

臺中市政府廉能透明獎申請表-業務措施

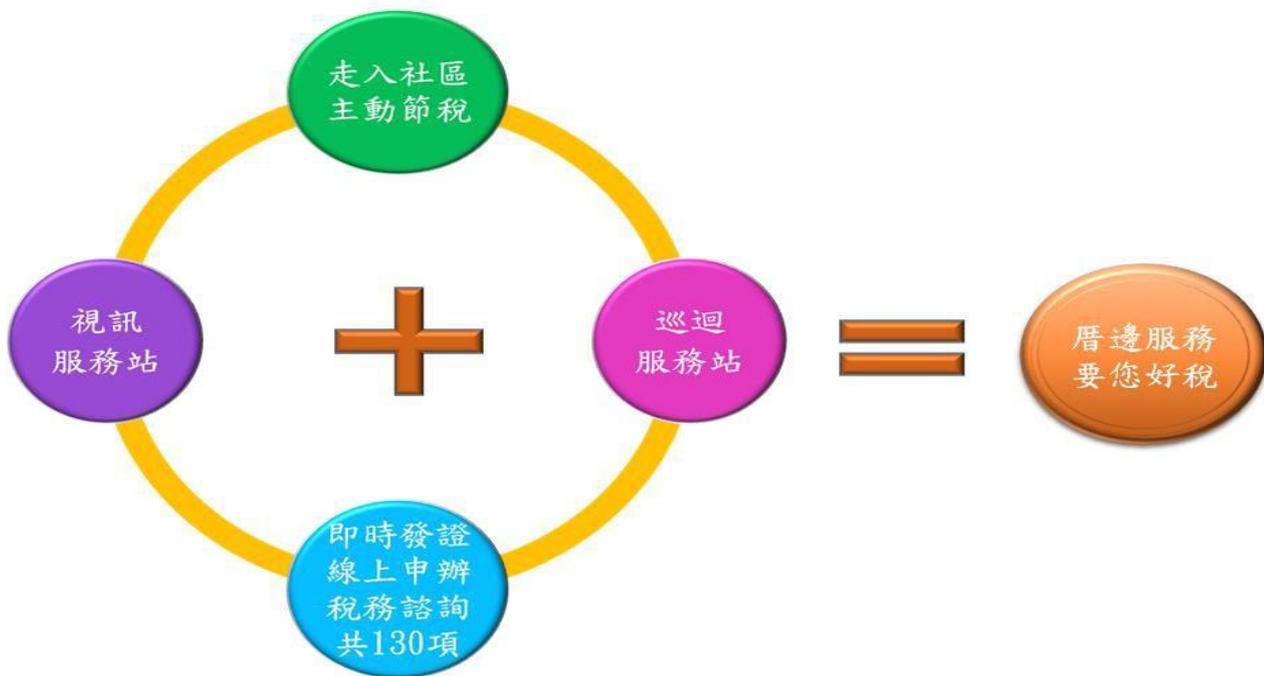
提案機關	臺中市政府地方稅務局
透明化措施名稱	厝邊服務要您好稅
機關首長	局長 吳蓮英
單位主管職稱及姓名	企劃服務科 科長：林小姐
主要辦理人員及負責工作	鄭小姐：督導及規劃本專案 胡小姐：規劃及辦理本專案
協助辦理人員及負責工作	
措施簡介	<p>為解決民眾對於稅法認知的落差、申請程序的不熟悉，並且改善本市行政區多達 29 個，僅有 8 個稅務分局之缺口，本局主動出擊，在保障民眾之權益前提下，實施「厝邊服務要您好稅」專案(如附件 1)，提供民眾「減稅優惠送到家，主動方便據點加！」的服務，服務據點示意圖及服務件數如附件 2、3。本專案共分為兩大主軸：</p> <p>一、巡迴服務站</p> <p>由本局 8 分局於人潮聚集處、里辦公處或其他合適地點設置巡迴服務站，於 108 年底前走遍臺中市 625 里，將服務帶到距離民眾最近的地方。</p> <p>二、視訊服務站</p> <p>為避免民眾於各機關間奔波洽公，並提供更多、更快速便利的稅務服務據點，本局於區公所、戶政事務所、里辦公處及其他相關機關(單位)合作設置視訊服務站，讓民眾於一處即可辦好稅務大小事。</p>
興利防弊、外部監督價值 (28%)	<p>一、運用大數據，節稅保權益</p> <p>民眾對稅法認知的落差以及對申請作業的不熟悉，除影響本身權益外，更造成與政府機關間的距離。為避免民眾對稅務機關有資訊不透明、黑箱作業的誤解，同時幫助民眾瞭解自身權益，特將本局各稅資料庫與國稅局、社會局等提供之資料相互勾稽，主動尋找尚未申辦稅務優惠的民眾，寄發通知輔導民眾至巡迴或視訊服務站申辦(如附件 4)，自 103 年起迄今已寄發 3 萬 8,635 件輔導通知。估計為民眾節省稅金 5,215 萬 2,524 元(如附件 5)。</p> <p>二、洽公成本少，省時又興利</p> <p>本專案自 102 年實施截至 105 年 6 月底止提供民眾 3 萬 3,160 件服務，以每件可減少民眾 1.5 個小時的交通及洽公時間計算，已為民眾節省 4 萬 9,740 小時，以每小時基本工資 120 元換算，節省洽公時</p>

	<p>間成本 596 萬 8,800 元。另外民眾至本局洽辦稅務平均單程約 10 公里路程，交通成本以最節省的搭乘臺中市公車基本里程全票 20 元計算，往返需交通費 40 元，視訊及巡迴服務站已為民眾節省交通成本約 132 萬 6,400 元(如附件 6、7)。</p> <p>三、透明好查詢，防弊最夠力</p> <p>視訊服務站透過網路視訊會議以一對一、全程錄音錄影封閉式會議方式進行，不但保護個人資料安全且利用會議系統即時傳送申辦畫面，民眾完全掌握申辦內容；巡迴服務站則運用應用系統協助民眾線上申辦，無論是巡迴或視訊服務站受理案件均立即提供案號並轉入公文系統管制，所有案件均可於網站或應用系統查詢案件進度，申辦紀錄顯示「收件中、已受理、已結案」等 3 種狀態，「收件中」顯示案號和申辦日期，「已受理」會顯示案號、預計結案日期、承辦人及聯絡電話，讓民眾確實掌握處理進度，資訊公開程度 100%，達到外部監督之目的(如附件 8)。</p> <p>四、流程簡單化，省時效率高</p> <p>本專案線上申辦案件，可於填寫申請資料時，同時將附件拍照或掃描成電子檔即時上傳，簡化民眾申請程序及郵寄附件之時間。以郵寄時間約 2 天計算，本專案線上申辦 1 萬 9,788 件，可縮短承辦人員等待民眾補件時間約 3 萬 9,576 天(如附件 9)，減少案件整體辦理時間，提升行政效率。</p>
<p>流程標準化及 公開化程度 (28%)</p>	<p>一、程序標準化，資訊最公開</p> <p>(一) 為確實執行本專案，要點詳列各單位負責之作業項目、各項作業流程及提供之服務項目等資料(如附件 10)。</p> <p>(二) 製作視訊服務登入小卡，黏貼於各視訊站電腦，協助合作機關同仁快速上線(如附件 11)。於合作機關櫃台放置視訊服務項目表，提供民眾申辦資訊。</p> <p>(三) 於本局及法制局網站公開本專案作業要點(如附件 12)。</p> <p>(四) 於臺中市公務統計資訊網公布每月巡迴及視訊服務績效統計表，於臺中市政府資料開放平台發布年度統計表及民眾滿意度調查報告(如附件 13)。</p> <p>二、訊息回饋快，申辦最放心</p> <p>(一) 即時發證及稅務諮詢現場受理，立即回覆，服務零距離。</p> <p>(二) 線上申辦案件除於結案時以公文正式回覆外，並提供案件承辦人員、處理期限及進度、連絡電話、結案通知等資訊(如附件 14)。</p> <p>(三) 視訊服務人員依照視訊服務作業指導手冊之規定，明白告知使用視訊之民眾全程錄音錄影及視訊作業相關程序，完整的服務訊息，讓民眾安心又放心(如附件 15)。</p>
<p>措施便捷性、 完整性及安全 性 (18%)</p>	<p>一、便捷易申請，主動好貼心</p> <p>(一) 視訊服務站設置於區公所、戶政事務所及里辦公處；巡迴服務站則選擇人潮聚集處如寺廟、各里活動中心設置，讓民眾便利又快速獲得稅務服務(如附件 16、17)。</p>

	<p>(二) 民眾同意接受簡訊結案通知或申辦時提供 e-mail 帳號，由系統主動發送申辦案號及承辦人員資訊，民眾完全掌握案件處理情形（如附件 18）。</p> <p>二、簡便又簡政，完整不費心 本專案作業程序簡便，民眾只要攜帶身分證或申辦相關資料即可辦理，附件以拍照或掃描方式以電子檔上傳，省時省工又省錢，民眾不費心即可完成稅務事項（如附件 9）。</p> <p>三、管控系統化，安全不擔心 (一) 人員方面：承辦人須申請稅務系統權限及雲端系統帳號密碼，登入後方可查調、傳輸或列印資料。 (二) 設備及系統：採用加密之 https 視訊會議系統；以市府專用網絡傳輸資料；以 VES 加密系統進行內外網檔案傳輸（如附件 19）。</p>
民眾使用情形 (18%)	<p>一、使用高成長，民眾最滿意 (一) 本專案自 102 年實施以來，服務件數大幅成長，從 102 年 943 件；105 年截至 6 月底已達 8,771 件。以 103 及 104 年全年度服務件數比較，服務件數成長高達 109%（如附件 20）。 (二) 104 年針對使用民眾進行問卷調查，就本新措施、提供之便利性、人員之服務態度及專業能力滿意度均達 99% 以上，深獲民眾肯定(如附件 21)。</p> <p>二、專案多推廣，資訊好查詢(如附件 22、23) (一) 每月發布新聞稿，宣導次月巡迴服務站設站地點。 (二) 製作海報及宣傳單，請各機關協助張貼及分送民眾。 (三) 於本局網站設置專區，民眾進入本局網站即可立即點選。 (四) 於本局中市稅輕鬆臉書專頁設置網站專區連結，方便粉絲直接點選查詢。 (五) 拍攝「距離不是距離」及「最遠的距離，最近的服務」微電影，放置網站及 YouTube，宣導巡迴及視訊服務。</p>
創新創意作為 (8%)	<p>一、全國我唯一，服務跑第一 全國地方稅務機關唯一採用專業之 Scopia 視訊系統提供視訊服務，與利用 Skype 視訊服務比較，本局視訊系統專業又安全。此外本局視訊服務提供民眾即時發證、線上申辦及諮詢等 130 項稅務服務，服務據點達 60 個，合作機關傲視全國(如附件 24、25)。</p> <p>二、運用資通訊，快速又便利 本專案創新結合視訊會議、中稅 e 把照 APP、全功能櫃台服務系統、官網線上申辦、雲端硬碟、語音提示、VES 加密等資訊系統，讓稅務申辦更加簡化、行動化及輕鬆化(如附件 26)。</p> <p>三、服務新典範，機關頻參訪 本專案實施以來備受好評，財政部特別邀請本局吳蓮英局長於第 51 次全國賦稅會報與各國、地稅稽徵機關進行本專案之創新措施經驗分享。財政部中區國稅局、財政部國有財產署中區分署主動洽談合</p>

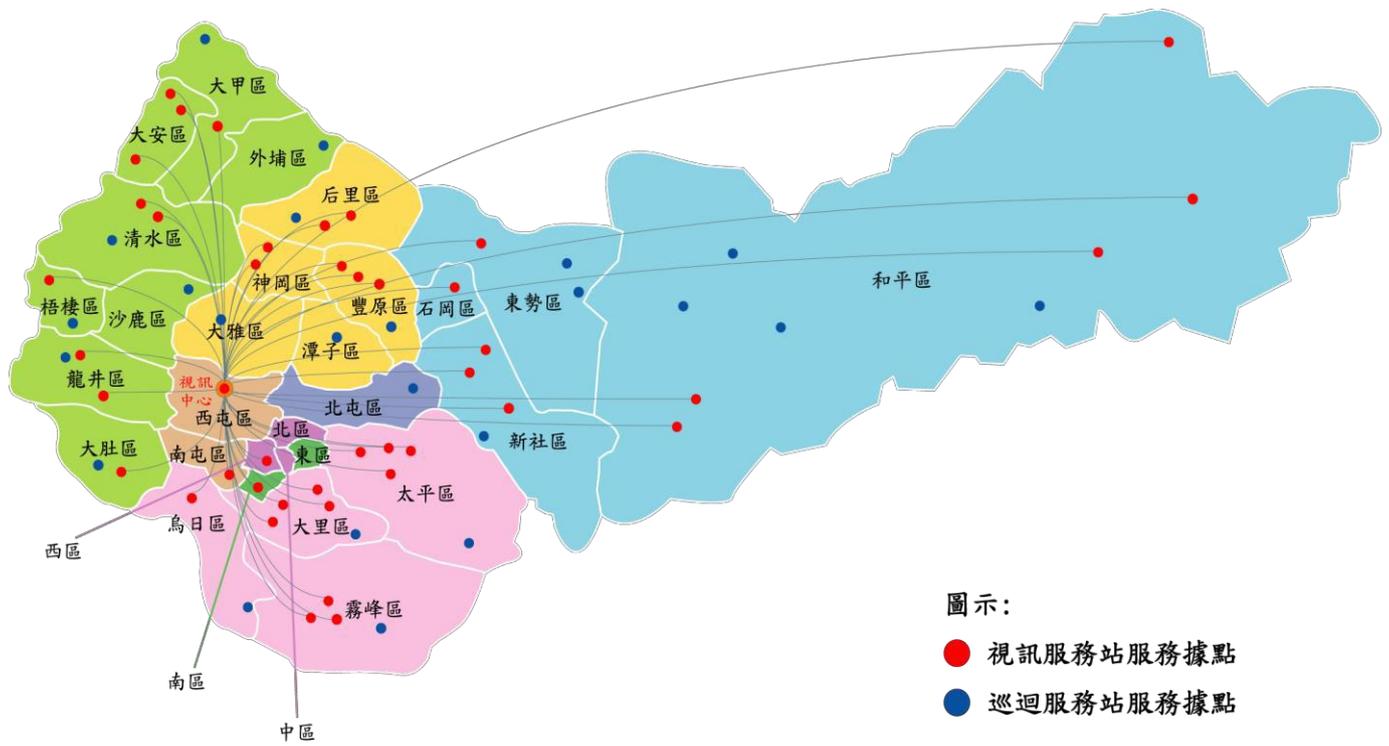
	作設置視訊服務站，另有桃園市政府地方稅務局、臺北市及新北市稅捐稽徵處等機關前來參訪(如附件 27)。
相關附件	<p>附件 1-厝邊服務要您好稅專案規劃圖</p> <p>附件 2-本專案視訊及巡迴服務站設置據點示意圖</p> <p>附件 3-專案實施以來服務件數統計表</p> <p>附件 4-大數據挑檔服務項目圖</p> <p>附件 5-專案為民眾節省時間成本計算表</p> <p>附件 6-專案為民眾節省稅金計算表</p> <p>附件 7-專案為民眾節省交通成本計算表</p> <p>附件 8-服務資訊透明化</p> <p>附件 9-線上申辦節省承辦時間圖</p> <p>附件 10-本專案作業要點</p> <p>附件 11-視訊操作小卡</p> <p>附件 12-臺中市政府主管法規查詢系統及本局網站公開本專案作業要點</p> <p>附件 13-臺中市公務統計資訊網及臺中市政府資料開放平台公布服務績效及民眾意見調查報告</p> <p>附件 14-申辦案件資訊公開</p> <p>附件 15-視訊服務作業指導手冊</p> <p>附件 16-視訊服務站設站資料表</p> <p>附件 17-巡迴服務站設站統計表</p> <p>附件 18-線上申辦主動通知申辦資訊</p> <p>附件 19-服務人員必須輸入帳號密碼始能登入視訊會議系統及雲端硬碟網站</p> <p>附件 20-本專案 103 年至 104 年服務件數統計圖</p> <p>附件 21-104 年巡迴及視訊服務民眾滿意度調查統計圖</p> <p>附件 22-本專案宣導資料</p> <p>附件 23-本專案微電影宣導影片資料</p> <p>附件 24-視訊服務站設站成效圖</p> <p>附件 25-各地方稅務機關視訊服務比較表</p> <p>附件 26-巡迴及視訊服務運用資通訊創新服務項目圖</p> <p>附件 27-本專案標竿學習成果照片集錦</p>

附件 1



厝邊服務要您好稅專案規劃圖

附件 2



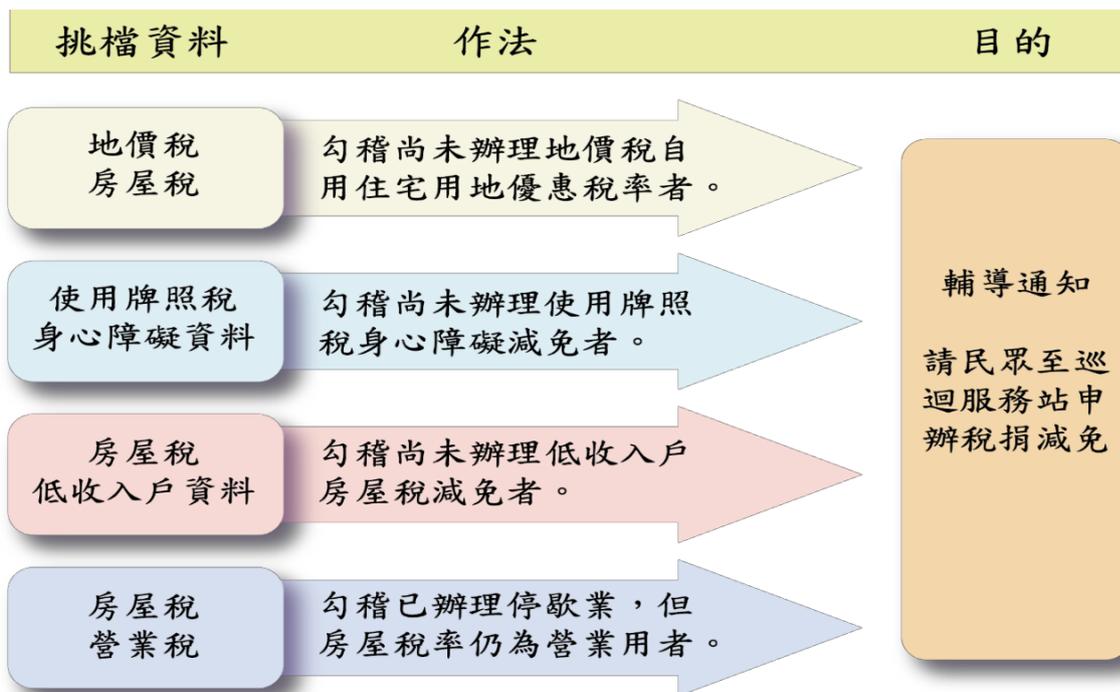
本專案視訊及巡迴服務站設置據點示意圖

附件 3

專案實施以來服務件數統計表

單位/項目	6月服務件數				105年1-6月累計				102/8/2-105/6月底累計			
	即時發證	線上申辦	稅務諮詢	小計	即時發證	線上申辦	稅務諮詢	小計	即時發證	線上申辦	稅務諮詢	小計
文心分局	5	43	21	69	48	397	288	733	363	1,515	1,442	3,320
豐原分局	2	122	69	193	10	892	391	1,293	86	2,937	1,519	4,542
大屯分局	0	124	47	171	2	610	921	1,533	121	1,547	2,132	3,800
沙鹿分局	73	47	4	124	460	407	63	930	1,929	1,234	701	3,864
民權分局	0	15	12	27	0	104	82	186	140	409	592	1,141
東山分局	0	23	17	40	0	206	123	329	68	635	543	1,246
大智分局	0	26	11	37	8	236	107	351	121	755	686	1,562
東勢分局	3	14	14	31	35	190	36	261	286	461	816	1,563
分局巡迴件數小計	83	414	195	692	563	3,042	2,011	5,616	3,114	9,493	8,431	21,038
客服中心視訊件數	9	453	74	536	92	2,658	405	3,155	497	10,295	1,330	12,122
屠邊服務件數合計	92	867	269	1,228	655	5,700	2,416	8,771	3,611	19,788	9,761	33,160

附件 4



大數據挑檔輔導項目圖

附件 5

專案為民眾節省稅金計算表

項目	每件節稅金額(A)	申辦件數(B)	節省稅金(C=A×B)
地價稅	1,580	14,476	22,872,080
使用牌照稅	9,228	3,173	29,280,444
合計			52,152,524

備註：

地價稅每件節稅金額：以 104 年地價稅適用自用住宅用地優惠稅率土地之筆數及其地價稅總額，平均計算每筆可節省之稅額約 1,580 元。使用牌照稅每件節稅金額：以本市已核准身心障礙免稅車輛及其免稅總金額，平均計算每輛身心障礙免稅車輛之免稅金額約 9,228 元。

附件 6

專案為民眾節省時間成本計算表

項目	場次/站	服務件數 (A)	節省時間(小時) (B=A×1.5小時)	節省時間成本(元) (C=B×120元)
巡迴服務站	1,170	21,038	31,557	3,786,840
視訊服務站	60	12,122	18,183	2,181,960
合計		33,160	49,740	5,968,800

附件 7

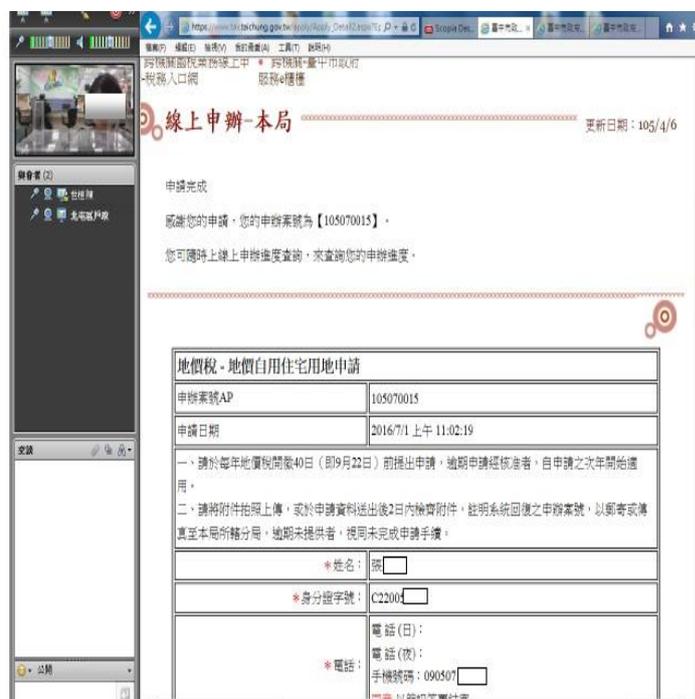
專案為民眾節省交通成本計算表

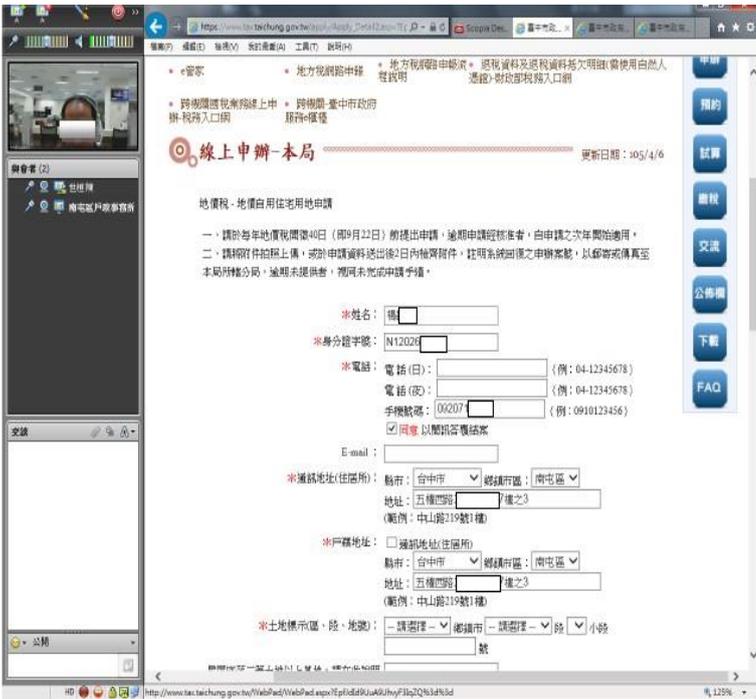
項目	場次/站	服務件數	每件節省油資(元)	節省交通成本
巡迴服務站	1,170	21,038	40	841,520
視訊服務站	60	12,122	40	484,880
合計		33,160	40	1,326,400

附件 8

服務資訊透明化

視訊服務即時顯示民眾申請資料，申辦完成顯示申辦案號及申請資料供民眾確認及查詢。

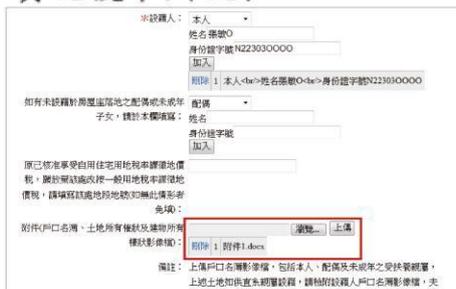




實施前申辦流程



實施後申辦流程



視訊及巡迴服務站服務人員利用「中稅e把照」APP或網路線上申辦，將附件直接上傳，承辦人即可立即處理案件。



線上申辦節省承辦時間 19,788 2天=39,576天

線上申辦節省承辦時間圖

本專案作業要點

臺中市政府地方稅務局厝邊服務要您好稅作業要點

中華民國 104 年 7 月 13 日中市稅企字第 1040500261 號函訂定

一、臺中市政府地方稅務局(以下簡稱本局)為化被動為主動、關懷弱勢、縮短城鄉差距、延伸服務據點，以提升服務品質，特訂定本作業要點。

二、主辦機關：本局(工作分配表如附表一)。

配合機關：民政局、各區公所及戶政事務所及其他配合機關(單位)。

三、作業方式及流程

(一) 設置巡迴服務站：利用中稅 e 把照、本局網站線上申辦及行動辦公室系統提供服務，申辦作業流程如附表二及附表三。

1. 機動巡迴服務站：由八分局自行規劃，利用節慶活動、人潮聚集場合、各式講習會或社區大樓活動等設置巡迴服務站，提供民眾稅務服務。
2. 專案巡迴服務站：為強化本作業服務效能，擴大為民服務效益，由八分局自訂巡迴服務專案，運用大數據(Big Data)概念，自資料庫挑錄所轄各里有機會享受稅捐減免之潛在客戶(民眾)，主動寄發輔導通知，請民眾於指定日期及地點，前往本局設置之巡迴服務站洽辦稅務事宜。專案挑錄方式為：
 - (1) 由房屋稅與地價稅籍主檔勾稽尚未辦理地價稅自用住宅用地優惠稅率者。
 - (2) 由臺中市政府社會局提供之領有身心障礙手冊清冊，與使用牌照稅免稅檔勾稽尚未辦理使用牌照稅身心障礙減免者。
 - (3) 由臺中市政府社會局提供之低收入戶清冊，與房屋稅籍主檔勾稽，尚未辦理低收入戶房屋稅減免者。
 - (4) 由營業稅停、歇業通報資料，勾稽房屋稅籍主檔，其房屋稅適用稅率為營業用者。

(二) 建置視訊服務網：企劃服務科設置視訊客服中心，並於各區公所、戶政事務所、里長辦公處及其他配合機關(單位)裝設視訊設備，建立跨機關視訊服務網，申辦作業流程如附表四。

四、作業範圍

(一) 巡迴服務站服務項目

1. 稅務諮詢。
2. 即時發證及補單。
3. 身心障礙者免徵使用牌照稅申請、低收入戶免徵房屋稅申請，及各項線上申辦案件。
4. 租稅宣導。
5. 稅捐健診。
6. 蒐集民意。

(二) 視訊服務網服務項目

1. 區公所及戶政事務所
 - (1) 稅務諮詢。
 - (2) 即時發證及補單。
 - (3) 身心障礙者免徵使用牌照稅申請、低收入戶免徵房屋稅申請，及各

項線上申辦案件。

(4) 蒐集民意。

2. 里長辦公處及其他配合機關(單位)

(1) 稅務諮詢。

(2) 身心障礙者免徵使用牌照稅申請、低收入戶免徵房屋稅申請，及各項線上申辦案件。

(3) 蒐集民意。

五、執行成果檢討及改進

(一) 巡迴及視訊服務結束後，八分局及視訊客服中心應填寫服務件數統計表，於每月五日前送企劃服務科彙整陳核。

(二) 企劃服務科依執行成果每半年提出檢討改進。

六、各分局巡迴服務站成績計算及獎勵辦法

(一) 每年初由企劃服務科依上年度巡迴服務站即時發證、申辦件數訂定年度總目標，簽陳核可後據以執行。

(二) 各分局每月回報績效時，須檢附績效回報表佐證。

(三) 各分局責任目標為年度總目標之平均值；責任目標達成率為各分局全年受理即時發證、申辦件數占各分局責任目標數之比率。

(四) 企劃服務科於年度結束後一個月內，計算各分局年度責任目標達成率，並通知八分局依工作人員貢獻度提報敘獎名單，由企劃服務科彙整陳核辦理敘獎。

(五) 敘獎標準

1. 各分局責任目標達成率為百分之一百者：嘉獎一次三名。

2. 各分局責任目標達成率為百分之一百三十者：嘉獎二次一名、嘉獎一次三名。

3. 各分局責任目標達成率為百分之一百五十者：記功一次一名、嘉獎二次二名、嘉獎一次三名。

4. 各分局責任目標達成率為百分之二百者：記功一次二名、嘉獎二次二名、嘉獎一次四名。

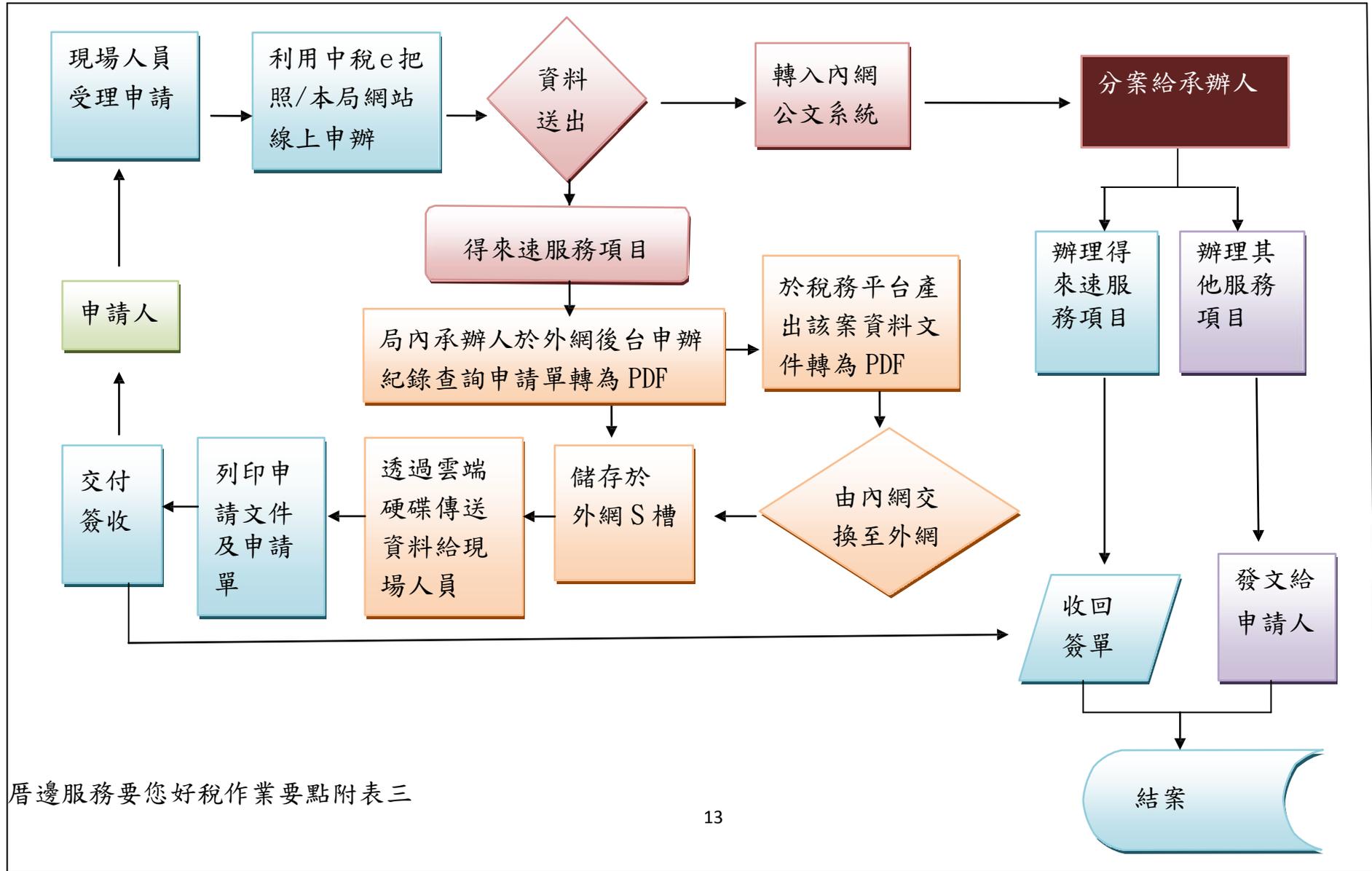
厝邊服務要您好稅作業要點附表一

臺中市政府地方稅務局

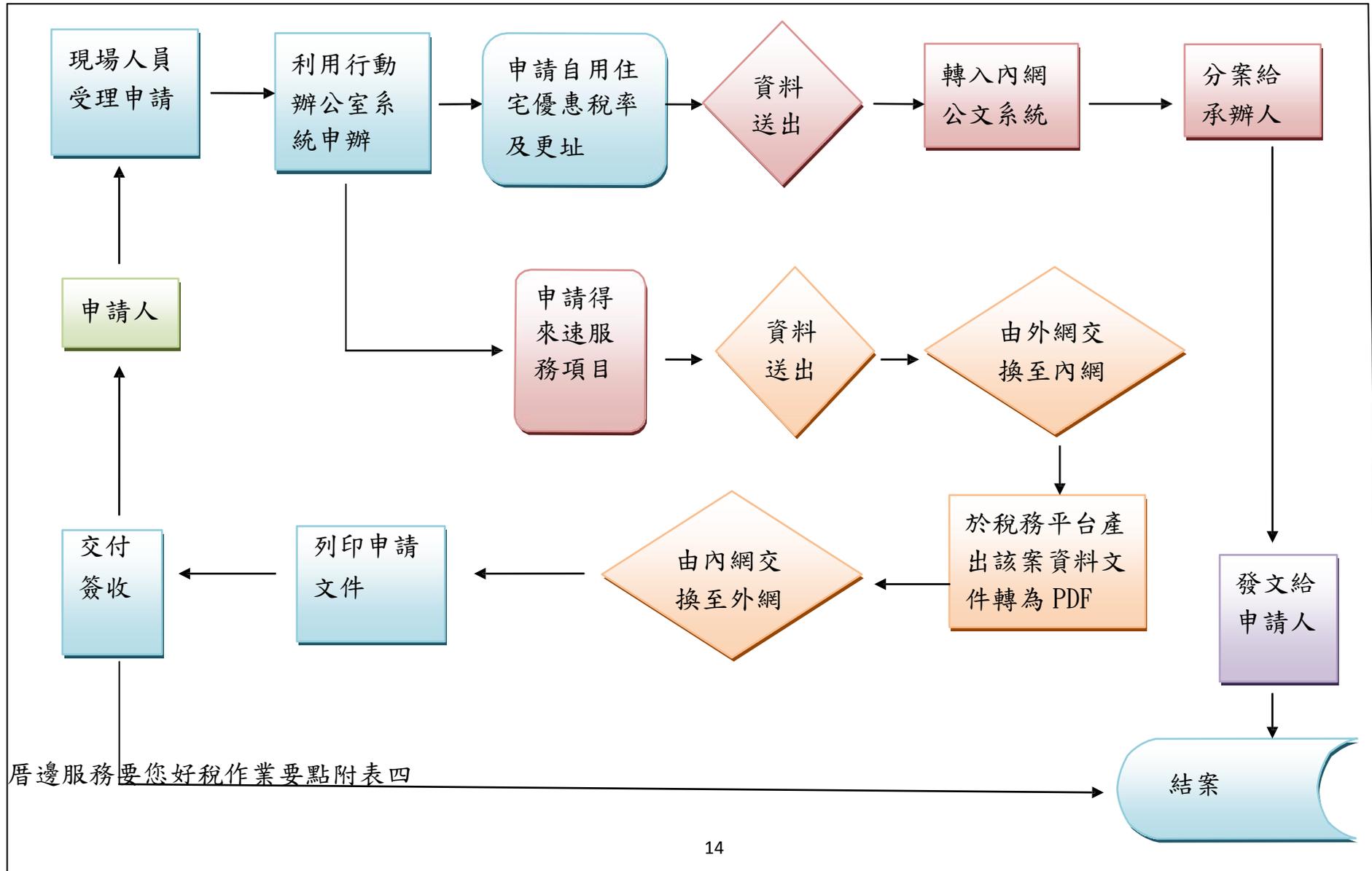
厝邊服務要您好稅工作分配表

序號	作業內容		執行單位	備註
1	作業訂定及修撰		企劃服務科	
2	設置巡迴服務站	重要宣導活動場地設置服務站	八分局	含人力及地點規劃(現場至少配置2名服務人員,局內1人)
		每月於所屬轄區至少選定2處辦理	豐原、沙鹿、東勢及大屯等分局	
3	視訊服務網	公所、戶政事務所及里辦公室選定	八分局	
		設備、網路安裝及維護	資訊科	
		視訊值勤	電話客服中心	
4	報表提供		八分局及電話客服中心	企劃服務科彙整
5	檢討改進		企劃服務科	

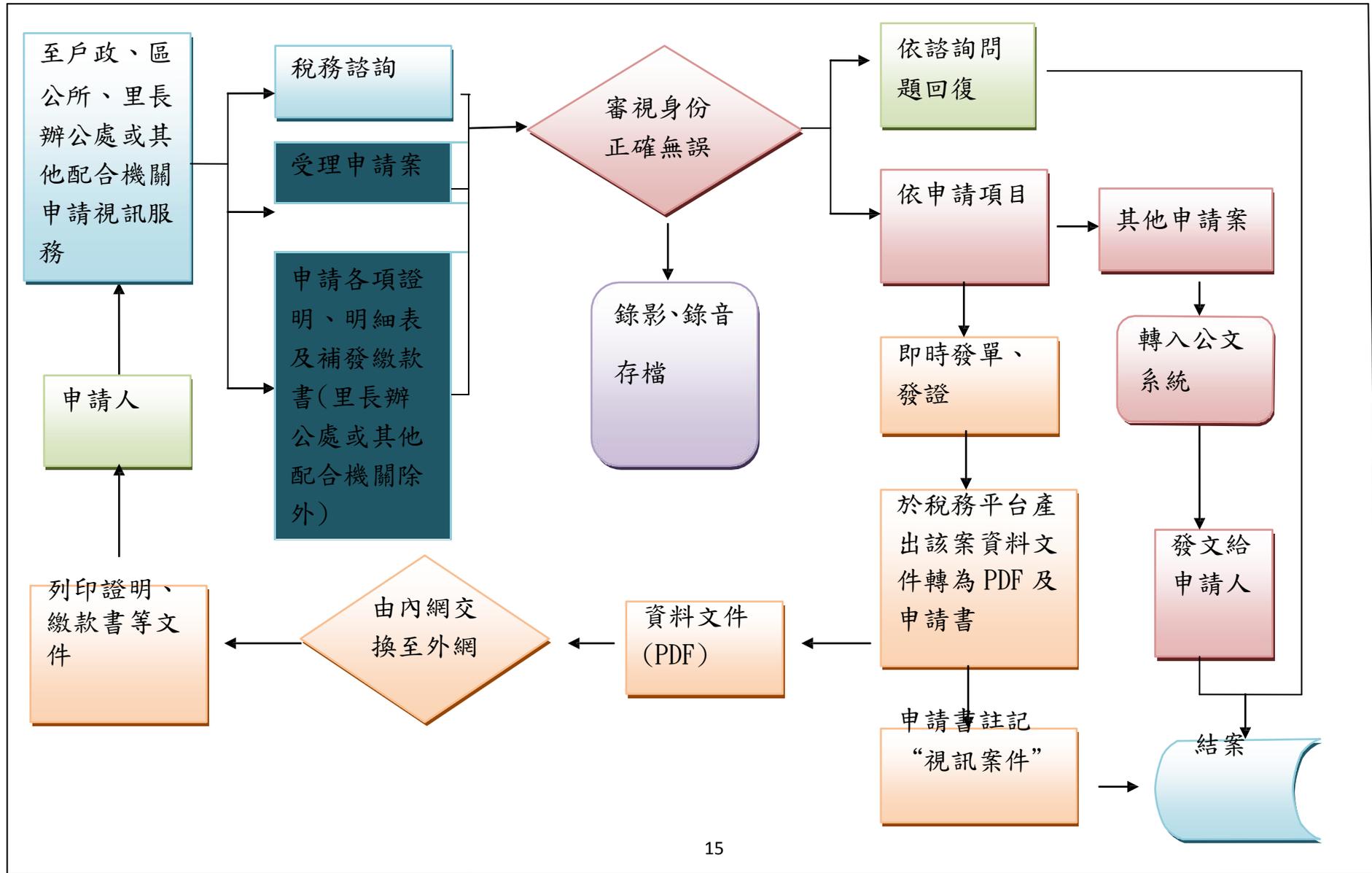
巡迴服務作業流程圖(中稅 e 把照/本局網站線上申辦)



巡迴服務作業流程圖(行動辦公室系統)



視訊服務作業流程圖(視訊系統)



開啟視訊步驟

上線等待時間約 1 分鐘，請稍候喔！

	<p>1. 點選 SCOPIA Desktop 開啟視訊登入畫面 (桌面視訊會議捷徑圖示)</p>
<p>請輸入您的名稱和要加入會議的 ID -</p> <p>您的名稱: <input type="text" value="聯合服務中心"/></p> <p>會議 ID: <input type="text" value="6008"/></p> <p><input type="button" value="更多選項"/> <input type="button" value="立即參與"/></p>	<p>2. 您的名稱：機關名稱 會議 ID：6008。點選立即參與 (若 6008 無法登入，請改登 6005、6006..)</p>
	<p>3. 您已成功登入 馬上為您服務</p> <p>臺中市政府地方稅務局服務電話 0800086969 或 22585000 按 1</p>

臺中市政府主管法規查詢系統及本局網站公開本專案作業要點





附件 13 臺中市公務統計資訊網及臺中市政府資料開放平台公布服務績效及民眾意見調查報告





申辦案件資訊公開

本局網站申辦訊息

- 主動公開資訊
- 統計專區
- 租稅教育及宣傳
- 預告統計資料發布時間表
- 電子公告欄
- 公布欄
- 檔案應用
- 網網相連
- 專區服務
- 性別主流化
- 輕鬆休閒館
- 創新服務區
- 會員專區
- 臺中市稅務人員退休協會

會員專區

帳號:

密碼:

登入

忘記密碼

訂閱電子報及加入會員

線上申辦-本局

更新日期: 105/4/6

請選擇您欲申辦之稅別: 地價稅 列出申辦項目 公文限辦天數

地價稅			
申辦項目	一般	CA	辦理天數
申請補發地價稅繳款書			國民身分證正反面或營利事業登記資料影本乙份。 請將附件上傳或於申請資料送出後2日內檢齊附件，註明系統回復之申辦案號，以郵寄或傳真至本局所轄分局，逾期未提供者，視同未完成申請手續。
更正地價稅納稅人身分證統一編號、姓名或地址			國民身分證正反面影本或戶口名簿影本乙份。 請將附件上傳或於申請資料送出後2日內檢齊附件，註明系統回復之申辦案號，以郵寄或傳真至本局所轄分局，逾期未提供者，視同未完成申請手續。
核發地價稅課稅明細表申請			國民身分證正反面或營利事業登記資料影本乙份。 請將附件上傳或於申請資料送出後2日內檢齊附件，註明系統回復之申辦案號，以郵寄或傳真至本局所轄分局，逾期未提供者，視同未完成申請手續。
申請核發地價稅繳納證明			國民身分證正反面或營利事業登記資料影本乙份。 請將附件上傳或於申請資料送出後2日內檢齊附件，註明系統回復之申辦案號，以郵寄或傳真至本局所轄分局，逾期未提供者，視同未完成

試算

繳稅

交流

公佈欄

下載

FAQ

- 意見交流
- 稅務百科
- 主動公開資訊
- 統計專區
- 預告統計資料發布時間表
- 租稅教育及宣傳
- 公布欄
- 電子公告欄
- 檔案應用
- 網網相連
- 專區服務
- 性別主流化
- 輕鬆休閒館

線上申辦進度查詢-本局

更新日期: 101/12/10

請輸入下列資訊查詢申辦案件進度：
原台中市線上申請之案件，因合併之後，部分案件需至臨櫃案件查詢
* 為必填欄位

* 申辦案號:

* 身分證字號: N

送出查詢

您輸入的案件編號是: 105060421

收件編號	申辦項目	辦理進度	預計結案日期	承辦人	電話
105060421	申請按自用住宅用地稅率課徵地價稅	已受理	2016/6/27	林亭均	0422296181#101

繳稅

交流

公佈欄

下載

FAQ

臺中市政府地方稅務局 行動愛心稅 務視訊服務作業指導手冊

壹、臺中市政府地方稅務局為增進行政效率，提升作業品質，特依據行動愛心稅務服務作業計畫，訂定本指導手冊，供輪值人員執行視訊工作時有所遵循。貳、輪值人員依排定時間準時服勤，值勤完畢應將當天受理件數填寫於行動愛心稅務服務受理件數統計表(如附件)，每月 5 日前由企劃服務科彙整陳核。

參、會議 ID：里長辦公處 6001、區公所 6002、戶政事務所 6003。

肆、操作流程：

一、登入視訊系統

按視訊系統→右上角登入→輸入使用者名稱及密碼→登入→輸入會議 ID→現在參與。

二、鎖定會議室(請務必鎖定，否則他處也可登入進行中的會議室)

按主持→鎖定會議。

三、錄製影像

按主持→開始錄製→輸入名稱(設定 1-分機+序號，如：1-21101 共 6 碼)→再按下開始錄製→向民眾說明「為維護您本人的權益，以下視訊服務將全程錄音錄影存證，取代書面資料的填寫，請問您同意嗎?如不同意，請攜帶證件至本局所轄 8 分局臨櫃辦理或使用網路線上申辦系統申辦。」→服務程序結束→按停止錄製→解除鎖定會議→登出。

四、辦理流程

(一) 即時發單、發證

審視身分正確無誤→於財稅內網產出申請書(註記視訊案件)及該案資料之 PDF 檔→由內網交換至外網→列印證明、繳款書等文件

1. 審視身分正確無誤

(1) 本人申請補發各地方稅繳款書僅需查驗身分證正本即可。

(2) 其餘即時發單、發證服務，用 Print Screen 鍵，將身分證正反面貼至 word 檔列印下來，併同全功能服務櫃台申請書註記視訊案件承辦人核章後存檔。 2. 於財稅內網產出申請書(註記視訊案件)及該案資料文件之 PDF 檔

(1) 進入財稅內網>稅務系統>全功能服務櫃台>申請受理>申請書製作 >輸入查調對象等資料>選擇申請項目>列印申請書(印下來留存)>點選申請項目>儲存檔案>輸入檔名 >確定。

(2) 進入 PDF 遮罩編輯器>開啟 doPDF 檔案>圖章: 視訊中心.ini>另存新檔>資料傳送(選擇加印 PDF 檔案)>確定。

◆工作重點提示：

A. 房屋稅籍證明書、房屋稅(地價稅)課稅明細表、契價證明書及土地增值

稅享用自住用地稅率查詢，需加印視訊中心圖章。

B. 各稅繳納證明及轉帳納稅繳納證明，應使用 AP 主機單照專用章列印。

3. 由內網交換至外網

換至外網>資料接收>執行>我的電腦>內外網交換區(S:)>選擇 PDF 檔案>按滑鼠右鍵>VES>解密檔案(申請)>申請>開啟文件所在目錄>選擇加印 PDF 檔案>選擇區公所或戶政事務所的列表機>列印。

4. 列印證明、繳款書等文件

民眾即可拿到證明書、繳款書等文件。

(二) 稅務諮詢及線上申辦服務

審視身分正確無誤→查詢稅務資料或操作線上申辦

1. 審視身分正確無誤 稅務諮詢及線上申辦服務僅受理本人、配偶或直系親屬申請，並請其提示身分證或戶口名簿。

2. 查詢稅務資料或操作線上申辦

(1) 查詢稅務資料

進入財稅內網>稅務系統>電話語音服務系統>簡易稅務資料查詢>輸入身分證字號查詢。

(2) 線上申辦服務

按送簡報>共用整個桌面>確定>進本局網站>網路櫃台>線上申辦>選擇民眾欲申辦項目>填寫資料>送出案件。

工作重點提示：

A. 申辦案件之應備證件若需提供相關證明文件者，請提醒民眾郵寄或傳真相關資料至管轄分局或說明需補件時承辦人員會另行通知。

B. 請民眾記下申辦案號，以方便日後查詢案件進度。

五、觀看錄製影像

視訊登入畫面→觀看錄製→選擇欲觀看檔案→下載→儲存→開啟。

六、影音檔備份

(一) 資訊科於每月 5 日前備援上月份影音檔，依日期下載檔案燒錄光碟後，將系統影音檔資料夾清空。

(二) 燒錄完成之光碟交由企劃服務科依公文流程存檔備查。

臺中市政府地方稅務局視訊服務站設站資料表

編號	視訊合作機關	編號	視訊合作機關
1	新社區公所	31	烏日區戶政事務所
2	大甲區公所	32	神岡區戶政事務所
3	大安區公所	33	梧棲區戶政事務所
4	大肚區公所	34	清水區戶政事務所
5	大里區公所	35	新社區戶政事務所
6	中區區公所	36	龍井區戶政事務所
7	太平區公所	37	豐原區戶政事務所
8	北區區公所	38	霧峰區戶政事務所
9	外埔區公所	39	大安區海墘里辦公處
10	后里區公所	40	大安區頂安里辦公處
11	和平區公所	41	大里區塗城里辦公處
12	烏日區公所	42	大里區仁化里辦公處
13	神岡區公所	43	太平區新光里辦公處
14	梧棲區公所	44	太平區新坪里辦公處
15	清水區公所	45	太平區新高里辦公處
16	潭子區公所	46	外埔區大同里辦公處
17	龍井區公所	47	外埔區六分里辦公處
18	豐原區公所	48	和平區梨山里辦公處
19	大里區戶政事務所	49	和平區平等里辦公處
20	大雅區戶政事務所	50	和平區天輪里辦公處
21	北屯區戶政事務所	51	新社區中興里辦公處
22	北區戶政事務所	52	霧峰區萬豐里辦公處
23	外埔區戶政事務所	53	霧峰區峰谷里辦公處
24	石岡區戶政事務所	54	金門縣稅務局
25	后里區戶政事務所	55	澎湖縣稅務局
26	西區戶政事務所	56	財政部國有財產署中區分署
27	東區戶政事務所	57	財政部中區國稅局沙鹿稽徵所
28	東勢區戶政事務所	58	財政部中區國稅局豐原分局
29	南屯區戶政事務所	59	臺中市政府新市政服務中心
30	南區戶政事務所	60	臺中市政府陽明服務中心

附件 17

臺中市政府地方稅務局巡迴服務站設站統計表

月份 分局	102年	103年	104年	105年1-6月	合計
文心分局	9	113	73	33	228
豐原分局	11	98	111	46	266
大屯分局	20	58	43	18	139
沙鹿分局	14	41	53	30	138
民權分局	5	26	16	10	57
東山分局	11	29	32	8	80
大智分局	5	47	52	26	130
東勢分局	15	63	37	17	132
合計	90	475	417	188	1,170

線上申辦主動通知申辦資訊

房屋稅 - 變更房屋使用情形	
申辦案號 AP	105070239
申請日期	2016/7/7 上午 08:16:23
法令依據：房屋稅條例第7條。 處理天數：7天 申辦注意事項： 一、請於變更使用之日起 30 日內提出申請 二、房屋變更使用其變更日期，在變更月份 15 日以前者，當月份適用變更後稅率，在變更月份 16 日以後者，當月份適用原稅率。 三、依據「住家用房屋供自住及公益出租人出租使用認定標準，適用自住稅率的房屋需同時符合1.無出租。2.供本人、配偶或直系親屬實際居住使用。3.本人、配偶及未成年子女全國合計3戶以內等要件。	
*申請人(或營利事業)名稱：	王小明
*申請人(或營利事業)統一編號：	A123456789
*房屋座落：	台中市 西屯區 文心路2段99號
*變更前用途：	營業
房屋稅籍編號：	
*變更後用途：	自住
放棄自住房屋所有人身分(本人、配偶或未成年子女)及姓名：	
*變更使用日期：	105/7/1
*聯絡電話：	電話(日)： 電話(夜)： 手機號碼：0958817150 同意以簡訊答覆結案
放棄自住房屋座落：	台中市 中區
*住居所就業處所：	台中市 西屯區 文心路2段99號
電子郵件信箱：	tax100461@taichung.gov.tw

信件功能	通訊錄	雲端硬碟	信通服務	個人設定	行事曆	功課表	快捷選單
------	-----	------	------	------	-----	-----	------

收信匣

回信 全回 轉寄 刪除 更多功能... 標籤... 移至... 退回

來自： totaxweb@epaper.taichung.gov.tw
 收信： tax100461@taichung.gov.tw
 標題： 臺中市政府地方稅務局線上申辦案號通知
 日期： Thu, 07 Jul 2016 08:16:24

王小明先生(女士)您好：

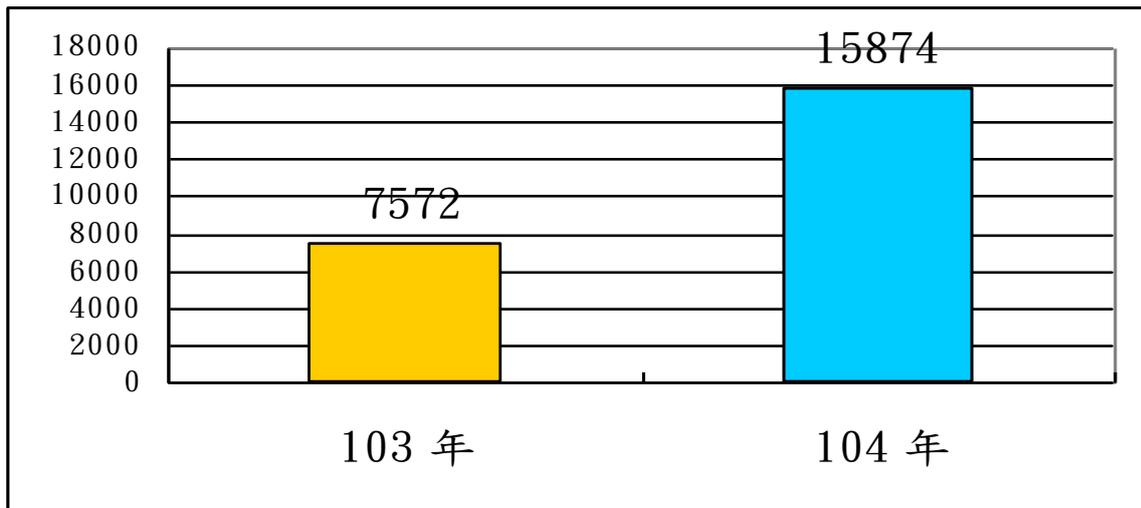
臺端2016/7/7 上午 08:16:24於臺中市政府地方稅務局申請線上申辦服務，您申辦項目的資訊如下，我們將儘快分案處理。

申請項目：	房屋稅 - 變更房屋使用情形
申辦案號：	105070239 (請紀錄此案號，以便日後可依此案號查詢辦理進度)
申辦天數：	7
服務電話：	0800-086969

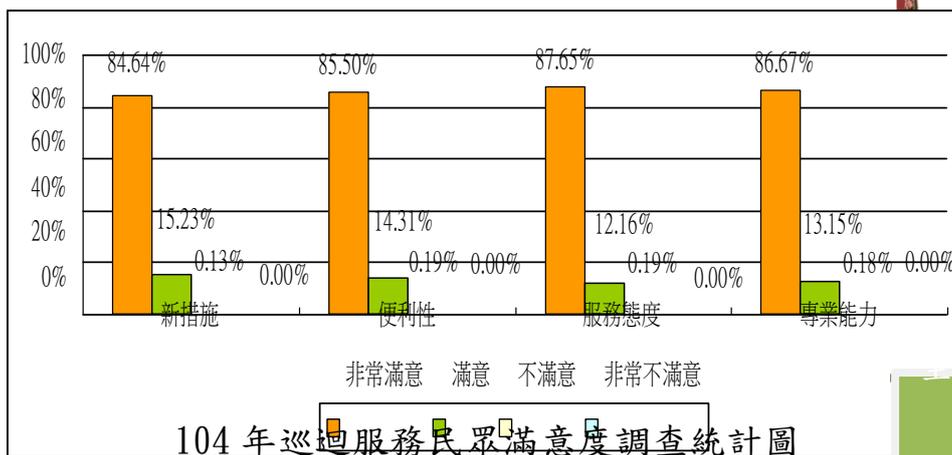
附件 19 服務人員必須輸入帳號密碼始能登入視訊會議系統及雲端硬碟網站



本局視訊會議系統及雲端硬碟網站首頁圖



本專案 103 年至 104 年服務件數統計圖



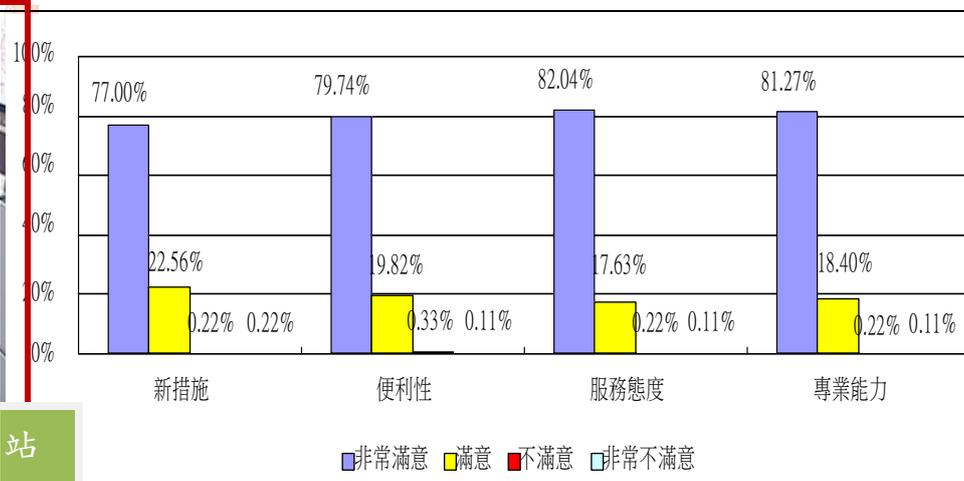
104年巡迴服務民眾滿意度調查統計圖



主動設站服務，民眾滿意說讚



梨山里辦公處視訊服務站



104年視訊服務民眾滿意度調查統計圖

附件 22 本專案宣導資料
本局網站及臉書設置服務訊息專區

巡迴服務站每月發布新聞稿



臺中市政府地方稅務局稅務新聞資料處理表

105年 2月 29日 稅務日報 第 14版

臺中市政府地方稅務局3月份行動巡迴服務趴趴Go 便民更利民

※臺中市政府地方稅務局 提供※

臺中市政府地方稅務局為關懷弱勢，減少民眾奔波之苦，化被動為主動，設置巡迴服務站提供即時發證、線上申辦及稅務諮詢等各項服務措施，歡迎大臺中市民多加利用。105年3月巡迴服務站設置地點及時間如下：

日期	時間	地點	地址
3月02日	08:30-11:30	大甲區公所	大甲區民權路52號
3月03日	14:00-16:00	潭子區戶政事務所	潭子區中山路二段237巷3號
3月04日	09:00-11:00	東區戶政事務所	東區和平街61號
3月07日	13:30-16:30	西屯區戶政事務所	西屯區市政北二路386號
3月07日	09:00-11:30	北屯區戶政事務所	北屯區崇德路三段10號
3月07日	14:00-16:00	大雅區戶政事務所	大雅區雅理路二段299號2樓
3月09日	14:00-16:00	太平區戶政事務所	太平區大源路2之18號
3月09日	08:30-11:30	大甲區公所	大甲區民權路52號
3月10日	14:00-16:00	潭子區戶政事務所	潭子區中山路二段237巷3號
3月11日	09:00-11:00	東區戶政事務所	東區和平街61號
3月11日	09:00-11:00	慶福里活動中心	南勢區慶福里慶福街75號
3月12日	09:00-11:00	南區平和里福德祠	南區仁義街117號
3月12日	10:00-12:00	沙鹿區公明活動中心	沙鹿區公明里中清路6段263巷68號
3月13日	13:30-16:30	西屯區戶政事務所	西屯區市政北二路386號
3月14日	13:30-16:30	西屯區戶政事務所	西屯區雅理路二段299號2樓
3月14日	14:00-16:00	大雅區戶政事務所	大雅區雅理路二段299號2樓
3月16日	08:30-11:30	大甲區公所	大甲區民權路52號
3月16日	14:00-16:00	潭子區戶政事務所	潭子區中山路二段237巷3號
3月17日	14:00-16:00	潭子區戶政事務所	潭子區中山路二段237巷3號
3月17日	14:00-16:00	東區戶政事務所	東區和平街61號
3月18日	09:00-11:00	東區戶政事務所	東區和平街61號
3月18日	13:30-16:30	西屯區戶政事務所	西屯區市政北二路386號
3月18日	14:00-16:00	大雅區戶政事務所	大雅區雅理路二段299號2樓
3月18日	14:00-16:00	太平區戶政事務所	太平區大源路1之19號
3月18日	14:00-16:00	大甲區公所	大甲區民權路52號
3月18日	14:00-16:00	協成社區發展協會中心	新社區興義街215號
3月18日	14:00-16:00	潭子區戶政事務所	潭子區中山路二段237巷3號
3月18日	14:00-16:00	東區戶政事務所	東區和平街61號
3月18日	14:00-16:00	西屯區戶政事務所	西屯區市政北二路386號
3月18日	14:00-16:00	大雅區戶政事務所	大雅區雅理路二段299號2樓
3月18日	14:00-16:00	大甲區公所	大甲區民權路52號
3月18日	14:00-16:00	潭子區戶政事務所	潭子區中山路二段237巷3號

※項目：身心障礙者免徵使用牌照稅申請、核發房屋稅稅籍證明，以及核發房屋稅、使用牌照稅繳款書、繳納證明單、課稅明細表與其他各項稅務申費。如要辦理身心障礙者免徵使用牌照稅，除攜帶身心障礙手冊（證明有駕照、限申辦身障者本人車輛免稅、請另帶身分證、行照、印章（本人！；若身障者無駕照請另帶戶口名簿、車主行照（車輛為本人或同戶籍二親等）、車主印章（本人簽名亦可）辦理，因巡迴服務無法連線取得監理資料，予以照辦。其他業務請攜帶本人身分證、營業申請檢核核准函及變更事加蓋商號章或公司章及負責人私章，如委託辦理請攜帶委託人身分證影印件及委託人身分證正本，如有任何疑問可撥打 04-22585000 按 1 或 2 電話客服中心洽詢，將有專人為您服務。



視訊服務站宣導海報

專案宣傳 DM

快照過來!

您有房屋稅、地價稅、使用牌照稅等稅務問題或業務要洽辦嗎?

北區戶政事務所/稅務局 視訊服務站

讓您一站OK免奔波!

服務時間：上午8:00-12:00
下午1:00-5:00

臺中市政府地方稅務局 關心您
臺中市北區戶政事務所

M 11
臺中 盾邊服務 要您好稅

One Service, One Love

最遠的距離 最近的服务
稅務大小事 服務在盾邊
關聯性服務 一站式解決

主軸	地點	服務項目	應備證件
巡迴服務站	不定時巡迴本市各轄區	核發房屋稅稅籍證明、核補地價稅、房屋稅、使用牌照稅繳款書、繳納證明單及課稅明細表。(本項限本人親自辦理，里辦公處申請案以紙本交寄。)	身分證
視訊服務站	區公所	身心障礙者免徵使用牌照稅申請	1.身分證 2.身心障礙手冊(證明)
	戶政事務所 里辦公處	申請按自用住宅用地稅率課徵地價稅	1.身分證 2.土地或建物權狀正本或影本
其他機關單位		其他各項稅務服務申請案件 稅務諮詢	身分證

辦理稅務事項不用再到稅務局
服務時間：上午8:00-12:00 下午1:00-5:00
客服電話：0800086969或 04-22585000按1

附件 23 本專案微電影宣導影片資料



附件 24

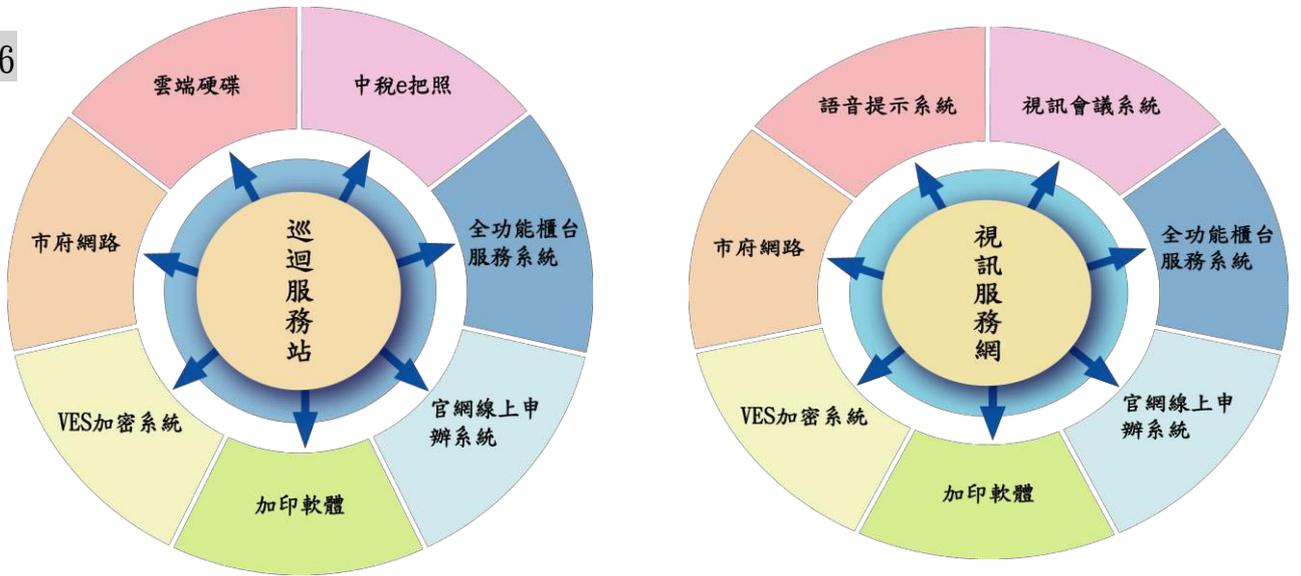


視訊服務站設站成效圖

附件 25

各地方稅務機關視訊服務比較表

地方稅務機關	視訊系統	視訊據點	服務項目
臺中稅務局	勝 scopia	勝 60 處	勝 130 項
臺東縣稅務局	Skype	56 處	46 項
新北市政府稅捐稽徵處	Skype	29 處	10 項
彰化縣地方稅務局	Skype	26 處	20 項
高雄市稅捐稽徵處	Skype	16 處	22 項
宜蘭縣政府地方稅務局	Skype	14 處	8 項
臺南市政府財政稅務局	Skype	10 處	10 項
臺北市稅捐稽徵處	Skype	6 處	3 項
桃園市政府地方稅務局	Skype	4 處	13 項



巡迴及視訊服務運用資通訊創新服務項目圖

本專案標竿學習成果照片集錦



全國賦稅會報創新分享



桃園市政府地方稅務局



臺中市政府民政局



國際土地政策研究訓練中心