

彰化縣地方稅務局110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	83074筆	154%	1、衡量標準： 房屋稅清查筆數 2、執行成果： 辦理房屋稅籍清查作業，實際清查筆數83,074筆。 3、達成度： 達成度154%，超出原訂目標值。
	2、落實地價稅籍清查作業	15000筆	25718筆	171%	1、衡量標準： 地價稅清查筆數 2、執行成果： 辦理地價稅稅籍清查作業，實際清查筆數25,718筆。 3、達成度： 達成度171%，超出原訂目標值。
	3、落實土地增值	880筆	910筆	103%	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
	稅清查作業				<p>土地增值稅清查筆數。</p> <p>2、執行成果： 辦理土地增值稅清查作業，實際清查筆數910筆。</p> <p>3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。</p>
	4、執行使用牌照稅車輛檢查作業	3800輛	5602輛	147%	<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： 執行使用牌照稅車輛檢查，計查獲違章車輛5,602輛。</p> <p>3、達成度： 達成度147%，超出原訂目標值。</p>
	5、加強娛樂稅稅籍清查作業	790家	1114家	141%	<p>1、衡量標準： 娛樂稅清查家數</p> <p>2、執行成果： 辦理娛樂稅稅籍清查作業，計清查1,114家。</p> <p>3、達成度 達成度141%，超出原訂目標值。</p>
	6、加強印花稅應稅憑證檢查作業	300家	305家	102%	<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305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	229件	191%	<p>1、衡量標準： 契稅專案查核件數</p> <p>2、執行成果： 專案檢查計229件。</p> <p>3、達成度： 達成度191%，超出原訂目標值。</p>
二、加強蒐集各稅課稅資料，防止逃漏	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

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
以維護課稅資料正確性，增裕庫收					立稅籍完成率 2、執行成果： 加強房屋稅課稅資料交查運用，實際運用營繕通報資料7,174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	779家	130%	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779家。 3、達成度： 達成度130%，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： 營繕資料及工廠註銷清冊通報計2,338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%	9.4%	134%	1、衡量標準： 實際勘查比率（年度抽查件數÷年度總件數） 2、執行成果： 度勘查筆數748筆/總筆數7,993筆=9.4%。 3、達成度： 達成度134%，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%	40%	333%	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： 復查辦結10案，協談撤

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
					回4案。(4÷10=40%) 3、達成度： 達成度333%，超出原訂目標值。
四、加強欠稅清理	加強執行憑證清理	36000件	36802件	102%	1、衡量標準： 清理執行憑證件數 2、執行成果： 債權憑證清理計36,802件。 3、達成度： 達成度102%，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： 辦理外網防火牆故障、遠端視訊服務、動口不動手主機系統服務中斷及資訊機房空調失效災變回復演練計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657台、預計用戶數657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： 達成度100%，符合原訂目標值。

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
	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： 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： 辦理執行汰換個人電腦及週邊設備等採購作業，110年實際執行數756,772元，預算數756,772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	13萬件	154132件	119%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 110年計受理154,132件。 3、達成度： 達成度119%，超出原訂目標值。
	2、網路申辦服務	3500件	6507件	186%	1、衡量標準： 申辦件數 2、執行成果： 110年計辦理6,507件。 3、達成度： 達成度186%，超出原訂目標值。
	3、為民服務滿意度	95%	99.2%	104%	1、衡量標準： 滿意度 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
					辦理110年為民服務問卷調查，平均滿意度為99.2%。 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： 110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%	18.3%	610%	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70,371,000元，經常門業務費決算數57,493,033元，經費節餘率18.3% 3、達成度： 達成度610%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	-2.62%	103%	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： 109年度編制員額229人，110年度編制員額223人，編制員額成長率為

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
					-2.62%。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	-11.11%	111%	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： 109年度約聘僱人員預算員額總數為36人，110年度約聘僱人員預算員額總數為32人，約聘僱員額成長率為-11.11%。 3、達成度： 達成度111%，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	58.41小時	292%	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，其中10小時必須於9月30日以前完成「當前

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
					政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 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)：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 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246人，已完成14,370小時 3、達成度： 達成度292%，超出原訂目標值。

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	154%	★
	2	落實地價稅籍清查作業	171%	★
	3	落實土地增值稅清查作業	103%	★
	4	執行使用牌照稅車輛檢查作業	147%	★
	5	加強娛樂稅稅籍清查作業	141%	★
	6	加強印花稅應稅憑證檢查作業	102%	★
	7	契稅專案查核	191%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
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	130%	★
		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	134%	★
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	333%	★
四	加強欠稅清理	1	加強執行憑證清理	102%	★
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	119%	★
		2	網路申辦服務	186%	★
		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	610%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	103%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	111%	★
		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	292%	★

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

二、績效綜合分析：

本年度總計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

110年度預算數113億9,987萬元，稅課收入預算數113億8,287萬元，罰款及賠償收入預算數1,700萬元，實徵淨額累計數122億1,003萬8,673元，達全年預算數107.11%，稅課收入實徵淨額累計數121億7,692萬395元，罰款及賠償收入實徵淨額累計數3,311萬8,278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110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3萬364件，增加稅額1億2,900萬7,516元。
2. 執行財政部110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2萬5,718件，增加稅額7,929萬9,564元。
3. 執行110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5,602輛，補徵本稅567萬7,172元，罰鍰1,732萬7,899元。另免稅車輛清查恢復課稅者計2,915件，核定補徵稅額1,495萬5,318元。
4. 辦理110年度契稅專案查核作業，自動補報42件，免徵187件，補徵稅額104萬239元。
5. 辦理110年度印花稅應稅憑證專案檢查自動補報補繳計202家，稅額1,169萬8,212元，加計利息26萬5,131元。
6. 執行110年度娛樂稅全面清查作業計畫，輔導新增設立業者計107家，增加稅額23萬4,573元。另配合疫情舒緩後相關政策，娛樂業者陸續恢復營業，清查已恢復營業課稅計576家，稅額95萬8,926元。
7. 110年度受理檢舉逃漏稅案件，查獲違章漏稅案計49件，補徵房屋稅146萬4,301元、印花稅1,412元、使用牌照稅4萬5,941元、地價稅6萬5,737元及娛樂稅8,525元，合計158萬5,916元。其中房屋稅7件、印花稅2件、使用牌照稅2件、娛樂稅1件，處罰鍰共57萬5,696元，餘37件均符合稅務違章案件減免處罰標準規定補稅免罰。
8. 110年度累計移送執行3萬8,386件，徵起本年度欠稅3,338萬7,122元，及以前年度欠稅(含土地增值稅)1億7,847萬7,000元，合計徵起欠稅額2億1,186萬4,122元。

（二）善用高科技以提高徵績

1. 建置本局圖資智慧加值系統，辦理違規農地清查：結合國土測繪中心之國土利用調查成果圖及房屋土地資訊，運用空間分析套疊，並以簡易操作介面即時篩選疑似違規農地辦理清查改課，以維租稅公平並有效提升清查績效，110年度運用該系統辦理地價稅清查改課增加稅額計1,329萬2,571元。
2. 運用國土利用監測整合資訊網，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，相互交查監測地表變異資料，快速找出清查目標，有效提升清查績效，110年度房屋稅、地價稅清查改課增加稅額計504萬2,898元。

3. 更新車牌自動辨識系統，提升違章車輛查緝績效：定點式車牌辨識系統已使用逾15年，設備老舊經常故障，110年完成軟、硬體設備汰換，全面提升車牌辨識率及精準度，提升作業效能及查緝績效，110年計查獲違章車輛計1,941件，裁罰金額660萬2,666元。

4. 創新開發欠稅保全系統

(1)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，110年度徵起欠稅金額42萬7,617元。

(2)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」透過資訊系統交叉勾稽，立即禁止財產處分，保障租稅債權。110年度符合案件共15案，經輔導後已繳清欠稅32萬6,966元。

(3)欠稅(費)人移轉不動產管制通報系統：為提升欠稅執行績效，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，加強不動產查封拍賣專案執行，充裕財政收入，110年徵起件數62件、徵起欠稅914萬2,647元。

(三)愛心辦稅重視納稅人權益

一、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。110年主動辦理公益出租人地價稅優惠，共計辦理1,701件，退稅金額90萬6,153元。

二、為協助減輕民眾因災害造成財產損失，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、慰問受災民眾，並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，共同輔導國地稅災害減免。110年計辦理137件火災案件，減免稅捐41萬7,765元；200件水災案件，減免稅捐2萬6,561元。

三、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，110年計辦理971件，減免稅額480萬9,697元。

四、為避免在監收容人中有因車輛欠繳使用牌照稅仍行駛公共道路而受罰，本局與行政執行署彰化分署跨機關合作，首創「共同輔導監所收容人申請分期繳納使用牌照稅」專案計畫，共同輔導監所收容人辦理分期繳納使用牌照稅，以保障納稅者權益，110年計輔導31件。

五、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，110年計受理26件納稅者權利保護案件。另本局結合縣府首創跨稅務、法制、警察、社會及衛生5局處合作，辦理「五力攜手，全方守護」社區法律行動專車，由局長率領納保官及同仁實地進入本縣各鄉鎮市社區深入扎根、巡迴服務宣導，提供稅務諮詢與協助，並建立合作平台，整合資源，以最小經費發揮最大效益，以達資源共享，跨域合作，110年計辦理4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. 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，110年服務3萬6,057人次。

2. 為使民眾獲得更多稅務協助管道，本局首創訂定「納稅者權利保護官與民有約作業要點」，民眾可採電話預約或至本局網站線上預約納保官諮詢或協助，會見地點可選擇總、分局納保協商室或其他適當地點，也可利用行動視訊迅速解決問題，並於本局網站納保專區項下建置本項服務。

3. 為使民眾在收到稅單對稅額有疑義或認為行政處分有爭議時，行政救濟能更省時便民，

本局網站線上聲明復查新增上傳附件功能，民眾可於申請時一併上傳附件，上傳完成則不需另行交付紙本資料，不但可以節省時間更可免去奔波之辛勞。

4. 為讓民眾快速完成申辦、簡化申辦流程，110年9月啟動網站服務優化專案，進行線上申辦及行動載具操作等設計優化，並新增數位化補件機制，提供「線上傳送證明文件」及「線上回傳繳稅證明」服務，民眾申請案件，如需補送文件或證明，可透過手機或電腦線上傳送，免列印、免郵寄、免出門，輕鬆線上完成補件。
5. 利用網路多元行銷，積極經營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. 農地移轉審認公正保權益：運用QuantumGIS(QGIS)地理資訊系統空間對位及套疊地籍圖，及建置88、89年航照圖資系統供核稅運用，提升課稅品質及效率，並訂立農地主動調高前次移轉現值審認原則，110年再針對無法明確判定或有爭議案件，創新委託工業技術研究院以第3方公正立場出具報告書，解決爭議，110年主動調高農地前次移轉現值計3,185件，確實保障民眾權益，深受民眾肯定。
2. 信用卡及行動支付臨櫃繳稅服務：110年於彰化監理站地方稅務局服務櫃檯再增設1台刷卡機，全局共有12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，110年臨櫃刷卡件數計8,583件、金額6,354萬9,024元。
3. 持續拓展多元繳稅服務：本局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 PayMoney」及「嗶嗶繳」，110年持續擴增「悠遊付」及「橘子支付」線上繳稅服務，民眾僅需掃描稅單上之三段條碼，即可輕鬆行動支付完納稅款，提升更多便捷的繳稅管道，110年計服務1萬3,960件，金額8,919萬4,542元。
4. 主動輔導以電子方式傳送繳款書或繳納證明：為利民眾繳款書或繳納證明書不漏接及推廣「無紙化」環保愛地球，主動寄發「地方稅繳款書或繳納證明書申請以電子方式傳送通知書」，納稅義務人免貼郵票寄回本(分)局、傳真或提供QR-code供納稅義務人線上申請，110年共輔導9,625件。

(三)跨機關合作簡政便民

1. 提供跨縣市地方稅臨櫃查調、遺產查欠及不動產移轉開立印花稅等服務，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，110年計辦理5,851件。
2. 與本縣8個地政事務所及26個鄉(鎮、市)公所合作視訊服務，民眾就近至公所與地政機關透過遠端視訊可申辦財產、所得清單等稅務資料，免跑稅務局，成效良好，深受民眾肯定，110年服務3萬62件。
3. 110年7月與芬園鄉及大城鄉公所洽談合作，啟動「就源輔導及代收民眾租稅減免與優惠申請服務」，民眾在公所申請核發身心障礙證明、農業設施之執照或容許使用證明文件時，公所主動就源輔導民眾申請使用牌照稅免稅、農業設施租稅優惠，並提供代收申請書服務，免除民眾奔波之苦，110年辦理27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，110年計辦理2萬7,067件。
5. 監理站設置稅務服務據點，本局總局設置公路監理自助櫃檯，並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，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，減少奔波之苦，110年服務7萬8,555人次。

四、因應嚴重特殊傳染性肺炎加強防疫措施及納稅服務

(一)強化內部防疫-同仁安心、民眾放心

1. 訂定SOP，服務不中斷：因疫情升溫110年6月修訂因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)應變措施實施計畫，並訂定確診個案業務支援SOP、總分局異地支援單位及業務單位內部支援名單並訂定分流辦公業務運作及差勤管理規範，採分艙分流辦公，確保稅務服務不中斷及配合防疫需求。
2. 善用科技，業務不中斷：局務會議及教育訓練課程等採異地遠距視訊方式辦理，減少群聚，並洽請財政部財政人員訓練所開辦之遠端視訊專業訓練課程，增加名額，於本局及二分局就地擴大舉辦，以直播共學方式增加同仁訓練機會，疫情期間訓練不中斷，提升專業素養。
3. 全面防疫，臨櫃享安心：為加速民眾入場洽公，設置熱成像攝影機測量體溫、提供1922簡訊、電子、紙本三種實聯登記制，並落實定期銷毀，保障民眾個資安全。

(二)創新e化辦稅-免出門輕鬆辦

1. 防疫安心e稅專區：網站設立專區提供稅捐減免延繳分期安心e稅專區、紓困懶人包及Q&A、線上申辦、網路申報、網路繳稅、電子稅務文件及疫情稅捐新聞等服務，便利民眾洽辦。
2. e補件：創新開發數位化補件機制，提供「線上回傳繳款證明」服務，協助通報行政執行署，辦理撤銷執行命令；「線上傳送證明文件」服務，民眾申辦稅務案件以手機或線上補送文件或證明。
3. e諮詢：民眾有稅捐爭議、申訴或陳情及行政救濟之諮詢與協助等問題，直接透過手機視訊與納保官連線，解決稅務問題。
4. e客服：民眾免出門即可透過Line、Skype、Messenger線上諮詢。

(三)稅捐紓困相挺-從寬、從速、從簡

1. 強制停業，主動免、退稅：110年5月15日起配合政府公告強制關閉場所(域)，主動停徵娛樂稅；停止營業期間之房屋稅，主動核減並退稅，免由業者申請，110年辦理2,444件，減免稅額2,006萬3,634元。
2. 因疫情衝擊事業，輔導紓困減徵：非強制關閉場所因疫情暫停營業，主動寄送節稅輔導單、節稅說明書及發布新聞等方式，輔導娛樂業者申請核減娛樂稅；營業面積縮減或停業申請調減房屋稅稅率課稅；報停車輛停止課徵使用牌照稅以減輕負擔，110年辦理1萬4,157件，減免稅額8,341萬973元。
3. 紓困緩稅，積極輔導延、分期：提供多元管道受理申請及利用開徵稅單宣導延、分期繳納；疫情三級警戒期間，輔導無法繳清原已申請延、分期之納稅義務人，辦理再延期、再分期；延、分期到期前一週，利用簡訊或明信片提醒如期繳稅，以免逾期影響後續緩繳權益，110年辦理145件，緩徵稅額823萬4,439元。

五、優異成績

- (一)110年辦理109年度財政部稽徵業務考核，「疏減訟源績效類」榮獲全國地方稅稽徵機關乙組優等，成績第1名。
- (二)辦理「110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「110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。
- (四)「109年度稅捐稽徵機關防止新欠清理舊欠」競賽成績，經財政部評定為全國地方稅稽徵機關乙組第3名。
- (五)110年度持續推動ISMS，將本局資訊安全及個資保護導入國際標準，資訊安全並經英國標準協會(BSI)審查取得ISO27001證書。