

地方稅務局 113 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	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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	落實各稅稽徵及加強清查作業，以維護租稅公平(業務成果)	1	落實房屋稅籍清查作業	房屋稅清查筆數	54000 筆	81292 筆	151%	辦理房屋稅籍清查作業，實際清查筆數 81292 筆。
		2	落實地價稅籍清查作業	地價稅清查筆數	15000 筆	25314 筆	169%	辦理地價稅稅籍清查作業，實際清查筆數 25314 筆。
		3	落實土地增值稅清查作業	土地增值稅清查筆數	880 筆	1066 筆	121%	辦理土地增值稅清查作業，實際清查筆數 1066 筆。
		4	執行使用牌照稅車輛檢查作業	查獲使用牌照稅違章車輛數	5000 輛	9261 輛	185%	執行使用牌照稅車輛檢查，計查獲違章車輛 9261 輛。
		5	加強娛樂稅稅籍清查作業	娛樂稅清查家數	920 家	1038 家	113%	辦理娛樂稅稅籍清查作業，計清查 1038 家。
		6	加強印花稅應稅憑證檢查作業	專案檢查家數	300 家	303 家	101%	辦理印花稅專案檢查，查核家數 303

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
								家。
		7	契稅專案查核	契稅專案查核件數	120 件	209 件	174%	辦理契稅專案檢查計 209 件。
2	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（業務成果）	1	加強房屋稅課稅資料交查運用	運用營繕通報資料設立稅籍完成率	100%	100%	100%	加強房屋稅課稅資料交查運用，實際運用營繕通報資料 7058 件，已全數完成設立稅籍。
		2	加強印花稅課稅資料交查運用	運用縣府通報開工報告資料辦理檢查家數	600 家	798 家	133%	運用挑檔及通報資料辦理開工報告檢查家數 798 家。
		3	加強地價稅課稅資料交查運用	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	100%	100%	100%	營繕資料及工廠註銷清冊通報計 1632 件，已全數交查完成。
		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	實際勘查比率（年度抽查件數÷年度總件數）	3%	4.67%	156%	勘查筆數 698 筆/總筆數 14929 筆=4.67%。
3	審慎處理各稅行政救濟案件，以疏減訟源、減少民怨（業務成果）	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	案件撤回率（復查經協談撤回案數÷全年復查辦結案數×100%）	20%	38%	190%	復查辦結 8 案，協談撤回 3 案。 (3÷8=38%)
4	加強欠稅清理（業務成果）	1	加強執行憑證清理	清理執行憑證件數	36000 件	38207 件	106%	債權憑證清理計 38207 件。
5	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（業務成果）	1	辦理災變回復演練	辦理場次	4 場次	4 場次	100%	辦理電力中斷、線上申辦主題網、話務中心值機系統及資訊機房空調失效災變回復演練計 4 場次。
		2	建置全方位防毒系統	實際用戶數÷預計用戶數×100%	100%	100%	100%	每台電腦(含個人電腦、筆記型電腦)皆安裝防毒軟

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
								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 623 台、預計用戶數 623 台。
6	加強抽核，以維護租稅公平（業務成果）	1	內部業務檢查	檢查次數	10 次	10 次	100%	業務檢查 10 次。
		2	資訊安全內部稽核	稽核次數	1 次	1 次	100%	資安內部稽核 1 次。
7	建置智慧辦公環境，提升行政作業效率（行政效率）	1	維護各稅稅籍檔案正確性	執行異常勾稽次數	278 次	278 次	100%	辦理勾稽各稅異常案件共執行 278 次。
		2	電腦設備汰舊換新	實際執行數÷預算數×100%	99%	104%	105%	辦理執行汰換個人電腦及週邊設備等採購作業，113 年實際執行數 2425596 元，預算數 2327000 元。
8	加強為民服務工作，提升服務品質（服務效能）	1	設置全功能服務櫃台提供便民服務	受理件數	13 萬件	166384 件	128%	受理件數 166384 件。
		2	網路申辦服務	申辦件數	5500 件	7008 件	127%	辦理件數 7008 件。
		3	為民服務滿意度	滿意度	95%	99.47%	105%	辦理 113 年為民服務問卷調查，平均滿意度為 99.47%。
9	提升人員為民服務能力與素質（組織學習）	1	辦理為民服務訓練（含政風法令）講習	辦理場次	4 場次	4 場次	100%	辦理場次 4 場次。

（二）年度共同性目標（權數為 30%）

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	14.17%	472%	經常門業務費預算數 75412000 元，經常門業務費決算數 64723579 元，節餘數為 10688421 元，節餘率 14.17%。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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	控管編制員額(組織學習)	1	機關編制員額成長率	(本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額x100%(業務移撥、機關整併之情形不列入計算)	0%	0%	100%	112年編制員額222人，113年編制員額222人，成長率為0%。
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	(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	0%	-3.45%	103%	112年度約聘僱人員預算員額總數為29人，113年度約聘僱人員預算員額總數為28人，約聘僱員額成長率為-3.45%。 (28-29)÷29x100%=-3.45%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				之情事不列入成長率計算)				
		2	約聘僱核定職等變化率	(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%	0%	0%	100%	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。
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	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.	20 小時	91 小時	455%	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 239 人，已完成 21754 小時，平均每人 91.02 小時。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				民主治理價值課程（5小時）：性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

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
1	落實各稅稽徵及加強清查作業，以維護租稅公平（業務成果）	1	落實房屋稅籍清查作業	151%	★
		2	落實地價稅籍清查作業	169%	★
		3	落實土地增值稅清查作業	121%	★
		4	執行使用牌照稅車輛檢查作業	185%	★
		5	加強娛樂稅稅籍清查作業	113%	★
		6	加強印花稅應稅憑證檢查作業	101%	★
		7	契稅專案查核	174%	★
2	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（業務成果）	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	133%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		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	156%	★
3	審慎處理各稅行政救濟案件，以疏減訟源、減少民怨（業務成果）	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	190%	★
4	加強欠稅清理（業務成果）	1	加強執行憑證清理	106%	★
5	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（業務成果）	1	辦理災變回復演練	100%	★
		2	建置全方位防毒系統	100%	★
6	加強抽核，以維護租稅公平（業務成果）	1	內部業務檢查	100%	★
		2	資訊安全內部稽核	100%	★
7	建置智慧辦公環境，提升行政作業效率（行政效率）	1	維護各稅稅籍檔案正確性	100%	★
		2	電腦設備汰舊換新	105%	★
8	加強為民服務工作，提升服務品質（服務效能）	1	設置全功能服務櫃台提供便民服務	128%	★
		2	網路申辦服務	127%	★
		3	為民服務滿意度	104%	★
9	提升人員為民服務能力與素質（組織學習）	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
1	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	472%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	103%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	455%	★
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

113 年度地方稅課收入預算數 110 億 8125 萬 5000 元，實徵淨額累計數 123 億 6837 萬 4298 元，執行率 111.62%；罰款及賠償收入預算數 1750 萬元，實徵淨額累計數 3249 萬 8312 元，執行率 185.70%。

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 113 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 8827 件，增加稅額 9178 萬 3545 元。
2. 執行財政部 113 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 5314 件，增加稅額 9200 萬 9155 元。
3. 執行 113 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 9261 輛，補徵本稅 446 萬 6294 元，罰鍰 2406 萬 6577 元。另免稅車輛清查恢復課稅者計 3303 件，核定補徵稅額 1487 萬 1526 元。
4. 辦理 113 年度契稅專案查核作業，自動補報 21 件，免徵 188 件，補徵稅額 69 萬 5115 元。
5. 辦理 113 年度印花稅應稅憑證專案檢查，自動補報補繳計 253 家，稅額 1986 萬 4521 元，加計利息 47 萬 5756 元。
6. 執行 113 年度娛樂稅全面清查作業計畫，輔導新設立業者計 68 家，增加稅額 23 萬 457 元；查核增加稅額者計 181 家，增加 19 萬 4470 元。
7. 113 年度受理檢舉逃漏稅案件，查獲違章漏稅案計 59 件，補徵房屋稅 59 萬 8120 元、地價稅 1 萬 9992 元及娛樂稅 5701 元，合計 62 萬 3813 元。其中房屋稅 2 件、娛樂稅 1 件，處罰鍰共 9 萬 360 元，餘 53 件符合稅務違章案件減免處罰標準規定補稅免罰。
8. 113 年度移送執行 4 萬 4271 件，徵起本年度欠稅 3609 萬 7738 元，及以前年度欠稅(含土地增值稅)2 億 4040 萬 8709 元，合計徵起欠稅額 2 億 7650 萬 6447 元。

（二）應用數位資訊提高稽徵績效

1. 運用「圖資智慧加值系統」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，透過空間分析套疊，即時篩選疑似違規農地辦理清查改課。113 年度運用該系統辦理地價稅清查改課計增加稅額 1678 萬 9905 元。
2. 運用 RPA 科技與稅籍資料進行比對，產製異常清冊供查核及運用行政院農委會「農業現地調查 APP」，並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，協助清查人員快速定位農地增建清查標的，節省尋找目標的時間，有效提升清查績效。113 年度房屋稅、地價稅清查改課計增加稅額 1698 萬 2135 元。
3. 運用「定點式車牌自動辨識系統」導入高效率軟、硬體設備，全面提升車牌辨識率及精準度，113 年度運用該系統查獲違章車輛計 8647 件，補徵本稅 411 萬 8185 元，裁罰金額 2237 萬 1317 元。
4. 為提升本局舊欠徵起績效，113 年創新透過資訊系統交查勾稽最近 1 期開徵稅款已完納之欠稅人，辦理執行憑證再移送強制執行，經積極清理 113 年已繳納 744 件、徵起稅額 251 萬 9610 元。
5. 運用「未保全不動產之保全系統」積極發掘高欠稅風險案件，透過資訊系統交查勾稽，立即禁止財產處分。113 年度符合案件共 3 案，經輔導後已繳清欠稅 26 萬 2283 元。

6. 運用「欠稅(費)人移轉不動產管制通報系統」管制欠稅(費)人不動產移轉案件及每日勾稽本局欠稅檔達 1 萬元以上案件，暫緩土地增值稅及契稅核稅程序，並加強不動產查封拍賣專案執行。113 年徵起 81 件、徵起欠稅(費)金額 968 萬 7055 元。

(三)愛心辦稅重視納稅人權益

1. 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，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。113 年主動辦理公益出租人地價稅優惠共計 4057 件，退稅金額 134 萬 5865 元。
2. 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，主動辦理各項稅捐減免，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。113 年辦理 164 件，減免稅捐 23 萬 2055 元。
3. 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。113 年辦理 1048 件，減免稅額 515 萬 8261 元。
4. 針對 113 年度地價稅稅額較上年度增加 1 萬元以上、地價稅部分面積核課自用住宅用地稅率但房屋無營業者及持有本縣房地之外來居民，主動輔導並適時減免地價稅，113 年輔導 1209 件。
5. 與法務部行政執行署彰化分署合作訂定「欠稅人權益保護計畫」，即時提供欠繳稅款之納稅義務人權利保護協助，113 年輔導 2 件。
6. 為確保納稅者權利，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，113 年計受理 34 件。
7. 訂定「彰化縣納稅義務人申請分期繳納地方稅辦法」，放寬因客觀事實導致財務困難，可申請加計利息分期繳納，協助有繳納意願的納稅義務人繳納稅捐，避免逾期繳納加徵滯納金或移送強制執行，發生不可恢復之損害。113 年計辦理 95 件，分期金額 187 萬 963 元。
8. 本縣房屋稅徵收稅率自治條例於 113 年 9 月 27 日修正，增訂自住用房屋須辦竣戶籍登記才能適用自住用稅率課徵房屋稅之規定，為維護民眾權益，113 年主動寄發輔導通知協助民眾辦妥戶籍登記共計 2.1 萬件，減輕其租稅負擔。

三、積極提供優質服務

(一)善用科技，回應民眾需求

1. 本局話務中心整合總機、0800 免付費電話、Line 及 Skype 等業務，由專人專線接聽電話即時提供稅務諮詢及受理案件申請。113 年服務 3 萬 2738 人次。
2. 全功能櫃檯設置數位無紙化系統，整合電子簽名及數位表單，民眾申辦手續全程無紙化。113 年受理 2 萬 6436 件。
3. 於彰化監理站提供使用牌照稅自動開單服務，民眾購買新車或重領牌照，透過自動開單機可自動列印繳款書，據以繳稅及領取牌照。113 年服務 2 萬 7354 件。
4. 本局創新啟動雲端視訊服務，透過跨機關合作並結合資訊科技，民眾利用手機視訊即可洽辦稅務。
5. 積極推動數位化申請服務，113 年結合數位發展部「個人化資料自主運用 My Data 平台」全新打造線上申辦主題網，民眾在家就可透過線上驗證完成申辦，免於機關間來回奔波，縮短稅務申辦時間。
6. 建置「i 彰稅-智慧型服務機」，提供民眾簡易自助補發稅單、查詢發證及常見稅務申辦等服務，有效分流申請人潮，申辦更快速。
7. 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。

(二)工作簡化流程再造，提升行政效能

1. 運用 Quantum GIS(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，提升課稅品質及效率；訂立農地主動調高前次移轉現值審認原則。113 年主動

調高農地前次移轉現值計 2583 件，確保民眾權益。

2. 為強化納稅者之救濟保障，訂定「行政救濟案件輔導申請納稅者權利保護事項執行計畫」，明定申請復查、逕提訴願案件，應逐案通報本局納保官，俾利適時輔導納稅義務人申請納保協助。113 年度行政救濟案件通報納保官計 26 案，其中申請納保協助 12 案。
3. 全局共設置 13 處臨櫃刷卡機繳稅服務，提供補、領稅單及繳稅一次到位服務。113 年臨櫃刷卡件數計 9553 件、金額 6725 萬 7627 元。
4. 提供「嗶嗶繳」、「iPASS MONEY」、「橘子支付」、「悠遊付」、「街口支付」及「全支付」等線上繳稅服務管道，方便民眾繳納稅款。113 年服務 1 萬 9726 件，繳稅金額 1 億 781 萬 8747 元。
5. 為落實環保推廣無紙化政策，並確保民眾有收到繳款書或繳納證明書，主動寄發通知書輔導民眾同意以電子方式傳送資料。113 年民眾計申辦 1 萬 1016 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，民眾可就近至地方稅捐機關申辦跨縣市地方稅業務，113 年辦理 1 萬 4357 件。
2. 與本縣地政事務所及鄉鎮市公所共同合作提供視訊服務，民眾可就近透過遠端視訊申辦財產、所得清單等稅務資料，113 年服務 3 萬 8924 件。
3. 與本縣鄉鎮市公所合作辦理「就源輔導及代收民眾租稅減免與優惠申請服務」，民眾於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，113 年辦理 386 件。
4. 為優化不動產移轉申報流程，自 111 年 7 月 1 日起地政機關可即時透過線上繳稅服務網站查驗繳稅紀錄，民眾免附紙本稅單即可辦理登記。另自 112 年 10 月 1 日起，民眾申報遺產稅或贈與稅並經國稅局核發相關證明書後，申請土地或建物所有權移轉登記，地政機關得依民眾提供之證明書案號，透過系統查驗，免附紙本文件，113 年辦理 4 萬 5779 件。
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，除於監理站設置稅務服務據點外，亦於本局總局設置公路監理自助櫃台，113 年服務 9 萬 4777 人次。
6. 與行政處、社會處、衛生局及警察局共同推動「五力攜手，全方守護」社區法律行動專車，深入本縣各鄉鎮市社區，提供稅務諮詢與協助，113 年辦理 8 場。

四、業務創新精進考核成績優異

- (一) 辦理地方稅資料開放作業，榮獲行政院 113 年度「資料開放金質獎」地方政府第二組特優。
- (二) 113 年辦理 112 年度財政部稽徵業務考核，「稅捐稽徵作業績效」榮獲全國地方稅稽徵機關乙組優等。
- (三) 113 年辦理 112 年度財政部稽徵業務考核，「納稅者權利保護業務」榮獲全國地方稅稽徵機關乙組優等。
- (四) 113 年辦理 112 年度財政部稽徵業務考核，「租稅教育及宣導」榮獲全國地方稅稽徵機關乙組優等。
- (五) 辦理「113 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乙組第 1 名。
- (六) 辦理「113 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乙組第 2 名。