財政部臺北國稅局大安分局113年度提升服務執行計畫

一、計畫依據

行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」及財政部109年1月2日台財綜字第10815932160號函修正「財政部提升服務實施計畫」及本局112年11月23日財北國稅綜合字第1120032162號函訂頒「財政部臺北國稅局113年度提升服務執行計畫」。

二、計畫目標

重視效率、品質及創新，並納入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的精神，推動以民為本的全方位服務，達到「以服務打動人心、以專業贏得信賴、以創新提升效能」之本局願景。

三、執行單位

本分局各業務課。

四、執行策略及方法

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
基礎服務	服務一致及正確	申辦業務標準作業流程訂定情形	訂定各項申辦業務標準作業流程，適時檢討相關規定，簡便民眾申辦並節省審查人力。	經常辦理	各課
		服務及時性	1.人民申請案件處理進度，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。	經常辦理	各課
			2.逾辦理期限之案件，應主動通知申請人延長事由，避免民眾等待，以提升服務品質。	經常辦理	各課
		服務人員專業度	1.定期舉辦各種教育訓練課程，提升服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理正確性。	經常辦理	各課
			2.配合本局深耕知識分享文化，強化知識庫內容，增進知識文件品質，以提升服務專業性。	經常辦理	各課

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
		服務人員專業度	3.建立系統化的知識傳承機制，撰修本局之業務作業手冊等電子書，並定期維護更新，提升稅務案件審理品質。	經常辦理	各課
			4.配合本局以多元方式測試服務人員專業度，確實瞭解提升服務人員專業度執行成效。	經常辦理	各課
	服務友善	服務設施合宜程度	1.依洽辦業務民眾之需求，整體規劃各稅服務櫃檯，並清楚標示雙語各項服務措施、指示牌、樓層配置表、平面配置圖、申辦案件流程圖及時限表等。	經常辦理	各課
			2.全功能服務櫃檯加裝身分證條碼掃描器，代替人工登錄作業，另加裝悠遊卡感應器及感應式信用卡刷卡機(具感應式行動支付功能)，代替人工收費，並提供二維條碼 QR-Code 軟體供債權人下載登錄債務人資料，臨櫃掃描匯入系統，即時產出資料，縮短申辦案件處理時間。	經常辦理	綜合所得稅課
			3.全功能服務櫃檯提供中、英語服務項目說明，各課書表亦雙語化，友善洽公民眾。	經常辦理	各課
		網站使用便利性	1. 持續提升本分局網站服務，即時提供民眾重要稅務訊息與資訊。	經常辦理	服務管理課
			2. 依本局「網站管理及維護作業要點」，定期檢視網站連結之正確性及維護網頁資料。		服務管理課
			3. 配合國家發展委員會 2030 雙語國家政策發展藍圖，持續精進本分局中、英文網站，提供更友善之網站服務。		服務管理課

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
		服務行為的友善性	1.依業務單位電話服務測試要點，配合本局定期進行電話服務禮貌測試。	經常辦理	各課
			2.派員參加本局定期舉辦之為民服務訓練講習會及志工特殊訓練，提升服務人員服務禮貌態度。	經常辦理	各課
		服務資訊透明度	網站主動公開服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等，並隨時更新相關資訊，確保公布資訊正確。	經常辦理	各課
		資料開放	1.配合政府資訊公開政策及因應資訊平臺、載具多元化趨勢，本局網站優先採用開放性檔案格式(如PDF、ODF、CSV等)，便利於網站下載資料，讓使用者不需依賴特定文書軟體或瀏覽器即能開啟檔案。	經常辦理	各課
			2.配合政府資料開放(OPEN DATA)推動作業，主動盤點及開放依法應該公開之公開性資料或無法規限制之業務資料，並積極優化開放資料，提供通過金標章檢測，具高品質、便於民眾利用之資料。	經常辦理	各課
		案件查詢管道	1.提供現場服務、電話、電子郵件、網路等查詢管道，並主動通知申辦人處理程序。	經常辦理	各課
			2.各稅電子結算申報案件提供查詢申報情形及其收件編號或檔案編號。	經常辦理	各課
服務遞送	服務便捷		瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，如建置單一窗口整合服務、減除申辦案件需檢附之書表謄本、線上申辦或跨平臺通用服務等。	經常辦理	各課
	服務可近性		關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，如客製化服務、專人全程服務、主動服務等。	經常辦理	各課

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
服務量能	內部作業簡化		1.運用多元管道蒐集內部同仁意見，進行內部檢討及意見交流。	經常辦理	各課
			2.定期針對內部作業流程及書表，進行整併、簡化，並研議擴大授權層級，以提升服務量能。	經常辦理	各課
	服務精進機制		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法，並引進優質為民服務觀念，漸次推出各項創新與改進措施，提升服務品質。	經常辦理	各課
			2.依本局訂定之「獎勵全民參與及創新提議作業要點」及「創意提案制度實施要點」，鼓勵民眾及同仁研提建言，並對該創新方案評等優良者予以獎勵。	經常辦理	各課
			3.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。	經常辦理	各課
服務評價	服務滿意情形		1.針對使用網路申辦或櫃檯洽公的民眾進行意見調查，分析調查結果，提供改進服務缺失之參考。	經常辦理	各課
			2.運用本局建置之網站各類信箱民眾意見處理滿意度調查機制，民眾透過本局網站各類信箱反映意見、詢問稅務問題，於主辦業務單位答復後，如以書面答復即由其檢附滿意度問卷調查表供民眾填復；如以信箱回復，將於文末主動產生「填寫滿意度調查問卷」連結供民眾填復。	經常辦理	各課
服務評價			3.對外講習會或宣導活動時，適時辦理問卷調查，以瞭解民眾滿意度及建議，做為往後辦理宣導活動、講習會或講師改進參考。	經常辦理	服務管理課

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
	意見回應處理情形		1.蒐集各方民眾的聲音或建言，定期研提處理意見，適時回應民眾之需求。	經常辦理	各課
			2.配合總局訂定之規定，妥適處理民眾抱怨、陳情案件。	經常辦理	各課
			3.每月彙整「民眾反映意見表」，受反映意見之同仁名單，於分局會議提報，公開表揚服務表現優良同仁，並由各課對民眾建言提出報告改善作法，會後各課主管亦督促所屬切實注意並持續追蹤改善情形。	經常辦理	各課
			4.設置分局長信箱及電子意見信箱，提供納稅義務人反映意見表(中、英文)，供民眾反映意見及建議事項。	經常辦理	服務管理課
			5.於免付費電話或專線裝設自動答錄機，下班時間仍可收受民眾建言，翌日上班即由專人收聽處理。	經常辦理	服務管理課
			6.每日指派專人輪值檢舉專線，聆聽民眾建言及受理檢舉，並提供電子郵件、郵寄及臨櫃等多元檢舉逃漏稅管道。	經常辦理	服務管理課

五、推動作法

(一)表列各課應於期限內依執行策略及方法，確實推動各實施要項， 致力提升服務品質。

(二)管制考核：配合本局「為民服務不定期考核作業要點」辦理為民服務不定期考核作業。

六、績效檢討

各課依本局為民服務不定期考核結果、財政部為民服務不定期考核結果及政府服務獎評審小組建議事項，檢討改善並自主管理。

七、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。