

附件四

推動品管圈作業說明

一、實施期間：每年一月一日至十二月三十一日

二、實施單位

由本局房屋稅科、地價稅科、消費稅科、增值契稅科、法務科、資訊科及服務科等單位分別成立品管圈，全體人員均為品管圈成員，並由科長擔任品管圈召集人。各實施單位應於每年一月十五日前成立品管圈，並指派一人為執行幹事，執行幹事負責彙整品管圈會議紀錄。

三、實施步驟

- (一)各品管圈成員應就承辦業務，發掘作業程序或法令規範，欠缺效率或不合時宜，而造成民眾不便、不滿者，作成提案。
- (二)每三個月各品管圈至少應召開一次會議，研討提案就現行作業缺失，探究改進方法、作為，研提因應改善或創新措施，並依本局推動創意提案制度作業說明，提報本局提升服務品質推動小組研議。

四、作業管制

- (一)各品管圈召開會議結果應作成紀錄，各品管圈執行幹事並應於每年四、七、十月及次年一月十日前將會議紀錄送交服務科彙整，以提供各單位參考改進。
- (二)各品管圈應於每年一月十五日前，將品管圈執行幹事名單提交服務科，以利服務科管制人聯絡，為確保品管圈落實執行，管制人員應列管催辦。