

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標	
一、提升服務品質、深化服務績效	(一)考量民眾洽公之便利性、實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	逐步更新本局服務場所等設施，充實服務設備，美化與綠化辦公環境，塑造稅務機關新形象。				
		1. 櫃台全數採低櫃式設計，各服務區前設置座椅，提供民眾使用。	每日	公產庶務科 各業務科 三分局	以人性化設計，營造詳和的辦公氣氛，讓民眾有賓至如歸的感覺，塑造機關新形象。	
		2. 順應國際化趨勢，各項設施及重點標示均中、英文顯示。讓洽公民眾不論是本國人或外籍人士皆能順利完成所欲洽辦業務。	每日	企劃服務科	機關銜牌、單位名稱、位置圖及樓層標示圖、公共設施等雙語化。	
		3. 更新老舊座椅、服務標示牌、電腦設備、盥洗設施。	每日	公產庶務科 資訊科	提供民眾舒適洽公環境。	
		4. 於服務場所提供民眾所需各類申請書表、各項宣導資料、書寫文具、老花眼鏡、放大鏡、書報雜誌及休息座椅。	每日	各業務科 三分局	方便民眾填寫申請書表，順利完成申辦手續。	
		5. 提供環保折疊紙杯及飲用水，供納稅人使用。	每日	公產庶務科 企劃服務科	體貼民眾需求。	
		6. 辦公大樓環境每日責由專人分區打掃，提供民眾整潔、舒適洽公環境。	每日	三分局 公產庶務科	中午及下班時段各打掃一次。	

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
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。	7. 辦公大樓四週適當地 點設置花台及栽種室 內盆景並派專人管理 ，美化綠化環境。	每日	公產庶務科 三分局	確保辦公環境 品質。
		8. 設置免付費電話，便利 民眾通訊連絡。	每日	企劃服務科 各業務科 三分局	設置 9 支免付 費電話。
		9. 設置影印機及傳真機， 提供納稅人影印或傳真 相關資料，避免納稅人 往返奔波，滋生怨言。	每日	企劃服務科 三分局	設置影印機及 傳真機，為民 眾提供免費服 務
		10. 裝設愛心鈴、扶手步 道、防滑專用盥洗設備 等無障礙設施，提供 行動不便人士使用。	每日	公產庶務科 三分局	大門入口、各 樓層盥洗室均 設置無障礙設 施。
	(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。	11. 裝設自動補單機及 e 化 查詢機。	每日	企劃服務科	提供便利快速 的服務，使洽 公民眾節省等 待時間。
		1. 遴選適當人員擔任第一 線服務工作，隨時掌握 服務現場情況，互相支 援，並主動招呼洽公民 眾，使民眾有親切的感 覺。	適時辦理	各業務科 三分局	主動引導及協 助納稅義務人 完成申辦各項 稅務案件，塑 造以客為尊的 優質形象。
		2. 各稅主管應視洽公民眾 多寡，隨時注意，適時 維持秩序及提供專業諮 詢。	每日	各業務科 三分局	協助民眾順利 完成申辦事宜 並展現專業能 力。

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
一 • 提 升 服 務 品 質 、 深 化 服 務 績 效	(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。	3. 秉持以納稅人為尊理念，由本局稅務志工擔任引導人員，主動詢問前來洽公民眾，並引導至各科室服務櫃台，以提升服務品質。	每日	企劃服務科 三分局	召募稅務志工，協助櫃台服務及引導工作。
		4. 實施主管走動式服務，留意民眾需求，適時提供服務。	每日	副局長 秘書 各科室主管 審核員	藉以蒐集民意並提供適切的服務。
		5. 辦理電話禮貌測試，針對成績不佳者，由主管督導改進。	每月	企劃服務科	每月測試各單位。
		6. 各稅開徵第一週辦理稅法常識測驗	4、5、11 月	企劃服務科	提升同仁服務品質。
		7. 推動微笑禮貌運動—每年微笑禮貌之星選拔	9月	企劃服務科	提升同仁服務品質。
		8. 邀請專家學者講授為民服務相關講題，建立正確的服務理念。	3、6、9、 12月	企劃服務科 人事室	提升同仁服務品質。
		9. 派員參加上級或其他機關舉辦之各項專業訓練及講習。	1-12月	人事室 各業務科 三分局	落實知識型及學習型政府理念，提升同仁專業知能與人文素養。
		10. 辦理各稅法規及實務講習。	3、4、10 月	各業務科	提升同仁專業知能。

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
一 · 提 升 服 務 品 質 、 深 化 服 務 績 效	(三)善用傳播媒體，針對服務對象及業務特性，擬訂行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	1. 利用電視、報紙、廣播網路、電台、海報、傳單、看板、紅布條等傳播媒體、宣導租稅常識及本局各項便民措施；各稅開徵期並加強宣導。	1-12 月	企劃服務科	運用各類傳播媒體加強宣導各項稅務資訊，提升民眾對稅務的認識。
		2. 利用社區宣導活動時，就攸關民眾權益的節稅方法及避免違章漏稅受罰等規定，加強宣導。	1-12 月	各業務科 三分局	辦理租稅教育及宣導活動。
		3. 加強宣導網路線上查詢及申辦業務與土地增值稅、契稅、印花稅、娛樂稅、地價稅、房屋稅等網路申報業務暨電子郵件信箱之便利性，提升民眾使用率。	1-12 月	各業務科 三分局	透過電視走馬燈；廣播；發布新聞稿；登載網站；以 e-mail 傳輸各公（工）會、團體、本局 e-mail 會員；發送宣導文宣等方式加強宣導。
		4. 各稅清查時，針對與民眾權益攸關事項加強宣導。	2-11 月	土地稅科 房屋稅科 菸酒消費稅科 三分局	提醒民眾注意自身權益，應及時申報稅籍異動資料及減免稅捐申請。

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
一 • 提 升 服 務 品 質 、 深 化 服 務 績 效	(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. 聯合或配合企業、團體機關辦理各項公益活動，發展永續經營夥伴關係同時宣導各項便民措施及租稅常識。	適時辦理	各科室 三分局	配合公益活動，辦理租稅宣導。
		2. 各稅開徵期間發函請各村、里辦公室代為廣播開徵訊息。	4、5、11 月	各業務科 三分局 企劃服務科	讓民眾能在開徵期限內準時繳納。
		3. 針對各稅新增、修正之法令或稅務資訊，主動發函或 E-mail 傳輸各有關民間社團及本局 E-mail 會員，擴散稅務資訊之層面。	適時辦理	各業務科 三分局 企劃服務科	傳輸 100 則新增、修正之法令或稅務資訊。
		4. 配合民俗節慶活動辦理租稅宣導，傳達多元稅務資訊	1-12 月	企劃服務科 三分局	提昇民眾對稅務的認識。
		5. 充分利用各鄉鎮村里系統協助租稅宣導	1-12 月	企劃服務科 三分局	讓租稅資訊更能深入基層。

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
一． 提 升 服 務 品 質 、 深 化 服 務 績 效	(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. 財政部稽徵業務考核競賽，爭取佳績並提升服務品質。	1-12 月	各科室 三分局	積極改善各項行政作業，提升效率，爭取民眾認同與肯定。
		2. 維護資訊安全品質，取得國際資訊安全認證。	1-12 月	資訊科	確保資訊安全，並取得民眾的信任與肯定。

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
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，促進機關內部橫向聯繫，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. 全面提供不分區櫃台服務，各稅除無法立即處理或需向其它單位查詢的案件，不分鄉鎮、里別、地段、車籍，均可在總局或分局任一窗口辦理。	每日	各業務科 三分局	提供跨縣、跨區服務，每件平均 5 分鐘。
		2. 各稅開徵期間設置專櫃，提供延長服務時間。	4、5、11 月	菸酒消費稅科 房屋稅科 土地稅科 企劃服務科	提供多元服務。
		3. 與本縣戶政、鄉公所合作，提供 20 項遠距視訊服務。	每日	企劃服務科 三分局	提供多元服務。
		4. 實施全年中午不打烊服務措施，提供稅務諮詢、收件與申辦等服務。	每日	各科室 三分局	提供多元服務時間。
		5. 為加強土地增值稅申報案件與計算土地增值稅額之服務，設置服務專櫃，提供快速服務。	每日	土地稅科	縮短民眾申辦案件之時間與流程。

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
二．便捷服務程序、確保流程透明	(二)徹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. 整合各項申請書表格式及簡化作業流程，以縮短辦理時間，並將結果公佈於網站及辦公環境讓民眾周知。	每日	各業務科 三分局	顧客導向，為民眾提供便捷的服務。
		2. 與戶政、地政、國稅局、財稅資料中心等機關建立連線系統，便於線上查詢資料，加速辦理時限。	每日	各業務科 三分局	縮短案件辦理時間。
		3. 設計申辦案件一次告知單，避免民眾往返奔波。	每日	各科室 三分局	設計申辦案件一次告知單。
		4. 使用牌照稅退稅案件，隨到隨辦，立即現金退稅。	每日	菸酒消費稅科	每件 15 分鐘
	(三)檢討申辦案件應檢附書證謄本之必要性，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. 建立全員參與及建議制度，訂定「創意達人計畫」，鼓勵同仁檢討行政作業，以簡化民眾附繳書證之數量。	6、11 月	各科室 三分局	針對民眾需要，協助民眾解決問題，提升政府部門之行政效率。
		2. 將創新措施列為不定期考核項目，激勵同仁，檢討申辦案件附繳書證之必要性。	每日	各科室 三分局	使上下一體、同心協力，全面提升服務品質。

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
二 · 便 捷 服 務 程 序 、 確 保 流 程 透 明	(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。	3. 自用住宅用地稅率課徵土地增值稅案件，除騰空待售之情形外，均免再加附設籍於該址之戶籍謄本。	每日	土地稅科 三分局	作業制度化、標準化，俾使執行有所依循。
		4. 申請重繳退稅免附重複繳納之繳款書正本。	每日	各業務科 三分局	
		5. 利用內部連線資訊系統，查調戶籍、地籍等資料，簡化民眾附繳書證。	每日	各業務科 三分局	
		6. 申辦本局各項業務免檢附各項謄本。	每日	各業務科 三分局	
		1. 於網站及辦公場所公告各項人民申請案件作業流程及辦理期限，俾供納稅人查詢。	適時辦理	企劃服務科	
		2. 編印地方稅簡介、各類節稅手冊等宣導資料，供民眾瞭解各稅作業程序及規定。	適時辦理	企劃服務科	
		3. 針對新頒訂法規、便民措施及重大措施加強發布新聞，以廣為週知。	適時辦理	各業務單位	
		4. 編印為民服務白皮書並定期更新內容，提供納稅人獲取案件處理流程與稅務資訊。	適時辦理	企劃服務科	

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
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，減少顧客抱怨頻率。	5. 開放傳真、電話與網路供民眾查詢案件處理流程與最新進度。	每日	各業務科 三分局	讓案件公開查詢機制更充足完善。
		1. 訂定納稅人申訴中心及申訴熱線電話設置作業要點，由主管人員負責接聽。	每日	各業務科 三分局	降低民怨，提升民眾滿意度。
		2. 民眾抱怨事項由業務單位研究辦理，並由專責單位列管追蹤案件處理進度，以有效提升服務品質及減少顧客抱怨頻率。	每日	各業務科 三分局 企劃服務科	重視民眾意見，解決民怨。
		3. 將民眾抱怨處理相關注意事項通報各單位或公告內網系統，以提升同仁處理品質。	適時辦理	企劃服務科	維持徵納和諧關係。
		4. 網站設置意見信箱受理民眾反映意見。	每日	企劃服務科	建置多元化意見反映管道，以即時處理民意。

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
三 · 探 查 民 意 趨 勢 、 建 立 顧 客 關 係	(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. 指派主管人員訪問基層民眾，深入了解民意，規劃符合民眾需要之各項措施。	適時辦理	業務科主管	訪問民眾，了解民意。
		2. 邀請機關團體及社會人士參加講習會，以蒐集民意及建立共識。	適時辦理	各業務科	
		3. 設置電話、意見調查表、網路等多元管道，提供民眾反映意見，回饋改進施政作為。	每日	企劃服務科	建置民眾意見反映管道。
		4. 對輿情反映(含電子郵件信箱)及民眾陳情案件，指定專人彙整，通報相關單位辦理，並由企劃服務科列管追蹤。	每日	各業務科 企劃服務科	
		5. 依據行政院頒「行政革新信箱設置要點」規定設置。 (1)廉政服務檢舉信箱(屏東郵政四之一號信箱) (2)廉政服務檢舉專線電話 0800871026	每日	政風室	
		6. 落實協談、申訴作業，暢通申訴溝通管道。	每日	各科室	讓人民想法與聲音可以充份表達與掌握。

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標	
三． 探 查 民 意 趨 勢 、 建 立 顧 客 關 係	(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。	7. 人民陳情案件及民眾興革意見，分類建檔並於陳情書上加蓋列管字號、交辦日期、預定完成日期等戳記，限期辦理，並將辦理結果詳載於「人民陳情案件管制登記簿」內，隨時掌握處理情形及流程。	每日	企劃服務科		
		8. 對因法令變更或特殊事件引發之稅務問題，主動與受影響之團體提供相關資訊並進行專案輔導。	適時辦理	各科室	提升納稅義務人對稅務資訊之了解。	
		(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。	由專人負責蒐集報紙之輿情反映及民眾意見調查資料，彙整分送相關單位處理，並由企劃服務科列管追蹤。	適時辦理	各業務科 企劃服務科	充分了解社會動向與觀感。
		(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. 有系統建立常見問題集，供志工對員工進行電話測試，以加強服務品質。 2. 於網站建置 FAQ，供民眾查閱。	每日 每日	企劃服務科 企劃服務科	瞭解民眾疑問，提升服務品質。 提升民眾對稅務宣導成效。

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
<p>三 · 探 查 民 意 趨 勢 、 建 立 顧 客 關 係</p>	<p>(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。</p>	<p>3.彙總民眾建議事項之辦理情形，建置於網站專區，供民眾瞭解施政情形。</p>	<p>每日</p>	<p>企劃服務科</p>	<p>方便民眾閱覽。</p>
		<p>4.依各類民眾意見調查結果，規劃服務措施。</p>	<p>每日</p>	<p>企劃服務科</p>	<p>提升服務品質及民眾滿意度。</p>
		<p>1.訂定民意調查作業及管理流程。</p>	<p>適時辦理</p>	<p>企劃服務科</p>	<p>依據民意調查，了解民眾的感受，針對民眾不滿意事項，積極加強改善。</p>
		<p>2.辦理為民服務、稅務風紀等意見調查，作統計分析報告並通報相關單位切實檢討改進。</p>	<p>適時辦理</p>	<p>企劃服務科 政風室</p>	<p>辦理意見調查。</p>
		<p>3.訪問納稅義務人，藉以瞭解民眾需求，並回饋改進服務缺失，</p>	<p>適時辦理</p>	<p>各業務科主管</p>	
<p>4.依據民眾反映或建議，調整年度執行計畫。</p>	<p>12月</p>	<p>企劃服務科</p>	<p>積極改進服務缺失，提升為民服務績效。</p>		

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
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. 主動公開機關基本資料、施政計畫、執行計畫、服務措施及預決算書及法定應主動公開資訊等項目，並由專人定期負責檢視資訊內容與即時更新。	適時辦理	各科室	尊重民眾知的權利及確保網頁資料正確性。
		2. 將機關服務項目、重要稅務資訊及機關活動等內容，予以公開於網站並隨時更新最新內容。	適時辦理	各科室	建置多元化資訊，吸引民眾上網瀏覽。
		3. 為民服務白皮書及屏稅半年報公開上網，以擴增宣導層面，並積極充實內容。	適時辦理	企劃服務科 屏稅季刊主編	豐富網站內容及方便民眾瀏覽。
		1. 持續網站設計符合 A + 無障礙網頁之規定，並取得標章認證	持續辦理	資訊科 企劃服務科	尊重視障朋友使用網站之權益。
		2. 資訊標示配合電子化政府入口網提供主題、施政與服務 3 種分類檢索功能。	持續辦理	資訊科 企劃服務科	提供民眾多樣性檢索服務。
		3. 依行政院研究發展考核委員會頒布之「政府網站版型及內容規範」規劃網頁內容。	持續辦理	資訊科 企劃服務科	便利民眾瀏覽資訊。

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
四．豐富服務資訊，促進網路溝通	(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. 建置民眾意見信箱專區，方便民眾線上意見反映與雙方意見交流。	每日	企劃服務科	便於民眾線上反映意見。
		2. 建置網路民調、網路投票等專區，提供民眾友善網路溝通環境。	適時辦理	企劃服務科	擴大瞭解民眾需求與意見。
	(四) 持續推動網站(線上)申辦暨土地增值稅等申報業務，提供完整申辦及申報資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦及申報使用率。	1. 運用各種管道宣導網站線上申辦項目、網路申報操作方式及便利性，並建立安全申辦認證，提高民眾使用率。	1-12 月	各業務科 三分局	減少民眾洽公等候時間。
		2. 增加土地增值稅、契稅娛樂稅、印花稅、房屋稅、地價稅線上申報業務。	1-12 月	各業務科	增加多元申辦管道。
	3. 配合財政部推動各稅網路申報作業。	1-12 月	資訊科 各業務科	便於民眾完成申報手續。	
	4. 於網站首頁揭示「網站資訊安全暨隱私權保護政策」，保護民眾資料安全。	每日	資訊科	建立民眾對網站服務之信心。	

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
<p>四·豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(五) 鼓勵建置機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>	<p>1. 善用財政部稅務入口網現有資訊，供連結使用。</p>	<p>每日</p>	<p>資訊科</p>	<p>便於民眾完成申報手續。</p>
		<p>2. 善用其他行政機關網站已建置之資訊，予以連結。</p>	<p>每日</p>	<p>資訊科</p>	<p>促使資源共享並節省建置成本，豐富網站資訊。</p>
		<p>3. 聯結戶政、地政、國稅等資訊系統，查詢戶籍、地籍等資料。</p>	<p>每日</p>	<p>各業務科 三分局</p>	<p>縮短案件申辦期限。</p>

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
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. 與社團法人建立友好關係，協助辦理發贈月曆等租稅宣導活動。	適時辦理	企劃服務科	節省稽徵人力及擴大宣導層面。
		2. 與慈善機構共同辦理關懷弱勢族群活動，協助發送便民服務措施、運用刊物刊登稅務資訊、重要權益等文宣。	適時辦理	企劃服務科	展現機關關懷社會之愛心。
		3. 參考其他機關優質作法，供改進作業流程。	每日	各科室 三分局	落實標竿學習。
	(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. 提供全年中午不打烊服務措施，方便民眾洽公。	每日	企劃服務科	方便民眾，提升服務績效。
		2. 各稅開徵期間最後 2 天提供延時服務。	4、5、11 月	菸酒消費稅科 房屋稅科 土地稅科	便利民眾，提升服務品質。
		3. 藉由各類管道蒐集民眾反映意見，檢討服務流程與措施。	每日	各業務科 三分局	重視民意，改善服務品質

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標
五・創新服務方式，整合服務資源	(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. 提供電話、傳真辦理項目，以協助民眾快速完成申辦手續。	每日	各業務科	提供多元化的洽公管道。
		2. 提供得來速免下車申辦服務。	每日	東港分局	縮短民眾等候時間。
		3. 建置線上專區，提供財稅資訊。	每日	企劃服務科	便利民眾瀏覽財稅知識。
	(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。	1. 依跨機關通報資料聯合服務便民實施計畫延伸服務據點，並方便民眾完成申辦手續及提醒民眾權益。	每日	各業務科 三分局	延伸服務據點，方便民眾洽公。
		2. 於法務部行政執行署屏東分署設立單一服務窗口，提供納稅義務人繳款、諮詢等服務。	每日	法務科	方便民眾就近洽公。
		3. 善用機關辦公等場所，協助宣導便民服務、重要稅務法令等資訊。	1-12 月	企劃服務科	拓展宣導層面。

屏東縣政府財稅局 110 年度全面提升政府服務方案執行計畫

執行期間：自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止

實施要項	工作項目	具體執行步驟	執行時間	執行單位	績效目標