

彰化縣地方稅務局 104 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。104 年訂定「年度關鍵策略目標」及「年度共同性目標」等 2 大面向目標，在各項績效目標衡量面向下，並分別訂定 20 項關鍵績效指標及 5 項共同性指標，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

績效面向	權分	自評得分	總分
年度關鍵策略目標	70	70	100
年度共同性目標	30	30	

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	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，以維護租稅公平	1、落實房屋稅籍清查作業	54,000 筆	81,280 筆	150.5%	1、衡量標準： 房屋稅清查筆數。 2、執行成果： 104 年度辦理房屋稅籍清查作業，實際清查筆數 81,280 筆。 3、達成度： 達成度 150.5%，超出原訂目標值。
	2、落實地價稅籍清查作業	27,000 筆	39,347 筆	145.7%	1、衡量標準： 地價稅清查筆數。 2、執行成果： 104 年辦理地價稅籍清查作業，實際清查筆數 39,347 筆。 3、達成度： 達成度 145.7%，超出原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	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	800 筆	873 筆	109.1%	1、衡量標準： 土地增值稅清查筆數。 2、執行成果： 104 年度辦理土地增值稅清查作業，實際清查筆數 873 筆。 3、達成度： 達成度 109.1%，超出原訂目標值。
	4、執行使用牌照稅車輛檢查作業	500 輛	1,711 輛	342.2%	1、衡量標準： 查獲使用牌照稅違章車輛數。 2、執行成果： 104 年度計查獲違章車輛 1,711 輛。 3、達成度： 達成度 342.2%，超出原訂目標值。
	5、加強娛樂稅稅籍清查作業	790 家	795 家	100.6%	1、衡量標準： 娛樂稅清查家數。 2、執行成果： 104 年度辦理娛樂稅稅籍清查作業，實際清查家數 795 家。 3、達成度： 達成度 100.6%，超出原訂目標值。
	6、加強印花稅應稅憑證檢查作業	800 家	1,054 家	131.8%	1、衡量標準： 印花稅應稅憑證查核家數。 2、執行成果： 104 年度運用挑檔及通報資料辦理檢查家數 1,054 家。 3、達成度： 達成度 131.8%，超出原訂目標值。
	7、契稅專案查核	100 件	279 件	279%	1、衡量標準： 契稅專案查核件數。 2、執行成果： 104 年辦理契稅專案查核作業，實際清查筆數 279 件。 3、達成度： 達成度 279%，超出原

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					訂目標值。
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	1、加強房屋稅課稅資料交查運用	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： 104年加強房屋稅課稅資料交查運用，實際運用營繕通報資料3,357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	300家	310家	103.3%	1、衡量標準： 運用挑檔資料辦理檢查家數。 2、執行成果： 104年辦理印花稅應稅憑證專案檢查，實際查核家數310家。 3、達成度： 達成度103.3%，超出原訂目標值。
	3、加強地價稅課稅資料交查運用	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： 104年營繕資料及工廠註銷清冊通報16,784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	300筆	586筆	195.3%	1、衡量標準： 實際勘查筆數。 2、執行成果： 104年度勘查筆數586筆。 3、達成度： 達成度195.3%，超出原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
三、審慎處理各稅行政救濟案件，以疏減訟源、減少民怨	復查案件積極通知協談，民眾主動撤回件數占復查辦結件數比率	20%	20.2%	101%	<p>1、衡量標準： 案件撤回率(復查經協談撤回件數÷全年復查辦結件數×100%)</p> <p>2、執行成果： 104年復查辦結114件，協談撤回23件。(23÷114×100%=20.2%)</p> <p>3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。</p>
四、加強欠稅清理	加強執行憑證清理	38,000件	39,967件	105.2%	<p>1、衡量標準： 清理執行憑證件數</p> <p>2、執行成果： 104年債權憑證清理計39,967件</p> <p>3、達成度： 達成度105.2%，超出原訂目標值。</p>
五、建立安全的資訊網路環境，確保資訊作業安全並落實營運持續管理	1、辦理災變回復演練	3場次	3場次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理場次。</p> <p>2、執行成果： 104年3月、7月及11月分別辦理網路核心交換器模、外網L3交換器及資訊機房主機室空調失效模擬災變回復演練，並達成預期目標。合計辦理3場次，全年目標辦理3場次，達成目標值100%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、建置全方位防毒系統	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 實際用戶數÷預計用戶數×100%</p> <p>2、執行成果： 每台電腦皆安裝防毒軟體，並建立自動更新及檢核機制，確保防毒系統正常運作。 實際用戶數601台、預</p>

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					計用戶數 601 台，達成目標值 100%。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
六、建置智慧辦公環境，提升行政作業效率	1、維護各稅稅籍檔案正確性	262 次	262 次	100%	1、衡量標準： 執行異常勾稽次數。 2、執行成果： 104 年度共勾稽異常 262 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、電腦設備汰舊換新	98%	100%	102%	1、衡量標準： 實際執行數÷預算數×100% 2、執行成果： 104 年購置主機設備 1 台及辦理系統服務移轉、空調設備 2 台、個人電腦 5 台與建置復查案件查詢系統及公文附件下載系統等，實際執行數 600,000 元、預算數 600,000 元，達成目標值 100%。 3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。
七、加強為民服務工作，提升服務品質	1、設置全功能服務櫃台提供便民服務	78,000 件	119,576 件	153.3%	1、衡量標準： 受理件數。 2、執行成果： 全功能服務櫃台計受理 119,576 件。 3、達成度： 達成度 153.3%，超出原訂目標值。
	2、網路申辦服務	600 件	1,135 件	189.2%	1、衡量標準： 申辦件數。 2、執行成果： 104 年人民申請案件網路申辦計 1,135 件。 3、達成度： 達成度 189.2%，超出原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
八、提升人員為民服務能力與素質	辦理為民服務訓練(含政風法令)講習	3場次	3場次	100%	1、衡量標準： 辦理場次。 2、執行成果： 104年計辦理3場次為民服務及政風講習。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%(小數點第1位四捨五入)	

(二) 年度共同性目標 (權數為30%) (請人事室、會計室填報)

共同性目標	共同性指標	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	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	2%	2.7%	135%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數=實支數+保留數 2、執行成果： 經常門預算數107,777,000元，經常門決算數104,894,622元 $(107,777,000 - 104,894,622) / 107,777,000 = 2.7\%$ 3、達成度： 達成度135%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額x100% 2、執行成果： 上年度編制員額229人，本年度編制員額229人，編制員額零成長。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 上年度約聘僱人員總人數為46人，本年度約聘僱人員總人數為46人，約聘僱員額零成長。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (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)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 本年度以公務預算僱用之約聘僱員額，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>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	40小時	77.9小時	194.8%	<p>1、衡量標準： 本年度單位內平均終身學習時數至少應達40小時(其中包含數位學習時數5小時，且40小時中與業務相關之學習時數應達21小時，數值四捨五入為整數)。</p> <p>2、執行成果： 104年每人每年平均學習時數77.9小時。</p> <p>3、達成度： 達成度194.8%，超出原訂目標值。</p>
共同性指標平均達成度				100%(小數點第1位四捨五入)	

參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 /共同性目標	關鍵績效指標 /共同性指標	原訂 目標值	達成度 差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

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 104 年度 8 項關鍵策略目標及 4 項共同性目標下訂定 25 項指標，年度終了檢討成效，皆已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：執行使用牌照稅車輛檢查作業』達成度高達 342.2%、『衡量指標：契稅專案查核』達成度達 279%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 195.3%，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

104 年度全年預算數 115 億 6,742 萬 4,000 元，全年度稅收實徵淨額及罰鍰收入合計 117 億 9,031 萬 3,718 元，達全年預算數 101.93%。各稅以印花稅預算達成率 117.86%為最高，其次為契稅 108.02%、娛樂稅 106.28%。

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 104 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 8,471 件，增加稅額 1 億 2,938 萬 9,366 元。
2. 執行財政部 104 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 9,347 件，增加稅額 2 億 3,106 萬 3,343 元。
3. 執行 104 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 1,711 輛，補徵本稅 263 萬 8,629 元，罰鍰 777 萬 4,050 元。另免稅車輛清查恢復課稅者計 2,170 件，核定補徵稅額 1,142 萬 2,235 元。
4. 辦理 104 年度契稅專案查核作業，自動補報 36 件，免徵 243 件，補徵稅額 171 萬 1,487 元。
5. 104 年度受理檢舉逃漏稅案件，查獲違章漏稅案計 126 件，補徵房屋稅 280 萬 9,416 元、地價稅 24 萬 5,933 元、娛樂稅 2,147 元，合計 305 萬 7,496 元。其中房屋稅 21 件、處罰鍰 92 萬 5,702 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) 104 年度累計移送執行 3 萬 4,220 件，累計移送執行徵起金額 1 億 5,144 萬 3,184 元。
 - (2) 104 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 6,498 萬 8,000 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) 104 年計辦理 150 件，累計核准減免房屋稅額達 2 萬 1,359 元。
2. 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。
3. 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。
4. 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 630 件及退稅 267 件。
- (2) 本局代為受理『行、駕照地址變更並逕行簽證』計 147 件。
- (3) 本局代收身心障礙者申請註銷駕駛執照計 103 件。
5. 使用牌照稅愛心辦稅輔(宣)導作業計畫，溫馨送暖免予受罰，營造雙贏
- (1) 本於「輔導重於處罰」的施政理念，結合網路、媒體、電子及紙本文宣，主動訂定「104 年使用牌照稅愛心辦稅輔(宣)導作業計畫」，提醒民眾及納稅義務人如期繳納車輛使用牌照稅或申請分期繳納及定期檢驗重新領牌，以免經查獲及再被查獲使用公共道路，遭連續處罰，替民眾看緊荷包，疏減訟源。
- (2) 車籍檔建置手機號碼共 2,822 件，經歸戶後為 2,673 人，以簡訊通知提醒繳稅。
- (3) 挑檔符合低收入戶條件，輔導辦理延期或分期繳納共 50 件，已申請分期 3 件。
- (4) 針對大批催繳寄存送達者共 2,675 件，挑檔勞健保資料查有就業處所者計 725 件，再查詢網路郵局寄存文件已領取者 425 件，餘 300 件經歸戶後為 293 人，再通知其就業處所，輔導納稅人儘速領取稅單或補單繳納。
- (5) 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 103 年、104 年使用牌照稅欠稅移送執行案件(排除逾檢註銷等案件)，寄發輔導通知單計 4,653 件。截至 104 年 12 月底止已繳納計 851 件，繳納比率 18.29%。
- (6) 輔導停駛或繳、註銷車輛辦理驗車重新領牌登記
依監理機關提供之停駛或繳、註銷車輛檔案，按月產出輔導函，輔導車主辦理復駛或驗車重新領牌登記，以免違規使用公共道路被處以罰鍰。104 年度計辦理 5,988 件。
- (7) 依使用牌照稅法第 28 條規定裁罰，於寄發裁處書時，一併輔導儘速繳清欠稅或辦理分期繳納及儘速復駛或驗車重新領牌，計 1,354 件。
- (8) 稅務 e 點通：
積極運用彰化縣政府 LINE、本局網站、臉書互動平台、戶外電子看板、電視台、廣播媒體，並利用各種集會及宣導活動發放「欠稅車輛上路罰很大」及「分期繳納」等貼心文宣，以提醒民眾及納稅義務人如期繳納車輛使用牌照稅或申請分期繳納及定期檢驗重新領牌，以免遭連續處罰。
6. 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。

7. 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。

8. 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，104 年度寄發通知輔導函 720 人，金額 690 萬 689 元，徵起 312 萬 2,255 元，徵起率 45.24%。

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 個鄉鎮市，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，104 年計服務 8,569 件，貼心便民服務，深獲民眾肯定。
2. 「彰稅 e 指通」APP 服務：提供多項貼心及民眾常用服務，如稅務新聞快訊、統一發票、線上申辦、查詢及預約、主動通知重要稅務訊息等行動櫃台服務，民眾享受即時服務，也不用擔心忘記繳稅，104 年度下載人數 1,713 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，104 年度服務人次 935 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，104 年度計發送簡訊 1 萬 6,717 則。

(二) 工作簡化、流程再造，提升行政效能

1. 針對身心障礙免稅清查案件，以免附證件，簡化流程的便民服務精神，承辦人員於發文輔導後，車主或身障者若已自行遷回原免稅地址或遷至同一地址，已符合免稅規定者，即依據查得資料，免再由車主填寫免稅申請書，於免稅檔建置遷回日期後辦理結案。
2. 建置土地增值稅及地價稅稅種不一致通報系統，橫向整合土地增值稅及地價稅資料，由系統自動找出矛盾點並加以通報，以確保稅籍資料正確性。
3. 建置稅捐保全通報系統，當受保全管制的納稅人移轉其他非受管制財產時，即時通報法務科辦理稅捐保全事宜。
4. 建置各稅未開徵前管制系統，檢舉案件查處中尚未開徵前，發現被檢舉人進行財產移轉申請，即時通知受理單位加速核課程序，以避免被檢舉人不當脫產規避稅賦。
5. 建置土地增值稅申報案件補正簡訊通知系統。
6. 開發使用外機關資料查調紀錄自動化抽核程式，取代政風室與複核科原人工選案抽核流

程，讓抽核過程更趨客觀與公平，並自動產製相關報表節省人工編製成本。

7. 運用網路文獻，自行研究並建置免費的地理資訊系統(QGIS)，將地政處提供地籍圖、內政部提供電子地圖與本局土地增值稅系統的公告現值等資料加以結合運算，自動依不同公告現值級距，提供地段率調整建議，並標示於電子地圖上，輔助房屋稅科評估地段率及標準單價調整，俾利召開不動產評價委員會。
8. 104年1月1日起戶役政系統查調申請由紙本簽核改採線上簽核。
9. 104年12月1日起國稅地方稅資訊交流系統查調申請由紙本簽核改為線上簽核。
10. 首創全國稅務機關推動「動口不動手，免填申請書」服務，民眾臨櫃申辦免去繁瑣填報作業，申辦完成後並給與QR Code收執聯，民眾可利用手機快速查詢案件辦理進度，作業流程透明化，並運用雙向螢幕系統，同步行銷縣政，民眾重要資訊不漏接。104年服務5,559人次，節省民眾申辦時間逾2,700小時。
11. 全國首創建置「4聯式郵簡退稅支票系統」，簡化退稅作業流程，並將紙本回執聯數位化管理，保存完整的送達資訊，提供受退稅人更快速、透明的退稅服務。
12. 建置「地方稅退稅狀態查詢」、「線上申辦轉帳退稅」服務，提供民眾24小時無休及更透明的退稅服務，民眾透過網路，即可快速取得各項退稅資訊，省去臨櫃申辦舟車往返、耗時費力等不便，簡政便民。
13. 建置「復查案例查詢系統」，提供民眾網路查閱復查決定書案例，滿足納稅人知的權利，促進徵納和諧。
14. 推動檔案運用平台建置，提供安全可靠的網路資源服務包括：網域目錄、內外網檔案交換平台及個人加密區等，提升行政效能並促進稅務資料合理運用及安全。

四、優異成績

- (一)104年辦理財政部103年度稽徵業務考核，考核結果，稅捐稽徵作業績效類榮獲全國地方稅稽徵機關乙組第2名、另「稅收績效類」及「租稅教育及宣導單項考核」獲全國地方稅稽徵機關乙組第4名：
 1. 為民服務獲全國地方稅稽徵機關乙組第1名。
 2. 稅務風紀獲全國地方稅稽徵機關乙組第3名。
 3. 選案查核防止逃漏獲全國地方稅稽徵機關乙組第2名：
 - (1)印花稅、地價稅、房屋稅及契稅、行政救濟案件之處理榮獲全國地方稅稽徵機關乙組第1名。
 - (2)土地增值稅、違章案件之處理、檢舉案件之處理榮獲全國地方稅稽徵機關乙組第2名。
 4. 徵收作業獲全國地方稅稽徵機關乙組第2名：
 - (1)印花稅、地價稅、土地增值稅、契稅、娛樂稅榮獲全國地方稅稽徵機關乙組第1名。
 - (2)欠稅管理榮獲全國地方稅稽徵機關乙組第3名。
 5. 自動化作業：
徵課管理資訊系統、綜合業務管理榮獲全國地方稅稽徵機關乙組第1名。
 6. 財政部重要交辦事項：
地價稅、配合特種貨物及勞務稅稽徵事項執行情形榮獲全國地方稅稽徵機關乙組第1名。
- (二)辦理「104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地方稅稽徵機關第1名。
- (三)104年度地方稅網路申報作業，在全體同仁的努力推展下，全年網路申報總件數為10萬3,015件，平均網路申報率為91.0%，居全國地方稅稽徵機關乙組第3名。
- (四)104年度地方稅知識管理推動評選結果，本局不僅榮獲地方稅稽徵機關乙組第1名，全國排名亦為第1名，財政部於105年元月臺灣地區地方稅務機關稽徵業務第21次聯繫會議中頒獎表揚。
- (五)為使民眾感受到本局對於申辦案件的重視，本局推動申辦進度主動通知系統，主動公開申辦案件進度資訊，讓民眾清楚掌握案件辦理狀況，本項服務榮獲縣府104年度行政透明措

施評比佳作成績。

- (六)推動綠色機房改造，大幅提升機房能源使用效率；經初估每年可節省用電逾 18 萬度，可節省經費逾 70 萬元，相關改造成果獲財政部財政資訊中心肯定，並推薦於 105 年元月臺灣地區地方稅務機關稽徵業務第 21 次聯繫會議中分享成功經驗。
- (七)辦理本局網站調校及功能擴充，提供優質多元的便民服務，並榮獲彰化縣政府 104 年網站頁評比第三組第 1 名。
- (八)104 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。