

新竹縣政府稅務局 111 年度施政計畫績效報告

壹、前言

本局職司新竹縣地方稅稽徵業務，以達成政府預算，建設縣政、繁榮社會為目的，更以公平、公正原則執行各項稅政，維護納稅義務人合法權益及提高服務品質為目標。除積極推廣租稅觀念，辦理租稅教育與宣導，簡化稽徵作業手續及便捷服務流程外，並重視民意輿情，致力於創新精進提升服務品質。「以客為尊、主動服務」是本局秉持的服務理念；「崇法務實、節約便民、課稅正確、人人信賴」是本局的品質政策。期許各項努力及服務能獲得納稅義務人的信賴，進而化解徵納雙方爭議，以營造優質的租稅環境。

年度施政目標與重點：

一、提升納稅服務品質與行政效率，並建立國民正確租稅觀念

全面提升服務品質，落實為民服務工作，並加強檢核研考及行政革新等工作。

二、加強土地增值稅稽徵

加強土地增值稅稽徵業務，確實運用課稅資料加強查核防止逃漏。

三、加強地價稅稽徵

加強地價稅稽徵業務及辦理各項土地清查作業。

四、加強房屋稅稽徵

加強房屋稅稽徵業務及辦理房屋稅籍清查作業。

五、合理評定房屋標準價格

覈實依法按各種建造材料區分種類及等級評定房屋構造標準單價。落實青年安心成家，首購族自住房屋實質稅率 1%，得減免 3 年。

六、加強契稅稽徵

加強契稅稽徵業務及辦理業務講習。

七、加強使用牌照稅稽徵

加強使用牌照稅稽徵業務及辦理使用牌照稅各項清查作業。

八、加強印花稅稽徵

加強印花稅應稅憑證檢查，防杜逃漏，增裕庫收。

九、加強稅務管理，積極清理欠稅。

十、維護租稅公平適法性，提升行政處分之正確性。

十一、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，並維持稅務系統持續運作，維護並保障本局資訊安全。

十二、購置各項設備

配合各單位業務實際需要購置各項設備，汰舊換新，以利業務推行。

貳、關鍵策略目標達成情形

一、業務面

| 關鍵策略目標 | 績效指標 | 原定目標值 | 達成目標值 | 權重 | 達成度(%) | 達成情形 |
|--------------------|--|-------|----------|------|--------|--|
| 1. 提升稽徵作業效能及為民服務品質 | (1)推動全功能櫃台服務，提供 81 項稅務單一窗口服務，達成一處收件，全程服務 | 103% | 225.94 % | 5.5% | 100% | 111 年服務件數 35 萬 8,538 件，較原定目標值 11 萬件高出 225.94%。 |
| | (2)推動網路申辦並提供即時資料查調服務，提供 | 103% | 158.23 % | 5.5% | 100% | 111 年線上服務件數 3,357 件，較原定目標值 1,300 件高出 158.23%。 |

| 關鍵策略目標 | 績效指標 | 原定目標值 | 達成目標值 | 權重 | 達成度(%) | 達成情形 |
|--------------|--------------------------------------|-------|----------|------|--------|--|
| | 97 項線上申辦及 3 項線上查詢，供民眾運用，發揮以網路代替馬路之功效 | | | | | |
| 2. 落實稽徵及清查作業 | (1)落實土地增值稅清查之作業 | 106% | 117.24 % | 2.2% | 100% | 重購自用住宅用地退還土地增值稅暨社會福利事業、私立學校受贈土地免徵土地增值稅、記存案件及視為農地不課徵土地增值稅案件：實際清查筆數合計 1,462 件÷清查計畫訂定筆數 1,247 件 ×100%=117.24%，達成目標值。 |
| | (2)落實地價稅清查之作業 | 100% | 171.62 % | 2.2% | 100% | 實際清查筆數 11,430 筆÷清查計畫訂定筆數 6,660 筆 ×100%=171.62%，達成目標值。 |
| | (3)落實房屋稅籍清查作業 | 115% | 155.63 % | 2.2% | 100% | 實際清查筆數 28,013 筆÷清查計畫訂定筆數 18,000 筆 ×100%=155.63%，達成目標值。 |
| | (4)增進使用牌照稅收實徵數 | 1.15% | 5.2% | 2.2% | 100% | (111 年使用牌照稅收實徵數 2,018,832,284 元-110 年使用牌照稅收實徵數 1,966,102,196 元)/110 年使用牌照稅收實徵數 1,966,102,196 元 |

| 關鍵策略目標 | 績效指標 | 原定目標值 | 達成目標值 | 權重 | 達成度(%) | 達成情形 |
|---|---------------------------------|-------|--------|------|--------|---|
| | | | | | | =5.2% 達成目標值 |
| | (5)落實印花稅應稅憑證檢查作業 | 100% | 100% | 2.2% | 100% | 實際檢查120家÷預定檢查120家*100%=100%，達成目標值。 |
| 3. 加強稅務管理業務，積極清理欠稅 | (1)加強移送執行 | 95.3% | 99.22% | 5.5% | 100% | 移送件數47,226÷應移送件數47,595=99.22%，達成目標值。 |
| | (2)徵起年度欠稅 | 25.3% | 43.18% | 5.5% | 100% | 徵起以前年度欠稅數257,066千元÷以前年度應清理數595,377千元=43.18%，達成目標值。 |
| 4. 維護租稅公平適法性，並提升行政處分之正確性 | (1)提升違章裁罰案件之適法性及正確性 | 99.7% | 100% | 5.5% | 100% | (1-全年度違章裁罰案件經復查撤銷案件0件÷全年度違章裁罰案件件數1,976件)×100%=100%，達成目標值。 |
| | (2)提升復查決定之適法性及正確性 | 90.2% | 100% | 5.5% | 100% | (1-全年復查經法院判決撤銷件數0件÷全年復查案經法院判決件數3件)×100%=100%，達成目標值。 |
| 5. 落實服務電子(E)化，推動資訊安全與個人資料保護管理系統，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)落實服務電子(E)化，推動資訊安全與個人資料保護管理系統 | 100% | 100% | 3.7% | 100% | 導入稅務暨行政業務之所有資訊系統數目1÷資安認證範圍系統數目1×100%=100%，達成目標值。 |
| | (2)地方稅務資訊系統平台之正常運轉達成系統的可用率 | 99.3% | 99.59% | 3.7% | 100% | (1-地方稅務資訊應用平台因異常而停止服務時數12÷稅務資訊應用平台正常應提供之服務時數2920)×100% |

| 關鍵策略目標 | 績效指標 | 原定目標值 | 達成目標值 | 權重 | 達成度(%) | 達成情形 |
|--------|----------------------------|-------|-------|------|--------|---|
| | | | | | | =99.59%，達成目標值。 |
| | (3)資訊系統災變回復作業模擬演練，確保業務永續運作 | 10場次 | 10場次 | 3.6% | 100% | 111年共辦理10場次災變復原演練，每場皆圓滿完成，達成率為100%，達成目標值。 |

二、人力面

| 關鍵策略目標 | 績效指標 | 原定目標值 | 達成目標值 | 權重 | 達成度(%) | 達成情形 |
|-----------------------|--------------------|--------|--------|-------|--------|---|
| 1. 提升公教志工招募及運用 | 公教志工招募及運用成長率 | 1人 | 1人 | 10.0% | 100% | 111年度經調查現職及退休公務人員，計有1名退休人員有意願擔任志工，達成原定目標值，並經新竹縣政府媒合至其他機關單位擔任志工，服務熱忱可嘉。112年度將廣續推廣辦理。 |
| 2. 提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率 | 單位公務人員及聘僱人員客語認證完成率 | 33.10% | 44.44% | 10.0% | 100% | 本局111年12月31日公務人員及聘僱人員共計126人，公務人員及聘僱人員通過客語認證人數計56人，達成目標值為44.44% |

三、經費面

| 關鍵策略目標 | 績效指標 | 原定目標值 | 達成目標值 | 權重 | 達成度(%) | 達成情形 |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|--------|---|
| 1. 提升資源使用效益，妥適配置政府資源 | 預算執行率 | 85% | 99% | 20.0% | 100% | 實支數：178,821,217 應付數：444,523 節餘數：6,780,582 控留數：1,857,000 預算數：188,478,000 |

| 關鍵策略目標 | 績效指標 | 原定目標值 | 達成目標值 | 權重 | 達成度(%) | 達成情形 |
|--------|------|-------|-------|----|--------|-------------------|
| | | | | | | 達成率 99.70%，達成目標值。 |

參、具體施政績效

一、考核評比績效：

- (一) 本局 111 年度「地價稅稅籍及使用情形清查作業」，榮獲財政部評定為地方稅稽徵機關乙組第 1 名。
- (二) 本局 111 年度「稅捐機關防止新欠清理舊欠績效」，榮獲財政部評定為地方稅稽徵機關乙組第 1 名。
- (三) 本局 111 年度「房屋稅稅籍及使用情形清查作業」，榮獲財政部評定為地方稅稽徵機關乙組第 2 名。
- (四) 本局 110 年度稅捐稽徵機關稽徵業務考核「疏減訟源績效類」，榮獲財政部評定為優等。
- (五) 本局 110 年度稅捐稽徵機關稽徵業務考核「稅捐稽徵作業績效類」，榮獲財政部評定為優等。

二、推動施政計畫具體成果：

(一) 落實為民服務，持續強化便民服務

1、AI 智能客服，提供 24 小時不打烊諮詢服務

為節省臨櫃服務成本，精進稅務服務品質，本局建置 AI 智能客服系統，民眾可利用電腦、平板或手機等渠道，連結本局網站智能客服或下載 Google 雲端助理 APP、撥打 AI 免費服務電話，本局智能機器人即可隨時答覆民眾常見稅務問題。此外，亦提供真人視訊客服，除了一般諮詢外，民眾還能申請即時補發三大地方稅當期繳款書、核發課稅明細表、繳納證明及房屋稅稅籍證明等項目，讓民眾不用出門，透過數位科技就可以輕鬆解決稅務問題。

2、推動全功能櫃臺智慧服務，導入文件影像掃描及電子簽名管理系統

為讓服務流程更便捷，本局全功能櫃臺啟動智慧服務，民眾申辦稅務案件，只需口述申請資料，由櫃臺人員直接登打資料，並透過高效率掃描器掃描應備證件，即可產生申請書於平板電腦中，民眾於平板上簽名即可完成申請，既環保又可提升服務效率。

3、戶籍遷徙登記免奔波

為便利民眾辦理戶籍遷徙登記往返提證之困擾，戶政事務所受理民眾辦理戶籍遷徙登記時，若民眾未提示該房屋相關證明文件，由戶政機關填具「房屋稅籍資料查詢單」，傳真至稅務局查詢最近一期房屋稅有無完稅或房屋納稅義務人之相關資料，以免除民眾往返奔波，加強便民服務。

4、全國跨縣市繼承案件地方稅聯合查欠服務

為便利民眾辦理不動產繼承登記案件，本局提供跨區地方稅聯合查欠服務，民眾辦理不動產繼承查詢地方稅有無欠稅時，無需再分別至不動產所在地的稽徵機關辦理，就近至稅務局辦理即可，透過此項便民措施，民眾可大大節省往返各縣市的交通及時間成本。

5、提供一站式跨機關整合窗口服務

與新竹區監理所合作提供跨機關服務，即時辦理身障者駕照註銷、車籍釐正及代收代轉等服務，減少民眾往返奔波機關間的不便。

6、跨機關稅務遠距視訊服務-提昇資訊e化合作服務

為協助偏遠鄉鎮民眾申辦各項業務，免除往返奔波之苦，本局跨機關合作提供稅務視訊服務，111年新增服務據點-北埔鄉公所，目前已與橫山鄉、五峰鄉、尖石鄉、芎林鄉、湖口鄉、峨眉鄉及北埔鄉等7個鄉公所及新湖地政事務所合作，便利民眾可就近查調29項稅務服務項目。

(二) 加強租稅教育及宣導

適時就新頒法令發布新聞，且配合各機關、團體、組織、學校辦理租稅教育與宣導，並善用人潮聚點深入各社區宣導租稅資訊。

(三) 落實稽徵及清查作業

1、加強土地增值稅稽徵業務及訂定清查作業計畫進行清查

依據本局 111 年土地增值稅清查作業計畫及視為農地不課徵土地增值稅案件清查計畫，每年定期對列管之財團法人受贈土地、私立學校受贈土地、記存稅款案件及重購自用住宅用地退還土地增值稅案件辦理清查，防止逃漏。111 年共清查 1,462 件，追補稅額件數為 2 件，追補稅額 20 萬 4,915 元。

2、加強地價稅稽徵業務及辦理各項土地清查作業

依據本局「111 年地價稅稅籍及使用情形清查作業細部計畫」辦理清查作業，確實執行地價稅清查作業，共清查 1 萬 1,430 件，改課件數為 8,755 件，改課稅額 4,762 萬 295 元。

3、加強房屋稅稽徵業務及辦理房屋稅籍清查作業

- (1) 依據建管單位通報之營繕資料，輔導納稅義務人申報房屋稅籍及使用情形，並根據通報資料於房屋稅開徵前完成檢查工作；如發現有新增改建房屋，而未依法申報者，即逕行設籍課徵房屋稅，111 年度新設籍 5,622 件。
- (2) 運用國稅局通報之營業登記及扣繳單位異動資料，加強查核房屋使用情形，對變更使用之面積，改按營業用或非住家非營業用稅率核課，111 年實際查核 1 萬 2,450 件，增加稅額 508 萬 5,012 元。
- (3) 依據本局「111 年房屋稅稅籍及使用情形清查作業細部計畫」辦理清查作業，確實執行房屋稅清查作業，優先選擇新興地區、非住家非營業用、房屋變更使用、農業區及工廠地段率等較具清查實益者加強清查，凡列入清查之區域，不論有無增改建及房屋使用情形變更等情形，均予以確實辦理清查及釐正，111 年度實際清查 2 萬 8,013 件，增加稅額 8,440 萬 1,300 元。

4、青年成家，自住房屋實質稅率 1%，得減免 3 年

經本縣主管機關核定符合新購房屋住宅補貼者之房屋，自核定日起就持有房屋期間折減其房屋課稅現值 16%，實質稅率 1%，核減 3 年。截至 111 年計 115 件核准通過、稅額折減合計 15 萬 6,805 元。

5、加強對於涉及契稅條例第 12 條第 2 項應申報繳納契稅案件之查核，111 年查獲應補稅案件計 11 件，補徵稅款計 311 萬 9,414 元。

6、辦理使用牌照稅清查作業

依據本局使用牌照稅清查作業計畫，對欠繳使用牌照稅及牌照註銷車輛加強查緝，111 年度實際查核 8,761 件，補徵稅額 1,994 萬 3,504 元，罰鍰金額 1,024 萬 9,436 元；另對免稅案件定期產製異常清冊逐案清理，111 年度清理 1,619 件，恢復課稅 1,240 件，補徵稅額 677 萬 9,487 元。

7、辦理印花稅應稅憑證抽查及專案檢查作業

依據本局「111 年度印花稅應稅憑證檢查作業計畫」落實稽徵作業，111 年度共計檢查 120 家，補徵稅額為 1,436 萬 7,692 元(含加計利息 28 萬 917 元)。

(四) 加強稅務管理業務，積極清理欠稅

1、本局對滯欠未繳之稅捐，繼續加強稅單送達取證，並積極清理無法送達稅單，巨額欠稅案件專案移送行政執行分署強制執行，且辦理禁止處分及限制出境等稅捐保全措施，定期清理行政執行分署掣發之執行(債權)憑證，如查有財產、所得即再移送執行。

2、111 年度徵起以前年度欠稅計 2 萬 5,938 件(不含拍賣)，金額 2 億 5,706 萬元。

(五) 維護租稅公平之適法性，並提升行政處分之正確性

1、提升違章裁罰案件之適法性及正確性

(1) 111 年度受理各稅違章案件計 2,400 件，均於辦理期限內辦結，其中裁罰計 1,976 件，免議免罰案件計 424 件。

(2) 111 年度各稅違章裁罰案件，均無不服罰鍰處分而提起復查之情事，行政救濟階段被撤銷或變更比率 0%，違章裁罰案件之適法性及正確性達 100%，違章審理品質佳。

2、提升復查決定之適法性及正確性

- (1) 111 年度新增受理復查案件 7 件，以前年度結轉 52 件，總計 111 年度應辦理件數為 59 件。其中 4 件經復查決定維持原核定；20 件經與納稅義務人溝通並詳細說明法令依據後，已撤回復查申請；交通用地復查案件改按更正程序辦理者 34 件；餘 1 件待辦案件，係地價稅公司共有案件，俟核定稅額通知書全數送達後，即於公司共有人最後得提起復查期限屆滿之翌日起 2 個月內，合併作成復查決定。
- (2) 111 年度訴願決定 12 件，全數案件均訴願決定駁回，無撤銷或變更原處分之情形；全年復查案件經行政訴訟判決 3 件，均經法院判決「原告之訴駁回」維持原處分，復查案件經法院判決撤銷 0 件，復查決定之適法性及正確性達 100%。

3、積極辦理納稅者權利保護案件，維護納稅者權益

- (1) 本局納稅者權利保護案件依據「稅捐稽徵機關主動發掘納稅者權利保護案件行動方案」，主動發掘納保案件並予以妥適處理，納保官深入瞭解案情後提出具體改進建議。111 年度受理納保案件 18 件，均於期限內辦結，相較 110 年度受理 16 件，受理件數成長率 12.5%。
- (2) 111 年度經納保官協助爭議溝通並輔導撤回復查申請者 2 件，協談撤回訴願者 2 件，疏減訟源成效良好。

(六) 落實服務電子(E)化，推動資訊安全與個人資料保護管理系統，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、落實服務電子(E)化，推動資訊安全與個人資料保護管理系統

依據行政院「資通安全責任等級分級辦法」，本局資安責任等級為 B 級機關，應將核心資通系統導入 ISMS，並應通過 ISMS 之第三方驗證，本局於 109 年 9 月 20 日通過香港商漢德技術監督服務亞太有限公司(TUVNORD)之第三方 ISO27001:2013 標準驗證作業，並分別於 110 年 8 月 24 日及 111 年 8 月 23 日完成第三方持續複評作業，驗證範圍為新竹縣政府稅務局資訊科之資訊安全管理系統維運與管理，包括：財稅內網連線服務、全球資訊網與電腦機房。

2、地方稅務資訊系統平台之正常運轉達成系統的可用率

本局內網連線至財政部財政資訊中心智慧地方稅務服務平台，針對非天災、電力中斷、火災等其他不可抗力因素引起之資安事

件，導致網路連線中斷，每次不超過1小時，持續服務率已達99%以上。

3、為確保業務永續運作，對異常之重大事件能迅速緊急應變，對本局重要資訊系統進行災變回復作業模擬演練

本局訂定「111年度電子作業災變回復作業模擬演練計畫」，共辦理10場次災變復原演練，並將演練結果產製報告，每場皆圓滿完成，達成率100%。

- (1) 主機類：6月16日虛擬伺服器(電子公文掃描系統QID)(1級事件)
- (2) 主機類：10月22日虛擬伺服器(清查應用系統)(1級事件)
- (3) 主機類：8月29日防毒主機(1級事件)
- (4) 主機類：7月16日車辦系統主機(1級事件)
- (5) 網路設備：4月16日內網防火牆(2級事件)
- (6) 網路設備：5月7日核心交換器(2級事件)
- (7) 機房環境：9月18日不斷電系統(異常事件)
- (8) 資料庫：9月17日配合財政資訊中心進行「異地備援演練」作業
- (9) 資料庫：5月28日網站資料庫(1級事件)
- (10) 資料庫：8月8日異地資料備份回復演練(2級事件)

肆、年度施政績效總分

一、業務面向分數

| 關鍵策略目標 | 績效指標 | 達成度(%) | 業務面向分數 |
|--------------------|---|--------|--------|
| 1. 提升稽徵作業效能及為民服務品質 | (1) 推動全功能櫃台服務，提供81項稅務單一窗口服務，達成一處收件，全程服務 | 100% | 54.88 |
| | (2) 推動網路申辦並提供即 | 100% | |

| 關鍵策略目標 | 績效指標 | 達成度(%) | 業務面向分數 |
|---|---|--------|--------|
| | 時資料查調服務，提供97項線上申辦及3項線上查詢，供民眾運用，發揮以網路代替馬路之功效 | | |
| 2. 落實稽徵及清查作業 | (1)落實土地增值稅清查之作業 | 100% | |
| | (2)落實地價稅清查之作業 | 100% | |
| | (3)落實房屋稅籍清查作業 | 100% | |
| | (4)增進使用牌照稅收實徵數 | 100% | |
| | (5)落實印花稅應稅憑證檢查作業 | 100% | |
| 3. 加強稅務管理業務，積極清理欠稅 | (1)加強移送執行 | 100% | |
| | (2)徵起年度欠稅 | 100% | |
| 4. 維護租稅公平適法性，並提升行政處分之正確性 | (1)提升違章裁罰案件之適法性及正確性 | 100% | |
| | (2)提升復查決定之適法性及正確性 | 100% | |
| 5. 落實服務電子(E)化，推動資訊安全與個人資料保護管理系統，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)落實服務電子(E)化，推動資訊安全與個人資料保護管理系統 | 100% | |
| | (2)地方稅務資訊系統平台之正常運轉達成系統的可用率 | 100% | |
| | (3)資訊系統災變回復作業模擬演練，確保業務永續運作 | 100% | |

二、人力面向分數

| 關鍵策略目標 | 績效指標 | 達成度(%) | 人力面向分數 |
|-----------------------|--------------------|--------|--------|
| 1. 提升公教志工招募及運用 | 公教志工招募及運用成長率 | 100% | 19.88 |
| 2. 提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率 | 單位公務人員及聘僱人員客語認證完成率 | 100% | |

三、經費面向分數

| 關鍵策略目標 | 績效指標 | 達成度(%) | 經費面向分數 |
|----------------------|-------|--------|--------|
| 1. 提升資源使用效益，妥適配置政府資源 | 預算執行率 | 100% | 20 |

四、績效總分

| 業務面(55%) | 人力面(20%) | 經費面(20%) | 具體施政績效(5%) | 總分 |
|----------|----------|----------|------------|-------|
| 54.88 | 19.88 | 20.00 | 2.25 | 97.01 |

伍、未達目標值之關鍵策略目標檢討

| 策略績效目標 | 績效指標 | 達成度差異值 | 未達成原因說明暨解決對策 |
|--------|------|--------|--------------|
| | | | |

陸、績效總評

本局 111 年度計有「提升稽徵作業效能及為民服務品質」、「落實稽徵及清查作業」、「加強稅務管理業務，積極清理欠稅」、「維護租稅公平適法性，並提升行政處分之正確性」及「落實服務電子(E)化，推動資訊安全與個人資料保護管理系統，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」等 5 大關鍵策略目標，並訂定「推動全功能櫃台服務，提供 81 項稅務單一窗口服務，達成一處收件，全程服務」、「推動網路申辦並提供即時資料查調服務，提供 97 項線上申辦及 3 項線上查詢，供民眾運用，發揮以網路代替馬路之功效」、「落實土地增值稅清查作業」、「落實地價稅清查作業」、「落實房屋稅籍清查作業」、「增進使用牌照稅收實徵數」、「落實印花稅應稅憑證檢查作業」、「加強移送執行」、「徵起年度欠稅」、「提升違章裁罰案件之適法性及正確性」、「提升復查決定之適法性及正確性」、「落實服務電子(E)化，推動資訊安全與個人資料保護管理系統」、「地方稅務資訊系統平台之正常運轉達成系統的可用率」及「資訊系統災變回復演練，確保業務永續運作」等 14 項績效指標，均已達成年度績效目標值，日後將繼續積極推動稅務資料自動化作業並加強辦理各稅稅籍清查工作，蒐集各項課稅資料並查核運用，積極清理新舊欠稅，以防止逃漏稅，維護租稅公平，並增裕庫收。