

# 彰化縣地方稅務局109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、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	83832筆	155%	1、衡量標準： 房屋稅清查筆數 2、執行成果： 109年辦理房屋稅籍清查作業，實際清查筆數83,832筆。 3、達成度： 達成度155%，超出原訂目標值。
	2、落實地價稅籍清查作業	37000筆	38328筆	104%	1、衡量標準： 地價稅清查筆數 2、執行成果： 109年辦理地價稅稅籍清查作業，實際清查筆數38,328筆。 3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。
	3、落實土地增	880筆	925筆	105%	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
	值稅清查作業				<p>土地增值稅清查筆數。</p> <p>2、執行成果： 109年度辦理土地增值稅清查作業，實際清查筆數925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	3500輛	4824輛	138%	<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： 109年度執行使用牌照稅車輛檢查，計查獲違章車輛4,824輛。</p> <p>3、達成度： 達成度138%，超出原訂目標值。</p>
	5、加強娛樂稅稅籍清查作業	790家	1121家	142%	<p>1、衡量標準： 娛樂稅清查家數</p> <p>2、執行成果： 109年度辦理娛樂稅稅籍清查作業，計清查1,121家。</p> <p>3、達成度： 達成度142%，超出原訂目標值。</p>
	6、加強印花稅應稅憑證檢查作業	300家	307家	102%	<p>1、衡量標準： 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307家。</p> <p>3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。</p>
	7、契稅專案查核	120件	323件	269%	<p>1、衡量標準： 契稅專案查核件數</p> <p>2、執行成果： 109年專案檢查計323件。</p> <p>3、達成度： 達成度269%，超出原訂目標值。</p>
二、加強蒐集各稅課稅資料，防止逃	1、加強房屋稅課稅資料交查	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 運用營繕通報資料設</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
漏，以維護課稅資料正確性，增裕庫收	運用				立稅籍完成率 2、執行成果： 109年加強房屋稅課稅資料交查運用，實際運用營繕通報資料2,754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	831家	139%	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831家。 3、達成度： 達成度139%，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： 109年營繕資料及工廠註銷清冊通報計2,984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%	9.6%	137%	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： 109年度勘查筆數763/總筆數7,958筆=9.6%。 3、達成度： 達成度137%，超出原訂目標值。
三、復查案件積極通知協談，民眾主動撤回案數占復查辦結案數比率	復查案件積極通知協談，民眾主動撤回案數占復查辦結案數比率	12%	41.67%	347%	1、衡量標準： 案件撤回率(復查經協談撤回案數÷全年復查辦結案數×100%) 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
					109年度復查辦結12案，協談撤回5案。(5÷12=41.67%) 3、達成度： 達成度347%，超出原訂目標值。
四、加強欠稅清理	加強執行憑證清理	36000件	37,215件	103%	1、衡量標準： 清理執行憑證件數 2、執行成果： 109年度債權憑證清理計37,215件。 3、達成度： 達成度103%，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： 109年辦理外網L3核心交換器、HLV外業清查系統、VMware vCenter Server、全球資訊網網站災變回復演練計4場次。 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648台、預計用戶數648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： 業務檢查10次 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： 資安內部稽核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： 109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： 109年辦理執行汰換個人電腦及週邊設備等採購作業，109年實際執行數735,000元，預算數735,000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	130000件	161380件	124%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 109年計受理161,380件 3、達成度： 達成度124%，超出原訂目標值。
	2、網路申辦服務	1800件	3778件	210%	1、衡量標準： 申辦件數 2、執行成果： 109年計辦理3,778件 3、達成度： 達成度210%，超出原訂目標值。
	3、為民服務滿意度	95%	99.15%	104%	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
	意度				滿意度 2、執行成果： 辦理109年為民服務問卷調查，平均滿意度為99.15% 3、達成度： 達成度104%，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： 109年計辦理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%	22.8%	760%	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73,641,000元，經常門業務費決算數56,848,448元，經費節餘率22.8% 3、達成度： 達成度760%，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、機關整併之情事不列入成長率計算） 2、執行成果： 108年度編制員額229人

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
					，109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%	-2.7%	103%	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%（業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算） 2、執行成果： 108年度約聘僱人員預算員額總數為37人，109年度約聘僱人員預算員額總數為36人，約聘僱員額成長率為-2.7%。 $(36-37) \div 37 \times 100\% = -2.7\%$ 3、達成度： 達成度103%，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	65.2小時	326%	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小時

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>，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)：性別主流化、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</p> <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16,173小時</p> <p>3、達成度： 達成度326%，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	155%	★
	2	落實地價稅籍清查作業	104%	★
	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	138%	★
	5	加強娛樂稅稅籍清查作業	142%	★



關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		6	加強印花稅應稅憑證檢查作業	102%	★
		7	契稅專案查核	269%	★
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	139%	★
		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、土地增值稅之農業土地使用情形	137%	★
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，民眾主動撤回案數占復查辦結案數比率	347%	★
四	加強欠稅清理	1	加強執行憑證清理	103%	★
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	124%	★
		2	網路申辦服務	210%	★
		3	為民服務滿意度	104%	★
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	760%	★
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	103%	★

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
		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	326%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

109年度總計28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28項（100%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

### 一、稅收徵績

109年度預算數117億6,038萬6,000元，稅課收入預算數117億4,188萬6,000元，罰款及賠償收入預算數1,850萬元，實徵淨額累計數127億2,517萬1,664元，達全年預算數108.2%，稅課收入實徵淨額累計數126億9,555萬425元，罰款及賠償收入實徵淨額累計數2,962萬1,239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109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2萬9,881件，增加稅額1億1,896萬4,559元。
2. 執行財政部109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3萬8,328件，增加稅額6,541萬7,180元。
3. 執行109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4,824輛，補徵本稅476萬4,458元，罰鍰1,491萬5,216元。另免稅車輛清查恢復課稅者計2,720件，核定補徵稅額1,324萬7,346元。
4. 辦理109年度契稅專案查核作業，自動補報13件，免徵310件，補徵稅額26萬4,901元。
5. 辦理109年度印花稅應稅憑證專案檢查自動補報補繳計214家，稅額1,802萬897元，加計利息45萬4,731元。
6. 109年度受理檢舉逃漏稅案件，查獲違章漏稅案計53件，補徵房屋稅110萬5,649元、使用牌照稅9萬5,732元、地價稅635元及娛樂稅4,386元，合計120萬6,402元。其中房屋稅2件、使用牌照稅3件，處罰鍰共23萬4,661元，餘均符合稅務違章案件減免處罰標準規定補稅免罰。
7. 109年度累計移送執行3萬9,010件，徵起本年度欠稅3,302萬9,043元，及以前年度欠稅(含土地增值稅)3億1,574萬6,000元，合計徵起欠稅額3億4,877萬5,043元，較108年度成長13.16%，大幅提升欠稅徵起績效。

#### （二）全國首創善用高科技以提高徵績

1. 運用國土利用監測整合資訊網，監測地表變異資料，辦理房地清查  
運用內政部營建分署提供之「國土利用監測整合資訊網」系統資源、圖資及手機APP權限，結合財政部財政資訊中心「房屋稅及地價稅外業清查作業」系統，相互交查快速找出清查目標，有效提升清查績效，109年度房屋稅、地價稅清查改課增加稅額計670萬1,617元。
2. 車載式車牌辨識系統  
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，109年度徵起欠稅金額21萬9,451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。109年度符合案件共20案，14案為法拍移轉案件、6案為自行移轉案件，經輔導後已繳清欠稅39萬7,288元。

### 4. 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」，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，109年徵起件數83件、徵起欠稅1,191萬6,974元。

## (三) 愛心辦稅，重視納稅人權益

### 1. 因應新冠肺炎本局秉持抗疫不鬆懈、服務不中斷，加強防疫措施及納稅服務，協助民眾度過難關。

(1) 防疫措施，一次到位：辦公環境加強防疫，設置單一出入口、實名登記、全面佩戴口罩、量測體溫、感應式酒精、維持安全社交距離、服務櫃台皆加裝透明隔板(簾)、加強環境消毒及提供民眾領取次氯酸水等，並於1樓大廳設置「防疫單一櫃台」，供民眾洽辦各項業務，減少交叉感染風險。

(2) 全員備援，迅速就位：對內訂定「因應肺炎人力應用及辦公場所應變措施實施計畫」，對外訂定關懷輔導作業計畫，落實服務不中斷並能即時協助民眾解決稅捐問題。

(3) 主動出擊，稅捐紓困相挺：對經營困難娛樂業者，主動減免娛樂稅，並親訪業者提供協助方案；對受疫情影響之旅宿業、停歇業公司行號、營業人等主動輔導減免地方稅。109年主動減稅1,269件，減徵稅額375萬5,328元。對受疫情影響繳稅困難納稅人，主動輔導延期或分期繳稅，秉持認定從寬、辦理從速、申請簡化，民眾洽辦最放心。109年紓困緩徵532件，緩徵稅額1,605萬5,801元。

(4) 防疫安心e稅專區：網站成立「防疫安心e稅專區」，提供稅捐減免、延分期、線上申辦及紓困相關稅務訊息等服務，24小時全天候服務，民眾免出門線上可申辦稅務，防疫最安心。

(5) 主動通知保權益：為免義務人因延期期限或分期期數較長，疏忽未如期繳稅而影響後續緩繳權益，透過簡訊或明信片提醒義務人依限繳納稅捐，保障其權益。

(6) 宣導保權益：彙整國稅與地方稅紓困各項稅捐減免措施製作防疫稅務暖暖包、紓困5大招等各項紓困宣導DM，並發布新聞稿；積極運用縣府Line、網站及FB粉絲團等媒體管道，廣為宣導紓困措施及訊息，亦透過fb線上直播即時宣導，保障民眾權益。

### 2. 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，使對社會有貢獻的人在稅金享受優惠，讓更多人願意做公益。109年主動辦理公益出租人地價稅退稅，共計辦理440件，退稅金額75萬5,531元。

### 3. 受災戶到府關懷主動減免

(1) 與本縣消防局建立通報機制，發生災害時，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) 109年計辦理115件受災案件，減免稅捐46萬9,505元。

### 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) 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，109年計辦理913件，減免稅額430萬2,932元。

(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109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) 針對大批催繳案件挑檔符合低收入戶條件，輔導辦理延期或分期繳納共40件，已申請分期5件。
  - (4) 針對大批催繳寄存送達者，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577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8,522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4,376件。
5. 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，109年計受理23件納稅者權利保護案件。另與縣府法制處、本縣警察局跨機關合作，全國首創結合「納稅者權利保護官」、「消費者保護官」及「犯罪被害人保護官」，共同推動「彰化好三保，保護你我他」社區法律行動專車活動，深入本縣8大社區巡迴講座，109年計辦理8場。

### 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. 信用卡及行動支付臨櫃繳稅服務：109年再增設3台刷卡機，全局共有11處臨櫃繳稅服務，各稅服務櫃台均可補、領稅單及繳稅一次到位，109年臨櫃刷卡件數計8,494件、金額6,564萬986元。
2. 擴增LINE Pay Money及嗶嗶繳代收地方稅服務：為提供更多便捷的繳稅管道，109年10月12日導入財團法人台灣票據交換所之金融業代收即時服務平台(eFCS平台)代收本縣地方稅款項，提供「LINE Pay Money」及「嗶嗶繳」繳稅，民眾僅需利用前二項APP掃描稅單上之三段條碼，即可輕鬆行動支付完納稅款，109年計服務1,855件，代收金額623萬912元。
3. 全國首創納稅者權利保護行動視訊服務：利用手機視訊方式，提供民眾便捷的納稅者權利保護協助管道，受理內容包含稅捐爭議之溝通與協調、申訴與陳情、行政救濟之諮詢與協助等，民眾免外出就可以獲得稅務協助。
4. 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，109年服務4萬1,100人次。
5. 利用網路行銷：經營Facebook、Instagram及Youtube影音頻道，提供互動服務溝通管道，即時傳遞租稅、縣政資訊及舉辦各項活動訊息，擴大政策推廣效能。

#### (二) 工作簡化、流程再造，提升行政效能

1. 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。
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，109年服務人次計8萬4,759人。
3. 運用excel函數及VBA程式碼，設計「地價稅課稅情形變動分析模組」，快速篩選出新增土地、減少土地及相同土地之核課內容比對，透過簡易方式輸入條件即可進行分析稅額增減原因，有效減少承辦人員行政作業時間。

#### (三) 跨機關合作、簡政便民

1. 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。109

年再擴大便民服務，本局修訂原作業要點，將「其他不動產移轉案件」比照「不動產協議分割繼承案件」，使服務內容更臻完備，提升為民服務品質，節省民眾於稅捐稽徵機關間往返之苦，109年計辦理192件。

2. 提供跨縣市地方稅臨櫃查調及遺產查欠服務，民眾辦理跨縣市地方稅業務，可就近至地方稅捐機關，一處申辦全程服務，民眾免奔波，109年計辦理4,798件。
3. 建置彰稅視訊通遠距視訊服務網，將全功能櫃台服務延伸至全縣26鄉(鎮、市)公所，109年再與本縣8個地政事務所簽訂「彰稅地政視訊通聯合服務作業計畫」，民眾就近至公所或地政事務所即可辦理稅務，省時又便利，109年計辦理2萬9,944件。
4. 為優化不動產移轉申報流程，有效提升案件申辦效率，自109年7月辦理不動產移轉一站式服務，透過系統匯出帶有職名章的無欠稅繳款書服務，民眾無須至稅務局辦理申報業務，有效減少民眾往返各機關的辛勞；透過稅務、地政跨機關資料介接，更加速地政移轉登記案件審核效率，提供民眾雙重加值服務，109年計匯出6,230件帶有職名章之無欠稅繳款書及申報案。
5. 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，在本局總局及員林、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等業務，另於本局總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，109年計服務277件。
6. 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，109年計代收75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，109年計36件。

#### 四、優異成績

- (一)109年辦理108年度財政部稽徵業務考核，「納稅者權利保護業務類」榮獲全國地方稅稽徵機關乙組特優、「稅捐稽徵作業績效類」及「租稅教育及宣導類」皆榮獲全國地方稅稽徵機關乙組優等。
- (二)辦理「109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1名。
- (三)本局結合法制處、地政處推動「3通守財富 彰化樂銀髮」創新服務，獲衛生福利部國民健康署109年高齡友善城市獎-創新獎。