

彰化縣地方稅務局108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、納稅者權利保護、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。

貳、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	96.28
年度共同性目標	30	26.28	

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	81,197 筆	150%	1、衡量標準： 房屋稅清查筆數。 2、執行成果： 108年辦理房屋稅籍清查作業，截至12月底實際清查筆數81,197筆。 3、達成度： 達成度150%，超出原訂目標值。
	2、落實地價稅籍清查作業	37,000 筆	39,724 筆	107%	1、衡量標準： 地價稅清查筆數 2、執行成果： 108年辦理地價稅稅籍清查作業，截至108年12月實際清查筆數39,724筆。 3、達成度： 達成度107%，超出原訂目標值。
	3、落實土地增值稅清查作	880 筆	920 筆	105%	1、衡量標準： 土地增值稅清查筆

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
	業				<p>數。</p> <p>2、執行成果： 108年度辦理土地增值稅清查作業，實際清查筆數920筆。</p> <p>3、達成度： 達成度105%，超出原訂目標值。</p>
	4、執行使用牌照稅車輛檢查作業	3,500輛	4,049輛	116%	<p>1、衡量標準： 查獲使用牌照稅違章車輛數。</p> <p>2、執行成果： 108年度執行使用牌照稅車輛檢查，計查獲違章車輛4,049輛。</p> <p>3、達成度： 達成度116%，超出原訂目標值。</p>
	5、加強娛樂稅稅籍清查作業	790家	1,098家	139%	<p>1、衡量標準： 娛樂稅清查家數。</p> <p>2、執行成果： 108年度辦理娛樂稅稅籍清查作業，計清查1,098家。</p> <p>3、達成度： 達成度139%，超出原訂目標值。</p>
	6、加強印花稅應稅憑證檢查作業	300家	318家	106%	<p>1、衡量標準： 運用挑檔資料辦理專案檢查家數。</p> <p>2、執行成果： 辦理印花稅專案檢查，查核家數318家。</p> <p>3、達成度： 達成度106%，超出原訂目標值。</p>
	7、契稅專案查核	120件	127件	106%	<p>1、衡量標準： 契稅專案查核件數。</p> <p>2、執行成果： 108年專案檢查計127件。</p> <p>3、達成度： 達成度106%，超出原</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
					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： 108年加強房屋稅課稅資料交查運用，實際運用營繕通報資料2,235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	600家	886家	148%	1、衡量標準： 運用縣府通報開工報告資料辦理檢查家數。 2、執行成果： 運用挑檔及通報資料辦理開工報告檢查家數886家。 3、達成度： 達成度148%，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： 108年營繕資料及工廠註銷清冊通報截至12月計2,179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	7%	8.7%	124%	1、衡量標準： 實際勘查比例（年度抽查件數÷年度總件數） 2、執行成果： 108年度勘查筆數724/總筆數8,292筆=8.7%。 3、達成度：

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
					達成度124%，超出原訂目標值。
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，民眾主動撤回案數占復查應辦案件數比率	12%	22.86%	191%	1、衡量標準： 案件撤回率(復查經協談撤回案數÷全年復查應辦案件數×100%)。 2、執行成果： 108年度復查辦結35案，協談撤回8案。 (8÷35×100%=22.86%) 3、達成度： 達成度191%，超出原訂目標值。
四、加強欠稅清理	加強執行憑證清理	36,000件	37,385件	104%	1、衡量標準： 清理執行憑證件數。 2、執行成果： 108年度債權憑證清理計37,385件。 3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。
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	4場次	4場次	100%	1、衡量標準： 辦理場次。 2、執行成果： 108年辦理外網 DNS 主機故障、電力中斷、內網 AD 主機故障、外網電子郵件主機故障災變回復演練計4場次，並達成預期目標。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、建置全方位防毒系統	100%	100%	100%	1、衡量標準： 實際用戶數÷預計用戶數×100%。 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

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
					682台、預計用戶數682台。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
六、加強抽核，以維護租稅公平	1、內部業務檢查	10次	10次	100%	1、衡量標準： 檢查次數 2、執行成果：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： 檢查次數 2、執行成果： 已於8月份進行全局資安內部稽核。 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，108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： 實際執行數÷預算數×100%。 2、執行成果： 108年辦理執行汰換個人電腦及週邊設備、郵件主機等採購作業，108年實際執行數80萬，預算數80萬元。 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	130,000件	147,214件	113%	1、衡量標準： 受理件數。 2、執行成果：

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
					108年計辦理147,214件。 3、達成度： 達成度113%，超出原訂目標值。
	2、網路申辦服務	1,800件	2,405件	134%	1、衡量標準： 申辦件數。 2、執行成果： 108年計辦理2,405件。 3、達成度： 達成度134%，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： 已辦理4場次 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	3%	15%	500%	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： 經常門業務費預算數 71,974,000元，經常門業務費決算數 61,175,978元 經費節餘率:15% 3、達成度： 達成度500%，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

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
					度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果：107年度編制員額229人，108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%	-7.5%	108%	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年度約聘僱人員總人數為40人，108年度約聘僱人員總人數為37人，約聘僱員額為-7.5%。 $(37-40)÷40×100%=-7.5%$ 3、達成度： 達成度108%，超出原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	62.5%	38%	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40人，其中涉提高職等人數25人。 $25÷40×100%=62.5%$ 3、達成度： 達成度38%，未達原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	83.85小時	419%	1、衡量標準： 本年度單位內每人每年(含約聘僱人員，

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>不含臨時人員)應完成與業務相關學習時數20小時,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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 當前政府重大政策 (1小時) 2. 環境教育 (4小時) 3. 民主治理價值課程 (5小時): <ol style="list-style-type: none"> (1) 性別主流化 (1小時) (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>2、執行成果: 本年度單位內人員應完成與業務相關學習時數20小時,人數共248人,已完成20,796小時;平均每人83.85小時。</p> <p>3、達成度: $83.85 \text{ 小時} \div 20 \text{ 小時} \times 100\% = 419.3\%$ 達成度419%,超出原訂目標值。</p>

參、未達成目標項目檢討

共同性目標	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
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	2. 約聘僱核定職等變化率	0%	62%	<ol style="list-style-type: none"> 1、本局約僱人員職等係依彰化縣政府107年7月30日府人企字第1070264087A號函核定之108年度約聘僱人員僱用計畫辦理。 2、107年原三等22人及原四等5人於108年調整為五等。(107年及108年共已退職2人) 3、本局因人力退離及員額控管等因

共同性目標	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
				<p>素，致約僱人員責任負荷日趨繁重，且考量勞工人員基本工資逐年調升，為鼓舞士氣，經縣政府於107年核定調整約僱之職等，以達責酬相當之衡平原則。</p> <p>4、因應策略：本局約僱人員員額自109年起均列出缺不補，且將不再調整職等。</p>

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
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	150%	★
	2	落實地價稅籍清查作業	107%	★
	3	落實土地增值稅清查作業	105%	★
	4	執行使用牌照稅車輛檢查作業	116%	★
	5	加強娛樂稅稅籍清查作業	139%	★
	6	加強印花稅應稅憑證檢查作業	106%	★
	7	契稅專案查核	106%	★
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	148%	★
	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	124%	★
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	191%	★
四 加強欠稅清理	1	加強執行憑證清理	104%	★
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%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
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	113%	★
		2	網路申辦服務	134%	★
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(取至小數點第一位四捨五入)				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	500%	★
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	108%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	38%	●
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	419%	★
共同性目標平均達成度(取至小數點第一位四捨五入)				87.6%	

二、績效綜合分析

108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26項（96.3%）、黃燈者0項（0%）、紅燈者1項（3.7%）。

伍、施政成果具體事蹟

一、稅收徵績

108年度預算數114億3,740萬2,000元，稅課收入預算數114億1,740萬2,000元，罰款及賠償收入預算數2,000萬元，實徵淨額累計數124億8,778萬5,950元，達全年預算數109.18%，稅課收入實徵淨額累計數124億5,177萬8,161元，罰款及賠償收入實徵淨額累計數3,600萬7,789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 108 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 9,530 件，增加稅額 1 億 338 萬 508 元。
2. 執行財政部 108 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 9,724 件，增加稅額 7,587 萬 4,802 元。

3. 執行 108 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 4,049 輛，補徵本稅 441 萬 1,071 元，罰鍰 1,289 萬 1,442 元。另免稅車輛清查恢復課稅者計 2,740 件，核定補徵稅額 1,351 萬 5,017 元。
4. 辦理 108 年度契稅專案查核作業，自動補報 9 件，免徵 118 件，補徵稅額 120 萬 4,279 元。
5. 辦理 108 年度印花稅應稅憑證專案檢查，自動補報補繳計 228 家，稅額 574 萬 9,837 元，加計利息 18 萬 4,507 元。
6. 108 年度受理檢舉逃漏稅案件，查獲違章漏稅案計 20 件，補徵房屋稅 9 萬 6,276 元、印花稅 117 元、使用牌照稅 3 萬 1,502 元、地價稅 35 萬 5,240 元及娛樂稅 630 元，合計 48 萬 3,765 元。其中使用牌照稅 1 件、印花稅 1 件，處罰鍰共 2 萬 201 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) 108 年度累計移送執行 3 萬 3,302 件，累計移送執行徵起金額 1 億 1,881 萬 294 元。
 - (2) 108 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 7,812 萬 5,000 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

由法務部行政執行署彰化分署每月提供受理執行中欠稅(費)2萬元以上檔案，本局比對車籍檔，產出車牌號碼檔及欠稅(費)車號合併檔，匯入車載式車牌辨識系統，於配合執行路程中攝入、辨識、比對到欠稅(費)車輛牌號碼，發出警示與聲響確認資料無誤，扣押車輛，108 年度徵起欠稅金額 57 萬 7,515 元。

2. 欠稅(費)人移轉不動產管制通報系統

自行研發「欠稅(費)人移轉不動產管制通報系統」，透過資訊技術方式交查勾稽，每日自動產出管制通報表，管制欠稅(費)人欠稅(費)2萬元以上移轉不動產案件，暫緩土地增值稅及契稅核稅程序，避免欠稅人移轉不動產，並即時通知行政執行署彰化分署強制執行，108 年徵起件數 103 件、徵起欠稅(費)金額 737 萬 6,758 元。

3. 欠稅人移轉未保全不動產之保全系統

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，108 年度符合案件共 11 案，3 案為法拍移轉案件、8 案為自行移轉案件，經輔導後已繳清欠稅 111 萬 3,817 元，著具成效。

(三) 愛心辦稅，重視納稅人權益

1. 為實現居住正義，鼓勵政府與民間興辦社會住宅，及提高屋主出租房子給經濟弱勢民眾意願，本縣於 108 年 5 月 10 日公布彰化縣社會住宅與公益出租人地價稅及房屋稅優惠自治條例，使對社會有貢獻者享受租稅優惠，讓更多人願意做公益。108 年主動辦理公益出租人地價稅退稅，共計辦理 1,593 件，退稅金額 246 萬 4,096 元。
2. 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) 108 年計辦理 193 件，減免稅捐 46 萬 9,269 元。
3. 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) 對於身心障礙者所有且供其使用之車輛，主動免徵使用牌照稅，如有溢繳稅款並主動辦理退稅，108 年計辦理 509 件，減免稅額 294 萬 897 元；並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 204 件，並以簡訊通知提醒繳稅。
 - (2) 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

108 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。

- (3) 挑檔符合低收入戶條件，輔導辦理延期或分期繳納共 54 件，已申請分期 13 件。
 - (4) 針對大批催繳寄存送達者共 3,234 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 925 件。
 - (5) 輔導使用牌照稅納稅義務人各項貼心措施，避免受罰：儘速繳清滯欠稅款或向執行分署辦理分期繳納、註銷車輛辦理驗車重新領牌登記、停駛或變更車種之車輛避免違規使用公共道路、環保回收之車主儘速辦理報廢，合計辦理 6,860 件。
 - (6) 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 4,405 件。
4. 為確保納稅者權利，實現課稅公平及貫徹正當法律程序，於總、分局皆設置納稅者權利保護官，受理納稅者申訴陳情、溝通協調及救濟諮詢等服務，108 年受理 18 件權利保護事項，並與本縣法制處共同推動「守護食安聰明納稅社區法律行動專車」，結合「消保官」及「納保官」深入本縣 8 大生活圈舉辦巡迴講座。

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，主動爭取經濟部工業局「4G 智慧寬頻應用城市補助計畫-地方創新類主題式計畫」專案，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，108 年好友人數 854 人。
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，108 年服務 3 萬 8,742 人次。
3. 信用卡及行動支付臨櫃繳稅服務：總分局共提供 8 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，108 年計服務 7,986 人次，刷卡金額 5,289 萬 3,017 元。
4. 建置電子簽名板：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，108 年計辦理 1 萬 7,043 件。

(二) 工作簡化、流程再造，提升行政效能

1. 107 年 8 月由北斗分局先行試辦房屋稅及地價稅綜合服務區，108 年 8 月起總局及員林分局正式實施房地合一綜合服務區，並於一樓設置房屋稅地價稅服務櫃台，便利民眾同時申辦房屋稅及地價稅業務，免奔波至二樓，節省民眾洽辦時間，貼近民眾期待。108 年計服務 1 萬 2,763 人次。
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，108 年受理使用牌照稅身心障礙免稅申請計 2,449 件，退稅申請計 6,768 件。
3. 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，108 年完成全縣 26 個鄉鎮市航照圖資，民眾免再至農林航空測量所申請航照圖，節省民眾往返奔波及購圖費用；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，可就近至地

- 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，108年計辦理2,057件。
2. 108年訂定「不動產協議分割繼承案件印花稅繳款書聯合服務作業要點」主動聯合全國各地方稅捐稽徵機關，協助民眾向不動產所轄縣市稅捐稽徵機關申請開立繳款書，節省民眾於稅捐稽徵機關間往返之苦，計辦理122件，此項服務深受好評，並榮獲「財政部稅務獎勵金核發審查小組」核給三等獎殊榮。
 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。108年計辦理2萬9,119件。
 4. 與彰化監理站合作辦理視訊聯合服務及跨機關代收代送服務，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，並由本局代為受理『行、駕照地址變更並逕行簽證』及身心障礙者申請註銷駕駛執照收件108年計262件，另於員林分局設置公路監理自助櫃檯，民眾無須至監理站洽詢，減少奔波之苦，108年計服務857件。
 5. 與社會處及身心障礙福利服務中心跨機關合作，由本局協助代收身心障礙者專用停車位識別證申請表，108年計代收15件；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，108年計28件。
 6. 結合財政部中區國稅局推動「優質產業租稅環境專案服務」，針對本縣工廠提供賦稅友善環境，主動輔導房屋稅營業減半稅率，地價稅適用工業用地優惠稅率，提供國地稅宣導手冊，並成立單一窗口受理廠商稅務諮詢及納稅者權利保護事宜。本局網站設置服務專區便利廠商查詢相關稅務資訊，亦巡迴辦理稅務講習，108年計辦理4場次，參與人數213人次。

四、優異成績

- (一)本局全面提升檔案管理，健全庫房環境設施，妥善保存檔案文物，榮獲第17屆機關檔案管理金檔獎地方機關組三顆星的殊榮。
- (二)108年財政部辦理107年度稽徵業務考核，「稅捐稽徵作業績效類」、「納稅者權利保護業務類」及「租稅教育及宣導類」3項皆榮獲全國地方稅稽徵機關乙組優等。
- (三)「108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。
- (四)「108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。