

新竹市稅務局 107 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～106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（2次）佳績；而在為民服務方面，除延續「全功能服務櫃臺」、「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（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5年間（102年～106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～106年榮獲乙組第1名（2次）、第2名及第3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」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、落實徵收業務達成稅收目標，同時加強稽徵遏止不法逃漏，以達課稅公平原則

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 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. 全功能服務櫃臺民眾滿意度。 2. 辦理機關團體或社區講習及活動場	1. 民眾滿意度達 90% 以上。 2. 辦理 30 場租稅宣導活動、35 場講	3,933	1. 全功能服務櫃臺(含話務中心): (1)全年受理件數計 60,629 件，滿意度調查計有 16,432 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，107 年 7 月 19 日召開全功能服務櫃臺檢討會。 2. 107 年計辦理 112 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 27,463 人、3,252 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
	次。 3. 辦理學校租稅教育場次。	習。 3. 辦理 40 場學校租稅教育。		率 252.30%。 3. 107 年計辦理 24 場次校園童樂會、34 場次校園巡迴講習及著色、網路闖關等 5 場比賽，參加人次各約 16,642 人、5,704 人及 18,659 人，達成率 157.50%。	
二、落實徵收業務達成稅收目標，同時加強稽徵遏止不法逃漏，以達課稅公平原則	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%。	26,255	1. 各稅稅籍清查情形如下： (1) 房屋稅 訂定 107 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 27,900 件，已清查 27,993 件，累計完成進度 100.33%。查獲新、增、改建、使用情形變更計 11,999 件，增加稅額計 4,575 萬 612 元，執行成果經財政部評定為乙組第 4 名。 (2) 地價稅 訂定 107 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 13,502 筆，已清查 13,560 筆，達成率 100.43%，查獲改課土地計 5,027 筆，增加稅額 3,519 萬 9,720 元。 (3) 使用牌照稅 A. 訂定 107 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 555 件，補徵稅額 302 萬元。107 年已清理 904 件，其中取消免稅 692 件，累計補徵稅額 367 萬 5,054 元，達成率 100.44%。	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>B. 訂定107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1,670件，補徵稅額295萬元，裁罰金額710萬元，已查得涉及違章車輛4,034件，補徵稅額757萬4,194元，裁罰金額1,109萬3,978元，達成率241.56%。</p> <p>(4) 印花稅 訂定107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2,111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360家，自動補報繳共269家，補徵本稅2,873萬2,557元，加計利息78萬2,245元，達成率128.57%。</p> <p>(5) 娛樂稅 訂定107年度娛樂稅稅籍清查作業計畫，全年預計查核326家，增加稅額26萬元，已查核598家，輔導新設立164家，補徵稅額49萬7,360元，稅額調整增加43家，增加稅額9萬28元，達成率183.43%。</p> <p>(6) 土地增值稅 依據107年度「重購土地</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
	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%		<p>退還土地增值稅」、「企業、金融機構及私立學校因併購移轉土地申請記存土地增值稅」及「社會福利事業及私立學校受贈免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 10 件未符規定，應追繳補徵已退還之土地增值稅額共計 473,351 元，已全數繳納。</p> <p>B. 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 260 筆，清查結果未發現有異常情事。</p> <p>C. 社會福利事業受贈土地免徵土地增值稅清查計 4 件，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 9 件，其中 3 件發單補徵 16 萬 6,293 元，餘 6 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 75 億 6,118 萬 5,000 元，實徵淨額 72 億 9,982 萬 5,944 元，達成率 96.54%，各稅稽徵綜合性業務及開徵工作辦理情形如</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。	以上。		<p>下：</p> <p>(1) 房屋稅</p> <p>A. 全年預算 16 億 8,500 萬元，實徵淨額 17 億 1,160 萬 1,017 元，達成率 101.58%。</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 18 億 6,800 萬元，實徵淨額 17 億 9,754 萬元，達成率 96.2%。</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 13 億 5,500 萬元，實徵 13 億 4,836 萬 3 千元，達成率 99.51%。</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 3 億 2,800 萬元，實徵 4 億 2,091 萬 1 千元，達成率 128.33%。</p> <p>(5) 娛樂稅</p> <p>全年預算 3,700 萬元，實徵 5,430 萬 7 千元，達成率 146.78%。</p> <p>(6) 土地增值稅</p> <p>全年預算 23 億 9,143 萬元，實徵淨額 19 億 9,451</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%。		萬 1,334 元，達成率 83.4%。 (7) 契稅 全年預算 3 億 6,000 萬 元，實徵淨額 3 億 5,589 萬 9,932 元，達成率 98.86%。 3. 欠稅清理 (1) 全年欠稅徵起目標數為 1 億 2,500 萬元，已徵起 1 億 7,857 萬 9 千元，達成 率 142.86%。 (2) 107 年 2 月 26 日、4 月 26 日、7 月 16 日、10 月 12 日辦竣第 1、2、3、4 次追追追小組會議，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 90%。 2. 直撥退稅 比率達 50%。	3,976	1. 地方稅網路申報系統全國平 均使用率為 95.3%，本局網 路申報件數 60,743 件，使用 率為 99.88%，全國第 1。 2. 107 年退稅件數為 10,495 件，直撥退稅案件 7,368 件，直撥退稅比率達 70.2%。	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 及資訊知 能教育訓	1. 預計辦理 資訊安 全及個 人資料 保護管 理 18 小	11,980	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	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>練時數。</p> <p>2. 辦理 ISO27001 評鑑作業。</p>	<p>時以及資訊知能教育訓練 18 小時。</p> <p>2. 12 月底前全部地方稅稽徵業務通過資訊安全管理系統 ISO27001 評鑑作業。</p>		<p>次 6 小時訓練，計有 139 人次參加。</p> <p>(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 30 人次參加。</p> <p>(3) 資訊新知系列講座－業務相關人員辦理 12 小時訓練，計 30 人次參加。</p> <p>(4) ODF 文件應用工具教育訓練、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 17 小時訓練，計 86 人次參加。</p> <p>2. 辦理地方稅稽徵業務通過資訊安全管理系統 ISO27001 評鑑作業：</p> <p>(1) 107 年修訂資訊安全與個人資料保護政策、適用性聲明書及機房與門禁管理程序書等 7 項 ISMS 1 至 2 階文件。</p> <p>(2) 召開資訊安全與個人資料保護管理執行小組 107 年度管理審查會。</p> <p>(3) 107 年 11 月 6、7 及 8 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 12 月 4 日通過 ISO27001 追查認證。</p>	
五、辦理法規整檢，即時檢討不合時宜法	辦理法規整檢件數。	辦理 17 件法規整檢。	441	依 107 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

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
規，提升 服務品質					

*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 108 年 1 月 14 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，107 年度自行列管計 5 項計畫 10 細項工作，均如期達成目標。

柒、年度重要施政具體事蹟

- 一、106 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 3 名。
 - (二) 稅務風紀：乙組第 2 名。
 - (三) 選案查核防止逃漏：乙組第 2 名。
 - (四) 徵收作業：乙組第 1 名。
 - (五) 自動化作業：乙組第 1 名。
 - (六) 財政部重要交辦事項：乙組第 1 名。
- 二、財政部 107 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 4 名。
- 三、107 年度地方稅網路申報使用率全國第 1。
- 四、本局全部地方稅稽徵業務通過資訊安全管理系統 ISO27001 追查認證。