財政部臺北市國稅局98年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效			
（一）考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 清楚標示各項服務措施、指示牌、樓層配置表、平面配置圖 、流程圖等並採雙語標示。	各科室分局、稽徵所	辦公環境美化，標示明確，建構英語學習環境，便利民眾洽公。
	2. 外僑綜合所得稅稽徵作業流程圖三語化（中、英、日）以提供日籍納稅義務人清楚案件作業流程。	服務科	因應日籍人士之增加，提供便利透明的作業流程。
	3. 持續整修及加強綠化、美化服務環境，改善洽公環境及設施。	各單位	提供納稅義務人賞心悅目之洽公環境，提升服務形象。
	4. 設置民眾免費上網區（含印表機、讀卡機），便利納稅義務人查詢資料、下載電子戶籍謄本或地籍謄本。	服務科分局、稽徵所	增加民眾查詢資料管道，減少在各機關間往返奔波。
	5. 各樓層電梯間及樓梯間一隅設置桌椅，供納稅義務人休憩使用。	各單位	提供納稅義務人良好之等待洽公區域，提升服務形象。
	6. 大門入口處裝設「愛心鈴」，並提供愛心傘、輪椅、免費傳真機、老花眼鏡、哺乳室等，適時服務攜幼婦女、老人及身心障礙者。	服務科分局、稽徵所	方便身心障礙者洽公，並提供一般民眾適時需要，發揮愛心服務。
	7. 設置文藝走廊，展示同仁作品或洽商藝文團體免費展覽，供民眾品賞。	各科室分局、稽徵所	鼓勵藝術工作者創作，並營造和諧納稅環境。
（二）建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	1. 設置外語諮詢櫃台，提供外籍人士英、日語等外語諮詢服務。	服務科	營造國際化生活環境，協助外僑納稅義務人完成納稅手續。

財政部臺北市國稅局 98 年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
	2. 選派口齒清晰、反應敏捷，具有服務熱忱且嫻熟稅務法令之優秀同仁擔任櫃台服務人員，為納稅義務人提供各項申辦及稅務諮詢服務。	服務科 審查二科 分局、 稽徵所	主動協助納稅義務人順利申辦各項稅務事宜，加強引導及諮詢功能，建立以顧客為導向之服務觀念。
	3. 推行走動式服務，主管人員隨時瞭解服務櫃台及第一線人員服務情況，並主動協助洽公民眾解決困難。	服務科 審查二科 分局、 稽徵所	確實瞭解納稅義務人需求及掌控服務現況，適時調整人力，並提供親切服務。
	4. 每月不定期辦理電話服務禮貌測試，並與臺北市稅捐稽徵處建立外機關施測模式，評選績優單位及最優人員，名單皆公布於本局網站及榮譽榜。	服務科	建立楷模形象，激發同仁榮譽感，預計測試 380 人次，評選電話服務最優人員 10 人。
	5. 不定時實地查核服務人員平時服務態度及服務品質，並將服務楷模名單公告於本局網站。	服務科	隨時督導並提醒同仁為民服務態度，以提升服務品質，預計評選楷模 40 人。
	6. 成立志工服務團隊及退休同仁擔任稅務專業志工，主動引導、協助民眾完成申辦手續。	服務科 分局、 稽徵所	估計輪值志工共計 102 人，協助本局稅務工作之推動。
	7. 整合律師、會計師、地政士等專業人士，成立專業諮詢櫃台，免費提供法律、帳務及財產登記諮詢服務，協助納稅義務人辦理各項業務。	服務科 分局、 稽徵所	充分運用社會力量，協助政府完成各項為民服務工作。
	8. 邀請專家學者專題演講，擷取經驗，深化同仁服務理念。	人事室	引進優質為民服務理念，預計辦理 14 場。
	9. 訂定員工教育訓練計畫，舉辦各項講習及訓練，包括稽徵實務作業、資訊教育訓練，提升同仁專業知能。	各單位	員工教育訓練納入「公務人員終身學習護照計畫」，預計辦理 80 場，參訓員工計 9,000 人次。

財政部臺北市國稅局 98 年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
	10. 舉辦志工特殊教育訓練，加強志工服務與專業之能力。	服務科	聯絡感情，分享志願服務心得，預計 102 人參加。
	11. 規劃暨整合本局電話服務系統,結合總機、0800 免費電話之語音及傳真系統，並於各科室設置小客服，提升電話服務品質。	服務科	提升本局電話服務品質，減少民眾電話等候時間。
	12. 推動知識管理作業，建置知識管理平台，架構知識庫，成立社群及專家團隊，有效管理稅務知識，提升工作效率。	服務科	有效傳承經驗,快速累積知識。
	13. 編撰初級、中級教材，建立一致性實務作業規範，就與納稅義務人間常見之問題，編撰應對教戰祕笈。	服務科	提高同仁專業素養，俾利面對納稅義務人詢問時，能有效回應民眾，提高服務品質。
	14. 於總局及各分局、稽徵所提供「全功能櫃台一次補正通知單」。	服務科 分局、 稽徵所	避免民眾因不清楚作業程序往返辦理。
(三)善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合,針對服務對象及業務特性擬定行銷策略,宣導政府施政措施及執行成效。	1. 利用網際網路、捷運燈箱、電視、廣播、報紙、宣導摺頁、跑馬燈、海報等各種傳播管道，傳達稅務訊息，並宣導稅務法令及各項稅政。	服務科 分局、 稽徵所	使民眾迅速瞭解新稅法或解釋令規定，以確保其權益，
	2. 適時舉辦新修訂法令相關講習會、說明會，讓各界充分瞭解其內容。	服務科	加強各項稅法稅政宣導,維護納稅義務人知之權利,預定辦理各項稅務講習會、說明會 150 場次。
	3. 派員參加村、里民大會或社區活動，並配合民間節慶活動辦理租稅宣導，傳遞稅務訊息及納稅理念，同時聽取各方建言。	分局、 稽徵所	預計辦理 570 場,加強各項稅務宣導，維護納稅義務人知之權利。

財政部臺北市國稅局98年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
	4. 舉辦記者會，並針對與民眾權益相關事項發布新聞稿，適時宣導。	服務科 分局、 稽徵所	預計辦理記者會25場，發布新聞稿550則。
	5. 建立「電子報訂閱系統」，主動傳送新聞資料，供民眾參考。	服務科	透過網路便捷功能，主動提供資訊，宣導便民服務措施。
	6. 發生重大災害時，主動赴災區里長辦公處，說明災害損失申報應注意事項，並將相關書表放置里長辦公室，提供民眾就近索取使用。	審查一科 審查二科 分局、 稽徵所	與里長及在地居民建立良好互動關係，提升便民服務效益。
	7. 與民間企業合作，於民間網站設立專區與本局網站連結，作為租稅宣導園地。	分局、 稽徵所	促使民眾以多元方式獲取稅務知識及訊息，擴大服務層面。
	8. 定期將資安觀念、刑法規範妨害電腦使用相關條文及電子郵件以公務使用為原則等製作成簡報檔，並發送全局同仁知悉。	電子 作業科	期達成使同仁提高警覺，減少本局發生資安事件機率之效益。
（四）聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	1. 配合民間企業團體及學校豐沛資源辦理租稅教育宣導活動。	服務科	運用公益活動之人潮，藉勢宣傳稅政及租稅法令，節省經費、人力，並發揮稅訊傳遞效益，預定辦理93場次，參與20,800人次。
	2. 配合各級學校辦理社會服務課程，安排學生至本局協助納稅服務工作或參訪本局，並指定服務科及各分局、稽徵所服務課（股）長為指導老師。	服務科 分局、 稽徵所	安排各級學校社會服務課程，協助本局各項納稅服務工作，紓解人力不足壓力，並培養學生服務之人生觀。
	3. 所得稅結算申報期間，組成學生、臺北市會計師、臺北市記帳及報稅代理業務人等納稅服務隊，協助輔導納稅義務人辦理申報事宜。	服務科 分局、 稽徵所	運用民間力量協助納稅服務工作，預計1,200人次協助，服務123,000人次，以紓解報稅期間人力之不足。

財政部臺北市國稅局 98 年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
	4. 設置「專業諮詢服務櫃台」，洽請律師、會計師及地政士輪值，借助其專業知識，免費提供有關財經、會計、稅務、法令及土地登記等諮詢服務。	服務科 分局、 稽徵所	充分運用社會力量，協助政府完成各項為民服務工作，估計輪值 900 人，服務民眾 5,700 人次。
	5. 成立公益服務性社團，發揮社團功能，積極參與社會公益事務。	人事室	推廣為民服務，提升本局形象。
（五）積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	1. 積極參加財政部「政府服務品質獎」、「稽徵業務考核競賽」及行政院「各機關參與及建議制度」考核等，爭取佳績。	各單位	透過對現行業務進行改善與創新，有效提升業務績效，改善工作流程，提高行政效能，加強為民服務。
	2. 積極持續獲得行政院第三優先等級無障礙標章（AAA）認證。	電子 作業科	便利視障人士使用、下載，提供貼心服務。
	3. 積極規劃及參與檔案管理局所舉辦之「金檔獎」。	秘書室 分局	便利民眾及同仁資料查詢，提升服務品質。
	4. 持續維護資訊安全管理系統，取得國際資訊安全認證。	電子 作業科	增加民眾對本局資訊安全之認同。
二、便捷服務程序，確保流程透明			
（一）設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	1. 加強全功能櫃台等 34 項服務項目之運作，實施全程化服務，並配合國稅資訊平台全功能櫃台作業系統，提供民眾跨轄區或跨區局之服務。	服務科 電子 作業科 分局、 稽徵所	提升櫃台服務效率，達到「一處收件、全程服務」之單一窗口化目標。
	2. 加強遺產及贈與稅收件櫃台之運作，實施全程化服務。	審查二科	加強櫃台軟硬體效能，提供快速便捷之服務，縮短民眾等候結案時間。
	3. 賡續外僑所得稅櫃台服務作業，提供外僑納稅義務人中、英、日三種語言之單一窗口服務。	服務科	強化櫃台服務人員專業知能，提升櫃台服務效率，預計服務 25,000 人次。

財政部臺北市國稅局98年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
	4. 設置營業稅簡易服務櫃台，受理稅務問題諮詢及簡易案件之處理。	審查三科 分局、 稽徵所	縮短民眾申辦案件之時間與流程，提升服務效能。
	5. 於綜合所得稅結算申報期間，設置所得查調專櫃，機動調派服務人員，協助納稅義務人臨櫃查調課稅年度所得資料。	資料科 服務科 分局、 稽徵所	提升工作效能，節省人力，並便利推動綜所所稅網路申報，預計服務35萬人次。
(二)澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	1. 研提工作簡化暨業務興革意見提案或製作標準化作業規範。	各單位	簡化稽徵作業，節省人力成本，製作標準化作業流程，增進工作效能。
	2. 成立「問題解決小組」，每月按各稅目分別舉辦小組會議。	各單位	就案情較複雜或有爭議案件，集體研商討論，提供辦案方向，俾協助早日結案。
	3. 運用國稅資訊系統，強化電腦自動化功能，縮短查審人員以人工繕寫時間，產出後續書面資料。	審查一科 審查二科	線上查審自動化系統，可大幅縮減查審人員以人工繕寫報告時間及終端機人員人工登打時間。
	4. 規劃電子表單簽核系統，簡化簽核作業流程並提升作業效率。	電子 作業科	藉由簽核流程自動化之實行，簡化行政流程、提升作業效率，並可達無紙化之目標。
	5. 適時檢討本局「公務分層負責明細表」，落實分層負責縮短行政流程之目的。	各單位	縮短案件行政流程。
	6. 編撰各項業務作業手冊，將作業標準化，供同仁據以遵行。	各單位	統一規劃作業標準，作為業務參考依據，力求同仁遵循。
	7. 按時檢視網際網路資訊之相關資料並即時更新，以提供明確作業程序。	各單位	運用科技資訊，提供便捷服務措施。
	8. 於綜合所得稅結算申報期間，製作查詢課稅所得標準化作業規範，供分局、稽徵所運用。	資料科	統一作業方式，以增進工作效能。

財政部臺北市國稅局98年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
（三）檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	1. 適時檢討各稅申辦案件應檢附資料之需要，簡化申辦流程。	各單位	響應環保政策，並配合推動電子謄本政策。
	2. 運用稅務資訊系統與財稅資料中心連線，查調各項所得、財產等國稅及地方稅資料。	各單位	運用稅務資訊系統查調資料，減少向其他機關調閱資料，達到公文減量目標。
	3. 利用內部資訊系統查調戶籍及地籍資料，免除民眾檢附相關證件。	各單位	縮短民眾補件時間，提升本局服務效能。
	4. 免費上網區加裝讀卡機，提供民眾持自然人憑證查調電子謄本。	服務科 分局、 稽徵所	減少民眾往返機關時程，縮短作業時間。
	5. 申請災害損失免檢附火災證明，改以臺北市政府消防局電子傳送之通報記錄表取代。	服務科	減少受災者檢附資料。
（四）公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	1. 於網站及洽公場所公開各種申辦案件作業流程、作業時間、收費項目、金額及應檢附文件等資料，並提供各類申請書表網路下載功能。	服務科 審查二科 分局、 稽徵所	供民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。預計提供線上申辦及查調122項、書表下載152項。
	2. 民眾申辦事項處理進度納入本局「全球網際網路資訊服務站」查詢作業範圍。	各單位	透過「網站受理案件管制系統」，提供納稅義務人線上確認處理進度之查詢及獲取結案通知等服務，使本局資訊化之形象有效提升。
	3. 各稅網路申報、繳稅案件可透過網路查詢是否已申報及其收件編號或檔案編號。	電子 作業科 資料科	藉由網路快速及無遠弗屆的特性，提供民眾無休之申報及查詢作業服務，提升服務品質及形象。
	4. 提供現場、電話查詢管道，並主動通知申辦人處理程序。	各單位	提供收件確認訊息及查詢管道，該民眾瞭解案件處理程序，以加速辦理時間。
	5. 書面申辦案件將以手機簡訊或電子郵件回復收件訊息，若需相當時日始得辦結者，先行書面	各單位	即時告知民眾本局處理情形，提升本局服務品質。

財政部臺北市國稅局98年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
	回復。		
三、探查民意趨勢，建立顧客關係 （一）建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	1. 設置各類電子信箱，包括便民服務郵政信箱、電子信箱、局長信箱、分局長信箱及主任信箱，受理民眾反映意見及革新建言，並責成專人或系統及時分辦處理及管制，據以檢討改進現有作業或作法。	各單位 分局、 稽徵所	1.瞭解民眾需求，調整作業方式，提升服務效率。 2.提供納稅義務人各種簡便之意見反映管道及建言方式，預計蒐集6,000份。
	2. 設計納稅義務人反映意見表，針對民眾以電話或櫃台申訴案件，詳實作成書面紀錄，儘速處理。	服務科	適時傾聽民眾意見，並檢討改進。
	3. 設置反映意見箱、分局長(主任)信箱，隨時受理民眾意見。	服務科 分局、 稽徵所	隨時處理民眾意見，並專人負責，即時回應民眾。
	4. 民眾申訴電話由主管人員接聽處理，即時化解紛爭。	各單位	即時處理民意，解答民眾疑義。
	5. 民眾透過民意代表申訴案件，由專人追蹤管制。	服務科	即時掌握並列管民意代表代轉民眾申訴案件。
	6. 設置協談室，當民眾申訴案件時，由主管人員接洽，即時處理。	各單位 分局、 稽徵所	即時處理民意，建立良好溝通管道。
	7. 參酌民意，檢討現行法令規章之缺失，研提修正或改進意見。	各單位	追求稅制公平合理，以消弭徵納雙方爭議。
	8. 建置人民陳情案件管理系統，利用電腦提供查詢、稽催、統計及列表等各項管理功能管制作業，提升處理時效及品質。	服務科	切實改善人民陳情案件之處理品質。

財政部臺北市國稅局98年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
	9. 彙整「陳情案件統計分析報告」,檢討分析並研提改進意見，分送各單位參照辦理。	服務科	避免類似陳情案件迭次發生。
（二）廣開民眾建言管道,鼓勵民眾提供建言;重視民眾興革建議及陳情案件,確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	1. 訂定「局長、分局長及稽徵所主任與民有約實施要點」,各單位主管主動會見民眾，協助解決稅務疑難問題。	服務科 分局、 稽徵所	建構直接與納稅義務人面對面溝通機制，展現親民愛民之服務效能，預計會見200次。
	2. 切實依據「行政機關處理人民陳情案件要點」，處理人民陳情案件。	各單位	加強為民服務，並本著合理、合法、迅速、確實之辦結原則，審慎處理。預計受理350件。
	3. 設置便民服務郵政信箱、局長、分局長及主任電子信箱，受理民眾意見，並責成專人管制處理。	服務科 分局、 稽徵所	暢通建言管道,立即因應改進。
	4. 設置「納稅人反映意見箱」,提供納稅義務人反映意見調查表及中(英)文反映意見表，供民眾反映意見及建議事項。	服務科 分局、 稽徵所	確實回應民眾(含外籍人士)之反映意見，以化解民怨，紓解訟源，促進徵納合諧，預計受理130件。
	5. 業務單位寄發公司行號「敬告納稅義務人函」，主動提供檢舉電話、信箱，並設置電子郵件信箱，以廣開民眾投訴、陳情、建言之管道。	監察室 政風室	積極有效處理民眾建言及陳情檢舉事項，解決民眾疑義，提升服務品質，端正稅務風紀。
	6. 設置電話自動答錄機，於非上班時間收錄民眾建議。	服務科 分局、 稽徵所	落實服務不打烊，隨時提供民眾最佳服務。
（三）建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	1. 每日派員剪報，遇涉及重大議題，依規定填寫「各部會每日重大輿情回應建議」,陳送首長核閱，並以電子郵件傳送財政部賦稅署。	服務科	有效掌握輿情訊息,落實危機預防、處理機制，預計剪報7,000則。
	2. 建立發言人制度,針對媒體及輿情迅速處理。	服務科	即時回應最新資訊，避免民眾得知錯誤訊息。

財政部臺北市國稅局98年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
	3. 針對媒體採訪事項，迅速通報發言人，並指派適當人員受訪。	服務科 分局、 稽徵所	針對新聞事件迅速回應導正視聽。
(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	1. 提升網站功能，設立「網友交流園地」，提供民眾交流討論，並適時回覆民眾疑義。	各單位	蒐集民眾意見，解除民眾疑惑，促進徵納和諧。
	2. 編訂9大稅目之題庫手冊及目錄摺頁，題庫內容並公布於本局網站及0800免費電話查詢系統，供民眾查詢使用。	服務科	俾利民眾以傳真、語音及網路等多元方式來解決其疑義，提升服務品質。
	3. 將民眾常詢問之稅務問題，彙整為Q&A，放置於本局外網。	各單位	提供民眾線上查閱及參考。
(五)定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	1. 辦理「為民服務意見調查報告」，委託學術專業機構，利用問卷或電話辦理並分析調查結果，改進服務缺失。	服務科	瞭解民眾需求及滿意度，並增進民眾對稽徵機關服務措施及施政作為之瞭解，達成雙向溝通之互動，俾利推動稅務服務工作。
	2. 針對櫃台洽公民眾辦理抽樣民眾意見調查，瞭解櫃台服務滿意度。	服務科 審查二科 分局、 稽徵所	藉櫃台民眾滿意度調查，即時瞭解服務情形，隨時檢討改進。
	3. 針對透過電子信箱回覆案件，寄滿意度調查表，蒐集民眾意見。	服務科	瞭解民眾對電子信件回覆及處理滿意度，俾資檢討改進。
	4. 每月訪查納稅義務人，藉訪查機會隨時瞭解民眾對稅務興革之意見及服務滿意度。	政風室 監察室	每月定期訪查納稅義務人56人次，彙整提供各單位參處，年中及年終辦理追蹤執行績效。
	5. 每月寄發函查表600份，調查民眾對稅務風紀及稅政之興革意見，並派員親訪公司行號，每月56人次，調查民眾滿意度。	監察室	每季彙總分析函、訪查資料、分析調查結果及反映意見簽報首長，交相關業務單位改進，將可提升民眾滿意度。

財政部臺北市國稅局98年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
	6. 辦理「政風興革建議事項問卷調查」,以瞭解本局稅務案件查核情形及稅務人員風紀狀況。	政風室	精進本局政風工作，建立以納稅義務人需求及服務效率為導向之清廉政府。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通			
(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	1. 主動公開相關資訊於本局網站，或提供相關聯結，並隨時檢視、更新本局網際網路網頁資料。	各單位	提高公開資訊比例，俾民眾能獲得即時正確資訊。
	2. 指派專責人員檢視網站連結之正確性，並指派專人負責網頁資料維護。	服務科	提高網站內容的正確性，以提供民眾正確資訊。
	3. 賡續辦理為民服務白皮書中文版及英文版更新及編印作業，將相關內容放置網站提供民眾自行瀏覽或下載，並陳列於宣導資料架，供民眾自行取閱參考，以廣宣導。	服務科	印製為民服務白皮書，以協助納稅義務人瞭解本局相關服務作業,以利解決稅務疑難問題。
	4. 編印為民服務小手冊及各類文宣。	服務科	蒐集與民眾息息相關之稅務資訊，印製精美，方便攜帶，讓民眾有珍藏之意願。
(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站（頁）資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	1. 定期進行無障礙空間之FREEGO 軟體檢測全網站,另各專案上線前進行機器檢測,各程式之撰寫亦進行人工檢測。	電子作業科	以持續維持 3A 等級無障礙空間品質。
	2. 依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，將網站資料加註「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」等標示，提升網站檢索的互動性與友善性。	電子作業科 服務科	提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾訊速查詢所需資訊。

財政部臺北市國稅局98年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
	3. 參考行政院研究發展考核委員會「政府網站版型與內容管理規範」增修網站資料。	電子作業科 服務科	將網路資訊有效分類,使民眾能快速獲得所需資料，以達客製化、精緻化服務。
(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	1. 適時針對新興或熱門議題實施網路民調。	各單位	參酌主要民意,提供政策參考。
	2. 於本局網站上設置線上論壇，適時討論重要性議題，回應民眾問題。	服務科	即時回應民眾問題，作為政策參考依據。
	3. 針對已實施或將實施之服務措施、申辦方式等開放問卷調查。	各單位	瞭解民眾意見，檢討不合時宜之作法,研提修正或改進方式。
	4. 推動「影音線上客服中心」提供即時溝通服務。	服務科	建構與民眾直接面對面溝通的環境，鼓勵納稅義務人建言，疏解現場或電話諮詢之服務量。
	5. 於臺北ｅ大數位課程學習網推出數種數位學習課程，使租稅教育生活化。	服務科	讓民眾透過網路學習課程，了解相關稅捐申報實務。
(四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。	1. 賡續推動各稅網路申報繳稅作業。	各單位	推動以網路代替馬路，減少民眾申報時間。
	2. 適時增加網路線上申辦及查詢項目，並加強安全性。	各單位	提升納稅義務人對網路申報之使用率，以節省臨櫃洽公時間，增加多元服務管道，以達電子化政府目標。
	3. 每半年進行資訊安全管理系統之複驗作業。	電子作業科	確保本局資訊安全管理系統持續運作、不斷改善，以達成資訊安全政策及績效指標，並提昇納稅義務資訊安全信心。
	4. 主動於本局網頁表示「隱私權政策」及「資訊安全政策」,提醒民眾相關資訊。	電子作業科	提升民眾對資訊服務之信心。
(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台,提升政府資訊資源共享及使用效率。	1. 賡續針對需要，與其他機關建立資訊平台連結或交換機制，簡化行政作業流程，提升行政效率。	電子作業科 各單位	節省民眾時間，提升資訊使用效率。

財政部臺北市國稅局 98 年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
	2. 以臺北市政府消防局電子傳送記錄表取代災害損失報備火災損失證明。	服務科	主動寄相關資料予受災民眾，簡化民眾申辦作業流程。
	3. 運用國稅資訊系統，連結戶政、內政部地政司及臺北市稅捐稽徵處，取得戶籍登記、公告現值、契稅申報或撤銷及房、地現值資料。	各單位	免除民眾重新申請補證或檢附相關資料之麻煩，提升服務品質。
	4. 運用「行政救濟文稿資訊作業平台」建置相關復查決定書、訴願答辯書等文稿及案件基本資料。	法務二科	各區局與訴願會之間，可藉由「行政救濟文稿資訊作業平台」搜尋各類案件之案例，縮短行政救濟案件辦結期間，以達資源共享及經驗交流。
五、創新服務方式，整合服務資源 （一）強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	1. 賡續辦理標竿學習參訪活動，擷取民間成功企業、優良國營事業或為民服務績優之行政機關，研習企業改造實務經驗及經營作業，並引進優質為民服務觀念。	各單位	體驗優質管理精要及環境趨勢，吸取經驗，改善服務措施與提升品質。
	2. 建立與民間團體聯繫管道，舉辦座談會等，聽取外界之建言，檢討改進，提高效率。	各單位	利用民間團體資源及力量，提供整合民眾需求之服務。
	3. 辦理本局研究發展推動作業，鼓勵同仁研究與創新。	服務科	改善作業流程，簡化行政程序，預定完成研究報告 10 篇，以提高稽徵效能及行政效率。
	4. 訂定「全民參與及創新提議獎勵作業要點」及「本局創意提案制度實施要點」，鼓勵民眾及同仁研提建言，並對該創新方案獲採行者予以獎勵。	各單位	透過內、外部建言制度，對現行作業流程或內容提出具體改進建議或創新措施予以獎勵，提高行攻效率。

財政部臺北市國稅局 98 年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
	5. 推動組織學習活動，提高組織學習能力，創造知識、獲取知識並將之轉化為具體行動，以帶動組織變革創新。 (1)定期開會進行案例分享，協助同仁解決疑慮，分享成功經驗案例。 (2)定期舉辦讀書會，心得分享研習，誘發團隊思考，達成機關願景。 (3)落實師徒制，為使新進或職務輪調同仁儘速適應工作環境及投入工作，指派資深同仁輔導新進同仁，以降低人員流動率。	各單位	建立組織學習觀念及推動共識，以營造有利組織學習的環境及條件。
(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	1. 受理納稅義務人以郵遞、電話、傳真及網路方式申辦納稅事宜。	各單位	落實以客為尊之服務理念，方便納稅義務人申辦。
	2. 蒐集各機關為民服務績效，提供主管單位研議參考。	服務科	引進其他機關創新效益，加速提升服務品質。
	3. 透過與民間團體座談及民眾反映意見，檢討服務措施推動。	各單位	適時檢討及回應民意，規劃加值服務。
(三)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	1. 賡續推動「飛速得預約免下車服務作業」，提供民眾以電話、傳真或網際網路預約方式申辦簡易案件。	服務科 分局、 稽徵所	便利民眾洽公及節省等候時間，提升服務品質。預計受理 100 件。
	2. 利用線上服務功能，增設影音客服中心，即時答詢民眾的疑難並加速溝通。	服務科	預計線上諮詢服務 100 件。
	3. 檢討各項作業，因應外在環境及科技趨勢，創新服務措施。	各單位	順應時勢，提供民眾創新服務。
(四)鼓勵機關勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及	1. 結合民間企業團體，於綜合所得稅結算申報期間設置納稅服務據點受理收件。	資料科 分局、 稽徵所	便利民眾申報收件。

財政部臺北市國稅局 98 年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	2. 於臺北及士林行政執行處設立納稅服務單一專口，提供納稅義務人繳款、諮詢等專業服務。	徵收科	樹立機關良好形象。
	3. 與臺北市政府合作，於臺北ｅ大開設營業稅、遺產稅及贈與稅遠距教學課程。	服務科	提供全國民眾免費上網研習，無時間、地域限制之學習環境。
	4. 運用國稅資訊系統，連結戶役政、地政及地方稅等機關網站，以共享政府資源。	各單位	推動跨機關服務，整合資源，以追求卓越服務。
	5. 每年舉辦聯繫會議，與其他區國稅局交流審查經驗。	各科	突破各區國稅局、稅捐稽徵處、地政事務所間之隔閡，整合政府服務資源以共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。
	6. 賡續檢討現行作業與其他機關資源整合服務。	各單位	不斷更新服務內容，創造加值服務。