

新竹市稅務局 105 年度施政計畫

壹、前言：

本局職司新竹市地價稅、房屋稅、土地增值稅、契稅、使用牌照稅、娛樂稅、印花稅、田賦(目前停徵)等地方稅稽徵及納稅服務工作。為充實市庫財源，作為市府推動各項市政建設最強而有力之後盾，每年均訂定年度施政計畫戮力執行，俾達成年度稅收預算目標，進而與市民共創「徵納臻友善、攜手創新局、健康樂活在風城」新願景。

貳、以前年度實施狀況及成果概述：

為戮力達成年度歲入預算目標，並提供優質便捷服務品質，每年均訂定年度施政計畫、重要工作項目、稅籍清(檢)查計畫等加強稽徵，精益求精，不斷創新各項服務措施。101、102 及 103 年度稽徵成效良好，在財政部稽徵業務考核評比上，整體成績分別榮獲乙組第 3 名、第 2 名及第 1 名佳績；而在為民服務方面，除延續「全功能服務櫃檯」、「話務中心」、「地方稅網路申報」、「稅務視訊」等單一窗口、免奔波服務外，有鑑於智慧型行動裝置使用普及，民眾對行動服務之需求日益增加，也積極運用社群網站群聚力量，提升本局各項施政作為能見度，成立 Facebook 稅務風兒粉絲專頁及改版網站為 RWD(自適應網頁)，便利民眾查詢各項稅務訊息。種種貼心服務除深受好評外，近 3 年間(101 年~103 年)財政部稽徵業務考核「為民服務」項目榮獲乙組第 1 名、第 3 名(2 次)的肯定。

此外，隨著高齡社會時代來臨，在營造高齡友善洽公環境方面，103 年運用「建置高齡友善服務專櫃」、「打造長者專屬資訊平台」、「辦理系列銀髮族節稅講座/宣傳活動」及「敬老服務訓練」等四大服務策略，以淺顯活潑的方式建立長者稅務知識，確保長者即便不懂稅法、不會辦，也可輕輕鬆鬆了解稅務或享受節稅優惠，並榮獲 2014 年第六屆台灣健康城市暨高齡友善城市創新成果獎-連通之殊榮。

參、年度施政計畫與重點：

一、強化單一窗口服務及稅政行銷

- (一) 全功能服務櫃檯結合「話務中心」、「高齡友善櫃檯」提供地方稅 88 項不分稅不分區、單一窗口服務，申辦案件免奔波，並持續結合跨機關資源，延伸服務據點，提升服務效能。

(二) 運用各類媒體、社群網站、宣導資料及各項租稅宣導活動或講習等加強稅政行銷，增進民眾對施政作為有感，以利政令推動，並建立民眾正確納稅觀念，加強退稅、節稅及防詐騙宣導。

二、加強地方稅稽徵及稅籍清(檢)查作業

全面加強房屋稅、地價稅、使用牌照稅、印花稅、娛樂稅及土地增值稅等稽徵工作、稅籍清(檢)查作業及清理欠稅，以維護租稅公平，並積極掌握稅源，增裕庫收。

三、建構優質稅務電子化/網路自動化服務，提升簡政便民效能

(一) 持續推動土地增值稅、契稅、印花稅、娛樂稅、房屋稅、地價稅等地方稅網路申報，落實以網路替代馬路的優質服務。

(二) 主動以手機簡訊或電子郵件提供人民申請案件收件、結案及展期訊息，滿足民眾「知」的權利。

四、資通訊安全訓練及管理

為維護民眾財產資料安全及健全本局個人資料保護管理制度，持續辦理資訊稽核、資訊通訊安全訓練等作業，確保資訊業務健全發展及保障民眾隱私權益，並通過資訊安全管理系統 ISO 27001 及個資管理 ISO29100 評鑑。

五、辦政法規整檢，即時檢討不合時宜法規，提升服務品質

訂定年度稅務法規整檢計畫，主動檢討修正不合時宜、窒礙難行之法令及作業流程，達簡政便民目標。

肆、施政計畫衡量指標與標準：

| 計畫名稱 | 衡量指標 | 衡量標準 | 預算金額 (千元) | 管考 代碼 |
|---------------------|--|---|--------------|----------|
| 一、強化單一窗口服務及稅政行銷 | 1. 全功能服務櫃台民眾滿意度。 2. 辦理機關團體或社區講習及活動場次。 3. 辦理學校租稅教育場次。 | 1. 民眾滿意度達 90% 以上。 2. 辦理 30 場租稅宣導活動、35 場講習。 3. 辦理 50 場學校租稅教育。 | 3,965 | 5 |
| 二、加強地方稅稽徵及稅籍清(檢)查作業 | 1. 地方稅稅籍清查進度達成率。 2. 辦理地方稅稽徵綜合性業務及開徵工作，年度歲入預算目標達成率。 3. 欠稅清理達成率。 | 1. 各稅稅籍清查達成率 100%。 2. 年度歲入預算數(市庫)達成率 90% 以上。 3. 欠稅清理目標達成率 100%。 | 34,049 | 5 |

| 計畫名稱 | 衡量指標 | 衡量標準 | 預算金額 (千元) | 管考 代碼 |
|------------------------------|---|--|--------------|----------|
| 三、建構優質稅務電子化/網路自動化服務,提升簡政便民效能 | 各重點工作項目之完成申報比率。 | 1. 土地增值稅、契稅、印花稅、娛樂稅、房屋稅、地價稅等地方稅網路申報總申報率達85%。 2. 直撥退稅比率達45%。 | 2,580 | 5 |
| 四、資通訊安全訓練及管理 | 1. 辦理資訊安全及個人資料保護管理以及電腦教育訓練時數。 2. 辦理 ISO 27001 及 ISO 29100 評鑑/追查工作時程。 | 1. 預計辦理資訊安全及個人資料保護管理42小時以及電腦教育訓練40小時。 2. 12月前全部地方稅稽徵業務通過資訊安全管理系統ISO27001及個人資料保護管理系統ISO29100評鑑/追查作業。 | 14,942 | 5 |
| 五、辦理法規整檢,即時檢討不合時宜法規,提升服務品質 | 辦理法規整檢件數。 | 辦理17件法規整檢。 | 453 | 5 |

*管考方式代碼：1. 工程列管 2. 基本設施列管 3. 促進民間參與公共建設列管
4. 其他列管（請註明） 5. 自行列管。