

高雄市政府 105 年度市政創新提案表

編號：26

項目	內容
提案名稱 (20 字以內)	建立線上回復平台
摘要說明 (50 字以內)	主動篩選符合稅捐減免資格的納稅人，寄送內含案件驗證碼之輔導函，便利透過線上平台直接回復，無須郵寄或臨櫃申請
提案內容 (約 6 百～1 千 5 百字，可分項次、分段落撰寫；內容若參考國內、外案例、書籍文獻、網站資料等，應敘明引用出處。)	<p>1.問題描述：</p> <p>納稅人不論是擁有房屋、土地及車輛，皆需定期繳納房屋稅、地價稅及使用牌照稅；有些則是在從事經濟活動中要繳納的如土地增值稅、契稅、印花稅及娛樂稅，均係地方稅稽徵之範疇。</p> <p>納稅人常因不瞭解租稅法令的規定未申請減免而喪失權益。本處透過各式宣導管道大量發布訊息，以協助民眾了解稅法，做好節稅的規劃，及輔導民眾提出減免之相關申請。不過，仍常發生納稅人不了解節稅權益，未適時提出申請而導致後續的爭議。</p> <p>2.具體創新作為：</p> <p>(1)本處秉持「以納稅人為尊」及「愛心辦稅」的服務精神，避免納稅人對自己權益訊息不足，主動通知符合稅捐減免資格而尚未申請之納稅人，告知可享用的權益，讓其即時了解進而提出申請。</p> <p>(2)現今網路發達，智慧型行動裝置已是民眾生活的一部分，善用資訊科技結合為民服務措施，以提升服務品質，是本處持續精進的方向。</p> <p>(3)本處先透過系統篩選符合稅捐減免資格案件，並寄送輔導函給納稅人，且在每一件輔導函中含案件專屬網頁 QR code 及驗證碼。</p> <p>(4)每案透過納稅人案件驗證碼+個人身分證號進行控管。</p> <p>(5)納稅人可透過智慧型行動裝置掃描輔導函上 QR code，進到專屬網頁，再輸入個人身分證號，便可登入平台以進行回復及申請；或自行輸入回復網站網址開啟網頁，輸入案件驗證碼+個人身分證號登入平台後進行回復及申請。</p>

(6)平台收到民眾的回復案件，先透過簡訊及電子郵件回復本處業已收到此案件，並將此申請書轉為線上公文且轉入公文系統分派給承辦人員，承辦人員審核後以公文答覆納稅人。

3.經費來源：機關年度預算編列。

4.預期效益：

(1)積極整合資通訊資源，便利民眾透過網路(電腦、智慧型手機及平板電腦)回復，減少民眾出門申辦的成本。

(2)透過電子化作業，改善行政作業流程，減少紙本公文，提高電子公文簽核比例。

(3)機關化被動為主動，發現民眾的需求與問題，積極主動提供創意服務，化解民眾可能產生的不滿與爭議，改善與民眾的關係，提高民眾對政府機關的滿意度。

5.可能的風險或限制：

平台系統有民眾資料，如系統有資安漏洞致資料外洩，會發生個資的問題；規劃此平台首重資安維護，平台登入者用權限管制，資料庫用密碼加以控管，並在每次輔導函回復期結束，將所有資料從平台完全移除，以避免資料外洩的問題。