

臺中市政府地方稅務局中程施政計畫
(104 至 107 年度)

中華民國 104 年 4 月

臺中市政府地方稅務局中程施政計畫(104 至 107 年度)

【目錄】

壹、環境情勢分析與優先發展課題	22-1
一、環境情勢分析.....	22-1
二、優先發展課題.....	22-1
貳、現有計畫執行成效與資源分配檢討	22-1
一、現有計畫執行成效.....	22-1
二、資源分配檢討.....	22-12
參、策略績效目標與衡量指標	22-16
一、策略績效目標.....	22-16
二、衡量指標.....	22-16
肆、計畫內容.....	22-19
一、提升稽徵作業效能及為民服務品質（策略績效目標一）..	22-19
二、落實稽徵及清查作業：（策略績效目標二）	22-19
三、落實服務電子（E）化並確保地方稅務資訊系統平台之運轉，提供快速、正確便捷服務（策略績效目標三）	22-19
四、加強欠稅清理，以期達成課稅公平，維護優良納稅風氣之目標（策略績效目標四）	22-24
五、維護租稅公平適法（策略績效目標五）	22-21
伍、中程施政計畫經費總需求表	22-22

壹、環境情勢分析與優先發展課題

一、環境情勢分析

橫跨山海屯區的大臺中，幅員廣大，且囿於人力員額編制及擴增服務據點困難等情況，主動傾聽民眾聲音，暢通溝通管道乃為本局解決偏鄉地區民眾洽辦稅務事項之首要任務。

因此，本局除職司地方稅稽徵工作，對市政建設所需經費提供持續穩定的財源，更配合市長市政理念及中程施政計畫，致力提供民眾優質及便捷之租稅環境，建構一個與民眾期待零落差的有感服務平台。

二、優先發展課題

- (一) 持續秉持「以客為尊」、「中市稅局最貼心」的服務理念，主動探查民眾需求及依其反映意見研發創新服務措施；未來將以強化服務品質及提升稽徵績效兩大面向作為持續努力重點，期使服務工作更盡善盡美，建立一個與民眾期待政府施政沒有落差的服務平台。
- (二) E化、M化的時代，網路應用極為普遍，為維護資訊完整，保障民眾權益，並因應個人資料保護法及其施行細則之施行，推動資訊安全與個人資料保護管理，落實資訊安全與個人資料保護政策、風險評估業務，並維持稅務管理系統持續運作，以維護資訊可用，保障本局標竿資訊服務。

貳、現有計畫執行成效與資源分配檢討

一、現有計畫執行成效

- (一) 訂定及推動服務品質及效率躍升計畫暨提升服務品質教育訓練計畫等，全面提升服務品質及效率。

1. 外部顧客服務面向

表 1. 外部區客服服務面向表

服務項目	計畫目標	執行成效
臨櫃服務	持續推動全功能服務櫃台	1. 文心、民權、東山、大智、豐原、大屯、沙鹿及東勢分局提供民眾 7 稅合 1，147 項之「一站式、萬事達一免轉台」(One Stop)服務，103 年計提供 21 萬 9,714 件。 2. 跨縣市跨轄區服務：民眾可就近至本局各分局申辦外縣市及非轄區案件，積極跨機關合作，民眾免奔波。 3. 彈性服務：中午不打烊並延長服務時間至下午 5 時 30 分，貼近民眾需求。
行動愛心稅務服務網	建置視訊服務站及設置巡迴服務站	1. 建置視訊服務站 (1)提供稅務諮詢、補發稅單、即時發證及線上申辦等 118 項服務。 (2)利用視訊會議系統提供點對點服務，補單及發證透過臺中市政府雲端網絡連結區公所、戶政事務所印表機列印，103 年共提供 2,796 件服務。 2. 設置巡迴服務站 (1)由 8 分局不定時、不定點於轄區內設站，提供稅務諮詢、補發稅單、即時發證及線上申辦等 118 項服務，充分滿足民眾需求。 (2)利用「中稅 e 把照」APP 行動應用系統線上辦理各項稅務項目，並透過筆記型電腦接收回傳之申辦證明資料(如補發各稅繳款書或核發之繳納證明書、課稅明細表)，列印交付民眾，方便迅速提供即時服務。
網路服務	1. 擴增網路服務之多元性及線上申辦服務項目。 2. 增加客製化網站服務。	1. Facebook 深化應用服務：在 Facebook 社群粉絲專頁完成官網主要資訊 iFrame 功能應用建置，於粉絲專頁右上角嵌入本局重要業務網頁，提供可比故事館、M 愛 T 行動愛心稅務服務網及各稅申辦業務等 10 項連結，粉絲可從頁面直接選擇，節省至本局網頁搜尋的時間，讓稅務業務推廣方式多元化，增強與粉絲互動交流。 2. 網站 (1)電子書專區：新版電子書嵌入圖像檔案、MP3 音樂檔、聲音檔、動畫等，影片可直接於頁面撥放並能連結網址與外部檔案，線上閱讀再升

服務項目	計畫目標	執行成效
		級，提供納稅文宣、租稅之旅及稅藝濃濃等共 27 本電子書。 (2)QR Code 行銷：將本局重點業務網頁製成 QR Code 置於專區，方便民眾利用智慧型行動裝置掃描並搜尋網頁。現已提供本局網站、中稅 e 把照線上申辦 APP (Android 版、ios 版)、LINE(本局、臺中市政府)、中稅有 go 讚、稅務導覽、中市稅輕鬆、稅捐健診、行動愛心稅務服務網共 10 項服務頁面之 QR Code 供民眾利用。 3. Skype & LINE：提供民眾線上即時雙向互動諮詢服務。 4. 中稅 e 把照：開發「中稅 e 把照」線上申辦 APP 應用系統，藉由智慧型手機或平板電腦拍照上傳附件，取代郵寄或傳真方式，縮短線上申辦案件處理流程及公文處理期間。
電話服務	賡續檢討擴充電話稅務服務資訊應用系統功能，提供民眾更便捷、周全服務。	103 年度電話客服中心共受理 4 萬 9,086 件電話服務。

2. 內部顧客服務面向

- (1)提升服務人員服務禮儀及專業度：訂定「提升服務品質教育訓練計畫」，辦理為民服務規範講習、研討（座談）會、稅務專題研究講習、參訪績優機關、企業及標竿學習、內部網路開闢「知識管理」及「為民服務線上學習」專區。

表 2. 辦理提升服務人員服務禮儀及專業度活動場次表

項 目 \ 年 度	103
為民服務規範講習	4 場
參訪績優機關、企業	10 場
新增異動各稅法律、法規命令、行政規則及解釋函令講習	59 節次
稅務專題研究講習會	60 節次
知識管理建置文件	6,096 件

- (2)加強服務人員服務品質稽核：訂定、執行服務品質及效率躍升計畫，於創新服務、簡化服務流程、加強 e 化服務等層面，稽核各單位服務品質，並藉由各單位競相精進結果，提升本局整體服務品質。

3. 績效與榮耀

- (1)100 年臺中市政府網站評比，獲評為一級機關第 1 名，並評選為「推薦」網站。
- (2)100 年網路申報經財政部評定為地方稅稽徵機關甲組第 2 名。
- (3)101 年度簡化行政流程「加速銷案作業處理」項目，經臺中市政府評定推動簡化作業流程金質獎。
- (4)101 年度臺中市政府隱匿性服務稽核評比，獲評為一級機關第 2 名。
- (5)101 年網路申報經財政部評定為地方稅稽徵機關甲組第 1 名。
- (6)101 年「稅捐稽徵機關防止新欠清理舊欠競賽成績」，經財政部評定地方稅稽徵機關甲組第 2 名。
- (7)101 年度房屋稅稅籍及使用情形清查作業，經財政部評定為地方稅稽徵機關甲組第 3 名。
- (8)102 年財政部稽徵業務考核，經財政部評定為地方稅稽徵機關甲組第 1 名。
- (9)102 年地價稅稅籍及使用情形清查作業，經財政部評定為績優機關，名列地方稅稽徵機關甲組第 1 名。
- (10)102 年「稅捐稽徵機關防止新欠清理舊欠競賽成績」，經財政部評定地方稅稽徵機關甲組第 1 名。
- (11)102 年度地價稅稅籍及使用情形清查作業，經財政部評定為地方稅稽徵機關甲組第 1 名。
- (12)102 年網路申報經財政部評定為地方稅稽徵機關甲組第 2 名。

- (13) 102 年度簡化行政流程「里里有稅網・處處能服務」項目，經臺中市政府評定推動簡化作業流程普獎。
- (14) 102 年度臺中市政府隱匿性服務稽核評比，獲評為一級機關第 3 名。
- (15) 103 年「稅捐稽徵機關防止新欠清理舊欠競賽成績」，經財政部評定地方稅稽徵機關甲組第 1 名。
- (16) 103 年網路申報經財政部評定為地方稅稽徵機關甲組第 1 名。
- (17) 103 年度地價稅稅籍及使用情形清查作業，經財政部評定為地方稅稽徵機關甲組第 2 名。
- (18) 103 年臺中市政府員工電話禮貌測試，獲評為團體（機關）組第 3 名。
- (19) 103 年度簡化行政流程「與社會局跨機關合作-使用牌照稅免稅申請」及「地方稅線上申辦」項目，經臺中市政府評定推動簡化作業流程之金質獎及銀質獎。
- (20) 103 年通過資訊安全管理系統 ISO 27001 新版審查驗證及隱私權保護管理系統 ISO 29100 首次審查驗證。

（二）維護租稅公平合理，增裕庫收

1. 地價稅

（1）100 至 103 年清查成績

表 3.100 至 103 年清查成績

單位：件、元

年度	應清查件數	改課件數	增加稅額
100	72,112	72,097	307,241,660
101	50,400	35,374	344,051,427
102	79,877	79,877	417,241,438
103	58,207	58,207	511,340,578

(2) 地價稅滯納期滿徵起率

表 4. 地價稅滯納期滿徵起率

單位：件、元、%

年度	查定件數	查定稅額	徵起件數		徵起稅額	
			件數	徵起率	稅額	徵起率
100	839,442	4,524,304,994	809,204	96.40	4,437,227,177	98.08
101	848,196	4,495,328,345	806,746	95.11	4,365,979,708	97.12
102	868,431	5,886,855,843	843,921	97.18	5,816,089,481	98.80
103	881,930	5,923,709,065	856,183	97.08	5,843,391,040	98.64

2. 土地增值稅

(1) 重購退稅及免稅案件清查

依據土地稅法施行細則第 55 條第 4 項暨社會福利事業及私立學校受贈土地免徵增值稅案件管制檢查作業要點規定，就核准列管重購退稅及免稅案件辦理清查，清查成果如下表：

表 5. 重購退稅及免稅案件清查

單位：件、元

年度 \ 件數	應查件數	補徵件數	追繳原退還稅款
100	3,570	69	2,436,365
101	3,257	46	2,636,666
102	3,815	33	8,882,245
103	4,259	51	2,028,531

(2) 記存土地增值稅列管案件清查

為有效查核以遏止逃漏稅，並落實記存土地增值稅之土地列管，以維護租稅公平，本局每年均辦理記存土地增值稅列管案件清查作業，清查成果如下表：

表 6. 記存土地增值稅列管案件清查

單位：件、元

年度	清查件數	補徵件數	增加稅額
100	1,310	1	14,258
101	1,269	11	917,104
102	1,269	11	30,737,022
103	1,491	11	1,245,392

3. 房屋稅

(1) 100 至 103 年清查成果

表 7. 100 至 103 年清查成果

單位：件、元

年度	清查件數	改課件數	增加稅額
100	169,181	68,320	207,052,323
101	165,142	58,560	260,403,241
102	93,281	37,554	243,186,460
103	132,868	59,294	312,089,967

(2) 100 至 103 年滯納期滿徵績

表 8. 100 至 103 年滯納期滿徵績

單位：戶、元、%

年度	查定數	查定稅額	徵起戶數		徵起稅額	
			戶數	徵起率	稅額	徵起率
100	989,513	7,353,423,033	958,612	96.87	7,177,295,611	97.60
101	958,713	7,460,372,693	931,843	97.19	7,288,365,951	97.69
102	970,266	7,602,708,698	941,711	97.05	7,406,651,598	97.42
103	985,114	7,770,607,952	958,467	97.30	7,607,427,269	97.90

4. 使用牌照稅

(1) 100 至 103 年清查成果

表 9. 100 至 103 年清查成果

單位：輛、元

年度	作業項目	查獲違章輛數 (或補稅件數)	補徵稅額
100	車輛檢查	10,091	81,832,100
	免稅清查	3,438	21,780,656
101	車輛檢查	7,003	52,135,634
	免稅清查	3,708	16,948,972
102	車輛檢查	5,130	38,352,070
	免稅清查	4,054	22,901,923
103	車輛檢查	2,737	10,394,971
	免稅清查	5,625	20,682,810

(2) 100 至 103 年滯納期滿徵績

表 10. 100 至 103 年滯納期滿徵績

單位：輛、元、%

年度	查定數	查定稅額	徵起輛數		徵起稅額	
			徵起輛數	徵起率	徵起稅額	徵起率
100	836,343	7,092,486,034	798,144	95.43	6,785,575,013	95.67
101	86,491	7,304,050,084	827,502	96.17	7,031,574,887	96.27
102	883,782	7,528,480,137	847,000	95.84	7,217,602,062	95.87
103	905,757	7,734,243,723	870,257	96.08	7,417,328,823	95.90

5. 印花稅

表 11. 100 至 103 年檢查成果

單位：家、元

年度	檢查家數	自動補報 補繳家數	自動補報補繳稅額
100	1,672	1,250	121,906,296
101	1,767	1,374	98,065,552
102	1,772	1,282	152,227,299
103	1,800	1,341	146,403,391

(三) 落實服務電子(E)化、行動(M)化，並確保地方稅務資訊系統平台之運轉，提供快速、正確便捷服務。

1. 線上申辦及查詢服務，自 100 年起至 103 年 12 月 31 日止共計受理 2 萬 4,739 件。
2. 配合行政院國家發展委員會 e 管家，自 103 年 3 月起提供民眾各項地方稅線上申辦及列印稅單、證明等 14 項稅務訊息服務。訂閱明細如下表：

表 12. e 管家提供服務統計表

單位：件

項目 年度	繳納證明書			轉帳繳納證明書			課稅明細表		繳款書				欠稅查詢	線上申辦回覆及取件
	房屋稅	地價稅	使用牌照稅	房屋稅	地價稅	使用牌照稅	房屋稅	地價稅	房屋稅	地價稅	使用牌照稅	娛樂稅		
103	24	24	35	17	19	23	24	27	35	40	61	15	36	25

3. 推動資訊安全管理系統(ISMS)計畫績效，95 年推動資訊安全管理系統(ISMS)，通過英國國家認證委員會(UKAS)驗證符合 ISO 27001：2005 最新版規範，為全國第一個獲得資訊安全管理系統驗證之地方稅務局，也是驗證範圍最大的稅捐機關。101 年通過 ISO 27001 換證審查驗證並將驗證範圍擴大至全組織稅務暨行政業務之資訊安全管理系統。另為因應個人資料保護法及其施行細則施行，及配合資訊安全 ISO 27001 改版，於 103 年 10 月分別通過 ISO 27001 新版審查驗證及隱私權保護 ISO 29100 首次稽核驗證，成為全國第一個同時通過 ISO 27001 新版及 ISO 29100 隱私權保護國際認證的稅捐稽徵機關。
4. 「地方稅網路申報系統」，自 100 年起至 103 年 12 月 31 日共計受

理 109 萬 6,818 件。

5. 運用「多元溝通管道系統」提供土地增值稅及契稅結案簡訊通知服務，103 年度共計發送 4,009 件，提升為民績效。
6. 持續維運本局中央監控系統，藉以全天候（24*365）掌控各項稅務主機及網路、資訊設備及各項環境設備如電力、消防、空調、門禁等運轉情形，有異常者立即以手機簡訊及 e-mail 通知相關人員處理，取代以往 24 小時之人工監控，以增進稅務系統之穩定性。
7. 落實政府節能減碳及降低機房伺服器設備管理與營運成本，持續導入「雲端虛擬化系統平台」，截至 104 年 1 月份止已將 106 部實體機器虛擬化，將 IT 管理再進化。
8. 自 101 年 8 月份起建置視訊會議系統，截至 104 年 1 月份止以辦理會議及教育訓練計 228 場次，24,206 人次參與，節省差旅費 158 萬 3,072 元，節省交通時間 2 萬 2,713 小時，減少碳排放 14 萬 7,656 公斤，有效落實政府節能減碳目標。

（四）加強稅務管理提升稽徵作業效能

1. 為提升欠稅繳款書送達率，每年辦理 2 次欠稅綜合歸戶催繳取證作業，截至 103 年 12 月底未送達繳款書之件數計 1 萬 9,471 件、金額計 8,703 萬元。

表13. 100至103年繳款書未送達件數及金額統計表 單位:件、萬元

年度 \ 項目	件數	金額
100	47,380	11,471
101	16,806	8,625
102	17,911	9,593
103	19,471	8,703

2. 定期清查已取得執行憑證之欠稅案件，查有欠稅人所得、財產資料再移送執行

表14. 100至103年執行憑證再移送執行件數及金額統計表

單位:件、萬元、%

項目 年度	取得執行憑證數		再移送執行數		再移送執行數占取得 執行憑證數之比率	
	件數(A)	金額(B)	件數(c)	金額(D)	件數 (C/A)	金額 (D/B)
100	222,477	199,224	34,793	30,758	15.64	15.44
101	190,599	165,434	38,040	30,367	19.96	18.36
102	151,445	125,950	25,970	21,772	17.15	17.29
103	119,657	95,921	21,962	15,540	18.35	16.20

(五) 維護租稅公平適法，增加人民對政府之信賴度

1. 裁罰性的行政處分，係對納稅義務人權利之限縮。因此，本局在作成處分前，均先審查確定納稅義務人有逃漏稅事實後，再予論處。經統計，本局違章裁罰案件經復查決定撤銷比例由 100 年 0.38% 降至 103 年 0.04%，足證本局裁罰前查證愈趨縝密，有效減少徵納雙方爭議。

表 15. 100 年至 103 年裁罰件數

單位:件、%

年度	裁罰件數	經復查決定撤銷件數	經復查決定撤銷比例
100	18,399	69	0.38
101	9,275	35	0.38
102	10,569	12	0.11
103	5,392	2	0.04

2. 本局辦理復查均本於職權詳查證據，對當事人有利及不利事項一律注意。101 年至 103 年納稅義務人對於復查決定猶未甘服訴經行政法院判決撤銷之件數逐年減少，撤銷比例均在目標值 10% 以下，足見本局復查決定之說服力及適法性。

表 16.100 年至 103 年復查經法院判決及撤銷件數

單位:件、%

年度	復查經法院判決 件數	復查經法院判決撤銷 件數	經法院判決撤銷比例
100	25	3	12
101	32	2	6.25
102	18	1	5.56
103	12	1	8.33

二、資源分配檢討

(一) 本局隸屬於臺中市政府，兼受財政部業務之指揮監督。本局主管賦稅收入，辦理印花稅、娛樂稅、使用牌照稅、房屋稅、地價稅、土地增值稅、契稅等 7 種稅目之地方各項稅捐稽徵業務。

本局置局長 1 人，副局長 2 人，主任秘書 1 人，專門委員 1 人，下設 7 科 4 室 8 分局。

表 17. 各科室（分局）業務職掌

科室別	業務職掌
稽核科	各稅覆核及抽查等事項。
財產稅科	地價稅、田賦、土地增值稅、房屋稅、契稅稽徵及工程受益費經徵等事項。
消費稅科	使用牌照稅、印花稅、娛樂稅、特別稅課稽徵及查緝業務等事項。
法務科	違章漏稅審理裁處、行政救濟及國家賠償等事項。
企劃服務科	納稅服務、法令宣導、綜合設計規劃、研究發展、管制考核等事項。
稅務管理科	欠稅清理、欠稅執行及稅務管理等事項。
資訊科	稅務管理系統之規劃與執行、電腦軟硬體設備操作、管理與維護、資訊安全與個資保護管理系統之規劃與推動、資訊教育訓練及課稅資料之處理等事項。

科室別	業務職掌
秘書室	文書、檔案、印信、事務、採購、出納、財產管理、工友及適用勞動基準法人員之管理、公共關係及不屬於其他科室事務等事項。
人事室	依法辦理人事管理等事項。
會計室	依法辦理歲計、會計及統計等事項。
政風室	依法辦理政風等事項。
文心分局	掌理西屯區、南屯區各項稅捐稽徵等事項。
豐原分局	掌理豐原區、后里區、大雅區、潭子區及神岡區各項稅捐稽徵等事項。
大屯分局	掌理大里區、太平區、霧峰區及烏日區各項稅捐稽徵等事項。
沙鹿分局	掌理大甲區、大安區、外埔區、清水區、沙鹿區、梧棲區、龍井區及大肚區各項稅捐稽徵等事項。
民權分局	掌理中區、西區及北區各項稅捐稽徵等事項。
東勢分局	掌理東勢區、新社區、石岡區及和平區各項稅捐稽徵等事項。
東山分局	掌理北屯區各項稅捐稽徵等事項。
大智分局	掌理東區、南區各項稅捐稽徵等事項。

(二)自 100 至 103 年度，本局稅課收入，按執行預算之稅目別如下表所示：

表 18 100 年至 103 年度稅課收入表

單位：千元、%

年度	稅目別	地價稅	土地增值稅	房屋稅	使用牌照稅	契稅	印花稅	娛樂稅	合計
100	預算數	4,756,008	11,495,632	7,286,235	7,195,884	1,951,753	747,000	176,010	33,608,522
年	占預算比率	14.15	34.20	21.68	21.41	5.81	2.22	0.52	100.00
101	預算數	4,932,255	12,772,403	8,092,054	7,750,448	2,072,743	951,000	112,274	36,683,177
年	占預算比率	13.45	34.82	22.06	21.13	5.65	2.59	0.31	100.00
102	預算數	5,132,255	13,038,691	8,392,054	8,150,448	2,072,743	851,000	112,274	37,749,465
年	占預算比率	13.60	34.54	22.23	21.59	5.49	2.25	0.30	100.00
103	預算數	5,668,251	12,629,137	7,841,403	8,057,973	1,843,142	771,125	112,274	36,923,305
年	占預算比率	15.35	34.20	21.24	21.82	4.99	2.09	0.30	100.00

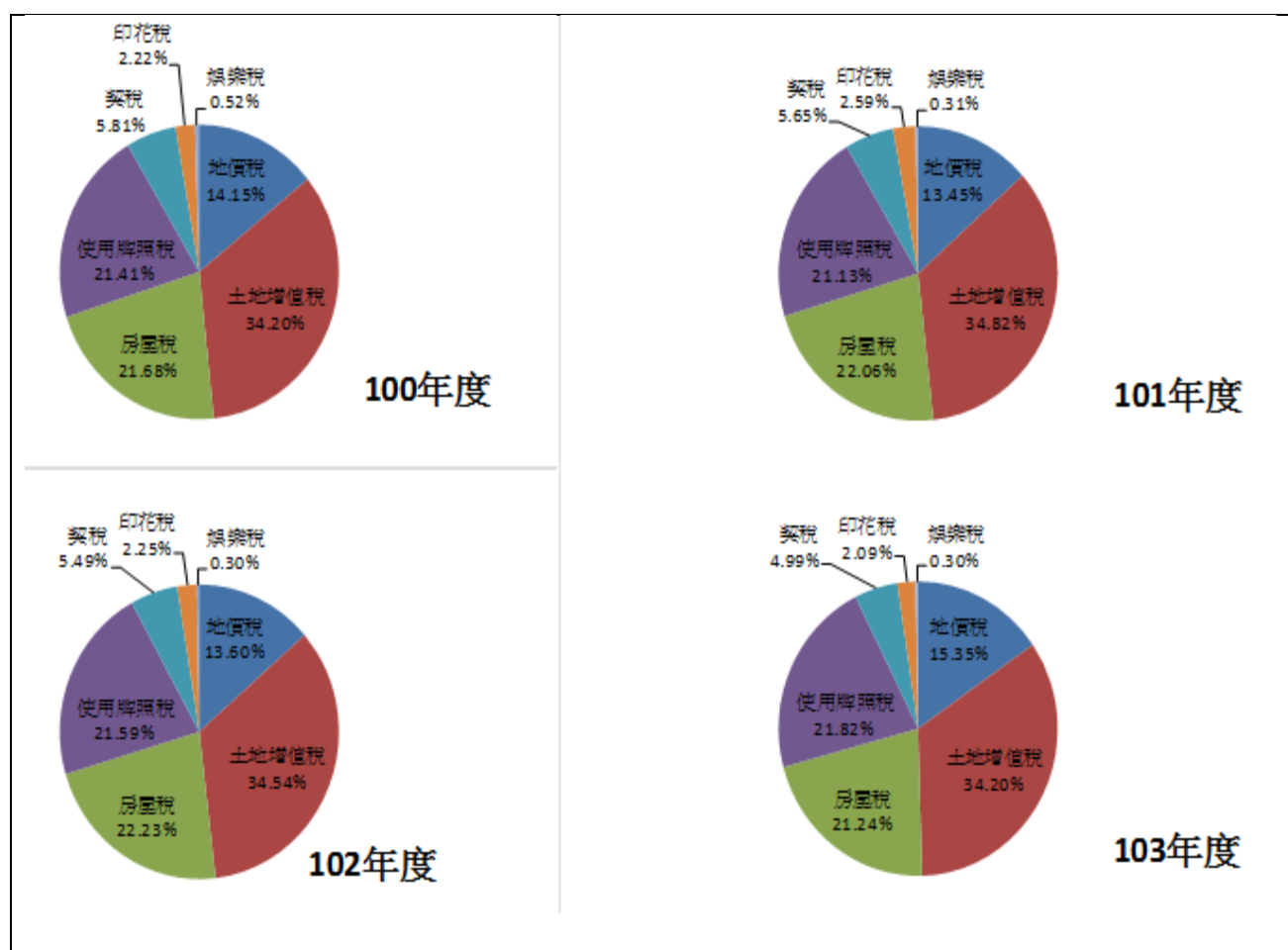


圖 1 100 年至 103 年度稅課收入

(三) 自 100 至 103 年度，本局經費支出，按執行預算之業務別如下表所示：

表 19 100 年至 103 年度經費支出表											單位:千元、%
年度	項目	一般行政	消費稅稽徵業務	財產稅稽徵業務	稅務行政管理	處理違章案件與行政救濟案件	企劃服務	稅務資料電子處理	第一預備金	一般建築及設備	合計
100	預算數	558,858	105,618	103,053	20,626	1,041	4,827	46,500	440	7,084	848,047
	占預算比率	65.90	12.45	12.15	2.43	0.12	0.57	5.48	0.05	0.84	100.00
101	預算數	560,991	93,554	111,907	23,612	1,041	4,839	48,772	502	47,220	892,438
	占預算比率	62.86	10.48	12.54	2.65	0.12	0.54	5.47	0.06	5.29	100.00
102	預算數	560,203	92,665	114,508	20,693	1,041	4,839	48,496	61	18,057	860,563
	占預算比率	65.10	10.77	13.31	2.40	0.12	0.56	5.64	0.01	2.10	100.00
103	預算數	568,697	94,509	109,501	17,676	791	4,848	48,491	2	34,254	878,769
	占預算比率	64.72	10.75	12.46	2.01	0.09	0.55	5.52	0.00	3.90	100.00

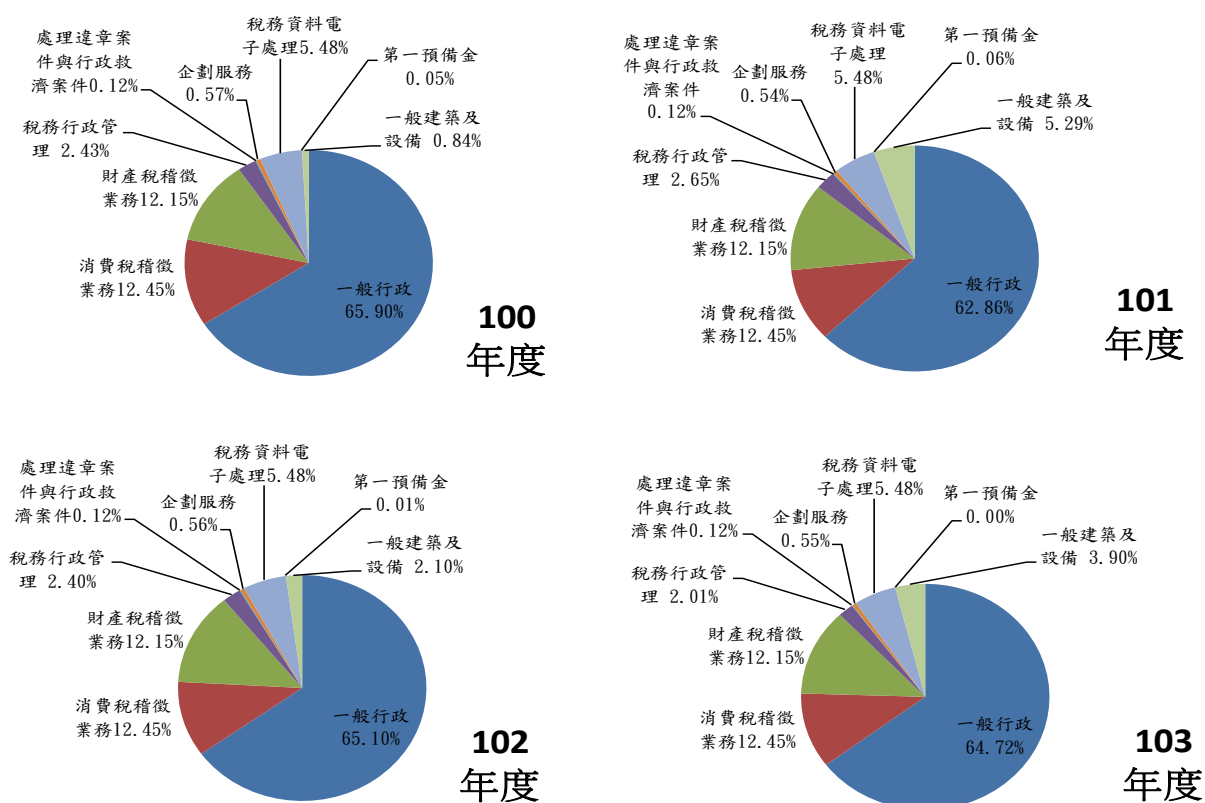


圖 2 100 年至 103 年度經費支出

參、策略績效目標與衡量指標

一、策略績效目標

(一) 提升稽徵作業效能及為民服務品質。(策略績效目標一)

1. 強化服務品質、提升稽徵績效。
2. 致力流程改善、服務便捷透明。
3. 服務主動貼心、提升優質形象。
4. 同理傾聽交流、營造徵納雙贏。
5. 資訊透明便捷、e網友善服務。
6. 創新加值服務、標竿學習成長。

(二) 落實稽徵及清查作業。(策略績效目標二)

落實房屋稅、地價稅、土地增值稅、使用牌照稅、娛樂稅、印花稅等本局職掌各稅目稽徵及稅籍清查工作。

(三) 落實服務電子(E)化、行動(M)化，並確保地方稅務資訊系統平台之運轉，提供快速、正確便捷服務。(策略績效目標三)

(四) 加強稅務管理，積極清理欠稅。(策略績效目標四)

(五) 維護租稅公平適法，提升行政處分之正確性。(策略績效目標五)

二、衡量指標

(一) 核心業務面向策略績效目標

策略績效目標		衡量指標								
		衡量指標		評估 體制	評估 方式	衡量標準	年度目標值			
							104	105	106	107
一	提升稽徵作業效能及為民服務品質 (14%)	一	簡化作業流程及創新措施件數。(14%)	1	統計數據	以年度目標 14 件計算 (簡化流程件數+創新措施件數)÷年度目標	100 %	100 %	100 %	100 %

策略績效目標		衡量指標								
		衡量指標		評估 體制	評估 方式	衡量標準	年度目標值			
							104	105	106	107
二	落實稽徵及 清查作業(20 %)	一	增進房屋稅收 實徵數(5%)	1	統計 數據	(當年度-前一年度房屋稅收 實徵數)÷(前一年度房屋稅 收實徵數)×100%	1.5 %	1.8 %	2.0 %	2.3 %
		二	增進地價稅收 實徵數(3%)	1	統計 數據	(當年度-前一年度地價稅收 實徵數)÷(前一年度地價稅 收實徵數)×100%	0.2 %	0.5 %	0.2 %	0.2 %
		三	落實土地增值 稅清查之作業 (5%)	1	統計 數據	實際清查筆數÷預計清查筆 數	100 %	100 %	100 %	100 %
		四	增進使用牌照 稅收實徵數 (5%)	1	統計 數據	(當年度-前一年度使用牌 照稅收實徵數)÷前一年度使 用牌照稅收實徵數×100%	1%	2%	2%	2%
		五	落實印花稅應 稅憑證檢查作 業(2%)	1	統計 數據	實際檢查家數÷預計檢查家 數	100 %	100 %	100 %	100 %
三	落實服務電 子(E)化、 行動(M)化， 並確保地方 稅務資訊系 統平台之運 轉，提供快 速、正確便捷 服務(20%)	一	推動E化、M 化作業(10%)	1	統計 執行 率	增加E化、M化功能數	5項	5項	5項	5項
		二	推動資訊安全 與個人資料保 護管理系統 (5%)	1	統計 數據	導入稅務暨行政業務之所有 資訊系統數目÷資安認證範 圍系統數目	100 %	100 %	100 %	100 %
		三	地方稅務資訊 系統平台之正 常運轉達成系 統的可用率 (5%)	1	統計 平台 服務 率	1-(地方稅稅務資訊應用平 台因異常而停止服務時數÷ 稅務資訊應用平台正常應提 供之服務時數)	99%	99%	99%	99%
四	加強稅務管 理業務，積極 清理欠稅 (12%)	一	加強移送執行 (4%)	1	統計 數據	移送件數÷應移送件數	92%	93%	94%	95%
		二	徵起年度欠稅 (8%)	1	統計 數據	徵起以前年度欠稅數÷ 應清理數	35%	35%	35%	35%
五	維護租稅公 平適法，提升 行政處分之	一	降低違章裁罰 案件經復查決 定撤銷比例	1	統計 數據	全年違章裁罰案件經復查決 定撤銷件數÷全年違章裁罰	≤ 0.25%	≤ 0.25%	≤ 0.25%	≤ 0.25%

策略績效目標		衡量指標								
		衡量指標		評估 體制	評估 方式	衡量標準	年度目標值			
							104	105	106	107
	正確性（4%）		（2%）			案件件數				
	二	降低復查決定 經法院判決撤銷比例（2%）	1	統計 數據	全年復查案經法院判決撤銷 件數÷全年復查案經法院判 決件數	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	

(二) 人力面向策略績效目標

策略績效目標		衡量指標								
		衡量指標		評估 體制	評估 方式	衡量標準	年度目標值			
							104	105	106	107
一	合理調整機關員額，建立活力政府(10%)	一	依法足額進用身心障礙人員及原住民人數(5%)	1	統計數據	是否依法足額進用身心障礙及原住民人員 1 代表是 0 代表否	1	1	1	1
		二	分發考試及格人員比例(5%)	1	統計數據	機關提報考試職缺數÷機關年度總出缺數)×100%	40%	40%	40%	40%
二	提升公務人力素質，建構優質行政團隊(5%)	一	公務人員終身學習(2%)	1	統計數據	本府所屬機關學校年度內學習時數達 40 小時(含與業務相關學習時數達 20 小時)之公務人員人數／本府所屬機關學校公務人員總數	80%	85%	90%	90%
		二	員工通過語文檢定(3%)	1	統計數據	員工已通過語文檢定總數(通過英檢人數)/現有員額(經過銓審之總人數)×100% (每年 2%成長)	45%	47%	49%	51%

（三）經費面向策略績效目標

策略績效目標	衡量指標							
	衡量指標	評估 體制	評估 方式	衡量標準	年度目標值			
					104	105	106	107
合理分配資源，提升預算執行績效。 (15%)	經常門預算執行率。(7%)	1	統計數據	(經常門實支數+應付未付數+節餘數)/經常門預算數*100%	80%	80%	80%	80%
	資本門預算執行率。(8%)	1	統計數據	(資本門實支數+應付未付數+節餘數)/資本門預算數*100%	80%	80%	80%	80%

肆、計畫內容

一、提升稽徵作業效能及為民服務品質（策略績效目標一）

- （一）加強跨機關服務整合、網路與櫃台整合、書表整合、服務區域整合，提供民眾更快速、便捷服務。
- （二）擴大非上班時間之服務項目及範圍。
- （三）加強臨櫃及網路客製化服務功能。
- （四）進行有系統在職訓練、充實專業知能，讓服務品質及稽徵效率向上提升。
- （五）擴增網路服務之多元性及線上申辦服務項目，加速稅政「e」化腳步，簡政便民。

二、落實稽徵及清查作業：（策略績效目標二）

- （一）為健全地價稅稅籍，以維護租稅公平，確保納稅義務人權益，每年依財政部遏止逃漏維護租稅公平重點工作計畫，確實辦理地價稅清查作業，以增裕庫收。
- （二）為維護房屋稅稅籍資料之正確，落實房屋稅籍清查工作，以達公平合理，確保納稅義務人權益。
- （三）有效查核以遏止逃漏稅，訂定土地增值稅清查作業計畫，維護租稅公平，以增裕庫收。

(四) 加強使用牌照稅稽徵效率及積極辦理欠稅催繳，並執行車輛檢查及免稅案件清查作業。

(五) 辦理印花稅應稅憑證全面及專案檢查作業與提升印花稅網路申報比率。

三、落實服務電子(E)化、行動(M)化，並確保地方稅務資訊系統平台之運轉，提供快速、正確便捷服務(策略績效目標三)

(一) 推動 E 化、M 化作業

1. 持續推動土地增值稅、契稅、印花稅、地價稅、房屋稅及娛樂稅等地方稅網路申報系統，提供全方位稅務 e 化服務。
2. 以民眾需求導向，運用 e 管家服務，透過 E-mail 及簡訊服務將申辦及稅務活動、新聞訊息通知會員，讓各項通知不漏接。
3. 推動辦公室自動化作業及公文線上簽核，全面提升行政效率。
4. 優化地方稅務資訊資源運用，以推動跨機關整合服務。
5. 提供多元服務管道及行動取件服務，並應用行動裝置實現行動服務。

(二) 推動資訊安全管理系統

1. 擴充資訊安全軟硬體設備與基礎網路架構，以加強網路資訊安全管控機制，確保資訊安全，降低網路入侵之行為產生。
2. 配合行政院國家資通安全會報國家資通訊安全發展方案各項行動方案，強化資訊安全之管理，確保課稅資料安全。
3. 持續推動個人資料保護，使民眾個人資料之蒐集、處理、利用等作業程序符合個人資料保護法相關規定，以降低潛在的風險危機，達成保護個人資料、公務資料及機關保管資訊資產之目標。

(三) 地方稅務資訊系統平台之正常運轉達成系統之可用率。(計畫三)

1. 本局機房透過中央監控系統維護資通訊安全，即時掌握異常事件，避免危害發生，俾確保納稅義務人稅務資料之安全。

2. 電腦硬體、週邊設備汰舊換新及委外維護，確保地方稅務資訊系統平台正常運轉。

四、加強欠稅清理，以期達成課稅公平，維護優良納稅風氣之目標（策略績效目標四）

依據財政部訂頒「稅捐稽徵機關清理欠稅作業要點」訂定清理重大欠稅執行案件作業計畫，以防杜欠稅人規避稅捐執行，遏止其僥倖心理，促其繳納稅（罰）款，辦理欠稅綜合歸戶催繳取證作業，加強掌握並查報欠稅人財產及所得資料，據以移送行政執行處強制執行，清理欠稅，以期達成課稅公平，維護優良納稅風氣之目標，達成市政建設經費之需求。

五、維護租稅公平適法（策略績效目標五）

（一）降低違章裁罰案件經復查決定撤銷比例

1. 增進同仁蒐集事證、查調相關資訊及綜合判斷之能力。
2. 加強與有關單位聯繫，建立良好互助模式，以取得正確之違章事證。
3. 不定期辦理教育訓練，灌輸同仁正確的法令認知。
4. 加強與納稅義務人協談機制，降低復查件數，有效疏減訟源。

（二）降低復查決定續提救濟撤銷之比例

1. 增進同仁於證據調查、事實認定及法令適用之專業能力。
2. 加強同仁於公文書之論法及論理能力。
3. 訓練同仁與案關人士溝通、協調及多方蒐證等技巧。
4. 依案情需要邀集原處分承辦人或業務專精人員隨同參與訴願會或出席行政法院，俾能適時陳明原處分所持論據、充分辯明本局立場。

伍、中程施政計畫經費總需求表

單位：千元

策略績效目標 計畫名稱	以前年度 已列預算數	104 年度	105 年度	106 年度	107 年度	108 年度以後 經費需求	104 至 107 年度合計	總 計	計畫性質		備 註
									公共 建設	社會 發展	
1. 提升稽徵作業效能及為民服務品質	0	400	400	400	400	400	1,600	2,000		✓	
2. 落實稽徵及清查作業	0	114,971	115,727	116,483	117,247	117,247	464,428	581,675			
2.1 落實房屋稅稽徵及清查作業	0	10,055	10,055	10,055	10,055	10,055	40,220	50,275		✓	
2.2 落實地價稅稽徵及清查作業	0	14,052	14,052	14,052	14,052	14,052	56,208	70,260		✓	
2.3 落實土地增值稅清查作業	0	100	100	100	100	100	400	500		✓	
2.4 執行使用牌照稅稽徵及清查作業	0	82,642	83,382	84,122	84,862	84,862	335,008	419,870		✓	
2.5 執行印花稅稽徵及應稅憑證檢查作業	0	8,122	8,138	8,154	8,178	8,178	32,592	40,770		✓	

策略績效目標 計畫名稱	以前年度 已列預算數	104 年度	105 年度	106 年度	107 年度	108 年度以後 經費需求	104 至 107 年度合計	總 計	計畫性質		備 註
									公共 建設	社會 發展	
3. 落實服務電子（E）化、行動（M）化，並確保地方稅務資訊系統平台之運轉，提供快速、正確便捷服務。	29,686	34,620	34,520	34,520		0	133,346	133,346			
3.1 推動 E 化、M 化作業	0	1,720	1,920	1,720	1,720	0	7,080	7,080		✓	
3.2 推動資訊安全管理系統	0	600	700	800	800	0	2,900	2,900		✓	
3.3 地方稅務資訊系統平台之正常運轉達成系統的可用率	0	27,366	32,000	32,000	32,000	0	123,366	123,366		✓	
4. 加強稅務管理業務，積極清理欠稅	0	26,500	26,500	26,500	26,500	26,500	106,000	132,500		✓	
5. 維護租稅公平適法，提升行政處分之正確性	0	791	791	791	791	791	3,164	3,955		✓	
總計	0	172,348	178,038	178,694	179,458	144,938	708,538	853,476			