

彰化縣政府 105 年度自行研究報告

彰化縣地方稅務局提升視訊服務品質之研究

研究單位：彰化縣地方稅務局

研究人員：林幸儀

研究期程：105 年 1 月-105 年 10 月

彰化縣政府 105 年度自行研究成果摘要表	
計畫名稱	彰化縣地方稅務局提升視訊服務品質之研究
研究單位及人員	彰化縣地方稅務局 林幸儀
期程	105 年 1 月-105 年 10 月
經費	
緣起與目的	<p>一、過去權威、封閉的政府機關，已漸漸轉型成現在積極、主動、有效率的政府，主動提供優質及便民服務，提升服務品質並增加民眾滿意度，同時，跨域整合電子化政府服務趨勢已是不容忽視的事實，對於民眾的服務更不因城鄉差距而有所區別。</p> <p>二、為了讓稅務服務更貼近民眾，本局將全功能櫃台延伸至全縣 26 鄉鎮市公所，設置遠距視訊服務網，提供核發書證、稅務諮詢等 20 項經常申辦項目，縮短空間距離，節省時間與金錢，由於成效良好，更思考著未來如何再擴大該項服務的廣度及深度，讓民眾更加感受到多用網路、少跑馬路的優質便利服務。</p>
方法與過程	<p>就服務品質理論及電子化政府的內涵等文獻探討：</p> <p>一、服務品質理論 服務的目的是為了滿足顧客的需要並盡量提高顧客滿意度，提供大於顧客期望的服務，可令顧客感受到卓越的品質進而提升滿意度。</p> <p>二、電子化政府 我國電子化政府之基本目標在於充分運用現代資訊和通訊科技，提高政府行政效能創新便民服務，建構全民的智慧型政府。透過整合跨機關 e 化服務及流程改造，更提高便捷性及效率。</p>

<p>研究發現及建議</p>	<p>一、為了更便利民眾，本局於102年8月設置遠距視訊服務網，提供全功能櫃台最常受理申請的20項稅務服務，讓民眾可就近至鄰近的鄉鎮市公所透過此項服務立即申辦，大獲民眾好評，每年申辦件數快速成長。但仍發現視訊服務有限制，例如：偏遠地區民眾仍無法就近申辦、服務項目僅20項、受限於公務機關上班時間，以及視訊軟體 skype 係免費軟體，有駭客入侵資安及個資外洩之疑慮。</p> <p>二、為了提供便民且兼顧安全的優質服務，建置公務視訊系統，將付費軟體伺服器主機架於資訊機房，維護民眾的權益。</p> <p>三、未來更規劃服務項目及服務據點的再延伸，除了擴大本局服務項目之外，更研究結合跨機關(如戶政、地政等)的常用申請項目，甚至協商其他公務機關加入視訊服務的行列，讓民眾一處申辦各項業務。</p>
<p>備註</p>	

目 錄

圖目錄	II
表目錄	III
第一章 主旨及背景說明	1
第二章 相關研究文獻之探討	5
第一節 服務品質理論	5
第二節 電子化政府的內涵	7
第三章、研究方法	10
第四章、研究發現	12
第五章、結論與建議	17
參考文獻	20
附錄	20
一、標竿學習心得報告	21
二、腦力激盪會議成果報告書	24

圖目錄

圖一	各縣市 65 歲以上人口比例圖	3
圖二	本局遠端視訊服務流程圖	14
圖三	102-104 年視訊服務件數成長趨勢圖	16

表目錄

表一	彰化縣各鄉鎮市老年人口統計表	2
表二	本局視訊服務受理服務項目	13
表三	本局遠端視訊服務與他縣市稅務機關比較	15

第一章 主旨及背景說明

隨著時代的快速演變，民眾知識水準的提升，在這「有感施政」的民主社會中，最受歡迎的政府機關是效率、品質及知識管理並重的績優單位，本局開始思考如何拋棄過去消極告知民眾納稅訊息、被動等民眾繳稅的「權威」、「封閉」的舊包袱，轉換態度積極服務民眾，以永續經營的角度，主動提供優質及便民服務，提升服務品質並增加民眾滿意度，化身民眾節稅理財顧問，甚至成為地方政府推動重大經建政策之諮詢單位。

本縣總面積1,074平方公里，轄有2市6鎮18鄉，並可劃分南彰化與北彰化兩大區域，人口約128萬人。因屬國內農業重鎮，人口結構以年長及從事農業者居多，老年人口比率達13.95%，高於全國平均值(12.92%)，且縣內老年人口高於全國平均值者高達16鄉鎮，其中高於15%的均為農業鄉鎮，因此本縣不僅幅員遼闊，城鄉落差亦相當大。本局常見高齡者風塵僕僕前來洽辦業務造成困擾的情形層出不窮，且稅務法令較複雜具專業性，高齡者因視力、體力的退化或知識程度限制，申辦各項稅務往往比一般人困難重重，尤其地方稅目高達8種，表單均有所不同，申請條件亦不相同，深知高齡者困擾及同仁耗費在說明協助填寫時間過久影響其他業務情形下，如何提供高齡者友善服務是迫

切的問題。

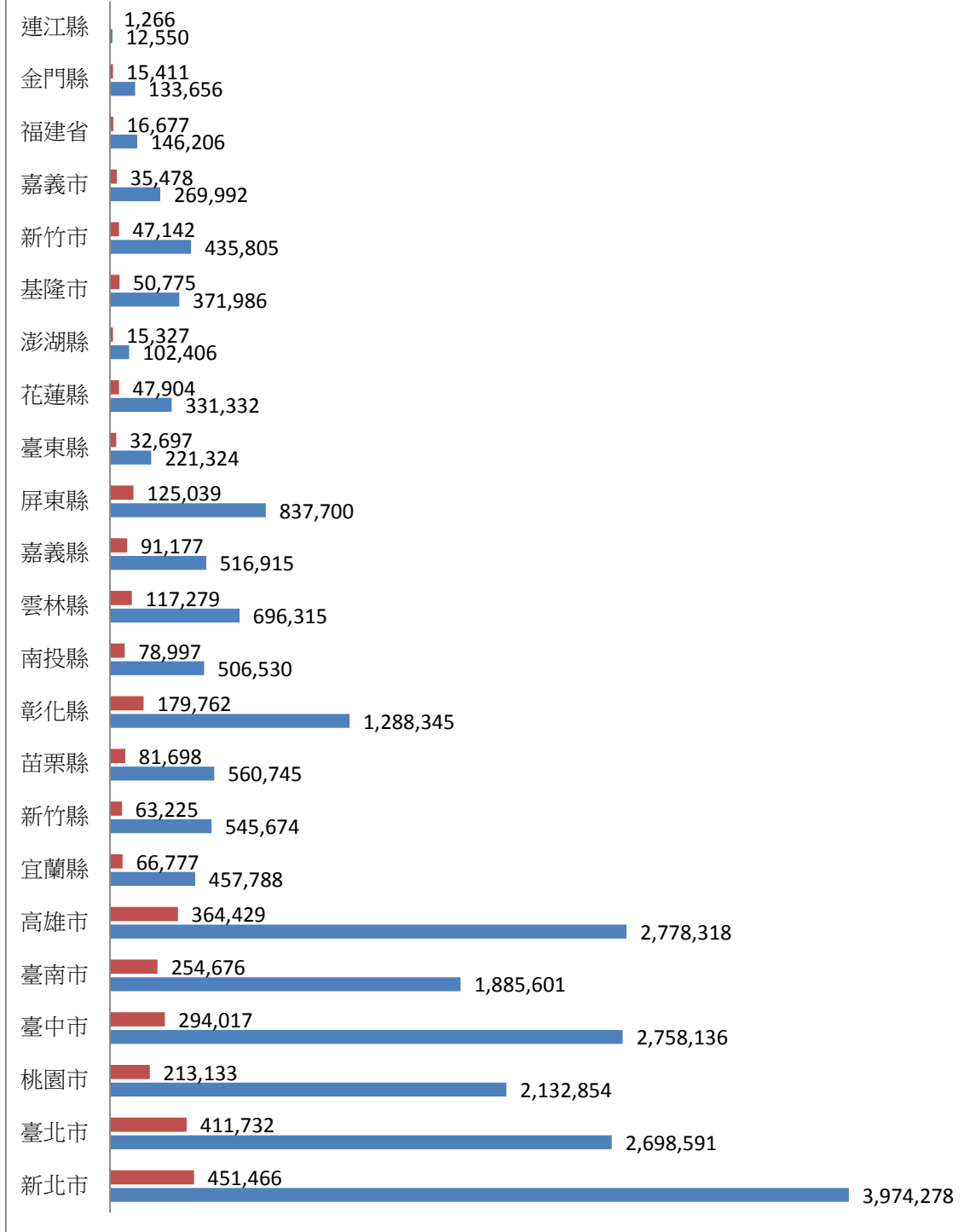
表一：彰化縣各鄉鎮市老年人口統計表

鄉鎮市別	總人口數	老年人口數	老年人口比率(%)
總計	1,288,345	179,762	13.95
彰化市	234,884	29,784	12.68
員林市	125,057	15,772	12.61
鹿港鎮	86,672	10,862	12.53
和美鎮	91,250	10,075	11.04
北斗鎮	33,291	4,665	14.01
溪湖鎮	55,711	7,055	12.66
田中鎮	42,265	6,908	16.34
二林鎮	51,645	9,021	17.47
線西鄉	16,992	2,158	12.70
伸港鄉	36,623	4,175	11.40
福興鄉	47,434	6,289	13.26
秀水鄉	39,369	4,670	11.86
花壇鄉	46,130	5,643	12.23
芬園鄉	23,947	4,078	17.03
大村鄉	36,702	4,581	12.48
埔鹽鄉	32,875	5,474	16.65
埔心鄉	34,787	4,664	13.41
永靖鄉	37,862	5,269	13.92
社頭鄉	43,349	6,073	14.01
二水鄉	15,572	3,348	21.50
田尾鄉	27,611	4,294	15.55
埤頭鄉	30,836	5,105	16.55
芳苑鄉	34,137	6,942	20.34
大城鄉	17,361	4,069	23.44
竹塘鄉	15,539	3,232	20.80
溪州鄉	30,444	5,556	18.25

資料來源：內政部戶政司、彰化縣政府民政處105年8月底統計數據

全國老年人口(>65歲)比較

■ 65歲以上人口 ■ 總人口



圖一：各縣市65歲以上人口比例圖

資料來源：內政部戶政司105年8月底統計數據

由於全球化、區域化和數位革命的影響，跨域整合電子化政府服務趨勢已是不容忽視的事實，強調顧客導向、精實行政組織及提升行政效率是各政府機關努力的方向。本局對於民眾的服務不因城鄉發展不同而有所差別，設置總局及2分局負責地方稅稽徵，對於偏鄉投入更多的資源，縮短城鄉差距，尤其是高齡者與農民，如何提供便利、簡易的申辦服務更是首要精進目標。本局為服務更貼近民眾並普及於本縣每個鎮市，在102年8月運用資訊通訊技術，將本局全功能櫃台延伸至全縣26鄉鎮市公所，設置遠距視訊服務網，提供核發書證、稅務諮詢等20項經常申辦項目，縮短空間距離，節省時間與金錢，免除民眾往返奔波之苦，更展現本局「跨機關合作、服務無邊界」的精神。

第二章 相關研究文獻之探討

本研究僅就服務品質理論及電子化政府的內涵等文獻探討如下：

第一節 服務品質理論

隨時代演變，新的服務不斷增加且蓬勃發展，服務的目的是滿足顧客的需要並盡量提高顧客滿意度，服務的品質直接影響顧客滿意度，其中，服務品質是指組織所控制的基本服務屬性，屬於產出部份，並由顧客來評估衡量其對服務績效的認知；而滿意度則屬體驗後的心理與情感狀況，受到社會因素、心理狀況...等外在因素影響，其評價是在提供過程中產生。顧客的期望係來自口碑、個人需求、過去經驗及外部溝通等，並以其認知與期望作比較，可分為以下三種情形：

- (一)認知的服務>顧客期望 => 顧客得到卓越品質
- (二)認知的服務=顧客期望 => 服務品質令人滿意
- (三)認知的服務<顧客期望=> 顧客無法接受提供的服務

由上可知，「品質」發生於服務的傳送及顧客與提供者之間的接觸，而滿意度則是傾向全面性的評價。

而一般最常用到衡量服務品質的理論，係由Parasuram、Zeithaml及Berry三位學者藉由服務的4種特性，於1985年進行探索性研究，並經與顧客的群組訪談，提出服務品質的十項構面，分別為：可靠性、反應性、勝任性、接近性、禮貌、溝通性、信用性、安全性、瞭解顧客

及有形性，並於1988年再縮減為五個構面，分述如下：

(一)可靠性(reliability):可靠並正確執行已承諾的服務能力，即每一次均能準時的、一致的、無失誤的完成服務工作，是企業行銷無形服務的核心利益要性，能提高整外部行銷效果並增加內部生產與效率。

(二)反應性(responsiveness):協助顧客並提供立即服務的意願，讓顧客等待將會造成不必要的負面認知，在服務失敗時，秉持專業精神，迅速回應並恢復服務，期望將可造成非常正面的品質認知。

(三)保證性(assurance):員工的知識、禮貌，以及傳達信任與信心的能力，包括執行服務的能力、對顧客應有的禮貌與尊重、與顧客有效溝通及時考量顧客最佳利益態度。

(四)關懷性(empathy):以同理心提升顧客個人化關心的能力，其特徵包含平易近人、敏感度高及盡力瞭解顧客需求。

(五)有形性(tangibility):代表實際看得到的設施、設備、員工…等外在溝通資料，周遭實體的狀態是對顧客表示關心的外顯證明，並牽涉到服務提供中其他顧客建立的部份。

服務的品質直接影響顧客的滿意度，進而影響忠誠度，當顧客感到滿意，會正向影響顧客的認知，進而提高顧客滿意度。而滿意度提

高，顧客根據過去的經驗，願意再去相信對方是誠實可靠的，進而提高忠誠度，甚至願意向他人推薦或使用對方所提供的其他服務。

第二節 電子化政府的內涵

1993年9月美國副總統高爾最先提出「國家資訊通信基本建設」(national information infrastructure, 簡稱NII)的計畫。為了掌握新的潮流創造競爭優勢，嶄露頭角於21世紀，且NII的建設與未來國家的發展、產業的競爭力與人民的生活福祉息息相關，世界各國均積極投入。我國為因應此一趨勢，行政院於86年實施「電子化/網路化政府中程推動計畫」(87-89年度)，並於同年12月通過的「國家資訊通信發展(national information and communication initiative; NICI)方案」，以及民國90年4月延續前一階段電子化政府的建設成果，進一步研訂「電子化政府推動方案」(90-93年度)，全面推動各級政府深化網路應用。民國91年5月行政院科技顧問組策訂「數位台灣計畫」，亦將電子化政府納為「挑戰2008:國家發展重點計畫」之第六項子計畫-「數位台灣計畫」項下的重點工作。數位台灣計畫涵蓋政府、產業及社會e化三個層面的計畫，並以600萬寬頻到家、e化政府、e化生活、e化商務、e化交通為建設重點，其中推展電子化政府是最重要的計畫之一(王碧蓮，2010)。

我國電子化政府之基本目標在於充分運用現代資訊和通訊科技，提

高政府行政效能創新便民服務，建構全民的智慧型政府。電子化政府的推動重點包括：健全基礎環境建設、加強資訊應用發展、普及資訊流通共享、推廣上網應用服務等四個層面。透過推動跨機關創新e化整合服務及流程改造，提供一個以人民導向為主軸的網路型政府，以簡易、便捷又有效率的網路服務，提升國家競爭力，實現電子化政府便民的終極目標。

電子化政府推動方案的推動重點在於，促進政府資訊流通，網路連線申辦，提高行政效率，減少民眾往返政府機關的時間，大幅節省人力資源及社會成本，網路上的資訊及申辦服務可推動創新政府機關的作業方法，改造行政流程，讓政府資訊與服務可在民眾方便的時間和地點，透過任何可上網的公共資訊站，在網路上獲得，達成施政公開化、透明化，加速民意傳達與互動。

在現今資訊社會的環境下，希望藉由政府再造提升政府機關部門的生產力，也就是提高機關行政效率與效能的目標，完全有賴於應用資訊科技促使政府服務電腦化、網路化，除能有效運用人力資源，並使組織功能更具彈性靈活。電子化政府是以能有效處理資訊的現代科技，將政府內部的行政流程自動化，提供民眾更為便利而有效率的服務。

我國電子化政府的推動已具相當的成效，各方面的資訊基礎建設已臻完備，此外，推動政府資訊公開化亦深具成效，惟仍有創新不足以

及跨機關整合服務不足的弱勢，未來若能突破個資安全的威脅，透過結合民間網路技術不斷的提升，發展出互助合作模式，應可提供創新且更優質的政府服務。

第三章 研究方法

本研究採取標竿學習法與腦力激盪會議等兩種研究方法，其中透過標竿學習法，探討本局實施視訊服務提升服務品質，並以腦力激盪會議就「視訊服務之探討」確定可行的創新改革方案，提出結論與建議，作為本局精進服務品質。

一、標竿學習法

標竿學習(benchmarking)依照美國生產力與品質中心(APQC)及張月桂(2002)的定義，是一項有系統、持續性的評估過程，透過不斷地將組織流程與全球企業領導者相比較，以獲得協助改善營運績效的資訊。因此，標竿學習的對象，其表現或做法都屬於一流的，可作為學習的榜樣，並經由持續改善來強化本身的競爭優勢，是一項有系統、持續性的評估過程，透過不斷地將組織流程與一般流程相比較，已獲得改善營運績效的資訊，所以，標竿學習也是一種持續改進、確保品質的管理過程。

標竿學習亦可應用在公部門上，為了提高公部門績效和競爭力，可採用標竿學習的做法，觀摩其他處理公眾事務優異有績效的機關或團體，作為政府施政改進及提升品質的參考。政府部門能掌握標竿學習的精神及機會，吸取他部門的優點，改進自己的缺點，將可提高政府施政的效率和效能。

二、腦力激盪會議

腦力激盪法(Brainstorming)是 Alex Osborn 於 1938 年第一次使用的激發創意方法，可以激發創造力、強化思考力，且具有高度的表面效度、規則簡單，並可增加會議成員共同合作產生意見的參與感。腦力激盪法是由一組人進行。參與者聚在一起隨意將腦中和研究主題相關的想法提出來，再將大家的想法分類統整。在進行過程中，任何天馬行空的見解皆不得批評及打斷，因而產生很多新想法及解決方法。駱豐儒(2014)認為腦力激盪法可利用動作、角色扮演、玩遊戲等方式讓討論過程更加輕鬆有趣，更能發揮團隊創造力及想像力。

腦力激盪法在公部門的運用，多用於小型會議，理想參與人數為 6-10 人，避免點子來源不夠或太過複雜。會議中，最好是邀請不同業務單位同仁參與，提供新的思考角度，創造多元化思考。會議中，以符合可行、具吸引力及創新為評估標準，對於公務處理效能或品質增進，應有實質的幫助。政府機關能掌握腦力激盪法的精神及運用，亦可提高政府施政的創新和效率。

第四章 研究發現

為使服務更貼近民眾，並普及全縣26鄉鎮市，本局於各鄉鎮市公所設置遠距視訊服務網，民眾若有稅務服務需求，可就近至公所透過視訊設備，申辦全國財產資料證明、綜合所得資料證明、房屋稅籍證明等20項稅務服務。

一、本局遠距視訊服務

(一) 規劃及進展情形

本縣幅員廣闊，而本局僅設有彰化市總局、員林分局、北斗分局三處辦公場所，偏遠鄉鎮民眾申辦稅務業務常須舟車勞頓，耗時耗力，造成民眾不便，本局為體恤民眾，不斷苦思解決之道並努力創新服務作為，有感於政府服務品質獎精神，秉持「成本最小化，服務最大化」的理念，嘗試運用資通訊技術，延伸全功能服務櫃台據點至本縣各角落。自102年8月起，先將民眾最常於本局全功能櫃台申辦的20項服務，於芬園鄉公所、員林市公所先行試辦稅務視訊申辦服務，深獲民眾支持，逐步推廣至縣內各鄉鎮市公所，在102年12月完成全縣26個鄉鎮市公所稅務視訊服務櫃台的延伸據點，同時訂定「彰化縣地方稅務局與各鄉鎮市公所遠端視訊聯合服務作業計畫」，辦理視訊記者會及發表會、發布新聞稿、製作宣導文宣，鼓勵民眾多多利用，讓全縣民眾了解視訊服務的好處及便利性。

(二)受理服務項目

民眾可於26鄉鎮市公所申辦達20個項目，其項目總量佔全功能櫃台業務總量95%，如表二所示。

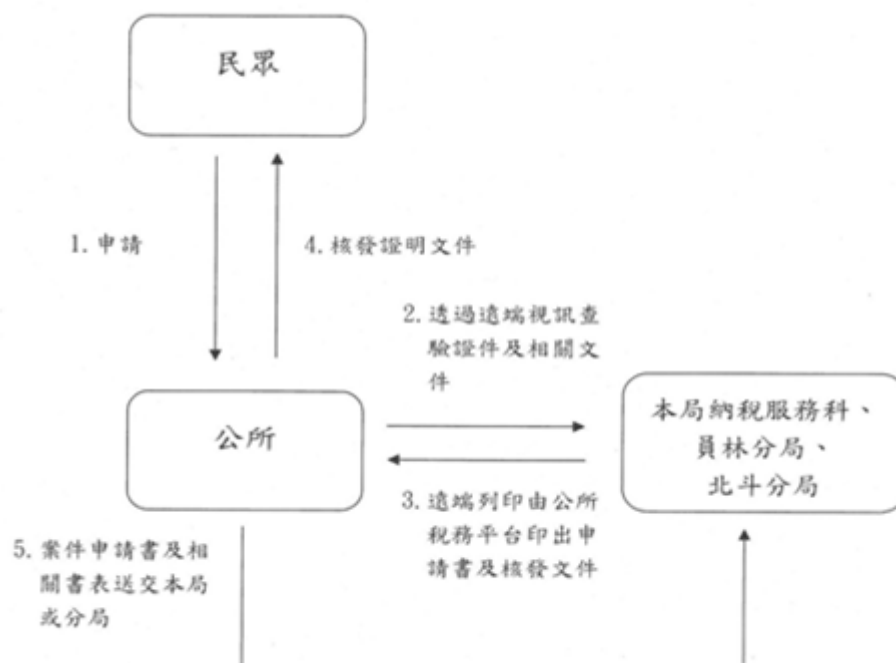
表二:本局視訊服務受理服務項目

視訊服務受理服務項目	
1. 稅務諮詢服務	11. 使用牌照稅繳納證明
2. 稅務健診服務	12. 土增稅享用自用住宅用地稅率查詢
3. 全國財產資料證明核發	13. 土地公告現值查詢
4. 綜合所得資料證明核發	14. 契價證明書
5. 房屋稅籍證明核發	15. 契稅繳納證明
6. 房屋稅課稅明細表	16. 娛樂稅繳納證明
7. 地方稅欠稅查詢	17. 退稅查詢
8. 房屋稅繳納證明	18. 轉帳納稅約定查詢
9. 地價稅繳納證明	19. 地價稅自用住宅用地申請收件
10. 身心障礙者免繳使用牌照稅查詢	20. 受理轉帳納稅收件

資料來源:本研究整理

本局、員林分局、北斗分局與26鄉（鎮、市）公所安裝遠端視訊設備，並架設證件專用設備，民眾僅須攜帶應備證件至公所，由公所服務人員受理申請，並透過視訊方式，由本局或分局人員查驗證件與確認身分後，將申請書及核發書證利用遠端列印傳至公所端列表設備，由公所人員直接交給民眾，相關申請書表由公所服務人員收妥，每星

期交回本局(或分局)歸檔。民眾只須動口不動手，全程由公所及本局人員服務，如圖二所示：



圖二:本局遠端視訊服務流程圖

資料來源:本研究整理

(三)服務特色

1. 服務據點普及化

服務據點普及全縣26鄉鎮市公所，民眾僅需選擇地點近、環境熟悉的公所，即可申辦，不受戶籍限制，全縣均可申辦。

2. 服務項目多

視訊服務最初理念即延伸全功能服務櫃台據點，本局特將全功能櫃台民眾最常申辦之項目作為視訊服務項目，貼心民眾所需。

3. 公所全程協助，專人操作

公所人員全程協助，民眾不需操作，減少民眾不安感。

4. 取件時間快，申辦效率高

民眾全程申辦時間僅約5分鐘，全程動口不動手，民眾不需填寫

申請書，由專人電腦輸入，直接列印、傳送，快速又便利。

(四) 本局遠端視訊服務與他縣市稅務機關比較

本縣民眾可於26鄉鎮市公所申辦達20個項目，與他縣市稅務機關比較，如表三所示。

表三：本局遠端視訊服務與他縣市稅務機關比較

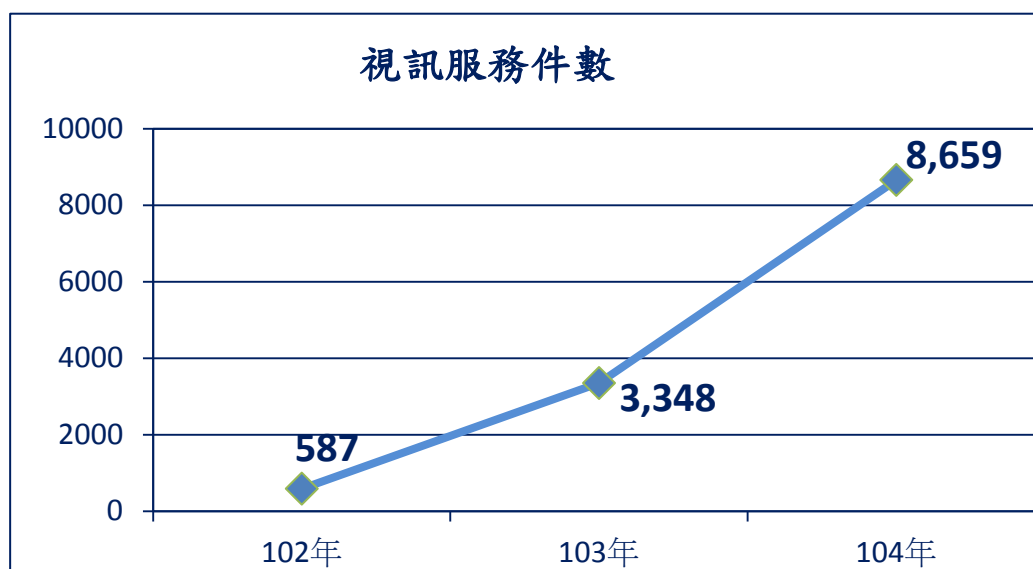
	彰化縣地方稅務局	臺中市政府地方稅務局	宜蘭縣政府地方稅務局
服務據點	本縣 26 鄉鎮市公所	3 個區公所、3 個戶政及 12 個里辦公室等 59 個單位	各公所、國有財產署、國稅局等 14 個單位
服務速度	遠端列印直接由公所印表機印出申請文件	自行列印後，另行掃描再透過市府網路傳送至公所	自行列印後，再傳真至公所
服務現代化	民眾拿到的文件與至本局申請完全相同	掃描後的檔案再行印出，與直接列印有別	傳真的文件，受理單位是否接受常有疑義
服務項目	20 項	65 項	8 項

資料來源：本研究整理

二、遠距視訊服務績效與限制

(一)遠距視訊服務績效

自102年8月辦理視訊服務以來，讓26鄉鎮市的民眾都能就近辦理，不僅洽公更加便利，且節省不少時間和金錢，此項服務深受民眾肯定，件數每年以倍數快速成長，如圖三所示。



圖三:102-104年視訊服務件數成長趨勢圖

資料來源:本研究整理

(二)遠距視訊服務限制

1. 視訊軟體採 skype 免費軟體，有駭客入侵資安及個資外洩之疑慮。
2. 雖於本縣 26 鄉鎮市公所設點，惟偏遠地區民眾仍無法就近申辦。
3. 視訊服務項目僅提供 20 項，無法受理全部稅務項目。
4. 受理服務時間受限於公務機關上班時間，民眾無法隨時申辦資料。

第五章 結論與建議

一、結論

本研究發現，透過遠端視訊服務，就本局而言，就增加了26個視訊據點，等於增加了26個全功能櫃台，讓26鄉鎮市的民眾都能就近辦理，不僅洽公更加便利，更節省不少時間和金錢。於102年8月啟動「遠端視訊」服務開始，使用該項服務的民眾便持續不斷在增加，顯示民眾已經知道在居住鄉鎮之公所就可以享有這項服務，而且很簡便，服務件數因而持續走高，本項視訊服務，除解決本局據點不足問題外，更提升民眾的服務滿意度。

惟本局視訊系統係採用skype軟體的免費軟體，有個資外洩及駭客入侵之資安問題，對於民眾申請之稅務案件有不確定之危險性。而稅務案件的申請，可能會涉及不同的業務，若不包含在視訊服務項目，則仍需至本局或分局洽辦，費時又費力。另視訊服務僅設立在本縣各鄉鎮公所，並僅於上班時間提供服務，對於住家離公所較遠的居民或是上班族，亦不便利。

二、建議

本局視訊服務提升服務品質的方向，可分為「立即可行之建議」及「中長期規劃建議」，說明如下：

(一)立即可行之建議

民眾利用遠端視訊服務洽辦稅務案件，已成為本局重要為民服務管道之一，惟本局視訊軟體採skype免費軟體，有駭客入侵資安及個資外洩之疑慮。為了提供便民且兼顧安全的優質服務，建置公務視訊系統，將付費軟體伺服器主機架於資訊機房，除提供多元優質服務，更可強化資訊作業安全，以維護洽公民眾的權益。

(二)中長期規劃建議

1. 服務據點再延伸

稅務案件的申辦，常需來回奔走不同業務機關，如能整合相關業務，將服務據點擴充到地政、戶政等多個公部門單位，再納入村里、社區及協會等社會資源，民眾無論於何地洽公時，皆可利用遠端視訊服務辦理稅務項目，感受到本局「稅務好厝邊，服務就在您身邊」的貼心服務。

2. 服務項目再擴張

考量民眾實質需求及法令規範，將全功能櫃台的114個服務項目全部開放，使視訊服務效益倍增，擴大服務層面。又因服務據點設置於多個公部門，可結合其他機關業務項目，讓民眾在一處申辦可享各項業務服務，使視訊平台的服務網絡更密集，將可使民眾感受到更貼心、更便捷的視訊服務。

3. 無人櫃台隨時申辦

現今是企業智能化、行動化、自動化管理並與互聯網高度整合的社會，因此，如何有效管理資訊軟體提升服務品質及持續創新已是未來努力目標。對於本局遠距視訊的未來願景，希望能提供無人櫃台的服務，使民眾隨時能查得所需資料，並開發視訊服務APP，研擬適當的配套措施，建立資料申請的安全機制(如臉孔辨識系統)，方便民眾隨時隨地享受本局即時線上服務，讓本局服務據點藉由電子化服務延伸至各處，提升服務效能，使更多民眾能受惠。希望透過資訊科技提供最方便、最快速、零時差的優質服務，打造一個親民、便民及利民的智慧型政府。

參考文獻

- 一、 參考網址：行政院國家發展委員會 www.ndc.gov.tw (電子化政府計畫)
- 二、 王碧蓮(2010)。提升政府機關行政流程自動化系統績效之研究(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化。
- 三、 張月桂(2002)。標竿學習法應用於地方政府之個案探討(未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄。
- 四、 駱豐儒(2014)。應用遊戲化促進腦力激盪會議之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣科技大學，台北。
- 五、 A.Parasuraman, V.A. Zeithaml, and L. Berry, "A conceptual model of service quality and its implications for future research" Journal of marketing, vol.49,Fall 1985.

附錄

- 一、 標竿學習心得報告
- 二、 腦力激盪會議成果報告書

附錄一：標竿學習心得報告

彰化縣地方稅務局

104 年度標竿學習參訪心得

壹、 標竿機關：台中市政府地方稅務局

貳、 時 間：104 年 10 月 22 日

參、 參訪人員：本局資訊科黃文正科長、鄭青松股長、林明宏股長、

盧文雄、楊雅雯、蘇靖雯

肆、 學習主題：為民服務及機關內部視訊服務運用

伍、 接待人員：資訊科何明章股長

陸、 參訪心得：

台中市稅務局視訊服務執行特色與作為如下：

1. 自 99 年台中市稅務局總局建置該系統後，陸續擴充授權數及視訊設備，前後建置成本達 900 萬，將視訊服務推擴至各分局及跨機關服務。
2. 由台中市稅務局總局專區專人服務，結合各區公所、戶政事務所、里長辦公室等跨機關透過 app 與視訊設備提供即時發證、線上申請及稅務諮詢等 65 項為民服務。
3. 專人接獲視訊服務需求後，將民眾及身分證明以視訊錄影方式取證，並於 EIP 財稅內網查得民眾資料後，透過 VES 檔案加密系統及內外網資料交換系統，交換至外網固定資料夾後，檔案解密再利用網路印表機將資料列印至視訊服務場所即時發證。

4. 承辦人員每日於後端視訊系統開立 3 個會議室，使用者僅需採用 IE 方式帳號登入，無須安裝軟體。
5. 內部視訊會議部分除了實體會議之簡報室、會議室、電腦教室外，還包括個人電腦、平板電腦連線會議。
6. 廠商表示網路頻寬 1M 以上即可使用該視訊系統，經台中市稅務局實地使用後建議如本局採用該視訊系統網路頻寬須 2M 以上視訊系統較穩，且同時開太多個會議室(指會議視訊及視訊服務同時使用)該系統運作不穩會中斷或黑頻現象。

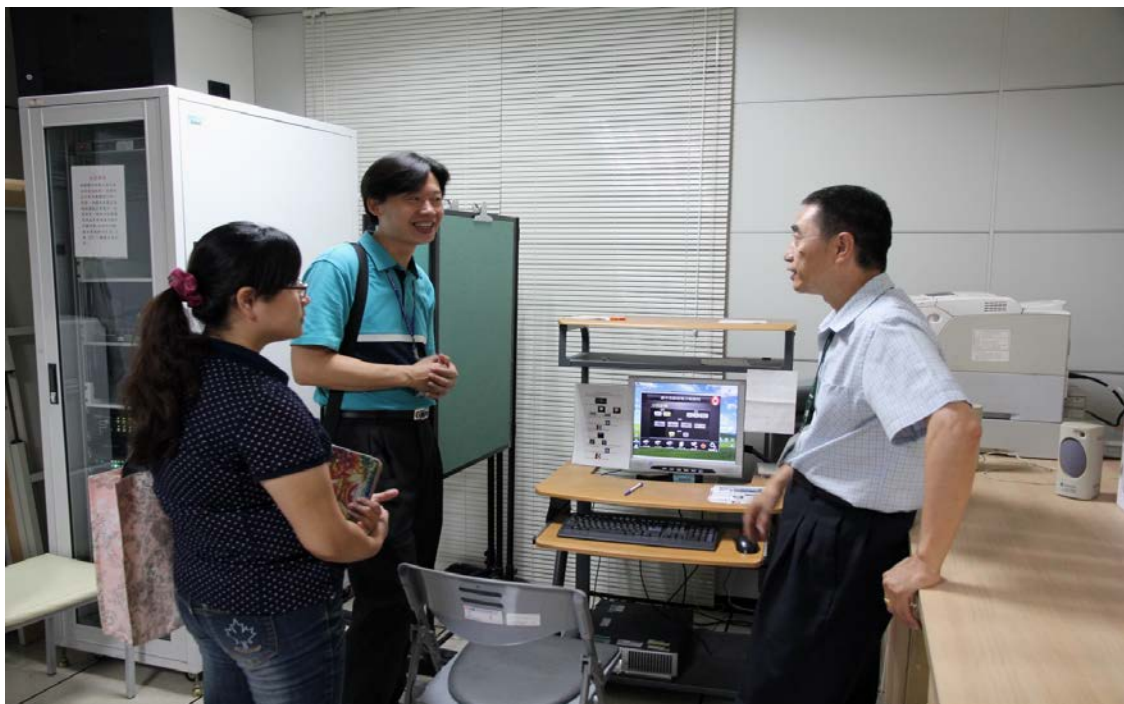
柒、 結論

本局目前辦理民眾遠端視訊申辦稅務業務服務，103 年總件數為 3,348 件，104 年截至 9 月底止件數已達 6,233 件，平均每個月皆有 6、700 件申請案件，民眾至公所洽辦稅務案件已成為本局重要之為民服務管道之一，惟目前視訊軟體採 skype 免費軟體，因無法掌握 log 軌跡資料，且有駭客入侵資安及個資外洩疑慮，宜改採付費軟體將伺服器架於資訊機房，除可提供更多元優質的服務，達到簡政便民外，並強化資訊作業安全。

在規畫新視訊服務系統過程中，得知台中市稅務局於 99 年起採購視訊系統，結合區公所、戶政事務所、里長辦公室等跨機關服務，成功將視訊服務推廣為民服務，並榮獲獎殊榮，故前往台中市稅務局參訪，藉由中市稅經驗提升本局更優良之服務品質。

本次參訪台中市稅務局受益良多，獲得許多寶貴經驗供本局規劃新視訊系統參考，透過更穩定的視訊服務提供民眾更便利的服務外，另亦可運用於視訊會議上，減少總、分局同仁舟車勞頓，遠端同步開會或上課使用，避免因同仁開會或參訓，造成洽公民眾不便，提升便民服務品質。

附件：



【至視訊主機放置區參觀設備並由何股長解說機器如何運作】



【拜訪視訊承辦人員，並解說視訊操作流程】

附件二:腦力激盪會議成果報告書

壹、腦力激盪會議簡介

一、腦力激盪會議介紹:

單位介紹	納稅服務科
會議主題	視訊服務再精進之探討
開會日期	105年7月21日
主持人	吳科長靜怡
參加成員	林股長明宏、蘇靖雯、王股長盈琇、張淑娟、 林彥妤、林幸儀、李繼娉、廖靜茹、曾淑華、 林玲如

二、會議特色:

- (一) 本會議參加成員為本科不同業務承辦人員，提供新的思考角度，創造多元化思考。
- (二) 成員有資深經歷及新進員工，對於公務處理效能、品質增進及創新思維，應有實質的幫助。

貳、會議內容:

一、前言

本會議為探討如何透過視訊再精進、提升服務品質，以發揮多用網路、少跑馬路的優質便民服務。透過共同討論、集思廣益的方式，提出新的思維，再整理出可行又具效益的推動方案予以執行。

二、腦力激盪討論成果

題目	建議面向	具體作法
視訊服務精進之探討	資安及個資疑慮	建置本局公務視訊系統，將付費軟體伺服器主機架於資訊科機房。
	增加服務據點	不限於鄉鎮市公所，協商地政、戶政等機關加入視訊服務。

	跨機關申請項目服務	結合地政、戶政等機關，即時發證。
	服務項目再增加	全功能櫃台服務項目共 114 項，若無個資外洩或資安疑慮，可增加視訊申請項目或核發繳款書。
	設置無人櫃台	建立安全機制(如臉孔辨識系統)隨時線上申請，並即時查得資料並列印

三、 結論

本次會議透過腦力激盪方式，提出 skype 軟體係免費軟體，有個資外洩及駭客入侵之資安問題，對於民眾申請之稅務案件有不確定之危險性，為了提供便民且兼顧安全的優質服務，比照臺中市政府地方稅務局改採付費軟體將伺服器架於資訊機房，強化資訊作業安全。

另稅務案件的申請，可能會涉及不同機關的業務，如未來能整合其他機關，如：地政、戶政等多個公部門業務。甚至將全功能櫃台的 114 個服務項目完全開放，並結合他機關業務項目，讓民眾在一處申辦可享各項業務服務，將可使民眾感受到更貼心、更便捷的視訊服務。

最後對於視訊服務的願景，希望能提供無人櫃台的服務。建立資料申請的安全機制(如臉孔辨識系統)，讓民眾隨時隨地以線上申請或是下載 APP，達到隨時申辦即時列印的優質服務，本局服務據點藉由電子化服務延伸至各處，提升服務效能，使更多民眾能受惠。

附件：



【開始進行視訊服務精進之腦力激盪】



【參加成員開始提出構想】