

臺南市政府稅務局 101 年度施政成果報告

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
壹、一般行政	
行政管理	
事務出納業務	
(一)辦理採購發包、車輛管理、環境清潔、財產管理、出納等業務	1. 辦理勞務、財務採購發包計決標 13 件，決標金額 3,068 萬 8,146 元。 2. 公務車輛之派遣及環境清潔維護： 提供公務車之派遣，以便利同仁外出洽公及參加各項會議時申請使用，計派遣 438 車次，並辦理總局及四個分局之辦公廳舍環境清潔維護工作。 3. 財產管理：新增財產 217 筆金額 932 萬 2,084 元，減少財產 293 筆金額 2,377 萬 1,221 元。 4. 出納：支出、收入傳票、支票開立、有價證券保管計 1,488 筆。
(二)持續推動節能減碳計畫	1. 推動節能減碳措施計畫，落實電力、照明、空調、事務設備、水資源等方面節約改善措施，水龍頭、馬桶加裝省水設備，照明設備汰換為 T5 燈具，指示燈全部汰換為 LED 燈及加強漏水檢查等，並加強節能減碳教育宣導，以提昇節能減碳成效，減少能源費用支出。 2. 101 年總用電量較 100 年同期減少 3 萬 7,120 度，用電成長率-2.02%，已達年度用電成長率-2%節能目標。 3. 101 年總用水量，較 100 年同期減少 726 度，用水成長率-4.34%，已達年度用水成長率-2%節能目標。
文書及檔案管理業務	
(一)文書管理	1. 自 101 年 10 月 1 日起實施公文線上簽核管理系統，實施後可加速公文處理效率且節省紙張耗用，大幅提升行政效率及節能減碳，線上簽核率約 28.18%。 2. 每日上、下午派員至市府進行公文交換傳遞，並將其中應寄送新營分局文件委由市府接駁車進行遞送，節省郵資及交換時間。
(二)檔案管理	1. 落實資訊公開及檔案開放應用原則，每半年彙送現行檔案目錄至檔案管理局，適時提供民眾查閱或申請閱覽，共計彙送 1,074 筆(案卷目錄)。 2. 辦理公文歸檔案件點收、立案、保管、檢調、清理、及整理作業，共歸檔 28 萬 8,403 件、借調卷 3,543 件。 3. 辦理 101 年度機密檔案清理計 4,870 件。
遴用優秀人才及多元教育訓練	1. 遴用優秀人才提供專業服務，達成本市稅捐稽徵目標： (1)為拔擢人才，建立合理陞遷調任途徑，稅務局職務出缺時均依公務人員陞遷法相關規定辦理，101 年度商調他機關現職人員遞補者計 13 人，由內部人員陞任者計 8 人。 (2)稅務局計有 10 名現職人員獲遴選參加「101 年度委任公務人員晉升薦任官等訓練」，參加人員全數完成訓練與通過測試。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
貳、稅捐稽徵業務 地方稅稽徵業務 地價稅稽徵 (一)簡化稽徵程序及加強便民服務 (二)落實辦理地價稅稅籍清查 (三)如期正確開徵 101 年地價稅 (四)加強清理滯納欠稅案件 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	2. 利用多元教育訓練，力行公務人員終身學習目的。 (1)為強化公務人員終身學習及數位學習訂定「101 年度員工教育訓練計畫」，內容涵蓋專業課程(如地價稅稽徵實務講習、房屋稅稽徵實務研習等)、一般性及政策性課程(如專書導讀會、自製數位教材講座等)。 (2)101 年度稅務局公務人員每人學習時數達 40 小時，數位學習時數達 5 小時，與業務相關學習時數達 20 小時，計有 95.2%人員達上開標準。 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 101 年 1 月 4 日台財稅字第 10004924210 號函訂定稅務局「101 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 4 萬 6,432 筆，改課金額 3 億 8,518 萬 3,546 元，並經財政部 101 年 11 月 29 日台財稅字第 10104653890 號函評定為甲組稅捐稽徵機關第 2 名績優單位。 101 年地價稅於 101 年 11 月 1 日如期開徵，查定件數 60 萬 7,348 件，金額 35 億 6,453 萬 3,491 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。 101 年地價稅各承辦人員加強清理滯納欠稅案件，已催繳取證 2 萬 9,393 件，稅額 7,198 萬 8,108 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，101 年度計核准 1 萬 4,453 筆不課徵土地增值稅。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(二)社會福利事業私立學校受贈土地免稅案件之管制查核	101 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件數共計 150 筆土地，作業期間自 101 年 6 月 1 日至 101 年 10 月 31 日止，均已如期辦結，未發現有土地稅法第 55 條之 1 規定應行補稅及處罰鍰之情形。
(三)重購土地退稅列管案件之管制查核	101 年度重購土地退還土地增值稅列管案件應行清查計 1,163 筆土地，作業期間自 101 年 6 月 1 日至 101 年 10 月 31 日止，均已如期辦結，重購地不符合規定之情形計有 26 筆：其中 7 筆戶籍遷出、5 筆部分變更使用，其餘 14 筆乃再行移轉案件。有應追繳情事者 18 筆，追繳稅款 89 萬 1,289 元，其中通報外轄追繳計有 4 筆。
(四)土地增值稅(土地現值)申報之核稅發單	101 年度核發土地增值稅繳款書或免稅證明書計 10 萬 7,184 筆。
房屋稅稽徵	
(一)簡化稽徵程序及加強便民服務	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。
(二)定期辦理房屋稅籍清查	依據財政部 100 年 12 月 27 日台財稅字第 10004921670 號函，訂定 101 年度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，101 年度計查得改課 5 萬 2,313 件，增加稅額 1 億 5,739 萬 5,189 元。
(三)如期正確開徵 101 年房屋稅	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. 101 年房屋稅於 101 年 5 月 1 日如期開徵，查定件數 59 萬 3,740 件，金額 46 億 8,080 萬 8,352 元。
(四)加強清理滯納欠稅案件	訂定 101 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，101 年度經催繳取證 1 萬 4,309 件，稅額 7,581 萬 7,936 元。
契稅稽徵	
(一)加強契稅查核	101 年度加強辦理契稅查核案件計 195 件，查獲 42 件，補徵本稅 508 萬 1,404 元、怠報金 2 萬 1,271 元，合計 510 萬 2,675 元。
(二)加強清理滯納欠稅案件	積極清理 101 年度契稅未取證案件，由 19 件下降至 15 件。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
使用牌照稅稽徵	
(一)如期正確開徵 101 年使用牌照稅	1. 汽車 53 萬 8,376 輛，稅額 43 億 646 萬 6,900 元。 2. 機車 4,465 輛，稅額 916 萬 6,313 元。 均如期正確開徵。
(二)簡化稽徵程序及加強便民服務	1. 已依開徵宣導工作計畫，順利完成 101 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。 4. 為加強便民服務，設立專櫃於開徵期間及開徵前後一星期實施「中午不打烊」及徵期結束前三天晚間實施「延時服務」至下午 6 時 30 分，方便民眾補單及納稅查詢。 5. 提供多元的繳稅方式。 6. 配合於開徵期間實施走動式服務，解答民眾稅務疑義，提供貼心服務。
(三)加強辦理車輛總檢查	執行 101 年度使用牌照稅車輛總檢查作業，計查獲違章 6,139 件，補徵稅額 4,623 萬 9,665 元，裁處罰鍰 6,027 萬 4,761 元。
(四)加強清理滯納欠稅案件	積極清理使用牌照稅未取證案件，101 年度大批催繳 5 年欠稅案件，由 1 萬 9,665 件減少至 1 萬 7,995 件。
(五)免稅車輛之清查	執行 101 年度使用牌照稅免稅車輛之清查作業，計查獲 3,075 件，補徵稅額 1,896 萬 9,558 元。
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，並配合本府聯合稽查小組辦理電子遊戲場及資訊休閒業稽查，以維護租稅公平。 2. 自動報繳娛樂業者，均依規定按月報繳娛樂稅；臨時公演娛樂業者，亦依規定於公演前提出申請，並如期於期限內辦理結算手續後繳納娛樂稅。 3. 辦理 101 年度娛樂稅稅籍清查作業計畫，清查家數共計 1,426 家，查核稅額增加 431 家，增加稅額 71 萬 4,793 元。
印花稅稽徵	
(一)簡化稽徵程序及加強便民服務	1. 設置印花稅專櫃，專人受理開立大額繳款書，隨到隨辦，方便民眾申請。 2. 加強輔導網路申報作業，提供 e 化申報方式，方便民眾申報納稅，簡化稽徵程序。
(二)加強印花稅應稅憑證檢查，以防杜逃漏	1. 訂定 101 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，及加強搜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. 101 年度印花稅檢查執行成果，實際查核家數共計 1,327 家，自動補報補繳 987 家，自動補報補繳稅額 4,120 萬 9,286 元。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
稅務電子作業處理 推行稅務自動化作業	1. 積極配合財政部賦稅資訊系統整合再造計畫，負責主辦地價稅等 8 系統需求訪談及相關確認會議共計 13 場次。 2. 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，101 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 4 件，101 年度採網路申報案件計 11 萬 5,824 件。 3. 為強化同仁資訊技術及資通安全觀念，舉辦各項稅務資訊系統作業及資訊安全推廣講習，101 年度以職能及業務分階段共舉辦 33 場次，參加人數 1,314 人次。 4. 依據財政部財稅資料中心規劃「賦稅資訊系統整合再造第一階段整體移轉上線執行計畫」於 101 年 9 月份起分 5 梯次上線，訂定稅務局為第 2 梯次上線之局處，上線系統計有公文線上簽核暨管理系統(QIA)、公文影像暨檔案管理系統(QID)、差勤管理系統(QIY)、薪資系統(QIC)、人事資料管理系統(QIW)、基礎應用系統及財稅內網-公告區等，稅務局克服萬難於 101 年 10 月 1 日如期上線，截至 101 年 12 月 31 日止公文線上簽核件數計 1 萬 9,767 件。 5. 為確保市民納稅資料安全，因應個人資料保護法施行細則之實施，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，並於 101 年 11 月 16 日通過複評，有效落實資訊安全防護。 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。 7. 積極規劃並配合賦稅再造所需基礎網路及使用環境建置，汰舊換新資訊設備，並建置轉檔測試中心，以因應 102 年賦稅再造第二階段上線之需。 8. 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，101 年度計舉辦 5 場次緊急應變模擬演練，演練過程逼真順利，全程演練與預期相符。
納稅服務 落實 e 化為民服務工作，提升服務品質	1. 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： A. 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。 B. 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、老弱者主動代為填寫各項申請書表：

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
	A. 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，於大廳協助或主動引導民眾洽辦業務，提供即時導引服務，避免民眾等候過久。 B. 「稅務速利得」服務：民眾可先行透過網路、電話及傳真預約申請房屋稅籍證明、繳納證明等事項，至稅務局洽公時即可免下車、免等待，專人立即服務，101年度計受理1,156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： A. 「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7場次。 B. 「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20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： A. 規劃志工引導：大門入口處設置志工服務櫃檯，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45萬4,834人次。 B. 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2,314人次。 (5)加強公文稽催，縮短人民申請案件辦理天數： 101年度人民申請案件平均辦理天數計縮短為3.89天。 2. 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3,602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275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20件。 3. 加強全功能櫃檯服務及服務中心之各項措施： (1)設置全功能服務櫃檯，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： A. 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。 B. 全功能櫃檯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，101年度受理查詢及發證案件計16萬7,203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： A. 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6萬6,615件。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
稅務行政管理 法務業務及稅務行政管理之處理	B. 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 249 件。 1. 加強違章案件之處理及裁罰處分： (1) 101 年度共審理違章案件 8,048 件，其中應處罰鍰件數 7,650 件，免罰(免議)案件 398 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，101 年度計議決 28 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。 2. 強化行政救濟功能，減少徵納雙方爭議： (1) 101 年度受理復查申請案件，有爭議之稅捐處分計 383 筆，相較 100 年有爭議之稅捐處分計 432 筆稅捐處分，減少 49 筆，有效疏減訟源；且納稅義務人不服稅務局 101 年核課稅捐處分提起復查比率僅占 0.019%，相較於 100 年度提起復查比率 0.0218%，明顯降低，足見稅務局核課稅捐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) 101 年度經復查決定維持原核定而復查駁回之案件計 123 件，申請人續行提起訴願之件數為 39 件，續行提起訴願之比率為 31.71%，較 100 年度復查駁回案件計 96 件，申請人續行提起訴願之件數為 35 件，續行提起訴願之比率為 36.46%，明顯降低，足證稅務局復查決定已為大多數納稅義務人所接受。 (3) 為減少徵納雙方之爭議，稅務局特加強與納稅義務人作雙向的意見溝通，並依據財政部頒「稅捐稽徵機關稅務案件協談作業要點」暨本市「臺南市政府稅務局辦理稅務案件協談作業要點」規定，辦理 101 年度復查案件協談撤回計 25 件，占辦結數 167 件比率為 14.97%，相較 100 年度復查案件協談撤回 16 件，占辦結數 141 件比率為 11.35%，無論協談撤回件數及比率均有所提升，有效疏減訟源。 3. 加強欠稅及罰鍰案件收繳追查作業： (1) 加強欠稅清理，確實審核稅單送達合法性，逾 30 日未繳納者即移送執行，101 年度移送強制執行計 4 萬 6,467 件，金額 3 億 3,767 萬 2 千餘元。 (2) 積極清理執行憑證，查核欠稅人財產、所得、勞健保、存款及公共工程等資料，101 年度辦理執行憑證再移送計 2 萬 6,945 件，金額 2 億 1,528 萬 7 千餘元。 (3) 配合法務部行政執行署臺南分署扣押欠稅人之存款、所得，並針對臺南分署執行無結果，擬掣發執行憑證之案件，請該分署提供資料親至現場瞭解欠稅人居住環境、財產狀況，並勸導分期繳納，戮力使欠稅徵起，101 年度徵起以前年度欠稅案件計 7 萬 3,575 件，金額 4 億 2,413 萬 2 千餘元。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
	(4)加強法拍案件之管制，隨時掌握法拍案件進度，並協調法院儘早分配繳庫，以確保稅捐債權，增裕庫收，101年度法院拍賣入帳計1,454件，金額6億1,598萬3千餘元。