

臺南市政府稅務局 104 年度施政成果報告

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
地方稅稽徵業務	
一、地價稅稽徵	
(一)簡化稽徵程序及加強便民服務	1. 科股主管及承辦人員配合執行走向櫃臺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。
(二)落實辦理地價稅稅籍清查	依財政部 103 年 12 月 27 日臺財稅字第 10304663350 號函訂定「104 年度地價稅稅籍及使用情形清查作業計畫」，預計清查 30,000 筆，增加稅額約 3,500 萬元，執行結果，計查獲改課土地筆數 56,398 筆，增加稅額 2 億 9,422 萬 3,643 元，並經財政部 104 年 12 月 1 日臺財稅字第 10404685750 號函評定為甲組稅捐稽徵機關第 2 名績優單位。
(三)如期正確開徵 104 年地價稅	104 年地價稅於 104 年 11 月 1 日如期開徵，查定件數 635,223 件，金額 40 億 8,557 萬 4,600 元，預計徵起率達 95%，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，截至滯納期滿徵起件數 604,115 件，金額 40 億 1,398 萬 1,244 元，徵起率 98.25%。
(四)加強清理滯納欠稅案件	訂定 104 年度加強地價稅欠稅取證作業計畫，積極清理滯納欠稅案件，已催繳取證 28,454 件，稅額 2 億 810 萬 5,250 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。
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	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，104 年度計核准 16,759 筆不課徵土地增值稅。
(二)社會福利事業私立學校受贈土地免稅案件之管制查核	104 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 27 件(224 筆)土地，作業期間自 104 年 6 月 1 日至 104 年 10 月 31 日止，均已如期辦結，清查結果未發現有違反規定之情形。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(三)重購土地退稅列管案件之管制查核	104 年度重購土地退還土地增值稅列管案件應行清查計 1,097 筆土地，作業期間自 104 年 6 月 1 日至 104 年 10 月 31 日止，均已如期辦結，實際清查結果，重購地不符合規定之情形，追繳計有 6 筆，追繳稅款 11 萬 2,198 元。
(四)土地增值稅(土地現值)申報之核稅發單	104 年度核發土地增值稅繳款書或免稅證明書計 113,209 筆。
三、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，設立輪值櫃臺，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	1. 依據財政部 103 年 12 月 23 日臺財稅字第 10304217310 號函，訂定 104 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，104 年度計清查 132,803 件，改課 53,038 件，增加稅額 2 億 1,736 萬 1,345 元。 2. 辦理清查講習會 3 場，參訓人次計 156 人。 3. 房屋稅、契稅稽徵實務講習 1 場 3 小時，參訓人次 96 人，原計畫辦理 6 小時，因課程精簡，實際開課 3 小時。
(三)如期正確開徵 104 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. 104 年房屋稅於 104 年 5 月 1 日如期開徵，查定件數 616,378 件，金額 51 億 854 萬 3,011 元。
(四)加強清理滯納欠稅案件	訂定 104 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，104 年度經催繳取證 9,972 件，稅額 4,267 萬 5,295 元。
四、契稅稽徵	
(一)加強契稅查核	訂定契稅查核計畫，104 年度加強辦理契稅查核案件計 336 件，查獲 58 件，增加本稅 568 萬 4,924 元。
(二)加強清理滯納欠稅案件	積極清理 104 年度契稅未取證案件，由 137 件下降至 11 件。
五、使用牌照稅稽徵	
(一)如期正確開徵 104 年使用牌照稅	1. 汽車 575,373 輛，稅額 47 億 2,925 萬 3,947 元。 2. 機車 9,777 輛，稅額 1,736 萬 9,539 元。 均如期正確開徵；截至 104 年 12 月 31 日止，自用全期暨營業用上期使用牌照稅徵起率 98.72%、營業用下期 99.24%。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(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 104 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)加強清理滯納欠稅案件	積極清理使用牌照稅未取證案件，104 年度催繳取證 24,390 件，稅額 1 億 7,615 萬 3,608 元。
(四)加強辦理車輛總檢查	執行 104 年度使用牌照稅車輛總檢查作業，預定查獲 2,293 輛、補徵稅額 1,984 萬元、裁處罰鍰 2,819 萬元。實際查獲違章 3,631 件，補徵稅額 515 萬 5,960 元，裁處罰鍰 1,349 萬 9,514 元。補徵稅額達成率約 26%，分析進度落後原因，104 年度車檢檢查舉發案件雖皆依規定移送監理機關入案，惟因違章系統尚未配合法令修改修撰完善，致 104 年度部分查獲案件還未裁罰。
(五)免稅車輛之清查	執行 104 年度使用牌照稅免稅車輛之清查作業，計恢復課稅 3,572 件，補徵稅額 1,677 萬 1,403 元。補徵稅額達成率 285%。
六、娛樂稅稽徵	
加強對查定課徵、自動報繳及臨時公演等娛樂稅業者之輔導與查核	1. 申請娛樂業登記及代徵報繳娛樂稅案件，均於實地查核後核定查定課徵或自動報繳娛樂稅，並配合市政府聯合稽查小組辦理特定行業稽查，以維護租稅公平。 2. 自動報繳娛樂稅業者，均依規定按月報繳娛樂稅；舉辦臨時公演業者，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 104 年度娛樂稅稅籍清查作業計畫，清查家數共計 1,273 家，達營業中設籍家數 104%；查核稅額增加 318 家，增加稅額 72 萬 5,971 元。
七、印花稅稽徵	
(一)簡化稽徵程序及加強便民服務	1. 設立服務窗口，受理開立大額繳款書，便利民眾申請。 2. 加強輔導網路申報作業，便利民眾申報納稅，提升便民服務，合計網路申報件數 59,724 件，網路申報率 94.03%。
(二)加強印花稅應稅憑證檢查，以防杜逃漏	1. 訂定 104 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. 104 年度印花稅檢查執行成果，實際查核家數共計 785 家，達成率 109.03%。自動補報補繳 353 家，自動補報補繳稅額 2,914 萬 7,596 元，達成率 145.74%。
八、電子作業處理	

重要施政項目	執行成果與效益
推行稅務自動化作業	1. 配合財政部財政資訊中心「賦稅資訊系統整合再造更新整體實施計畫」後續系統維護，主辦地價稅系統等 4 場全國性新增修撰會議及研提意見回報中心計 4 件，104 年度彙整研議新增修撰程式需求提案計 367 案。 2. 廣續推動「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地價稅、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，104 年度採網路申報案件計 220,879 件。 3. 為確保稅務局資訊安全管理制度與個資保護管理制度各項控管措施之有效性，於 10 月 5、6 日通過 BSI 英國標準協會複評，成為第一個 ISO 27001 資訊安全與 BS 10012 個人資料保護雙驗證機關。 4. 為強化同仁資訊技術及資通安全觀念，舉辦年度各項稅務資訊系統作業講習(15 場)、資安與個資講習(5 場)，共計辦理 20 場，上課總時數 48 小時。總報名人數計 974 人，參加人數計 902 人次，學員出席率達 92.60%。 5. 積極規劃並整合賦稅再造後就地端(稅務局端)硬體環境，資訊設備汰舊換新，改善網路架構及效能，建置完善影像備援環境及綠能機房，達到賦稅再造預期目標，資訊設備汰換預算執行率達 100%。 6. 廣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，稅籍檔案正確率達 95%以上。 7. 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，104 年度計舉辦 7 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。
九、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)辦理各項人員教育訓練、講習，灌輸同仁正確服務觀念，提升服務品質： 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，提供各式貼心服務： A. 成立室內、外「愛心專櫃」，提供弱勢族群、高齡長者 VIP 客製化服務，一處搞定，免奔走各窗口，104 年度計服務 51 件。 B. 自行開發「iForm」輔助軟體，提供 4 種熱門申請書主動套列作業，免再填寫書表，104 年度計服務 7,476 件。 C. 各稅開徵期間(4 月、5 月及 11 月分別為使用牌照稅、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。 D. 「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，即可免下車、免等待，專人立即服務，104 年度計受理 874 件。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
	E. 首創電子票證繳(退)稅服務，便利民眾以臺南市市民卡、一卡通及其聯名信用卡等，繳納稅務局查(核)定開徵 10,000 元以下之地方稅稅款及罰鍰或核定退稅 4,000 元以下之即時儲值服務。104 年(5 月開辦)一卡通繳稅計 7,498 件，一卡通退稅計 12 件。 F. 早鳥服務：上班日 7 時 30 分至 8 時為便利早出民眾需求，由值日人員提供一般稅務諮詢及代收各類申請書，104 年計 100 件。 G. 辦理為民服務與顧客滿意度問卷調查，調查結果整體滿意度為 98.5%。 (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、直撥退稅等服務。 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 11 場次。 B. 成立「行動辦公室」：延伸服務據點至偏鄉地區，並結合大型租稅宣導活動，提供申辦或稅務諮詢服務，104 年計 33 場。 (4)招募志工，協助民眾洽公、稅務諮詢等服務引導。 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，並協助檢視證件、文件影印等事項，計服務 415,888 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 1,755 人次。 (5)加強公文稽催，縮短人民申請案件辦理天數。 104 年度人民申請案件平均辦理天數為 3.04 天。 (6)辦理六合一跨機關通報，民眾遷移戶籍時，填寫戶籍資料變更跨機關通報申請書，可同時辦理戶政、社會局、監理機關、臺灣電力、中華電信及稅務局之更址作業，一處申請，全程服務，計服務 3,109 件。 (7)針對民眾舉辦租稅教育講座及配合機關團體或社區辦理稅務宣導活動，深耕社會基層以維護民眾知的權利，104 年計 368 場次。 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，提供線上查詢案件處理進度，計 6,178 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 373 人次使用。 (3)提供「委託轉帳代繳稅款」線上查詢系統，民眾可上網查詢已辦理委託轉帳之相關資料，方便查詢，計受理 616 件。 3. 加強全功能服務櫃檯及客服中心之措施： (1)設置全功能服務櫃檯，即時受理納稅人 163 項快速、便捷申辦服務，隨到隨辦，並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，104 年度受理查詢及發證案件計 224,244 件。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
十、稅務行政管理 法務業務及稅務行政管理之處理	(2)成立各稅服務專櫃，提供 20 項專人單一專業諮詢，輔導及申報服務，達到分眾分流目的，104 年度計受理 49,012 件。 (3)客服中心「一通電話，全程服務」，提供 23 線電話諮詢與申辦服務，專人專責接聽，104 年度計服務 24,505 通。 (4)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 189 件。 (5)提供即時通服務，建立 LINE、SKYPE、FB 諮詢管道，即時與民互動稅務問題，計服務 123 通。 1. 加強違章案件之處理及裁罰處分： (1)104 年度共審理違章案件 5,843 件，其中應處罰鍰件數 3,896 件，免罰(免議)案件 1,947 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，104 年度計議決 8 件。 (3)簡化作業、運用電腦化控管，縮短審理時間與流程，提升行政效率，有效節省查調時間 1,130 小時。 2. 強化行政救濟功能，減少徵納雙方爭議： (1)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 104 年度復查案件協談撤回計 11 件，占辦結件數 100 件比率為 11%，有效紓減訟源；另 104 年度訴願辦結案件計 50 件，經派員向當事人說明後，納稅義務人同意協談撤回者計 8 件，占辦結件數比率為 16%，亦有效紓減訟源。 (2)稅務局 104 年度復查案件辦結件數計 100 件(含上年度未辦結案件)，平均辦結天數為 38.67 天，均於法定期限(2 個月)內辦結，有效提升行政救濟業務之服務品質及行政效率。 (3)稅務局 104 年度對於經行政救濟(含復查、訴願、行政訴訟程序)決定變更或撤銷原處分之案件，均按季彙總分析原因，並研擬改進方法，有效紓減訟源。 (4)為維護納稅義務人之權益，稅務局 104 年度辦理行政救濟業務因徵納雙方法令適用見解歧異而報請主管機關(財政部)釋示之案件計 1 件，有效杜絕爭議。 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，移送率為 100%，104 年度移送強制執行計 39,835 件，金額 2 億 3,099 萬餘元。 (2)執行憑證全面 E 化作業，強化債證再移效率，每件案件平均減少 5 分鐘查調時間，104 年度積極清理執行憑證，確實追查 52 家金融機

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
	構清查欠稅人存款並查核欠稅人財產、所得、勞健保及公共工程等資料，辦理執行憑證再移送計 50,783 件，金額 3 億 1,292 萬餘元，有效降低人工作業成本 4,231 小時。 (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，104 年度徵起以前年度欠稅案件計 61,238 件，金額 4 億 7,009 萬餘元。 (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，104 年度法院拍賣入帳計 1,118 件，金額 3 億 1,945 萬餘元。
十一、提高人力資源素質	提升人力資源素質，落實終身學習觀念：104 年職員年終身學習時數平均皆達 120 小時以上，且數位學習時數平均皆達 80 小時以上。
十二、提高預算執行力	經常門預算數執行率 95.32%，資本門預算數因撙節支出，執行率為 84.92%。