

# 參訪基隆市稅務局心得

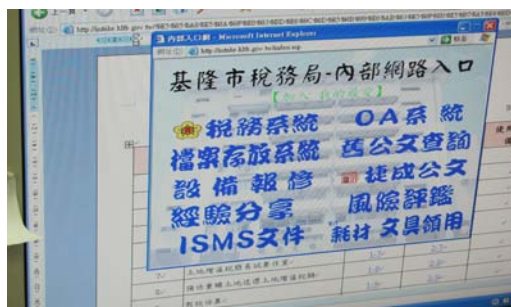
(以照片、主題內容摘要方式紀錄觀摩重點)

軟硬體設施或便民措施	特色說明
 <p>環境佈置</p>	<p>◎環境設施：就整體環境方面，剛進入稅務局時給人的感覺是明亮寬敞，一樓有挑高，空間寬闊，並且處處可見植栽綠美化及生動活潑的裝飾，整體空間配置完善舒適，且各項業務洽辦樓層指引標示清楚，利於引導民眾洽公方向；另外，該局亦設置書寫範例區，提供各稅申請書表及範例、各項文具用品、老花眼鏡及空白書表供民眾使用。</p>
 <p>指引標示</p>  <p>書寫範例區</p>	<p>反觀自己～</p> <p>◎環境設施：本所位於行政大樓三、四樓，非擁有獨棟建物之利用空間，大樓大門外牆於今年初進行拉皮工程，提升民眾視覺美觀。</p> <p>◎辦公場所綠美化：本所每年配合節慶進行綠美化之佈置；同仁亦會主動提供小盆栽並藉由其巧思擺設，展現簡單樸實之美。</p> <p>◎書寫範例區：隨時依內政部規定不定期更新書寫範例內容，各類申請書表放置於服務台，並由專人指導民眾填寫。</p>

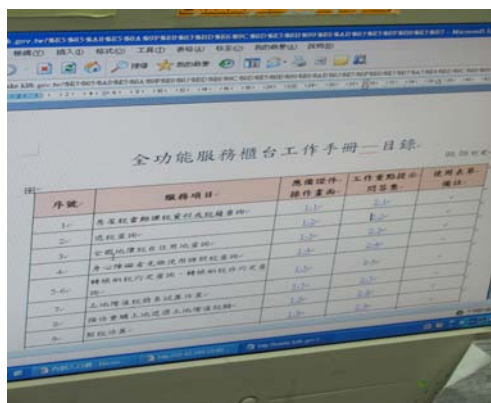
## 軟硬體設施或便民措施



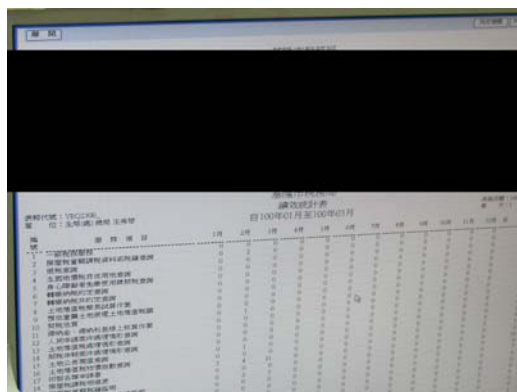
全功能服務櫃檯



內部網路入口



全功能服務櫃檯工作手冊



績效統計表

## 特色說明

- ◎全功能服務櫃檯：提供 98 項服務項目，並製作工作手冊（無紙本，直接由同仁操作系統），內容包含應備證件、各項作業處理天數、系統操作畫面、工作經驗提示及常見問題答客問等，建立標準化流程供櫃台服務人員參考，以提高服務人員之服務效率及輔導民眾正確率。
- ◎操作該系統兼使用身分證掃描機時，可免登打民眾統編、年月日、戶籍地址等資料，電腦直接套印至各式稅務申請書表內，列印後直接請民眾簽名確認，可省略民眾擅寫時間或同仁登打申請表格時間。
- ◎該操作系統包含財政部開發之逾 40 種套表申請書，「其餘套表申請書」、「設備報修」、「檔案備份」、「經驗分享」及「文具領用」等系統為該局資訊人員自行建置，除資源共享之外，且能因應禁止使用 USB 儲存設備，更符合資訊安全規定。
- ◎使用該系統後，系統自動統計使用次數，供未來績效計算之用，免除人工填寫使用紀錄簿。

### 反觀自己～

- ◎免費提供地政便利包：放置「買賣」、「贈與」、「繼承」、「書狀補給」等 4 種案件全套書表文件於服務台，供民眾索取使用。
- ◎服務台人員協助民眾填寫各式申請書表及影印必要文件。
- ◎稅務局「全功能服務櫃檯工作手冊」系統化之作法值得學習，除可使新進同仁較快熟悉業務之外，亦可有效降低民眾等待時間。

## 軟硬體設施或便民措施



0800306969 免付費服務專線

## 特色說明

- ◎免費服務電話：提供 24 小時 0800306969 免付費服務專線方便民眾來電諮詢，亦提供電話語音信箱服務，使納稅人於非上班時間留話洽辦業務。
- ◎該專線電話由專人負責於上班時間接聽，非上班時間設定為語音信箱，俟上班時間由該專人查聽是否有留言，若有先回覆來電者已接收該則訊息，至於處理流程由權責單位同仁於規定時間內處理。

### 反觀自己～

- ◎本所無該項服務，因 0800 免費專線涉及可供錄音之電話設備採購、每月電話費用支出（僅供市話或市話＋行動電話）等經費考量。
- ◎0800 免費專線之負責專人需有一定水準之登記、測量、地價專業知識，可直接回應民眾詢問之初步解答，若有進一步處理需求始轉由各課室依規定辦理，故亦需考量人員之專業素養培訓。



設置台灣銀行稅款經收處



納稅期間運用宣傳提供繳納管道資訊


- ◎洽請台灣銀行於一樓設置稅款繳納櫃台，方便民眾直接繳納稅款。
- ◎繳稅不求人：提供「電話語音轉帳」、「便利商店繳納」、「信用卡繳納」、「晶片金融卡繳納」、「A TM自動櫃員機轉帳」、「金融機構及郵局之存款帳戶辦理委託轉帳」、「現金繳納」等 7 種繳稅方式供民眾利用。
- ◎各種繳稅方式由財政部主導，於納稅期間運用各種宣傳媒介教導民眾多加利用。

### 反觀自己～

- ◎提供現金、匯款、現金袋、支票、A TM 網路收單系統等繳納規費方式，其中 A TM 網路收單系統由內政部統籌開發，但目前民眾使用率不高。



軟硬體設施或便民措施	特色說明
 <p data-bbox="363 862 620 898">宣導品種類多樣化</p>	<p data-bbox="823 271 1102 306">◎宣傳種類多元化：</p> <p data-bbox="855 318 1428 591">1. 宣傳品：為使一般民眾於生活上隨時獲得稅務相關訊息，定期舉辦學校徵圖（文）比賽，除將優秀作品張貼於該局公佈欄外，亦與宣傳品（如書籤）相互結合並進行宣導。該局宣傳品（如磁鐵、撲克牌等）皆以活潑圖案及豐富文字內容吸引民眾。</p> <p data-bbox="855 602 1428 831">2. 其他宣導管道：透過有線電視、廣播電台、網路、字幕機（含跨機關宣導）、自製宣導短片、宣導布條、租稅宣導看板、公務車車體廣告及基隆市公車車廂廣告等進行宣導活動。</p> <p data-bbox="823 846 983 882">反觀自己～</p> <p data-bbox="823 893 1428 974">◎宣傳品：主要以民眾實用性為原則，故產品內圖文活潑性較低。</p> <p data-bbox="823 985 1428 1122">◎其他宣導管道：主要採網站、字幕機（含跨機關宣導）、宣導布條、展示牌（限擺設所內）及平面媒體等進行宣導。</p>
 <p data-bbox="319 1615 667 1650">正式人員占該局高達 70%</p> 	<p data-bbox="823 1135 1007 1171">◎人力配置：</p> <p data-bbox="855 1182 1428 1319">1. 約僱(聘)人員 38 名、臨時人員 19 名、正式人員 129 名，合計 186 名。正式人員占該局總人數，高達 69%。</p> <p data-bbox="855 1330 1428 1648">2. 依前述之比率可知，該局之人力以透由國家考試資格錄用為主，各業務部門之專業素質達一定水準之上，並各業務部門間人力調度機動性較高，使教育訓練成本大幅降低，且能速迅完成民眾申辦案件及解決民眾稅務各項疑難雜症，大量提升便民服之品質。</p> <p data-bbox="823 1664 983 1700">反觀自己～</p> <p data-bbox="823 1711 1428 1848">◎1. 約僱(聘)人員 23 名、臨時人員 2 名、正式人員 47 名，合計 72 名。正式人員占本所總人數，達 65%。</p> <p data-bbox="855 1859 1428 2033">2. 臨櫃以約僱(聘)人員為主，而測量部門屬技術類，登記及地價部門無法與其進行人力調度分派。因此，便民服務品質之提升，勢必須投入較高之教育訓練成本。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
 <p data-bbox="368 674 619 707">中央業務考核分析</p>	<p>◎中央業務考核：財政部每年年底會針對全省稅務單位之各業務部門進行「稽徵業務考核」評比，其評比內容除稅務業務外，創新、便民服務等績效亦為考核項目之一，故形成稅務單位間良性競爭之風氣。</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎中央業務考核：內政部於每年七月份會進行全省地政業務考核，但考核內容僅限於地政業務部分，無將創新、便民服務納入考核項目中。</p>