

新竹市稅務局 105 年度施政績效報告

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網站改版為 RWD(響應式網頁)，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~104 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（3 次），105 年度新竹市政府為民服務考核第 1 名及連續 3 年（103 年~105 年）榮獲財政部地方稅網路申報作業執行成果乙組第 1 名的肯定。

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」、「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） 提供民眾多元退稅管道，降低退稅支票未送達率，辦理退稅款直接撥入受退稅人存款帳戶，提升便民服務品質及行政效率。

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、 辦理法規整檢，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)	執行績效	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。	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。	3,965	1. 全功能服務櫃檯(含話務中心): (1)全年受理件數計 113,997 件，滿意度調查計有 29,510 位民眾填寫電腦問卷，對櫃檯人員服務態度滿意度達 99.98%。 (2)為提升整體服務效能，105 年 12 月 14 日召開全功能服務櫃檯檢討會。 2. 105 年計辦理 65 場次租稅宣導活動、45 場次機關團體及社區講習，參加人次各約 432,382 人、3,113 人，達成	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	管考 代碼
	3. 辦理學校租稅教育場次。	3. 辦理 50 場學校租稅教育。		率 169%。 3. 105 年計辦理 25 場次校園童樂會、32 場次校園巡迴講習及寫生、書法等 7 場比賽，參加人次各約 18,573 人、7,101 人及 20,936 人，達成率 128%。	
二、加強地方稅稽徵及稅籍清查(檢)查作業	1. 地方稅稅籍清查進度達成率。	1. 各稅稅籍清查達成率 100%。	34,049	1. 各稅稅籍清查情形如下： (1) 房屋稅 訂定 105 年度加強房屋稅籍及使用情形清查作業計畫，全年預計清查 24,800 件，已清查 56,124 件，累計完成進度 226.31%。查獲新、增、改建、使用情形變更計 40,380 件，增加稅額計 6,109 萬 1,454 元，經財政部評定為乙組第 3 名。 (2) 地價稅 訂定 105 年度加強地價稅稅籍及使用情形清查作業計畫，全年預計清查 12,750 筆，已清查 13,992 筆，達成率 109.74%，查獲改課土地計 5,986 筆，增加稅額 3,300 萬 9,270 元，經財政部評定為乙組第 4 名。 (3) 使用牌照稅 A. 訂定 105 年加強使用牌照稅身心障礙免稅清查作業計畫，全年預計補徵稅額 300 萬元，105 年已清理 1,059 件，其中取消免稅 572 件，累計補徵稅額 321 萬 2,181 元，達成率	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	管考 代碼
				<p>107.07%。</p> <p>B. 訂定105年度使用牌照稅車輛總檢查作業計畫，全年預計查得違規車輛755件，已查得涉及違章2,336件，補徵本稅1,979萬5,217元，罰鍰938萬1,064元，達成率309.4%。</p> <p>(4) 印花稅 訂定105年度印花稅應稅憑證檢查計畫，針對列入選案查核之行業，先行寄發輔導函提醒納稅義務人先行檢查是否依規貼繳印花稅，並鼓勵自動補報補繳，計輔導1,634件。本項檢查作業全年預計檢查270家，已查核377家，自動補報繳共249家，補徵本稅2,549萬4,324元，加計利息96萬8,236元，達成率139.63%。</p> <p>(5) 娛樂稅 訂定105年度娛樂稅稅籍清查作業計畫，全年預計查核249家，已查核321家，輔導新設立50家，補徵稅額8萬9,779元，稅額調整增加19家，增加稅額9萬1,955元，達成率128.92%。</p> <p>(6) 土地增值稅 依據105年度「企業或金融機構因併購移轉土地申請記存土地增值稅」、「重購土地退還土地</p>	

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	管考 代碼
				<p>增值稅」、「社會福利事業受贈土地免徵土增值稅」、「農業發展條例第38條之1土地核准不課徵土地增值稅列管案件」等清查作業計畫落實執行，已全數完成查核：</p> <p>A. 重購土地退還土地增值稅計查獲8件未符規定，應追繳補徵已退還之土地增值稅額共計751,135元，其中本局追繳補徵已退還之土地增值稅計4件，稅額292,466元，已全數繳納；納稅人不服已提起復查1件，目前尚在訴願審理中，應追補稅額150,357元；出售地為外轄案件，已通報外轄稅務機關追繳補徵已退還之土地增值稅計3案，稅額308,327元均已繳納。</p> <p>B. 社會福利事業受贈土地免徵土增值稅計2件，其中矽谷學校財團法人被列管土地經法務部行政執行署新竹分署執行拍賣，經報財政部請示，依函復意旨查核結果，該校土地係因拍賣移轉並非出於故意或過失，不按土地稅法第55條之1規定處以罰鍰，原免徵之土地增值稅9,114萬5,612元已獲分配，本(105)年度不需再清查並解除列</p>	

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	管考 代碼
	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。	2. 年度歲入預算數(市庫)達成率90%以上。		<p>管；財團法人玄奘大學因捐贈章程第31條修正，是否涉及未按捐贈目的使用及違反各該事業設立宗旨之情事案，經教育部函復「…該校受贈土地並未違反土地稅法55條之1規定」，不處以罰鍰，僅補徵原免徵的土地增值稅3,619萬3,576元。</p> <p>C. 餘列管土地經實地勘查與規定相符，尚無異常情形。</p> <p>(7) 契稅 依據「中途變更起造人已核發使用執照清單」逐案發函輔導申報。全年輔導申報21件，申報2件計補徵稅額156,780元，19件不課徵，達成率100%。</p> <p>2. 市庫歲入預算數66億9,340萬9,000元，實徵淨額70億3,149萬8,000元，達成率105.05%，各稅稽徵綜合性業務及開徵工作辦理情形如下：</p> <p>(1) 房屋稅 A. 全年預算15億3,000萬元，實徵淨額16億258萬元，達成率104.74%。 B. 全年經常性辦理稅籍維護工作，開徵前訂定房屋稅開徵工作計畫，並加強執行，以提升稽徵效率。 C. 欠稅催繳計徵起5,210件，稅額3,660萬3,000</p>	

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	管考 代碼
				<p>元。</p> <p>(2) 地價稅</p> <p>A. 全年預算 14 億 3,600 萬元,實徵淨額 17 億 5,207 萬 5,000 元,達成率 122.01%。</p> <p>B. 全年經常性辦理稅籍維護工作,開徵前訂定地價稅開徵工作計畫,並加強執行,以提升稽徵效率。</p> <p>C. 欠稅催繳計徵起 4,420 件,稅額 4,091 萬 0,000 元。</p> <p>(3) 使用牌照稅</p> <p>A. 全年預算 12 億 6,500 萬元,實徵淨額 12 億 9,747 萬 7,000 元,達成率 102.57%。</p> <p>B. 全年經常性辦理稅籍維護工作,開徵前訂定使用牌照稅開徵注意事項及宣導工作計畫,並加強執行,以提升稽徵效率。</p> <p>C. 欠稅催繳計徵起 7,160 件,稅額 4,290 萬 1,000 元。</p> <p>(4) 印花稅</p> <p>全年預算 2 億 6,500 萬元,實徵淨額 3 億 2,461 萬 5,000 元,達成率 122.5%。</p> <p>(5) 娛樂稅</p> <p>A. 全年預算實徵 3,700 萬元,實徵淨額 3,646 萬 2,000 元,達成率 98.55%。</p> <p>B. 欠稅催繳計徵起 135 件,稅額 34 萬 4,000 元。</p>	

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	管考 代碼
	3. 欠稅清理達成率。	3. 欠稅清理目標達成率 100%。		(6) 土地增值稅 全年預算 18 億 4,400 萬元,實徵淨額 15 億 4,479 萬 5,000 元,達成率 83.8%。 (7) 契稅 全年預算 3 億元,實徵淨額 3 億 9,135 萬 2,000 元,達成率 130.45%。 3. 欠稅清理 (1) 全年欠稅徵起目標數為 1 億 350 萬元,實徵數為 1 億 6,029 萬 5,000 元,達成率 154.87%。 (2) 3 月 25 日、6 月 20 日、10 月 6 日及 12 月 28 日分別召開 1、2、3、4 次追追小組會議,針對巨額欠稅加強清理。	
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	1. 地方稅網路申報系統全國平均使用率為 91.6%,本局網路申報件數 61,658 件,使用率為 98.5%,全國第 1。 2. 直撥退稅案件 4,869 件,占退稅案件比率 47.9%。	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	1. 預計辦理資訊安全及個人資料保護管理 30 小時	14,942	1. 辦理資訊安全、個人資料管理制度建置及電腦教育訓練: (1) 資訊安全與個人資料保護通識訓練—針對全體	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	管考 代碼
	數。 2. 辦理 ISO 27001 及 ISO 29100 評鑑/追查工作時程。	以及電腦教育訓練 40 小時。 2.12 月前全局之資訊安全活動及個人資料保護管理系統之維運與管理通過 ISO27001、ISO29100 評鑑/追查作業。		員工及委外廠商辦理 2 梯次 6 小時訓練，計有 151 人次參加。 (2) 資訊安全及個人資料保護管理教育講習－業務相關人員辦理 24 小時訓練，計 30 人次參加。 (3) OX Office 基礎班、OX Office 進階班、地方稅平台辦公室自動化系統講習、電腦故障排除基礎班及網站維護後台管理課程訓練－針對業務相關人員辦理 90 小時訓練，計 290 人次參加。 2. 辦理全局之資訊安全活動及個人資料保護管理系統之維運與管理，通過 ISO27001、ISO29100 評鑑/追查作業： (1) 105 年修訂文件管制程序書、資訊安全與個人資料保護政策及適用性聲明書等 19 項 ISMS 1 至 4 階文件。 (2) 召開資訊安全與個人資料保護管理執行小組 105 年度管理審查會。 (3) 105 年 12 月 14 日全局資訊安全管理活動通過 ISO27001 評鑑/追查認證；105 年 11 月 23、24 日完成全局個人資料保護管理系統維運與管理完成 ISO29100 評鑑/追查認證作業，並於 106 年 1 月 9 日通過 ISO29100 追查認證。	

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	管考 代碼
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	依 105 年度稅務法規整檢計畫，年度預計辦理 17 案法規整檢，已研提 36 案，達成率 211.76%。	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。

伍、未達原定標準之檢討：無

陸、自行列管績效

- 一、為落實管考，將施政計畫納入年度重要工作項目，由研考單位按月管制及彙整陳報辦理情形，執行進度不如預期者，均移請相關科室檢討改善。
- 二、依「新竹市政府施政計畫編訂及績效評核作業實施計畫」規定，已於 106 年 1 月 17 日由林副局長祺君邀集相關科室主管召開執行績效評核會議，針對各項施政計畫達成度進行自評及檢討改善，作為以後年度研訂施政計畫衡量指標及衡量標準之參考，使之更趨嚴謹合理。

柒、年度重要施政具體事蹟

- 一、104 年度稅捐稽徵業務考核—稅收績效類獲財政部評定為乙組第 4 名。
- 二、104 年度稅捐稽徵業務考核—稅捐稽徵作業績效類總成績獲財政部評定為乙組第 4 名，各考核細項成績如下：
 - (一) 為民服務：乙組第 3 名。
 - (二) 稅務風紀：乙組第 4 名。
 - (三) 徵收作業：乙組第 4 名。
 - (四) 自動化作業：乙組第 3 名。
 - (五) 財政部重要交辦事項：乙組第 2 名。

- (六) 租稅教育及宣導單項考核：乙組第 4 名。
- 三、 財政部 105 年度維護租稅公平重點工作計畫「房屋稅稅籍及使用情形清查作業」執行成果，乙組第 3 名。
- 四、 財政部 105 年度維護租稅公平重點工作計畫「地價稅稅籍及使用情形清查作業」執行成果，乙組第 4 名。
- 五、 105 年度地方稅網路申報作業執行成果，乙組第 2 名。
- 六、 本局資訊安全活動及個人資料保護管理系統之維運與管理通過 ISO27001、ISO29100 評鑑/追查作業。
- 七、 105 年度新竹市政府為民服務考核第 1 名。