

國地稅資訊共享-以知識管理系統為例

研究單位：財政部財政資訊中心

研究人員：呂紹力、嚴 珍、李文慈、
林佑達、梁大成

中 華 民 國 102 年 12 月

財政部 102 年度自行研究報告提要表

研究報告名稱：國地稅資訊共享-以知識管理系統為例

(研究報告總字數：約 30,496 字)

研究單位：財政部財政資訊中心

研究人員：呂紹力、嚴珍、李文慈、林佑達、梁大成

研究期間：102 年 1 月至 102 年 12 月

報告內容提要

關鍵字：知識管理、知識管理系統、知識分享、國地稅介接

一、研究緣起與目的

稅務資訊系統經過多次階段性移轉與改革，已漸臻完備，然而近年由於外在環境快速變化，產業發展與交易方式日新月異，稽徵機關為維護租稅公平原則，致同仁工作負擔日益加重，由於稽徵人力大量流失，經驗無法傳承，稅務服務品質與效能優化亦遭遇瓶頸；為解決以上問題，透過國地稅知識管理系統介接為例，從訂定知識管理策略、規劃整合稅務之知識管理流程與規劃知識管理組織與管理機制，再根據需求規劃整體資訊技術與知識管理平台，期以全方位整體考量規劃符合國稅、地方稅體系之知識管理介接服務的策略、流程、技術與運作管理，以擴大知識管理系統為知識管理作業，藉由提高國地稅知識管理文件之共享，達到經驗傳承之初衷；遂進而以國地稅知識管理系統介接服務為題，進行本項研究。

本研究目的在於透過國地稅資訊交流共享-以知識管理系統為例，藉由推動服務升級與優化資訊資源之角度規劃知識管理共享服務，以期達到跨系統整合及資源共享，擴大知識分享範圍，型塑組織學習，提升同仁工作效率及為民服務品質，進而提高國家整體競爭力，提出建議方向與未來展望。

二、研究方法及流程

本研究從國、地稅知識管理作業環境，及賦稅再造國、地稅知識管理系統架構進行分析，探討現行系統在外在環境需求遽增及電子化政府服務趨勢下遭遇到的作業瓶頸。為落實知識分享及提升工作效率，遂分析探討國地稅知識管理系統介接架構及其優勢，分析所帶來的預期效益及可能受到的作業限制。最後則提出研究結論、建議及未來展望。

三、重要發現

- (一)知識管理系統可配合政府組織改造—資訊資源向上集中之原則，統籌協調知識管理資源，進而優化國地稅知識管理之運用。
- (二)落實民眾導向服務，利用知識管理系統，提供更便民之主動、一站式、跨機關服務，從使用者之觀點強化整合、簡化單位內部流程並引進新科技研究技術，以提供更優質之服務。
- (三)知識管理系統私有區與共享區之分區設計及權限控管機制，使得國地稅知識分享文件具備適當的安全管控，避免機關內部資訊外洩。
- (四)透過國稅及地方稅知識管理系統介接，使稅務內部知識及外部知識（如稅務法規等）可達到跨國地稅稽徵機關資訊共享之目標。

四、主要建議事項

- (一)爭取高層主管及單位主管的支持並提供必要資源
因知識管理常涉及多個組織、部門及資訊系統，因此需要高階主管強而有力的支持，將本身所累積之經驗及智慧分享給同仁，以作為同仁知識分享的標竿，並能有效積極參與知識管理推廣活動，以提高組織成員間彼此分享，使國、地稅知識管理系統作業得以順利推動。
- (二)提高獎勵誘因以強化同仁參與意願
為提升同仁知識分享之誘因，應制定一套符合國地稅完整之激勵制度，並且放寬獎勵標準，針對同仁所從事之知識管理行為，給予精神上表揚及實質上之行政獎勵，例如在公開的團體會議上給予口頭鼓勵、贈送禮券、行政敘獎及納入年終考績之參考。
- (三)找對適當人員組成推動團隊
由於知識管理涵括國稅及地方稅機關，為有效達成跨機關之交流，並確保各項要點可以產生具體之成效，除了專責小組以外，應選定單位副首長層級之主管擔任知識長，並主導整個機關知識管理之推動。並於每年稅務機關首長聯繫會議中進行交流。
- (四)經營知識社群
要落實國地稅知識分享之具體作法，可建置跨國地稅之「知識社群」，以集思廣義，發揮群體智慧，激發出創新思考能量，並且應採取前述之相關配套激勵措施，使得同仁分享的風氣更為興盛。
- (五)型塑知識分享文化

在稅務機關內各單位間常存在相互競爭的氛圍，同仁常認為內隱知識係屬個人智慧財產，一旦與人分享將失去競爭力；而發展國地稅知識管理作業，稅捐稽徵機關首要工作便是先創造利於溝通與分享知識的組織文化，使同仁樂於將工作中所學得知識及經驗與其他同仁分享。