

新北市政府稅捐稽徵處鼓勵民眾創新提案暨民眾參與創新回饋實施要點

中華民國 106 年 9 月 29 日北稅企字第 1063087629 號函訂定

一、目地：為精進服務品質，鼓勵民眾就為民服務措施、稽徵作業及地方稅法令等提出建言，開放民眾創新提案及民眾參與創新兩項管道，蒐集民眾觀點，作為業務興革及服務設計之參考，特訂定本要點。

二、實施對象：一般民眾。

三、民眾創新提案

(一)成案方式：民眾填寫「本處鼓勵民眾創新提案表」(附表一)後，以郵寄、傳真、網路、現場遞件等方式向本處為之。

(二)執行與審核方式：

1. 企劃服務科應將「本處鼓勵民眾創新提案表」放置於官網及總分處民眾書寫區，供民眾下載或索取。
2. 民眾以郵寄、網路方式提案者，總處由企劃服務科二股收件、分處由三股收件。以其他方式提出創新提案者，由各受理單位負責收件。
3. 各受理單位於收件後，三日內將資料送交企劃服務科彙辦。
4. 企劃服務科收到民眾創新提案表後，應錄案管制，並依提案內容之性質分送主管業務單位；提案內容涉及二個單位以上者，由企劃服務科陳報處長或其授權人員指派主管業務單位，主管業務單位應主動協調其他相關業務單位彙整意見。
5. 主管業務單位應於企劃服務科轉交提案後二十日內進行評估，並填寫「本處鼓勵民眾創新提案評估報告表」(附表二)，如具創新價值，請主管單位製作「本處創新措施提案表」(附表三)，送企劃服務科彙整，併入本處創新業務推動小組於會議審核後，依「本處推動研

發創新實施要點」之規定辦理後續相關事宜。

6. 提案人建議事項重複或雷同者，以第一位向本處提出創新提案者為獎勵對象。

(三) 獎勵範圍及方式：

1. 民眾創新提案凡經本處主管業務單位提交「本處創新措施提案表」送企劃服務科彙整，併入本處創新業務推動小組審核者，即由本處專函致謝及致贈新臺幣(以下同)壹仟元禮券，並於本處官網公開表揚。
2. 本項所需經費由企劃服務科相關業務費項下支應。

四、民眾參與創新回饋

(一) 成案方式：

各業務單位視需要於創新服務實施前或現有服務檢討時，辦理民眾參與創新回饋活動，透過體驗、訪談等方式，邀請民眾共同參與服務設計。

(二) 執行及審核方式：

1. 各業務單位於辦理前，應填具「本處民眾參與創新回饋申請表」(附表四)，敘明案名、緣由、辦理日期、民眾參與人數、進行方式及訪談或體驗內容等，會辦企劃服務科，簽報處長核可後辦理。
2. 承辦單位應於民眾參與創新回饋活動時，說明該項新推動業務，引導民眾給予回饋意見，評估修正服務措施後，紀錄於「本處民眾參與創新回饋活動報告表」(附表五)，作為服務設計之參考。
3. 上項活動之民眾參與人數以5人至10人為原則。承辦單位應以該項創新服務預期使用族群，設定民眾參加資格，並平均錄取各使用族群，以維持評估報告之客觀性。

(三) 獎勵範圍及方式：

1. 凡參與「本處民眾參與創新回饋」之民眾，由本處致贈伍百元禮券。
2. 前項獎勵之領取，由承辦單位檢具原簽、簽到表、活動照片及報告表等相關資料向企劃服務科領取後，由承辦單位負責發放，並製作禮券

發放清冊，以利後續核銷事宜。

3. 本項所需經費由企劃服務科之相關業務費項下支應。

五、本要點奉處長核可後實施；修訂時亦同。

附表一

新北市政府稅捐稽徵處鼓勵民眾創新提案表

列管案號〈由企劃服務科填寫、民眾免填〉：

提案人：	提案日期：
聯絡電話：	電子郵件信箱：
聯絡地址：	
現行作業或辦理方式〈現行尚未辦理者，此欄免填〉：	
建議或創新事項：	
主辦單位〈民眾免填〉：	收件日期〈民眾免填〉：

請填寫完成後將此提案表交與本處企劃服務科或相關業務單位受理，或以郵寄、傳真等方式送達本處企劃服務科。

洽詢電話：(02) 8952-8200

傳真號碼：(02) 8952-8135

郵寄地址：(220) 新北市板橋區中山路一段 143 號 企劃服務科

受理單位核章：_____

..... (請撕下收執聯交付提案人)

鼓勵民眾參與創新提案表

收執聯

(請加蓋收文章)

收件日期：_____年_____月_____日

收件單位：_____

附表二

新北市政府稅捐稽徵處鼓勵民眾創新提案評估報告表

列管案號		主管業務單位		承辦人	
其他相關業務單位				回報日期	
民眾建議內容概述					
本處現行作法					
會辦單位	<input type="checkbox"/> 有，對本案之意見： <input type="checkbox"/> 無				
評估建議	<input type="checkbox"/> 不採行 <input type="checkbox"/> 建議可採行，擬併入創新業務推動小組審議	(請詳述理由)			
會辦單位		會辦單位		主辦業務單位	
承辦人		承辦人		承辦人	
股長		股長		股長	
單位主管		單位主管		單位主管	

附表三

新北市政府稅捐稽徵處 年第 季創新措施提案表

*提案編號：		*提案日期： 年 月 日	
*提案名稱：(請具名提案人，並就提案內容給予適當命名，勿將詳細作法或執行事項逕作為提案名稱。)			
*現狀檢討及問題分析：(主要問題條列說明)			
*改善內容：(具體條例說明)			
*其他機關是否有相關類似機制？ <input type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否；如勾選「是」請概述作法。(提案人如有參酌其他機關作法或相類似、加以改良精進者，應予敘明，以利判斷創新程度)			
*預期效益：(請務必依下列各項說明提出預估方式)			
1. 節省時間比例：請具體說明並比較該措施實施前後之作業(辦理)時間數。 2. 節省人力(次)比例：請具體說明並比較該措施實施前後之人力(次)數。 3. 節省費用或成本金額：請具體說明節省金額及評估方式。 4. 其他：例如無形效益或簡化流程等。 註：節省比例=實施後節省時間、人力(次)/實施前時間、人力(次)			
*主管業務單位意見：(請填寫相關主管業務單位)			
初審結果	<input type="checkbox"/> 採行 <input type="checkbox"/> 不採行 <input type="checkbox"/> 保留，原因：	初審單位：創新業務推動小組	初審日期： 年 月 日

附表四

新北市政府稅捐稽徵處民眾參與創新回饋活動申請表

案名：		
提案單位：	協辦單位：	
承辦人員：	協辦人員：	
進行方式： <input type="checkbox"/> 體驗 <input type="checkbox"/> 訪談 <input type="checkbox"/> 其他		
辦理緣由：		
預計辦理日期：	預計民眾參與人數：	(5-10人為限)
訪談或體驗主要內容：		
主管業務單位	會辦單位	決 行
承辦人	承辦人	
股長	股長	
單位主管	單位主管	

附件五

新北市政府稅捐稽徵處民眾參與創新回饋活動報告表

案名：		
提案單位：	協辦單位：	
承辦人員：	協辦人員：	
辦理日期：	民眾參與人數：	
進行方式： <input type="checkbox"/> 訪談 <input type="checkbox"/> 體驗 <input type="checkbox"/> 其他_____		
訪談或體驗主要內容：		
民眾回饋意見：		
檢討修正事項：		
主管業務單位	會辦單位	決 行
承辦人	承辦人	
股長	股長	
單位 主管	單位 主管	

