

## 壹、前言

本局職司新竹市地方稅稽徵工作，為維護租稅公平、增裕庫收暨建構徵納和諧的租稅環境，並配合市長提出之「旭日東昇」、「月滿竹城」、「寶貝新竹」、「人才香頌」等施政擘劃，茲編訂 100 年度施政計畫，結合預算之執行，期能藉由深化單一窗口服務、加強稅籍清（檢）查作業、積極推動 e 化便民服務措施、檢討改善工作流程等，以實現「徵納臻友善、攜手創新局，健康樂活在風城」願景。

## 貳、年度施政計畫執行績效

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率 (%)	管考 代碼
落實單一窗口服務及加強租稅宣導	落實單一窗口服務： 1. 提供全功能服務櫃台單一窗口服務。 2. 提供戶政、稅捐、地政、監理「四合一」跨機關便民服務。 3. 提供戶政及稅政聯合便民服務遷徙資料查證服務。 4. 辦理為民服務訓練。	1. 預計 100 年度全功能服務櫃台績效較 99 年度成長 2%。 2. 預計 100 年度「四合一」跨機關便民服務績效較 99 年度成長 2%。 3. 預計 100 年度戶政及稅政聯合便民服務遷徙資料查證服務績效較 99 年度成長 2%。 4. 預計 100 年度至少辦理 3 場次為民服務訓練。	2,995	1. 全功能服務櫃台單一窗口服務績效，計服務 50,456 人次、受理件數 61,761 件，較 99 年服務人次（44,807 人次）及受理件數（57,286 件），分別成長 12.6%、7.8%。 2. 戶政、稅捐、地政、監理「四合一」跨機關便民服務，計受理 4,599 件，較 99 年 4,134 件，成長 11.25%。 3. 戶政及稅政聯合便民服務遷徙資料查證服務，計受理 431 件（含線上核發房屋稅籍證明 137 件），較 99 年 309 件，成長 39.48%。 4. 已辦理 4 場次為民	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率 (%)	管考 代碼
				服務訓練，分別於3月29日、10月24日辦理志工稅務專業訓練講習及7月11日2梯次為民服務訓練講習。		
	加強租稅宣導： 1. 擴大租稅宣導，加強退稅、節稅法令宣導。 2. 辦理機關團體及社區講習、座談。 3. 辦理學校租稅教育巡迴講習，落實租稅教育向下紮根。	預計100年度辦理35場次租稅宣導活動、50場次講習及40場次學校租稅教育講習活動。		1. 計辦理67場次租稅宣導活動，共351,453人次參加。 2. 計辦理51場次機關團體及社區講習，共3,261人次參加。 3. 計辦理75場次學校租稅教育講習及活動，共69,280人次參加。		
加強地方稅稽徵及稅籍清(檢)查	房屋稅稽徵 1. 辦理房屋稅稽徵綜合性業務及開徵工作，達成稅收預算目標。 2. 加強稅籍清查、稅籍維護及欠稅清理作業。	1. 預計100年度預算為13億1,073萬8,000元。 2. 達成年度「加強房屋稅籍及使用情形清查作業計畫」目標。	4,749	100年度稅收預算為54億6,522萬3,000元，實徵淨額為58億8,575萬6,000元，達成率107.7%。各稅辦理情形如下： 1. 全年預算為13億1,073萬8,000元，實徵淨額為13億4,976萬7,000元，達成率103.0%。 2. 辦理房屋稅開徵及稅籍維護工作，開徵前訂定房屋稅開徵宣導工作計畫，利用發布新聞稿、電台廣播、有線電視、電子看板、印製宣導摺頁等	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率 (%)	管考 代碼
				<p>加強宣導；徵期將屆前以手機簡訊提醒民眾儘速繳稅，計發送簡訊 45,908 則。</p> <p>3. 訂定 100 年度房屋稅稅籍及使用情形清查作業計畫，全年預計清查 24,500 件，已清查 51,131 件，達成率 208.7%，計查獲新、增、改建及使用情形變更 33,820 件，增加稅額 5,715 萬 7,340 元，經財政部評定為乙組第 2 名，績效優異。</p> <p>4. 欠稅催繳計徵起 4,085 件、稅額 2,329 萬 9,000 元。</p>		
	<p>地價稅稽徵</p> <p>1. 辦理地價稅稽徵綜合性業務及開徵工作，達成稅收預算目標。</p> <p>2. 加強稅籍清查、稅籍維護及欠稅清理作業。</p>	<p>1. 預計 100 年度預算為 13 億 2,586 萬 4,000 元。</p> <p>2. 達成年度「地價稅稅籍及使用情形清查作業計畫」目標。</p>	4,622	<p>1. 全年預算為 13 億 2,586 萬 4,000 元，實徵淨額為 13 億 5,875 萬 8,000 元，達成率 102.5%。</p> <p>2. 辦理地價稅開徵及稅籍維護工作，開徵前訂定地價稅開徵宣導工作計畫，利用發布新聞稿、電台廣播、有線電視、電子看板、印製宣導摺頁等加強宣導；徵期將屆前以手機簡訊提醒民眾儘速繳稅，計發送簡訊 42,439 則。</p> <p>3. 訂定 100 年度地價稅稅籍及使用情形清</p>		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率 (%)	管考 代碼
				查作業計畫，全年預計清查筆數 10,500 筆，已清查 14,584 筆，完成進度 138.90%，計查獲改課土地 12,834 筆，增加稅額 3,017 萬 3,100 元。 4. 欠稅催繳計徵起 3,771 件，稅額 2,373 萬 7,000 元。		
	使用牌照稅稽徵： 1. 辦理使用牌照稅稽徵綜合性業務及開徵工作，達成稅收預算目標。 2. 加強免稅清查、車輛檢查及欠稅清理作業。	1. 預計 100 年度預算為 11 億 895 萬 4,000 元。 2. 達成「使用牌照稅稅籍清查作業計畫」及「使用牌照稅車輛總檢查作業計畫」目標。	14,861	1. 全年預算為 11 億 895 萬 4,000 元，實徵淨額為 11 億 5,039 萬 5,000 元，達成率 103.7%。 2. 辦理使用牌照稅開徵及稅籍維護工作，開徵前訂定開徵注意事項及宣導工作計畫，利用發布新聞稿、電台廣播、有線電視、電子看板、印製宣導摺頁等加強宣導；徵期將屆前以手機簡訊提醒民眾儘速繳稅，計發送簡訊 42,826 則。 3. 訂定 100 年度使用牌照稅稅籍清查作業計畫，全年預計清查 3,060 件，已清查 3,802 件，完成進度 124%： (1) 身心障礙車輛免稅管制檔異常案件已清理 2,012 件，其中取消免稅 478 件，補徵稅額 313 萬 9,446		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率 (%)	管考 代碼
				元。 (2) 通訊地址校正作業已校正 1,353 件。 (3) 納稅義務人主體不存在清查作業已清理 437 件。 4. 訂定 100 年度使用牌照稅車輛總檢查作業計畫，全年預計查得違規車輛 1,050 件，已查得 2,721 件： (1) 全年已查得案件中未涉及違章 1,668 件，涉及違章移罰 1,053 件，計補稅 785 萬 9,523 元及裁處罰鍰 1,080 萬 9,840 元。 (2) 其中屬本轄部分，未涉及違章 1,660 件，涉及違章移罰 1,017 件，計補稅 758 萬 4,969 元及裁處罰鍰 1,045 萬 6,474 元。 5. 欠稅催繳計徵起 5,240 件、稅額 3,411 萬 1,000 元。		
	印花稅稽徵： 1. 辦理印花稅稽徵綜合性業務及徵收作業，達成稅收預算目標。 2. 加強印花稅檢查作業。	1. 預計 100 年度預算為 2 億 7,808 萬 1,000 元。 2. 達成年度「印花稅應稅憑證檢查計畫」目標。	2,053	1. 全年預算為 2 億 7,808 萬 1,000 元，實徵淨額為 2 億 7,200 萬 9,000 元，達成率 97.8%。 2. 訂定 100 年度印花稅應稅憑證檢查計畫，針對列入選案查核之行業，先行寄發輔導函提醒納稅義務人先行檢查是否依規貼繳花稅，並鼓勵自		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率 (%)	管考 代碼
				動補報補繳，計輔導 2,861 件。本項檢查作業全年預計檢查 240 家，已查核 455 家，計自動補報補繳 162 家，補徵稅額 2,339 萬 9,871 元。 3. 輔導新增印花稅彙總繳納共 60 家。		
	娛樂稅稽徵： 1. 辦理娛樂稅綜合性業務及徵收作業，達成稅收預算目標。 2. 加強稅籍清查及欠稅清理作業。	1. 預計 100 年度預算為 3,206 萬 6,000 元。 2. 達成年度「娛樂稅稅籍平時查核及全面清查作業細部計畫」目標。	400	1. 全年預算為 3,206 萬 6,000 元，實徵淨額為 3,325 萬 9,000 元，達成率 103.7%。 2. 訂定 100 年度娛樂稅稅籍清查作業計畫，全年預計查核 265 家，已查核 366 家，輔導新設立 60 家，增加稅額 24 萬元。 3. 欠稅催繳計徵起 205 件、稅額 83 萬 8,000 元。		
	土地增值稅稽徵： 1. 辦理土地增值稅綜合性業務及徵收工作，達成稅收預算目標。 2. 加強稅籍清查、稅籍維護作業。	1. 預計 100 年度預算為 10 億 3,379 萬 1,000 元。 2. 達成年度「企業或金融機構因併購移轉土地申請記存土地增值稅、重購土地退還土地增值稅、社會福利事業及私立學校受贈土地免徵增值稅列管案件清查計畫」目標。	2,464	1. 全年預算為 10 億 3,379 萬 1,000 元，實徵淨額為 13 億 3,240 萬元，達成率 128.9%。 2. 「企業或金融機構因併購移轉土地申請記存土地增值稅」、「重購土地退還土地增值稅」、「社會福利事業受贈土地免徵土地增值稅」等清查作業已全數完成，查獲 3 件未符規定，計補徵 13 萬 3,196 元，餘清查案件未發現異常情		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率 (%)	管考 代碼
				事。		
	契稅稽徵： 辦理契稅綜合 性業務、徵收及 欠稅清理作業 。	預計 100 年度預 算為 3 億 4,660 萬 6,000 元。	371	全年預算為 3 億 4,660 萬 6,000 元，實徵淨 額為 3 億 6,187 萬 4,000 元，達成率 104.4%。		
積極清理 欠稅	欠稅清理及催 繳。	預計 100 年度新 舊欠稅徵起金額 為 1.38 億元。	1,536	全年欠稅徵起目標數 為 1 億 3,800 萬元， 實徵數為 1 億 3,105 萬 1,000 元，達成率 94.96%。	94.96%	5
強化稅務 電子化/ 網路自動 化政府之 運用，達 簡政便民 目標	各重點工作項 目之申請或服 務件數。	1. 土地增值稅、 契稅、印花稅、 娛樂稅、房屋稅 、地價稅等地方 稅網路申報使用 率達財稅資料中 心訂定之目標。 2. 人民申請案件 簡訊發送件數達 20%以上。 3. 網路服務平台 使用人次達 1,200 人次以上。	10,958	100 年地方稅網路申 報系統全國平均使用 率為 51.3%，本局使用 率為 76.8%，居全國之 冠，並超過財稅資料 中心所訂 70.8%之目 標。 2. 100 年人民申請案件 共 19,789 件，簡訊發 送件數計 10,482 件， 發送比率達 53.0%。 3. 本局自行建置之線 上取件服務，自 99 年 9 月 1 日上線，提供民 眾線上列印繳款書等 服務，100 年使用達 2,354 人次。	100%	5
資通訊安 全管理	辦理 ISO 27001 複檢追查工作	預計 100 年 10 月 前通過資訊安全 管理 ISO 27001 複檢追查，以維 ISO 27001 證書有 效性。	150	1. 完成 16 項年度資訊 稽核工作查核、1 項專 案稽核及 3 次模擬災 變回復演練。 2. 修訂 ISMS 1 至 4 階 文件： (1) 制定「資訊安全 管理系統電腦軟 體管理程序書」 及「資訊安全管	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率 (%)	管考 代碼
				<p>理系統程式館管理程序書」等 2 項程序書。</p> <p>(2) 修訂「資訊安全管理系統風險評鑑管理程序書」等 6 項程序書。</p> <p>3. 召開資訊安全推行小組 100 年度第 1 次及第 2 次管理審查會議。</p> <p>4. 9 月 5 日以新市稅管字第 1000215608 號函向經濟部標準檢驗局申請辦理全部地方稅稽徵業務資訊安全管理系統 ISO 27001 複檢追查作業，於 12 月 14、15 日完成實地追查，並於 101 年 1 月 20 日通過認證追查，符合續於認可登錄。</p>		
法規整檢	辦理事法規整檢	預計 100 年度計辦理 17 案法規整檢。	349	訂定 100 年度稅務法規整檢計畫，全年度預計辦理 17 案法規整檢，已研提 27 案，達成率 158.82%。	100%	5
內部稽核及管制	<p>1. 人民陳情及檢舉案件之稽催管制。</p> <p>2. 公文之稽徵管制。</p> <p>3. 內部業務檢查。</p> <p>4. 年度施政計畫及重要工作項目之稽催管制。</p>	<p>1. 人民陳情及檢舉案件逐案列管，並按月彙整陳報。</p> <p>2. 每月辦理公文抽查作業。</p> <p>3. 依年度內部業務檢查計畫，按月提出檢查報告。</p> <p>4. 施政計畫結合</p>	231	<p>1. 人民陳情及檢舉案件逐案列管，並按月彙整陳報。100 年度人民陳情案件計 5 件、檢舉案件 18 件，均已辦結。</p> <p>2. 100 年度應抽查公文 1,068 件，已抽查 1,118 件，並按月簽報公文抽查成果，未符規定者移請相關科室</p>	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	執行績效	執行率 (%)	管考 代碼
		重要工作項目按月彙整陳報。		加強改善。 3. 內部業務檢查全年應查核 92 項，已完成 92 項。抽檢結果須改善者，均以建議事項列管單追蹤列管至改善為止。 4. 100 年度重要工作項目計列管 37 項，均按月彙整陳報，執行進度落後者，移請相關單位研議改善。		
機關檔案清理及銷毀作業	依年度計畫辦理檔案清理及銷毀作業	1. 91 至 93 年定期檔案清理約 3,000 冊。 2. 屆滿保存年限檔案銷毀約 45,000 件。 3. 78 至 84 年永久檔案整卷清理約 5,000 件。 4. 100 年度檔案歸檔清理約 70,000 件。	120	1. 91 至 93 年定期檔案預計清理 3,000 冊，截至 12 月已清理 3,014 冊。 2. 屆滿保存年限檔案預計銷毀 45,000 件，10 月 31 日已簽奉核定 100 年度檔案銷毀計畫，計有 49,365 件，相關資料已於 11 月 21 日函送市政府審查並轉送檔案管理局審核中。 3. 78 至 84 年永久檔案預計清理約 5,000 件，已清理 5,816 件。 4. 100 年度檔案歸檔預計清理約 70,000 件，已清理 75,108 件。	100%	5

\* 管考方式代碼說明：1. 工程列管 2. 基本設施列管 3. 促進民間參與公共建設列管 4. 其他列管（請註明） 5. 自行列管。

#### 參、未達原定標準之檢討

計畫名稱	衡量標準	執行率 (%)	未達成原因分析暨改進措施
------	------	------------	--------------

計畫名稱	衡量標準	執行率(%)	未達成原因分析暨改進措施
加強地方稅稽徵及稅籍清(檢)查	印花稅稽徵 1. 辦理印花稅稽徵綜合性業務及徵收作業，達成稅收預算目標。 2. 加強印花稅檢查作業。	97.8%  100%	新竹市地方稅 100 年度稅收預算為 54 億 6,522 萬 3,000 元，實徵淨額為 58 億 8,575 萬 6,000 元，達成率 107.7%。其中僅印花稅達成率為 97.8%，其餘各稅達成率均逾 100%。 原因分析： 100 年度印花稅實徵金額較 99 年度成長 2.4%，印花稅檢查結果自動補報繳金額也較 99 年度增加 255%，雖仍未達成預算收入目標，惟實目前歐債風暴因素致經濟景氣復甦未如預期所致。 改善措施： 1. 101 年度預算收入目標依景氣狀況，較 100 年度酌減 500 萬元。 2. 多元蒐集印花稅課稅資料，並加強印花稅檢查技巧及宣導，以達預算收入目標，並維租稅公平。
積極清理欠稅(檢)	預計 100 年度新舊欠稅徵起金額為 1.38 億元。	94.96%	100 年度欠稅徵起目標數為 1.38 億元，實徵數為 1 億 3,105 萬 1,000 元，達成率 94.96%： 原因分析： 1. 工礦、雍聯分別於 98/2 及 99/5 經地方法院拍定，惟尚有 95 年以前欠稅共計 2 億 6,210 萬 2 千元，因非屬優先債權無法獲分配。 2. 因本年度各稅定期開徵徵起率達 96% 至 98%，皆高於以前年度，致產生欠稅可清理金額減少。 改進措施： 1. 對鉅額 5 萬元以上欠稅，組成追追追小組，進行實地現場勘查，清理欠稅。 2. 取得債權憑證案件定期清理，如發現可供執行之財產、所得者，立刻將相關資料提供執行處強制執行。 3. 挑選 20 萬元以上鉅額欠稅案件，逐案評估財產，對具執行實益者列管。 4. 按月定期產出「應辦理禁止財產處分清冊」及「應辦理限制出境清冊」，依稅捐稽徵法第 24 條規定，對欠稅人辦理財產保全及限制出境作業。 5. 配合健保及綜合所得稅資料之回饋上檔時間，自 101 年起每年 1 月及 7 月發文銀行索取欠稅人存款資料，加強清理欠稅。

#### 肆、自行列管績效

一、為落實管考，本局 100 年度施政計畫納入年度重要工作項目，由研考單位

按月管制及陳報，並提局務會議討論辦理情形。執行進度不如預期者，均移請相關科室檢討改善。

- 二、100 年度施政計畫執行績效依「新竹市政府施政計畫編訂及績效評核作業實施計畫」規定，已於 1 月 18 日由副局長邀集相關科室主管召開執行績效評核會議，針對各項施政計畫達成度進行自評及檢討改善，作為以後年度研訂施政計畫衡量指標及衡量標準之參考，使之更趨嚴謹合理。
- 三、100 年度施政計畫計有「落實單一窗口服務及加強租稅宣導」等八項，平均達成率為 99.37%。

#### 伍、年度重要施政具體事蹟

- 一、榮獲資安人第三屆 2011 資安貢獻獎。
- 二、參加第三屆政府服務品質獎第一線服務機關評核，榮獲「特優」。
- 三、辦理「99 年度稽徵業務考核－稅捐稽徵作業績效類」，獲財政部評定為乙組第 2 名。
- 四、辦理「99 年度稽徵業務考核－稅收績效類」，獲財政部評定為乙組第 4 名。
- 五、辦理「99 年度稽徵業務考核－為民服務」，獲財政部評定為乙組第 1 名。
- 六、辦理「99 年度稽徵業務考核－稅務風紀」，獲財政部評定為乙組第 2 名。
- 七、辦理「99 年度稽徵業務考核－選案查核防止逃漏」，獲財政部評定為乙組第 3 名。
- 八、辦理「99 年度稽徵業務考核－自動化作業」，獲財政部評定為乙組第 3 名。
- 九、參加「99 年度稅捐稽徵機關防止新欠清理舊欠競賽」，獲財政部評定為乙組第 5 名。
- 十、辦理「100 年度房屋稅稅籍及使用情形清查作業」，獲財政部評定為乙組第 2 名。