財政部北區國稅局宜蘭分局113年度提升服務細部執行計畫

壹、計畫依據

依據總局113年1月16日北區國稅綜合字第1130000645號函訂定財政部北區國稅局宜蘭分局113年度提升服務細部執行計畫。

貳、計畫目標

為落實執行「政府服務躍升方案」，於重視效率、品質及創新基礎上，扣合政府施政主軸，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」精神，推動以民為本的服務，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容之創新服務，全面躍升本分局服務效能。

參、執行單位：本分局各課室。

肆、執行策略及方法

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
一、服務及時性及服務人員禮貌態度及專業度	1-1 案件辦理時效及品質	1.人民申請案件應依財政部各地區國稅局「人民申請案件處理時限表」規定於期限內辦結，並建立未辦結案件催辦機制。	經常性辦理	各課
		2.賡續列管各類申辦案件之作業進度，確保於處理時限內完成，並提高於時限內完成之案件比率，以提升處理效率。	經常性辦理	各課
		3.建立逾期案件處理告知機制，對於逾期案件以傳真、電子郵件或發函方式通知案件逾期原因，以釋其疑慮。	經常性辦理	各課
		4.稅務入口網線上服務就業務面及資訊面回復民眾相關問題及研提新增服務或功能。	經常性辦理	各課
	1-2 服務人員專業度及友善性服務	1.賡續充實知識管理平台，全方位蒐集相關資訊，提供同仁業務查詢暨經驗分享，並設置「新人好幫手」專區，提升行政效能。	經常性辦理	各課
		2.視服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。	經常性辦理	人事室、各課
		3.建立師徒制，由主管指派業務嫻熟同仁輔導新進同仁，使新進同仁快速熟知業務，俾利經驗之傳承。	經常性辦理	各課
		4.藉由為民服務不定期考核及電話禮貌測試，提升為民服務品質。	經常性辦理	服務管理課
		5.實施走動式導引及諮詢服務，主動協助洽公民眾解決困難，並導引民眾申辦各類稅務事項。	經常性辦理	各課
		6.設置諮詢服務櫃檯，洽請會計師、地	經常性辦理	營所遺贈稅

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
		政士、記帳士等專業人士及選派口齒清晰、反應敏捷，具有服務熱忱且對稅務法令嫻熟之資深同仁擔任櫃檯服務人員，提供民眾親切有禮且專業的稅務諮詢服務。		課、綜所稅課、銷售稅課
		7.聘請專家為同仁及志工解說為民服務禮儀及態度，以提升服務品質。	經常性辦理	服務管理課
		8.納保官採走動式服務，以提升納稅者必要之協助與諮詢。	經常性辦理	本分局納保官
二、網站及社群維護及檢核	網站及社群平臺維護及檢核機制	1.定期檢視機關網站相關資料，即時更新並落實覆核作業，以確保網站服務內容正確。	經常性辦理	服務管理課
		2.機關網站提供服務內容需符合無障礙網頁規範AA等級。	經常性辦理	服務管理課
		3.推動全球資訊網雙語化，持續辦理網站頁面及內容雙語化作業，提高民眾使用便利性。	經常性辦理	服務管理課
三、提供合宜、友善及便利之服務環境	服務設施合宜程度	1.依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。	經常性辦理	服務管理課
		2.充實客製化「核心設施」及「一般設施」，汰舊換新辦公設備，維持舒適整潔之辦公環境，定期維護管理，確保設施安全及品質。	經常性辦理	各課室
		3.設置協談室提供納稅義務人洽辦公務或稅務諮詢時使用，並提供書報、國稅資訊暨其他雜誌供洽公民眾閱覽。	經常性辦理	各課
		4.全員參與環境維護暨綠化工作。	經常性辦理	各課
		5.提供免費上網區及各類申辦案件QR-Code，便利民眾查詢或下載各項申辦業務申請書表。	經常性辦理	服務管理課
		6.設置「iTaiwan」WiFi熱點，提供洽公民眾免費無線上網服務。	經常性辦理	服務管理課
		7.賡續蒐集多方意見，優化洽公導引指標，提升空間暖度及精進各項友善便民設施。	經常性辦理	服務管理課
四、主動公開稅務服務	4-1服務資訊透明度	1.主動於網站及服務場所公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備書表或附件及範例等，務求以簡明、易讀、易懂及易用之形式呈現，以便民眾查閱或應用。	經常性辦理	各課
		2.公開之資訊或政策內容以簡明、易讀、	經常性辦理	各課

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
		易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。另對外提供之文件如可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。		
		3.於「租稅e學院」提供各類稅務課程數位學習服務，方便民眾隨時學習稅務新知。	經常性辦理	服務管理課
		4.提供現場、電話、語音、書面、傳真、QR-Code、手機簡訊、電子郵件及網路等多元案件處理進度查詢管道。	經常性辦理	各課
		5.所得稅申報期持續推動線上取號功能，於網站顯示叫號等候人數，縮短民眾等候時間。	綜合所得稅結算申報期間	服務管理課
	4-2 資通訊技術應用	1.連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。	經常性辦理	各課
		2.配合國稅智慧客服作業，就民眾常問疑義提供問題集，以完備知識庫內容，並研提蒐集課稅資料需求。	經常性辦理	各課
	4-3 標準作業流程	1.編撰各項申辦業務作業手冊，將作業流程標準化，供同仁據以執行，維持服務措施處理一致性，並提高申辦業務標準作業流程訂定比率。	經常性辦理	各課
		2.賡續檢討各類申辦案件之標準作業流程，流程簡化及縮短處理時間。	經常性辦理	各課
		3.於網站及洽公場所公開各種申辦案件作業流程、處理時限及應附文件，並提供一次告知單。	經常性辦理	各課
五、 落實免書證免謄本，推動跨機關合作，提供單一窗口服務	5-1 法規合理化	適時檢討不合時宜法令或規定，並研提修正意見。	經常性辦理	各課
	5-2 減少申辦案件需檢附之書表謄本	1.藉由跨機關電子查驗，簡化書表謄本之必要性，免除民眾檢附紙本佐證資料，縮短民眾往返辦理時間或規費。	經常性辦理	各課
		2.加強運用國稅資訊系統，查驗申辦案件相關資料，共享政府資源，達到書表減量之目標，並提高簡化書表謄本之數量或比率。	經常性辦理	各課
		3.落實全功能櫃檯申請書表電子化，並以身分證影像掃描機、條碼掃描器，代替人工影印及登錄。	經常性辦理	綜所稅課
		4.賡續推動綜合所得稅扣除額單據電子化及扣繳憑單無紙化，減少民眾申辦案件應檢附書證。	經常性辦理	綜所稅課

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
	5-3 推動整合跨機關業務流程及政府資源共用共享	持續推動國稅局及地方稅稽徵機關整合營業稅及娛樂稅稅籍登記，民眾免除兩地奔波。	經常性辦理	銷售稅課
	5-4 建置單一窗口整合服務	1. 設置全功能服務櫃檯，提供隨到隨辦、中午服務不打烊、跨轄區與跨區局之國稅申辦、查詢及發證服務。	經常性辦理	綜所稅課
		2. 依據業務專案特性，設置客製化、專人全程服務櫃檯。	經常性辦理	營所遺贈稅課、綜所稅課、銷售稅課
		3. 設置 0800 免費服務電話單一窗口服務，以及加強宣導財政部國稅電子申報繳稅系統各稅 0800 免費服務電話。	經常性辦理	服務管理課
		4. 與各地區國稅局共同合作建置及維護財政部「稅務入口網」平台，方便民眾線上申辦各項國稅業務。	經常性辦理	各課
		5. 加強推動單一窗口受理遺產稅納稅義務人查詢被繼承人金融遺產資料回復服務及申請遺產稅稅額試算服務措施。	經常性辦理	營所遺贈稅課
	5-5 提供民眾線上便捷服務	1. 持續檢討擴增線上申辦服務項目，並利用各種管道加強宣導線上申辦業務及已開放上傳應檢附證明文件服務，以提高使用率。	經常性辦理	各課
		2. 衡酌民眾實際需要，提供線上申辦業務可跨平台通用服務，並提高使用率。	經常性辦理	各課
		3. 加強推廣營利事業電子帳簿上傳 e 化服務措施，以達節能減紙目標。	經常性辦理	營所遺贈稅課、服務管理課
		4. 運用多元管道加強推廣線上申辦贈與稅電子稅務文件，俾使民眾知悉該服務。	經常性辦理	營所遺贈稅課、服務管理課
		5. 加強推廣遺產及贈與稅網路申報作業服務措施，達網路代替馬路。	經常性辦理	營所遺贈稅課、服務管理課
		6. 落實執行「全局不分區核發人工綜合所得稅納稅證明」服務措施並加強宣導，落實便民服務。	經常性辦理	綜所稅課、服務管理課
		7. 持續推動線上申辦節能電器貨物稅退稅服務及傳輸附件功能，加速核定	經常性辦理	銷售稅課

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
		退稅。		
		8.持續推廣免辦商業登記小規模營利事業，以自然人憑證或健保卡線上辦理稅籍異動申請。	經常性辦理	銷售稅課
六、關懷多元對象，提供適性及可近性等因地制宜服務	6-1 在地化服務、客製化服務	1.因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。	經常性辦理	各課
		2.配合政府重大政策設置諮詢窗口，提供民眾諮詢服務及解答疑難問題。	經常性辦理	營所遺贈稅課、綜所稅課、銷售稅課
		3.涉及外籍人士申辦業務者，依服務對象需求適時提供外語線上申辦業務。	經常性辦理	營所遺贈稅課、綜所稅課、銷售稅課
		4.向申辦遺產稅課稅清單民眾加強宣導一併查詢金融遺產資料，以協助繼承人蒐集被繼承人金融遺產資料。	經常性辦理	營所遺贈稅課、綜所稅課
		5.於偏遠鄉鎮設置視訊服務櫃檯，並加強宣導遠鄉視訊服務，減少民眾往返洽辦時間。	經常性辦理	服務管理課
		6.成立「網路服務隊」及「北區 Facebook 小編團隊」，透過 Facebook 等社群交流管道，迅速回復民眾提問並將業務訊息推廣予民眾。	經常性辦理	服務管理課
	6-2 專人全程服務	1.突破法令資訊限制，賡續辦理全局「遺產稅暨贈與稅」跨區申辦及發證服務。	經常性辦理	營所遺贈稅課
		2.持續推動舊車換新車退還新車貨物稅政策，並利用資通訊科技，縮短申辦流程，加速退稅時程。	經常性辦理	銷售稅課
		3.賡續推廣電子發票作業，專案輔導指標性營業人導入電子發票。	經常性辦理	銷售稅課
		4.服務櫃檯提供跨機關視訊服務，協助民眾與合作機關(如戶政、地政、地方稅務局及行政分署等)諮詢或申辦業務服務。	經常性辦理	綜所稅課、服務管理課
		5.加強輔導重點營業人發行會員 APP 及行動支付 APP，以結合雲端發票，精進服務效能。	經常性辦理	銷售稅課
	6-3 主動服務	1.綜合所得稅結算申報期間，主動派員至轄內規模較大之機關企業團體據點辦理所得稅輔導申報及收件工作。	綜合所得稅結算申報期間	綜所稅課、服務管理課
		2.綜合所得稅結算申報期間設置「輔導申報處」、「網路報稅服務站」等，輔導	綜合所得稅結算申報期	綜所稅課、服務管理課

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
		網路申報及解答疑難問題。	間	
	6-4 關懷服務	1.加強與轄內消防局或其他機關連繫，運用通報系統，主動輔導受災戶辦理災害損失申報。	經常性辦理	各課
		2.依轄區地域特性與服務需求，透過關懷弱勢團體、結合租稅宣導、環境教育及志工服務等活動，辦理社會關懷服務。	經常性辦理	服務管理課
	6-5 服務成長及優化	1.為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素，達成目標。	經常性辦理	各課
		2.在核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	經常性辦理	各課
		3.持續推動遺產稅稅額試算服務，以提升為民服務績效。	經常性辦理	營所遺贈稅課
七、 蒐集同仁意見，簡化機關內部作業流程	7-1 簡化內部作業流程	1.運用員工座談會等多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，節省不必要的審核及行政程序。	經常性辦理	各課室
		2.推動減章措施，檢討改善人民申辦案件之申辦程序。	經常性辦理	各課
		3.推動公文線上簽核機制，縮短公文簽核時間，提升作業效率。	經常性辦理	各課室
	7-2 服務精進機制	1.組織內部建立常態性運作機制，首長或單位主管領導與成員合作投入服務創新及精進，並確保服務精進機制運作及提升創新服務提案之採行率。	經常性辦理	各課
		2.持續辦理工作圈、品管圈或外部標竿學習參訪活動等，主動檢討、發掘服務傳遞、服務接觸過程及提供方式之問題，導入優質為民服務觀念，運用資通訊科技引進民間資源等有效率的工具，研發優質創新服務措施。	經常性辦理	各課
		3.主動檢討法規不合時宜之案例，研提建議意見，報請財政部核釋，體貼民意，維護賦稅公平。	經常性辦理	各課
		4.透過問題解決小組等活動，檢討改進現行法規、作業流程及服務措施適宜性，並追蹤管制各項申請案件辦理情形。	經常性辦理	各課

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
		5.強化現行取號系統，整合網路預約、電話預約及當日取號，縮短臨櫃報稅等候時間，提升輔導申報服務效能。	綜合所得稅結算申報期間	服務管理課
八、運用多元管道蒐集建議，改善服務	意見回應處理情形	1. 重視民眾陳情案件，審慎、迅速、正確處理民眾陳情問題，並製作「人民陳情案件檢討分析報告」，研提改進意見分送各單位參照辦理。	經常性辦理	服務管理課
		2. 除運用問卷調查瞭解民眾反映意見外，並利用服務現場之反映意見箱、民意電子信箱、本局Facebook粉絲專頁及網站討論區等管道蒐集多方意見，以導入民眾觀點，積極處理改善。	經常性辦理	服務管理課
		3. 針對民眾抱怨、陳情案件訂定相關處理規定，建立即時妥適之處理機制。	經常性辦理	服務管理課
九、傾聽民眾意見，並協助解決；邀請民間協力合作，強化政策溝通及交流	9-1 服務滿意情形	1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，亦可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並據以檢討改善。	經常性辦理	服務管理課
		2. 辦理內、外部顧客「為民服務意見調查」，分析調查結果，提出改進方案，分送相關單位辦理，並將改善情形予以追蹤列管。	經常性辦理	服務管理課
		4. 不定期主動訪查民眾，藉訪查機會隨時瞭解民眾對業務興革之意見暨服務滿意度。	經常性辦理	服務管理課
		5. 持續傾聽內、外部顧客意見，積極改善服務設施及網站內容，提供更完善基礎服務。	經常性辦理	服務管理課
		6. 針對各項創新作為辦理意見調查，俾全面瞭解民眾需求，作為精進服務品質參考。	經常性辦理	服務管理課
	9-2 開放參與	1. 提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。	經常性辦理	各課

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
		2.適時利用問卷、訪談、討論及體驗等實體或網路管道，蒐集民眾對服務需求，或邀集民眾共同參與服務設計，使服務更貼近其需求。	經常性辦理	各課
	9-3 公私協力合作	運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	經常性辦理	服務管理課
十、 運用數位科技創新服務	10-1 運用數位科技	運用人工智慧、物聯網、區塊鏈，創新為民服務模式。	經常性辦理	各課
	10-2 創新性	1.就核心業務規劃服務作法，提出有別於現行服務的想法或方法，並對服務對象具有實質效益。 2.積極規劃數位科技創新及深化各項為民服務措施，並轉化為具體行動，以改善服務品質。	經常性辦理	各課

伍、管制考核

一、各執行課室應於年度內依執行措施及方法，確實推動各實施要項，以提升服務品質。

二、本細部執行計畫主動公開於總局網站及本分局服務場所。

三、依據本分局「為民服務不定期考核執行計畫」辦理各課平時考核。

陸、績效檢討

前項平時定期考核結果簽報分局長核閱後，以電子郵件送各課長參考及改善。

柒、本計畫奉分局長核定後執行，如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。