

稅務局

壹、前言

稅務工作經緯萬端，與民眾關係至為密切，因此，如何因應客觀環境之需要，力求改進稽徵技術，加強稅務自動化，以提昇服務品質，並擴大租稅教育及宣導層面，使納稅人心悅誠服，依法納稅，一直是本局努力的目標。

為維護租稅課徵公平暨達成年度稅收預算，並將租稅宣傳及為民服務工作更加普及化，本局 108 年度共擬定 15 項策略績效目標，各項策略績效目標下共訂定 34 項衡量指標，並積極據以執行。年度結束後經由本局副局長邀集各執行單位主管進行自評作業，確實檢討執行成效。

本局自評作業於 109 年 1 月 16 日完成，除 2 項衡量指標無法達成原訂目標值外，其餘 32 項衡量指標均達成原訂目標值。

貳、目標達成情形

一、績效總分

績效面向	績效評分
1.核心業務（60%）	58.50
2.業務創新改良（20%） （依 96 年度施政計畫績效評估會議決議，本項分數複評時由委員除以 2 計算）	9.15
3.人力（10%）	8.00
4.經費（10%）	9.76
5.整體施政績效（10%） （依 96 年度施政計畫績效評估會議決議，本項分數授權審查委員由業務創新改良面向除以 2 所得分數酌予給分）	8.15
績效總分	93.56

二、各面向績效分析

（一）核心業務面向

策略績效目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
1.加強地方稅務資訊系統作業，推動資訊安全管理，落	(1)地方稅就地系統主機正常運作之可用性（3%）	2,000	2,000	100%	3	1.衡量標準：主機全年正常運作時數(上班天數×8 小時)。 250×8=2,000 (本年度上班天數 250 日×每

策略績效目標	關 鍵 績 效 指 標	原 訂 目 標 值	達 成 目 標 值	達 成 度	項 目 權 分	績 效 衡 量 暨 達 成 情 形 分 析
實自動化服務（10%）						日上班時數 8=2,000 小時) 2.105 年度推動資訊安全管理系統（ISMS），建置四階文件，確立機房管理標準作業流程，並於 108.08.29 修訂更版，同年取得第三方驗證。 3.稅務主機及周邊設備、主機房冷氣、不斷電系統均採委外維護服務，確保地方稅務資訊系統平台正常運轉。 4.運用機房環境監控系統即時掌握機房環境、主機作業安全，一有異常事件發生，可立即處理，確保稅務主機之可用性，暨納稅義務人稅務資料之安全。 5.稅務資訊互動服務中，多元溝通管道系統，針對納稅人申報或申請案件自動以簡訊傳送處理進度；另對申請稅務訊息之民眾，定期以 mail 通知稅務資訊。 6.利用縣籌經費汰換老舊防火牆並增購一台（FortiGate 200E），完成防火牆 HA 架構。再利用第二期前瞻計畫「強化機關資安防護計畫」（108-109）購置 N-Reporter 設備，其結合 SNMP（設備資產管理）、NetFlow（流量分析）、Syslog（日誌儲存分析）三種技術，並提供關聯式報表分析協助管理者快速找到網路環境中的問題，提升日常維運效能達到持續營運的防護機制。 7.108年度上班時間內，位於就端主機皆能正常提供服務，未發生任何停止服務之異常情事，可用性100%。
	(2) 每年針對主管、一般人員、資訊人員辦理資訊安全教育訓練（	60人	60人	100%	2	1.責成全體員工，上網學習資安相關課程，完成所需訓練時數。 2.本局應該上課人數為60人，實際上課人數為60人，達成率

策略績效目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
	2%)					100%
	(3)全國財產稅總歸戶查調管理(2%)	100%	100%	100%	2	衡量標準：(查調無異常查調件數/查調件數)×100%。 (4,370/4,370)×100%=100% 2.依據「財稅資訊處理手冊--全國財產稅資料歸戶」規定辦理查調、查核管理作業。 3.103年5月1日起全國財產總歸戶系統銜接電子表單簽核系統，承辦人查調財產資料，每筆均由單位主管(科長)即時審查及簽核，確保納稅人財產資訊安全。 4.108年全年查調案件計4,370件，無異常查調案件，管控機制良好。
	(4)房屋稅、地價稅稅籍主檔維護管理(3%)	100%	100%	100%	3	1.衡量標準：(無異常件數/主檔筆數)×100%。 (512,702/512,702)×100%=100% (房屋稅籍主檔筆數38,374+地價稅籍主檔筆數474,328=512,702) 2.房屋稅按月或週執行各主檔異常清理，核稅前均按週執行批次主檔審核作業，至核稅前已無異常案件。 3.每半個月地政事務所提供地籍異動檔，經本局執行批次程式作業，產出地籍異動案件之審核錯誤清單，業務科承辦人員於接到每批新地籍異動之異常報表，均迅速且確實完全清理完畢。 4.108年度房屋稅、地價稅稅籍主檔異常清理作業，清理率100%，顯示維護管理落實精準，成效良好。
2.落實以民為尊，提昇為民服務品質(6%)	(1)重視民眾意見，主動下鄉蒐訪民情輿情(2%)	36	36	100%	2	1.衡量標準：年度主動下鄉訪視蒐集民眾意見件數。 2.達成情形分析：108年度預定主動下鄉蒐訪民眾意見36件，實際主動下鄉蒐訪民眾意見36件，達成目標值36件，本年度目標值達成度100%。

策略績效目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
	(2)利用各項科技機具，推廣多元繳稅管道（2%）	62%	68%	109.68%	1.9	1.衡量標準：年度非金融機構臨櫃繳稅件數/年度開徵件數×100%。 2.達成情形分析：108 年度各稅開徵件數合計 6 萬 3,404 件，非金融機構臨櫃繳稅件數合計為 4 萬 3,117 件，達成目標值 68%，本年度目標值達成度 109.68%。 3.經委員複評後，得 1.9 分。
	(3)透明化各項稅務政令，有效宣導施政及服務內容（2%）	350	369	105.43%	1.95	1.衡量標準：年度新聞發布則數。 2.達成情形分析：108 年度新聞預定發布則數 350 則，實際發布 369 則，達成度 105.43%。 經委員複評後，得 1.95 分。
3.加強租稅宣導教育，增進民眾稅務常識，建構優良租稅環境（2%）	運用社會資源，擴大租稅宣導教育層面、效果績效（2%）	80	80	100%	2	1.衡量標準：年度租稅宣導活動實際辦理場次。 2.達成情形分析：108 年度租稅宣導活動預定辦理 80 場次，租稅宣導活動實際辦理 80 場次，達成度 100%。
4.加強稽徵及清查作業（33%）	(1)落實地價稅稅籍清查作業（3%）	3,000	3,200	106.67%	2.95	1.衡量標準：年度清查筆數。 2.達成情形分析：108 年度預定查核目標筆數 3,000 筆，實際查核筆數 3,200 筆，達成度 106.67%。 3.經委員複評後，得 2.95 分。
	(2)增加地價稅稽徵效率（3%）	8,000	8,254	103.18%	2.95	1.衡量標準：年度徵起稅額（萬元）。 2.達成情形分析：108 年度全年度地價稅預算數 8,000 萬元，實際徵起數 8,254 萬元，達成度 103.18%。 3.經委員複評後，得 2.95 分。
	(3)落實課徵田賦土地清查改課作業（3%）	3,000	3,050	101.67%	3	1.衡量標準：年度清查筆數。 2.達成情形分析：108 年度預定查核目標筆數 3,000 筆，實際查核筆數 3,050 筆，達成度 101.67%。
	(4)增加土地增值稅稽徵效率（3%）	2.1	2.1622	102.96%	2.95	1.衡量標準：年度徵起稅額（億元）。 2.達成情形分析：108 年度全年度

策略績效目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
						土增稅預算數 2.1 億元，實際徵起數 2 億 1,622 萬元，達成度 102.96%。 3. 經委員複評後，得 2.95 分。
	(5) 落實執行印花稅應稅憑證檢查作業 (3%)	300	324	108%	2.95	1. 衡量標準：實際查核家數及輔導納稅人申辦大額及彙總繳納件數。 2. 達成情形分析：108 年度預定查核及繳納目標數 300 筆，實際查核及繳納家數 324 筆，達成度 108%。 3. 經委員複評後，得 2.95 分。
	(6) 增加娛樂稅稽徵效率 (3%)	200	230.8	115.4%	2.75	1. 衡量標準：年度徵起稅額 (萬元)。 2. 達成情形分析：108 年度全年度娛樂稅預算數 200 萬，實際徵起數 230 萬 8,000 元，達成度 115.4%。 3. 經委員複評後，得 2.75 分。
	(7) 落實房屋稅稅籍清查作業 (3%)	6,000	9,697	161.62%	2.7	1. 衡量標準：實際清查件數。 2. 達成情形分析：108 年度預定房屋稅籍清查件數 6,000 件，實際清查件數 9,697 件，達成度 161.62%。 3. 經委員複評後，得 2.7 分。
	(8) 增加房屋稅稽徵效率 (3%)	1.1	1.2	109.10%	2.95	1. 衡量標準：年度徵起稅額 (億元)。 2. 達成情形分析：108 年度全年房屋稅預定徵起數 1.1 億元，實際徵起數 1 億 2,285 萬元，達成度 109.10%。 3. 經委員複評後，得 2.95 分。
	(9) 增加契稅稽徵效率 (3%)	2,000	2,495	124.75%	2.75	1. 衡量標準：年度徵起稅額 (萬元)。 2. 達成情形分析：108 年度全年契稅預定徵起數 2,000 萬元，實際徵起數 2,495 萬元，達成度 124.75%。 3. 經委員複評後，得 2.75 分。
	(10) 增加使用牌照稅稽徵效率 (3%)	6,500	7,151	110.02%	2.9	1. 衡量標準：年度徵起稅額 (萬元)。 2. 達成情形分析：108 年度使用牌照稅預定徵起數 6,500 萬元

策略績效目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
						，實際徵起數 7,151 萬元，達成度 110.02%。 3. 經委員複評後，得 2.9 分。
	(11)落實執行使用牌照稅免稅車輛清查作業 (3%)	490	570	116.33%	2.9	1.衡量標準：實際清查件數。 2.達成情形分析：108 年度預定免稅車輛清查恢復課徵件數 490 件，實際清查恢復課徵件數 570 件，達成度 116.33%。 3. 經委員複評後，得 2.9 分。
5.清理欠稅及欠稅執行 (6%)	(1)訂定年度欠稅清理計畫，積極清理欠稅 (3%)	570	621.6	109.05%	2.9	1.衡量標準：以前年度欠稅及罰鍰徵起數 (萬元)。 2.達成情形分析：擬訂「108 年度加強欠稅及罰鍰案件清理專案計畫」，核定徵起欠稅及罰鍰目標數為 570 萬。108 年度共徵起以前年度欠稅及罰鍰 621 萬 6,000 元，達成目標值 621 萬 6,000 元，達成度 109.05%。 3. 經委員複評後，得 2.9 分。
	(2)加強移送執行 (3%)	100%	100%	100%	3	1.衡量標準：如期移送行政執行署強制執行件數-遭行政執行署因未合法送達退案件數/收到業務單位移送欠稅件數×100%。 2.達成情形分析：108 年度共收到合法送達回執欠稅案 1,831 件，均如期移送高雄分署強制執行，並無遭行政執行署因未合法送達退案件數，達成度 100%。
6.加強違章案件之審理 (3%)	違章案件如期審結 (3%)	100%	100%	100%	3	1.衡量標準：如期審結件數/收到業務單位移送違章案件×100%。 2.達成情形分析：108 年度收到業務單位移送違章案件計 201 件，均如期審結；達成目標值 100%，本年度目標值達成度 100%。
績效分數	58.5					

(二) 業務創新改良面向

策略績效目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
1.建立稅務與戶政跨機關聯合服務機制，節省民眾洽辦時間並維護其權益(3%)	建立與戶政聯合通報機制，民眾於戶政事務所辦理戶籍異動時填寫「戶政事務所跨機關便民服務同意書」即可同時申辦稅務案件(3%)	500	593	118.6%	2.8	1.衡量標準：戶政機關通報申請變更房屋稅、地價稅稅籍資料及適用自用住宅用地稅率筆數。 2.達成情形分析：108 年度本局接獲戶政機關通報申請變更房屋稅、地價稅稅籍資料及適用自用住宅用地稅率筆數計 593 筆，原訂目標值 500 筆，年度達成度達 118.6%。 3. 經委員複評後，得 2.8 分。
2.各項稅務案件全面免附地籍、戶籍謄本，以達紙張減量及便民目標。(3%)	利用地理資訊網際網路查詢系統及戶政查詢系統調閱民眾申辦案件所需資料(3%)	3,000	3,142	104.73%	2.9	1.衡量標準：承辦同仁運用地理資訊網際網路查詢系統及戶政查詢系統調閱戶政、地政資料筆數。 2.達成情形分析：108 年度運用地理資訊網際網路查詢系統及戶政查詢系統調閱戶政、地政資料筆數計 3,142 筆，年度達成度達 104.73%。 3. 經委員複評後，得 2.9 分。
3.改造案件受理方式，積極落實「多用網路、少用馬路」公務服務政策(4%)	推廣民眾透過「地方稅網路申報系統」辦理契稅申報(4%)	700	727	103.86%	3.5	1.衡量標準：透過「地方稅網路申報系統」辦理契稅申報筆數(件)。 2.達成情形分析：108 年度預定線上契稅申報筆數 700 件，實際線上申報筆數 727 件，達成度 103.86%。 3. 經委員複評後，得 3.5 分。
4.積極整合機關內外部資源，改造、簡化申辦流程，提供民眾更便捷之跨域增值服務(4%)	提供民眾更便捷之跨域增值服務(4%)	1	1	100%	3.4	1.衡量標準：年度新增跨域增值服務。 2.達成情形分析：本局自 108 年 6 月 1 日起與虎井活動中心合作提供此項跨域增值服務，透過視訊開通提供離島鄉親全國財產及所得資料查調等 72 項服務；本年度原定新增跨域服務 1 項，實際新增 1 項，達成目標值 1 項，本年度目標值達成度 100%。 3. 經委員複評後，得 3.4 分。

策略績效目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
5.產製逾3個月退稅支票未兌領通知單提醒民眾兌領(3%)	按月產製逾3個月退稅支票未兌領通知單新增案件，郵寄通知民眾儘速兌領(3%)	100%	100%	100%	2.9	1.衡量標準：全年新增未兌領件數/全年未兌領件數×100%。 139/139×100%=100% 2.本局利用財稅內網系統每月產出逾3個月「退稅支票未兌領通知單」寄送受退人。108年度本局共寄送「退稅支票未兌領通知單」139件。 3.經委員複評後，得2.9分。
6.增加離島車輛免稅申請據點，節省民眾洽辦時間並維護其權益(3%)	輔導民眾直接至澎湖監理站使用牌照稅駐點櫃臺，辦理離島車輛免稅申請，免除民眾往返監理及稽徵機關之不便(3%)	2,800	3,304	118%	2.8	1.衡量標準：全年監理駐點櫃臺受理離島免稅件數。 2.達成情形分析：108年度預定受理離島免稅件數2,800件，實際受理件數3,304件，達成度118%。 3.經委員複評後，得2.8分。
績效分數/2	9.15					

(三) 人力面向

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
1.精實臨時人員進用，強化服務效能(2%)	臨時人員精簡率(2%)	-	13.3%	-	0	本局107年臨時人員17人 108年19人
2.型塑學習型組織，提升公務人力素質(8%)	(1)必須完成之課程完成比率(3%)	-	100%	-	3	受考核人數47(38公+7聘僱) 達成者為47 47/47=1
	(2)參加性別主流化訓練課程2小時以上之人數比率(3%)	-	100%	-	3	受考核人數47(38公+9聘僱) 達成者為47 47/47=1
	(3)各項訓練到訓率(2%)	-	100%	-	2	本局到訓率為100%
績效分數	8					

(四) 經費面向

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
妥適配置預算資源，提升預算執行效率（10%）	(1)各機關當年度經常門預算執行率（7%；無資本門者為10%）	95%	91.74%	96.57%	6.76	1. 達成目標值：經常門預算實支數/經常門預算數 ×100%=(17,809,252/19,412,000) ×100%=91.74% 2. 達成度：91.74%/95%=96.57% 3. 得分：96.57%×7=6.76
	(2)各機關當年度資本門預算執行率(3%)	80%	99.91%	124.89%	3	1. 達成目標值：本年度資本門實支數/資本門預算數×100%=(420,639/421,000)×100%=99.91% 2. 達成度：99.91%/80%=124.89% 3. 得分：124.89%×3=3
績效分數	9.76					

(五) 特殊事蹟

計畫項目名稱	年度內辦理重大特殊事蹟或爭取上級經費補助	施政效益
開辦「先預約毋免等暨中午不打烊」服務，節省民眾候件時間及方便上班族中午洽公	1.緣起 本局為提升為民服務品質及廉政風氣，每年均定期委外辦理「為民服務暨廉政滿意度調查」，以了解民意之趨勢，做為日後施政之參考。今年委託台灣趨勢研究股份有限公司於108年6至7月辦理本項調查，調查報告於8月初完成。 8月13日本局特針對民眾建議事項召開檢討會議，會中就民眾建議「中午能否不休息，服務時間對上班族很不方便，還要請假來洽公」乙案進行多方討論，後基於縣長簡政便民、強化服務貼近民意（深化為民服務，讓民眾有感）的施政理念，決議開辦「先預約毋免等暨中午不打烊」兩項便民措施。 2.推動情形 (1)於8月26日首次召開本局「先預約毋免等暨中午不打烊」服務單一窗口討論會議，會中就該項服務方式、項目、人員配置、相	執行成效 1.創新與挑戰 (1)本局自民國52年7月正式掛牌成立，迄今已56年，長年來均與其他公部門相同，有著固定的上下班時間；今年在曾局長及各科室主管的鼎力支持下，終突破此一框架，為嘉惠工作繁忙的鄉親，得以預約方式或利用中午休息時間辦理地方稅業務，面對此一創新措施，同仁亦十分配合並認同，為一雙贏新創。 (2)人力調配：本局所主管之地方稅目計有地價稅等7項，在人力逐年縮編下，部分稅目主辦人力均僅維持在1~2人狀況，因此雖屢有民眾建議開放中午洽公，惟均因人力不足而卻步。此次，在曾局長及各科室主管的鼎力支持下，整合分散於本局各科室之專業臨時人員，組成服務團隊，佐以正式編制人員，共同執行本項創新措施，以嘉惠鄉親，落實賴縣長「深化為民服務，讓民眾有感」的施政理念。 (3)專業度：本局目前經管之地方稅目計有土地增值稅等7項，除相關的行政法規外，各有適用法令；專業臨時人員則分散於本

	關書表及人員培訓等一一進行討論，並預計 10 月 1 日開辦，並確定執行方向： ①先預約毋免等：民眾可利用電話、傳真、網路提出預約申請，於約定時間內備齊身分證、印章及相關證件至指定之服務櫃台取件，無須等候，預約取件服務項目包含申請房屋稅籍證明等 18 項服務。 ②中午不打烊：上班族可利用中午休息時間至本局 1 樓全功能服務櫃台辦理全國財產總歸戶清單等 15 項稅務服務。 ③開徵加值服務：於使用牌照稅、房屋稅、地價稅開徵時，分別於開徵前 5 日開始至開徵結束後 10 日內，設置開徵服務專櫃，中午不打烊受理民眾有關補單、更改投遞地址及稅務釋疑等 5 項服務。 (2)於 9 月 20 日舉辦勤前講習，曾局長親臨現場除為同仁解說執行之原因與目的外，也給予加油、鼓勵，後由科長及資深同仁為大家進行教育培訓、常見問題及狀況處理等。 (3)積極完成相關作業，包括： ①服務項目擬訂。 ②服務人員配置。 ③線上預約系統建置。 ④服務手冊(含問答集、申請書表填寫範例、應備證件及流程圖等)之彙編。 ⑤預約申請(取件)登記表和中午不打烊受理登記表之設計製作。 ⑥受理件數統計日、月、年報表之設計製作。 ⑦進行人員培訓。 ⑧服務人員背心之購置。 ⑨圍牆布條、燈箱及 X 型展架之設置。 ⑩行文各機關學校代書業者。 ⑪擬訂作業實施要點。 ⑫運用各式媒體行銷。	局各科室，除目前業務上適用之法令外，專業法規知識、電腦操作等，亦皆需施予專業訓練，為此，除於 9 月 20 日為全體同仁舉辦勤前講習外，更由所開辦項目之主辦人員為團員進行 1 對 1 教學，務使正式上線後，能嫻熟操作流程。 (4)臨場應變：臨櫃業務常須面對各式突發狀況，團隊中有多數成員並無直接面對民眾之經歷；因此，於 9 月 30 日下午，由主管們扮演洽公民眾，給予同仁們震撼式的實地演練，在瞠目結舌與笑聲中，感受可能面對的各種突發狀況。 (5)武功祕笈：由於時間緊迫，應知悉之事項繁多，遂由主導科室彙集含問答集、申請書表填寫範例、應備證件及流程圖等編製成服務手冊供同仁研參，以補教育訓練之不足。 2.效益與回饋 (1)效益：「先預約毋免等暨中午不打烊」開辦至 12 月 31 日，成績斐然，各項服務總計： ①先預約毋免等 7 件。 ②中午不打烊 105 件。 ③地價稅開徵中午不打烊 18 件。 (2)回饋~~溫馨小故事 ①10 月 9 日住山水里年逾 70 的高女士，獨自前來本局中午不打烊專櫃欲申請房屋稅籍證明，但因證件未齊無法受理，經輪值主管李秘書及輪值人員高美蘭了解後，得知其所缺證件恰置呂姓代書處，在徵得高女士同意，由同仁騎車前往代為拿取，免除來回奔波，其姪兒亦臉書留言感謝本局貼心服務。 ②11 月 6 日由美國回澎奔喪的曾小姐，急欲申請其父財產清單及房屋稅籍證明等資料，感念本局中午不打烊措施，便民服務、嘉惠鄉親。
--	---	---

	(4)於 9 月 30 日下午進行實地演練，由主管們扮演洽公的民眾，有溫文儒雅者、情緒激動者，也有因未備齊證件又不識字的老者，維妙維肖，讓負責接待及操作的同仁實際感受帶槍上陣的氛圍，由於事前充分的準備，因此同仁們都能從容應對並充滿自信。 (5)10 月 1 日喜悅登場，曾局長及各科室主管均非常重視首辦日，中午休息時間全體主管不打烊，於服務中心專櫃前了解鄉親對此項服務的使用狀況，副縣長更代表賴縣長親臨稅務局，除為同仁加油打氣外，也對本局此次推動之便民措施給予肯定及讚賞。 (6)為安撫團員對新業務執行初期可能造成的不安與恐懼，除輪值人員外，開辦第 1 個月，特安排科室主管陪同輪值，以增添同仁信心。 (7)檢討改進： ①「先預約毋免等暨中午不打烊」開辦滿月，共計提供核發房屋稅籍證明、地價稅繳納證明等服務共 47 件，曾局長為聽取各 科室主管及是項服務同仁意見，特於 10 月 31 日下午召開第 1 次檢討會議，會後決議再擴大增加「地方稅查詢欠稅及補發繳款書」、「娛樂稅繳納證明」、「印花稅繳納證明」、「契稅繳納證明」、「土地增值稅繳納證明」等 5 項服務。 ②12 月 31 日，「先預約毋免等暨中午不打烊」開辦滿 3 個月，於是日上午再度召開第 2 次檢討會議，聽取團員及主管意見，俾使本項業務能更加精進。	
--	--	--

參、未達目標項目檢討（10%以內得免提列檢討）

策略績效目標	衡量指標	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
--------	------	--------	--------------

無			
---	--	--	--

肆、績效總評

本局 108 年度計有「加強地方稅務資訊系統作業，推動資訊安全管理，落實自動化服務」、「落實以民為尊，提昇為民服務品質」、「加強租稅宣導教育，增進民眾稅務常識，建構優良租稅環境」、「加強稽徵及清查作業」、「清理欠稅及欠稅執行」、「加強違章案件之審理」、「建立稅務與戶政跨機關聯合服務機制，節省民眾洽辦時間並維護其權益」、「各項稅務案件全面免附地籍、戶籍謄本，以達紙張減量及便民目標」、「改造案件受理方式，積極落實『多用網路、少用馬路』公務服務政策」、「積極整合機關內外部資源，改造、簡化申辦流程，提供民眾更便捷之跨域加值服務」、「產製逾 3 個月退稅支票未兌領通知單提醒民眾兌領」、「增加離島車輛免稅申請據點，節省民眾洽辦時間並維護其權益」、「精實臨時人員進用，強化服務效能」、「型塑學習型組織，提升公務人力素質」及「妥適配置預算資源，提升預算執行效率」等 15 項績效目標，各項績效目標下訂定 34 項衡量指標。年度終了檢討成效，計有人力面向「臨時人員精簡率」及經費面向「各機關當年度經常門預算執行率」等 2 項衡量指標未達成目標值，經檢討如下為：

- 一、人力面向「臨時人員精簡率」將嚴格控管出缺不補及零成長，以減少約聘僱、臨時人員員額。
- 二、經費面向「各機關當年度經常門預算執行率」未達原訂目標值主要原因分析如下：
 - 1.移送執行案件減少，節約雙掛號郵資。
 - 2.無稅務檢舉案件，財務罰鍰檢舉人獎勵金未發放。

其餘 32 項衡量指標均達成年度目標值。日後除賡續積極辦理各績效目標項目外，亦將針對未達成目標值項目就檢討原因加強辦理，以期 109 年度能全部達成各項目目標值。

伍、推動成果具體事蹟

- 一、105 年起推動資訊安全管理系統 (ISMS)，依 ISO/IEC 27001：2013 國際標準建立本局四階文件。108 年因應「資通安全管理法」的施行，配合於 108 年 8 月 29 日修訂更版，文件種類計有：一階文件（政策）1 冊、二階文件（程序書）12 冊、三階文件（作業說明書）10 冊、四階文件（表單）34 項，廢止 1 項，確立本局資訊安全作業及機房管理標準作業流程，於 108 年 9 月 27 日委由法國標準協會 (ANFOR) 艾法諾集團辦理資訊安全管理制度第三方驗證外部稽核，同年取得證書。
- 二、利用縣籌經費汰換老舊防火牆並增購一台 (FortiGate200E)，完成防火牆 HA 架構。再利用第二期前瞻計畫「強化機關資安防護計畫」(108-109)購置 N-Reporter 設備，其結合 SNMP (設備資產管理)、NetFlow (流量分析)、Syslog (日誌儲存分析) 三

種技術，並提供關聯式報表分析協助管理者快速找到網路環境中的問題，提升日常維運效能達到持續營運的防護機制。

三、透過員工資訊安全教育及訓練，加強員工瞭解資訊安全的重要性及各種可能的安全風險，提高員工資訊安全意識，並能遵守資訊安全規定；108 年度 2 次資安演練，本局均無缺失，足證資安教育訓練實效。

四、遵循「財稅資訊處理手冊--全國財產稅資料歸戶」規定，建立全國財產稅資料歸戶資訊管理制度，以防止人為疏失、舞弊情事，108 年度未發生違誤案件，稅務資源能有效運用，並提升欠稅清理之績效。

五、為健全地價稅、房屋稅稅籍，定期執行審核稅籍資料檔案相關程式，產製異常清單供業務單位查明釐正，以維護課稅主檔正確性，減少徵納雙方爭議。108 年度地價稅及房屋稅核稅前，均已完成異常清理作業，維護管理落實精準，成效良好。

六、訂定 108 年度主管人員輪流訪問基層民眾實施計畫，排定主管人員輪流每月 1 次訪問轄內基層民眾，本年度計訪問各鄉市基層民眾 36 人，均由各主管當場解決，並對稅務疑難問題加強宣導。

七、利用各項科技機具，提供民眾省時方便之納稅服務：

（一）為方便民眾繳納地價稅、房屋稅及使用牌照稅，本局提供有委託轉帳納稅、自動櫃員機繳納稅捐、信用卡繳稅、活期（儲蓄）存款帳戶繳稅及晶片金融卡網路納稅及便利商店繳稅等方式，以服務納稅義務人。

（二）印製轉帳納稅、自動櫃員機繳稅、信用卡繳稅、活期（儲蓄）存款帳戶繳稅及晶片金融卡網路納稅等繳稅方法之宣傳摺頁，供民眾索取以廣宣導。

（三）主動派員前往各機關團體辦理轉帳納稅事宜，免去本地納稅義務人奔波稅務局之苦。本年度計前往各鄉市活動中心等 11 個機關、團體輔導受理其員工辦理轉帳納稅。

（四）利用各稅開徵繳款書附印轉帳納稅申請書，便利納稅義務人申請。

八、透明化各項稅務政令，有效宣導施政及服務內容：

（一）利用各種傳播媒體辦理各項宣導，108 年度針對新頒稅務法令規章及重要措施加強發布新聞計 369 則。

（二）將平面新聞同時 PO 上縣府及本局網站，以使各項稅務政令有效傳遞至各層次納稅義務人。

九、擴大租稅宣導教育層面：

（一）訂定本局 108 年地區性租稅教育及宣導工作計畫，藉由各項租稅教育宣傳活動，走入群眾，化解納稅人潛在的排斥心理，將正確納稅觀念深植人心，達到人人心悅誠服納稅的目標，本年度計辦理 42 項 80 場次宣導及講習活動。

（二）為維護民眾權益，本局編印納保法、電子發票歸戶&匯款 DM 及各類宣導文宣，提供民眾免費索取。

(三) 本局為讓民眾對地方稅有深一層認識，建立正確租稅觀念並達到節稅目的，特組成租稅宣傳隊，講授內容以地方稅法令、合法節稅、各項便民措施及新頒法令等為主。

(四) 本年度辦理「電子發票綠地球行動支付 e 起來」網路宣導活動，透由動畫方式製作，吸引學童及民眾計 1,332 人次上網參加。

十、辦理地價稅稅籍及課徵田賦土地清查作業，針對適用特別稅率、減免稅地及課徵田賦土地清查，並依財政部函頒「加強地價稅課稅資料取得及稅籍管理作業方式」規範，以取得相關課稅資料並加以查核運用。另利用財政部財政資訊中心外業清查系統，結合衛星導航、定位系統、航照圖（或空照圖）及地籍圖資料查詢系統，協助交查與實地勘查等，以覈實課稅、增裕庫收。

十一、接獲地政機關地籍異動通報後，對於原所有權人適用地價稅減免、特別稅率或供與農業經營不可分離課徵田賦土地，主動列印通知書輔導新土地所有權人，如符合規定應依規定提出申請，以節省稅負，進而維護納稅人權益，寄發輔導通知書計 920 件。

十二、原按自用住宅用地優惠稅率課徵地價稅之土地，因故戶籍遷出時，應至少保留土地所有權人或其配偶、直系親屬一人設籍，以免全部遷出而遭改按一般用地稅率課徵地價稅；為曉示納稅人，除於各戶政事務所張貼宣導海報及宣導單外並於本縣地方報及本局網站刊登新聞以廣週知；另於地價稅繳款書封面亦加註該項規定，以提醒民眾確保自身權益，本年度輔導申請自用住宅案件 591 件。

十三、提升跨機關行政協助效能，增設戶籍變更申請欄項，供民眾於戶政事務所辦理戶籍變更時，直接申請以戶籍地適用地價稅自用住宅優惠稅率，再由本局利用跨機關資料交換系統，按月產出申請案並逕行查核認定及函復申請人，落實簡政便民及服務再升級意旨，本年度申請 19 件。

十四、為提供貼心便捷服務，自 108 年 1 月起，受理持遺產分割協議書臨櫃申請開立印花稅繳款書案件，倘有不動產坐落其他縣市，透過跨縣市機關合作，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，以減輕民眾奔波往返之辛勞。本年度本局協助納稅人向其他縣市稽徵機關申請開立印花稅大額憑證繳款書計 16 件；其他縣市稽徵機關請本局協助開單計 41 件。

十五、因本縣極力發展觀光產業，108 年於觀光季節來臨前針對燒烤業使用之房屋逐一清查房屋使用及增改建情形查核稅籍，另房屋所有人如將原自住使用之房屋設立民宿經營者，本局依縣府通報之民宿登記資料，予以查核實際使用情形並依法改課；本局亦洽請本縣建設處提供昇降設備安全檢查資料，逐一與房屋稅籍主檔核對，將電梯設備併入房屋現值課稅。對房屋使用情形變更及增、改建部分，亦透過相關資料之查核運用、實地勘查等方式，以健全稅籍，遏止逃漏，求稽徵確實

，課稅公平並增裕稅收。

十六、辦理房屋稅稅籍清查作業，依財政部函頒維護租稅公平重點工作計畫作業項目第 8 項「房屋稅稅籍及使用情形清查作業細部計畫」規範，以求稽徵確實及課稅公平。另利用財政部財政資訊中心「房屋稅與地價稅外業清查系統申辦台」，結合本縣門牌電子地圖查詢系統、輔以違規變異點通報、國土測繪圖資服務雲、google 街景圖…等，協助研判稅籍資料與現況是否相符，以達覈實課稅、增裕庫收之目標。

十七、本縣使用牌照稅代徵業務自 107 年起收回自行徵收，本局進駐澎湖監理站設置專屬稅務服務櫃檯，除辦理新車領牌及各項車籍異動查欠補單外，並增加免稅、退稅收件審核、更改稅單投遞地址、委託轉帳納稅、繳納證明及稅務諮詢等服務，民眾不用兩機關奔波，洽公更便利，108 年共受理使用牌照稅相關業務共 1 萬 642 件。

十八、為讓身心障礙者享受免稅優惠更便利，本局自 108 年 8 月起依財政部新釋令，主動核定身心障礙者所有且供其本人使用之車輛，每人以一輛為限免徵使用牌照稅，並通知車主，免再由身障者提出申請，車籍移轉管轄者亦同，108 年主動核定免稅 48 件，減免稅額 26 萬 4,949 元。

十九、107 年度防止新欠清理舊欠成績，經財政部核定為地方稅丙組第 3 名（108 年度尚未核定）。

二十、為提升本局違章案件審理的品質與效能，本年度對於業務單位移送違章案件 201 件，均積極辦理如期審結，達成目標值 100%。

二十一、設置本局 Line 生活圈：

（一）提供民眾雲端交流平台，以簡潔文字搭配圖案方式，發送納保法、地方稅開徵、節稅資訊及各項宣導活動訊息，讓民眾即時接收不遺漏。108 年度共發布訊息 68 則，訊息有效發送總次數 7 萬 4,936 次。

（二）於租稅宣導活動設置「租稅宣導服務站」，進行加好友贈好禮活動，持續招募好友讓行動用戶族群能隨時接收稅務訊息，目前累計好友數 1,818 人。

二十二、本局 108 年度自行辦理之員工內部訓練計有「108 年度使用牌照稅開徵前資訊科與業務單位溝通講習會」、「地價稅稅籍及使用情形清查工作勤前訓練講習會」、「108 年度房屋稅開徵前資訊科與業務單位溝通講習會」、「政風法令宣導講習」、「土地稅科員工稅務法規及作業規範講習會」、「房屋稅科員工稅務法規及作業規範講習會」、「服務科員工稅務法規及作業規範講習會」、「電話櫃台服務講習會」、「機關安全維護講習」、「員工新聞撰寫技巧與實務講習會」、「電話服務規範與實務演練講習會」、「公務機密維護講習」、「公文處理講習」、「108 年地價稅開徵前資訊科與業務單位溝通講習會」及「108 年度各鄉市公所契稅業務講習會」。

二十三、積極整合機關內外部資源，改造、簡化申辦流程，提供民眾更便捷之跨域加值服務：

為體恤離島民眾洽辦公務往返機關間之不便，本局自 108 年 6 月 1 日起與虎井活動中心合作提供此項跨域加值服務，透過網路視訊直接與鄉親面對面洽辦所需業務，再透過專線傳輸稅務證明文件予民眾，節省其往返稅務局之交通成本及時間，視訊服務項目包含：全國財產及所得資料查調、地方稅欠稅查詢、地方稅繳納證明、房屋稅稅籍證明、地方稅課稅明細表、地方稅繳款書投遞地址變更等全功能服務櫃檯 72 項服務項目。

二十四、開辦「先預約毋免等暨中午不打烊」服務，節省民眾候件時間及方便上班族中午洽公：

本局「先預約毋免等暨中午不打烊」服務措施自 10 月 1 日開辦以來，由於方便上班族洽公及減少民眾候件時間而頗受好評。期間溫馨小故事不斷，像 10 月 9 日住山水里的高女士，獨自前來本局中午不打烊專櫃欲申請房屋稅籍證明，但因證件未齊無法受理，經輪值主管李秘書及輪值人員高美蘭了解，得其所缺證件恰置呂姓代書處，在徵得高女士同意，由同仁騎車代為拿取，免除來回奔波，其姪兒亦臉書留言感謝本局貼心服務。另 11 月 6 日由美國回澎奔喪的曾小姐，急欲申請其父財產清單及房屋稅籍證明等資料，感念本局中午不打烊措施，便民服務、嘉惠鄉親。本局為擴大服務效能更自 11 月 11 日增加「地方稅查詢欠稅及補發繳款書」等 5 項服務，截至 12 月 31 日計提供核發房屋稅籍證明、全國財產清單、補發地價稅繳納證明等 130 件。

二十五、為提昇行政效能，共享教育訓練資源，108 年度配合縣府辦理為民服務講習，指派人員前往參訓。

二十六、依縣府分配人數派員參訓，為避免浪費訓練資源，嚴格要求參訓同仁務必到訓，108 年度到訓率為 100%。