

附件一

走動式服務作業說明

一、作業方式

總、分局視需要排定值勤走動式服務人員受理民眾各項稅務諮詢服務（總局為一樓服務中心所在大廳，各分局因地制宜自行訂定）。

二、值勤方式

（一）值勤時間：下午一時至二時（總、分局可視業務自行調整）。

（二）值勤及督導人員

1、 由編制內正式人員（含臨編書記、約聘僱人員）輪流擔任。

2、 總局由各科室科長(主任)擔任督導人員，分局由股長擔任督導人員。

（三）值勤內容

1、 值勤人員於輪值時穿著背心，並先於「走動式服務值勤登記簿」

（如附件一之一）簽到；如有民眾建議事項，應於登記簿上填載建議事項及辦理情形；值勤結束時，應將值勤背心交給次日值勤人員。

2、 值勤人員應主動式服務，招呼洽公民眾，引導民眾至櫃臺辦理、協助影印、輔導填寫書表、檢查證件是否齊全或告知標準程序、負責稅務諮詢，解答民眾疑義。

（四）服務科及分局服務行政股應事先排定輪值表、公告張貼內網周知，並負責查勤及管理作業。

（五）值勤人員若因事無法於排定時程輪值時，應自覓代理人並填妥附件一之二「走動式服務輪值代理（互調）申請表」送交服務科服務股（分局服務行政股）完成輪值登記。