計辦理 39 場，823 人次參訪。

- (5) 訂定本局「傾聽人民聲音作業計畫」與「首長與民有約作業要點」，建立徵納雙方溝通管道及互動機制，透過活動運作，瞭解民眾對政府施政的滿意度，在重要的公共政策形成前，讓民眾有機會表達各種不同角度的意見。傾聽人民聲音計 289 場、首長與民有約計 292 場，共辦理 581 場次。



- (6) 舉辦各項租稅教育與宣導活動：

含講習及座談會 305 場、48,751 人次；辦理宣導活動 8,151 場、495,154 人次；舉辦記者會 7 場、發布新聞稿 515 則。

3. 宣導活動執行方式

- (1) 善用社會資源，協助推動為民服務工作

- A. 透過里長、里幹事等協助凡那比颱風受災戶辦理災損報備，以免民眾奔波之苦。
- B. 推動跨機關合作，互助互利：
 - a. 與高雄關稅局聯合查緝冒領退稅案件。
 - b. 與高雄地檢署聯合打擊虛設行號。
 - c. 與高雄市消防局合作，蒐集火災戶名單，主動輔導災損報備。
 - d. 與高中職以上學校合組納稅服務隊協助民眾辦理所得稅申報。
 - e. 安排大專財稅系學生實習課程，取得正式學分，體驗稅務工作。

- (2) 運用網路宣導稅務資訊

- A. 積極採行疏減訟源措施：

97 年度-成立行政救濟問題解決小組，加速本局行政救濟案件處理時效。
 98 年度-於網站建置「行政救濟專區」，擇具參考價值之案例，於網站公布參考，讓民眾因知道相關規定而減少錯誤機會。



99 年度-編製「遠離違章裁罰 Go! Go! Go」之案例文宣。
行政救濟案件銳減情形：

項目 \ 年度	97	98	99
復查案件	1,426 件	1,228 件	891 件
裁處違章案件	7,501 件	6,783 件	5,417 件

【本局行政救濟成績，獲財政部評鑑連續 6 年考核第 1 名】

B. 成立「公務行銷知識社群」，搭配每季不同之行銷主題，以「實體聚會」搭配「虛擬網路平台」，討論本局在「運用多元媒體」之公務行銷策略上可行的創新作為，社群內成立「商情蒐集組」及「電音三態組」。運用影音及資通訊科技，推展數位化公務行銷，大幅提升機關形象，本案並獲得 財政部創意案乙等獎之殊榮。

C. 推廣 e-learning 數位學習

於辦理實體講習會同時錄製數位課程，並在本局網站開闢專區廣為宣導，提供民眾在家學習或課後複習之平台。上網人次 98 年度為 3,200 人次，99 年計 17,303 人次，增加 14,103 人次，成長率 441 %。



D. 成立國稅粉絲團，舉辦 e 簡訊服務

傳送最新稅務訊息、凡那比風災租稅減免措施、本局各項便民措施及各項宣導活動，做好徵納關係管理，強化國稅資訊行銷。計 95,404 通。

(3) 善用影音服務及媒體管道，推展公務行銷



A. 運用平面媒體、電視新聞跑馬燈或大型入口網站，加強宣導年度重要稅制、稅政改革成果及各項簡政便民服務措施。另訂定「99 年度推動電子結算申報宣導工作計劃」，藉由舉辦抽獎活動、運用傳播媒體及舉辦各項講習活動等積極推廣網路申報服務，99 年度績效評比第 2 名。

B. 舉辦「租稅星光大道 唱醒睡美人」高中職以上歌唱大賽，深植租稅種子，強化校園租稅教育，由本局委託名作曲家工藤仁志先生創作租稅歌曲，用以宣導營業稅電子發票、網路報繳稅等為主軸，鼓勵學生踴躍參與租稅宣導。



C. 網站影音分享區

於本局網站開闢影音分享區，提供租稅宣導歌曲下載、建置多支宣導短片閱覽，另由本局委託知名藝人王彩樺小姐以「早報沒煩惱 早繳更輕鬆」為主題進行所得稅結算申報之宣導，呈現無事一身輕，達到心靈減重效果，吸引民眾下載欣賞，達租稅宣傳之效。

D. 與外機關合作行銷成功案例



a. 與國立餐飲大學合編「2010 虎年虎福運當頭國稅食譜」—台灣小吃篇，將租稅宣導與食譜結合，融合近一年來 財政部所提重要租稅法案、e 化服務種類及各項電子申報系統介紹。



b. 與高雄市稅務研究會合作，在其 2010 年稅務手冊詳載本局行事曆及聯繫管道等。

c. 與高雄市稅捐稽徵處合編國稅與地方稅宣導摺頁，提升服務效能。



夢想發票

作曲:工藤仁志 作詞:劉建幗

想像有一天 shopping 不用鈔票	E 化生活 出門方便輕巧
如果有一天 不用紙張發票	電子發票 你認識多少?
口袋和錢包 堆積許多發票	揉來揉去 想留還是丟掉?
如果店家 使用電子發票	不用收納 你說該多好
節省了倉儲空間多方便	再不用堆著發票一卷又一卷
用電子發票 省紙張又環保	別懷疑 收電子發票 你 最潮
國家的建設靠稅收推動	穩定的稅收推動
一個個 一個個 幸福的夢	
用電子發票超級環保	對獎也不用煩惱
真輕鬆 便利的生活亮起彩虹	人都夢想 找到生活寶藏
電子發票 讓夢想發光	



本局為宣導電子發票，委外製作歌曲，並辦理高中以上學生歌唱大賽，該曲於公務手機、總機電話列為等待音樂，有效行銷既定政策。

三、顧客關係

(一) 民眾滿意度

機關服務滿意度

民眾對本局的滿意度可以透過問卷調查概略得知，從外部的反映意見亦可作為自我檢討或期許鼓舞的動力。

1. 服務滿意度調查

為民服務工作係長期且持續性的任務，為有效掌握民意並樹立機關良好形象，本局定期辦理各項滿意度問卷調查，作為施政決策之參考，99 年度委託專業民調公司辦理 3 次問卷調查。除外本局亦針對電子信箱之服務滿意度進行網路調查，說明如下：

(1) 98 年度綜合所得稅結算申報為民服務意見調查

- A. 設計問卷：依實際需求訂出問卷初稿，再向專家學者請益，最後經由同仁先行填寫問卷測試後審慎訂之。
- B. 調查目的：瞭解民眾對 98 年度綜合所得稅結算申報收件、場地配置動線及服務人員服務態度等滿意度及期望，作為本局提升服務品質之參考依據。
- C. 調查對象：前來總局及分局、各稽徵所辦理 98 年度綜合所得稅結算申報之民眾。
- D. 抽樣方法：採用「時段抽樣」，由服務人員或志工以面訪方式進行。
- E. 調查時間：99 年 5 月 3 日至 99 年 5 月 31 日。
- F. 樣本數：取得有效樣本 1,954 件，在 95%信心水準下，最大抽樣誤差不超過± 2.22%。
- G. 調查結果分析：
 - a. 81.4% 民眾知道政府積極推動以自然人憑證辦理網路申報，不採用網路報稅原因：「擔心資料外洩」5.1% 比例最高。
 - b. 91.6% 民眾對收件場地佈置及標示表示滿意或非常滿意。
 - c. 94.8% 民眾對本局服務人員服務態度表示滿意或非常滿意。
 - d. 94.7% 民眾對本局採用掃描器查調所得及扣除額之速度表示滿意或非常滿意。

(2) 99 年度為民服務意見調查

- A. 設計問卷：依 98 年問卷內容略加修正，以利前後期分析比較。
- B. 調查目的：瞭解民眾對本局承辦人員服務品質及洽公環境等項目滿意度，作為日後改進事項之參考。
- C. 調查對象：設籍本市 98 年度綜合所得稅申報戶及親臨全功能櫃台申辦案件之民眾。
- D. 抽樣方法：透過電腦以行政區排序，採等距抽樣法抽取樣本，由調查人員以電話訪問方式進行。
- E. 調查時間：99 年 10 月 12 日至 99 年 10 月 20 日。
- F. 樣本數：取得有效樣本 1,068 件，在 95% 信心水準下，最大抽樣誤差不超過 $\pm 2.9\%$ 。
- G. 調查結果分析：
 - a. 92.8% 民眾對本局洽公環境及服務措施表示滿意或非常滿意。
 - b. 87.6% 民眾對本局整體服務品質表示滿意或非常滿意。
 - c. 90.4% 民眾對本局櫃台服務表示滿意或非常滿意。
 - d. 84.5% 民眾對本局同仁辦事效率及專業素養表示滿意或非常滿意。

(3) 99 年度廉政興革意見之問卷調查

- A. 調查目的：瞭解民眾對本局稅務人員清廉度評價及興革需求建議事項，以做為機關建立優質稽徵環境，推動簡政便民之參考。
- B. 調查對象：最近一年曾至本局洽辦各項稅目之民眾或洽公業者。
- C. 抽樣方法：採集中式電腦輔助電話訪問方式進行。
- D. 調查時間：99 年 6 月 11 日至 99 年 6 月 24 日。
- E. 樣本數：取得有效樣本數 1,000 份，在 95% 信心水準下，最大抽樣誤差不超過 ± 0.03 。
- F. 調查結果分析：
 - a. 92.3% 民眾對本局服務人員服務態度表示滿意或非常滿意。
 - b. 76.3% 民眾對本局稅務人員品德操守表示肯定。
 - c. 89.6% 民眾對本局服務人員工作效率表示滿意或非常滿意。

(4) 電子信箱之網路滿意度調查

分析處理情形及時效性，提出檢討改進事項，以有效提升本局處理民眾意見之滿意度，99 年度民眾對本局電子信箱服務措施表示非常滿意及滿意為 80.4%，處理時效非常滿意及滿意為 76.4%，回復內容非常滿意及滿意為 70.3%，主要係稅務爭議無法盡如納稅人意願之故，至時效上均於收件時先行回復說明已轉由相關單位處理並列管。

(5) 人民陳情案件之分析報告與追蹤

- A. 本局 99 年人民陳情案件總件數 791 件，依類別統計：行政興革建議 85 件、行政法令查詢 449 件、行政權益維護 257 件，陳情內容以行政法令查詢為大宗。依管道統計：來函 35 件、電話 35 件、信箱 20 件、e-mail 691 件、民代代轉人民陳情案件 10 件，陳情管道以網路反應最為普遍。
- B. 為分析陳情人對本局處理陳情案件之滿意度，網路案件係於網路回函答復時併送問卷調查表供民眾填寫。至於以書面陳情案件，於結案函復陳情人時併送免貼回郵之「人民陳情案件處理情形調查表」，請民眾填寫寄回。本年寄出調查表 19 份，僅回收 2 份，為確實瞭解民眾感受，本局積極以電話聯繫，除 7 人不回應外，共 12 人完成調查表。統計結果：非常滿意 1 人，滿意 7 人，不滿意 4 人，滿意度為 66.7%。不滿意原因主要來自礙於法令規定無法滿足陳情人所請或涉及其他機關權責無法擅專逾越所致。

2. 服務滿意度分析

(1) 98 年度綜合所得稅結算申報意見調查結果：

- A. 本局改善去年申報場地悶熱缺失，今年 91.6% 民眾對收件場所表示滿意，較上年度 80.4% 成長 13.9%，不滿意比例由 2% 降至 1.8%。
- B. 98 年人員服務態度滿意度較 97 年微升 0.1%，且高達 94.8%，但受訪民眾中仍有 23 人表示不滿意，較上年度 5 人增加 18 人，主要係反映學生納稅服務隊之服務態度仍待改善，故下年度將再加強納稅服務隊之勤前專業及禮儀訓練，以維護本局整體形象。

C. 連續二年所得稅申報期間服務滿意度分析：

項 目	非常滿意及滿意之比例			非常不滿意及 不滿意之比例		
	97 年度 (A)	98 年度 (B)	增減率 (B-A)/A	97 年度 (C)	98 年度 (D)	增減率 (D-C)/C
申報收件場地 之佈置與標示	80.4%	91.6%	13.9%	2%	1.8%	-10%
服務人員服務 態度	94.7%	94.8%	0.1%	0.2%	1.2%	500%

(2) 99 年為民服務意見調查結果：

- A. 有報稅經驗民眾中，87% 以上對本局整體服務表示滿意，90% 以上對洽公環境、服務措施、櫃台服務表示滿意，對志工人員服務滿意度更高達 95.6%，且各調查項目不滿意比例均呈下降趨勢。至於電話服務滿意度為 84.9%，與其他項目調查結果相比雖未相當，係因電話服務以解答納稅人疑難、接受抱怨、解釋核定稅額不滿或轉接電話情形為多，本局虛心接受並力圖改進。
- B. 民眾建議中仍以「提升服務品質」為最，本局將秉持精益求精理念，嚴格要求同仁注意服務態度與禮儀，並加強專業素養訓練。

C. 服務滿意度分析：

項 目	非常滿意及滿意之比例			非常不滿意及 不滿意之比例		
	98 年度 (A)	99 年度 (B)	增減率 (B-A)/A	98 年度 (C)	99 年度 (D)	增減率 (D-C)/C
電話服務	85.6%	84.9%	-0.8%	13.6%	13.3%	-2.2%
櫃台服務	85.4%	90.4%	5.9%	12.3%	8.1%	-34.1%
整體服務	84.1%	87.6%	4.2%	9.9%	7.4%	-25.3%

(3) 99 年度廉政興革意見調查結果：

- A. 76% 民眾認為本局稅務人員品德操守良好，92.3% 民眾滿意工作

人員服務態度，89.6% 民眾滿意服務人員工作效率。

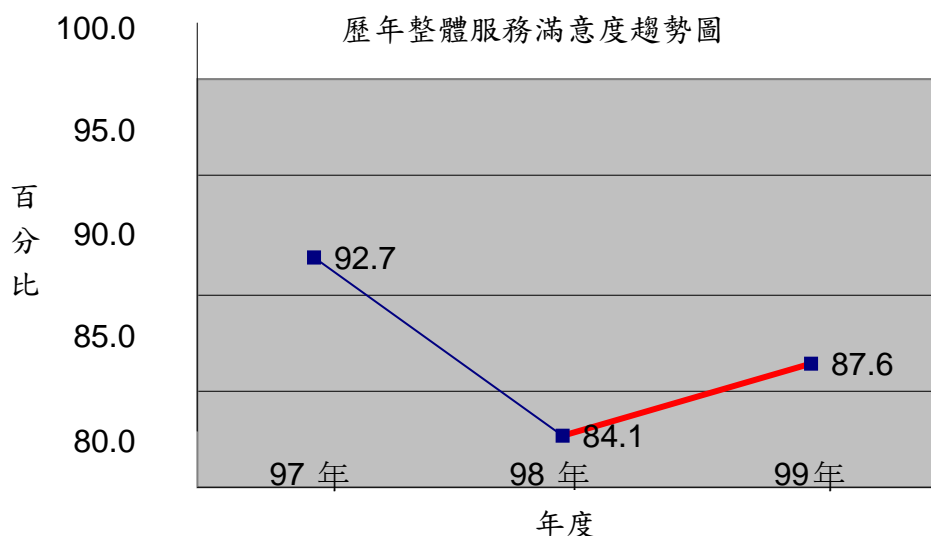
B. 99 年各調查項目平均滿意度為 86% ，與 98 年比較，其中人員品德操守滿意度下降 6.1% ，主要係來自媒體對政府整體形象不良報導之影響，與本局尚無具體關聯，然仍有必要多舉辦行政倫理課程教育同仁，並以多元管道宣示檢肅貪瀆決心，破除民眾對稅務人員不清廉之迷思為努力方向。至於服務態度及工作效率滿意度分別提升 8.3%、6.9%。

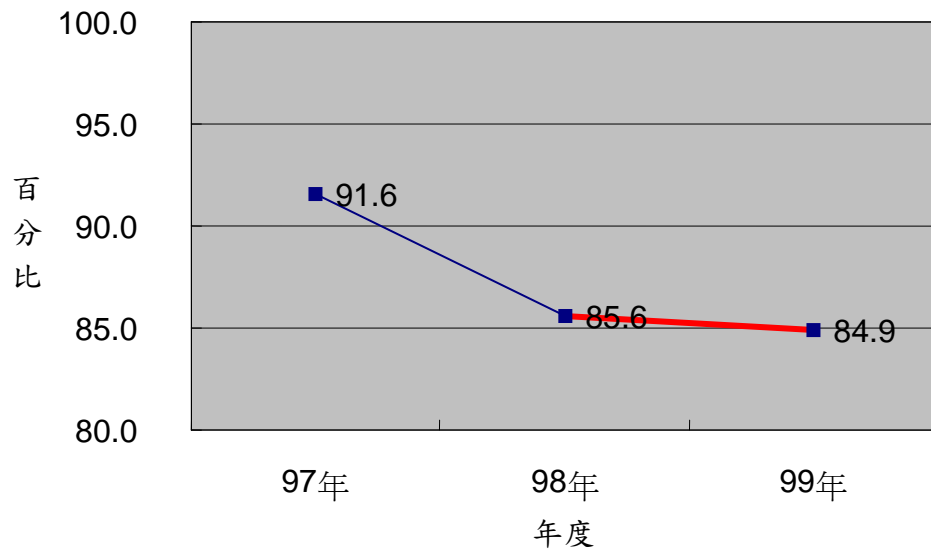
C. 滿意度分析：

項 目	非常滿意及滿意之比例			非常不滿意及不滿意之比例		
	98 年度 (A)	99 年度 (B)	增減率 (B-A)/A	98 年度 (C)	99 年度 (D)	增減率 (D-C)/C
品德操守	82.4%	76.3%	-7.4%	3.2%	2.9%	-3.3%
服務態度	84.0%	92.3%	9.9%	8.8%	5.9%	-33%
工作效率	82.7%	89.6%	8.3%	11.6%	8.4%	-27.6%

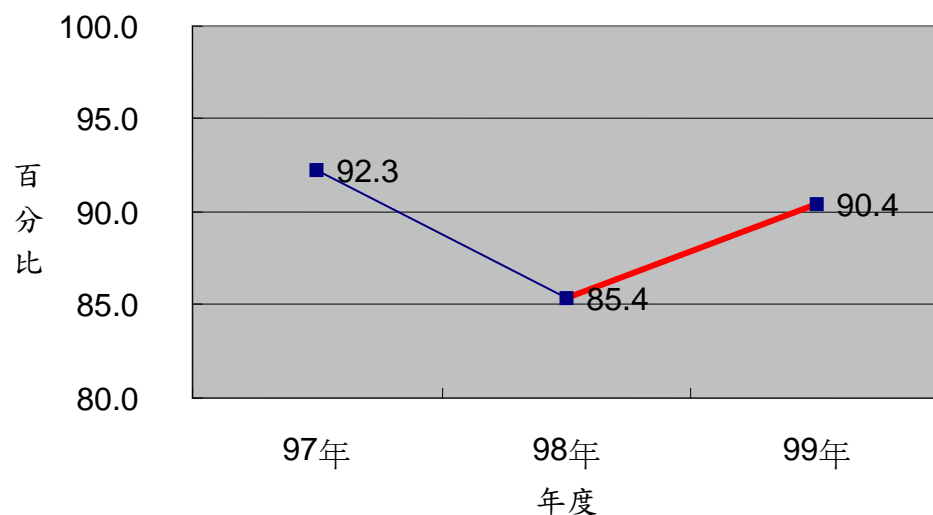
(4) 為民服務意見調查滿意度趨勢分析

近年來國人歷經金融風暴、政治紛擾以及重大自然災害，在各種優勢條件萎縮下，對未來充滿惶恐，連帶對公務部門之信任感也相對降低，動輒引發不滿情緒。本局近三年來為民服務滿意度消長互見，唯有苦民所苦並解民所苦，戮力作好各項為民服務工作，以如履薄冰態度突破現實困境，博得民眾信賴與好感，必能逐步提升本局整體服務滿意度。





歷年櫃台服務滿意度趨勢圖



3. 檢討改善服務措施及其執行績效




(1) 加強網路報稅安全機制

A. 民眾雖知政府大力推動網路報稅，但不少民眾有「資料外洩」疑慮，本年度除加強透過媒體宣導網路申報快速、便捷；於申報系統增加檔案密碼及刪除預設目錄檔案之功能，提高資料安全性外，並跨機關合作，積極推廣自然人憑證申辦，以提高網路報稅比率。

B. 在本局不斷努力下，近年來網路報稅比率逐年提高，96、97、98

年綜所稅採網路申報比例分別為 53.99%、61.50%、66.58%，成長率則分別為 9.59%、15.93%、6.11%，年度網路報稅評比，居五區局國稅局第 2 名。




(2)改善洽公環境




-  A. 針對上年度報稅期間民眾反映前鎮稽徵所收件場地悶熱且擁擠，本年度本局除裝置空調設備，並妥適規劃申報動線與停車位，提供親善洽公空間，頗獲民眾好評。
-  B. 所得稅申報期間相關作為之改善：
 - a. 全面加裝叫號系統，有效控管秩序。
 - b. 以不同顏色背心區分服務人員功能，利於申報民眾辨識。
 - c. 統一製作申報用看板、指示牌等，提升本局形象。
-  C. 為方便民眾諮詢遺產及贈與稅申報事宜，將原設於總局 2 樓之地政士志工櫃台遷至 4 樓遺產及贈與稅櫃台，大幅提升地政士志工之服務績效。

(3)改善服務態度

- A. 平時透過電話禮貌測試及為民服務不定期考核作業，隨機對同仁服務態度進行考核。
- B. 不定期派員以神秘客方式於洽公現場觀察同仁與民眾互動情形，促使同仁隨時注意自己服務表現。
- C. 除定期舉辦之為民服務工作講習，並於各場內部員工專業訓練課程安排服務禮儀講習，提醒同仁注意服務態度。

(4)提高工作效率

-  A. 推出第二代離線版之「債權人查調債務人課稅資料服務平台」，解決部分金融機構對網路資安疑慮問題。
-  B. 運用入出國移民署及勞委會查詢系統，外籍勞工綜合所得稅結算申報案件免再核對護照、居留證。
-  C. 設置「雙螢幕」及「互動系統切換設備」，便利外籍人士同步透過電腦螢幕瞭解報稅內容及稅額之試算，輕鬆完成報稅流程。

-  D. 透過視訊辦理綜合所稅結算申報及申請納稅證明，外籍人士無須臨櫃申請。
-  E. 辦理年度全功能服務櫃台講習，協助同仁熟悉全功能櫃台作業項目及系統操作方式，計 2 場。
-  F. 採用輔助設備辦理全功能服務櫃台業務，如：身分證條碼掃描器、資料縮影設備。

(二) 民眾意見處理有效性

民眾意見回應與改善程度

1. 設有民眾意見處理機制

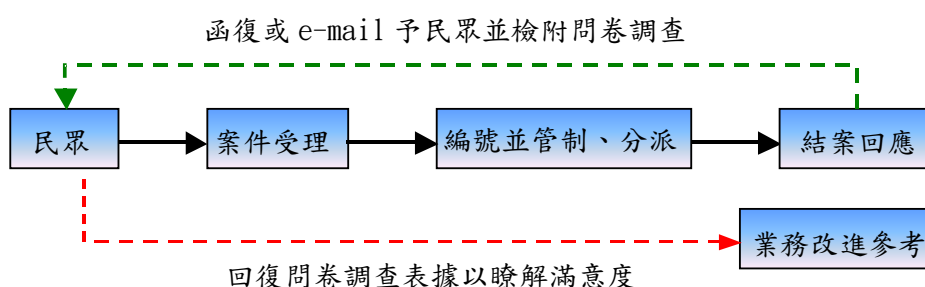
(1) 訂定民眾意見處理機制及標準作業程序

A. 訂定作業規定

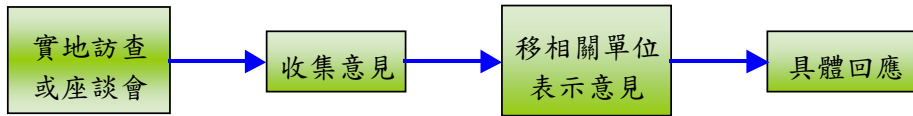
- a. 「首長與民有約作業要點」，由局長暨分局、稽徵所分局長（主任）與民眾面對面溝通，傾聽民意，解決民眾疑慮。
- b. 「傾聽人民聲音作業計畫」，透過傾聽人民聲音活動之運作，了解民眾對於本局施政的滿意度與民意歸趨。
- c. 「納稅人申訴中心及申訴熱線電話作業要點」，暢通納稅人申訴管道，便利其與本局人員面對面直接溝通，協助解決各項稅務疑難問題，進而化解民怨、疏減訟源。
- d. 「處理人民陳情案件作業要點」，加強本局各單位，有效處理人民陳情案件，以確保納稅義務人合法權益。
- e. 「獎勵人民參與及創新提議實施要點」，以鼓勵民眾對本局各項服務措施或稽徵作業流程提出改進建議，以提升服務品質。
- f. 「處理稅務協談案件注意事項」，暢通納稅義務人申訴管道，增進徵納雙方意見溝通，以減少爭議，提升為民服務績效。

B. 處理程序

a. 書面及網路受理案件



b. 實地訪查或座談



C. 揭示「各類信箱進度查詢」服務

民眾於本局網站各類信箱之諮詢或陳情案件，可透由網站→「各類信箱進度查詢」→輸入收件編號或身分證號碼，即可得知案件辦理進度。

(2) 受理民眾意見及抱怨管道

A. 現場受理案件



- a. 服務科科長室受理民眾反映意見，遇有本局相關單位處理分歧情事，致影響納稅人權益時，適時協調整合，讓納稅人放心。
- b. 受理民眾會見局長、分局長及稽徵所主任，直接提出陳情或建議，逐案追蹤辦理情形。計辦理 243 件。
- c. 設置協談室，以協商方式促成徵納雙方共識，疏減訟源。
- d. 建置即時通訊服務平台，服務人員透過 MSN 即時回應民眾稅務問題並受理各種申訴或建議。
- e. 監察、政風單位派員蒐集民情及意見，提供相關業務單位參考改進。
- f. 利用對外租稅講習時辦理意見調查，以為改進之參考。

B. 非現場受理案件

- a. 網站設置各類信箱，廣收民意。
- b. 受理納稅義務人或民意代表代轉人民陳情案件。
- c. 設置電話自動答錄機，方便民眾反映問題，服務不打烊。

C. 傾聽人民聲音，虛心就教



- a. 本年度辦理部長與本市工商企業界及人民團體之座談會 1 場。提案 18 則，由李部長親自主持，充分溝通說明解決業者問題。
- b. 與服務對象(如工商、民間團體等)進行座談，誠懇溝通，聽取業界意見、化解歧見。計辦理 6 場，247 人參加。

(3)化民意為服務措施-「常見問答 FAQ」



- A. 定期召開記者會或媒體專訪，將重要便民措施或發現不當逃漏稅案例宣導讓民眾瞭解，發揮愛心辦稅之效。99 年度計發布新聞稿 515 則、召開本局記者會 3 次、辦理財政部記者會 5 場、首長媒體專訪 2 次。
- B. 主動將民眾經常詢問之稅務疑難彙整「常見問答 FAQ」，公布於本局網站及製作宣導摺頁，供民眾查詢或索取。
- C. 編訂 9 大稅目之題庫手冊及目錄摺頁，並公布於網站及 0800-000-321 免費電話查詢系統，供民眾查詢使用。
- D. 網站設置「討論區」，供民眾自由發表、討論，並有專人負責管理，適時回應答復民眾疑義。
- E. 編製「便民服務手冊」，蒐集民眾經常詢問的熱門問題 Q&A 及本局最新便民服務措施，供民眾索取翻閱。

(4)追蹤管制並定期檢討

A. 追蹤管制情形：

- a. 人民陳情案件須登記、區分、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理時限，各種處理期限不得超過 30 日。
- b. 未能在期限內辦結者，應先簽請核准延期，同時函復陳情人。
- c. 按月產出報表，年度結束時，依案件類別、陳情內容、處理結果等項目檢討分析，編制「檢討分析報告」，供各單位檢討改進。

B. 處理案件之品質與時效：

- a. 受理人民陳情案件須在時限內迅速處理回復，管制過程嚴謹。本局 99 年度平均每件處理天數為 3 天，辦結率為 100%。
- b. 經回收調查問卷統計本局 99 年度之滿意度為 75.6%。

2. 回應民意積極迅速

- (1)網站設置「民眾申訴陳情」專欄，將人民陳情、申訴管道等相關作業要點及處理程序於網站公布，並將民眾申訴案件處理情形彙整公布，提供民眾查詢。
- (2)依據傾聽人民聲音作業計畫，透過拜會工商企業進行公務行銷活動蒐集民意，99 年度共計拜會 249 場，現場解答稅務疑難問題 70 件，蒐集業者建議 29 件，已研處並回復 29 件，辦結率 100%。

(3) 針對媒體報導重大或錯誤輿情提出即時回應與澄清：

A. **案例甲：**聯合報 99 年 5 月 28 日 B2 版刊登報導標題：「自然人憑證納稅漏報挨罰『一筆執行業務所得未列入 須補繳九萬元 另罰一萬八 教授不服：國稅局設陷阱。』」

緣由：99 年 5 月 27 日下午聯合報記者至本局詢問何以自然人憑證無法查到所有所得？宣導股陳股長表示：「利用網路憑證或臨櫃查調當年所得資料，為扣繳單位、營利事業或信託行為之受託人截至 1 月底前向國稅局申報的各類所得扣繳暨免扣繳憑單。至於執行業務所得（格式代號 9A）的各類所得扣繳暨免扣繳憑單不包含在內，因此民眾臨櫃查調或在家利用網路憑證下載所得資料，務須注意當年度有無執行業務所得需列報情形。」。然 5 月 28 日新聞刊出並未作完整報導，易導致民眾誤解。

因應對策：(a) 電話告知報導記者，新聞內容並未刊出本局完整說明，將造成民眾誤解，影響本局形象。(b) 發布澄清新聞稿，當日即張貼於本局、財政部網站及中央通訊社，並以電子郵件寄送各大報記者。

B. **案例乙：**「受理民眾檢舉店家逃漏稅，結合媒體實現社會正義」

緣由：自由時報記者來電向服務科吳科長查證，某通訊企業社向報社投書，本局查獲該企業社漏報乙支手機卻要業者補稅數十萬元，稽徵機關有濫用職權情形，經吳科長說明該企業社逃漏稅之其他事證後，同意還原事實真相，國稅局免遭不白之冤。該報社於隔日大幅刊載手機業者逃漏稅的手法及國稅局可以查得的方式，給逃漏稅業者一個當頭棒喝的機會教育。

(4) 依據 98 年度綜合所得稅結算申報為民服務意見調查結果，採納民眾反映意見具體可行措施 3 則，並致贈宣導品獎勵參與創新。

(5) 第一線服務積極回應案例

時間：99 年 7 月 30 日上午 10 時
來訪者：隆○營建公司賴副總、郭副理、陳會計師等四人
本局接待人：服務科吳科長
現場相關單位協助人員：審一科陳稽核、前鎮稽徵所柳股長、審三科陳小姐等共四人。

案情：該公司知名建案為達廣告效益，欲將一樓店面免費提供國際級麵包師吳寶○先生之企業營業三年，以凝聚人潮及提高知名度，其間之房屋稅及地價稅由承租人負擔，相關課稅問題前來請教。

處理經過：本案涉及營業稅、營利事業所得稅、地主個人綜合所得稅、免扣繳憑單開立等問題，由相關單位現場會同說明，並向首長報告後指示審查三科邀集四個相關稽徵所及服務科就該等案件制定統一處理原則，做成正式會議記錄，通報各單位遵循辦理。

後續效益：建商、地主及承租人均充分瞭解課稅規定，對所轄分局及稽徵所明確規範處理原則，以免日後發生稅務爭議。自開幕以來吳寶○麵包坊每天門庭若市，本局獻上最高祝福。另相同案情之高雄○運公司亦可比照辦理，讓業者安心。

(6) 愛心辦稅，主動疏減訟源，連續 6 年獲財政部行政救濟考核第一名

- A. 主動輔導 97 年度綜合所得稅未申報但有自繳稅額案件 379 件，請其補辦申報以免受罰。
- B. 積極輔導以個人或家庭之消費支出充當公司行號之進項憑證申報扣抵銷項稅額之營業人，自動剔除不當憑證並補報補繳應納稅捐以免受罰。計輔導 398 家，自動補繳營業稅 12,646 千元。
- C. 訂定輔導營業人誠實報繳營業稅查核作業工作計畫，查核期前廣為輔導，建立營業人正確納稅觀念，減少因不諳稅法規定而造成逃漏稅捐。計輔導 712 家，自動補繳營業稅 43,554 千元。



D. 有效化解稅務爭訟案例：

針對漁業動力用油非法流用或轉售之課稅疑義，雖屬個案發現，但因牽涉整體或已存在多年之問題，本局首長與小港漁會協商，審慎研議處理後，經以 99 年 9 月 23 日台財稅字第 09900340970 號函釋規定，由本局業務主管科據以簽擬「漁業動力用油非法流用或轉售之處理原則」，轉發分局及各稽徵參照辦理，以期作法一致。由於處理妥適，避免衍生稅務抗爭事件。

3. 民眾意見處理滿意度成長率

以客為尊，戮力創新、改善各項服務措施，提供便捷優質服務，向為

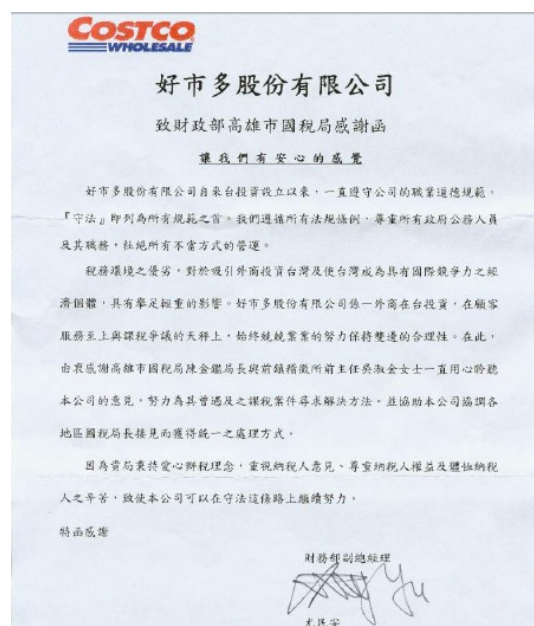
本局努力的目標，而民眾的實際感受與建言，為最直接有效之指標，是不論民眾經由書面、電話、電子郵件或透過報章媒體等管道提出稅務查詢或建議事項，本局均逐案審慎快速處理或改進並予回復，以符民眾期望。本局 99 年度受理人民陳情案件計 791 件，扣除建議、訴願、讚美案件 74 件，調查問卷回收 364 件，回收率為 50.7%。針對服務措施、處理時效、回復內容等項目滿意度分析，99 年平均滿意度為 75.6%，較 98 年下降 4%，不滿意者 87 件，較 98 年 50 件增加 37 件，探究原因，多數案件因法令規定未能符合民眾期待，表達不滿情緒乃人之常情。

人民陳情案件處理情形調查滿意度分析表

項目 \ 年度	98 年度 (A)	99 年度 (B)	成長率 (B-A)/A
非常滿意	42.3%	40.5%	-4%
滿意	43.3%	35.1%	-18.9%
正面回應	85.6%	75.6%	-11.6%
不滿意	4.4%	8%	-81.8%
非常不滿意	10%	16.4%	-64%
負面回應	14.4%	24.4%	-69%

4. 倍受肯定之陳情案例

國內大型量販業者以外國企業投資為多，本市○市多公司因二聯式發票換開三聯式發票事件經各稽徵機關屢次函文查證，嚴重影響營運作業，經向本局陳情稽徵機關認定上之不合理要求，本局以首長與民有約受理接待，因營業據點遍及全國，局長親自陪同或代為安排至各友局拜訪局長，而後共同研訂處理原則報請財政部核釋，該等案件終獲合理解決，該公司於後函文表示感謝之意！





貳



提升為民服務 品質績效



資訊流通服務

- 一、資訊提供及檢索服務
- 二、線上服務及電子參與



一、資訊提供及檢索服務

(一) 資訊公開適切性與內容有效性

1. 公開法令、政策及服務資訊程度

- (1) 本局於網站首頁設置「政府資訊公開」專區，已公開26項，依據「政府資訊公開法」第7條規定計算公開率已達260%（已主動公開資訊26項/應主動公開資訊10項*100%）。
- (2) 已公開資訊含法律及法規命令、行政規則、組職、職掌及服務轄區、施政計畫、業務統計、研究報告、公務出國報告、預算及決算書、請願之處理結果及訴願之決定、行政救濟專區、復查決定書公告、書面之公共工程及採購契約、支付或接受補助。
- (3) 服務措施及出版品資訊周知度
 - A. 本局網站提供豐富多元化的服務資訊，並隨時更新網站內容，提供各項服務措施資訊項目計90項，公開比例超過100%，內容如下：



以下列舉「公開服務措施」及「FAQ」網址供參：

服務細項	項目數	摘要內容
壹、公開服務措施		
1.各類信箱 http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=120	5	提供申辦案件進度查詢，讓民眾掌握本局辦理進度。

<p>2.便民服務手冊 http://www.ntak.gov.tw/ch/AllInOne_Show.aspx?path=1506&guid=4f556fe7-b950-4537-9e03-46406bff60a8&lang=zh-tw</p>	1	編製便民服務手冊供民眾索取，並將內容建置於網站供民眾下載瀏覽。
<p>3.首長與民有約 http://www.ntak.gov.tw/ch/AllInOne_Show.aspx?path=482&guid=ad9d65af-a620-42ed-bf92-7e59462fe445&lang=zh-tw</p>	1	安排本局局長、各業務單位、分局、稽徵所主管會見民眾。
<p>4.人民陳情作業處理 http://www.ntak.gov.tw/ch/AllInOne_Show.aspx?path=842&guid=e30dc62d-13d5-4ec5-a1fc-7b213a9250b9&lang=zh-tw</p>	1	訂定「本局納稅義務人申訴中心及申訴熱線設置作業要點」受理民眾申訴陳情。
<p>5.國稅申辦須知 http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=136</p>	2	民眾可事先查詢欲申辦國稅項目相關資訊，節省洽公時間。
<p>6.臨櫃申辦作業 http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=137</p>	3	提供申辦事項應檢附文件一覽表，讓民眾現場申辦一次 OK。
<p>7.債權人查調債務人課稅資料服務平台線上版及離線版 http://www.ntak.gov.tw/ch/NTAKDataCheck/default.aspx </p>	2	本局自行研發之創新作為，提案納入賦稅再造。
<p>8.服務”0 等待” http://www.ntak.gov.tw/online_services/re_H018/index.asp</p>	6	提供預約取件服務，解決上班族困擾。
<p>9.服務 HOT 到家</p>	4	對特定對象提供到府服務。
<p>10.全年無休專線 http://www.ntak.gov.tw/ch/AllInOne_Show.aspx?path=147&guid=8b449c7a-c015-4a05-a55d-3097f21d7edf&lang=zh-tw</p>	8	提供語音查詢系統。
<p>11.電子發票服務專線  http://www.ntak.gov.tw/ch/AllInOne_Show.aspx?path=1408&guid=807254bd-33de-48d5-90c7-51eaa8d01be9&lang=zh-tw</p>	1	提供聯絡窗口，受理轄區營業人洽詢電子發票申辦輔導事宜。

<p>12.外僑線上服務 </p> <p>中文版：http://www.ntak.gov.tw/ch/online_service.aspx?path=515</p> <p>英文版：http://www.ntak.gov.tw/en/online_service.aspx?path=646</p>	2	<p>創新措施，服務項目包括「退稅查詢」、「申請納稅證明」及「其他諮詢」3種。</p>
<p>貳、FAQ</p>		
<p>1.國稅問與答（連結稅務入口網）</p> <p>2.各稅別 Q&A</p> <p>http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=847</p> <p>3. 移轉訂價報告 Q&A</p> <p>4. 所得基本稅額條例 Q&A</p> <p>5. 個人海外所得課徵基本稅額 Q&A</p> <p>6. 民眾申訴陳情常見問題 Q&A</p> <p>http://www.ntak.gov.tw/ch/AllInOne_Show.aspx?path=848&guid=06b6fbb0-b2c5-4907-afc3-33ba7ff8ba44&lang=zh-tw</p> <p>7. 網路拍賣課徵營業稅 Q&A</p> <p>8. 教育文化公益慈善機關或團體申報實務 Q&A</p> <p>9. 外僑稅務 Q&A</p>	15	<p>1.連結稅務入口網各國稅問答。</p> <p>2.由本局主管業務科室彙整民眾經常詢問各國稅問題，建置於網站供查詢。</p> <p>3.「外僑稅務Q&A」連結臺北市國稅局外僑稅務相關問答。</p>

2. 內容正確程度

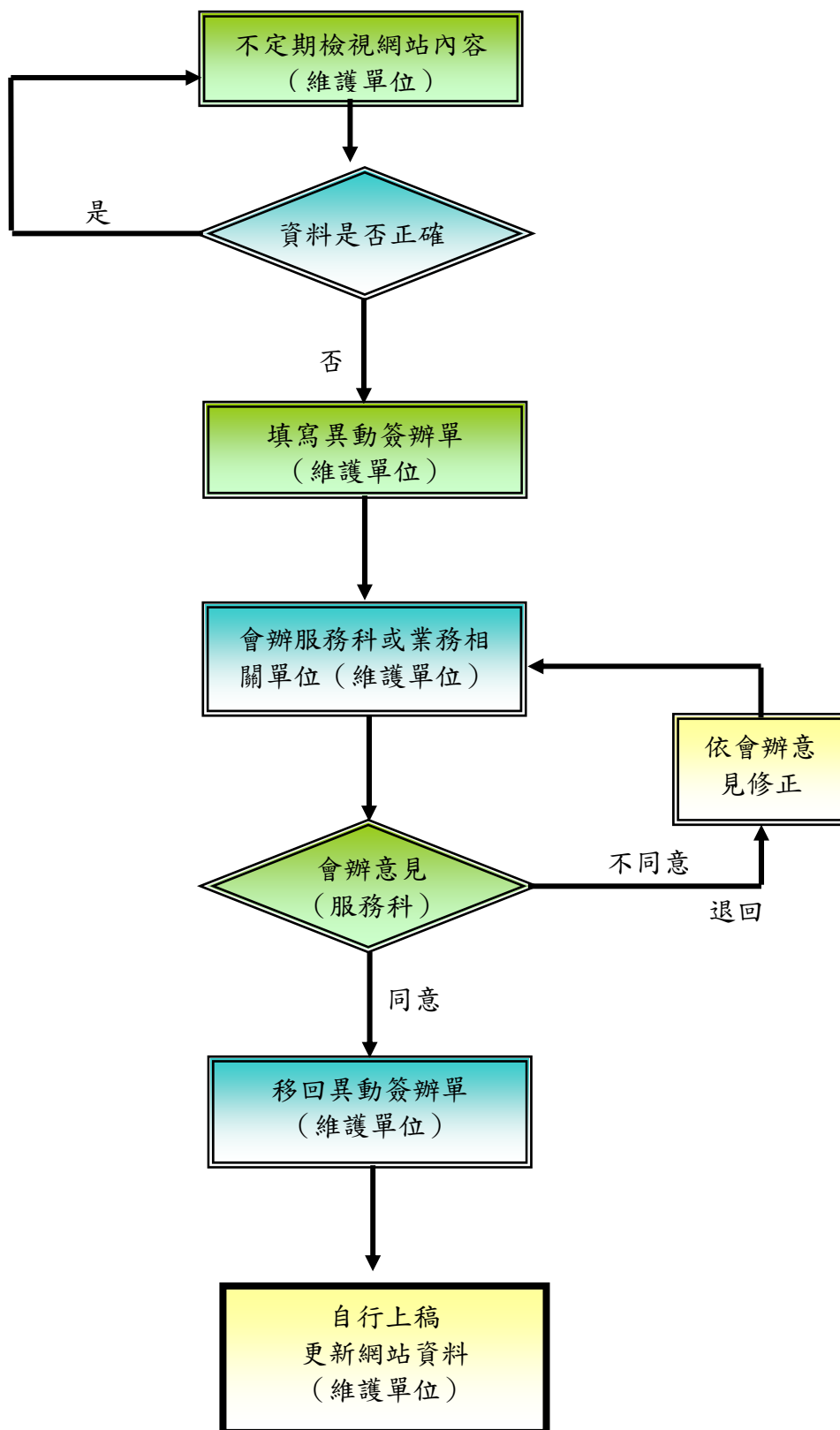
- (1) 訂定本局「全球網際網路資訊服務站資料維護接收處理作業要點」標準程序，專責維護確保網站資訊正確性。
- (2) 資訊維護力求時效性，於當日完成維護更新作業。例如：凡那比風災專區、統一發票開獎、所得稅申報專區等。首頁活動宣導 Banner，提供本局及財政部交辦各項活動之最新訊息，後台系統依據管理者之設定，將逾期活動宣導 Banner 自動下架，讓民眾能隨時掌握第一手資訊。
- (3) 資訊連結立求正確，引用他機關網站資訊均標明連結來源。
 - a. 後台 DeadLink（無效連結）超連結偵測模組，可自動檢測網路連結是否失效。
 - b. 排程自動檢測便利管理：設定系統自動檢測時間及檢測結果通知（E-mail）管理者。
 - c. 人工檢測：除設定系統自動檢測外，另配合無障礙檢測，同

時以 FreeGO 應用軟體不定期一併檢測失效連結，檢測結果若有連結確實失效，立即修正或移除。

d. 網站（頁）資訊連結正確度達 100%，檢測結果舉例如下：

網站架構	子網頁數	檢測網址	連結正確
壹、網站架構：「稅務訊息」 子網頁數：132 頁			
		1. http://www.ntak.gov.tw/ch/News_NewsListHot.aspx?path=801&DepartmentID=0&CategoryID=28	✓
		2. http://www.ntak.gov.tw/ch/News_NewsList.aspx?path=800&DepartmentID=0&CategoryID=0	
		3. http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=36	
		4. http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=47	
貳、網站架構：「法規總覽」 子網頁數：169 頁			
		1. http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=97	✓
		2. http://www.ntak.gov.tw/ch/AllInOne_Show.aspx?path=326&guid=5a69eb9c-a11d-43c4-a73e-24207d1fd26e&lang=zh-tw	
		3. http://www.ntak.gov.tw/ch/AllInOne_Show.aspx?path=457&guid=c3618403-1ae0-4e28-a839-23fa583196bb&lang=zh-tw	
參、網站架構：「便民服務」 子網頁數：95 頁			
		1. http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=1057	✓
		2. http://www.ntak.gov.tw/ch/AllInOne_Show.aspx?path=482&guid=ad9d65af-a620-42ed-bf92-7e59462fe445&lang=zh-tw	
		3. http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=111	
		4. http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=113	
肆、網站架構：「轉接服務」 子網頁數：52 頁			
		1. http://www.ntak.gov.tw/ch/AllInOne_Show.aspx?path=547&guid=360c5b47-81c1-4415-9b07-c11bb9751ffc&lang=zh-tw	✓
		2. http://www.ntak.gov.tw/ch/AllInOne_Show.aspx?path=548&guid=647bf7b6-9cd8-4048-b1e6-40c400b81ee1&lang=zh-tw	
		3. http://www.ntak.gov.tw/ch/AllInOne_Show.aspx?path=549&guid=825927c8-420d-4598-a8d8-04d5543eba6f&lang=zh-tw	
伍、網站架構：「申辦查詢」 子網頁數：63 頁			
		1. http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=136	✓
		2. http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=142	
		3. http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=1322	

財政部高雄市國稅局網站維護流程圖

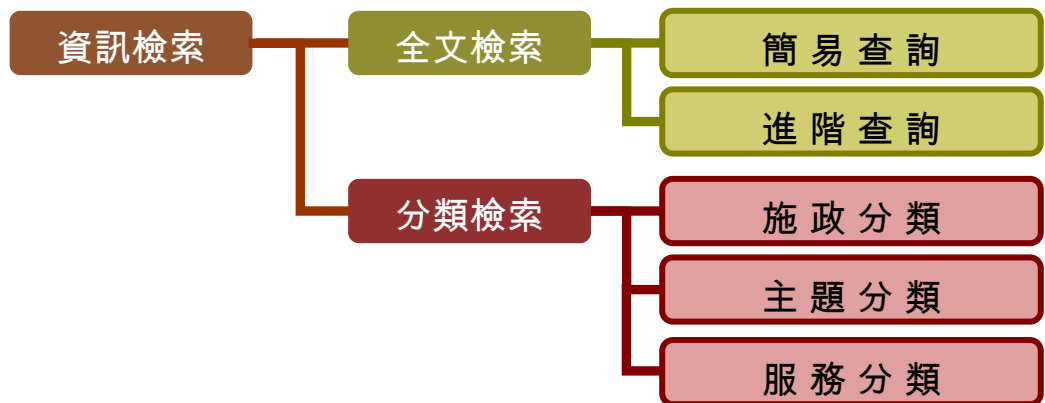


(二) 資訊檢索完整性與便捷性

資訊檢索服務妥適性及友善程度

1. 多元化資訊檢索服務，提升檢索互動性與友善性

- (1) 依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及行政院研考會「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」規定，新增分類檢索功能，提升網站檢索互動與友善度。



- (2) 為提供民眾更友善及便捷之檢索服務，於首頁設置「分類檢索」專區，並將子類別「主題」、「施政」、「服務」清楚標示。
- (3) 分類檢索有別於全文檢索；資訊按照層級式、結構化分類呈現。目的在促進行政院及所屬各級行政機關電子資料流通，提高行政效率，便利民眾透過各機關網站及電子化政府入口網查詢檢索及應用政府資訊。
- (4) 分類檢索功能依據「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」產生各類列表，於後台網頁上稿時依資料內容屬性，選擇適當分類。檢索範圍涵蓋全網站網頁資訊，以期達到資料呈現的可及性與完整性。包括「主題」、「施政」、「服務」三大分類。
- A. **主題分類**：係對民眾及公務同仁提供之分類方式，因政府管轄之業務資訊繁複，故須以簡捷易懂之分類原則協助民眾經由特定領域尋得所需資訊。爰此，本局規劃出3大類及8小類，含法律事務、政風、財政稅務、行政管理等。

- B. **施政分類**：主要係對公務同仁提供之分類原則，並考量公務人員及支援決策資訊流通分享需求，目前本局規劃出3大類及8小類，包括僑團聯繫、賦稅規劃評估、國稅、政風工作等。
 - C. **服務分類**：係以民眾角度提供之分類原則，具生活化及民眾熟悉之方式進行檢索，讓使用者易於查詢。目前本局規劃出1大類及8小類，含公共資訊、政府財稅、稅收、政府統計、政府採購、政府新聞、資訊服務等。
- (5) 樹狀架構，結構化搜尋，點選主題、施政或服務分類樹狀資料夾，經選得之資料夾即可展開，選擇欲瀏覽之類別，點選後屬於該分類之網頁資料即顯示於網頁中央主要內容區，按下表列查詢結果之連結可得該網頁資料之詳細說明或下載查詢到之電子表單或檔案。
- (6) 本局網站資訊內容資訊標示 100%符合 MyEGov 分類檢索規範。

2. 檢索結果依條件排列，民眾使用更便捷

- (1) 網站檢索提供「檢索功能輔助說明」、「檢索功能使用範例」、「資訊檢索建議（找不到資訊之建議）」，可依照使用者輸入的關鍵字，加以查詢，並將符合項目顯示於下方，透過點選標題與網址，則可另行顯示該項目的網頁。
- (2) 檢索功能說明友善服務，提供檢索使用範例操作便利，讓新手能輕鬆上路，指示操作如下：
- 「您好！歡迎使用財政部高雄市國稅局網頁檢索功能，請依下列步驟操作使用：」
- A. **分類檢索**：點選主題、施政或服務分類樹狀資料夾，被選取的資料夾即會展開，選擇欲瀏覽資訊的類別，點選後屬於該分類的網頁資料即會顯示在網頁中央主要內容區，按下表列查詢結果之連結可得更詳細之資料說明。
 - B. **全文檢索**：請於左方欄位輸入關鍵字，例如：欲搜尋扣除額資訊，請輸入「扣除額」三個字，按下「搜尋」鍵即能進行查詢。
 - C. 搜尋結果顯示於主要內容區，按下表列查詢結果之連結可得更詳細之資料說明。

- (3) 提供資訊檢索建議（找不到資訊之建議），若搜尋結果非所期望之資料，建議更改或減少關鍵字後再查詢一次。如仍查無所要資訊，再建議利用知名搜尋引擎 Google 協助查詢。
- (4) 檢索結果採用分頁方式顯示，且具有彈性之權值排序功能—搜尋結果將依符合度排序顯示，符合度條件可以為關鍵字次數、日期、作者、檔名、檔案大小等，亦可採多條件加權計分的方式，以合併分數大小排序，讓有用資訊可優先。
- (5) 進階檢索功能 資訊更豐富
 - A. 提供 doc、ppt、xls、pdf 等檔案搜尋功能。
 - B. 提供國內外相關網站搜尋功能。
 - C. 具有完整的布林邏輯運算 AND、OR、NOT 能力。
 - D. 內建「中文同音」、「中文同義」、「中英文容錯」等功能。
 - E. 跨平台、跨格式、跨資料源、跨語文的整合檢索能力。
 - F. 中英文近似概念／同義詞查詢—以關鍵字查詢資料時，可將其他中、英文同義詞一併納入檢索。另外，提供辭庫編輯器，以便編修專業領域同義詞彙。
 - G. 萬用字元查詢—針對英文搜尋，提供以「？」取代單一字元、以「*」取代字串，提供廣泛搜尋的結果。
 - H. 多欄位／多條件檢索—無論結構／非結構資料可利用內文關鍵字加上日期、作者、檔名、檔案大小等條件屬性合併搜尋；資料庫形態資料更在不同欄位以不同關鍵字查詢比對，提供完全精準的搜尋。

二、線上服務及電子參與

(一) 線上服務量能擴展性

1. 線上服務提供及使用情形

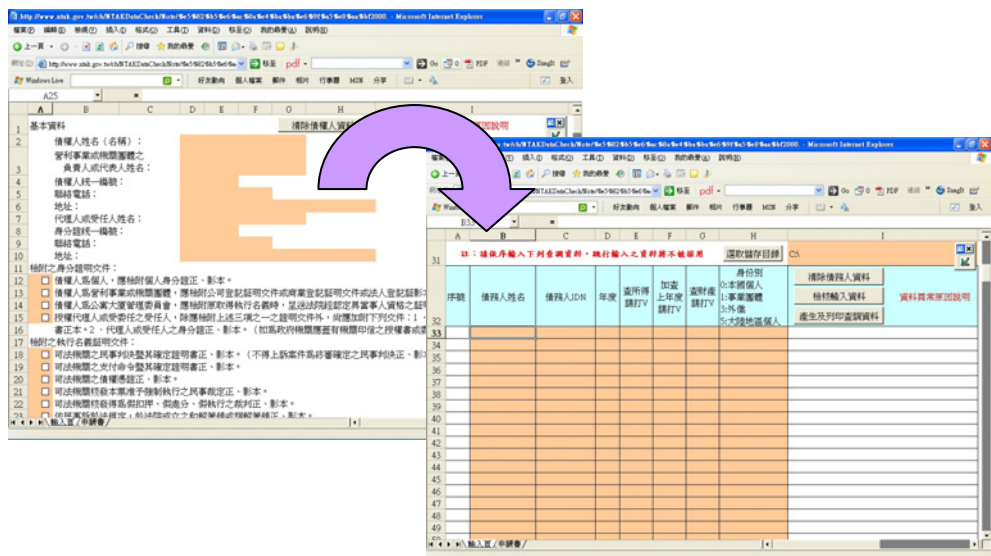
(1) 線上服務量能

A. 在兼顧資訊安全與民眾隱私權的前提下，積極推展「以網路代替馬路」的各項便民措施：含網路申報、線上申辦、線上查調、書表及檔案下載、租稅試算、MSN/Yahoo 線上客服、Webcall 網頁電話、預約申辦、服務”0 等待”、e-learning 數位學習、債權人查調債務人課稅資料服務平台等服務。

B. 本年度本局創新作為：



a. 首創於網站自行開發建置「債權人查調債務人課稅資料平台」，另開發離線版第二代查調平台。



開發「債權人查調債務人課稅資料平台」離線版，便利單機操作之使用者。



b. 網站新增「外僑線上服務—綜合所得稅退稅查詢、申請納稅證明及稅務諮詢服務」。




c. 即時於網站建置「凡那比風災災損報備專區」：提供個人、營利事業因天災損失，辦理個人綜合所得稅、營利

事業所得稅及小規模營業人營業稅報備核減的各項書表下載、線上申辦連結及本局歷次發布風災相關新聞稿一覽表，秉持苦民所苦之同理心，以網路打破為民服務因距離所產生的藩籬。

C. 線上服務項目成長率：10.24%

(99 年度提供線上服務項目 463 項－98 年度提供線上服務項目 420 項) / 98 年度提供線上服務項目 420 項 * 100 %

D. 本局網站提供線上服務項目如下：

名稱	服務內容
債權人查調債務人課稅資料服務平台	<p>於債權人端利用本項平台鍵入申請人及債務人身分證統一編號(或營利事業統一編號)，系統可自動檢查字號邏輯，將債務人檔提供與國稅局全功能櫃台服務人員匯入列印課稅資料，省時又方便。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/ch/NTAKDataCheck/default.aspx</p>
外僑線上服務	<p>提供在臺外籍人士申請查詢退稅情形、核發納稅證明、諮詢各項稅務疑難問題，於輸入個人基本資料、連絡方式及申辦項目後傳送至本局網站，即有專責人員以最速件辦理及回復申請人。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/ch/online_service.aspx?path=515 http://www.ntak.gov.tw/en/online_service.aspx?path=646</p> 
線上申辦	<p>提供國稅及稅務行政等 9 類共 115 項申辦業務。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=136</p>
線上查調	<p>提供 9 類共 23 項查調業務。</p> <p>網址：http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=10720</p>

申請書表下載	<p>提供 10 類共 170 種五區國稅局共用書表、範例下載。另增設補充資料專區，放置五區國稅局非共用書表計 5 大類 100 種，集中管理，方便民眾下載利用。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=838</p>
各稅網路申報	<p>提供綜合所得稅、外僑綜合所得稅、營利事業所得稅、營業稅、扣免繳及股利及信託資料申報、營利事業未分配盈餘申報、營利事業所得稅暫繳申報、執行業務暨其他所得申報等 8 項網路申報服務，內容包括憑證申請、密碼申請、軟體下載、使用指引、申報作業說明、網路申報常見問題、法規說明、網路申報查詢。</p> <p>網址：http://tax.nat.gov.tw/</p>
預約申辦	<p>提供民眾經常申請查調項目，包括個人所得清單、財產清單、無欠稅證明、儲蓄免扣證、最近五年度綜合所得稅納稅證明、被繼承人財產、所得及贈與資料、綜合所得稅稅籍資料、營利事業首購或增購統一發票等 8 項，採線上預約申請，領取資料零等待。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=145</p>
收件通知及辦理進度查詢	<p>網路線上申辦者，由網站案件管理維護系統自動給號、派案，並即時發送 e-mail 通知民眾確認收件訊息，民眾依案件編號可隨時上網查詢辦理進度。</p> <p>網址：https://www.etax.nat.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/olfForm/olfQuery.jsp&ctNode=10771</p>
線上報名	<p>網路報名講習課程。</p> <p>網址：https://www.ntak.gov.tw/ch/ksmg/index.aspx?path=692</p>
訂閱本局電子報及申請 e-mail 會員	<p>隨時接獲本局最新消息、稅務新聞及財政部新頒賦稅法令及各項便民新措施、講習會資訊、租稅宣導活動等貼心服務訊息。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=830</p>
MSN/Yahoo 線上即時通訊諮詢服務	<p>提供即時通訊諮詢平台，上班時間由服務人員負責即時答詢民眾稅務疑難，非上班時間亦可受理留言服務。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/ch/hint.htm</p>
WebCall 網頁電話	<p>民眾自行安裝耳機及麥克風後，利用網頁電話簿查詢本</p>

	<p>局各科室、分局及各稽徵所電話分機號碼再撥打網頁電話直接洽詢公務，不需支付電話費，便民又利民。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/WebCall/ewc.html</p>
租稅試算專區	<p>本局率先開發試算專區，方便民眾透過計算式簡易估算綜合所得稅、營利事業所得稅、營業稅、遺產稅、贈與稅、貨物菸酒稅、證交期交稅等各國稅之本稅及利息、滯納金、自動補報繳等計 10 種應納金額。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=785</p>
e-learning 數位學習	<p>將已開辦之實體講習課程錄影製成電子影音檔案，上網供民眾學習，另建置報稅 EZGO 平台，以活潑之影音主題逐步教導民眾各項稅務知識，達寓教於樂之效果，如：稅務知識、報稅快易通、稅務小常識．．．等，內容豐富。</p> <p>網址：http://elearn.ntak.gov.tw/ http://edu.ntak.gov.tw/taxezgo/</p> 
公示資料查詢	<p>提供營業登記資料、統一發票開立行號、是否使用統一發票行號、地政公示資料、綜合所得稅委取提兌及退稅狀況、蒸餾酒退稅廠商明細資料、外籍旅客退稅特定營業人名冊、網頁電話簿等資料供民眾查詢。</p> <p>網址：http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=577</p>

E.線上服務項目使用情形成長率： 10.41%

線上服務名稱	項目數		成長率	使用量化		成長率
	98 年	99 年		98 年	99 年	
債權人查調債務人課稅資料服務平台	2	2		5,887	82,032	

外僑線上服務	-	3	10.24%	-	5	10.41%
線上申辦	110	115		1,482	1,863	
線上查調	21	23		-	-	
申請書表下載	166	170		-	-	
各稅網路申報	7	8		2,292,579	2,442,049	
預約申辦	8	8		1,000	1,186	
收件通知及 辦理進度查詢	4	4		3,334	4,582	
線上報名	1	1		5,177	4,384	
電子報訂閱	43	63		1,560	912	
MSN 線上諮詢 服務	4	4		1,110	408	
WebCall 網頁 電話	1	1		365	300	
租稅試算區	10	10		-	-	
e-learning 數 位學習	36	43		3,200	19,141	
公示資料查詢	7	8		-	-	
合 計	420	463		2,315,694	2,556,862	

(2) 線上服務推廣績效

為瞭解各界需求及對本局網站各項線上服務之滿意程度，本局透過網路問卷調查、為民服務意見調查等各種管道，廣泛收集業界及民眾建言，作為提升服務品質之改進依據，並針對網路申報普及率加強行銷活動：

A. 全力宣導各稅網路申報

a. 推廣憑證報稅，手機發送簡訊

為鼓勵納稅義務人多加利用憑證辦理網路申報綜合所得稅，本局特於5月提出電作需求，篩選已有自然人憑證而97年度未採用網路申報之本市納稅義務人，發送手機簡訊通知其鼓勵使用自然人憑證申報，可抽大獎的訊息，內容為「憑證申報，好運就到」。凡高雄市民使用網路憑證申

報 98 年度綜合所得稅，即可參加抽獎，詳情請上高雄市國稅局網站或撥免費專線 0800-000-321」。計發送 52,447 通。

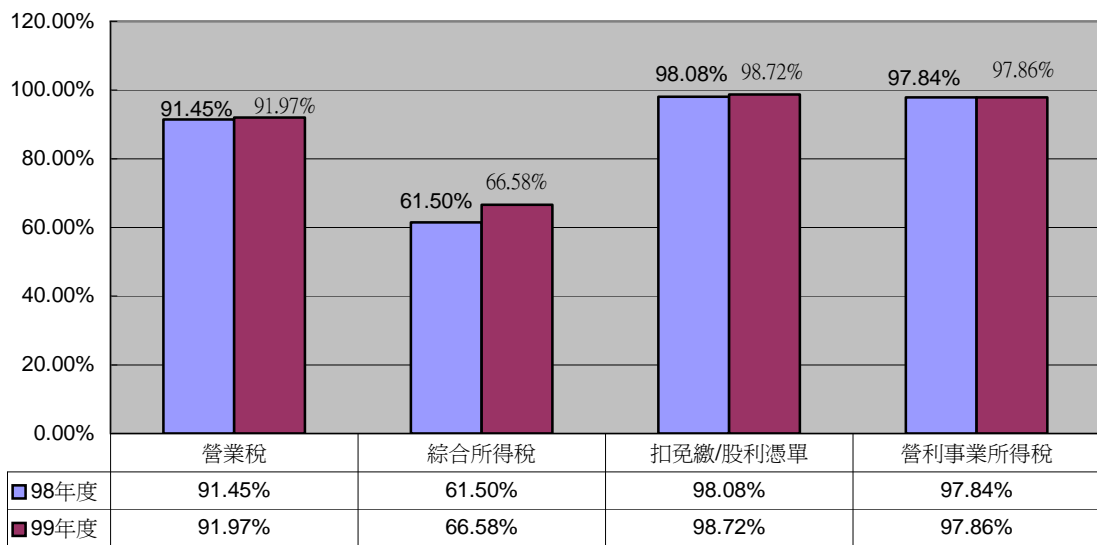
b. 舉辦「e 指報稅，好禮大 Fun」活動

凡設籍高雄市納稅人「首次」利用網路憑證，於申報期間完成 98 年度綜合所得稅申報者，即可憑報稅證明兌換高雄捷運一卡通，並可參加 iphone 手機抽獎活動。計發送捷運卡 3,085 張。

c. 與民間企業合作推動網路報稅，派員赴各機關團體輔導計 39 場次，1,505 人參加。

d. 提供報稅光碟、軟體下載等便民措施，製作宣導文宣、布條加強宣導，建置網路申報輔導專區，由大專院校財稅科系學生組成納稅服務隊，全員輔導並協助納稅義務人採用網路申報綜合所得稅。

e. 各稅網路申報成長情形：



B. 推動輔導營業人使用電子發票

- a. 委託無線電台強力託播 3 個月。
- b. 舉辦電子發票整合平台講習會，計 20 場、505 人參加。
- c. 製作宣導光碟分送營業人學習，以提升本局整體推動績效。
- d. 本年度已申請使用電子發票核准家數共 438 家，達成率 104%。

- C. 本局自行開發「債權人查調債務人課稅資料服務平台」第一代網路版及第二代離線版供金融業、資產管理公司等使用，以縮短案件處理及等候時間。
- D. 依據本局委託畢肯市場研究股份有限公司所做 98 年度綜所稅結算申報為民服務意見調查報告顯示，27.6%的受訪者採用憑證辦理網路申報，另有 39.5%的受訪者願意接受專人輔導採用憑證網路申報，顯示本局在推展網路申報仍有很大的成長空間。

(3) 電子表單簡化績效

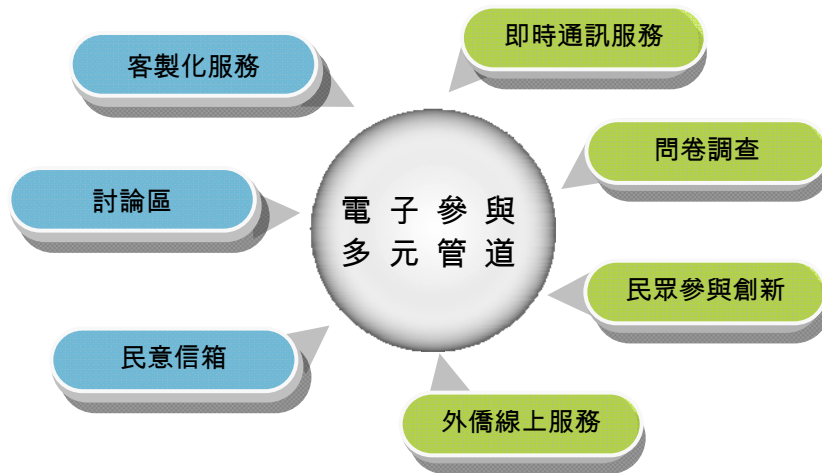
- A. 國稅電子表單皆由五區國稅局透過聯繫會、檢討會等方式統一修訂或由上級機關決議主導，並放置於財政部稅務入口網供民眾下載使用，惟本局仍適時瞭解民眾所需，研擬表單簡化，朝簡政便民方向努力。
- B. 電子表單簡化績效
 - a. 各稅常用書表下載
除五區國稅局共用版外，本局網站另行建置「各稅常用書表下載」專區，依使用者最常用之表單開闢專區快速取用。
 - b. 網站建置「部頒各式扣免繳、申報書及繳款書一覽表」
開闢專區提供快速擷取使用。
 - c. 自動列印債權人查調債務人課稅資料申請書
於本局開發平台列印申請書、委託書及查調債務人課稅資料清冊，免再人工填寫。
 - d. 自繳繳款書三段式條碼列印
自 99 年 7 月 1 日起全面採用條碼化繳款書，納稅人可自財政部稅務入口網線上列印。
 - e. 簡化營業人設立變更申請書表單
將網路交易之營業人併入財政部稅務入口網營業人設立、變更登記申請書使用範圍，簡化表單種類。

(二) 電子參與多樣性

電子參與多元程度

為提升民眾瞭解本局網站功能及相關資訊，積極活化運用網路提供民眾參與溝通機會，本局網站採Web2.0網頁設計模式建置，建立與使用者良好的互動機制，鼓勵民眾主動資訊分享與開放討

論，達成電子化政府參與式建構的原則。



1. 客製化服務，有愛無礙平台

針對不同服務對象，設計不同的首頁版型及功能區塊，包括中文版、英文版、PDA 版及 WAP 版等網頁多元服務；中文版再針對使用對象分眾為「民眾」、「企業」、「專業人士」。網站依照研考會「無障礙網頁開發規範」，設計無障礙網頁，取得 A+ 優先等級認證標章，並定期機器及人工檢測，提供無障礙網路優質服務，99 年截至 12 月底上網人次已逾 300 萬人次。

連結網址：<http://www.ntak.gov.tw/>



客製化服務平台

2. 討論區，提供民意交流園地

設置一般討論區，網友只要加入成為本局網站會員，即可在討論區內對稅務意見自由發表言論或回應，另遇各稅申報期或熱門稅務主題，將加開討論區供網友留言或回應，如：網路拍賣課稅討論區、菸品健康福利捐討論區、各類所得扣繳、綜合所得稅、營利事業所得稅申報討論區等。為維持論壇秩序並規範使用人行為，於網頁公示管理準則，由專人負責管理適時參與

回應。連結網址：首頁/討論區

https://www.ntak.gov.tw/ch/Forum_forumList.aspx?path=806



提供民意交流討論，並由專人管理及回應。

3. 民意信箱，多元服務管道

- (1) 提供不同功能之網路信箱，由專人負責回應，並彙整來信常見問題製成「常見問題 Q&A」，提供民眾參考。
- (2) 各類信箱進度查詢：申請人可輸入「身分證字號」與「電子郵件地址」，或是輸入「身分證字號」與「收件編號」查詢各類信箱申辦案件進度。網址：首頁/各類信箱

<http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=120>



提供民眾不同屬性之服務信箱，由專人負責回應，並提供進度查詢。

4. 外僑線上服務，擴大服務外僑族群

為服務在本市之外籍納稅義務人其稅務疑難，網站特增設中文版及英文版「外僑線上服務」，外僑納稅人可查詢個人退稅、申請證納證明及諮詢稅務疑難問題，由專人負責回應。

5. 民眾參與創新

訂定「獎勵人民參與及創新提議實施要點」，民眾或機關、團體對稽徵機關之各項興革建議，經採行者除專函致謝外，並於網站公開表揚，獎勵民眾參與創新。99年度計採納3則。

網址：首頁/便民服務/民眾參與創新

<http://www.ntak.gov.tw/ch/NodeTree.aspx?path=113>

6. 問卷調查，蒐集民意

(1)於網站設置「網路問卷」專區，問卷題目由專人適時更新，採不記名方式開放民眾上網填寫，並立即顯示統計結果，民調結果通報相關業務單位做為施政參考依據。

(2)99年度提供「網站線上問卷調查」等共3項議題。

網址：首頁/網路民調

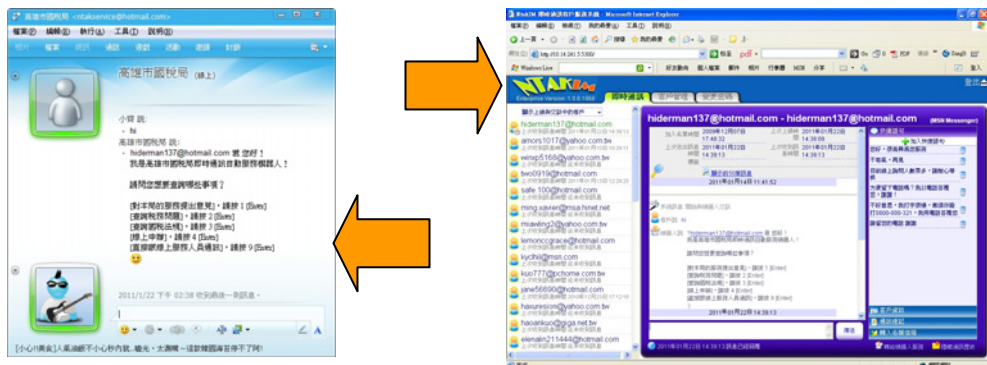
http://www.ntak.gov.tw/ch/Vote_VotePage.aspx?path=804

7. MSN/Yahoo 線上即時通訊諮詢服務

(1)建置 MSN/Yahoo 線上即時通訊諮詢服務平台，週一至週五早上九點至十二點有輪值人員即時線上回應民眾問題，下班時間提供留言服務，使查詢、申辦全天候不打烊。

(2)截至 99 年 12 月底止服務人次已逾 340 人，線上專人即時服務 102 人。網址：首頁→MSN/Yahoo 線上即時諮詢服務

<http://www.ntak.gov.tw/ch/hint.htm>



線上專人提供民眾即時通訊稅務諮詢服務。

貳



提升為民服務 品質績效



創新加值服務

提供創新(意)服務情形

- (一) 外僑全方位創新服務
- (二) 延續98年創意，全功能櫃台
服務再深化
- (三) 「國稅菁英學院」暨「租稅
行動教室-國稅教享樂」
- (四) 具體措施關懷，遠離凡那比
颱風重創陰霾



一、有價值的創意服務：外僑全方位創新服務，報稅超 easy ！

(一) 緣起

為方便在台工作之外僑人士及人力仲介業者代辦外僑綜合所得稅業務，本局將外僑服務櫃台設於總局 2 樓，統一由服務科受理申報，並提供相關稅務諮詢、核發證明文件及申報收件服務。依申報案件統計，本市外僑納稅義務人約百分之八十為「依法在我國境內從事海洋漁撈、家庭幫傭及應國家重要建設工程或經濟社會發展需要經中央主管機構指定等工作人員」（以下簡稱為藍領者），僅有百分之二十為依法在我國境內從事上列事項以外之工作者（以下簡稱為白領者），渠等綜合所得稅之申報，藍領者大都委由人力仲介公司統一代理，而白領者則以臨櫃親自辦理居多。經檢視申報流程，發現存在以下問題與不便：

1. 外僑直撥退稅自 95 年度開辦以來，每年採用件數僅 1 百多件，比例明顯偏低，其中藍領者之退稅大多由納稅義務人簽署代領退稅授權書，以取消禁止背書之劃線支票退稅，並委由代理人集中領取，藍領者在稅務資訊上原就處於弱勢，而代領退稅授權書又僅有中英文對照，對於印尼、泰國及越南等國籍之納稅人，常於不瞭解授權書內容之情況下，應代理人要求而簽署，致發生竊領或未交付退稅支票之弊端，行政院勞工委員會及財政部為此亦多次召開會議研商解決之道。
2. 依規定辦理申報時應檢附護照及居留證正本，供收件人員核對申報書所載基本資料、入出境日期及代領退稅授權書納稅義務人之簽名，仲介業者為避免填寫申報書內容與護照及居留證之資料不符，大都分二次送件，即先向外籍勞工逐一蒐集護照及居留證，併同申報書送本局外僑股予以核對，俟蒐集完整其他申報資料如扣繳憑單或繳清稅款後，再將申報書連同扣繳憑單等相關資料送件完成申報。此流程不僅造成仲介公司費時蒐集、來回送件及外籍勞工無隨身攜帶證件之困擾，本局亦增加保管證件之風險，二次送件增加核對及建檔作業時間，成為同仁之負擔。
3. 臨櫃辦理結算申報之外僑人士，因不諳稅法規定及申報書填寫方式，慣由服務人員逐項說明協助完成填寫，服務人員再將申報資料鍵入稅務系統完成申報，並核發納稅證明，此流程耗時、浪費紙本，更讓民眾等候時間過長，不符簡政便民目標。

4. 民國 100 年高雄縣市合併後，鳳山分局、岡山及旗山稽徵所納入本局，考量居住於偏遠地區之外僑納稅義務人申報之方便性，實有必要規劃省時、省錢完成手續之途徑。

為解決上述問題，遂以納稅義務人之角度思考，規劃各項創新服務措施，全方位提供更便捷、快速之申報服務，並大幅降低紙本使用率，創造節能減碳功效。

(二) 具體作法

構思外僑全方位創新服務，設定以下 5 項目標：

- (1) 編製印尼、泰國及越南等國語文稅務文書。
- (2) 直撥退稅比例由原來 1% 每年提升至少 10%。
- (3) 一次送件即可完成申報。
- (4) 縮短個人臨櫃申報案件之處理時間。
- (5) 免親臨櫃台也能申報，省奔波之苦。

1. 藍領者結算申報案件，免再核驗護照及居留證。

因藍領外僑人士具入出境少、居留地固定及工作許可管理資料完整等特性，其基本資料與入出境日期可經由入出國及移民署與勞委會查詢系統予以確認，本局以 97 年度綜合所得稅藍領者結算申報案件為試辦對象，創五區局之先例，於申報收件時不再核驗護照及居留證，除簡化大批查驗之程序，提升櫃台收件效率外，仲介業者不再耗時蒐集外籍勞工證件，免去二次送件之苦。

2. 積極宣導藍領者採用直撥退稅。

依規定支票退稅需核驗護照與授權書之簽名是否相符，自 97 年度結算申報案件不再核驗護照及居留證後，大幅提升仲介業者採用直撥退稅之誘因，本局服務人員亦積極宣導直撥退稅之好處，除可於 9 月提前退稅外，更可減少代領退稅爭議、避免簽名不符遭退及支票遺失之困擾。

3. 統一編製中印、中泰、中越之退稅代領授權書

外籍勞工之綜合所得稅退稅款遭雇主或仲介業者侵吞之案件時有所聞，原五區國稅局使用之退稅授權書僅有中英文對照，為使非英語系之外籍勞工於簽名前，瞭解簽署文件之內容及其影響，特針對印尼、泰國及越南等我國外籍勞工主要來源國，編製中印、中泰、中越對照之退稅代領授權書，並提供給各地區局使用，達授權格式統一化之目的。

4. 建置「雙螢幕互動切換系統」，加速處理臨櫃申報案件

為縮短外僑人士臨櫃辦理結算申報之時間，並宣導外僑綜合所得稅電子結算申報繳稅系統，遂於外僑櫃台設置「雙螢幕」及「互動系統切換設備」，本局服務人員以電子結算申報系統直接建立申報檔，利用雙螢幕同步向申報人說明系統操作方式，藉由簡易操作、快速試算，讓申報人了解法令規定及各種計稅方式之差異，在確認內容後再以媒體或網路完成申報。查看內部稅務資料時，則使用切換器，轉為播放各項稅務訊息。此項措施大幅簡化填寫與修改申報書之流程，並達租稅教育及系統推廣之功效。

5. 「視訊服務 Just For You」專案試辦作業計畫

本計畫以「綜合所得稅申報」及「申請納稅證明」二項業務為服務範圍，利用遠端視訊科技，藉由外語學校、補習班與外商企業等特定場所做宣導，讓居住遠地之外僑人士經由視訊辦理申報及取得納稅證明，無需親臨櫃台申請，節省時間百分百，相關作業簡述如下：

- (1) 結算申報：使用網路 Skype 視訊及稅務系統檢視申請者證件與文件，再由服務人員使用外僑綜合所得稅電子結算申報繳稅系統建檔，經由視訊讓申報者確認申報內容無誤後，再以媒體或網路完成申報收件，若有需檢附之文件再請申報人郵寄附案。
- (2) 核發納稅證明：經由視訊系統檢視申請者相關證件，確認無誤後即完成申請，服務人員依其申請將納稅證明書郵寄至指定地址。

(三) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

2. 訂定標準作業流程：

- (1) 訂定「外籍勞工申報綜合所得稅結算案件免核對護照、居留證之處理原則」，詳列適用案件類型、適用條件、申報方式、退稅時程及例外管理等事項，供同仁遵循。
- (2) 訂定「視訊服務 Just For You」專案試辦作業計畫，明列離境、年度結算申報及申請納稅證明之作業流程及時程。
- (3) 統一教育外僑櫃台服務人員雙螢幕互動切換系統使用流程，尤其在縣市合併後，估計外僑綜合所得稅申報案件量將擴增 1 倍之情況下，必須有精確之處理流程，才能達到縮短作業時間及同步教學之效果，提高外僑人士自主申報率。

3. 持續檢討改善

- (1) 98 年及 99 年，本局針對辦理外僑業務之仲介業者共舉辦 4 場租稅講習會，在會中積極宣導外僑申報納稅之各項創意服務措

施及使用轉帳直撥退稅之好處。

- (2) 成立專案團隊試辦「視訊服務 Just For You 專案」，由服務科主辦，企劃科及電作科協辦，共分 3 階段進行，每 2 週進行一次小組會議，並隨時進行問題修正，試辦期間針對民眾滿意度及專案成果統計做績效評估，以利後續規劃。

4. 標竿學習

突破傳統申報收件之處理模式，成功簡化外僑綜合所得稅申報案件核驗證件之流程，除為外僑人士及仲介業者大幅縮減申報時間，大幅提高直撥退稅之件數外，更節省了本局服務人員收件時間，另增購設備支援創新服務，從點到面，服務藍、白領外僑人士，用最少的成本，將服務效果推展至最大，值得其他地區國稅局一同跟進。

(四) 服務措施執行方法效能性

1. 藍領者結算申報案件，免再核驗護照及居留證執行效能

- (1) 建置成本：流程簡化，無須負擔任何成本。
- (2) 效益評估：本措施已試辦 2 年，97 及 98 所得稅申報年度服務件數及節省時間預估如下：(仲介業者節省時間以蒐集 1 人之證件花 10 分鐘計算，服務人員審查證件時間以 3 分鐘計算)

	免驗證件件數	預估仲介業者節省時間	預估服務人員節省時間
97 年	3,300	550 小時	165 小時
98 年	2,169	361 小時	108 小時
合計	5,469	911 小時	273 小時

本措施另一主要效益係直撥退稅案件量大增，以 96 年度為基期做比較，97 年度藍領者直撥退稅案件較 96 年度提升 3 倍，98 年度則大幅提升近 10 倍，績效卓越，統計如下：

藍領結算申報	95 年度	96 年度	97 年度	98 年度
申報退稅件數	5,210 件	4,936 件	4,832 件	3,670 件
直撥退稅件數	30 件	118 件	364 件	1,173 件
直撥退稅率	0.57%	2.39%	7.53%	31.96%

2. 建置「雙螢幕互動切換系統」執行效能

- (1) 建置成本：41,550 元。

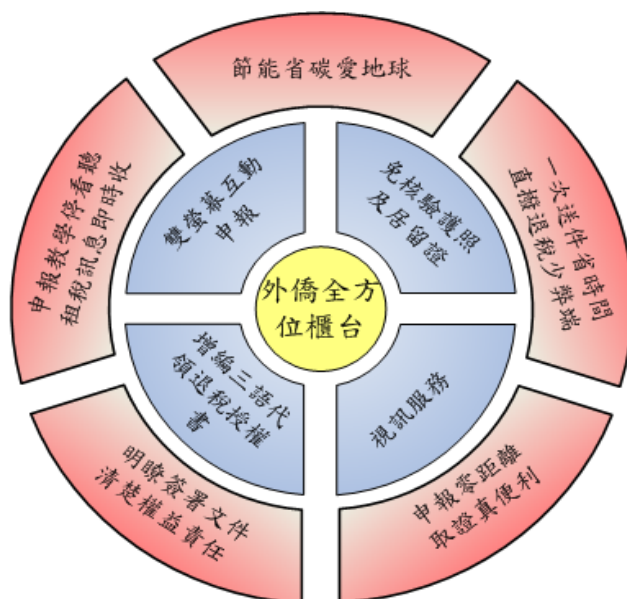
- (2) 評估效益：可完全節省臨櫃申報案件申報書之使用量，依以往年度臨櫃申報平均件數統計，1 年約可省 1,800 份紙本申報書，縣市合併後，外僑案件由總局服務科集中處理，預計可再節省 1 倍之申報書用紙量。另雙螢幕同步展示之教學效果，亦可提高外僑自主申報率，同時減少本局服務人員的服務時間。

3. 「視訊服務 Just For You」專案執行效能

- (1) 建置成本：4,500 元。
- (2) 評估效益：利用遠端視訊科技，提供居住遠地之外僑人士便利措施，經統計 98 年度白領外僑人士結算申報案件共 1,800 件，該等案件可選擇免臨櫃即可完成申報。另依往年經驗，白領外僑人士大部分會向本局申請綜合所得稅納稅證明，以 98 年度白領外僑人士申報案件 8 成評估，約有 1,440 件納稅證明申請案可享受此項便利措施，縣市合併後，預計可再增加 1 倍之受惠者。

(五) 實施心得

經統計本局每年外僑申報案件約為 10,000 件，申報量與國人申報件數相比為數較少，致外僑族群於各項簡政便民措施上易為主管機關所疏忽，而外僑人士往來於國際間，較有機會體認及比較世界各國稅務流程之優劣與便民程度，是本局於 98 年度即積極規劃各項外僑作業簡化措施，並提升硬體設備，僅以 46,050 元的花費，創造全方位服務，除可節省徵納雙方時間，更期望提升外僑人士對我國服務品質之整體觀感，彙整本項創新作為之整體效益圖示如下：



外僑創意服務
全方位受惠

二、有價值的創意服務：延續 98 年創意，全功能櫃台服務再深化！

(一) 緣起

本局於總局及 11 個分局、稽徵所皆設置單一窗口全功能服務櫃台，提供不限區域之查詢、申辦及發證服務，故該櫃台可謂民眾最常洽辦之所，服務優劣將直接影響國稅局之形象。

97 年發生金融海嘯，經濟不景氣，政府社會救助方案增加，致臨櫃查調所得、財產及債權人查調債務人課稅資料案件驟增，導致民眾等待時間變長，抱怨不斷，統計 96 至 98 年度全功能櫃台受理案件，每年成長百分之四十以上，案件增加量驚人，為解決民眾等待問題，遂於 98 年度創五區國稅局之先，於全功能櫃台率先使用身分證條碼掃描器取代人工登錄建檔，並於本局網站建置「債權人查調債務人課稅資料服務平台」，實施該平台後，大幅降低民眾等待時間，且獲上級肯定，友局紛紛跟進採用。

本項創新服務受到多方肯定，更加強本局努力推動全功能櫃台簡政便民措施之決心。乃全面檢討 98 年度作業上之缺失，並接受民眾需求建議，朝向政府節能減紙目標，繼續研擬改良再精進本項創意服務，讓全功能櫃台服務更全面、更貼心、更深化。

(二) 具體作法

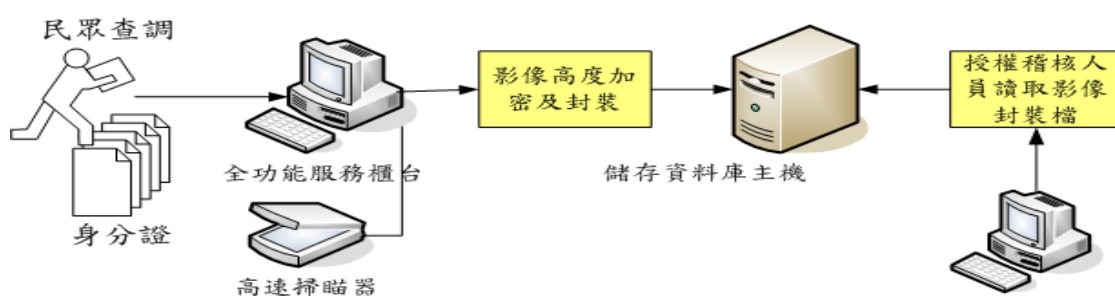
1. 檢討「債權人查調債務人課稅資料服務平台」第一代線上版，99 年推出第二代離線版，登錄資料更便利！

98 年 10 月於本局網站建置「債權人查調債務人課稅資料服務平台」線上版後，查調速度大幅提升，惟部分金融機構因資安問題，仍無法讓員工上網使用平台建檔，經訪查結果，發現該等機構習慣使用 excel 檔製作債務人查調清冊，遂於 99 年 7 月再推出第二代離線版。

該版本以 excel 製作，功能比線上版更周延，只須將離線版軟體存於桌面，免安裝即可使用，除可檢核身分證字號邏輯、產生查調應檢附之資料外，於報表產生時即自動存檔，若使用者已自行利用 excel 或 word 軟體製作「債務人查調清冊」，使用時無需重新建檔，只要將資料轉貼至離線版上即可，快速又方便，吸引更多金融業者使用此平台，降低民眾等候時間。

2. 建置「身分證影像建檔系統」，民眾免再排隊影印紙本

依全功能櫃台財稅資料處理手冊規定，申請「財產資料歸戶清單」應將核驗之身分證明文件影印留存，故民眾臨櫃申辦時常需排隊影印才能完成申辦程序，因影印耗錢、費時，留存紙本不環保且佔用倉儲空間，遂於 99 年於櫃台建置「身分證影像建檔系統」，利用高速掃描器將身分證影像壓縮並高度加密後，成為影像封裝檔存於伺服器，並將身分證字號導入全功能櫃台 JFR 系統，不用人工建檔即可進行查調作業，只要短短 3 秒即完成影像掃描，快速安全，不耗紙本，便民、減紙一次達成。



3. 製作「金融機構併購一覽表及縮影檔」，金融機構債權人免再提供併購文件。

債權人查調債務人案件以金融機構為大宗，有些金融機構經過多次併購、更名或部分業務移轉等過程，使得執行名義上債權人之名稱與申請人名稱不同，於申請查調債務人所得、財產資料時，需影印併購之核准函或變更登記等資料供核，並留存歸檔，且每次查調皆需影印附於申請書，大量耗紙且不便民，遂整合本局及各分局、稽徵所之金融機構已繳交之併購資料，將該等機構發生更名、併購之資料彙整建檔，並將資料製作成縮影檔，提供給各服務櫃台同仁使用，遇有疑義時得隨時查看，節省債權人影印之時間及紙張，充分達到減紙及便民效果。

以國泰世華為例，製作後之一覽表如下：

國泰世華商業銀行	縮影			
原名	更名1	更名2	合併後	收購中聯
台灣第一信託投資(股)	匯通商業銀行	國泰商業銀行	國泰世華商業銀行	中聯信託投資公司
合併		合併後		
世華聯合商業銀行		世華聯合商業銀行		
屏東縣屏東市農會信用部				

4. 與市政府跨機關合作，民眾申辦證件一次備齊。

以往需要申請社會補助之民眾於詢問區公所後，需再透過電話或親至國稅局詢問查調需準備之文件，為免民眾因證件不齊來回奔波，特別針對市政府辦理之社會福利項目，民眾至本局申辦時應檢附之文件，重新設計委託書，放置於社會福利申辦櫃台，委託書內容除有本局服務單位地址及電話外，並用口語化方式說明申辦所得、財產、稅籍應檢附文件，只要區公所人員協助勾選即可讓申請補助之民眾一次備齊證件，連同委託書前來本局辦理查調所需資料，達成「一處洽詢，文件一次備齊」之目標。

(三) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

1. 訂定標準作業流程

- (1) 針對債權人查調債務人課稅資料服務平台離線版，製作「操作步驟」知識文件，放置於本局 KM 平台，供本局查調同仁使用及宣導。
- (2) 統一教育同仁使用身分證影像建檔系統，依照標準作業流程操作，蒐集同仁使用後之意見，隨時改善缺失，讓系統更完善、有效率。
- (3) 通報本局分局、稽徵所隨時注意所轄各區公所委託書使用狀況，並配合社會福利補助單位之需求隨時補充，盡力達成跨機關合作。

2. 持續檢討改善

- (1) 每月回報使用平台查調件數：各查調單位定期回報使用債權人查調債務人服務平台之查調件數，並列入為民服務不定期考核之成績，作為改進之依據，並持續宣導使用效益。
- (2) 隨時更新金融機構併購資料：本局各分局、稽徵所隨時提供尚未建檔之金融機構併購資料，送由服務科即時建檔並縮影，提供給服務櫃台第一線同仁使用。

3. 標竿學習效益

- (1) 經驗分享與系統展示：

本局首創「債權人查調債務人課稅資料服務平台」，提供便捷

服務，獲財政部高度肯定，並交辦其他區局跟進採用，遂由台北市國稅局主辦，於 99 年 4 月 2 日邀集各地區國稅局相關業務主管及同仁，由本局做經驗分享及系統展示，並充分討論全國一致運用之方法，達成資源共享之效果。

(2) 由本局統一負責修改程式，以利全國使用：

為避免各地區國稅局自行開發服務平台系統，發生浪費資源情事，且可能發生功能不一致現象，遂於 99 年 7 月 9 日於賦稅再造需求會議上決議由本局負責程式之修改，友局間僅需於網站建立連結，並增加讓債權人登錄前可選取國稅局別之選項功能等，以利全國債權人使用，並將服務平台之需求納入賦稅再造規劃。本局且於 99 年 10 月 15 日依各地區國稅局需求修改程式，並將第二代離線版一同置放服務平台，供全國債權人查調時使用。

(3) 身分證影像建檔系統，標竿學習效益大

民眾查調財產需排隊影印身分證，一直為五區局亟待解決改善之問題，而本局以合理之軟體開發成本及設備，在安全的環境下解決民眾影印之問題，相信必能再次引起友局及其他公務機關學習、跟進。

(四) 服務措施執行方法效能性

1. 使用「債權人查調債務人課稅資料服務平台」具體成果：

(1) 小成本立大功，民眾笑容--無價

期間	建置成本	上網瀏覽人數	使用平台查調件數	節省時間	查調件數成長率
9810/1 至 98/12/31	第一代網路版 25,000 元	1,884 人	5,887 件	24 小時	
99/1/1 至 99/12/31	第二代離線版 21,800 元	11,260 人	76,168 件	317 小時	223.46%

2. 身分證影像建檔系統執行效益：

(1) 建置成本 98,000 元。

- (2) 評估效益：本年度 10 月 4 日建置完成，由總局先行採用，試辦初期，採用人工影印及掃描雙軌進行，至 99 年 12 月 31 日止共計掃描身分證影像 2,886 件，另依 99 年 1 至 12 月份財產查調件數評估，每張紙平均影印 2 張正反面身分證，耗費 4 元，每年減紙省錢效益不容小覷，對環保之貢獻無價。

	99 年 1-12 月 財產查調件數(件)	節省 A4 用紙量 (張/年)	節省影印費 (元/年)
總局	17,981	8,990	35,960
全局	316,098	158,049	632,196

3. 製作金融機構併購一覽表及縮影檔執行效益：

- (1) 建置成本：係同仁自行製作完成，建置成本 0 元。
- (2) 評估效益：99 年 7 月 26 日建置完成，以本局及各分局、稽徵所送件次數較多之金融機構為統計，99 年 8-12 月份各金融機構查調次數及其節省影印之時間(以每張 10 秒計算)及用紙量如下：

銀行	次數	銀行	次數	銀行	次數	銀行	次數
國泰世華	52	台新銀行	66	板信銀行	10	兆豐銀行	20
台北富邦	24	日盛銀行	25	永豐銀行	24		
土地銀行	62	大眾銀行	70	合作金庫	27		
節省用紙量 (8-12 月)		1,404 張		節省影印時間		3.9 小時	
預估節省用紙量 (1 年)		3,370 張		預估節省影印時間 (1 年)		9.35 小時	

(五) 實施心得

提供創意服務是個辛苦但有成就感的歷程，從發現問題、探討原因、研擬對策到落實執行皆需要大量的人力及物力予以配合，本年度之全功能櫃台創新措施充分考量了環境保育課題，戮力達成減紙減碳之目標，有幸得到各金融機構及民眾之支持與配合，才能有不不斷進步及改進之空間，使全櫃各項服務綜效達到最大，未來本局仍將繼續傾聽民眾之需求，努力找出問題解決之道，提供更有「質感」的簡政便民服務。

三、有價值的創意服務：客製化 VIP 服務，創造徵納雙贏--「國稅菁英學院」暨「租稅行動教室-國稅教享樂」

(一) 緣起

本局服務中心除辦理全功能櫃台業務外，亦提供民眾及企業稅務諮詢服務，並於科長室成立稅務諮詢中心，提供來客一個較無顧忌，可讓納稅人紓發稅務疑難的場所。稅務諮詢中心主要係針對第一線同仁無法解決之稅務問題或自行前來拜訪者，由科長負責處理，提供面對面的服務，若涉及其他科室業務無法解答時，則由科長負責邀集相關單位業務熟稔同仁共同討論，提供廠商、民眾明確的解決辦法，稅務諮詢中心辦理至今，除獲來訪者高度肯定外，經由諮詢之案件中，發現以下現象：

1. 因國際貿易蓬勃發展，廠商交易型態複雜多變，其內容常涉及複雜之稅務問題，以往稽徵機關強調對個人之便民服務，租稅宣導亦針對單一稅目辦理，卻忽略大型企業除了對稅賦有極高之貢獻外，實務上較一般中小企業面臨更多複雜交易所衍生之稅務問題，公司之疑難常因人員未瞭解稅捐因素，可能造成不當的損失，舉例如下：

加工區 A 公司計畫將乙批閒置設備出口至東南亞無償給予他人，原僅請教出口營業稅問題，但相關稅捐如下：

- a. 無償給予他人依據營業稅法第 3 條第 3 項第 1 款規定為「視同銷貨」，開立應稅發票給自己。
- b. 再依據同法第 19 條第 1 項第 2 款規定，進項稅額不得扣抵。
- c. 除外，依據所得稅法第 36 條規定，該等給予在稅務上不得認列為費用或損失，故須繳稅。
- d. 而取得設備之一方，依據所得稅法第 4 條第 1 項第 17 款規定：「取自營利事業贈與之財產」尚無免稅適用，故應繳稅。

經本中心詳細說明稅捐影響數後，該公司決定改變計畫，非常感謝本局無私的解說。

2. 國稅局業務採功能分科，同仁專精於其所辦理之業務，惟一樁交易常牽涉多種稅目，對於企業之詢問，同仁常無法跨稅目提供完

整資訊給予廠商一個周延肯定的說明，致廠商須經多次詢問，造成資訊零散欠缺整合，此現象不僅存在於本局，相信是所有稅務機關共同的問題。

98 年本局針對國中、小老師及一般民眾推出租稅行動教室，提供菜單式課程選單，教授綜合所得稅及遺產、贈與稅申報等主題，獲得廣大好評。金融海嘯至今，南臺灣的企業尚在復原期，本局懷著感恩的心，對於稅賦貢獻極大之本市前 100 大企業規劃「量身訂做」、「到府服務」之租稅指導課程，以「教者」也是「學習者」的心境與企業互動共勉。另對於稅政推動有極大影響力之會計師界、記帳士及地政士們，本局亦以感激的心境對待，提供豐富的菜單課程任其挑選講授，希望達到加乘影響效果，讓各項稅政工作推動更順利。

(二) 具體作法

1. 擬訂作業計畫：

結合租稅行動教室之師資需求，設定教育對象為與營利事業密切相關之本市會計師、記帳士等及地政士們暨前 100 大企業之財務相關人員，訂定「租稅行動教室-國稅教享樂」暨「國稅菁英學院」工作計畫，據以培訓師資，加強其專業知能之提升。

2. 開辦「國稅菁英學院」：

(1) 設計客製化課程選單：

經由稅務諮詢中心所諮詢之案件並多方收集業界需求及徵詢各業務單位意見後，設計本年度最迫切需要的 11 門課程做為選單，並首度推出結合海關報單與國稅有關的課程如「進出口報單與國稅之關聯」、「營業稅與營所稅之連結」等，另針對時下特殊議題設計「地主提供土地、承租人建造之課稅規定」、「保稅區營業人相關課稅規定」等課程，更貼近及符合實務需求。

(2) 召募講師及儲備師資：

針對該 11 門課程培訓所需師資，由業務單位推薦（或自薦）具有各稅專精領域且授課經驗豐富之同仁擔任種子教官；儲備師資則由業務單位推薦（或自薦）具營業稅或營利事業所得稅業務歷鍊之優秀同仁接受培訓。

(3) 召募旁聽生：

由於課程設計活潑有創意，引起同仁高度興趣爭相響應，因此擴大召訓範圍，除培訓儲備師資外，另召募旁聽同仁，不僅善用教室資源，順勢精進同仁查核技術。



國稅菁英學院開學典禮，局長致詞



同仁上課情形

(4) 建立「師資資料庫」：

自「國稅菁英學院」結訓後之同仁，需自選 1-3 項對外授課之課程，據以建立師資資料庫，作為本局隨時遴派對外授課之講師群，本年度培育師資共 49 人。

3. 舉辦「租稅行動教室-國稅教享樂」

針對不同對象設計之 11 門課程選單，提供本市會計師、記帳士、地政士等及前 100 大企業之財務相關人員勾選所需課程，再遴派本局培訓之講師前往授課，走入群眾拉近距離，創造「國稅教享樂」的情境，更可藉此瞭解業者困難所在。本年度共計辦理 34 場，1,892 人參加。

(三) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

1. 訂定標準作業流程

訂定「租稅行動教室-國稅教享樂」暨「國稅菁英學院」工作計畫，建立師資培訓制度，提供敘獎額度，鼓勵同仁投入租稅教育行列，透過教與學的過程，讓法規與實務結合，稽徵同仁且因付出而獲得更高專業知識利益。

2. 持續檢討改進

(1) 設計意見調查表

對內：針對「國稅菁英學院」上課同仁設計調查表，收集對培訓之課程（包括安排之時數、課程內容、上課方式等）及來年建議辦理之課程等意見，共計發出問卷 119 張，回收 89 張，作為未來之改進方向。

對外：針對「租稅行動教室」上課學員設計調查表，含安排之課程、上課內容、講師之授課方式及對課程之需求等意見調查，計發出問卷 1,892 張，回收 748 張，分析後作為本局未來辦理之改進參考。

(2) 辦理意見交流座談會

於完成第二階段「租稅行動教室-國稅教享樂」後，召集師資群，就其對外授課所遭遇之問題或反應意見，辦理意見交流座談會，使各師資之授課經驗及心得充分交流、分享，並藉以擷取他人長處，改進缺失。座談會於 100 年 1 月 11 日辦理。

(3) 規劃使用者付費

由於政府經費日益拮据，為永續經營本項計畫，未來將朝向使用者付費方式，由本局提供專業師資，教材費則由業界負擔，參訓名額將可不受限制，徵納雙方共同合作，互利雙贏。

3. 標竿學習效益

(1) 分享講師群講義資料

於本局 KM 平台分別建置「國稅菁英學院」及「租稅行動教室」專區，放置師資資料庫、編撰之講義、問卷調查結果、意見交流座談會紀錄等，使各講師瞭解授課後學員之反應狀況，所編撰之講義資料亦可互相交流使用，共同強化本局知識庫，讓所有同仁共享效益。

(2) 建置數位學習平台

為使「國稅菁英學院」上課之效益極大化，每門課皆錄影、錄音，並將上課資料建置於本局網站專區及內部 KM 數位學習平台，方便培訓同仁、未上課同仁及民眾選擇聆聽課程內容，精進專業知能。此項作業於 99 年 12 月底完成全部課程建置。

(四) 服務措施執行方法效能性

1. 作業成本：「國稅菁英學院」對內培訓 11 門課程師資，所需講師鐘點費、教材等約 95,000 元。「租稅行動教室」對外授課所需講師鐘點費、教材等估計約 170,000 元。
2. 評估效益：

- (1) 擴大受益對象：囿於師資人數，98 年度實施對象僅限本市會計師、記帳士、記帳及報稅代理業務人及前 50 大企業之財務相關人員，99 年度感受業界需求，回饋其對政府財政之貢獻，擴大辦理為本市前 100 大企業。
- (2) 善用師資資源：本局授課講師皆具有辦理營利事業所得稅或營業稅豐富經驗的同仁，其負責編撰之講義，皆依其授課對象量身製作，不同課程之教材，於各講師間可互相交流且可供其他同仁做為查核參考。建立師資資料庫後，可供其他非本計畫內之課程遴派為講師，如機關團體指定議題並邀約本局前往授課，若本師資資料庫有合適師資，即可遴派，以提升人才資源運用的效度。
- (3) 精進專業知能，徵納雙贏：主動深入傳授業者迫切需要之稅務知識，不但使聽者獲益匪淺，授課同仁更加精進專業知識，徵納雙方皆受益。
- (4) 促進徵納和諧：於稽徵工作上，本局先行提出善意，以教導、輔導為前，稽徵查核在後，消弭徵納雙方對立關係，營造徵納和諧氣氛。

(五) 實施心得

「國稅菁英學院」及「租稅行動教室-國稅教享樂」之開辦係為達成徵納雙贏二大目標，一為提升本局同仁跨稅目之專業素養，二為回饋對稅賦有重大貢獻之企業，並提供「到府服務」措施，改變稅捐稽徵機關予人刻板、嚴肅、不近情理的負面感受。近日更因本局無私的付出，獲好市○公司高度肯定，該公司因「地主提供土地承租人建造」之課稅議題，經本局輔導後函請更正過去之錯誤處理，除來文並親致謝忱外，且將該租稅考量納入近期開發案中，以減低租稅風險。



好市○公司經理特親自向局長致謝意



本局國稅菁英學院教材

四、有價值的創意服務：具體措施關懷，遠離凡那比颱風重創陰霾

(一) 緣起

99年9月19日中颱凡那比挾帶暴雨重創南台灣，高高屏成水鄉澤國，本轄高雄市左營區單日最高降雨量達535毫米，創該區最新紀錄，高雄市積水嚴重，重創四大區，較98年8月8日莫拉克風災所帶來之損害為大。

凡那比颱風來襲當日，本局已意識其嚴重性，為使受災民眾能以最快的速度瞭解各種稅目減免之規定，以減輕風災帶來之痛苦，局長於次日即召集相關科室討論因應事宜，在短短4天內提出各稅目之具體便民措施，並利用多元管道告知民眾災損報備訊息，期在重建家園之餘，也能感受到國稅局真心關懷及重視的心意。

(二) 具體作法

1. 99年9月20日(颱風假期間)：

發布「凡那比颱風災害損失經報備勘查，稅捐得以扣除減免」新聞稿。

2. 99年9月21日一決議各稅目減免因應措施：

- (1) 當日局長與三民分局分局長親自拜訪三民區受災最嚴重之本和里及本館里里長，表達本局關懷災情及提供之服務。
- (2) 成立「凡那比颱風災害減免勘查服務小組」，由局長為召集人，並於當日召開第1次會議並發佈因應措施。
- (3) 發佈「凡那比颱風災害損失高雄市國稅局將以『從寬、從速、從優、從簡』原則辦理」新聞稿。
- (4) 損失金額在15萬元以下者，可由里長或里幹事簽章證明，無須提供照片等證明文件；金額在15萬元以上者，除損失清單外，應檢附證明文件（如：照片或修護證明等）。
- (5) 各分局、稽徵所全面受理營利事業災損報備案件申請。
- (6) 屬小規模營業之商家，位於區公所認定之受災路段者，本局主動核減營業天數12天；實際未營業天數大於12日者，由營業人自行申請後核實從寬認定。
- (7) 營業人購買之空白未使用發票，如因泡水受損者，提供免費更換；收銀機台泡水無法開立統一發票時，可以手開發票替代。

(8) 發函通知調帳查核之案件，給予從寬展延之方便。

3. 99年9月22日(中秋節)—網站建置災損專區、延長電話服務時間：

- (1) 將平時上班時間之免付費服務電話開放其中 2 線延長服務時間至晚上 10 點，10 點以後來電者則轉至電話答錄機，隔日再由同仁立即處理回應，假日亦提供服務，務求來電不漏接。
- (2) 中秋節當日，各單位指派專人留守，受理災民來電或親洽服務，並提供各地里長電話號碼，方便災民聯繫。
- (3) 於本局外網首頁建置「凡那比風災災損申請專區」，內容包含新聞稿、各稅目申請書表、申請書表範例、延期或分期繳納稅捐申請表及各單位災損專線洽詢電話，方便民眾一次查詢，全盤瞭解。

4. 99年9月23日—利用各種管道，告知災損訊息：

- (1) 陸續發佈數則與民眾權益相關之新聞稿。
- (2) 總局及各分局、稽徵所於 LED 跑馬燈、大型字幕機及叫號電視機提供災損報備訊息。
- (3) 針對重創四大災區之 98 年度綜所稅申報戶有記載手機號碼者傳送手機簡訊 42,975 通、發送 E-Mail 訊息 3,352 則。
- (4) 各分局、稽徵所啟動聯繫及拜會區公所、里長及營利事業廠商行程，轉達受災戶報備之訊息，並將災損申報表主動送至里長、里幹事辦公處，懇請協助里民填載，以免里民奔波之苦，本局再派員收回儘速核發損失證明。

(三) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

1. 訂定標準作業流程

訂定「財政部高雄市國稅處理凡那比颱風災損相關因應措施」，對內整合各分局、稽徵所服務人員災損標準應答，統一對外服務標準說詞，以利民眾了解災損報備相關規定。以「從寬、從速、從優、從簡」為原則，「積極主動」作為，提供災民各項便民服務。

2. 持續檢討改進

- (1) 至 9 月 21 日起共計召開 3 次因應及檢討會議，即時整合歧見及統一核認標準，於 11 月底全數核發損失證明。
- (2) 訂定本局輔導受災納稅義務人申報減免稅捐服務處理原則，以為日後遵行之依規。
- (3) 災損報備期間，本局承辦同仁每日填寫「受理災害損失報備工作日誌」，俾瞭解災民實際受損情形。

- (4) 相關單位每日填報「凡那比颱風災損受理執行情形管制追蹤表」，統計已報備件數、金額與核定減免件數及金額，回報服務科彙整，提供局長及財政部掌握執行狀況。
- (5) 各分局、稽徵所填報「凡那比颱風營業稅減免統計表」，以掌握災區營業人之實際營業狀況，適時給予減免優惠。

3. 標竿學習效益

近年來因地球溫室效應，全球氣候異常變遷，98及99年南台灣遭遇莫拉克與凡那比等2次颱風襲擊後皆造成財產上重大損害，全省各地日後恐亦面臨相同之威脅，此次凡那比颱風重創高雄地區，本局於短短4日內即提出完整之因應措施，並付諸實行，讓民眾在最短的時間內得以用最簡便之方式於期限內申請報備完成，以同理心為災民著想的心意，獲得高雄市民高度肯定。

(四) 服務措施執行方法效能性

1. 利用科技提供便捷服務，含手機簡訊、e-mail 傳輸、網站專區等。
2. 本市計有 87 個里遭受不同層度的淹水或破壞，以上地區由分局及各稽徵所任務編組分赴各地實勘瞭解損失情形，表達關懷及感謝里長們之協助，使後續災損報備核定程序能順利展開。
3. 9月19日至11月30受理凡那比災損報備執行結果如下：

稅目	件數	災損報備—稅捐減免			核准延(分)期	
		核定件數	災損金額 (千元)	稅額 (千元)	完成率	件數
綜合所得稅	3,175	285,898	41,312	100%		
營所稅	409	509,308	86,582	100%	1	1,807
營業稅	3,459	88,952	642	100%		
貨物稅	1	3,123	531	100%		

(五) 實施心得

此次凡那比風災本局能在短短的4日內完成各項因應措施及稅捐減免之核定原則，實因全體同仁本著同理心及同是高雄人的在地感情，全力為幫助災民獲得應有之稅捐減免而努力，難得的是，在執行過程中九成以上案件透過里長代為申請，免除民眾奔波之苦，讓跨機關合作之效能完全發揮，獲得災民 e-mail 或來電感謝，讓我們倍感溫馨。



未來努力方向



參、未來努力方向

面對日益多元化的社會及民眾對政府的高度期待，如何提升為民服務品質、深化施政效能，是當前重要課題。本局一向秉持積極熱忱服務理念及態度，遵從 吳院長指示以「真誠、效率、同理心」為目標，奉行財政部「整合服務效能躍升執行計畫」，不斷對外強化各項優質便民措施，對內則建立專業、創新之核心價值，致力推動工作簡化，以期培育具創新思維及專業進取之員工，俾提供民眾高品質、高效率之納稅服務，共創徵納和諧的租稅環境。未來將朝下列方向努力，以達成施政重點與目標：

◆因應縣市合併，無縫承接移撥人員、業務及財產設備

為順利於 100 年 1 月 1 日接管高雄縣轄區國稅稽徵業務，本局訂定縣市合併改制作業計畫、移撥接管原則等作業規定，成立專案小組採任務編組方式，按部就班執行各項前置作業，例如業務調整、人力的調撥、辦公室規劃等等，期待本局即將邁入新的里程碑，無縫承接移撥人員、業務及財產設備，為更多民眾提供服務，在面對非都會區的民眾，努力做好溝通，克服徵納雙方的空間距離，確保服務品質。

◆電話客服中心（call center）啟動運作，管理系統提供更有價值的稅務服務

為達成一通電話，全程服務的便民目標，本局委外建置多元化電話客服系統，整合電話與電腦系統功能，並結合全局成立話務分流後援團隊，除解決客服電話滿載不通的問題外，並可蒐集民眾來電資訊，建立民眾經常詢問 FAQ 知識資料庫，讓本局客服人員迅速獲得民眾稅務資料，明確回復及協助民眾解決問題，另產製話務及人員各式管理報表，有效掌握服務品質。

◆秉持愛心辦稅，推動公務行銷

發揮同理心，視民如親，協助納稅人瞭解並遵行納稅規定為本局全體同仁共同努力的方向，本局各單位主管定期拜會轄區內業者及工商會社負責人，透過實地訪談，瞭解其稅務作業遭遇困難及服務需求，積極協助處理，同時行銷財政部致力賦稅改革、稅政興革措施，

行銷本局重要推動措施及須請民間、業者配合推行事項，讓其瞭解財政部與本局機關功能及政策內容，進而支持與協助推動業務，藉由本局同仁的全員行銷，形塑本局優質形象。

◆積極強化資訊流通，提升 e 化效能

積極配合推動 99 年度綜合所得稅應納稅額試算服務、賡續執行綜合所得稅扣除額單據電子化項目推動，以節省納稅義務人申報成本；賡續推動電子發票，完成實體通路發票無紙化使命；配合執行目前進行之「賦稅資訊系統整合再造更新計畫」，以納稅服務為導向、風險管理為基礎的稅務稽徵作業模式，改善稽徵作業流程，達成降低稅收成本、提升稅務效率、提升納稅義務人滿意度、提高稅收預估正確性、增進納稅義務人對政府信任、增進政府財政收入之計畫願景。

◆賡續推動各項網路申報繳稅作業，提供更多元及前瞻性服務

配合政府組織再造工程、員額精簡及整體環境國際化變革，本局將以更精簡之組織及更有效率之人力，戮力推動各稅之網路申報繳稅作業，以達簡政便民目的。

◆建構組織學習環境，提升人力專業素質

稅捐機關賦稅稽徵業務，屬高度知識密集之作業，為因應快速之社會經濟活動及落實依法行政，本局將賡續推動知識管理及數位學習作業，將內隱知識變成外顯知識，提升人力專業素質，進而達到提升整體作業效率、品質，俾創造徵納雙贏之願景。

◆加強推動客製化租稅教育，落實愛心辦稅

除了少數不肖納稅義務人有故意逃漏稅之意圖外，我們相信大部分涉及違章之業者均係出於無知與無奈，基此，稽徵機關更應積極扮演主動教導之責，做好客製化的深層服務，故本局將賡續將租稅行動列車開向更寬廣的道路，讓更多的納稅人義務受益，主動積極的付出讓「愛心辦稅」更具體！

肆

附 件

附件一、本局99年度重要
創新措施彙整表

附件二、各稅業務Q&A



附件 1

各稅業務「Q&A」

1	<p>Q：我父親 99 年 3 月過世，請問目前遺產稅的免稅額及稅率各是多少？</p> <p>A：98 年度 1 月 23 日起被繼承人的免稅額是 1,200 萬，稅率一律是 10%。</p>
2	<p>Q：員工因死亡而退職之退（離）職金、慰勞金及撫卹金應否課徵遺產稅？</p> <p>A：營利事業給付因死亡而退職之員工退（離）職金、慰勞金及撫卹金，係屬被繼承人遺族之所得，免予計入被繼承人之遺產總額。</p>
3	<p>Q：請問目前贈與稅的免稅額及稅率各為多少？</p> <p>A：98 年 1 月 23 日起，贈與人贈與稅免稅額每年 220 萬，稅率一律 10%。</p>
4	<p>Q：我是贈與人，請問贈與稅應向什麼地方申報？</p> <p>A：贈與稅應由贈與人向贈與時的戶籍所在地之主管稽徵機關辦理申報。戶籍在台北市者，要向臺北市國稅局總局或所屬分局、稽徵所申報，戶籍在高雄市者，要向高雄市國稅局總局申報，但從 99 年 11 月 1 日起可向高雄市國稅局總局或所屬分局、稽徵所申報，戶籍在其它縣市者，應向當地國稅局所屬分局或稽徵所申報。</p>
5	<p>Q：我要幫朋友申請所得清單，請問要怎麼辦理？</p> <p>A：請攜帶申請人及代理人的身份證正本、印章及委託書，若代理人提示之申請人身份證為影本，需由申請人或代理人切結與正本相符。</p>
6	<p>Q：已稅貨物遭受不可抗力災害，以致物體滅失者，應如何辦理退稅？</p> <p>A：已繳納貨物稅的貨物如遇火焚毀或落水沉沒及其他人力不可抵抗之災害，致物體消滅者，產製廠商或進口廠商得檢具災害之證明文件連同完稅照，向產製廠商所在地稽徵機關或進口地海關申請退稅。</p>
7	<p>Q：請問夫妻合併報稅，妻子目前有就學中，為什麼不能列舉教育扣除額？</p> <p>A：依所得稅法第 17 條第 1 項第 2 款第 3 目第 5 小目規定，納稅義務人的子女就讀大專以上院校的學費，每名子女每年最多可以扣除 25,000 元。故配偶就讀大專以上院校的學費，與稅法規定不符，無法列報。</p>
8	<p>Q：請問個人海外所得課徵基本稅額之實施日期？那些人之海外所得須計入基本所得額？</p> <p>A. 個人海外所得課徵基本稅額自 99 年 1 月 1 日起實施。必需同時符合兩項要件：是中華民國境內居住之個人，且申報戶全年海外所得達新臺幣 100 萬元。</p>
9	<p>Q：營業人銷售土地之銷售額應否課稅？</p> <p>A：銷售土地得免開統一發票，並免徵營業稅。</p>
10	<p>Q：公司遷移新址，應向遷出或遷入機關辦理變更登記？</p> <p>A：應於事實發生 15 日內，填具變更登記申請書，檢同有關證件，向遷</p>

	入地主管稽徵機關申請變更登記。
11	<p>Q：現行營利事業所得稅稅率為何？獨資、合夥組織之營利事業是否要辦理暫繳申報？</p> <p>A：(1) 99 年 6 月 15 日修正公布所得稅法第 5 條規定，自 99 年度起營利事業所得稅稅率為 17%。</p> <p>(2) 98 年 5 月 27 日修正公布所得稅法第 69 條規定，獨資、合夥組織之營利事業及經核定之小規模營利事業，自 98 年度起免辦理暫繳申報。</p>
12	<p>Q：獨資、合夥組織之營利事業變更負責人、合夥人時，應否辦理當期決算及清算申報？</p> <p>A：這個問題分 2 方面來說明：</p> <p>(1) 獨資組織之營利事業變更負責人，因原負責人已將獨資事業之全部資產負債移轉予新負責人，核屬所得稅法第 19 條規定所稱之轉讓，應依據同法第 75 條規定辦理當期決算及清算申報。</p> <p>(2) 合夥組織之營利事業，若因合夥人退夥或負責人將其出資額轉讓，導致負責人祇剩 1 人時，其存續要件即有欠缺，合夥自應解散辦理註銷登記，並應依規定辦理當期決算及清算申報。若變更負責人或合夥人，惟其營利事業之主體並未因此有解散、廢止或轉讓之情事時，則可免辦理決算及清算申報。</p>
13	<p>Q：納稅義務人因同一漏稅行為被核定補徵營業稅及營利事業所得稅如有不服，如何申請行政救濟？</p> <p>A：納稅義務人因同一漏稅事實，涉嫌分別逃漏營業稅及營利事業所得稅，如對稽徵機關核定之營業稅及營利事業所得稅不服，應分別依照稅捐稽徵法第 35 條規定申請復查。</p>
14	<p>Q：營利事業與負責人本人限制出境之欠稅金額是否須合併計算？</p> <p>A：依稅捐稽徵法第 24 條第 3 項規定得否對欠稅個人或營利事業負責人限制出境，應視納稅義務人（即欠稅個人或營利事業）所欠繳應納稅捐或罰鍰是否達一定金額而定。營利事業欠繳之稅捐或罰鍰與負責人本人所欠繳之稅捐或罰鍰，係屬二個不同納稅義務人所欠繳，從而其是否達限制出境之金額，自應個別認定，不宜合併計算。</p>
15	<p>Q：繼承或贈與股票等有價證券，要不要繳納證券交易稅？</p> <p>A：依據證券交易稅條例實施注意事項三規定，有價證券因繼承或贈與而取得者，不屬交易行為，免課徵證券交易稅。</p>

附件二

本局 99 年度重要創新措施彙整表

一、設備更新

序號	項 目	內 容	成效及量化
1	外僑櫃台設置「雙螢幕切換系統」	以電子結算申報系統直接建立申報檔，利用雙螢幕同步向申報人說明系統操作方式。	達租稅教育及系統推廣之功效。
2	「視訊服務 Just For You」專案試辦作業計畫。	利用遠端視訊科技，讓居住遠地之外僑人士經由視訊辦理申報及取得納稅證明，無需親臨櫃台申請。	經統計 98 年度白領外僑人士結算申報案件共 1,800 件。
3	建置「身分證影像建檔系統」。	高速掃描器將身分證影像壓縮並高度加密成為影像封裝檔存於伺服器，不用人工建檔即可進行查調作業。	自 99 年 10 月 1 日至 12 月 31 日止共計掃描身分證影像 2,886 件。
4	劃一工作同仁服裝及標示牌。	所得稅申報期間，本局各收件地點劃一指示牌及服務同仁均著工作背心、易於辨識。	使納稅人得以迅速找到本局服務人員，解決問題。
5	「國稅局有里真好」計畫。	於里辦公室提供遠端視訊科技連線服務。	計辦理 20 件。

二、縮短申辦案件流程、減少應檢附文件

序號	項 目	內 容	成效及量化
1	推出「債權人查調債務人課稅資料服務平台」第二代離線版。	只要將資料轉貼至離線版上，可檢核身分證字號邏輯、產生查調應檢附之資料，於報表產生時即自動存檔。	降低民眾臨櫃申辦案件等候時間。計自 98 年 10 月至 99 年 12 月共節省 341 小時。
2	製作「金融機構併購一覽表及縮影檔」。	將金融機構發生更名、併購之資料彙整製成縮影檔，免再影印附案。	預計一年可節省紙 3,370 張、減少影印時間 9.35 小時。
3	凡那比風災關懷措施	A. 透過里長或里幹事簽章證明，損失金額在 15 萬元以下者，無須提供照片等證明文件，民眾免親至國稅局即可辦理災損。 B. 以手機簡訊及 e-mail 提醒四大災區之民眾災損報備。	透過里長等證明，共辦理 49,385 件。傳送手機簡訊 42,975 通、發送 E-Mail 訊息 3,352 則。
4	於社會局放置特製委託書。	特別針對市政府辦理之社會福利項目，以口語化方式說明申辦所得、財產、稅籍應檢附文件，設計委託書放置於社會福利申辦櫃台。	民眾免因證件不齊來回奔波，達成「一處洽詢，文件一次備齊」效果。
5	於分局及稽徵所設置遺產及贈與稅櫃台。	將櫃台化案件下放至各分局、稽徵所就近審查、核定。	試辦兩個月共受理 1,128 件。

序號	項 目	內 容	成效及量化
6	民眾預約申辦免等 免下車服務。	民眾預約申請後，於約定之時間，由承辦人員將查調資料帶至大門口，核對證件無誤後即可核發。	解決民眾洽公停車問題，共受理 17 件。
7	自印條碼繳款書。	自 99 年 7 月 1 日起，於稅務入口網提供「國稅條碼化繳款書列印軟體」。	納稅義務人免親自至分局、稽徵所拿取。
8	利用稅務資料交查 運算，宣導及核定 。	計算可供非居住者股東抵繳股利所得扣繳稅款之餘額。	使公司更易計算正確申報數字。
9	全年無休，超商繳 稅更便捷。	包括免負擔手繳費、可繳納之稅目增加及代收期間延長。	民眾繳稅更方便。
10	簡化綜所稅申報程 序。	免附扣免繳憑單、股利憑單，列舉扣除額免付保險費、購屋借款利息單據及教育學費繳費單據。	5 月份計查調 221,195 件。
11	跨稅別輔導作業。	整合可能涉及之證券交易稅及遺產、贈與稅等相關法令。	設計稅務法令宣導資料。

三、提升同仁專業知能並回饋民眾

序號	項 目	內 容	成效及量化
1	於服務科科長室設 立「稅務諮詢中心 」。	提供面對面的服務提供廠商、民眾明確的解決辦法。	計受理 37 件。
2	訂定「租稅行動教 室-國稅教享樂」暨 「國稅菁英學院」 工作計畫。	培訓師資，加強同仁專業知能提升之課程，對於稅賦貢獻極大之本市前 100 大企業規劃租稅指導課程。	本年度共計對外辦理 34 場，1,892 人參加。
3	結合學校提供「學 生校外實習稅務工 作課程」產學合作 方案。	提供國立高雄應用科技大學學生於暑假連續 8 週從事稽徵作業之實習機會，該校並給予學生 2 學分實習課程。	藉由實習，將理論與實務結合，創造產學合作之雙贏局面。

四、提供貼心服務

序號	項 目	內 容	成效及量化
1	中印、中泰、中越 之退稅代領授權書 。	為使非英語系之外籍勞工於簽署文件前，瞭解內容及其影響。	減少發生外籍勞工之綜合所得稅退稅款遭雇主或仲介業者侵吞之情形。
2	善用資深退休同仁 加入志工。	召募退休同仁加入稅務志工行列。	經驗豐富，處理稅務問題游刃有餘，頗受好評。
3	「稅務 e 管家」， 服務到家。	提供全方位國稅簡介服務，並將相關文宣放置於「租稅錦囊」。	計辦理 345 件。

