

財政部臺北國稅局 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：行政院104年4月7日院授發社字第10413004711號函修訂「政府服務創新精進方案」及財政部103年1月17日台財綜字第10315901460號函送「財政部提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：以高效率、高品質、高滿意度之服務品質目標，秉持全面品質管理精神，達成服務、專業、創新、效能、和諧之國稅願景。

參、執行單位：本局各科、室及分局、稽徵所。

肆、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
優質便民服務	服務流程	服務流程便捷性	1. 賡續加強全功能櫃台單一窗口全程化服務，提供民眾跨轄區或跨區局之服務，並增加服務項目範圍。	經常辦理	服務科 稅務資訊科 分局 稽徵所
			2. 全功能服務櫃台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，代替人工收費，並於網站建置「債權人查調債務人課稅資料服務平台」，以批次方式查調債務人課稅資料，簡化工作流程，縮短申辦案件處理時間。	經常辦理	服務科 分局 稽徵所
			3. 適時檢討本局「公務分層負責明細表」，落實分層負責，並擴大授權範圍，以縮短行政流程。	經常辦理	綜合規劃科
			4. 賡續加強「外僑綜合所得稅櫃員制」、「遺產及贈與稅簡易案件櫃員制」、「營業稅簡易案件櫃員制」、「特種貨物及勞務稅申報	經常辦理	服務科 審查二科 分局 稽徵所

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			收件櫃檯」之運作，受理稅務問題諮詢及簡易案件之處理，提供隨到隨辦服務。		
			5. 於綜合所得稅結算申報期間，設置外僑申報服務專區，對國人並依功能性分區設置「查調所得櫃台」、「人工申報書填寫輔導區」、「網路申報輔導區」、「晶片金融卡線上繳稅專區」、「一般案件審查收件櫃台」、「大宗及媒體申報案件收件櫃台」、「網路申報附件收件櫃台」等，採分流服務，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、扣除額資料及稅額試算服務。	105. 5. 1~ 105. 5. 31	審查二科 服務科 分局 稽徵所 稅務資訊科
			6. 賡續推動「飛速得預約免下車服務作業」，並擴大辦理「簡訊申辦快速取件」服務，提供都會型民眾更便捷服務，以提升服務品質。	經常辦理	服務科 分局 稽徵所
			7. 簡化人民申請案件之作業流程，縮短處理時間，並藉由連線查詢(戶籍、財產等資料)，簡化文書表報及應檢附書證。	經常辦理	各單位
			8. 納稅義務人提出繳清稅款相關證明，辦理解除欠稅人限制出境作業，採隨到隨辦處理方式，以保障納稅務人權益。	經常辦理	徵收科 分局 稽徵所
			9. 將外僑申報綜合所得稅常	經常辦理	服務科

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			用之各項書表，整合為具多重用途之單一格式書表，使用者得以勾註方式同時申請多項服務。		
			10. 有關公文之改分，以制式申請書供各單位圈選改分原因，替代現行便箋，以達減文減檔及節省分文作業時間。	經常辦理	秘書室
			11. 民眾臨櫃申辦遺產稅申報案件、遺產稅延期申報、補發遺產證明書及未成年子女核發書證作業等，均免附戶籍謄本；「遺產稅實物抵繳及提供擔保品案件」，納稅義務人提出申請時，無須檢附地籍謄本，由本局自行線上查調。	經常辦理	徵收科 服務科 審查二科 分局 稽徵所
			12. 開發郵件寄發系統，以供承辦人於公文系統查詢。	經常辦理	秘書室
			13. 賡續加強推動綜合所得稅、營利事業所得稅及營業稅之納稅義務人使用直接劃撥退稅，並提供營業稅查定課徵營業人填寫「委託轉帳代繳營業稅稅款約定書」，使其可利用金融機構或郵政機構開立之活期(儲蓄)存款帳戶轉帳繳稅。	經常辦理	徵收科
			14. 於 105 年 1 月 1 日起提供個人房屋土地交易所得稅電子申報繳稅系統，供納稅義務人於房屋、土地交易次日起 30 日內，利用網際網路辦理個人房屋土地交易所得稅申報。	經常辦理	稅務資訊科 審查二科

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			15. 於所得稅結算申報期間設置查調所得、納稅服務櫃台，機動增加人力協助民眾申報，並於屆滿次日起至 105 年 6 月 13 日止，於總局及各分局、稽徵所設置網路附件代收處，受理綜合所得稅網路申報附件收件。	105.5.1~ 105.6.13	審查二科 服務科 分局 稽徵所
			16. 設置愛心稅服區、快速取件處及遺產稅、贈與稅申報諮詢服務櫃台，結合大批查調作業模式、補助方案點餐服務，並實施愛心服務送到家。	經常辦理	服務科 審查二科 分局 稽徵所
			17. 實施全功能櫃台、遺贈稅、贈與稅收件櫃台、外僑服務櫃台、總收文櫃台及營業稅簡易櫃台、證券交易所所得課稅諮詢窗口中午不打烊服務措施。	經常辦理	服務科 審查二科 秘書室 分局 稽徵所
			18. 於 1 樓總收文櫃台提供自取公文服務，便利民眾領取公文，節省洽公時間。	經常辦理	秘書室
			19. 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、帳務及財產登記等諮詢服務，並由志工實施走動式服務導引民眾辦理各項業務。	經常辦理	服務科 分局 稽徵所
			20. 於行政執行署臺北及士林分署，設立納稅服務櫃台，提供納稅義務人繳款、諮詢等專業服務。	經常辦理	徵收科

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			21. 利用內政部資訊系統查調戶籍及地籍資料，免除民眾檢附相關證件。	經常辦理	各單位
			22. 運用勞動部「全國外籍勞工動態查詢系統」及內政部入出國及移民署之入出境資訊線上查詢服務，迅速取得外籍人士在臺工作及入出境等資料供查審運用。	經常辦理	服務科
		服務流程 透明度	1. 於網站上放置各項稅務服務標準作業程序及民眾申請應用檔案標準程序，定期檢視並即時更新。	經常辦理	各單位
			2. 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。	經常辦理	各單位
			3. 將民眾線上申辦查詢事項處理進度，納入本局「網站管理及維護作業要點」作業範圍，建立網站各類信箱未辦結案件催辦機制。	經常辦理	綜合規劃科 稅務資訊科
			4. 提供現場服務、電話、手機簡訊、電子郵件、網路PDA、WAP查詢管道，並主動通知申辦人處理程序。	經常辦理	各單位
			5. 各稅電子結算申報、網路申報等申報作業要點公布於財政資訊中心網站，連結並提供下載參閱。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	審查一科 審查二科 審查三科 審查四科

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			6. 總收文收據新增二維行動條碼 (QR-Code)及本局網址，以提供民眾書面申請案件受理進度查詢。	經常辦理	秘書室
機關形象及顧客關係	洽公環境及服務行為	1.	設置外僑綜合所得稅服務櫃台，製作中、英、日語版外僑綜合所得稅稽徵作業流程圖，並提供中、英、日三語語音叫號服務，引導外僑納稅義務人完成申報事項。	經常辦理	服務科
		2.	大門入口處裝設「愛心鈴」及設置各項無障礙設施(如：專用坡道、專用廁所)，並提供愛心傘、輪椅免費傳真機、老花眼鏡、自動體外心臟除顫器(AED)、手機充電器、兒童防走失警報器、兒童座椅、置物椅、哺乳室(設置刷卡門禁)及防疫所需之乾洗手和口罩等。	經常辦理	服務科 人事室 分局 稽徵所
		3.	整體規劃各稅服務櫃台，並清楚雙語標示各項服務措施、指示牌、樓層配置表、平面配置圖、申辦案件流程圖及時限等。	經常辦理	綜合規劃科 服務科 分局 稽徵所
		4.	大門、車道、電梯及樓層裝設監視攝影機，雇保全人員3名於大廳、後門、車道維持洽公環境安全。由專人負責監管飲水機、空調、電梯、水電、廣播系統定期檢查及維護。	經常辦理	秘書室 政風室
		5.	設置多媒體叫號系統，搭配大型(42吋)電視顯	經常辦理	服務科 分局

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			示器跑馬顯示及擴音叫號，並播放宣導短片或電視節目。		稽徵所
			6. 運用即時通訊與臺北市政府 1999 臺北市民當家熱線手語視訊服務連結，提供蒞局洽公啞民眾手語視訊服務。	經常辦理	服務科
			7. 設置「iTaiwan」WiFi 熱點提供洽公民眾免費無線上網服務，便利納稅義務人查詢下載資料。	經常辦理	稅務資訊科 分局 稽徵所
			8. 設置中、英文版觸控式導覽機，提供民眾查詢本局各樓層承辦單位、相關業務及位置配置等導覽服務。	經常辦理	服務科
			9. 免費上網區加裝讀卡機，提供民眾持自然人憑證查詢電子謄本。	經常辦理	服務科 分局 稽徵所
		服務行銷 有效性	1. 利用網際網路傳達各項業務訊息，於機關網站放置新聞稿並建立「電子報訂閱系統」，主動傳送新聞資料，宣導各項興革及便民服務措施及講習資訊。	經常辦理	服務科 分局 稽徵所
			2. 依據本局整體公務行銷執行計畫，擬訂行銷議題，並積極推動，利用各種傳播管道，透過藝文活動傳達稅務訊息，並宣導稅務法令、廉政風紀及各項稅政。	經常辦理	服務科 分局 稽徵所
			3. 推動二維行動條碼（QR-Code），應用於各項業務	經常辦理	各單位

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			資訊（包括法令及活動訊息等）之傳達。		
			4. 適時舉辦相關業者之座談會及新修訂法令相關講習會及說明會，共同參與規劃或檢討相關業務或服務事項，期使各界充分瞭解，以利業務推動。	經常辦理	各單位
			5. 參加里民大會、里鄰工作會報及社區活動，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。	經常辦理	分局 稽徵所
			6. 針對案情特殊、重大查緝案件及推動營業人使用電子發票，加強發布新聞稿掌握時事脈動，主動通告民眾經常詢問之問題。	經常辦理	審查一科 審查二科 審查三科 審查四科 分局 稽徵所
			7. 訂定本局「愛心辦稅訪查輔導執行計畫」，瞭解稅務作業困難及服務需求，學習企業精神，提升服務品質及稽徵行政效能。	經常辦理	服務科 分局 稽徵所
			8. 不定期舉辦各類政風宣導活動，並適時結合租稅宣導及運用多樣化方式辦理。	經常辦理	政風室
		顧客滿意度	1. 辦理「為民服務意見調查報告」、「廉政民意調查」、「外僑納稅服務滿意度調查」、「內部客戶滿意度調查」，委託學術專業機構，並徵詢專家學者意見，利用問卷、網路或櫃台洽公民眾辦理抽樣民眾意見調查，並分析調查結果，提	經常辦理	服務科 分局 稽徵所

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			供改進服務缺失之參據。		
			2. 設置櫃台即時滿意度調查作為臨櫃人員改善服務禮儀之參考。	經常辦理	服務科 審查二科 分局 稽徵所
			3. 建置「網站各類信箱服務滿意度調查」，針對透過電子信箱回覆案件，寄滿意度調查表，瞭解民眾對本局服務滿意度。	經常辦理	服務科
			4. 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	服務科 分局 稽徵所
			5. 依據環境教育法規規定，推展環境教育，以達本局同仁 100%完訓目標。	經常辦理	秘書室
			6. 每月寄發函查表 600 份，每月派員 72 人次訪查公司行號。每季彙總函查及訪查資料簽報首長交業務單位參考改進，以提升民眾滿意度。	經常辦理	監察室
			7. 由監察人員不定期訪查廠商，積極有效處理民眾興革意見及陳情檢舉事項，解決民眾疑義提升服務品質，端正稅務風紀。	經常辦理	監察室
			8. 賡續推動「員工狀況通報實施計畫」，啟動關懷機制。	經常辦理	政風室
		民眾意見處理有效性	1. 針對民眾抱怨、陳情案件訂定相關處理規定，配合不定期考核定期進行演練，並建立即時妥適之處理機	經常辦理	服務科

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			制。		
			2. 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並彙整「陳情案件統計分析報告」檢討分析並研提改進意見，放置於財稅內網，俾提升處理時效及品質。	經常辦理	服務科
			3. 彙整「民眾意見滿意度統計分析報告」，製作「納稅義務人反映同仁服務態度優劣案件表」，於局務會議提報，供各單位參考。	經常辦理	服務科
			4. 設置「納稅人反映意見箱」「分局長(主任)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	服務科 分局 稽徵所
			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	服務科 分局 稽徵所
			6. 訂定「全民參與及創新提議獎勵作業要點」，鼓勵民眾提供建言。	經常辦理	服務科
			7. 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	審查一科 審查二科 審查三科 審查四科

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
資訊流通服務	資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	1. 配合「政府資訊公開法」第7條規定，主動將機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施等公開於網站，並隨時更新相關資訊，確保公布資訊正確。	經常辦理	各單位
			2. 配合賦稅再造整合稅務入口網及各地區國稅局網站，即時提供民眾重要稅務訊息與資訊，訂定本局「網站管理及維護作要點」，指派專責人員檢視網站連結之正確性及負責網頁資料維護。	經常辦理	綜合規劃科 稅務資訊科
			3. 賡續辦理為民服務白皮書（中、英文版）、為民服務工作手冊及各種文宣資料，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。	經常辦理	服務科
			4. 配合政府資訊公開政策及因應資訊平台、載具多元化趨勢，本局網站優先採用通用文件格式（如PDF、ODF、HTML等）提供文件下載，讓使用者無須透過特定文書商用軟體即可應用檔案。	經常辦理	綜合規劃科 各單位
			5. 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。	經常辦理	綜合規劃科 各單位

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
		資訊檢索完整性與便捷性	1. 每季定期利用 FREEGO 軟體進行無障礙空間全網站檢測，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及網站源碼檢測。	經常辦理	稅務資訊科
			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」，於本局網站資料加註提供「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」等標示，提供熱門關鍵字供民眾搜尋，新增「財稅相關詞彙」，強化檢索功能與稅務之連結，並參考國家發展委員會「政府網站版型與內容管理規範」增修網站資料。	經常辦理	綜合規劃科 稅務資訊科
	線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	1. 充實網站內容，提供業務相關法令、資訊、各類申請書表，便利民眾下載及查詢，並持續檢討擴增網路申辦及查詢服務項目，且利用各種管道加強宣導線上服務業務，以提高使用率。	經常辦理	各單位
			2. 賡續推動綜合所得稅、外僑綜合所得稅、營利事業所得稅、營業稅、貨物稅、菸酒稅、遺產稅、贈與稅、證券交易稅及期貨交易稅之電子申報繳稅服務；綜合所得稅試算申報線上登錄回復及結算申報電子化下載單據服務。	經常辦理	服務科 審查一科 審查二科 審查三科 審查四科 稅務資訊科

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			3. 建置網路申辦案件結合身分(CA)認證機制,提供已申請身分憑證之民眾,直接於線上完成查詢或申辦事項,落實免上門便民服務。	經常辦理	綜合規劃科 稅務資訊科
			4. 推動全面條碼化繳款書作業,鼓勵民眾至財政部稅務入口網下載列印附條碼之繳款書(線上、離線版)繳納稅款。	經常辦理	徵收科 分局 稽徵所
			5. 網站設置退稅查詢區,提供查詢申報綜合所得稅退稅情形。	經常辦理	徵收科
			6. 持續推動「線上預約」功能提供首長與民有約、機關團體參訪、學生實習、教育訓練報名、志工報名及為身心障礙與年長者到府服務。	經常辦理	服務科 分局 稽徵所
			7. 自行研發證券交易所所得稅及個人房屋土地交易所所得稅試算程式置於本局網站供民眾下載使用,只要輸入交易資料,即可由程式自動計算。	經常辦理	審查二科 稅務資訊科
			8. 5月份申報期間提供線上等候人數查詢功能,民眾可選擇最適當的時間前往,節省等候時間。	經常辦理	服務科 稅務資訊科
			9. 國內營利事業、機關、團體執業者及其委任代理人,可使用電子憑證查詢所得資料。	經常辦理	審查一科 審查二科 分局 稽徵所
			10. 新增營業登記案件進度查詢,提供營業稅統一收件	經常辦理	審查四科 稅務資訊科

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			進度資料等線上查詢功能。		
		電子參與 多樣性	1. 於網站建置「問卷調查」及「各類信箱滿意度調查」等專區，提供民眾友善網路溝通環境。	經常辦理	綜合規劃科
			2. 針對已實施或將實施之服務措施、申辦方式等辦理問卷調查。	經常辦理	各單位
			3. 建置全方位網路稅務諮詢服務網-Web Call，方便民眾聯繫。	經常辦理	秘書室
			4. 利用網站將業務訊息推文至 Facebook、Youtube 及 Plurk 網站及轉寄會員，提供民眾參與分享與討論。	經常辦理	服務科 綜合規劃科 稅務資訊科 分局 稽徵所
			5. 於臺北 e 大數位課程學習網推出數種數位學習課程、講習會線上直播及與工業技術研究院合作，首創政府影音臺北國稅局專區，提供「稅務 e 新聞」影片，使租稅教育生活化。	經常辦理	服務科
創新增值 服務	創新服務 情形	有價值的 創新服務	1. 提供「行動精靈、稅愛臺北」行動納稅服務，由各分局、稽徵所主動與臺北市行政區之里辦公處與民間企業合作，攜帶行動載具到其辦公處提供民眾查詢所得、扣除額資料及收件等各項服務。	105.5.1~ 105.5.31	服務科 分局 稽徵所
			2. 系統整合外僑於不同時期可能需要申辦事項，透過一次申請，即可依外僑需求，提供一整年量身訂作的服務 (Alien-taxpayer	經常辦理	服務科

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			Tailored Management, 簡稱 ATM)。		
			3. 考量民眾使用悠遊卡作為支付工具的情形非常普遍，實施債權人查調債務人以悠遊卡繳費的機制，提供更便捷的查詢服務。	經常辦理	服務科 分局 稽徵所
			4. 擴大辦理簡訊申辦服務。除提供財產所得資料外，增加綜所稅納稅證明、綜所稅稅籍資料、違章欠稅查復表及儲蓄免扣證等 4 項服務，並延長取件時間至晚上 6 點。	經常辦理	服務科 分局 稽徵所
			5. 網站設置外僑綜合所得稅額試算專區，方便外僑納稅義務人估算應繳稅額。	經常辦理	服務科 綜合規劃科 稅務資訊科
			6. 主動與臺北市消防局聯繫主動輔導受災戶辦理災害損失申報。	經常辦理	服務科 分局 稽徵所
			7. 綜合所得稅結算申報期間運用查調程式，將提供民眾申報使用之所得及扣除額資料，以「查詢碼」方式提供或直接燒錄於光碟片外，亦提供稅額試算通知書列印「查詢碼」功能，供透過綜合所得稅電子結算申報軟體查詢所得及扣除額資料。	105. 5. 1~ 105. 5. 31	稅務資訊科 審查二科
			8. 設立本局 LINE 及「稅務小精靈」FB，或運用網路族經常使用之 Web 2.0 相關網誌或社群即時宣導稅務訊息。	經常辦理	服務科

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			9. 提供「專業英(日)語稅務諮詢追蹤診斷服務」，受理各項國稅稅務問題及相關檢	經常辦理	服務科
			舉事項，提供不諳中文之外籍人士相關英、日語諮詢追蹤診斷服務。採電話或書面預約方式，提供即時英(日)語翻譯及稅務諮詢服務。		
			10. 提供愛心服務等 10 項便民措施，只要以電話、傳真及書面預約，即有專人於約定時間到府服務。	經常辦理	分局 稽徵所
			11. 由申請人在電子簽收板簽名方式，取代傳統紙本簽收方式，以達省時、省紙及減少倉儲空間效益。	經常辦理	服務科 分局 稽徵所
			12. 於服務櫃台提供具有聲音放大功能之「音聲擴聽器」以服務高齡銀髮族。	經常辦理	服務科 分局 稽徵所
			13. 於綜合所得稅結算申報期間，運用「健保卡網路服務」註冊會員之全民健康保險保險憑證(健保卡+密碼)，使用綜合所得稅電子結算申報繳稅系統經網際網路，下載課稅年度稅籍資料、所得及扣除額資料，辦理網路申報。	105. 5. 1~ 105. 5. 31	稅務資訊科 審查二科 服務科 分局 稽徵所
			14. 加強宣導外僑信用卡繳稅服務。	105. 5. 1~ 105. 5. 31	服務科
			15. 將結算申報動線改採「一站式單一窗口」服務方式民眾僅需抽一次號碼牌，同時由承辦專人提供查調	105. 5. 1~ 105. 5. 31	服務科

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			所得、稅額試算、稅務諮詢及網路申報的全程服務。		
			16. 賡續輔導公用事業導入無實體電子發票，首創以使用地址或號碼為載具主體的變動條碼，民眾持繳費通知單於超商的多媒體機輸入條碼，即可列印中獎發票證明聯。	經常辦理	審查四科
			17. 歸納研析併購交易態樣，首創制訂「商譽核認比例評分表」，供同仁就業者提供證據資料，合理認定併購案的商譽價值。	經常辦理	審查一科
			18. 蒐集 16 家金融控股公司的問題，修訂「財政部各地區國稅局審查金融控股公司收入成本費用歸屬認定原則」，合理認定營業費用及利息支出。	經常辦理	審查一科
		創新服務 標竿學習 效益	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	各單位
			2. 派員參加國家發展委員會舉辦之年度服務品質獎成果發表暨示範觀摩會，觀摩學習獲獎機關優良創新作法。	經常辦理	服務科
			3. 邀請專家學者專題演講，	經常辦理	服務科

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			或委請專家學者提供全面品質管理觀念及作法，以啟發同仁創新研究，提升同仁創新服務之知能。		分局 稽徵所
		組織內部創新機制及運作情形	1. 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。	經常辦理	服務科 綜合規劃科
			2. 深化「知識管理系統」，強化知識庫內容，增進系統分類功能，促進知識分享價值，提升同仁查找資料便利性，有效發揮資源整合效益。	經常辦理	綜合規劃科
			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	各單位

伍、中程服務計畫項目：

實施要項	執行策略	具體作法	預定完成期限	執行單位
資訊流通服務	線上服務量能擴展性	因應資通訊科技與網際網路快速發展，賡續擴充線上服務項目，強化網路互動與回應，並善用可攜式的行動載具主動到府服務，讓服務零距離。	106年12月31日	服務科 稅務資訊科

陸、管制考核：

- 一、表列執行單位應於期限內依執行措施及方法，確實推動各實施要項，致力提升服務品質。
- 二、成立105年度「提升為民服務創新推動小組」，由主任秘書擔任召集人、服務科科长擔任總幹事，並由各單位核稿以

上人員擔任推動小組成員，定期召開會議就各單位業務職掌辦理各項研發創新性服務措施。

三、分局、稽徵所自行訂定「105 年度提升服務品質執行計畫」切實執行，並送服務科備查，並將計畫主動公開於機關網站及服務場所，以提升服務品質。

四、本執行計畫考評如下：

(一) 平時考核：依據本局「為民服務不定期考核作業要點」辦理，考核結果並納為推薦各分局、稽徵所參加財政部政府服務品質獎之參考。

(二) 年度考核：服務科應配合「政府服務品質獎」相關規定，辦理參加財政部評獎事宜。

柒、績效檢討：

一、前項不定期考核結果應函送各分局、稽徵所，並公布於本局網頁；各分局、稽徵所於接獲考評建議事項後 1 個月內，將檢討改善情形回復服務科。

二、服務科依財政部政府服務品質獎評審小組建議事項，將檢討改善情形回報財政部。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。