

# 臺中市政府地方稅務局 108 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，並依循市長打造臺中為「拼經濟、改善空污、交通建設、輕稅負、好生活」之施政理念，除加強內部行政管理、提升行政效能外，提供跨機關及主動式服務，建構友善租稅環境。

## 貳、年度施政目標及策略

### 一、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。

### 二、加強稽徵及清查作業

(一) 為健全地價稅稅籍，以維護租稅公平，確保納稅義務人權益，每年依財政部遏止逃漏維護租稅公平重點工作計畫，確實辦理地價稅清查作業，以增裕庫收。

(二) 為維護房屋稅稅籍資料之正確，落實房屋稅籍清查工作，以達公平合理，確保納稅義務人權益。

(三) 確實辦理使用牌照稅開徵及清查作業，以提高稽徵績效。

(四) 選定印花稅清查重點，有效執行查核作業，以遏止逃漏，維護租稅公平，增裕市庫收入。

(五) 確實辦理娛樂稅清查作業，健全稅籍，掌握稅源，遏止逃漏，增裕庫收。

### 三、建構電子(E)化、行動(M)化便捷、安全服務平台

(一) 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) 結合新興資訊技術，提供多元化服務與繳稅管道，優化全局稅務電子服務系統效率及便利。

- (三) 落實辦公室自動化，及建置符合行政院推動政府文件以 ODF 格式流通保存之相關服務，便利民眾網站下載及機關間資料交換。
- (四) 提高資訊設備可用性與強化資訊設備及各項環境設備安全防護，確保稅務系統持續營運。
- (五) 主動參與財政部「稅務便民創新應用服務計畫」，提供簡政便民之稅務服務，以利稽徵業務順利進行。

四、強化稅務管理業務，維護優良納稅風氣

落實執行財政部訂頒之「稅捐稽徵機關清理欠稅作業要點」，致力於防止新欠之發生，積極取得並運用各類資料清理舊欠，以徵起應收稅款，維護優良納稅風氣。

五、維護租稅公平適法，保障納稅義務人權利

(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，降低復查件數，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
為民服務業務	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。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
落實稽徵及清查作業	房屋稅稅籍及使用情形清查作業計畫	<p>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 分局訂定因地制宜子計畫，俾及時釐正稅籍。</p> <p>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。</p> <p>三、清查期間辦理期中檢討會，針對清查進度、單位績效目標達成率、改課案件及清查成果進行檢討。</p> <p>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。</p>
	地價稅稅籍及使用情形清查作業計畫	<p>一、訂定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。</p> <p>二、清查前舉辦講習會議，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。</p> <p>三、清查期間辦理期中檢討會，檢討清查進度、單位績效目標達成率、改課案件及清查成果。</p> <p>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。</p>
	辦理開徵、催繳作業計畫及清查作業計畫	<p>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。</p> <p>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違章車輛之舉發，以增裕庫收。</p>
	娛樂稅稅籍清查作業計畫	<p>一、對於已辦妥娛樂稅代徵登記採用自動報繳或查定課徵之娛樂業，核對課稅資料正確性。</p> <p>二、輔導未辦妥娛樂稅代徵登記之代徵人辦理登記代徵娛樂稅。</p>
	印花稅應稅憑證檢查計畫	運用政府電子採購網、台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。
資通安全維護計畫	資訊安全與個資保護教育訓練計畫	<p>一、辦理局內資訊安全與個資保護教育訓練</p> <p>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</p>
	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
多元化稅務資訊服務	多媒體系統及批次補單機系統計畫	<p>一、提升補單機系統服務效能及穩定度。</p> <p>二、增加補單機系統服務項目。</p>
	擴充信用卡稅單繳費影像管理系統	提供民眾以信用卡繳納稅費及規費，資料保存全面數位化加密儲存。
	行動支付系統	與主流支付業者合作，提供「行動支付」納稅管道，透過支付業者之 APP 掃描稅單繳納稅款，使繳納稅費更便利。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	智慧文字客服系統	應用人工智慧技術於線上提供文字客服服務，108 年增加真人服務。
推動辦公室自動化及電子化作業	稽徵業務報告彙整系統建置計畫	以自動化彙整各單位稽徵業務報告，提供線上編輯、傳檔、彙整、陳核等功能，產製「年度報告」，減少紙本蒐集、列印、歸檔作業之時間及成本。
	線上電子表單簽核系統計畫	內部資安及業務表單電子化，線上進行表單傳送及簽核，減省紙本層轉及人力遞送時間，方便追蹤調閱及紀錄保存，充分提升行政效率。
	ODF-CNS15251 軟體教育訓練計畫	全面開辦 ODF-CNS15251 軟體教育訓練，加強同仁使用 ODF-CNS15251 軟體於業務應用。108 年底目標值為公文附件採 ODF 文件格式達成率 100%。
資訊軟硬體安全強化計畫	汰換電腦	汰換 7 年（含）以上電腦主機。
	穩壓設備	汰換老舊穩壓設備以加強持續性的維運。
	機房效能再提升	整合機房空調及不斷電系統，提升能源使用效率且降低碳排放率。
	安全檢測及防護機制強化計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、辦理安全性檢測</li> <li>二、辦理資通安全健診</li> <li>三、建置資通安全威脅偵測管理機制</li> <li>四、政府組態基準建置</li> <li>五、設置資通安全防護機制</li> </ul>
稅務便民創新應用服務計畫	不動產移轉網實整合服務—線上查欠試辦	提供不動產移轉更便捷之稅務服務，減少納稅義務人暨其代理人奔波往返各機關之申辦時間。108 年 3 月依本局「不動產移轉『線上查欠（完稅）』試辦作業方式」進行試辦。
加強稅務管理業務	執行財政部訂頒之「稅捐稽徵機關清理欠稅作業要點」	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、訂定防止新欠清理舊欠作業計畫，加強稅務管理，確實執行及管控，以提升欠稅徵起績效。</li> <li>二、針對逾滯納期滿繳款書送達作業及透過逾 4 個月未送達案件之清理，加強繳款書送達。</li> <li>三、辦理（塗銷）禁止財產處分，落實稅捐保全。</li> <li>四、依法辦理移送執行作業、重大欠稅執行案件及配合行政執行機關追查執行案件之清理等。</li> <li>五、加強執行（債權）憑證清理，提升欠稅徵起率。</li> <li>六、定期召開清理欠稅績效檢討會，並訂有內部業務檢查作業計畫，進行抽核及檢討改進。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、協助納稅者進行稅捐爭議之溝通與協調。</li> <li>二、受理納稅者之申訴或陳情，並提出改善建議。</li> <li>三、納稅者依法尋求救濟時，提供諮詢與協助。</li> </ul>
	行政救濟作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、審理納稅者復查申請。</li> <li>二、辦理訴願及行政訴訟答辯。</li> </ul>
	國家賠償作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、審理國家賠償案件。</li> <li>二、辦理國家賠償訴訟答辯。</li> </ul>