

# 高雄市政府 106 年度市政創新提案表

編號：34

項目	內容										
提案名稱 (20 字以內)	申請案件整合服務流程數位化										
摘要說明 (50 字以內)	全新規劃申請案件服務流程及建置收件整合系統，便利民眾就近送件並透過行動裝置掃描回執聯 QR Code 查詢進度										
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>有鑑於本市幅員廣闊，為方便民眾提出各類稅務申請案件，本處各分處均受理跨區申請，惟須派人將申請資料，以交換或郵寄方式送達所轄分處辦理公文掛號。</p> <p>又本處收件作業未即時登錄，衍生服務不週、公文承辦起算日延後或公文遺失等諸多問題；且為落實申辦流程數位化，提升為民服務品質，爰規劃「申請案件整合服務系統」(下稱整合系統)，期能以「新的服務」，帶給民眾「心的感動」。</p> <p>2. 具體創新作為</p> <p>(1) 為精進表單無紙化之服務(取代各類申請書填寫或列印)，本處提案於財政部財政資訊中心「賦稅再造地方稅建置延續維護委外服務案」106 年度全功能服務櫃檯系統，新增「table YRQC021 表單資訊代碼檔」、「YRQT050 各類申請書設定檔欄位」、「YRQ503M 各類申請書設定作業」及「YRQ302M 印製各類申請書作業」等功能，獲該中心同意辦理，並預定本(106)年 6 月 19 日完成測試。</p> <p>(2) 整合系統與本處原建置之電子簽名系統介接，並銜接公文系統，快速完成申請案件 e 化作業。</p> <p>(3) 簡化公文受理流程，民眾可就近至本處任一分處告知申請稅務事項，由受理人員於線上點選(民眾基本資料系統自動帶出)，民眾直接於螢幕確認及電子簽名，該電子表單或相關資料即傳至整合系統轉為電子公文掛號；跨區案件，系統會自動通知(訊息畫面及響鈴)所轄分處辦理掛號，受理人員即可列印回執聯交付民眾。</p> <p>(4) 回執聯載有申請案件編號、公文文號、預定結案日期、承辦人、聯絡電話、QR Code、登入驗證碼、網址、補件資訊及節稅小叮嚀；民眾可透過行動裝置掃描 QR Code 等管道，查詢公文處理進度、明細及補件。</p> <p>(5) 建立申請案件數位服務作業</p> <table border="1" data-bbox="435 1854 1425 2072"> <thead> <tr> <th data-bbox="435 1854 727 1910">項目</th> <th data-bbox="732 1854 1059 1910">現行作法</th> <th data-bbox="1064 1854 1425 1910">整合作法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="435 1917 727 2011">申請書製作</td> <td data-bbox="732 1917 1059 2011">民眾填寫</td> <td data-bbox="1064 1917 1425 2011">申請案件電子化，民眾確認簽名即可</td> </tr> <tr> <td data-bbox="435 2018 727 2072">申請案收件</td> <td data-bbox="732 2018 1059 2072">未即時登錄</td> <td data-bbox="1064 2018 1425 2072">立即完成登錄</td> </tr> </tbody> </table>		項目	現行作法	整合作法	申請書製作	民眾填寫	申請案件電子化，民眾確認簽名即可	申請案收件	未即時登錄	立即完成登錄
項目	現行作法	整合作法									
申請書製作	民眾填寫	申請案件電子化，民眾確認簽名即可									
申請案收件	未即時登錄	立即完成登錄									

	跨區申請	受理分處於次上班日以公文交換或郵寄至所轄分處	透過即時傳遞辦理收件及取件，免再交換或郵寄
	回應機制	視民眾需要交付收件回執聯	主動交付收件回執聯予民眾
	案件處理進度查詢	電話、臨櫃或至官網查詢	電話、臨櫃、官網或行動裝置查詢
	補件	郵寄或臨櫃補件	郵寄、臨櫃、官網或行動裝置補件
	通知結案	書面	書面、Email 或簡訊
	問卷調查	無	有
	<p>3. 經費來源：全功能服務櫃臺系統增修有關表單功能由財政部財政資訊中心負責，後續系統介接承製由公務預算調整支應</p> <p>4. 預期效益</p> <p>(1) 申請案件電子化，民眾無須填寫內容，只須確認後簽名即可，讓便民服務再升級。</p> <p>(2) 跨區申請案件即時受理、速傳速辦、即時登錄，不積壓，且避免遺漏及個資外洩，增進行政效能及確保民眾權益。</p> <p>(3) 主動交付回執聯予民眾，並增加節稅小叮嚀、Email 及簡訊通知結案，民眾隨時查詢案件處理進度，作業流程透明好掌握。</p> <p>(4) 增加官網及行動裝置多元補件管道，民眾免往返奔波。</p> <p>(5) 以電子問卷進行滿意度分析，可瞭解民眾對本服務的評價及意見，並據以檢討改善，精進服務品質。</p> <p>(6) 本措施實施後，受益件數逾 20 萬餘件(臨櫃申請案件：104 年 264,765 件及 105 年 237,575 件)。且跨區申請案件電子化，毋須 12 個稅捐分處每日派員公文交換，省時省費，節省時間 4,482 小時，節省費用 68 萬。(每小時 126 元基本工資×1.5 小時× 249 工作天×12 人=564,732 元；249 工作天×10 公里×2 趟×24 元/公升=119,520 元；564,732 元+119,520 元=684,252 元)</p> <p>(7) 如經財政部財政資訊中心測試完成，可供全國各地方稅捐稽徵機關參考運用。</p> <p>5. 可能的風險或限制：無</p>		
建議參採機關	財政局		