

新竹市稅務局 109 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、微笑幸福在風城」新願景。

貳、以前年度實施狀況及成果概述：

稅務局歷年各項施政計畫執行成效良好，107年5項施政計畫10項衡量指標，均依計畫目標如期達成，整體表現成績優異，榮獲財政部107年度稽徵業務考核「稅捐稽徵作業績效類乙組優等」、107年度地方稅網路申報作業執行成果乙組第2名及財政部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。

108年度計辦理5項施政計畫10項衡量指標，均如期達成目標，成效優異，榮獲財政部108年度稽徵業務考核「稅捐稽徵作業績效類乙組優等」、「納稅者權利保護業務乙組優等」、「租稅教育及宣導乙組優等」、108年度地方稅網路申報作業執行成果乙組第1名及財政部108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1名，108年全部地方稅稽徵業務通過ISO27001追查認證，在進用身心障礙員工之表現，榮獲勞動部108年度第17屆金展獎及108年度推展志願服務工作評鑑績優單位等重要成果。

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、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. 全功能服務櫃台民眾滿意度。 2. 辦理機關團體或社區講習及	1. 民眾滿意度達 90% 以上。 2. 機關團體或社區講習及活動參與人	4,828	1. 全功能服務櫃臺(含話務中心): (1) 全年受理件數計 54,679 件，滿意度調查計有 25,557 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，109 年 12 月 3 日召開全功能服務櫃臺檢討會。 2. 109 年計辦理 89 場次租稅宣導活動、39 場次機關團體及社區講習，參加人次各	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>活動參與人數。</p> <p>3. 辦理學校租稅教育及宣導活動參與人數。</p>	<p>數達 4 萬 5,000 人次以上。</p> <p>3. 學校租稅教育及宣導活動參與人數達 1 萬人次以上。</p>		<p>約 145,362 人、2,486 人(合計約 147,848 人)，達成率 328.55%。</p> <p>3. 109 年計辦理 52 場學校租稅教育(19 場校園童樂會、29 場校園巡迴講習及著色、網路闖關 4 場比賽)，參加人次合計約 43,482 人次，達成率 434.82%。</p>	
<p>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</p>	<p>1. 地方稅稅籍清查進度達成率。</p>	<p>1. 各稅稅籍清查目標數達成率 100%。</p>	<p>26,180</p>	<p>1. 各稅稅籍清查情形如下：</p> <p>(1) 房屋稅 訂定 109 年度加強房屋稅籍及使用情形清查作業計畫，全年應清查 24,300 件，已清查 24,688 件，累計完成進度 101.60%，查獲新、增、改建、使用情形變更 9,610 件，增加稅額 4,593 萬 4,648 元，執行成果經財政部評定為乙組第 2 名。</p> <p>(2) 地價稅 訂定 109 年度加強地價稅稅籍及使用情形清查作業計畫，全年應清查 15,946 筆，已清查 15,952 筆，達成率 100.03%，查獲改課土地 4,072 筆，增加稅額 4,705 萬 2,330 元。</p> <p>(3) 使用牌照稅 A. 訂定 109 年加強使用牌照稅身心障礙免稅清查作業計畫，全年應清查 900 件，恢復課徵 680 件，補徵稅額 350 萬</p>	<p>5</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，已清理 1,004 件，達成率 111.55%，其中取消免稅 718 件，累計補徵稅額 342 萬 7,597 元。</p> <p>B. 訂定 109 年度使用牌照稅車輛總檢查作業計畫，全年應查得違規車輛 1,800 件，補徵稅額 400 萬元，裁罰金額 500 萬元，已查得涉及違章車輛 4,007 件，達成率 222.61%，補徵稅額 517 萬 6,702 元，裁罰金額 1,125 萬 1,546 元。</p> <p>(4) 印花稅 訂定 109 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 500 件，本項檢查作業全年應檢查 230 家，補稅金額 1,300 萬元，已查核 360 家，達成率 156.5%，自動補報繳共 218 家，補徵本稅 2,606 萬 1,463 元，加計利息 71 萬 4,747 元。</p> <p>(5) 娛樂稅 訂定 109 年度娛樂稅稅籍清查作業計畫，全年應查核 402 家，增加稅額 21 萬元，已查核 570 家，達成率 141.79%，輔導新設立 74 家，補徵稅額 21 萬 9,234 元，稅</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>額調整增加 32 家，增加稅額 3 萬 8,121 元。</p> <p>(6) 土地增值稅</p> <p>依據 109 年度「重購土地退還土地增值稅」、「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 16 件未符規定，應追繳補徵已退還之土地增值稅額共計 143 萬 6,857 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 263 筆，清查結果，得群科技股份有限公司於 109 年 7 月 7 日申報移轉原記存列管本市光復段 117-1、119-5 地號等 2 筆土地，依規定追繳 9,401,870 元，業於 109 年 7 月 29 日繳納，解除列管，其餘案件未發現有異常情事。</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。</p> <p>(7) 契稅</p> <p>依據「中途變更起造人</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>已核發使用執照清單」逐案發函輔導申報。全年輔導申報 17 件，13 件已提示相關證明文件免徵契稅，餘4 件輔導查核，達成率 100%。</p> <p>2. 市庫歲入預算數 78 億 8,431 萬 5,000 元(含上繳中央數)，實徵淨額 90 億 6,283 萬 9,465 元，達成率 114.95%，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</p> <p>A. 全年預算 17 億 4,145 萬元，實徵淨額 17 億 4,456 萬 9,952 元，達成率 100.18%。</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 1,914 萬 6,000 元，實徵淨額 18 億 1,483 萬 6,123 元，達成率 99.8%。</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 7,100 萬元，實徵 13 億 8,724 萬 4,000 元，達成率 101.2%。</p> <p>B. 全年經常性辦理稅籍維</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>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 全年預算 4 億元，實徵 5 億 3,823 萬 3,000 元，達成率 134.6%。</p> <p>(5) 娛樂稅 全年預算 4,705 萬元，實徵 3,975 萬 2,000 元，達成率 84.5%。</p> <p>(6) 土地增值稅 全年預算 21 億 8,047 萬 5,000 元，實徵淨額 29 億 8,365 萬 4,000 元，達成率 136.84%。</p> <p>(7) 契稅 全年預算 3 億 1,281 萬 3,000 元，實徵淨額 5 億 3,275 萬 3,000 元，達成率 170.31%。</p> <p>3. 欠稅清理</p> <p>(1) 全年欠稅徵起目標數為 1 億 1,000 萬元，已徵起 1 億 7,392 萬元，達成率 158.11%。</p> <p>(2) 109 年 2 月 11 日、5 月 26 日、8 月 24 日辦竣第 1、2、3 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	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	4,163	1. 地方稅網路申報系統全國 平均使用率為 97.41%，本 局網路申報件數 79,540 件，使用率為 99.98%，全 國第 1。	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
便民效能		網路申報 總申報率 達90%。 2. 直撥退稅 比率達 65%。		2. 109 年退稅件數為 11,043 件，直撥退稅案件 9,006 件，直撥退稅比率達 81.55%。	
四、資通 訊安全訓 練及管理	1. 辦理資通 安全認知 與訓練。 2. 辦理 ISO27001 評鑑作 業。	以下人員達 100%完成資通 安全相關教育 訓練： 1. 資通安全專 職人員 12 小時專業課 程訓練。 2. 資通安全專 職人員以外 之資訊人員 3 小時專業 課程及 3 小 時通識訓 練。 3. 一般使用者 及主管通識 訓練 3 小 時。 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。	16,158	1. 109 年計辦理資訊安全、個 人資料保護管理及資訊知 能教育訓練： (1) 本局資通安全專職人員 計 2 人已完成 15 小時專 業課程訓練。 (2) 本局資訊系統人員、風 險小組成員及資訊稽核 小組成員計 31 人次，已 完成 3 小時以上資通安 全專業課程訓練及 3 小 時通識訓練。 (3) 本局全體同仁計 158 人 次，已完成 3 小時資訊 安全與個人資料保護通 識訓練。 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： (1) 109 年修訂「系統存取 控制管理程序書」等 5 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 109 年度管理審查會。 (3) 109 年 11 月 12 日及 11 月 13 日完成全局資訊 安全管理系統 ISO27001 追查評鑑認證作業，並 於 110 年 1 月 7 日通過 ISO27001 追查認證。	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
五、辦理法規整檢，即時檢討不合時宜法規，提升服務品質	辦政法規整檢件數。	辦理 17 件法規整檢。	420	依 109 年度稅務法規整檢計畫，年度應辦理 17 案法規整檢，已研提修正「新竹市稅務局標準作業手冊第六章房屋稅業務第五節房屋稅課稅資料通報處理作業」草案等 17 案，達成率 100%。	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 110 年 1 月 12 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，109 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、財政部 108 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優等，各考核細項成績如下：
 - (一) 為民服務：乙組第 2 名。
 - (二) 稅務風紀：乙組第 3 名。
 - (三) 選案查核防止逃漏：乙組第 1 名。
 - (四) 徵收作業：乙組第 2 名。
 - (五) 賦稅統計：乙組第 2 名。
 - (六) 自動化作業：乙組第 1 名。
 - (七) 財政部重要交辦事項：乙組第 3 名。
- 二、財政部 108 年度稅捐稽徵業務考核—「納稅者權利保護業務」單

項考核乙組第 3 名。

三、 財政部 108 年度稅捐稽徵業務考核－「租稅教育及宣導」單項考核乙組第 2 名。

四、 財政部 109 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 2 名。

五、 109 年度地方稅網路申報使用率全國第 1。

六、 本局全部地方稅稽徵業務 110 年 1 月通過資訊安全管理系統 ISO27001 追查認證。