

新竹縣政府稅務局中程施政計畫（112—115 年度）

壹、使命及願景

一、使命

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。除積極推廣正確租稅觀念，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。

二、願景

「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。

貳、施政重點

- 一、提昇納稅服務品質與行政效率，並建立國民正確租稅觀念：全面提昇服務品質，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。

- 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：簡化稽徵手續，達成稅收預算目標，落實簡政便民政策。
- 八、加強印花稅稽徵：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、配合資安法及其子法規範，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。
- 十三、辦理辦公廳舍修繕或新建：滾動式規劃及辦理性別友善廁所建置。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

(一) 業務面向

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，提供稅務單一窗口服務，達成一處收件，全程服務。
- (2) 民眾臨櫃申辦，提供全功能櫃台服務，力求一處收件，全程服務，提供更便捷服務，以提升民眾服務滿意度。

- (3) 推動網路申辦並提供即時資料查調服務，提供線上申辦、試算、查詢及查調，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) 加強土地增值稅稽徵業務

依據土地現值申報資料加以核對後依限查徵土地增值稅。

- (2) 確實運用課稅資料，加強查核防止逃漏

A、對於依土地稅法第 39 條之 2 核准不課徵土地增值稅之農業用地，定期產出核准清冊供農業處清查違規農地之用，貫徹農地農用之政策。

B、訂定土地增值稅清查計畫，每年定期對列管之社福團體受贈土地、私立學校受贈土地、記存稅款及重購自用住宅退還土地增值稅案件進行清查，防止逃漏。

C、加強地價稅稽徵業務及辦理各項土地清查作業。

- (3) 加強房屋稅稽徵作業

A、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，即予逕行設籍課徵房屋稅。

B、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。

C、訂定房屋稅籍清查計畫，每年選定區域進行清查，並優先選擇新興地區及農業區、工業區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，以確保稅籍之正確。

(4) 合理評定房屋標準價格

A、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。

B、配合各種建造材料區分種類訂定各類房屋之耐用年數及折舊標準。

C、按房屋所處街道村里之商業交通情形及房屋之供求概況，並比較各該不同地段之房屋買賣價格減除地價部分，訂定標準。

(5) 加強契稅稽徵

A、加強契稅稽徵業務

加強辦理變相取得房屋所有權之查核，依據建管單位通報之資料建檔管制後，定期與房屋稅之使用執照資料檔交查並產出清單，再依契稅條例相關規定查核契稅之徵免。

B、辦理業務講習

每年舉辦鄉鎮市公所契稅主辦人員契稅業務講習，以增進公所契稅主辦人員法令素養，提昇為民服務品質，加強業務聯繫，俾利業務之推展。

(6) 加強使用牌照稅稽徵

提升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。

(7) 加強印花稅稽徵

辦理印花稅應稅憑證抽查及專案檢查作業與提升印花稅網路申報比率。

3. 加強稅務管理業務，積極清理欠稅

(1) 加強移送執行

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。

(2) 徵起年度欠稅

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，據以徵起欠稅。

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

A、增進同仁蒐集事證、查調相關資訊及綜合判斷之能力。

B、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。

C、不定期辦理教育訓練，灌輸同仁正確的法令認知。

D、加強與納稅義務人協談機制，降低復查件數，有效疏減訟源。

(2) 提升復查決定之適法性及正確性

A、增進同仁於證據調查、事實認定及法令適用之專業能力。

B、加強同仁於公文書之論法及論理能力。

C、訓練同仁與納稅義務人溝通及協調等技巧。

D、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、充分表達本局立場。

(3) 積極辦理納稅者權利保護案件，維護納稅者權益

A、就納稅者提請依納稅者權利保護法申請納保官協助之案件，積極給予必要之協助，加強維護納稅者權利。

B、不定期辦理教育訓練，加強同仁有關賦稅人權及納稅者權利保護法之實務訓練。

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。

(2) 地方稅務資訊系統平台之正常運轉達成系統的可用率。

(3) 資訊系統災變回復作業模擬演練，確保業務永續運作。

(二) 共同面向

1. 調整控管聘僱及臨時人力，落實獎優汰劣之考核用人管理機制(人力)

111 年起獲新增(含解控)員額，各單位新增職員 1 人，應相對精簡聘僱人員 1 人或臨時人員 2 人，俾合理運用員額；並依本府聘僱及臨時人員考核要點規定，於平時及年終考核其績效，考核結果作為下年度聘僱及續任與否之準據，倘有績效不彰者，應停止聘僱用，俾淘汰冗員及不適任人員。

111 年起獲新增(含解控)員額，精簡聘僱人員(臨時人員)，補充說明如下：

(1) 分母：新增(含解控)預算員額數。

(2) 分子：精簡縣款聘僱或臨時人員數。

(3) 縣款聘僱(臨時)預算員額數少於新增(含解控)員額換算應精簡人數(例如原民處)：分母改為縣款預算聘僱人員(臨時人員)數。

(4) 計分說明：

A、第 1 年(112 年)達標的局處，113 年至 115 年每年均為滿分(即 5 分)。

B、第 2 年(113 年)達標的局處，114 年及 115 年均為滿分(即 5 分)。

C、第 3 年(114 年)達標的局處，以 4 分計。

D、第 4 年(115 年)達標的局處，以 3 分計。

2. 提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率(人力)

配合客家委員會之「客語為通行語實施辦法」，推動本府所屬公務人員及聘僱人員逐年通過客語能力認證比例目標，以達到客語友善洽公環境。

3. 提升資源使用效益，妥適配置政府資源(經費)

提升預算執行績效，確保各項施政如期完成。

4. 性別分析及性別影響評估辦理情形(性別平等)

(1) 性別分析辦理情形

A、性別資料分析：運用以性別為基礎的相關事實資料(含性別統計等量化與質化資料)，並增加性別統計複分類進行交織分析(如：種族、族群、城鄉、年齡、階級、文化、貧困、信仰、語言、能力、教育程度、身心障礙狀態、性別認同、性傾向和性別氣質、移民、移工、無國籍者難民及尋求庇護者等)，了解不同性別在經濟、社會、文化、環境和政治結構等面向下，處境的差異及現象的成因(例如不同年齡層的身心障礙女性，在就學、育兒、生活照顧等各個面向上會面對不同的問題，並有不同的需求組合)。

B、應用深化程度：性別分析報告之應用與深化，如依據性別分析報告之結論或建議，調整計畫資源配置，或延伸發展其他計畫以處理相關議題。

(2) 性別影響評估辦理情形

A、運用性別統計及性別分析之情形，尤其需注意性別分析三個思考面向：生理性別(關注生理性別的不同是否存在經驗差異)、社會性別(社會性別係指性別角色被期待應該展現的特質，因此須關注社會性別角色的期待有無造成壓迫)、交織性(關注性別與其他因素，如：年齡、族群、身心障礙狀態的

交織性議題)，檢視性別落差與需求，進行原因與影響分析，確認性別議題。

B、依據性別影響評估結果，調整計畫、法案等內容之情形（如於計畫案中訂定性別目標、策略、措施等；於法案中修訂法案內容或將性別平等相關法規政策之內涵納入授權命令或未來業務執行事項等）。

5. 提升行政效率推動公文無紙化作業(其他)

(1) 公文電子交換比率

運用電子公文交換機制及公文交換中心，加速各單位與所屬各機關學校間之公文傳遞，縮短公文往返時間提升公文處理時效，同時達成降低郵資支出與節能減紙之目的。

(2) 公文線上簽核比率

收文簽辦或創簽稿、逐級簽核至主管或首長決行及歸檔等作業，全程採電子化方式處理，並以分年分階段逐步推動實施，以達成節能減紙目標。

二、關鍵績效指標與共同性指標

(一) 業務面向

關鍵策略目標	關鍵績效指標						
	關鍵績效指標	評估方式	衡量標準	年度目標值			
				112	113	114	115
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，提供稅務單一窗口服務，達成一處收件，全程服務	統計數據	實際件數÷年度目標服務件數×100%（以年度目標服務件數150,000件計算）	100%	100%	100%	100%

關鍵策略目標	關鍵績效指標						
	關鍵績效指標	評估方式	衡量標準	年度目標值			
				112	113	114	115
	(2)推動網路申辦並提供即時資料查調服務，提供線上申辦、試算、查詢及查調，供民眾運用，發揮以網路代替馬路之功效	統計數據	實際件數÷年度目標服務件數×100%（以年度目標服務件數2,400件計算）	100%	100%	100%	100%
2. 落實稽徵及清查作業	(1)落實土地增值稅清查之作業	統計數據	實際清查筆數÷清查計畫訂定筆數×100%（以年度清查目標數1,205件計算）	100%	100%	100%	100%
	(2)落實地價稅清查之作業	統計數據	實際清查筆數÷清查計畫訂定筆數×100%（以年度清查目標數6,872件計算）	100%	100%	100%	100%
	(3)落實房屋稅籍清查作業	統計數據	實際清查筆數÷清查計畫訂定筆數×100%（以年度清查目標數18,000件計算）	100%	100%	100%	100%
	(4)增進使用牌照稅收實徵數	統計數據	（當年度—上年度使用牌照稅收實徵數）÷上年度使用牌照稅收實徵數×100%	1.15%	1.15%	1.15%	1.15%
	(5)落實印花稅應稅憑證檢查作業	統計數據	實際檢查家數÷檢查計畫訂定家數×100%（以年度檢查目標數120家計算）	100%	100%	100%	100%
3. 加強稅務管理業務，積極清理欠稅	(1)加強移送執行	統計數據	移送件數÷應移送件數×100%	95.3%	95.4%	95.5%	95.6%
	(2)徵起年度欠稅	統計	徵起以前年度欠	25.	25.	25.	25.

關鍵策略目標	關鍵績效指標						
	關鍵績效指標	評估方式	衡量標準	年度目標值			
				112	113	114	115
		數據	稅數÷以前年度應清理數×100%	3%	4%	5%	6%
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	統計數據	(1-全年度違章裁罰案件經復查撤銷案件÷全年度違章裁罰案件件數)×100%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%
	(2)提升復查決定之適法性及正確性	統計數據	(1-全年復查經法院判決撤銷件數÷全年復查案經法院判決件數)×100%	90.2%	90.2%	90.3%	90.3%
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	統計數據	核心資通系統÷資安認證範圍系統數目×100%	100%	100%	100%	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	統計數據	(1-地方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)×100%	99.4%	99.4%	99.4%	99.4%
	(3)資訊系統災變回復作業模擬演練，確保業務永續運作	統計數據	辦理場次	10場次	10場次	10場次	10場次

(二) 共同面向

關鍵策略目標	關鍵績效指標						
	關鍵績效指標	評估方式	衡量標準	年度目標值			
				112	113	114	115
1. 調整控管聘僱及臨時人	單位聘僱、臨時人力精簡率	統計數據	(精簡之縣款聘僱人員數+精簡	50%	100%	100%	100%

關鍵策略目標	關鍵績效指標						
	關鍵績效指標	評估方式	衡量標準	年度目標值			
				112	113	114	115
力，落實獎優汰劣之考核用人管理機制(人力)			之縣款臨時人員數÷2)÷新增(含解控)預算員額數×100% 備註：計算結果如有小數點，應無條件進位。				
2. 提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率(人力)	單位公務人員及聘僱人員客語認證完成率	統計數據	單位內已通過客語認證人數÷單位內公務人員及聘僱人員現職人數(以當年度最後一日在職人數計算)×100%	40.7%	54.27%	61.05%	67.83%
3. 提升資源使用效益，妥適配置政府資源(經費)	預算執行率	統計數據	(當年度實支數+應付數+節餘數+控留數)÷預算數×100%	85%	85%	85%	85%
4. 性別分析及性別影響評估辦理情形(性別平等)	(1)對於性別處境之議題，採用質化或量化方法進行分析	統計數據	性別分析件數	1件數	1件數	1件數	1件數
	(2)運用性別統計及性別分析，找出性別議題之情形	統計數據	性別影響評估檢視表件數	2件數	2件數	2件數	2件數
5. 提升行政效率推動公文無紙化作業(其他)	(1)公文電子交換比率	統計數據	電子發文件數÷發文總件數×100%	97%	97%	97%	97%
	(2)公文線上簽核比率	統計數據	公文線上簽核件數÷(電子公文收文總數+紙本來文線上簽核數+自創簽稿數)×100%	72%	73%	74%	75%