

新竹市稅務局 111 年度施政計畫

壹、前言：

稅務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，109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109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」、109年度地方稅網路申報作業執行成果乙組第1名及財政部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，109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109年度第18屆金展獎及109年度推展志願服務工作評鑑績優單位等重要成果。

110年度計辦理5項施政計畫10項衡量指標，均如期達成目標，在專案業務方面，110年度地方稅網路申報作業全國使用率第1名及110年稅務局網站管理系統及機房通過資訊安全管理系統ISO27001評鑑作業。

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稅務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)
一、強化單一窗口服務及稅政行銷	全功能服務櫃台民眾滿意度。	民眾滿意度達90%以上。	5,558
	辦理機關團體或社區講習及活動參與人數。	機關團體或社區講習及活動參與人數達2萬2,500人次以上。	
	辦理學校租稅教育及宣導活動參與人數。	學校租稅教育及宣導活動參與人數達5,000人次以上。	
二、落實徵收業務達成稅收目標同時加強	地方稅稅籍清查進度達成率。	各稅稅籍清查目標數達成率100%。	26,470
	辦理地方稅稽徵綜合性業務及開徵工作，年度歲入	年度歲入預算數(市庫)達成率90%以上。	

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)
稽徵遏止 不法逃漏 以達課稅 公平原則	預算目標達成率。		
	欠稅清理達成率。	欠稅清理目標達成率 100%。	
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 70%。	4,181
四、資通訊安全 訓練及 管理	辦理資通安全認知與訓練。	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 小時通識訓練。 3.一般使用者及主管通識訓練 3 小時。	16,397
	辦理 ISO27001 評鑑作業。	12 月底前稅務局網站管理系統及機房通過資訊安全管理系統 ISO27001 評鑑作業。	
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 10 件法規整檢。	420

伍、整體風險管理：

一、風險可能性評量表

等級	可能性	詳細描述
3	非常可能	1 年內大部分情況下會發生
2	可能	1 年內有些情況下會發生
1	不太可能	1 年內只有在少數情況下會發生

二、風險影響程度評量標準表

等級	影響程度	資安事件	資訊系統服務
3	嚴重	資安事件等級為三級(含)以上	資訊系統遭駭客入侵、資料外洩，或停止服務超過 3 天(含)以上
2	中度	資安事件等級為二級或核心系統遭駭	資訊系統遭駭客入侵、資料外洩，或停止服務 1 天(含)以上，未達 3

			天
1	輕微	資安事件等級為一級或非核心系統遭駭。	資訊系統停止服務1小時(含)以上，未達1天

三、風險評估及處理彙總表

重要計畫項目	風險項目	風險情境	現有風險對策	現有風險等級		現有風險值(R)=(L)×(I)	新增風險對策	殘餘風險等級		殘餘風險值(R)=(L)×(I)	負責單
				可能性(L)	影響程度(I)			可能性(L)	影響程度(I)		
資通安全訓練及管理	R1：駭客入侵致使系統機密性遭破壞	因稅務局網站管理系統遭駭客入侵植入惡意程式，導致一般機密資料輕微洩漏。	防火牆及遠端連線存取權限管控、系統機敏資料加密存放、系統存取權限控管、備份及防毒安裝。	1	2	2		1	2	2	稅務管理科
資通安全訓練及管理	R2：駭客入侵致使系統完整性遭破壞	因稅務局網站管理系統遭駭客入侵，導致系統遭受輕微竄改並造成系統停頓。	防火牆及遠端連線存取權限管控、資安監控、備份、防毒安裝、遠端連線管控。	1	2	2		1	2	2	稅務管理科

四、現有風險圖像

嚴重 (3)			
中度 (2)	R1、R2		
輕微 (1)			
影響程度 可能性	不太可能 (1)	可能 (2)	非常可能 (3)

極度風險(R=9)：需立即採取處理行動消除或降低其風險。

高度風險(R=6)：需研擬對策消除或降低其風險。

中度風險(R=3~4)：仍需進行控管活動降低其風險。

低度風險(R=1~2)：不需執行特定活動降低其風險。

評估結果如下：

低度風險：2項(100%)