

臺南市政府稅務局 100 年度施政成果報告

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
稅捐稽徵業務 一、地價稅稽徵 (一)簡化稽徵程序及加強便民服務 (二)配合辦理地價稅稅籍清查 (三)如期正確開徵 100 年地價稅 (四)加強清理滯納欠稅案件 二、土地增值稅稽徵 (一)辦理農業用地移轉申請不課徵土地增值稅案件之審核 (二)社會福利事業及私立學校受贈土地免稅案件之管制查核 (三)重購土地退稅列管案件之管制查核	1. 科股主管及承辦人員配合執行走向櫃台外主動為民眾解答稅務疑難問題，提供查詢服務，避免民眾久候，使納稅義務人感受貼心的服務。 2. 開徵期間實施中午不打烊服務，徵期結束前 3 日，並提供「延時服務」至晚上 6 時 30 分，受理補發稅單、核發課稅明細表、更改通訊地址及稅務諮詢等服務。 3. 主動發函輔導通知對於納稅人有利之事項，如針對原適用優惠稅率土地或課徵田賦土地，移轉後應變更為一般稅率課徵地價稅者，主動發函通知新所有權人，辦理按優惠稅率課徵地價稅或課徵田賦事宜。 4. 提供多元化的繳稅方式。 5. 對重、溢繳案件主動辦理退稅，提升服務效率。 依財政部 100 年 1 月 11 日台財稅字第 10000010440 號函訂定稅務局「100 年度地價稅稅籍及使用情形清查作業計畫」，經確實依計畫執行清查工作，計查獲改課土地筆數 56,003 筆，改課金額 2 億 8,411 萬 9,918 元，並經財政部 100 年 10 月 19 日台財稅字第 10004538490 號函評定為甲組稅捐稽徵機關第 4 名績優單位。 100 年地價稅於 100 年 11 月 1 日如期開徵，查定件數 599,633 件，金額 35 億 4,544 萬 7,260 元，稅單均委由郵局於開徵前寄送納稅義務人，承辦人員並積極投入稅單內容之解說及催繳工作。 100 年地價稅各承辦人員加強清理滯納欠稅案件，已催繳取證 26,892 件，稅額 6,341 萬 6,551 元，除死亡絕戶、未辦繼承、公同共有未選任管理人等疑難案件尚無法取證外，餘透過雙掛號催繳、公示送達、寄存送達、大稅額承辦人親自送達等方式，加強清理欠稅。 農業用地移轉申請不課徵土地增值稅案件之查核，均依土地稅法第 39 條之 2 及之 3 等相關規定審核，100 年度計核准 13,546 筆不課徵土地增值稅。 100 年度社會福利事業及私立學校受贈土地免徵土地增值稅列管案件應行清查計 177 筆土地，作業期間自 100 年 5 月 10 日至 100 年 6 月 30 日止，皆於期限內圓滿達成是項清查，除有 1 筆納稅人申請自動補繳外，尚無應依法追繳或處罰情事。 100 年度重購土地退還土地增值稅列管案件應行清查計 883 筆土地，作業期間自 100 年 7 月 1 日至 100 年 10 月 31 日止，皆於期限內圓滿達成是項清查，經查 6 筆應依土地稅法第 37 條規定追繳，稅額計 25 萬 8,267 元，均已徵起。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(四)土地增值稅 (土地現值) 申報之核稅 發單 三、房屋稅稽徵 (一)簡化稽徵程序及加強便民服務 (二)定期辦理房屋稅籍清查 (三)如期正確開徵 100 年房屋稅 (四)加強清理滯納欠稅案件 四、契稅稽徵 (一)加強契稅查核 (二)加強清理滯納欠稅案件 五、使用牌照稅稽徵 (一)如期正確開徵 100 年使用牌照稅 (二)簡化稽徵程序及加強便民服務 (三)加強辦理車輛總檢查	100 年度核發土地增值稅繳款書或免稅證明書計 69,098 件。 1. 對重、溢繳案件主動辦退，提升服務效率。 2. 為加強為民服務，設立輪值櫃台，並於開徵前一星期起實施中午不休息補單作業，開徵結束前 3 日延長服務時間至下午 6 時 30 分，提供民眾便利的納稅查詢及即時補發稅單服務。 3. 提供多元化的繳稅方式。 4. 配合執行走動式服務，為民眾解答稅務疑難問題，提供查詢服務，避免民眾久候，使納稅人感受貼心的服務。 依據財政部 100 年 1 月 7 日台財稅字第 10004001050 號函，訂定 100 房屋稅稅籍及使用情形清查作業執行細部計畫，確實依計畫執行清查工作，100 年度計查得改課 56,257 件，增加稅額 1 億 6,771 萬 3,479 元。 1. 每月及開徵前落實稅籍異動及主檔清理等釐正作業之控管。 2. 依據財政部賦稅署訂頒「房屋稅開徵注意事項」擬訂開徵計畫，辦理開徵有關事宜。 3. 100 年房屋稅於 100 年 5 月 1 日如期開徵，查定件數 587,321 件，金額 45 億 8,702 萬 704 元。 訂定 100 年房屋稅欠稅催繳取證作業計畫，積極清理房屋稅未取證案件，100 年度已催繳取證 12,425 件，稅額 7,678 萬 5,685 元。 100 年度加強辦理契稅查核案件計 212 件，查獲 77 件，補徵本稅 390 萬 635 元、怠報金 1 萬 1,837 元，計 391 萬 2,472 元。 積極清理 100 年度契稅未取證案件，由 32 件下降至 19 件。 1. 機車 2,931 輛，稅額 620 萬 2,670 元。 2. 營業車 17,838 輛，稅額 9,721 萬 9,090 元。 3. 自用車 494,311 輛，稅額 41 億 1,774 萬 1,259 元。 均如期正確開徵。 1. 已依開徵宣導工作計畫，順利完成 100 年期使用牌照稅開徵事宜。 2. 利用與監理站系統連線，立即為納稅義務人補發稅單，提升為民服務效率。 3. 對於重、溢繳退稅及免稅案件，隨時辦理，以資便民。 執行 100 年度使用牌照稅車輛總檢查作業，計查獲違章 6,961 件，補徵稅額 4,982 萬 3,588 元，裁處罰鍰 7,062 萬 2,601 元。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(四)加強清理滯納欠稅案件	積極清理 100 年度使用牌照稅催繳事宜，截至 100 年 12 月止未取證案件，由 7,486 件減少至 1,903 件。
(五)免稅車輛之清查	執行 100 年度使用牌照稅免稅車輛之清查作業，計查獲 3,027 件，補徵稅額 1,899 萬 5,380 元。
六、娛樂稅稽徵	
加強查定課徵及對自動報繳、臨時公演等娛樂稅業者之輔導	1. 申請娛樂稅登記及代徵報繳案件，均於實地查核後查定課徵，並依實際需要配合聯合稽查小組辦理稽查，以達賦稅公平。 2. 自動報繳娛樂業者，均依規定報繳娛樂稅；臨時公演娛樂業者，亦依規定於公演前提出申請，並於期限內辦理結算手續後繳納娛樂稅。 3. 辦理 100 年度娛樂稅稅籍清查作業計畫，清查家數共計 1,520 家，查核稅額增加 526 家，增加稅額 92 萬 6,653 元。
七、印花稅稽徵	
加強印花稅檢查以核實課稅，防杜逃漏	1. 訂定 100 年度印花稅應稅憑證檢查作業執行計畫，並依計畫內容配合執行，及加強蒐集承攬公共工程業者及較具查核價值營業人資料，以提升查核績效，遏止逃漏稅。 2. 100 年度印花稅檢查執行成果，實際查核家數共計 1,600 家，自動補報補繳 1,256 家，自動補報補繳稅額 5,281 萬 8,605 元。
八、稅務電子作業處理	
加強推動自動化作業	1. 積極參與財政部賦稅資訊系統整合再造推動小組各項會議，由稅務局負責主辦地價稅等 8 系統需求訪談及相關確認會議共計 31 場次。 2. 舉辦各項稅務資訊系統作業及資訊安全推廣講習，推動辦公室自動化作業，100 年度以職能及業務分階段共舉辦 41 場次，參加人數 1,684 人次。 3. 配合行政院國家資通安全會報各項應執行事項及依據緊急應變計畫執行演練作業，100 年度計舉辦 7 場次緊急應變模擬演練。 4. 賡續推動「地方稅網路申報作業計畫」，輔導民眾或專業人士以網路辦理土地稅、房屋稅、土地增值稅、契稅、印花稅及娛樂稅網路申報(申辦)作業，100 年度針對地政士舉辦 1 場次實機操作講習及到府安裝設定輔導服務計 7 件。 5. 為確保市民納稅資料安全，並因應個人資料保護法施行細則即將實施，稅務局資訊安全管理制度(ISMS)，已於 100 年 12 月 1 日取得由英國標準協會(BSi)驗證 ISO/IEC 27001 國際品質資安認證，以落實資訊安全防護。 6. 賡續配合開發整合各稅電腦系統，實施辦理稅務與戶政、地政跨機關連線作業暨利用地政機關地籍異動資料媒體檔更新稅務局土地稅電腦主檔，減少書面公文往返與共同資料之重複輸入，提升稽徵作業效益。
九、納稅服務	
(一)加強為民服務	1. 辦理各項為民服務訓練講習，灌輸同仁正確服務觀念，提升服務品質。 (1)舉辦各稅稽徵實務、稅務法令等教育訓練，除傳承業務經驗外，更強化同仁回應問題之品質，提升服務專業度。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
	(2)舉辦為民服務講習，灌輸正確的服務觀念，邀請專家學者專題演講，擷取經驗，深化同仁服務理念。 2. 落實以客為尊做法，主動接待及引導納稅人洽辦業務，尤其對身心障礙、老弱主動代為填寫各項申請書表。 (1)各稅開徵期間(4月、5月及11月分別為牌照稅、房屋稅及地價稅繳稅月)由主管及同仁輪值，於大廳協助或引導民眾洽辦業務，提供即時導引服務，避免民眾等候過久。 (2)「稅務宅配通」服務：為服務弱勢族群，提供65歲以上民眾、親人重症需照顧者、產後2個月內產婦及身心障礙人士一通電話到府服務，解決外出申辦不便，計受理68件。 3. 配合租稅宣導設置諮詢服務站，解答稅務疑難問題，受理各稅申請事項及輔導辦理轉帳納稅等服務。 (1)「行動醫院、全民健檢」：結合社會資源，運用衛生局舉辦「行動醫院」全民健檢之機會，為民眾進行稅單健檢，輔導檢視繳納稅捐是否符合節稅之道，並提供稅務諮詢等服務，計辦理15場次。 (2)「行動監理站」：與監理站策略聯盟，配合行動監理車定期下鄉巡迴辦理租稅宣導及稅務諮詢服務，計辦理23場次。 4. 招募志工，協助服務中心櫃台，輔導納稅人填寫各項申請書表及引導等工作。 (1)規劃志工引導：大門入口處設置志工服務櫃臺，主動招呼洽公民眾，輔導民眾填寫申請書表，並協助檢視證件、文件影印等事項，計服務37,753人次。 (2)設置地政士志工：提供稅務、地政登記等相關諮詢及洽辦業務，計服務3,069人次。 (二)設置網際網路稅務查詢服務作業系統 提供網際網路查詢服務系統，便利納稅人利用網路查詢或申請，免於奔波洽公。 1. 「申辦案件進度查詢」服務：為使公文處理進度透明化，提供線上申辦等4種線上查詢案件處理進度，計3,265人次。 2. 「未兌領退稅支票」即時查詢：方便民眾全天候查詢退稅支票兌領情形，免受上班時間限制，提升服務品質，計246人次使用。 3. 提供「委託轉帳代繳稅款」線上查詢系統，民眾可持自然人憑證上網查詢已辦理委託轉帳之相關資料，方便查詢，計受理592件。 (三)加強全功能櫃台服務及服務中心之各項措施 1. 設置全功能服務櫃台，即時受理納稅人40項申請，切實執行行政革新隨到隨辦，達到簡化、迅速、便民，提高行政效率。 (1)服務中心設置於辦公廳入口處，目標明顯，除受理納稅查詢及全功能服務事項外，並提供協助納稅人填寫申請書、引導洽公等服務。 (2)全功能櫃台推動全方位自動化服務，利用電腦列印，取代人工書寫申請書表，加速作業流程，100年度受理查詢及發證案件計146,075件。 2. 設置客服中心，提供便捷服務，落實「一通電話、全程服務」的原則，設專人服務，民眾一通電話即可完成查詢及申辦稅務事項。 (1)提供專人受理稅務諮詢、補單及變更地址等申辦案件，並力求「電話不轉接服務」，計受理41,657件。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(2)針對例假日及下班時段，客服中心專線電話提供 24 小時全方位服務，以語音留言方式收受民眾建言，以完整接收民意，計留言 130 件。 十、稅務行政管理 (一)加強違章案件之處理及裁罰處分 (二)強化行政救濟功能，減少徵納雙方爭議 (三)加強欠稅及罰鍰案件收繳追查作業	1.100 年度共審理違章案件 11,933 件，其中應處罰鍰件數 11,508 件，免罰(免議)案件 425 件，均依財政部頒「稅務違章案件裁罰金額或倍數參考表」、「稅務違章案件減免處罰標準」及「使用牌照稅法與道路交通管理處罰條例涉及裁罰競合作業原則」辦理。 2. 對重大違章漏稅及較有爭議之案件，均輪派委員審查並經裁罰審議小組議決，100 年度計議決 8 件。 3. 配合電子作業管理系統，罰鍰案件均建檔並管制其違章審理情形。 1.100 年度受理復查申請案件計 143 案，較 99 年計減少 49 案，復查案件提起比率減少 25.52%，且對核課稅捐處分不服提起復查之比率僅 0.0218%，足見核課處分正確性已有顯著提升，並為納稅義務人所信服，有效提升民眾對稅務局之形象。 2. 為減少徵納雙方之爭議，特加強與納稅義務人作雙向的意見溝通，依據財政部頒「稅捐稽徵機關稅務案件協談作業要點」規定，辦理 100 年度復查案件協談撤回計 16 件，占辦結數 141 件比率為 11.35%，較 99 年度復查案件協談撤回 13 件，有所提升，有效疏減訟源。 1. 加強欠稅清理，確實審核稅單送達合法性，逾 30 日未繳納者皆按月移送執行，並迅速辦理保全措施；100 年度計移送新案 49,703 件，憑證案件 35,874 件，合計 85,577 件。 2. 開發程式積極清理欠稅人所得、財產、存款、勞保、公共工程等資料，提升行政執行效益，以裕庫收；100 年度配合執行計徵起 35,175 件，金額 3 億 1,783 萬 8,654 元。 3. 配合法務部行政執行署臺南分署親至現場瞭解欠稅人居住環境、財產狀況，查封其動產或勸導分期繳納；100 年度計訪查出勤 906 人次。 4. 隨時掌握法拍案件進度，及時參與分配，以確保債權，增裕庫收；100 年度計分配解繳 1,834 件，金額 4 億 4,209 萬 6,037 元。