

彰化縣地方稅務局 103 年度施政績效報告

壹、前言

本局負責彰化縣地價稅、土地增值稅、房屋稅、契稅、使用牌照稅、娛樂稅、印花稅等地方稅之稽徵，希望提供給民眾的服務，不僅是滿足基本需要，更要創造人民想要的服務，進而提供超乎人民期望的加值服務。本局透過「P-D-C-A」形塑學習型組織，以便民與利民理念，運用「積極辦理稽徵業務、透明 e 化組織管理、創新網路服務、優質愛心辦稅、智慧科技辦公」5 大策略，達成「提供民眾友善的服務，開創建設必要的財源」目標，邁向「營造優質租稅環境」的願景。103 年訂定「業務面向」、「人力面向」、「經費面向」等 3 大面向策略績效目標，在各項績效目標衡量面向下，分別訂定 25 項年度衡量指標及年度目標值，並於年度終了辦理施政績效評估，完成自評作業。

貳、彰化縣地方稅務局目標達成情形

一、績效達成情形

| 績效目標衡量面向 | 權重配分 | 自評得分 | 總分 |
|----------|------|------|------|
| 業務面向 | 70 | 66.7 | 96.7 |
| 人力面向 | 15 | 15 | |
| 經費面向 | 15 | 15 | |

二、績效分析

(一) 業務面向策略績效目標 (權數為 70%)

| 策略績效目標 | 衡量指標 | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度 | 績效衡量暨達成情形分析 |
|----------------------------|-------------------|----------|----------|------|---|
| 一、落實各稅稽徵及加強清查作業，增裕庫收 (28%) | 1、落實房屋稅籍清查作業 (5%) | 54,000 筆 | 82,679 筆 | 153% | 1、衡量標準： 房屋稅清查筆數。 2、執行成果： 103 年辦理房屋稅籍清查作業，實際清查筆數 82,679 筆。 3、達成度： 達成度 153%，超出原訂目標值。 |
| | 2、落實地價稅籍清查作業 (5%) | 27,000 筆 | 34,651 筆 | 128% | 1、衡量標準： 地價稅清查筆數。 2、執行成果： 103 年辦理地價稅籍清查作業，實際清查筆數 34,651 筆。 3、達成度： 達成度 128%，超出原訂目標值。 |

| 策略績效目標 | 衡量指標 | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度 | 績效衡量暨達成情形分析 |
|--------|----------------------|---------|---------|------|--|
| | 3、落實土地增值稅清查作業 (5%) | 1,000 筆 | 1,150 筆 | 115% | 1、衡量標準： 土地增值稅清查筆數。 2、執行成果： 103 年度辦理土地增值稅清查作業，實際清查筆數 1,150 筆。 3、達成度： 達成度 115%，超出原訂目標值。 |
| | 4、執行使用牌照稅車輛檢查作業 (5%) | 2,000 輛 | 667 輛 | 33% | 1、衡量標準： 查獲使用牌照稅違章車輛數。 2、執行成果： 103 年執行使用牌照稅車輛檢查，計查獲違章車輛 667 輛。 3、達成度： 達成度 33%，未達原訂目標值。 |
| | 5、加強娛樂稅稅籍清查作業 (2%) | 790 家 | 847 家 | 107% | 1、衡量標準： 娛樂稅清查家數。 2、執行成果： 103 年度辦理娛樂稅稅籍清查作業，實際清查家數 847 家。 3、達成度： 達成度 107%，超出原訂目標值。 |
| | 6、印花稅應稅憑證檢查作業 (3%) | 600 家 | 1,156 家 | 193% | 1、衡量標準： 印花稅應稅憑證查核家數。 2、執行成果： 103 年度運用挑檔及通報資料辦理檢查家數 1,156 家。 3、達成度： 達成度 193%，超出原訂目標值。 |
| | 7、契稅專案查核 (3%) | 100 件 | 249 件 | 249% | 1、衡量標準： 契稅專案查核件數。 2、執行成果： 103 年辦理契稅專案查核作業，實際清查筆數 249 件。 |

| 策略績效目標 | 衡量指標 | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度 | 績效衡量暨達成情形分析 |
|---------------------------------------|--------------------------------|-------|-------|------|---|
| | | | | | 3、達成度： 達成度 249%，超出原訂目標值。 |
| 績效分數 | 原始分數 88 分（權分 24.7 分） | | | | |
| 二、加強蒐集各稅課稅資料，防止逃漏，以維護課稅資料正確性，增裕庫收（8%） | 1、加強房屋稅課稅資料交查運用（2%） | 100% | 100% | 100% | 1、衡量標準： 運用營繕通報資料設立稅籍完成率。 2、執行成果： 103 年加強房屋稅課稅資料交查運用，實際運用營繕通報資料 2,571 件，已全數完成設立稅籍。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| | 2、加強印花稅課稅資料交查運用（2%） | 300 家 | 307 家 | 102% | 1、衡量標準： 運用挑檔資料辦理檢查家數。 2、執行成果： 103 年辦理印花稅應稅憑證專案檢查，實際查核家數 307 家。 3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。 |
| | 3、加強地價課稅資料交查運用（2%） | 100% | 100% | 100% | 1、衡量標準： 運用機關通報之營繕資料及工廠註銷清冊辦理交查完成率。 2、執行成果： 103 年營繕資料及工廠註銷清冊通報計 11,143 件，已全數交查完成。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| | 4、配合勘查已核准不課徵土地增值稅之農業用地使用情形（2%） | 300 筆 | 580 筆 | 193% | 1、衡量標準： 實際勘查筆數。 2、執行成果： 103 年度勘查筆數 580 筆。 3、達成度： |

| 策略績效目標 | 衡量指標 | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度 | 績效衡量暨達成情形分析 |
|---------------------------------|--------------------------------|----------|----------|------|---|
| | | | | | 達成度 193%，超出原訂目標值。 |
| 績效分數 | 原始分數 100 分（權分 8 分） | | | | |
| 三、審慎處理各稅違章及行政救濟案件，以疏減訟源提高績效（6%） | 1、違章裁罰案件經復查決定撤銷比率（3%） | ≤0.3% | 0.06% | 100% | 1、衡量標準： 案件撤銷率≤1%（全年違章裁罰不服經復查決定撤銷件數÷全年違章辦結總件數×100%）。 2、執行成果： 103 年違章辦結案件 1,701 件，復查撤銷 1 件（1 ÷ 1,701 × 100%=0.06%）。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| | 2、復查案件通知協談，主動撤回件數占復查辦結件數比率（3%） | ≥20% | 24% | 100% | 1、衡量標準： 案件撤回率≥15%（復查經協談撤回件數÷全年復查辦結件數×100%）。 2、執行成果： 103 年復查辦結 110 件，協談撤回 26 件。（26 ÷ 110 × 100%=24%） 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| 績效分數 | 原始分數 100 分（權分 6 分） | | | | |
| 四、加強欠稅清理（6%） | 加強債權憑證清理（6%） | 36,000 件 | 52,720 件 | 146% | 1、衡量標準： 清理債權憑證件數。 2、執行成果： 103 年債權憑證清理計 52,720 件。 3、達成度： 達成度 146%，超出原訂目標值。 |
| 績效分數 | 原始分數 100 分（權分 6 分） | | | | |
| 五、加強為民服務工作，提升服務品質（10%） | 1、辦理為民服務訓練（含政風法令）講習（3%） | 3 場次 | 3 場次 | 100% | 1、衡量標準： 辦理場次。 2、執行成果： 103 年計辦理 3 場次為民服務及政風講習，計 |

| 策略績效目標 | 衡量指標 | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度 | 績效衡量暨達成情形分析 |
|------------------------------|------------------------|----------|----------|------|--|
| | | | | | 260 人次參訓。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| | 2、設置全功能服務櫃台提供便民服務 (4%) | 77,000 件 | 99,907 件 | 130% | 1、衡量標準： 受理件數。 2、執行成果： 全功能服務櫃台計受理 99,907 件。 3、達成度： 達成度 130%，超出原訂目標值。 |
| | 3、人民申請案件網路申辦服務 (3%) | 580 件 | 989 件 | 171% | 1、衡量標準： 申辦件數。 2、執行成果： 103 年人民申請案件網路申辦計 989 件。 3、達成度： 達成度 171%，超出原訂目標值。 |
| 績效分數 | 原始分數 100 分 (權分 10 分) | | | | |
| 六、積極推動稅務資料自動化作業，提高稽徵績效 (12%) | 1、維護各稅稅籍檔案 (4%) | 0.14% | 0.14% | 100% | 1、衡量標準： 查核異常率 $\leq 0.14\%$ (異常案件件數 \div 交查件數 $\times 100\%$)。 2、執行成果： 103 年有關使用牌照稅戶籍資料交查身心障礙免稅異常、公告現值檔審核、營業登記查核房屋使用情形及地價稅公司共有檔缺漏清理之異常案件件數為 3,557 件，交查件數為 2,548, 2,989 件。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| | 2、電腦設備汰舊換新 (4%) | 98% | 100% | 102% | 1、衡量標準： 實際執行數 \div 預算數。 2、執行成果： 103 年購置個人電腦 |

| 策略績效目標 | 衡量指標 | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度 | 績效衡量暨達成情形分析 |
|--------|----------------------|-------|-------|------|---|
| | | | | | <p>160 台、掃瞄設備 6 台、印表機 40 台、平板電腦 11 台及建置郵簡式退稅支票系統、汰換不斷電系統及網路、電腦教室軟硬體設備等，實際執行數 10,600,000 元、預算數 10,600,000 元，達成目標值 100%。</p> <p>3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。</p> |
| | 3、資料庫管理 (4%) | 99% | 100% | 101% | <p>1、衡量標準： 資料庫作業率(資料庫實際提供作業時數÷全年應提供服務作業時數×100%)。</p> <p>2、執行成果： 103 年實際提供作業時數 6,000 小時、全年應提供服務作業時數 6,000 小時，達成目標值 100%。</p> <p>3、達成度： 達成度 101%，超出原訂目標值。</p> |
| 績效分數 | 原始分數 100 分 (權分 12 分) | | | | |

(二) 人力面向策略績效目標 (權數為 15%)

| 策略績效目標 | 衡量指標 | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度 | 績效衡量暨達成情形分析 |
|---------------------|---------------------|-------|-------|------|--|
| 一、控管編制員額。(2%) | 機關編制員額成長率(2%) | 0% | 0% | 100% | <p>1、衡量標準： $(\text{本年度編制員額}-\text{上年度編制員額})/\text{上年度編制員額} \times 100\%$ 1. 數值$\leq 0\%$時，核給 2 分。 2. $0\% < \text{數值} \leq 5\%$時，核給 1.5 分。 3. $5\% < \text{數值} \leq 10\%$時，核給 1 分。 4. 數值$> 10\%$時，核給 0 分。</p> <p>2、執行成果： 本年度編制員額 229 人，上年度編制員額 229 人，編制員額零成長。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p> |
| 績效分數 | 原始分數 100 分 (權分 2 分) | | | | |
| 二、約聘僱員額及職等嚴格控管。(4%) | 1、約聘僱員額成長率(2%) | 0% | -4% | 104% | <p>1、衡量標準： $(\text{本年度以縣款僱用之約聘僱員額總數}-\text{上年度以縣款僱用之約聘僱員額總數})/\text{上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數} \times 100\%$ 1. 數值$\leq 0\%$時，核給 2 分。 2. $0\% < \text{數值} \leq 5\%$時，核給 1 分。 3. 數值$> 5\%$時，核給 0 分。</p> <p>2、執行成果： (1) 上年度約聘僱人員總人數為 48 人。 (2) 本年度約聘僱人員總人數為 46 人，約聘僱員額成長-4%。</p> <p>3、達成度： 達成度 104%，超出原訂目標值。</p> |

| 策略績效目標 | 衡量指標 | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度 | 績效衡量暨達成情形分析 |
|-------------------|---------------------|-------|----------|------|---|
| | 2、約聘僱核定職等變化率(2%) | 0% | 0% | 100% | <p>1、衡量標準： (本年度以縣款僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)/ 上年度以縣款僱用之約聘僱員額總數 x 100%</p> <p>1. 數值 ≤ 0% 時，核給 2 分。 2. 0% < 數值 ≤ 5% 時，核給 1 分。 3. 數值 > 5% 時，核給 0 分。</p> <p>2、執行成果： 本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額，涉提高職等人數 0 人</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p> |
| 績效分數 | 原始分數 100 分 (權分 4 分) | | | | |
| 三、推動公務人員終身學習。(9%) | 平均終身學習時數(9%) | 40 小時 | 122.8 小時 | 307% | <p>1、衡量標準： 本年度單位平均終身學習時數至少應達 40 小時(其中包含數位學習至少 5 小時，與業務相關之學習 20 小時)。</p> <p>1. 單位平均終身學習時數 40 小時以上，核給 9 分。 2. 單位平均終身學習時數 35-39 小時，核給 8 分。 3. 單位平均終身學習時數 30-34 小時，核給 7 分。 4. 單位平均終身學習時數 25-29 小時，核給 6 分。 5. 單位平均終身學習時數 20-24 小時，核給 5 分。 6. 單位平均終身學習時數 15-19 小時，核給 4 分。 7. 單位平均終身學習時</p> |

| 策略績效目標 | 衡量指標 | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度 | 績效衡量暨達成情形分析 |
|--------|--------------------|-------|-------|-----|---|
| | | | | | 數 10-14 小時，核給 3 分。 8. 單位平均終身學習時數 5-9 小時，核給 2 分。 9. 單位平均終身學習時數未達 5 小時，核給 1 分。 2、執行成果： 103 年每人每年平均學習時數 122.8 小時。 3、達成度： 達成度 307%，超出原訂目標值。 |
| 績效分數 | 原始分數 100 分（權分 9 分） | | | | |

（三）經費面向策略績效目標（權數為 15%）

| 策略績效目標 | 衡量指標 | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度 | 績效衡量暨達成情形分析 |
|------------------------|--|-------|-------|------|--|
| 一、節約政府支出，邁向財政收支平衡（15%） | 各單位當年度經常門經費賸餘數（不含人事費）與預算數（不含人事費）百分比（15%） | 2% | 4.38% | 219% | 1、衡量標準： 【經常門預算數（不含人事費）－經常門決算數（不含人事費）】/經常門預算數（不含人事費） ※決算數＝實支數＋保留數 計算方式如下： 1. 節餘率達 2% 以上者 100 分。 2. 節餘率未達 2% 者 90 分。 3. 節餘率未達 1.5% 者 80 分。 4. 節餘率未達 1% 者 70 分。 5. 節餘率未達 0.5% 者 60 分。 2、執行成果： 經常門預算數 124,579,000 元 經常門決算數 119,122,066 元 3、達成度： 達成度 219%，超出原訂目標值。 |
| 績效分數 | 原始分數 100 分（權分 15 分） | | | | |

參、未達項目目標檢討

| 策略績效目標 | 衡量指標 | 原訂目標值 | 達成度差異值 | 未達成原因分析暨因應策略 |
|----------------------|---------------------|--------|--------|--|
| 一、落實各稅稽徵及加強清查作業，增裕庫收 | 4、執行使用牌照稅車輛檢查作業(5%) | 2,000輛 | 67% | <p>一、因使用牌照稅法第28條自6月份修法後，程式至12月25日始修改完成，6月至12月違章案件尚未入案。</p> <p>二、經查尚未入案案件數約3,000件，預計104年上半年將持續入案。</p> <p>三、倘加計未入案件數約3,000件，即已超過原訂目標值。</p> <p>四、因係法令修正，該程式修改時程非屬可歸責因素。</p> |

肆、績效總評

本局肩負本縣地方稅的徵收，秉持愛心辦稅的理念，除了切實依法公平課稅之外，更以盡力做好便民服務為職志，以縣民的需求為前提，提升縣政滿意度，並建立縣民誠實納稅觀念，以達充裕地方財源，增裕庫收。為此，本局戮力推展各項計畫，期以有限資源達成最佳績效，在103年度10項策略績效目標下訂定25項衡量指標，年度終了檢討成效，除『衡量指標：執行使用牌照稅車輛檢查作業』因法令修正，致未達成目標外，餘均達成原訂績效目標值。

其中業務面向策略績效目標『衡量指標：契稅專案查核』達成度高達249%、『衡量指標：印花稅應稅憑證檢查作業』及『衡量指標：配合勘查已核准不課徵土地增值稅之農業用地使用情形』達成度達193%，因本局努力提升查核技巧，嚴密執行查緝工作，以落實稽徵業務，促進租稅公平，績效顯著。

伍、施政成果具體事蹟

一、稅收徵績

103年度全年預算數111億2,591萬9,000元，截至103年底止，全年度稅收實徵淨額及罰鍰收入合計115億4,089萬4,608元，達全年預算數103.73%。各稅以印花稅預算達成率124.27%為最高，其次為地價稅105.34%、土地增值稅103.44%。

二、各稅稽徵業務

(一)嚴密執行查緝工作及防止逃漏，以維護租稅公平

1. 執行財政部103年度維護租稅公平重點工作計畫-房屋稅稅籍清查作業，查獲改課件數2萬8,963件，增加稅額1億3,223萬1,474元。
2. 執行財政部103年度維護租稅公平重點工作計畫-地價稅稅籍清查作業，查獲改變用途3萬4,651件，增加稅額1億9,520萬1,706元。
3. 執行103年度使用牌照稅清查作業計畫，其中車輛檢查作業計查獲違章車輛667輛，補徵本稅2,510萬8,729元，罰鍰2,840萬545元。另免稅車輛清查恢復課稅者計2,142件，核定補徵稅額1,210萬2,700元。

4. 辦理 103 年度契稅專案查核作業，自動補報 34 件，查獲違章 3 件、免徵 212 件，補徵稅額 117 萬 6,545 元，處罰鍰 17 萬 9,704 元。
5. 103 年度受理檢舉逃漏稅案件，查獲違章漏稅案計 233 件，補徵房屋稅 837 萬 6,240 元、地價稅 109 萬 9,232 元、娛樂稅 2,591 元、使用牌照稅 1,659 元，合計 947 萬 9,722 元。其中房屋稅 60 件、處罰鍰 405 萬 6,287 元；使用牌照稅 1 件、處罰鍰 1,201 元，合計 61 件、處罰鍰 405 萬 7,488 元，餘均符合稅務違章案件減免處罰標準規定補稅免罰。
6. 欠稅清理
 - (1) 103 年度累計移送執行 3 萬 5,295 件，累計移送執行徵起金額 1 億 4,728 萬 7,403 元。
 - (2) 103 年度因辦理稅捐保全作業及積極連續勸繳、加強取證後移送強制執行等，而徵起以前年度欠稅及違章罰鍰合計總金額 2 億 5,690 萬元。

(二) 愛心辦稅，重視納稅人權益

1. 辦理本縣低收入戶住宅免徵房屋稅

- (1) 輔導低收入戶申請免徵房屋稅：主動洽請社會處提供列冊照顧低收入戶資料，對原已免徵房屋稅者，主動繼續免徵房屋稅(無須再申請)。
 - (2) 未申請免徵房屋稅者，主動輔導其檢具相關資料申請免徵房屋稅，並針對未申辦者實地居家訪查並輔導。
 - (3) 經主動辦理後，除減少低收入戶稅賦負擔外，並提升為民服務績效。
 - (4) 103 年共計辦理 355 件，累計核准減免房屋稅額達 57 萬 1,288 元。
2. 秉持愛心辦稅精神，復查階段積極辦理協談，使納稅人充分瞭解法令規定及處分內容，主動撤回復查申請，歷年均有亮麗成效。103 年協談案件計 26 件皆全數撤回，撤回率達 100%，占辦結案件 110 件之比率達 24%，有效疏減訟源，營造雙贏。

三、積極創新、提供優質服務

(一) 積極善用科技，與民眾建立良好互動關係及強化公務行銷管道

1. 跨機關聯盟稅務視訊服務：全縣機關首創遠端視訊服務，並推廣至全縣 26 個鄉鎮，透過遠端視訊服務網，讓本縣民眾可就近至公所申辦全國財產資料證明等 20 項稅務服務，全國普及率最高的縣市，103 年計服務 3,348 件，貼心便民服務，深獲民眾肯定。
2. 增強「彰稅 e 指通」APP 服務：原由本局自行開發行動裝置 APP 程式，為提升服務效能，102 年精進相關功能，除適用 Android 2.1 以上版本的智慧型手機或平板電腦外，並加入 IOS 版本，擴大服務對象，並增加線上申辦、查詢、預約及主動通知重要稅務訊息，民眾享受即時服務，也不用擔心忘記繳稅，103 年度下載人數 1,687 人。
3. 創新設立「LINE」線上客服：領先全國稅捐稽徵機關推出「LINE」線上客服，於上班時間由專人立即答覆民眾稅務問題，開創服務新格局，提供民眾多元意見交流管道，103 年度服務人次 657 人。
4. 提供 QR code 掃描服務：為契合民眾持有智慧型手機等行動平台之使用習慣，提供 QR code 二維條碼轉換網址或電子郵件地址資訊，民眾以 QR code 解碼軟體，對著 QR code 一照，即可快速獲得訊息。
5. 房屋稅、地價稅、使用牌照稅彩色信封：分別設計印製房屋稅、地價稅、使用牌照稅 3 款彩色信封，寄送該稅之公文，信封上有節稅、線上申辦 QR-code，讓民眾可以方便快捷取得節稅資訊，及運用網路線上申辦。
6. 建置公文簡訊通知系統：提供公文收(發)文、展延、結案、土地增值稅及契稅臨櫃申報案件結案簡訊通知服務，103 年度計發送簡訊 1 萬 2,989 則。

(二) 愛心辦稅，貼心服務

1. 與彰化監理站跨機關合作：車籍資料異動屬彰化監理站之業務，使用牌照稅開徵、免稅屬本局業務，為解決民眾往返奔波的不便問題，本局與彰化監理站跨機關合作，提供代收服務，使服務無障礙，以達簡政便民目標：
 - (1) 委由彰化監理站代收使用牌照稅身心障礙免稅申請及使用牌照稅退稅申請，計代收免

稅 770 件及退稅 165 件。

(2) 本局代為受理『行、駕照地址變更並逕行簽證』計 421 件。

(3) 本局代收身心障礙者申請註銷駕駛執照計 85 件。

2. 使用牌照稅三合一全方位服務，溫馨送暖免予受罰，營造雙贏

(1) 再次通知寄存送達之納稅義務人，提醒儘速領取繳款書繳納

針對 103 年繳款書寄存送達之個人欠稅，批次交查健保查詢結果檔，以就業處所通知納稅義務人，輔導儘速領取繳款書繳納。經歸戶後再通知其就業處所者計 61 件、應納本稅 50 萬 2,374 元，截至 103 年 12 月底止已納本稅 15 萬 7,190 元，占全部金額百分比 31.29%。

(2) 輔導滯欠使用牌照稅納稅義務人繳清稅款或向法務部行政執行署彰化分署申請核准分期繳納，以免受罰。挑檔截至 103 年 6 月底止 102 年、103 年使用牌照稅欠稅移送執行案件（排除逾檢註銷等案件），委由郵局寄發輔導通知單計 1,673 件。截至 103 年 12 月底止已繳納(含部分繳納)計 725 件，繳納比率達 43.34%。

(3) 輔導逾檢註銷車輛辦理驗車重新領牌登記

依監理機關提供之「逾檢註銷檔案」，按月產出逾檢註銷車輛清冊，以明信片郵寄輔導車主辦理驗車重新領牌登記。103 年度計辦理 1,472 件。

3. 繼承土地申辦地價稅自用住宅優惠稅率一次到位服務：

原適用自用住宅優惠稅率之土地所有權人死亡，於辦理遺產稅申報至本局櫃台查欠時，本局主動提供勾選申辦自用住宅優惠稅率，免附證明資料，由本局自行查調審核，簡政又便民。

4. 編印「辦理繼承稅務暖暖包」協助民眾於辦理繼承時，提供即時又便捷的申辦管道：

整合各稅納稅義務人死亡應申辦事項，編印「辦理繼承稅務暖暖包」，內容簡單易懂，且可掃描 QR-code 連結各稅網站，方便更進一步查詢相關資訊，103 年印製 6,000 份分送至所轄 26 鄉(鎮、市)戶政事務所，於民眾辦理死亡除戶時致贈，供其運用參考。

5. 稅務及建管單位共同輔導工業用地申請：

(1) 自 103 年 7 月份起與建設處跨機關合作申辦租稅優惠，於「工廠登記自我檢核表」中，增設欄位直接勾選房屋稅適用營業用減半稅率，或地價稅適用工業用地優惠稅率之申請選項，一併提供租稅優惠申請，並改採機關間互相通報於縣政府一處受理，全程主動服務，民眾免於奔波再至本局申請。

(2) 於接獲縣府通報申請案件後，登記於管制簿並由經辦人員直接審核回復，便民服務一次到位。

6. 申報所有權移轉時，立即輔導申請：

(1) 受理土地增值稅及契稅申報作業時，確實輔導於土地增值稅現值申報書勾選或填寫契稅申報書附聯，立即申請自用住宅用地，方便又省時。

(2) 將自用住宅申請案件挑檔列冊後由專人管制，自行查調地政機關及戶政資料，就勾選申請案件進行相關資料審核，符合規定即發函通知所有權人，對於資料不全或條件不符者亦發函請補件或提醒相關權益。

(3) 原經核准按工業用地及按與農業經營不可分離課徵田賦等土地，於所有權人移轉時，依據地政機關每月通報之地籍異動資料，對尚未申辦之土地所有權人產出輔導函，輔導新所有權人於 9 月 22 日前提出申請特別稅率或於 5 月前向鄉鎮市公所提出與農業經營不可分離課徵田賦之申請，避免權益受損。

7. 輔導移送執行案件儘速繳納或辦理分期繳納以免遭扣薪影響聲譽

針對已移送執行尚未繳納之欠稅案件，與稅務平台之勞健保資料交查，就屬受僱人員之欠稅人，寄發輔導函通知，再次提醒納稅義務人儘速繳納或向執行機關辦理分期繳納，避免執行機關向服務單位核發扣薪命令，影響其聲譽，103 年度寄發通知輔導函約 1,098 人，金額 737 萬 7,165 元，截至 12 月底徵起 653 萬 3,011 元，徵起率 88.56%。

8. 創造民眾好情緒的無形服務：在本局辦公大樓民眾主要洽公活動區域，播放音樂，提供

民眾舒適的洽公環境與激發同仁服務熱誠，為尊重智慧財產權，向業者租用音樂公播服務，所有樂曲皆擁有完整合法之播放權，同時可客製化廣告插播服務。

9. 親善化粧室：重新規劃修繕一樓男女化粧室，加裝扶手方便年長者起身，並全面加裝化粧室置物架，強化親善服務設施，使民眾感覺舒適。
10. 活化辦公大樓後部閒置溫室，增加電動機車充電站及 33 個機車停車位。
11. 提供洽公民眾免費停車位：商借法務部行政執行署廳舍預定地，加上本局原有車位，共提供洽公民眾免費停車位計 119 位，相對其他機關更顯貼心便利。
12. 建置檔案應用服務閱覽室：方便民眾、營利事業及機關團體申請應用檔案資料，閱覽室內懸掛檔案應用作業、流程圖、閱覽室使用須知等看板，提供申請書表格、申請書填寫範例、老花眼鏡、文具、宣導資料、各項節稅手冊、書表等服務。並加強推廣檔案應用宣導，新增「檔案資訊應用」網頁，103 年度點選次數計 4,608 次，累計點選次數計 1 萬 8,667 件，運用附件下載區檔案下載次數計 1,947 次

(三)工作簡化、流程再造，提升行政效能

1. 本局配合國檔局執行「地方稅賦稅再造案-QIA 公文線上簽核系統」上線，期以提升行政效能，並達成節能減紙功效，截至 12 月底止，皆達成縣府績效指標，公文線上簽核比率已達 83% 以上，成效良好，將賡續推動。
2. 運用「地方稅賦稅再造案-QIA 公文線上簽核系統」公告區，將通報、公文公告及一般轉知公文等上傳週知，以提升行政效能，擷節經費，更具節能減紙功效，也為保護地球避免暖化盡一份心力。103 年度上傳公文數 799 件，點閱率計 6 萬 7,697 次，計節省紙張 6 萬 7,697 張，成效良好，將賡續推動。
3. 「公文檔案附件下載系統」增設附件下載區：將公文附件上傳至「公文檔案附件下載系統」提供受文機關下載列印附件，103 年度計上傳公文數 138 件，節省紙張 1,448 張，成效良好，將賡續推動。
4. 落實機密檔案管理，改善機密檔案儲存環境，維護國家稅務歷史文化資產，103 年度已完成清理 72-81 年一般密件檔案。
5. 網路線上查詢專區提供申辦案件進度查詢，提供民眾案件查詢管道，本局總收文人員收文時主動將收文日期、文號告知民眾，並當場給予收執證明，以利民眾查詢案件辦理情形，103 年度計辦理 4,247 件。

四、優異成績

(一)103 年辦理財政部 102 年度稽徵業務考核：

1. 選案查核防止逃漏：
 - (1) 房屋稅及契稅榮獲全國稅捐機關甲組第 1 名。
 - (2) 土地稅、行救案件之處理榮獲全國稅捐機關甲組第 2 名。
2. 徵收作業
 - (1) 印花稅榮獲全國稅捐機關甲組第 1 名。
 - (2) 使用牌照稅榮獲全國稅捐機關甲組第 3 名。
3. 財政部重要交辦事項
使用牌照稅榮獲全國稅捐機關甲組第 3 名。

(二)辦理「103 年度地價稅稅籍及使用情形清查作業」，經財政部評定執行成績為全國地方稅稽徵機關乙組第 1 名。

(三)辦理「103 年度房屋稅稅籍及使用情形清查作業」，經財政部評定執行成績為全國稅捐稽徵機關乙組第 1 名。

(四)103 年度地方稅網路申報作業，在全體同仁的努力推展下，本局全年平均網路申報率為 77.1%，居全國稅捐稽徵機關乙組第 3 名。

(五)辦理 103 年度全期暨營業用車使用牌照稅開徵作業，經財政部賦稅署檢送各縣市滯納期滿徵績統計，本局為全國稅捐機關乙組第 3 名。

(六)103 年 1 至 12 月一般公文平均處理成績，為縣府附屬機關第 1 名。