

**臺北市政府創意提案會報
提案成效表**

9903B003

提案獎項	<input type="checkbox"/> 創新獎 <input checked="" type="checkbox"/> 精進獎 (請自行勾選參獎獎項)
提案機關	臺北市稅捐稽徵處
提案單位	稅務管理科 提案人：謝松芳 30%、張碧珠 20%、林愛莉 20%、蕭富文 20%、梁芳芳 10%
提案主題	縮短退稅流程
提案緣起	<p>一、本處秉持「主動退稅是責任」的服務理念，全面運用電腦檢核納稅人所繳納之稅款，勾稽發現有重複繳納或溢繳情形者，均主動辦理退稅，以維護納稅人權益。98年主動辦理退稅案件高達1萬3千餘件，退稅金額總計超過1億3千餘萬元。許多民眾在房屋稅、地價稅或使用牌照稅開徵期間，因不知道家人於收到稅單時已繳納，又再申請補發稅單，致造成重複繳納；或因房屋使用情形變更溢繳稅款等，俟收到本處主動辦理退稅的支票，常對稅捐處主動退回重複繳納的稅款，表示肯定與謝意。</p> <p>二、退稅案件除稅捐處主動勾稽退稅外，亦包含納稅人申請之人工核退案件，例如重購退稅、行政救濟、優惠減免、稅額更正等，該類案件納稅人多期待早日領到退稅支票，是如因故未能如預期收到支票，易生抱怨。</p> <p>三、為精益求精，並加強便民、利民及提升為民服務品質，本處全面檢討退稅作業流程，並分就流程改造、電腦程式修撰及運用事務機器取代人力等三大面向檢討改進，以期溢繳稅款的納稅人可較過去更早收到退稅支票，並提升機關主動積極服務民眾之良好形象。</p>
實施過程及投入成本	<p>一、現況分析：</p> <p>(一) 法源依據</p> <p>98年1月21日修正稅捐稽徵法第28條第1,2項規定「納稅義務人自行適用法令錯誤或計算錯誤溢繳之稅款，得自繳納之日起五年內提出具體證明，申請退還；屆期未申請者，不得再行申請。」「納稅義務人因稅捐稽徵機關適用法令錯誤、計算錯誤或其他可歸責於政府機關之錯誤，致溢繳稅款者，稅捐稽徵機關應自知有錯誤原因之日起二年內查明退還，其退還之稅款不以五年內溢繳者為限。」同法第29條規定「納稅義務人應退之稅捐，稅捐稽徵機關應先抵繳其積欠，並於扣抵後，應即通知該納稅義務人」。</p>

(二) 原退稅作業流程

本處退稅作業區分電腦主動勾稽退稅及納稅人申請後人工核定退稅案件二種，人工核退案件是由納稅人向所轄分處申請，經分處審核及核定退稅後登錄電腦檔，再由本處稅務管理科併同主動退稅案件，每週固定收檔 1 次，並執行以下作業程序，辦理支票退稅或直撥退稅作業：

1. 檢核作業：檢視每批退稅清單 4 種，並通知所轄分處就異常情形查校釐正。
2. 退稅收檔作業：合併主動及人工退稅案件，執行收檔作業。
3. 退稅抵欠作業：執行批次退稅檔查欠作業，將欠稅轉檔，列印抵欠清單 (A3 紙張)，再縮小影印抵欠清單為 A4 俾傳真分處，請其確認是否應予抵欠並註記於清單回傳稅管科執行抵欠作業。
4. 執行抵欠作業：執行退稅抵繳程式後，進行繳款書轉檔之劃解、銷號作業，並列印抵欠日報表、退稅抵繳證明書。
5. 列印作業：列印彙開公庫支票、退稅支票清冊、掛號函件存根及信封，並於退稅支票加蓋專用印鑑章。
6. 寄發退稅支票：將支票逐一撕開後，先將退稅金額 1,000 元以下支票抽出蓋章取消劃線，再連同抵繳證明書或扣繳憑單逐一裝入信封，並在每件退稅支票信封貼上掛號條碼後交郵局遞送支票。
7. 執行直撥退稅轉檔及傳送。
8. 執行退稅公庫撥款作業。

二、實施過程及突破方案

前述每批次退稅作業時程，不含例假日約需 5 個工作日。亦即納稅人申請退稅案件，經分處核定退稅及建退稅檔後，稅務管理科會固定於每周二收檔，納稅人將可自收檔後第 7 日收到退稅支票。惟收檔後始申請或建檔案件，將併入下一批次辦理退稅，該類案件納稅人將遞延收到退稅支票，亦較易引起抱怨。經予檢討並提報本處業務改造小組於 98 年 10 月 22 日召開會議，決議通過「縮短退稅作業流程」(附件 1) 嗣以作業流程與突破策略交叉分析表 (附件 2) 研擬有效突破方案，彙總分析如下：

(一) 縮短銷號作業時程

1、困難點：

現行地方稅資訊平台系統，建置退稅檔之先決條件需該筆稅款已繳納並經銷號，凡異常銷號案件，即便已納稅額大於應納稅額，亦需經原查定分處確認始進行銷號。現行一般案件每 5 日銷號 1 次，異常銷號案件全程則約需 15 日。此外，如納稅人於外縣市繳納，因需透過台灣銀行人工劃

解，銷號作業流程更長達 20 至 30 日，此類案件因銷號時程較久，無法及時建檔辦理退稅，容易引起民怨。

2、突破方案：

- (1) 正常銷號作業縮短為 3 日 1 次；異常案件分處確認時程也縮短為 3 日，可縮短原銷號異常作業時程 6 天。
- (2) 全國各代收稅款機構將配合財政部作業，自 99 年 7 月 1 日起全面使用條碼化作業，屆時於外縣市繳納之稅款可即時透過財金資訊股份有限公司電腦傳輸劃解作業，使外縣市繳納稅款劃解入庫時間與本市繳納稅款同步銷號，解決現行在外縣市繳納稅款遞延銷號之困擾，並有效提升該等案件退稅時效。

(二) 縮短退稅檢核作業時程

1、困難點：

稅務管理科每批次退稅均需審核建檔正誤清單、重覆及不當（如退稅金額大於已納金額）退稅清單、管理代號重複清單及大額退稅清單（檢視有無特殊異常金額）等，並通知分處查校異常情形並予釐正。本項作業時程約需 6 小時。

2、突破方案：

- (1) 前項作業改由分處自行審核，以增進檢核效率，避免浪費總分處間之重複檢核人力。另由稅務管理科以抽檢方式做為內控項目，按月彙整通報分處建檔錯誤案件，以建立錯誤訊息回饋機制，並透過內部稽核評比作業，提升分處承辦人員專業知能及作業之正確性。
- (2) 為避免改採新作業方式後，僅由分處自行檢核異常清單，會造成退稅支票更正案件增加，特於 98 年 11 月 20 日辦理講習作業，以提升分處承辦人員專業知能。（附件 3）。
- (3) 本項突破方案約可縮短退稅作業時程 3 小時。

(三) 縮短退稅抵欠作業時程

1、困難點：

稅務管理科產出 A3 格式抵欠清單後，縮小影印為 A4 格式清單傳真分處。各分處收到抵繳欠稅清單，確認應抵繳之欠稅，並註記於該清單，於 1 小時內傳真回復稅務管理科。全部作業時程約需 7 小時。

2、突破方案：

- (1) 稅務管理科產出抵欠清單之報表檔後，即透過電腦派送各分處，減少原縮小影印及傳真報表之人工作業時程。
- (2) 開放分處辦理抵欠之權限，由分處自行於退稅檔上執

行登錄是否抵欠，確認應抵繳之欠稅金額，減少總分處間往返作業時程。

(3) 本項突破方案約可縮短退稅作業時程 5 小時。

(四) 提升印製退稅支票速度

1、困難點：

(1) 現行點陣印表機（附件 4）每分鐘列印 600 行，一批退稅案件以 800 張估計，所需列印退稅支票、退稅清冊、掛號函件存根及郵寄退稅支票之信封支票等時間約 5 小時。

(2) 稅務管理科列印退稅支票後，送會計室檢查，再利用印鑑機於退稅支票上加蓋專用印鑑章，原支票印鑑機需 2 人監看，以避免卡紙時毀損多張退稅支票。

(3) 為利小額受退稅民眾領取退稅款，1,000 元以下退稅支票需以人工加蓋 3 個印鑑章取消劃線，取消 200 張退稅支票劃線，約需 30 分鐘。

2、突破方案：

(1) 修撰列印程式，改用本處現有高速雷射印表機（附件 5）列印退稅支票，每分鐘列印速度可達 3200 行。

(2) 改用本處原有高速製版機列印退稅支票上之三個印鑑章，如有卡紙時，將只毀損 1 張，並可減少 1 人監看。

(3) 修撰列印程式，退稅金額 1,000 元以上支票，由程式列印平行線，不需以人工蓋印鑑章方式取消平行線。

(4) 退稅清冊改以電腦直接派送各分處。

(5) 結合支票及信封（附件 6）為郵簡式支票（附件 7），信封及支票可一次列印完成，減少人工更換報表及列印時間，並免封裝錯誤。

(6) 本項突破方案約可縮短退稅作業時程 3 小時。

(五) 提升封發退稅支票效率

1、困難點：

(1) 退稅支票印製完成後，稅務管理科人員需將支票逐一撕開，再將支票併同抵繳證明書或扣繳憑單逐一裝進信封，全程作業時間以 800 張計約需 5 小時。

(2) 交寄掛號時，尚需在每件退稅支票信封背面貼上掛號條碼貼紙，以 800 張計約需 80 分鐘。

2、突破方案：

(1) 規劃設計將信封及退稅支票結合為一張 A4 郵簡型式，並修撰列印程式，俾同時列印信封及退稅支票，並新增說明欄明列退稅稅目、金額、加計利息或被抵繳欠稅金額等資料，減少民眾洽詢時間。

(2) 採購郵簡機（附件 8），以郵簡機自動封裝退稅支票，減

	<p>少人工封裝退稅票及信封。使用郵簡機自動封裝，以 800 張計約需 1 小時。</p> <p>(3) 修撰列印退稅支票程式，改以電腦列印掛號信條碼，減少人工貼條碼時間。</p> <p>(4) 使用郵簡機自動封裝退稅支票及列印掛號信條碼作業方式皆為全國各稽徵機關首創。</p> <p>(5) 本項突破方案約可縮短退稅作業時程 4 小時。</p> <p>綜上，為縮短退稅作業流程，經業務診斷後，本處退稅資料之檢核及抵繳欠稅作業，改由承辦退稅分處自行登錄確認，以簡化總分處間之影印、傳真回覆等繁瑣程序；並採購郵簡機及委外設計程式，將郵局大宗掛號條碼直接印製於郵簡封面，以簡省人工封裝退稅支票與黏貼掛號條碼之時間與人力。另提報財稅資料中心修撰地方稅資訊平台電腦程式，將原本 5 支檢核程式整併為 1 支，期將郵簡機及簡化退稅支票執行作業程序，推及全國各稅處，該案已獲地方稅資訊平台整合運用會議 98 年 12 月 14 日決議照案通過。(附件 9)</p>
<p>實際執行成效</p>	<p>一、目標達成情形 (附件 10)</p> <p>(一) 自 99 年 1 月 1 日起試辦每 4 日退稅 1 批次，共辦理 5 批，如期完成支票退稅案件 2,531 件，直撥退稅 899 件，計 3,430 件。</p> <p>(二) 自 99 年 2 月 1 日起試辦每 3 日退稅 1 批次，共辦理 5 批，如期完成支票退稅案件 798 件，直撥退稅 408 件，計 1,206 件。</p> <p>二、效益分析</p> <p>(一) 有形效益</p> <p>經過採行各項突破方案，自收檔後之退稅作業時程由 5 天縮短為 3 天，縮短時程比率高達 40%。如以 98 年支票退稅件數 31,459 件及直撥退稅件數 4,931 件估算(附件 11)，全年可節省工時約 582,240 小時，計算式如下：</p> $16 \text{ 小時} \times (31,459 \text{ 件} + 4,931 \text{ 件}) = 503,344 \text{ 小時。}$ <p>(二) 無形效益</p> <ol style="list-style-type: none"> 民眾申辦退稅後，較以往早 2 日以上收到退稅支票或直撥退稅款，有效提升機關優質服務之良好形象。 於郵簡增加說明頁，說明該次退稅稅目、退稅金額、加計利息及抵繳欠稅等相關資料，可即時為民解惑，並減少電話詢問之人力物力。 <p>(三) 應用性</p> <p>本處於全國地方稅稅務平台會議，提出整併檢核程式及開發郵簡機列印支票程式建議，會中普獲各稅處讚揚並經決議通過。</p>

相 關 附 件	附件 1. 業務改造小組會議記錄影本 附件 2. 縮短退稅作業時程突破策略分析表 附件 3. 縮短退稅作業時程講習作業資料 附件 4. 點陣印表機照片 附件 5. 高速雷射印表機照片 附件 6. 改造前退稅支票與信封樣式照片 附件 7. 改造後退稅支票與信封合併為郵簡樣式照片 附件 8. 郵簡封裝機照片 附件 9. 地方稅資訊平台會議記錄影本 附件 10. 相關新聞稿及退稅作業時程管制表影本 附件 11. 98 年退稅原因分析表
聯 絡 窗 口	姓名：蕭富文 電話：23949211-481 Email：ct-2059@mail.taipei.gov.tw