

# 彰化縣地方稅務局 107 年度施政績效報告

## 壹、前言

本局負責彰化縣地方稅稽徵業務，包含地價稅、土地增值稅、房屋稅、契稅、使用牌照稅、娛樂稅、印花稅及田賦(停徵)等 8 種稅目之徵收，以及查緝逃漏、違章審理、行政救濟、欠稅執行、為民服務、租稅教育及宣導等業務，依轄區設有總局、員林分局、北斗分局等 3 個服務據點。

本局秉持「專業 Profession、透明 Open、科技 Web、熱忱 Enthusiasm、創新 Revolution」POWER 的核心價值，以「營造優質租稅環境」為願景，運用「提供便捷透明服務、發揮專業效率職能、維護租稅公平正義、落實愛心辦稅理念」4 大策略，達成「貼心便捷服務、共創徵納雙贏」的優質服務目標。

107 年度在各項績效目標衡量下，訂定 22 項關鍵績效指標及 5 項共同性指標，經全體同仁共同努力，皆達成年度目標值。

## 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	54000 筆	82255 筆	152%	1、衡量標準： 房屋稅清查筆數 2、執行成果： 107 年辦理房屋稅籍清查作業，實際清查筆數 82,255 筆。 3、達成度： 達成度 152%，超出原訂目標值。
	2、落實地價稅籍清查作業	36000 筆	40683 筆	113%	1、衡量標準： 地價稅清查筆數 2、執行成果： 107 年辦理地價稅稅籍清查作業，實際清查筆數 40,683 筆 3、達成度： 達成度 113%，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	929 筆	116%	1、衡量標準： 土地增值稅清查筆數 2、執行成果： 107 年度辦理土地增值稅清查作業，實際清查筆數 929 筆。 3、達成度： 達成度 116%，超出原訂目標值。
	4、執行使用牌照稅車輛檢查作業	2200 輛	3567 輛	162%	1、衡量標準： 查獲使用牌照稅違章車輛數 2、執行成果： 107 年度執行使用牌照稅車輛檢查，計查獲違章車輛 3,567 輛。 3、達成度： 達成度 162%，超出原訂目標值。
	5、加強娛樂稅稅籍清查作業	790 家	1024 家	130%	1、衡量標準： 娛樂稅清查家數 2、執行成果： 107 年度辦理娛樂稅稅籍清查作業，實際查核家數 1,024 家。 3、達成度 達成度 130%，超出原訂目標值。
	6、加強印花稅應稅憑證檢查作業	800 家	1081 家	135%	1、衡量標準： 印花稅應稅憑證查核家數 2、執行成果： 運用挑檔及通報資料辦理應稅憑證檢查家數 1,081 家。 3、達成度： 達成度 135%，超出原訂目標值。
	7、契稅專案查核	120 件	200 件	167%	1、衡量標準： 契稅專案查核件數 2、執行成果： 107 年共完成查核 200 件。 3、達成度： 達成度 167%，超出原訂

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
					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： 107年加強房屋稅課稅資料交查運用，實際運用營繕通報資料2,144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	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： 辦理印花稅專案檢查，查核家數307家。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標。
	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： 107年營繕資料及工廠註銷清冊通報計1,911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遺產稅、贈與稅、土地增值稅之農業用地使用情形	6%	8%	133%	1、衡量標準： 實際勘查筆數比例（年度抽查件數÷年度總件數） 2、執行成果： 107年度勘查筆數707筆/總筆數8,390筆=8%。 3、達成度： 達成度133%，超出原訂目標值。
三、審慎處理各稅行	復查案件積極通	12%	19.6%	163%	1、衡量標準：

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
政救濟案件，以疏減訟源、減少民怨	知協談，民眾主動撤回件數占復查辦結件數比率				<p>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： 107年復查辦結56件，協談撤回11件(11÷56×100%=19.6%)。</p> <p>3、達成度： 達成度163%，超出原訂目標值。</p>
四、加強欠稅清理	加強執行憑證清理	36000件	47066件	131%	<p>1、衡量標準： 清理執行憑證件數</p> <p>2、執行成果： 107年債權憑證清理計47,066件。</p> <p>3、達成度： 達成度131%，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： 107年2月、5月及6月分別辦理外網防火牆、公務視訊系統及全球資訊入口網災變回復演練計3場次，並達成預期目標。</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(含個人電腦、筆記型電腦)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698台、預計用戶數698台。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
六、加強抽核，以維護	1、內部業務檢查	10次	10次	100%	<p>1、衡量標準：</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
租稅公平					檢查次數 2、執行成果： 內部業務檢查 10 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、資訊安全內部稽核	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 稽核次數 2、執行成果： 資訊安全內部稽核 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
七、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	278 次	278 次	100%	1、衡量標準： 執行異常勾稽次數 2、執行成果： 為確保稅籍資料正確性，至 107 年辦理勾稽各稅異常案件共執行 278 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	99%	100%	101%	1、衡量標準： $\text{實際執行數} \div \text{預算數} \times 100\%$ 2、執行成果： 107 年辦理汰換個人電腦及週邊設備、報表列印機、防火牆、大型掃描設備及車牌辨識系統等資訊軟硬體採購作業，實際執行數 248 萬 6,000 元，預算數 248 萬 6,000 元。 3、達成度： 達成度 101%，超出原訂目標值。
八、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	86000 件	134039 件	156%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 107 年度計辦理 134,039 件，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、達成度： 達成度 156%，超出原訂目標值。
	2、網路申辦服務	1300 件	2407 件	185%	1、衡量標準： 申辦件數 2、執行成果： 截至目前網路申辦案件計 2,485 件。 3、達成度： 達成度 185%，超出原訂目標值。
九、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	4 場次	4 場次	100%	1、衡量標準： 辦理場次 2、執行成果： 107 年度計辦理 4 場次為民服務講習。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

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%	6%	300%	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)備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 經常門預算數 75,159,000 元，經常門決算數 70,656,532 元 經費節餘率 6%。 3、達成度： 達成度 300%，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×100% (業務移撥之情事不列入成長

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
					率計算) 2、執行成果： 107年度編制員額229人，106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。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	-2.44%	102%	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% 2、執行成果： 107年度約聘僱人員預算總人數為40人，106年度約聘僱人員預算總人數為41人，約聘僱員額負成長。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	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% 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。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	83.6小時	418%	1、衡量標準： 本年度單位內每人每年(含約聘僱人員，不含臨時人員)應完成與業務相關學習時數20小

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
					<p>時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程：</p> <p>1. 當前政府重大政策(1 小時)</p> <p>2. 環境教育(4 小時)</p> <p>3. 民主治理價值課程(5 小時)：</p> <p>(1) 性別主流化(1 小時)</p> <p>(2) 廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等(4 小時)</p> <p>2、執行成果：</p> <p>本年度單位內每人每年(含約聘僱人員，不含臨時人員)256 人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為 21,402 小時，平均時數 83.6 小時。</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度 418%，超出原訂目標值。</p>

### 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

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上，未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
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	152%	★
	2	落實地價稅籍清查作業	113%	★



關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		3	落實土地增值稅清查作業	116%	★
		4	執行使用牌照稅車輛檢查作業	162%	★
		5	加強娛樂稅稅籍清查作業	130%	★
		6	加強印花稅應稅憑證檢查作業	135%	★
		7	契稅專案查核	167%	★
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%	★
		2	加強印花稅課稅資料交查運用	102%	★
		3	加強地價稅課稅資料交查運用	100%	★
		4	配合勘查已核准不課徵遺產稅、贈與稅、土地增值稅之農業用地使用情形	133%	★
三	審慎處理各稅行政救濟案件，以疏減訟源、減少民怨	1	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	163%	★
四	加強欠稅清理	1	加強執行憑證清理	131%	★
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	100%	★
		2	建置全方位防毒系統	100%	★
六	加強抽核，以維護租稅公平	1	內部業務檢查	100%	★
		2	資訊安全內部稽核	100%	★
七	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	100%	★
		2	電腦設備汰舊換新	101%	★
八	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	156%	★
		2	網路申辦服務	185%	★
九	提升人員為民服務能力與素質	1	辦理為民服務訓練(含政風法令)講習	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	300%	★

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	102%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	418%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 27 項指標，依據燈號評估標準，本局評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 27 項（100%）、黃燈者 0 項（0%）、紅燈者 0 項（0%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

### 一、稅收徵績

107 年度預算數 110 億 6,354 萬 5,000 元，稅課收入預算數 110 億 4,554 萬 5,000 元，罰款及賠償收入預算數 1,800 萬元，實徵淨額累計數 126 億 893 萬 4,257 元，達全年預算數 113.97%，稅課收入實徵淨額累計數 125 億 7,075 萬 2,583 元，罰款及賠償收入實徵淨額累計數 3,818 萬 1,674 元。

### 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 107 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 8,813 件，增加稅額 7,757 萬 2,976 元。
2. 執行財政部 107 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 4 萬 683 件，增加稅額 1 億 2,366 萬 1,324 元。
3. 執行 107 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 3,567 輛，補徵本稅 481 萬 4,895 元，罰鍰 912 萬 2,061 元。另免稅車輛清查恢復課稅者計 2,594 件，核定補徵稅額 1,356 萬 1,981 元。
4. 辦理 107 年度契稅專案查核作業，自動補報 32 件，免徵 168 件，補徵稅額 98 萬 7,463 元。
5. 辦理 107 年度印花稅應稅憑證專案檢查，自動補報補繳計 210 家，稅額 828 萬 7,679 元，加計利息 19 萬 9,207 元。
6. 107 年度受理檢舉逃漏稅案件，查獲違章漏稅案計 48 件，補徵房屋稅 119 萬 5,723 元、地價稅 14 萬 9,775 元及娛樂稅 5,272 元，合計 135 萬 770 元。其中房屋稅 6 件、娛樂稅 2 件，處罰鍰 41 萬 5,155 元，餘均符合稅務違章案件減免處罰標準規定補稅免罰。
7. 欠稅清理
  - (1) 107 年度累計移送執行 3 萬 4,884 件，累計移送執行徵起金額 1 億 2,447 萬 8,062 元。
  - (2) 107 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 6,887 萬 9,000 元。

#### (二) 全國首創善用高科技以提高徵績

1. 車載式車牌辨識系統
  - (1) 為解決欠稅(費)車輛累積欠稅且不易查扣問題，創新運用高科技「車載式車牌辨識系統」，遇有欠(費)達 2 萬元以上車輛，即時辨識、比對車輛牌照號碼，查詢資料無誤立即扣押車輛予以強制執行，以提高徵績，

(2)自 107 年 9 月起正式上線至 12 月止，共徵起 9 萬 8,515 元，績效卓著，並於「財政部與法務部 107 年度欠稅移送執行案件業務聯繫會議」中，提供經驗分享作為供全國稅捐機關參考。

## 2. 欠稅人移轉未保全不動產之保全系統

(1)為積極發掘及有效管制高欠稅風險案件，自行研發「未保全不動產之保全系統」透過資訊系統交查勾稽，立即禁止財產處分，保障租稅債權。

(2)107 年度符合案件共 16 案，其中 11 案為法拍移轉案件，5 案為自行移轉案件，經輔導後已繳清欠稅，繳清稅額合計 79 萬 9,335 元，顯具成效。

## 3. 欠稅(費)人移轉不動產管制通報系統

(1)自行研發「欠稅(費)人移轉不動產管制通報系統」，管制欠稅(費)人不動產移轉案件，暫緩土地增值稅及契稅核稅程序，並通知行政執行署彰化分署查封強制執行欠稅人所有之不動產，以提升欠稅執行績效，並充裕財政收入。

(2)107 年 12 月 3 日正式上線後即查得案件共 18 案，其中 4 案為彰化分署查封案，5 案為法拍案件，4 案為已辦理扣押存款無須查封，4 案因遺贈人或共有人太多經評估查封有困難者，1 案查封後勸繳徵起金額計 19 萬 5,169 元。

## (三)愛心辦稅，重視納稅人權益

### 1. 受災戶到府關懷主動減免：

(1)與縣府消防局建立通報機制，及本局成立災害通報 LINE 群組，發生火災或水災時透過 LINE 即時連線，立即啟動關懷服務，主動辦理各項稅捐減免，並慰問受災害民眾。

(2)與財政部中區國稅局彰化分局、員林及北斗稽徵所、各鄉鎮市公所合作，即時共同輔導國地稅災害減免。

(3)107 年計辦理 848 件，減免稅捐 15 萬 9,255 元。

### 2. 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。

(4)本局代為受理『行、駕照地址變更並逕行簽證』計 165 件。

(5)本局代收身心障礙者申請註銷駕駛執照計 79 件。

### 3. 與社會處及身心障礙福利服務中心跨機關合作

(1)基於愛心辦稅，為民服務之精神，擴大服務身障朋友，由本局協助代收身心障礙者專用停車位識別證申請表，107 年計代收 32 件。

(2)委託身心障礙福利服務中心代收使用牌照稅身心障礙免稅申請，107 年計 20 件。

### 4. 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，加強辦理 107 年使用牌照稅減少裁罰輔(宣)導作業，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)針對超過免稅限額之身心障礙免稅車輛簡訊提醒繳稅，以免稅檔建置手機號碼共 291 件，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 1 件，已申請分期 1 件。

(4)針對大批催繳寄存送達者共 2,813 件，挑檔勞健保資料查有就業處所者，再寄發通知至其就業處所，提醒納稅人儘速領取稅單或補單繳納，計 865 件。

(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 3,284 件。

### (6)輔導註銷車輛辦理驗車重新領牌登記

依監理機關提供之註銷車輛檔案，按月產出輔導通知單，輔導車主辦理驗車重新領牌登記，以免違規使用公共道路被處以罰鍰。107 年度計辦理 1,697 件。

### (7)輔導停駛或變更車種之車輛

為避免民眾貪圖一時方便或因投機取巧，將已報停車輛移掛他車號牌，或為節省稅額，將小貨車加掛座椅當小客車使用的情況發生，針對繳銷及變更車種的車輛，於臨櫃辦理異動完稅作業時，逐案輔導，以免違規使用公共道路被處以罰鍰。

### (8)輔導環保回收之車主

提醒車主使用牌照稅法第 31 條規定，並輔導儘速辦妥報廢手續，以免受罰，計 141 件。

### (9)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 2,458 件。

## 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. 建構 AI 智能客服「稅管家阿力」：為擴增本局服務量能及延長服務時間，爭取經濟部 4G 智慧城市專案計畫，民眾只要透過社群媒體如 Line、FB 及專屬網頁，就可輕鬆以聊天方式由稅管家阿力自動回答洽詢之稅務問題，24 小時服務不打烊，快速又便利，107 年 7 月 4 日召開記者會正式上線，107 年計服務 3 萬人次。
2. 建立話務中心提供一站式服務：整合總機、0800 免付費電話、LINE 及 Skype 等專人接聽電話，成立話務中心，專人專線提供稅務諮詢及案件申請，讓民眾享有「一通電話服務到底」的服務，107 年服務 33,338 人次。
3. 信用卡及行動支付臨櫃繳稅服務：總分局共提供 7 處信用卡繳稅櫃台，民眾可直接利用信用卡在櫃台繳稅，補、領稅單及繳稅一次到位，免除至便利商店或代收稅款金融機構繳稅奔波之苦，107 年計服務 2,751 人次，刷卡金額 1,794 萬 3,270 元。
4. 建置電子簽名面板：民眾於全功能櫃台申辦案件，免再填申請書，由服務人員繕打相關資料，直接顯示於電腦螢幕，經民眾確認無誤後直接於電子簽名板上簽署，即完成申辦手續；申請書及掃描之證件直接儲存於系統，不再人工歸檔存查，簡化公文處理流程並節省紙本倉儲空間，107 年計辦理 33,685 件。

### (二)工作簡化、流程再造，提升行政效能

1. 為提供民眾更友善、更便利領取退稅款，對於溢繳稅額案件，設計簡便的『使用牌照稅轉帳退稅輔導通知單』，由駐站櫃檯立即輔導民眾辦理轉帳退稅，退稅款將直接匯入該帳戶，匯入後並寄發通知單予民眾，減少人工作業，提升行政效能，每件並可節省 43 元郵資費用，另退稅款直接匯入受退稅人帳戶，快速又安全，並可省去民眾須至金融機構託收退稅支票之不便。
2. 為免除民眾往返奔波監理機關及稅務機關間之不便，本局於監理站增設櫃檯，擴大服務據點，提供民眾更便利的申請作業方式，除辦理稽徵作業外，並受理牌照稅免、退稅業務，全面提昇服務效能，107 年受理使用牌照稅身心障礙免稅申請計 2,192 件，退稅申請計 4,441 件，省下民眾往返機關時間 60 分 x 6,633 件 = 6,633 小時。
3. 為提供優質便民服務，民眾跨區申辦身心障礙免稅使用牌照稅案件，由受理單位就地審核，立即核發核准書，計辦理 3,144 件。
4. 創新運用 Quantum GIS(QGIS)地理資訊系統空間對位及套疊地籍圖，建置 88、89 年航照圖資系統供核稅運用，提升課稅品質及效率；另執行農地清查業務時，運用 QGIS 套疊圖資，挑選具查核價值案件，節省查核人力及時間。

### (三)跨機關合作、簡政便民

1. 提供全國聯合遺產查欠服務，民眾辦理繼承遺產查欠，如不動產跨多縣市，以往須奔波至不動產所在地方稅捐機關查欠，107 年起就近至地方稅捐機關，透過傳真、電話、便利貼等方式，跨縣市聯合查欠，一處申辦全程服務，民眾免奔波，107 年計辦理 1,150 件。
2. 推動中彰投苗 4 縣市合作，提議對民眾持遺產分割協議書，不動產坐落於合作縣市者，可透過跨機關合作，協助民眾向土地所轄縣市申請開立印花稅繳款書後，交民眾繳納，深獲民眾讚賞，107 年下半年開始實施，計辦理 17 件。
3. 提供跨縣市地方稅臨櫃查詢等 24 項服務，並運用資通訊技術，將全功能櫃台服務延伸至全縣

26 鄉(鎮、市)公所，設置遠距視訊服務網，就近至公所即可辦理稅務，省時又便利。107 年計辦理 22,578 件。

4. 與彰化監理站合作辦理視訊聯合服務，在本局及員林、北斗分局設置監理視訊聯合服務，民眾於洽辦牌照稅業務時，若有監理業務問題，可透過視訊即時解決，並於員林分局設置公路監理自助櫃檯，無須至監理站洽詢，減少奔波之苦，107 年計服務 1,766 件。

#### 四、優異成績

- (一)107 年辦理 106 年度財政部稽徵業務考核，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 1 名。
- (二)辦理「107 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 2 名。
- (三)辦理「107 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乙組第 2 名。
- (四)107 年度網路申報(辦)累計件數為 10 萬 3,941 件，網路申報(辦)比率為 96.96%；居全國地方稅務機關乙組第 3 名。
- (五)「翻轉退稅服務，民眾輕鬆退稅免煩惱」創新便民措施，榮獲本縣 107 年度行政透明措施一般業務類優選。
- (六)落實資安及個資保護，通過 ISO 27001 資安認證，並榮獲英國標準協會 (BSI) 頒發「公部門資安保護實踐獎」。