

附件

DTMM 六大面向各層級之成熟度說明

	新興	進展中	已建置	領先	抱負
數位身分識別	<ol style="list-style-type: none"> 1.納稅義務人身分認證係由稅務機關核准之證明文件確定。 2.TIN 係用於該國稅務機關內部資料之辨別，而非用於跨機關使用。 3.儘管已提供民眾電子化之管道申辦業務，選擇仍有限。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.該國政府已建立大部分納稅義務人之數位身分認證(包含 TIN);納稅義務人可透過前揭身分認證，使用網路報稅、繳納稅款等各種線上申辦之業務。 2.該國政府正在研議將 TIN 與其他政府部門之內部資料庫介接。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.該國稅務機關已建立更複雜及安全之數位身分認證(使用 TIN 及密碼認證已非唯一選項)。 2.數位身分識別已成為政府稅務管理、稅收流程自動化及納稅義務人服務自動化之關鍵因子。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.該國國民可透過其數位身分運用各政府部門之各項服務。 2.該國政府正積極研議公部門及私部門之數據交換(共享)及合作，儘管稅務機關保留部分數據，但仍有越來越多的自然人使用系統嵌入稅收流程。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.全面數位身分識別機制用於公部門及私部門之身分認證，並將該數位身分連結稅務機關係統及各種自然人使用系統(如金融帳戶、消費平台等)。 2.以建立跨國之公部門及私部門間資訊共享及交換，讓資訊運用趨於無縫(seamless)為發展目標。
納稅義務人接觸點	<ol style="list-style-type: none"> 1.稅務主管機關於網站上提供一般稅務資訊及表格下載，且不一定會定期更新。 2.民眾仍須透過稅務機關進行實體交流(如臨櫃、電話或是書面往來等)。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.稅務主管機關已於網站建置線上客服中心，且已成為民眾搜尋稅務資訊之主要方式。 2.民眾可選擇運用線上申辦(包含電子報繳稅)或與稅務機關實體交流之稅務服務管道。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.納稅義務人使用系統與企業管理系統直接連結之數量提升，且該系統能與稅務機關係統有所連接。 2.電子化稅務服務趨向個人化設計，大多民眾之稅務問題可直接於稅務機關服務平台得到解答。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.納稅義務人與企業之帳戶嵌入稅務平台系統，並且逐漸能與稅務機關進行一站式互動。 2.透過 API 之開發，於稅收管理系統中大幅匯集納稅義務人接觸點。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.在大部分狀況下，納稅義務人接觸點已完全與自然人使用系統結合，並且能運用人工智能(AI)處理異常狀況。 2.納稅義務人接觸點可用於跨國之個案。

DTMM 六大面向各層級之成熟度說明

	新興	進展中	已建置	領先	抱負
數據管理及標準	<ol style="list-style-type: none"> 1.數據係於稅務機關分別管理，而非集中管理，導致資料庫之品質及標準不一。 2.儘管有部分政府部門發展數位化，但仍以紙本數據管理為主。 3.已實施數位化資訊管理之教育，惟品質仍參差不齊。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.數據係集中式管理，且大部分數據係以數位化形式儲存，惟無法完全運用該數據，尚存在數據品質管理問題，但該國仍非常重視數據之安全管理。 2.以風險評估及審計為目的之數據分析情形有所增加。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.該國政府部門已建置聯合數據管理系統，並由各政府部門共同使用及更新。 2.已建立公、私部門數據交換準則，且可運用第三方(如私部門)數據。 3.已建置數據品質維護之標準框架，數據之安全標準亦已建立，並能追蹤記錄所有使用及檢索該資料庫之歷程。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.聯合數據管理系統涵蓋大部分稅務資料，且導入愈多之機器交互流程(如 API)於該系統，並有越來越多自然人使用系統嵌入稅收流程。 2.運用人工智能進行數據分析情形增加。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.大部分之納稅義務人自然人使用系統已嵌入稅收流程，並使用全球一致之標準以降低納稅義務人之稅務遵循成本，納稅義務人對數據之信任程度因而提升。 2.已導入 AI 進行稅務審計，亦用於防止未經授權使用數據之情形。
稅則管理及應用	<ol style="list-style-type: none"> 1.稅務機關僅向上級機關反映政策施行意見，但未參與稅法之制定；稅法時常窒礙難行，稅法增修頻繁導致納稅義務人因稅法之不確定性而有所負擔。 2.稅務機關已就一般稅收管理及應用之情境訂定應用指南。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.稅捐稽徵機關參與稅法制定情況有所增加，以提升稅制實務上運作之可行性。 2.稅務機關與稅務代理人合作制定應用指南，以精進稅務徵收及管理系統。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.稅捐稽徵機關積極參與稅法之制定，並預擬各種可能之實務案例以提升稽徵實務效率。 2.稅務機關運用較複雜之分析以偵測避稅行為，並用於衡量稅務管理績效及納稅義務人行為模式。 3.積極研議發布稅務相關應用程式及 API。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.除稅捐稽徵機關外，私部門(利益團體)亦共同參與稅法制定。 2.就稅收流程之標準化已有相關法律規範(包含將納稅義務人系統嵌入自然人使用系統流程之相關規範)。 3.正在研議(開發)使用電腦進行代碼辨識之法律框架。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.稅法之設計原理趨向於「規則及代碼原則(rules-as-code principle)」，並可直接與納稅義務人自然人使用系統連結。 2.運用 AI 以確保納稅義務人正確運用稅法(如申報、詢問及繳納稅款等)，並用於政府之財政管理。

DTMM 六大面向各層級之成熟度說明

	新興	進展中	已建置	領先	抱負
結合新技能	<p>1. 勞動力規劃較為分散(沒有集中管理及評估機制)，管理人員普遍了解各職務所需能力及水準，多關注於當下而非未來事件。</p> <p>2. 已有業務上之基礎培訓課程，新興技能仍須靠自學學習。</p>	<p>部分勞動力規劃趨向集中，雖重於現有技能精進，亦涵蓋未來將有之業務訓練(如資料分析等)。</p>	<p>1. 在人力資源部門支持下，對各部門(含稅務管理部門)之現有業務及未來可能發展業務進行評估。</p> <p>2. 於員工、管理階層及人力資源部門之間建立合作關係，以定制更合適之培訓內容因應各項業務需求。</p>	<p>1. 運用數據分析及考量業務所需技能，定期盤點新興業務之技能需求，並積極研究未來稅務管理職務可能所需之特徵及能力。</p> <p>2. 為評估行政部門員工主動提升專業技能及知識之努力程度，已制定完整政策，並有穩定之組織架構及開發相關數據分析軟體。</p>	<p>1. 以勞動力發展方法評估稅收流程及未來專業技能需求，該評估方式考量長期外部利益、介接納稅義務人系統所需成本。</p> <p>2. 已運用 AI 之輔助系統，並持續發展所需技能與專業知識，以因應行政部門未來可能之變化。</p>
政府治理框架	<p>1. 政府部門對數位化技術及應用程式之發展係由各業務部門個別進行，並著重在現有系統之改善，而非開發新工具。</p> <p>2. 政府之稅收治理主要係以財政收入及納稅義務人(以主要利益團體為主)為考量。</p>	<p>1. 數位化措施著重於內部稅務管理流程效率(包含風險管理)之提升，並加強重視線上稅務服務及降低納稅義務人稅務遵循程度。</p> <p>2. 積極分析納稅義務人使用系統，並致力於透過服務、稅務資訊透明度之提升，強化納稅義務人對政府之信任度。</p>	<p>1. 政府稅務治理之規畫重點係強化稅務服務及提升納稅義務人之參與(包含運用第三方稅務資訊、改善風險管理流程及納稅義務人行為模式之研究)。</p> <p>2. 前揭行為研究係建立在系統化及稅務透明度框架下進行。</p>	<p>1. 該國稅務部門之數位轉型方針已建置，並大幅運用大數據分析稅收流程、納稅義務人稅務遵循程度以了解納稅義務人之行為模式。</p> <p>2. 前揭轉型係由公部門及私部門合作進行，以期將更多自然人使用系統嵌入稅收流程中。</p>	<p>1. 稅務機關主要功能係確保稅收流程正常運作，該流程與自然人使用系統大幅結合，因而能提高稅務遵循程度。</p> <p>2. 政府部門透過與私部門及民間社會之合作，建立更為無縫之稅收流程，且已建立非政府部門使用此數據之管控機制。</p>