

臺中市政府地方稅務局 110 年度施政計畫

壹、前言

本局職司地方稅稽徵工作，提供市政建設所需經費及持續穩定的財源，並依循市長「富市臺中、新好生活」之施政理念，除加強內部行政管理、提升行政效能外，更積極以「加值便民 Increase」、「貼近在地 Neighbor」、「務實優化 Indeed」、「科技導入 Technology」、「資訊公開 Information」、「回應民意 Answer」、「傾聽民聲 Listen」為主要核心價值，積極推動各項便民措施，精進地方稅稽徵工作，建立 E 化安全服務及課徵公平合理稅賦，以維護納稅義務人權益，建構友善租稅環境。

貳、年度施政目標及策略

一、12 大施政發展策略

(一)7-3-3 研訂財稅投資優惠自治條例或相關措施

研訂財稅投資優惠自治條例或相關措施，以吸引企業投資進駐本市。

(二)10-2-9 主動輔導節稅-自用住宅房地節稅通知書 3.0

全國獨創寄發地價稅自用住宅用地節稅通知書，並建置線上回復平臺，輔導民眾即時申請適用優惠稅率。

(三)10-3-12 國地稅 24 小時智能客服 3.0

提供全國唯一、全國適用的國稅、地方稅 Web 網頁及通訊軟體 (Line)24 小時全年無休文字智能客服，且針對地方稅個案疑義，於上班時間提供真人文字客服。

(四)10-4-4 房屋稅查定徵起數(含稅籍清查作業)

落實清查計畫，提高稽徵績效，以維護租稅公平，遏止逃漏，並增裕庫收，110 年預計查定徵起數(含清查作業)95 億 13 萬元。

(五)10-4-5 地價稅查定徵起數(含稅籍清查作業)

落實清查計畫，提高稽徵績效，以維護租稅公平，遏止逃漏，並增裕庫收，110 年預計查定徵起數(含清查作業)63 億 6,964 萬元。

(六)10-4-6 土地增值稅查定徵起數(含稅籍清查作業)

確實辦理土地增值稅申報案件審理核課，提高稽徵績效，落實各項列管案件清查，以維護租稅公平，遏止逃漏，並增裕庫收，110 年預計查定徵起數(含清查作業) 151 億 4,309 萬元。

(七)10-4-7 契稅查定徵起數(含專案清查作業)

確實辦理契稅申報案件審理核課，提高稽徵績效，落實契稅條例第 12 條各項案件清查，以維護租稅公平，遏止逃漏，並增裕庫收，110 年預計查定徵起數(含清查作業)18 億 8,000 萬元。

(八)10-4-8 使用牌照稅查定徵起數(含車輛檢查及免稅清查)

落實清查計畫，提高稽徵績效，以維護租稅公平，遏止逃漏，並增裕庫收，110 年預計查定徵起數(含清查作業)91 億 5,831 萬元。

(九)10-4-9 印花稅徵起數(含應稅憑證檢查作業)

落實清查計畫，提高稽徵績效，以維護租稅公平，遏止逃漏，並增裕庫收，110 年預計查定徵起數(含應稅憑證檢查作業)12 億元。

(十)10-4-10 娛樂稅查定徵起數(含娛樂稅稅籍清查)

落實清查計畫，提高稽徵績效，以維護租稅公平，遏止逃漏，並增裕庫收，110 年預計查定徵起數(含清查作業)1 億 3,800 萬元。

(十一)10-4-11 加強欠稅清理作業

為加強及落實欠稅清理業務，訂定繳款書送達、稅捐保全、移送執行及防止新欠清理舊欠等清理作業計畫，積極清理欠稅。110 年預計徵起以前年度欠稅及罰鍰 9 億元。

二、提升服務品質及效率

(一)確保基礎服務一致性、正確性及友善性

1、建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。

2、提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。

(二)提升服務遞送便捷性及可近性

1、瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。

2、關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性。

(三)推動內部作業簡化

運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。

三、建構電子(E)化、行動(M)化，便捷、安全服務平臺

(一)因應資通安全管理法及相關子法施行，訂定資通安全維護計畫並完成 B 級機關應辦事項，持續維運及改善資訊安全與個資保護管理制度，提升同仁資訊安全與個資保護認知及能力，建立安全之稅務服務環境。

(二)運用新興技術，建構便捷資訊服務並提供多元化繳稅管道，優化全局稅務電子服務效率及便利性。

(三)配合財政部財政資訊中心辦理稅務辦公室自動化再造，優化資源配置，提升行政效能。

(四)強化資訊設備及各項環境設備資安防護提高，提高資訊設備可用性，確保稅務服務不中斷。

(五)主動參與財政部「不動產移轉一站式服務」及「建構智慧便民稅務網站」，提供簡政便民之稅務服務，以利稽徵業務順利進行。

四、維護租稅公平適法

(一)提升違章審理品質，落實租稅公平正義

1、運用資訊系統及設備增進事證蒐集及綜合判斷之能力。

2、加強與有關單位聯繫，建立良好互助模式，以取得正確之違章事證。

3、不定期辦理教育訓練，提升同仁正確的法令認知，有效提升裁罰品質。

(二)審慎查證行政救濟案件，保障納稅者權益

- 1、加強與納稅義務人協談機制，減少復查件數，有效疏減訟源。
- 2、增進同仁於證據調查、事實認定及法令適用之專業能力。
- 3、加強同仁於公文書之論法及論理能力。
- 4、訓練同仁與案關人士溝通、協調及多方蒐證等技巧。
- 5、依案情需要邀集原處分承辦人或業務專精人員隨同參與訴願會或出席行政法院，適時陳明原處分所持論據、充分辯明本局立場。

(三)提高訴訟外紛爭解決機制之效能

置納稅者權利保護官，擔任稅捐稽徵機關與納稅義務人溝通協調之橋樑；藉其超然中立之地位，增加納稅義務人尋求協助之意願，期能疏解訟源，以達司法院推動「訴訟外紛爭解決機制」(ADR)之目標。

參、年度重要計畫

| 工作計畫名稱 | 重要計畫項目 | 實施內容 |
|------------|-------------------------------|---|
| 12 大施政發展策略 | 7-3-3 研訂財稅投資優惠自治條例或相關措施 | 一、於本局官網建置「財稅投資專區」，供投資者查詢投資優惠措施及提供相關租稅諮詢服務。 二、針對受疫情影響訂定「臺中市因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響地方稅延期或分期繳納處理措施」，受疫情影響之民眾或營利事業可分期或延期繳納使用牌照稅、房屋稅及娛樂稅，有助減低企業營運成本。 三、研議訂定「臺中市都市危險及老舊建築物加速重建地價稅及房屋稅減免辦法」及「臺中市觀光旅遊業、觀光旅館及旅館業減徵地價稅及房屋稅自治條例」，發布實施後對於促進本市都市更新、觀光產業發展均有正面鼓勵作用。 |
| | 10-2-9 主動輔導節稅-自用住宅房地節稅通知書 3.0 | 一、主動針對符合地價稅自用住宅用地稅率資格，但尚未申請者寄發通知書，開發建置線上回復平臺，設計個人專屬 QR-Code，納稅義務人掃描通知書之 QR-Code 後自動連結至回復平臺，驗證後即可帶出相關資料，免再填寫，申請更便利。 二、定期寄發自用住宅房地節稅通知書，提供簡政便民之優質服務。 |
| | 10-3-12 國地稅 24 小時智能客服 3.0 | 為因應時代轉變，運用人工智慧技術，打造「中稅 AI 可比」智能客服服務，全國首創導入網站及 LINE 版通用，並獨創與財政部中區國稅局合作，共同打造全國唯一、全國適用的「國地稅全能智能客服」，提供民眾 24 小時全年無休的即時稅務諮詢服務。108 年推出 2.0 版，民眾諮詢問題逾智慧文字客服系統範圍或主動要求，即轉接真人客服處理，人機無縫切換。本(109)年再升級 3.0 版，新增多輪式對話功能，讓服務更加人性化，由對話中即能了解民眾所詢問題，回答更精準更即時。 |
| | 10-4-4 房屋稅查定徵起數(含稅籍清查作業) | 一、落實開徵及滯納案件催繳、移送執行作業，以提高稅收績效。 二、清查作業： (一)訂定房屋稅清查作業計畫、清查目標、範圍及時程，針對房屋使用情形、評定現值、適用稅率及新、增、改建房屋等重點項目，優先選擇較具清查實益者，進行清查，並由 8 |

| 工作計畫名稱 | 重要計畫項目 | 實施內容 |
|--------|-------------------------------|--|
| | | 分局訂定因地制宜子計畫，俾及時釐正稅籍。 (二) 清查前召開講習會議，提供同仁清查方法及技巧，並於本局網站發布新聞稿宣傳周知。 (三) 清查期間辦理期中檢討會，針對清查進度、績效目標達成情形、改課案件及清查成果進行檢討。 (四) 清查期結束後召開清查後檢討會議，就清查所遭遇之困難及納稅義務人反映意見，研討改善方針或精進作為，列為以後年度清查工作計畫修正與執行時應注意事項之參考。 |
| | 10-4-5 地價稅查定徵起數(含稅籍清查作業) | 一、落實開徵及滯納案件催繳、移送執行作業，以提高稅收績效。 二、清查作業： (一) 訂定清查作業地價稅清查作業計畫、設定清查目標、範圍及時程，針對特別稅率用地、減免稅地及課徵田賦土地加強查核，並由8分局因地制宜訂定子計畫辦理清查作業。 (二) 清查前召開講習會議，提供同仁清查方法及技巧，並於本局網站發布新聞稿宣傳周知。 (三) 清查期間辦理期中檢討會，針對清查進度、績效目標達成情形、改課案件及清查成果進行檢討。 (四) 清查期結束後召開清查後檢討會議，就清查所遭遇之困難及納稅義務人反映意見，研討改善方針或精進作為，列為以後年度清查工作計畫修正與執行時應注意事項之參考。 |
| | 10-4-6 土地增值稅查定徵起數(含稅籍清查作業) | 一、依照有關法令隨時查定開徵土地增值稅，加強移轉案件審理，以期核課迅速、正確。 二、清查作業： (一) 訂定本局各項土地增值稅列管案件清查作業計畫，有效查核以遏止逃漏稅，並落實特殊案件之土地列管，以維護租稅公平。 (二) 適時發布新聞稿，廣為宣導，使納稅義務人瞭解相關規定，以利清查工作之執行。為期清查作業一致，清查前辦理勤前講習，講解作業相關之法令及清查作業應行注意事項，並於清查完竣後辦理複核及檢討，以提升與精進稽徵技能。 |
| | 10-4-7 契稅查定徵起數(含專案清查作業) | 一、依照相關法令審查契稅申報案件，確實核課及發單，以利不動產移轉作業進行。 二、清查作業： (一) 訂定年度加強辦理契稅專案查核計畫，選定重點，有效查核，以期落實稽徵業務，促進誠實申報納稅。 (二) 適時發布新聞稿，廣為宣導，使納稅義務人瞭解相關規定，確實申報。 三、對於滯納案件按期催繳、送達，以提高稅收績效。 |
| | 10-4-8 使用牌照稅查定徵起數(含車輛檢查及免稅清查) | 一、落實開徵及滯納案件催繳、移送執行作業，以提高稅收績效。 二、運用戶政、社政及監理機關檔案交查免稅異常案件辦理查核，覈實釐正稅籍，並運用車牌辨識系統及停車格資料加強 |

| 工作計畫名稱 | 重要計畫項目 | 實施內容 |
|-------------|----------------------------|--|
| | | 違章車輛之舉發，以增裕庫收。 |
| | 10-4-9 印花稅徵起數(含應稅憑證檢查作業) | 運用政府電子採購網、臺灣採購公報網及營業稅進銷項等管道蒐集資料，落實執行印花稅應稅憑證檢查，以防杜逃漏，增裕庫收。 |
| | 10-4-10 娛樂稅查定徵起數(含娛樂稅稅籍清查) | 落實清查計畫，提高稽徵績效，以維護租稅公平，遏止逃漏，並增裕庫收。 |
| | 10-4-11 加強欠稅清理作業 | 為加強及落實欠稅清理業務，訂定繳款書送達、稅捐保全、移送執行及防止新欠清理舊欠等清理作業計畫，確實執行及管控，以提升欠稅徵起績效，積極清理作為如下： 一、針對逾滯納期滿繳款書未送達案件及逾 4 個月未送達案件，加強繳款書送達作業。 二、辦理（塗銷）禁止財產處分及限制欠稅人出境作業，加強稅捐保全。 三、加強辦理移送執行作業、重大欠稅清理作業及協助行政執行機關追查可供執行資料。 四、加強執行憑證清理，提升欠稅徵起率。 五、加強管控審核（即將）逾核課、徵收及執行期間之案件。 六、接獲法院或行政執行機關拍賣案件，積極依法聲明參與分配。 七、定期召開清理欠稅績效檢討會，並訂定內部業務檢查作業計畫，進行抽核及檢討改進。 |
| 提升服務品質及行政效率 | 推動行政流程及書表簡化作業要點 | 針對本局各項作業流程、申請書表、業務執行表報等，就有關流程及格式之繁複、無效率，提出整合、修正建議。 |
| | 推動研發創新實施要點 | 鼓勵員工參與，研提與機關業務、管理制度相關之各項興革意見，進而落實施行創新便民服務、提升行政效率，實施範圍如下： 一、關於申辦案件流程簡化暨縮短公文處理期限等，足以大幅提高工作效率且具一定規模之創新措施。 二、具規模之申辦書表減量創新措施。 三、以顧客為導向之服務創新措施。 四、提升同仁工作士氣及增進工作績效事項。 五、關於工作環境及軟硬體設備之改進或創新，足以提高工作品質或效能之事項。 六、其他與本局或跨機關服務相關之創新措施。 |
| 資通安全維護計畫 | 資訊安全與個資保護教育訓練計畫 | 一、辦理局內資訊安全與個資保護教育訓練。 二、派員參與外單位辦理之資安與個資保護課程、說明會及講座。 三、辦理 ISO 27001 及 BS 10012 主導稽核員教育訓練。 四、指派資通安全專責(職)人員取得法令規定證書。 |

| 工作計畫名稱 | 重要計畫項目 | 實施內容 |
|-------------|--------------------------|---|
| | ISO 27001及BS 10012國際標準驗證 | 完成公正第三方驗證，維持 ISO 27001 及 BS 10012 國際標準驗證有效性。 |
| | 資訊安全與個資保護管理網站新增汰換計畫 | 規劃建置資訊安全與個資保護管理平臺，提供資安文件下載、資產盤點與風險評鑑資料派送、資產風險即時警示及通知等功能，提升資安與個資保護相關行政作業效率。 |
| 多元化稅務資訊服務 | 智能服務機臺硬體擴充暨功能增加計畫 | 109 年建置智能服務機臺並提供發證、申辦、繳稅三大服務，打造全年無休如同 ATM 般隨時使用之稅務服務無人機臺，為提升系統服務效益，110 年將再增加機臺並擴大服務項目，以提供民眾更優質服務。 |
| | 櫃檯叫號系統功能新增整合計畫 | 本局於 109 年全面更新各分局櫃檯叫號系統，為提供民眾更週到且便捷的叫號服務，110 年廣續規劃提供預約簡訊通知、預約查詢、客製化業務分流、公眾運輸平臺資訊介接、進階集中式管理等功能，提升為民服務品質及行政效率。 |
| | 圖資定位智慧增值系統功能擴充計畫 | 提供同仁透過門牌地址、房屋稅號或土地標示，自動比對本系統資料庫產出地址、建號及 GPS 座標等資料，並可介接 Google Map 定位、大臺中圖資雲，提升本局清查效率。 |
| 資訊軟硬體安全強化計畫 | 資訊設備新增汰換計畫 | 配合應用系統開發規範需求，電腦升級為 Windows 10 作業系統，汰換使用超過 7 年之電腦及印表機，提高設備安全及可用率，確保設備使用效能。 |
| | 系統日誌管理平台建置 | 透過有效率的伺服器系統日誌自動化管理，確保日誌未經竄改並完整保存與管理，俾利日後資安事件查稽核。 |
| 推動便民資訊服務 | 不動產移轉一站式服務 | 提供不動產移轉一站式之稅務服務，減少納稅義務人暨其代理人奔波往返各機關之申辦時間。預計 110 年完成「遺產稅繳納證明及免納證明傳送地政機關及地方稅查欠查詢」及「贈與稅繳納證明及免納證明傳送地政機關」之服務。 |
| | 建構智慧便民稅務網站 | 配合財政部辦理「稅務 e 網通」(含入口網、入口網後臺管理、電子稅務文件及網網通)功能擴增，並可經由電子化政府共通服務平臺，介接經濟部中小企業處、經濟部商業司、勞委會外籍圈等跨機關服務，優化稅務線上服務，提供徵納雙方雙贏局面。 |
| 稅務辦公室自動化再造 | 稅務輔助行政系統整合再造建置計畫 | 因應內外資訊環境之變化及民眾需求，依財政部財政資訊中心規劃期程，導入跨機關整合共用行政系統及資源管理系統，改善作業流程、加速行政流程簡化及落實內部控制機制，提升同仁作業效能及服務品質。 |
| 維護租稅公平適法 | 違章裁罰作業 | 審理違章案件作成裁罰處分。 |
| | 納稅者權利保護作業 | 一、協助納稅者進行稅捐爭議之溝通與協調。 二、受理納稅者之申訴或陳情，並提出改善建議。 三、納稅者依法尋求救濟時，提供諮詢與協助。 |
| | 行政救濟作業 | 一、審理納稅者復查申請。 二、辦理訴願及行政訴訟答辯。 |
| | 國家賠償作業 | 一、審理國家賠償案件。 二、辦理國家賠償訴訟答辯。 |