

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
基礎服務	一、服務一致及正確： (一)申辦業務標準作業流程訂定情形 (二)服務及時性 (三)服務人員專業度	1. 網站及財政部稅務入口網，提供各稅之申請書表及範例下載。	隨時辦理	各單位
		2. 訂定各項申辦案件之標準作業程序、流程說明、流程圖、應備證件及處理期限等，於網站及縣府網站「便民服務-網路及一般案件申辦」公開，並不定期檢討修正。	隨時辦理	各單位
		3. 提供QR-code供民眾以手機掃瞄，立即查詢案件申辦進度。	隨時辦理	行政科 兩分局
		4. 公文書及繳款書載明承辦人姓名及電話，方便民眾聯繫及查詢。	隨時辦理	各單位
		5. 網站即時提供納稅人申辦進度查詢。	隨時辦理	服務科 資訊科 行政科
		6. 免費服務專線，於各稅開徵期間至晚間10時由專人接聽。	各稅開徵期間辦理	各業務科
		7. 裝置電話答錄機提供24小時服務措施。	隨時辦理	服務科 兩分局
		8. 設置「非上班時間人民申請案件收件箱」。	隨時辦理	服務科 兩分局
		9. 人民陳情及復查案件，未能於規定期限辦結者，將延期理由以書面告知陳情、申請人及研考管制人員。	隨時辦理	各單位
		10. 於線上申辦收件及結案時主動以電子郵件回應。	隨時辦理	各單位
		11. 網站公開機關資料、執行計畫、服務措施及預決算情形等資訊供民眾查詢，並提供線上申辦業務，連結財政部稅務入口網，部分線上申辦項目由本局自行建立，並介接內網，申辦案件查詢進度。	隨時辦理	各單位

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		12. 網站線上申辦業務，連結財政部稅務入口網及介接財稅內網即時提供納稅人辦理地方稅業務。	隨時辦理	服務科
		13. 網路申報提供土地增值稅、房屋稅、地價稅、契稅、娛樂稅、印花稅等申辦項目24小時不打烊服務。	隨時辦理	各單位
		14. 電子稅務文件入口網提供房屋稅、地價稅、使用牌照稅、契稅繳納證明及補發各稅繳款書(欠稅)等項目24小時不打烊服務。	隨時辦理	各單位
		15. 提供房屋稅、地價稅及使用牌照稅以電子方式傳送繳款書、轉帳繳納通知及證明書之服務。	隨時辦理	各單位
		16. 於網站建置「租稅教育與活動」區，供民眾汲取稅務新知。	隨時辦理	資訊科 服務科
		17. 於網站上公布「施政計畫及業務統計」，提供各項績效資料以利民眾查詢。	適時辦理	各業務科 會計室
		18. 針對櫃臺服務人員每年辦理講習訓練，以提昇服務品質。	適時辦理	服務科
		19. 加強同仁專業訓練及經驗分享之傳承。	適時辦理	各業務科 兩分局
		20. 提供「一次告知補件通知單」服務，遇有民眾攜帶證件不齊情形，當場審查勾選告知，避免民眾往返奔波。	隨時辦理	各單位
		21. 每年定期舉辦環境教育訓練暨參訪活動，增進同仁對自然生態的瞭解，並學習企業管理實務經驗，以提升本局為民服務品質與效率。	4月	人事室
		22. 設置「知識管理系統」，有知識館	隨時辦理	資訊科

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構 面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		、共用區、自用區、SOP、知識達人及社群等功能，供員工線上查詢及學習，以經驗傳承提高員工智能。		
		23. 鼓勵同仁熟稔主要稅務法規及相關行政法律，辦理稅務人員法規測驗，以增進專業知能。	適時辦理	人事室
	二、服務友善： (一)服務設施合宜程度 (二)網站使用便利性 (三)服務行為的友善性 (四)服務資訊透明度： 1. 資訊公開 2. 資料開放 3. 案件查詢管道	1. 一樓設置宣導資料櫃，放置各稅宣導資料。	隨時辦理	服務科 兩分局
		2. 各稅服務專櫃標準化、並配合抽號系統，納稅人申辦業務依序化，大門入口處運用顏色導線及配合走動式導引服務，製作雙語標示牌並懸掛平面圖及位置圖，方便納稅人洽公。	隨時辦理	各單位 兩分局
		3. 提供電腦DIY查詢區，查詢各項稅務相關資訊。裝置iTaiwan、「1.1.Free」免費無線上網熱點服務，推動公共區域上網服務。	隨時辦理	服務科 資訊科 兩分局
		4. 設置民眾休息中心、飲水機、公共電話。書寫臺放置申請範例、老花眼鏡、紙筆、複寫紙、剪刀、膠水、印泥等文具用品供納稅人參考及使用。	隨時辦理	服務科 行政科 兩分局
		5. 一樓大廳民眾書寫區設置42吋液晶電視及電子看板播放租稅宣導、開徵訊息及活動宣導短片。	隨時辦理	服務科
		6. 設置身心障礙停車位及孕婦或育有六歲以下兒童者之專屬停車位，以提升服務品質。	隨時辦理	服務科 行政科
		7. 設置血壓檢測站，讓納稅人於洽公之餘可注意身體狀況。	隨時辦理	服務科
		8. 提供愛心鈴及輪椅，方便身心障礙人士洽公。	隨時辦理	服務科 兩分局

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構 面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		9. 維護婦女於公共場所哺育母乳之權利，建置哺(集)乳室。	隨時辦理	服務科 行政科
		10. 提供年長者專屬座椅，並免抽牌號由專人服務。	隨時辦理	服務科
		11. 提供加大字體之空白書表與範例，方便年長者申辦地方稅業務。	隨時辦理	服務科
		12. 便利年長者瞭解稅務資訊，於本局網站建置字體放大服務。	隨時辦理	服務科
		13. 提供兌換零錢、代客廣播及代客叫車等多項服務。	隨時辦理	服務科
		14. 設置ATM提款機，方便納稅人提款及轉帳服務。	隨時辦理	行政科
		15. 運用LED動態廣告將各項便民服務及活動訊息即時告知民眾。	隨時辦理	服務科 兩分局
		16. 設置英文佳句看版，吸引民眾及同仁學習。	隨時辦理	服務科
		17. 購置書畫及將租稅競賽優勝作品、攝影作品，懸掛各樓層美化辦公環境。	隨時辦理	行政科 服務科 兩分局
		18. 全功能櫃檯前放置童書，提供安心環境，讓家長專心洽辦業務。	隨時辦理	服務科
		19. 辦公大樓環境每日由專責人員負責打掃，並不定期外包清潔公司大清掃。	隨時辦理	行政科 兩分局
		20. 盥洗室委託清潔公司每天打掃，並提供衛生紙、香皂，方便納稅人使用。	隨時辦理	行政科 兩分局
		21. 推動花圃認養制，進行環境綠化，並由同仁認養美化盥洗室，讓納稅人有賓至如歸之感。	隨時辦理	各單位
		22. 按季定期辦理清潔競賽，以維環境	每季	各單位

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構 面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		整潔。		
		23. 設置納保業務協談室及錄音、錄影設備。	隨時辦理	行政科 法務科
		24. 個人辦公桌面及櫥櫃、地板請同仁隨時保持整潔。	隨時辦理	各單位
		25. 加強網站推廣，請各機關加入網站之超連結，提供無時差的便捷網路服務。	適時辦理	各單位
		26. 於稅務入口網及本局網站，建置空白書表及範例，供地方稅捐機關連結及民眾下載使用。	適時辦理	各單位
		27. 網站提供「資訊檢索」服務，分為主題、施政及服務3大類，於新增網頁資料時隨時註記分類名稱及關鍵字並加入資訊檢索系統，以利民眾搜尋。	隨時辦理	服務科 資訊科
		28. 網頁設計符合國家發展委員會無障礙網頁規範。	隨時辦理	服務科 資訊科
		29. 建置RWD響應式網頁，可自動偵測瀏覽裝置螢幕尺寸，調整網站版面配置，讓使用電腦或持各式行動裝置之民眾更便利瀏覽本局網頁。	隨時辦理	服務科
		30. 隨時更新網站內容及網頁設計風格，吸引民眾瀏覽本局網站。	隨時更新	各單位
		31. 網站提供「全文檢索」、分類檢索及Google本站搜尋服務，方便民眾查詢。	每日辦理	服務科 資訊科
		32. 設置「愛心服務臺」，對洽公納稅人提供稅務諮詢、協助填寫申請書及引導等服務。	隨時辦理	各單位
		33. 科、股長、審核員提供走動式服務	隨時辦理	各單位

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		，協助民眾申辦導引服務。		
		34. 落實職務代理人制度，以滿足民眾洽公之需求。	隨時辦理	各單位
		35. 進行不定期電話服務禮貌測試並將考核結果辦理評比。	隨時辦理	各單位
		36. LED除播放地方稅租稅宣導外，並開放供國稅及其他單位等機關運用。	隨時辦理	服務科 兩分局
		37. 每日定時播放為民服務守則加強同仁電話服務禮貌與服務態度。	隨時辦理	服務科
		38. 網站建置「公示送達公告區」，公告各稅公示送達案件。	隨時辦理	各業務科 兩分局
		39. 對重行評定南投縣房屋標準價格及地價稅公告地價調整，攸關民眾課稅調整事項公布於本局網站讓民眾知悉。	定期辦理	房屋稅科 土地稅科 服務科
		40. 隨時檢查內部及外部網頁連結，確認各項連結皆屬有效且正確。	隨時辦理	服務科 資訊科
		41. 於本局網站建置「修法宣導專區」公布新修頒法令相關資訊。	隨時辦理	服務科
		42. 於受理民眾申請案件或網路申報案件等，以簡訊或Email等方式通知納稅人案件辦理進度。	隨時辦理	各業務科 兩分局
服務遞送	一、服務便捷： (一)建置單一窗口整合服務	1. 運用全功能櫃檯電子簽名系統提升服務便捷性。	隨時辦理	服務科 兩分局
	(二)減除申辦案件需檢附之書表謄本	2. 推動全功能服務櫃檯(中午不打烊)及使用牌照稅櫃員制，提供隨到隨辦立即取件服務。	隨時辦理	各業務科 兩分局
	(三)開發線上申辦或跨平台通用服務	3. 地價稅、房屋稅、使用牌照稅開徵期間，機動調整服務窗口服務民眾(開徵期間並配合實施中午不打烊及延時服務)。	各稅開徵 定期辦理	各業務科 兩分局

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構 面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		4. 全功能服務櫃臺受理預約服務，提供更多元服務管道。	隨時辦理	服務科
		5. 全功能服務櫃臺主動協助納稅義務人查調戶政有關資料。	隨時辦理	服務科 兩分局
		6. 民眾臨櫃辦理使用牌照稅、地價稅及房屋稅等地址、稅率變更與查欠、補單，一處受理即可全程服務。	隨時辦理	各業務科 兩分局
		7. 電子表單併入受理人民申請案件處理期限及應備證件檢討會議時討論。	12月	各單位
		8. 將民眾常用書表簡併為本局專用書表，置於本局網站提供民眾使用。	隨時辦理	各單位
		9. 民眾申辦稅務案件全面推動「免附地籍及戶籍謄本服務」，主動運用「戶役政資訊系統」及「地政資訊網際網路作業查調系統」等取得戶籍、地籍圖、建物及土地登記等資料，落實謄本減量政策。	隨時辦理	各業務科 兩分局
		10. 受理土地增值稅一般案件申報時，免附土地登記謄本，業務需要查核，則主動利用地政資訊網際網路查詢系統調閱查詢。	隨時辦理	土地稅科 兩分局
		11. 受理地價稅自用住宅用地申請，均主動利用地政資訊網際網路查詢系統調閱建物登記資料及利用戶政資料查詢系統查調戶籍登記資料，免由申請人檢附。	隨時辦理	土地稅科 兩分局
		12. 網站建置線上申辦功能，新增入口網沒有之各稅服務項目，民眾除可迅速申辦稅務案件外，除可隨時查詢案件進度，本局於收件及結案時主動以電子郵件通知申辦人。	隨時辦理	各單位
		13. 提供使用牌照稅、房屋稅及地價稅	各稅開徵	各業務科

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		開徵期間便利超商補單繳稅服務。	期	兩分局
		14. 購置數位多媒體電視看板，宣導稅務及重要縣政訊息。	隨時辦理	服務科 資訊科
		15. 開徵繳納期限屆滿尚未繳納之案件寄發納稅查詢通知書中加印QR_Code條碼，以利民眾連結申請補發繳款書。	隨時辦理	各業務科 兩分局
		16. 網站建置直撥退稅回覆平台，供退稅人鍵入金融機構帳號等資料，辦理直撥退稅。	隨時辦理	資訊科
	二、服務可近性： (一)在地化服務 (二)專人全程服務 (三)主動服務	1. 主動辦理重溢繳退稅，免由納稅人提出申請，簡化書證及流程，並提供直撥退稅、使用牌照稅定額以下現金退稅服務，免除納稅人往返銀行奔波之苦，提昇便民成效。	隨時辦理	各業務科 兩分局
		2. 建立由河川局、縣政府及各鄉（鎮、市）公所通報資料，提供本局課徵土石採取景觀維護特別稅運用，增裕庫收。	每月辦理	消費稅科
		3. 為利審查契稅申報減免稅案件，提供「契稅審核減免稅查簽表」，以利各公所承辦人員審核。	隨時辦理	房屋稅科 兩分局
		4. 為利審查撤銷契稅申報案件，提供「契稅撤銷申報查簽表」，以利各公所承辦人員審核。	隨時辦理	房屋稅科 兩分局
		5. 主動積極輔導並訂定縣府各單位招標承攬契約開立印花稅大額繳款書注意事項，整合政府資源，提昇稅捐稽徵績效。	隨時辦理	消費稅科 兩分局
		6. 依據「南投縣政府加強稅捐稽徵資料通報作業要點」，整合縣府各單位如建設處、地政處、地政事務所、戶政	隨時辦理	房屋稅科 土地稅科 兩分局

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		事務所、提供相關資料，即時更正房屋稅、地價稅籍檔案，確實釐正稅籍，達成資源共享及整合之目標。		
		7. 主動以社政機關之身心障礙者資料檔，交查核對免稅管制檔，對重新鑑定仍繼續核發身心障礙證明者，主動辦理展延車輛免稅期限，免由納稅人提出申請。	隨時辦理	消費稅科 資訊科
		8. 派員進駐南投監理站及埔里監理分站，設置牌照稅服務專櫃辦理使用牌照稅自徵工作，受理民眾補發使用牌照稅繳款書、免稅、退稅等申請案件，提供更完善更專業及中午不打烊之服務。	隨時辦理	消費稅科 埔里分局
		9. 主動辦理災害勘查減免，納稅人免申請，簡化書證及申辦流程。	隨時辦理	各業務科 兩分局
		10. 與消防局建立互動聯繫機制，災害發生時，主動辦理勘災減免稅捐等服務。	隨時辦理	各業務科 兩分局
		11. 結合信義、仁愛、魚池及國姓鄉公所辦理遠距視訊查調財產及所得等服務，面對面零距離，方便又省時並解決颱風來襲道路中斷，民眾無法申辦查調財產之困擾。	隨時辦理	資訊科 服務科
		12. 主動結合戶政事務所傳真遷徙登記案件，查證房屋稅資料。	隨時辦理	服務科
		13. 主動結合地政機關透過傳真查詢繼承、信託(塗銷信託)案件，有無欠稅。	隨時辦理	服務科 兩分局
		14. 主動交查身心障礙者本人有車輛尚未申請免稅案件，經查核符合規定辦理核准免稅，寄出核定公函通知	適時辦理	消費稅科

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構面	評核項目暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關〈單位〉
		該身心障礙者，免再由其提出申請，簡化免稅申辦作業，溢繳之稅款並辦理退稅。		
		15. 提供本局「受理娛樂業申辦項目應附書表告知單及房屋稅、地價稅節稅資訊」文宣，請國稅局於營業人辦理設立(變更)、註銷登記、停業、復業等申請時，輔導一併申辦娛樂稅。	隨時辦理	消費稅科 土地稅科 房屋稅科 兩分局
		16. 本縣新申領身心障礙證明尚未申辦免稅者主動寄發輔導函。	隨時辦理	消費稅科
		17. 提供「房屋納稅義務人名義及使用情形變更申請書」，於國稅局辦理遺產申報時輔導填寫，並定期送交本局辦理。	隨時辦理	房屋稅科 兩分局
		18. 主動提供臨櫃申辦印花稅民眾繼承案件印花稅健檢服務，詳細說明繼承案件印花稅課徵原則。	隨時辦理	消費稅科
		19. 繼承房屋案件辦理查欠時加蓋戳章，提醒納稅人即時申請按自住用稅率課徵房屋稅。	隨時辦理	服務科
		20. 落實愛心辦稅理念，針對身心障礙者免稅車輛超過2400CC者，運用多項方式加強催繳及寄發輔導函貼心宣導。	隨時辦理	消費稅科
		21. 設計「未辦妥繼承名義變更案件，輔導繼承人申辦變更名義及按自住用稅率課徵房屋稅通知書」，即時輔導繼承人申辦。	隨時辦理	房屋稅科 兩分局
		22. 運用「納稅義務人為受託人之信託案件」主動發函輔導受託人申請按自住稅率課徵房屋稅。	隨時辦理	房屋稅科 兩分局

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構 面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		23. 主動依縣府提供之公益出租人名冊，交查核對房屋稅籍主檔，對於認定有效期間內之房屋，辦理按公益出租人出租使用稅率課徵房屋稅，免由納稅義務人提出申請。	隨時辦理	房屋稅科 兩分局
		24. 由同仁組成「稅務好鄰居服務隊」，拜訪縣內13鄉(鎮、市)之村(里)長或村(里)幹事。	隨時辦理	各業務科 兩分局
		25. 本局與國稅機關櫃臺均提供對方機關災害減免書表，主動輔導填寫，並視業務需要共同會勘災損情形。	隨時辦理	各業務科 兩分局
		26. 公司依企業併購法併購前適用工業用地稅率課徵地價稅者，主動發函輔導併購後承受公司提出地價稅特別稅率申請。	隨時辦理	土地稅科 兩分局
		27. 於地價稅自用住宅用地稅率申請回覆函定型稿，增加輔導納稅義務人申請按自家用稅率課徵房屋稅。	隨時辦理	土地稅科 兩分局
		28. 依土地增值稅申報書14欄或契稅申報書附聯勾選申請按自用住宅用地課徵地價稅案件，均主動調閱戶籍、地籍及房屋稅籍資料，逕予准駁並函復納稅義務人。	隨時辦理	土地稅科 兩分局
		29. 依縣府提供之公益出租人相關資料，對於認定有效租賃期間房屋坐落之土地，於一定面積限制下，主動核定按自用住宅用地稅率課徵地價稅，免由納稅義務人提出申請。	隨時辦理	土地稅科 兩分局
		30. 運用戶政系統通報辦理地價稅自用住宅用地申請，均主動調閱戶籍、地籍及房屋稅籍資料，逕予准駁並函復納稅義務人。	隨時辦理	土地稅科 兩分局

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構 面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		31. 與財政部中區國稅局各分局、稽徵所合作遺產稅跨機關查欠服務。	隨時辦理	服務科 兩分局
		32. 與全國各地方稅務機關合作，辦理繼承案件地方稅跨區查欠服務，透過雙方傳真方式，即可完成查欠作業。	隨時辦理	服務科 兩分局
		33. 與全國各地方稅務機關合作辦理繼承案件跨區開立印花稅大額憑證應納稅額繳款書服務，一處收件，全國服務。	隨時辦理	消費稅科
	三、服務成長及優化： (一)突破成長 (二)優質服務	1. 運用國稅局檔案釐正房屋稅使用情形，對商號設立、變更、停業及註銷等資料，免由納稅人提出申請直接辦理，達簡政便民之效。	隨時辦理	房屋稅科 兩分局
		2. 結合金門縣稅務局、台北市稅捐稽徵處、澎湖縣政府稅捐稽徵處辦理「飛躍稅務通」、「稅務任意門」便民服務；並增加受理跨機關查欠地方稅作業，提供更優質服務。	隨時辦理	各業務科 兩分局
		3. 運用公共工程決標資料，加強查核印花稅應稅憑證檢查，並加強推動開立印花稅大額憑證應納稅額繳款書。	隨時辦理	消費稅科
		4. 依據行業特性，適性輔導，以達印花稅應稅憑證檢查前輔導效果。	隨時辦理	消費稅科
		5. 運用程式於土地移轉辦妥地籍登記且尚未申請自住用地優惠稅率案件，產出輔導函通知所有權人申辦。	隨時辦理	土地稅科 資訊科
		6. 設計「已辦妥繼承登記案件，未同時填具申報書申辦繼承後房屋使用情形者之輔導通知書」，輔導繼承人申報房屋使用情形。	隨時辦理	房屋稅科 兩分局
		7. 設計「 <input type="checkbox"/> 已輔導並填寫契稅申報書附	隨時辦理	房屋稅科

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構 面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		聯□已輔導未填寫契稅申報書附聯：簽名或蓋章」章戳，加蓋於契稅申報書空白處，即時輔導代理人或納稅義務人申請移轉後房屋使用情形。		兩分局
		8. 房屋如有設定典權、移轉應申報契稅案件，核計原所有有權人於該課稅年度持有期間應納房屋稅額並即予開徵。	隨時辦理	房屋稅科 兩分局
		9. 設計「稅務ㄇ、民寶典」宣傳資料，請戶政人員於民眾辦理遷徙住居所時協助宣導並提供參考。	隨時辦理	服務科
		10. 設計「持分共有房屋推定管理人申請書」，印製於定期開徵房屋稅繳款書背面，輔導納稅人申請推定管理人繳納房屋稅。	隨時辦理	房屋稅科 兩分局
		11. 全功能服務櫃檯受理預約服務，提供更多元服務管道。	隨時辦理	服務科
		12. 針對退稅金額3,000元以下經業務單位確認以支票辦理退稅案件寄發地方稅重溢繳稅款通知單；另於寄發退稅支票及退稅未兌領通知時一併寄送「約定委託轉帳退稅申請書」，輔導直撥退稅。	隨時辦理	資訊科
		13. 推展「加強為民服務一條龍執行計畫」，提供一處受理全程服務之優質服務。	隨時辦理	各業務科 兩分局
		14. 設計影響民眾權益之稅務護民寶典及為民服務等相關租稅法令宣傳資料。	隨時辦理	服務科
服 務 量	一、內部作業簡化 二、服務精進機制	1. 於「投稅資訊網」設計智慧型「電子計算機操作日誌」供主機操作人員使用，有效改善操作流程、提昇工作效	隨時辦理	資訊科

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構 面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
能		率及達節能減紙目的。		
		2. 針對共有人寄送「核定通知書」卻無法產製核通送達證書部分，創新將列印核定通知書的管理代號與地價稅核通檔比對，產製核通送達證書及掛號函件存根，供承辦人員使用。	隨時辦理	土地稅科 資訊科
		3. 就申報農地移轉案件有勾選地價稅自住用地申請案件先行排除，再列印輔導函，減少承辦人事前審核時間。	隨時辦理	土地稅科 資訊科
		4. 設置「創新推動小組」，由副局長擔任小組召集人，致力推動各項業務及研究各項為民服務創新措施，主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式之問題。	7月、12月	各單位
		5. 針對房屋稅籍清查，由專人自各網站（內政部、交通部、南投縣政府、職業公會、國稅局…）搜尋資料後，依各行業檔案地址資料挑錄出房屋稅籍編號，供各清查人員運用。	隨時辦理	房屋稅科 兩分局
		6. 設計產出批次列印土增稅申報勾選申請地價稅自用住宅用地輔導函，以簡化業務流程。	隨時辦理	土地稅科 兩分局
		7. 各提案單位創新措施依要點規定於年底回報全年度執行成效。	12月	各業務科 兩分局
		8. 民眾查調債務人課稅資料，除用現金外，可用信用卡繳費。	隨時辦理	服務科 行政科 兩分局
		9. 全功能櫃臺（臨櫃）受理民眾以信用卡或行動支付繳納本局查(核)定開徵稅款及罰鍰(含移送執行案件)，提供多元繳稅管道。	隨時辦理	服務科 資訊科 兩分局
		10. 結合國稅局成立手機條碼專案小組	隨時辦理	服務科

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		，向縣政府及所屬機關員工宣導消費使用共通性載具儲存雲端發票之好處。		
		11. 與中區國稅局聯合推行「國稅地稅攜手辦房地合一不麻煩」服務機制，共同協助民眾依限申報房地交易所得。	隨時辦理	土地稅科 兩分局
		12. 提供國稅單位各項政府機關採購案之供應商，並輔導政府機關接收電子發票核銷。	隨時辦理	行政科
		13. 推動跨機關合作，建立各項通報機制及合作方案，使其免於往返奔波及維護其權益。	隨時辦理	各業務科 兩分局
服務 評價	一、服務滿意情形 二、意見回應處理情形	1. 不定期辦理網路「有獎徵答」，瞭解民眾對重要政策及稅務資訊的熟悉程度，以作為租稅宣導之參考。	隨時辦理	服務科
		2. 藉由LINE及SKYPE通訊軟體之使用，開放網路即時諮詢窗口，強化與民眾意見交流。	隨時辦理	服務科
		3. 辦理網際網路、facebook臉書粉絲團及大規模活動現場問卷調查，藉由問卷調查瞭解民眾滿意度。	適時辦理	各業務科 兩分局
		4. 透過網站各項溝通管道(民眾意見信箱、局長信箱、縣政府民眾信箱、臉書留言、部落格留言板等)，蒐集民眾反映意見。	隨時辦理	服務科 資訊科
		5. 每年定期辦理為民服務網路問卷調查，並請民眾提供網站使用優缺點及意見徵詢。	6至7月	服務科 資訊科
		6. 各單位設置「納稅人申訴中心」及「申訴熱線電話」，有效化解歧見，減	隨時辦理	各單位

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構 面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		少民怨。		
		7. 設置「協談中心」，由專人接待，方便納稅人申訴及化解歧見。	隨時辦理	各單位
		8. 訂定「危機處理機制設置要點」藉由各主管之走動式管理服務，隨時掌握各櫃檯之狀況，化解民眾歧見。	適時辦理	各單位
		9. 遇有民眾抱怨及陳情時，依「本局民眾意見及抱怨處理作業要點」辦理，瞭解抱怨原由及傾聽意見，確實處理民眾抱怨及陳情意見，並主動通知申請人案件受理及辦理情形。	隨時辦理	各單位
		10. 對來局洽公民眾施以問卷調查，了解民眾對本局廉潔與服務品質之滿意度及建議事項。	適時辦理	服務科 兩分局 政風室
		11. 為瞭解機關內部同仁工作之滿意度，進行線上員工服務滿意度問卷調查。	適時辦理	服務科 資訊科
		12. 召開鄉(鎮、市)公所、農業、地政、戶政等協辦稅務工作人員聯繫會及地政士、記帳士等講習會，同時實施問卷調查，蒐集建議及改進意見。	9 月	各單位
		13. 派員列席村里民大會辦理租稅宣導，了解民眾反應，蒐集輿情民意。	配合村里 民大會	各單位
		14. 各單位主管每月不定期訪問基層民眾與蒐集地方領袖意見。	每月辦理	各業務科 兩分局
		15. 加強人民陳情案件管制，依限答復民眾所請，每半年分析結果函請各科室檢討改進。	1 月、7 月	服務科
		16. 派員列席各業同業公會(工)會員大會，蒐集輿情民意。	適時辦理	各業務科 兩分局

南投縣政府稅務局109年度躍升服務品質執行計畫

構 面	評核項目 暨評核重點	推動作法	完成期限	執行機關 〈單位〉
		17. 每日專人剪報，主動蒐集各種媒體反應意見並即時回應。	隨時辦理	各單位
		18. 針對人民陳情案件進行問卷調查，以瞭解民眾觀感，作為業務精進之參考。	隨時辦理	各單位
		19. 依據「局長與民有約實施要點」，安排會見轄內民眾，提供協助並解決問題。	隨時辦理	各單位
		20. 針對報章負面輿論，快速回應，並由本局副局長擔任發言人，即時主動澄清。	適時辦理	局長室 服務科