

# 新竹市稅務局 106 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。103年~105年稽徵成效良好，在財政部稽徵業務考核評比上，整體成績分別榮獲乙組第1名、第4名及第2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，有鑑於本市是年輕幸福城市，本局首創設置友善專櫃及友善書寫專區，遇長者或攜同嬰幼兒前來之家長臨櫃洽公時，免排隊、免抽號優先引導至友善櫃檯辦理，洽公過程寶貝好安全、家長好安心；另為提供跨機關優質簡政便民服務措施，設置「公路監理自助櫃檯」，市民在本局即可洽辦部分監理業務，包括繳納汽車使用燃料費、報名路考、違規罰款…等，減少市民往返機關奔波。

隨著智慧型行動裝置使用普及，民眾對行動服務需求日益增加，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(自適應網頁)，便利民眾查詢各項稅務訊息。種種貼心服務深受好評外，近5年間(101年~105年)財政部稽徵業務考核「為民服務」項目榮獲乙組第1名(2次)、第3名(3次)，財政部地方稅網路申報作業執行成果，103年~104年榮獲乙組第1名、105年第2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) 全功能服務櫃臺結合「話務中心」、「友善櫃臺」及「稅務視訊」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 ISO27001 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	1. 全功能服 務櫃臺民	1. 民眾滿意 度達 90%	3,868	1. 全功能服務櫃臺(含話務中 心): (1)全年受理件數計 82,061	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
服務及稅 政行銷	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。	以上。  2. 辦理 30 場 租稅宣導 活動、35 場講習。 3. 辦理 40 場 學校租稅 教育。		件(含視訊、戶籍遷徙查 證、多合一通報..等), 滿意度調查計有 26,877 位民眾填寫電腦問卷,對 櫃臺人員服務態度滿意 度達 99.99%。 (2)為提升整體服務效能, 106 年 12 月 21 日召開全 功能服務櫃臺檢討會,會 議決議設立簡易櫃臺,專 門辦理核發限本人辦理 之繳納證明、稅籍證明、 個人財產清單、補發稅單 等簡易業務及全功能櫃 臺支援大隊,於櫃臺人力 不足或等待人數較多時 適時支援,縮短民眾等 候,提升服務品質及效 率。 2. 106 年計辦理 87 場次租稅 宣導活動、52 場次機關團 體及社區講習,參加人次各 約 444,081 人、3,223 人, 達成率 213.85%。 3. 106 年計辦理 20 場次校園 童樂會、28 場次校園巡迴 講習及寫生、書法等 7 場比 賽,參加人次各約 17,713 人、8,322 人及 17,022 人, 達成率 137.50%。	
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。	1. 各稅稅籍 清查目標 數達成率 100%。	34,019	1. 各稅稅籍清查情形如下: (1) 房屋稅 訂定 106 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 25,582 件,累計完成進 度 103.15%。查獲新、 增、改建、使用情形變 更計 8,954 件,增加稅	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>額計 2,833 萬 5,694 元。</p> <p>(2) 地價稅 訂定 106 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 13,175 筆，已清查 14,887 筆，達成率 113%，查獲改課土地計 5,534 筆，增加稅額 3,201 萬 3,398 元，經財政部評定為乙組第 3 名。</p> <p>(3) 使用牌照稅 A. 訂定 106 年加強使用牌照稅身心障礙免稅清查作業計畫，全年預計清查 900 件，恢復課徵 532 件，補徵稅額 298 萬元。106 年已清理 951 件，其中取消免稅 594 件，累計補徵稅額 315 萬 7,397 元，達成率 105.67%。 B. 訂定 106 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 900 件，補徵稅額 180 萬元，裁罰金額 250 萬元，已查得涉及違章車輛 3,728 件，補徵稅額 578 萬 1,448 元，裁罰金額 1,308 萬 1,730 元，達成率 414.2%。</p> <p>(4) 印花稅 訂定 106 年度印花稅應稅憑證檢查計畫，針對</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>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 1,232 件。本項檢查作業全年預計檢查 280 家，補稅金額 1,250 萬元，已查核 359 家，自動補報繳共 233 家，補徵本稅 3,111 萬 1,191 元，加計利息 100 萬 1,336 元，達成率 128.21%。</p> <p>(5) 娛樂稅 訂定 106 年度娛樂稅稅籍清查作業計畫，全年預計查核 264 家，增加稅額 22 萬元，已查核 399 家，輔導新設立 85 家，補徵稅額 29 萬 2,513 元，稅額調整增加 20 家，增加稅額 5 萬 1,813 元，達成率 151.14%。</p> <p>(6) 土地增值稅 依據 106 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」、「重購土地退還土地增值稅」、「社會福利事業受贈土地免徵土地增值稅」、「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</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	2. 年度歲入預算數(市庫)達成率 90% 以上。		<p>查核：</p> <p>A. 重購土地退還土地增值稅計查獲 9 件未符規定，應追繳補徵已退還之土地增值稅額共計 613,215 元，其中本局追繳補徵已退還之土地增值稅計 8 件，稅額 524,541 元，已全數繳納；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 1 案，稅額 88,674 元已繳納。</p> <p>B. 社會福利事業受贈土地免徵土地增值稅清查計 4 件，企業或金融機構因併購移轉土地申請記存土地增值稅清查計土地 245 筆，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 14 件，其中 2 件發單補徵 147,654 元，餘 12 件已提示相關證明文件免徵契稅，達成率 100%。</p> <p>2. 市庫歲入預算數 72 億 71 萬 8,000 元，實徵淨額 68 億 7,418 萬 1,000 元，達成率 95.47%，各稅稽徵綜合性業務及開徵工作辦理情</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
	入預算目標達成率。			<p>形如下：</p> <p>(1) 房屋稅</p> <p>A. 全年預算 16 億 1,500 萬元，實徵淨額 16 億 5,884 萬 8,503 元，達成率 102.7%。</p> <p>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。</p> <p>(2) 地價稅</p> <p>A. 全年預算 17 億 6,100 萬元，實徵淨額 17 億 4,765 萬元，達成率 99.2%。</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>(3) 使用牌照稅</p> <p>A. 全年預算 12 億 9,000 萬元，實徵淨額 13 億 2,369 萬 6,000 元，達成率 102.6%。</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>(4) 印花稅</p> <p>全年預算 2 億 8,979 萬 6,000 元，實徵淨額 3 億 6,569 萬 9,000 元，達成率 126.2%。</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%。		<p>(5) 娛樂稅 全年預算 3,500 萬元， 實徵淨額 3,927 萬 6,000 元，達成率 112.2%。</p> <p>(6) 土地增值稅 全年預算 23 億 8,615 萬 元，實徵淨額 17 億 2,416 萬 9,000 元，達 成率 72.3%。</p> <p>(7) 契稅 全年預算 2 億 8,600 萬 元，實徵淨額 3 億 4,106 萬 4,000 元，達成率 119.3%。</p> <p>3. 欠稅清理 (1) 全年欠稅徵起目標數為 1 億 200 萬元，已徵起 1 億 9,366 萬 6,000 元， 達成率 189.87%。 (2) 2 月 24 日、4 月 28 日、 7 月 24 日、12 月 12 日 辦竣第 1、2、3、4 次追 追小組會議，針對巨 額欠稅加強清理。</p>	
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。	<p>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 90%。</p> <p>2. 直撥退稅 比率達</p>	2,565	<p>1. 地方稅網路申報系統全國 平均使用率為 93.6%，本局 網路申報件數 56,656 件， 使用率為 99.5%，全國第 1。</p> <p>2. 直撥退稅案件 6,323 件，占 退稅案件比率 63.95%。</p>	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
		48%。			
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 及資訊知 能教育訓 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18小 時以及資 訊知能教 育訓練16 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。	13,199	1. 辦理資訊安全及個人資料 保護管理 18 小時以及資訊 知能教育訓練： (1) 資訊安全與個人資料保 護通識訓練－針對全體 員工及委外廠商辦理 2 梯次 6 小時訓練，計有 149 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 12 小時 訓練，計 28 人次參加。 (3) 資訊新知系列講座－業 務相關人員辦理 12 小 時訓練，計 32 人次參 加。 (4) 公務簡報技巧、地方稅 平台辦公室自動化系統 講習、網站維護及網站 後台管理系統操作訓練 －針對業務相關人員辦 理 13 小時訓練，計 72 人次參加。 2. 辦理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： (1) 106 年修訂資訊安全與 個人資料保護政策、適 用性聲明書及系統開發 維護管理程序書等 10 項 ISMS 1 至 2 階文件。 (2) 召開資訊安全與個人資 料保護管理執行小組 106 年度管理審查會。	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) 106 年 11 月 29 日完成全局個人資料保護管理系統維運與管理 ISO29100 追查評鑑作業，並於 106 年 12 月 11 日通過 ISO29100 追查認證。 (4) 106 年 12 月 5 及 6 日完成全局資訊安全管理系統 ISO27001 追查評鑑認證作業，並於 107 年 1 月 5 日通過 ISO27001 追查認證。	
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。	441	依 106 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 18 案，達成率 105.88%。	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 107 年 1 月 17 日由吳副局長鈴玉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、105 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 3 名。
- 二、105 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 2 名，各考核細項成績如下：
  - (一) 為民服務：乙組第 1 名。
  - (二) 選案查核防止逃漏：乙組第 4 名。
  - (三) 徵收作業：乙組第 4 名。
  - (四) 自動化作業：乙組第 4 名。
  - (五) 財政部重要交辦事項：乙組第 4 名。
  - (六) 租稅教育及宣導單項考核：乙組第 4 名。
- 三、財政部 106 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 3 名。
- 四、106 年度地方稅網路申報使用率全國第 1。
- 五、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。