

花蓮縣議會第 19 屆第 1 次定期大會花蓮縣政府
自 107 年 10 月 1 日起至 108 年 3 月 31 日止工作報告表

類別	工作項目	實施情形	備考
稅務	壹、企劃服務管理 一、為民服務	一、創新便民積極提升服務效能，為民服務考評榮獲本府所屬一級機關第 1 名： 本府地方稅務局致力於為民服務效能的提升，秉持專業效率創新服務的核心價值，以客為尊及愛心辦稅的服務理念，落實各項便民服務措施。 (一) 繳納稅款多元化～ e 化更便民利民： 1. 為便捷民眾完成納稅義務，除以現金、便利商店繳納，或以信用卡、轉帳等方式繳納稅款外，積極推動 e 化繳稅。 2. 運用自然人/工商 /金融憑證或已註冊健保卡及密碼，至地方稅網路申報作業網站，進行線上查繳稅。107 年線上查詢計 893 件，繳稅者計 254 件。 3. 透過 APP 行動裝置，掃描繳款書上 QR-Code 行動條碼連結至網路繳稅服務網站繳稅。 4. 持自然人/工商憑證或已註冊健保卡及密碼至 4 大超商多媒體資訊機查詢並列印繳納單繳納。 5. 使用智慧型手機下載行動支付 APP，以信用卡或金融卡，完成線上繳稅。107 年以行動支付繳稅計 8,799 件。 6. 創新自行開發信用卡暨行動支付自動化繳稅服務系統，加入公務機關信用卡繳費平台，於本府地方稅務局全功能服務櫃檯、財產稅科及花蓮監理站使用牌照稅專櫃設置感應式刷卡機，民眾可臨櫃以信用卡或行動支付工具繳納稅款，繳稅管道更多元又便捷。107 年受理 1,094 筆，刷卡稅額 544 萬 3,903 元。108 年 1 至 3 月受理 1,037 筆，刷卡稅額 726 萬 9,475 元。 (二) 資訊 e 化零距離： 1. 積極推廣地方稅網路申報，榮獲財政部評定地方稅稽徵機關丙組第 2 名： 提供地方稅(使用牌照稅、特別稅除外)線上申報及列印繳款書等 e 化便捷服務，民眾透過網路即可完成地方稅各稅目申報及繳款書列印。地方稅網路申報系統經積極推廣績效優異，網路申報件數快速成長。107 年總申報計 39,337 件(網路申報 38,897 件、	

類別	工作項目	實施情形	備考
		臨櫃件數 445 件)，網路申報比率 98.9%，較 106 年網路申報比率 97.3%成長 1.6%。108 年 1 至 3 月總申報計 9,013 件(網路申報 8,938 件、臨櫃件數 75 件)，網路申報比率 99.17%。 2.線上申辦稅務事： 資訊網站提供稅務法令、申請書表下載、網路繳稅及最新消息等多項便民服務資訊，民眾上網即能申辦稅務事項。107 年受理 16,936 件，108 年 1 至 3 月受理 1,667 件。 3.訊息主動通知，維護民眾權益： (1)於各稅開徵滯納期屆滿前，主動寄發納稅查詢通知單，發送手機簡訊及電話語音，貼心提醒納稅義務人儘速繳納。107 年辦理寄發納稅查詢單通知 27,245 件(使用牌照稅 12,003 件、房屋稅 6,053 件、地價稅 9,189 件)、數據語音 call out 13,076 通(使用牌照稅 1,807 通、房屋稅 1,498 通、地價稅 9,771 通)、行動電話簡訊發送 3,332 件(使用牌照稅 1,493 件、房屋稅 393 件、地價稅 1,446 件)。 (2)人民申請案件發送收文、結案或展延簡訊通知，107 年發送 3,131 件，108 年 1 至 3 月發送 674 件。 (三)跨機關整合服務～民眾免(少)奔波 1.遠距視訊服務：於秀林、壽豐、鳳林、萬榮、豐濱、光復、瑞穗、玉里、卓溪及富里等鄉(鎮)公所及新城鄉戶政事務所設置稅務遠距視訊，民眾申辦稅務事項，即可獲得在地服務，節省往返時間。107 年受理 8,939 件，108 年 1 至 3 月受理 2,220 件。 2.花蓮監理站及玉里分站設置使用牌照稅服務專櫃：運用使用牌照稅自徵系統平台可快速查詢全國車籍、稅籍及欠稅資料等特性，於監理站櫃臺提供本縣民眾跨區查詢欠稅、開立外縣市車輛繳款書及保證金繳款書等作業，同時提供信用卡繳納稅款服務，以利民眾辦理車輛異動。107 年受理 36,583 件，108 年 1 至 3 月受理 10,073 件。 3.全國地方稅跨機關聯合查欠服務： 強化機關橫向聯繫，連結全國各地方稅捐稽徵機關共同辦理「繼承案件地方稅聯合查欠服務」，免除民眾往返各縣市舟車勞頓。107 年受理 384 件，108 年 1 至 3 月受理 81 件。	

類別	工作項目	實施情形	備考
		4.專人派駐法務部行政執行署花蓮分署： 提供稅務諮詢、補發繳款書、代收稅款、提供申請書表及代收申辦案件等服務措施，讓民眾洽辦稅務更便捷。 5.十合一整合各項稅費通訊地址異動服務： 本府地方稅務局協調國稅局花蓮分局、花蓮監理站、地政事務所、戶政事務所、中華電信、台電公司、自來水公司、中央健康保險署及國有財產署等10個機關單位，建立「跨機關整合各項稅費通訊地址異動服務」相互通報機制，民眾至任一機關填寫地址異動申請書，透過機關間平行通報即可同步更址，毋須往返奔波於各機關。107年受理86件，108年1至3月受理10件，由專人管制運用。 6.身障者免徵使用牌照稅申請創新增設收件據點： 為有效簡化稽徵作業及提升行政服務效能，協調花蓮市等公所協助受理民眾申請免稅案。當年度已完稅者，輔導車主提供金融機構存摺封面影本辦理直撥退稅，落實便民服務。 7.建置各鄉(鎮、市)村(里)長稅務服務據點： 與本縣各鄉(鎮、市)村(里)長結合，建置稅務服務據點，提供或轉介民眾稅務事項，減少民眾往返奔波之辛勞，擴展稅務服務廣度及深度。107年受理823件，108年1至3月受理256件。 8.行政一體資源共享： 與本府社會處、民政處、消防局、地政機關、戶政機關、13鄉(鎮、市)公所、監理機關、行政執行署及財政部北區國稅局等單位，進行各項連線作業、資訊檔案資源分享，簡化作業流程、稅籍資料主動更新或辦理減免等。 9.跨機關受理轉帳繳納稅(費)： 為簡化稽徵程序及減少民眾奔波，與花蓮監理機關，共同推廣使用牌照稅(費)之轉帳繳納，藉由簡化稅(費)申請書內容，提升民眾申辦意願及行政效能。107年受理334件。108年1至3月受理85件。 (四)全功能櫃臺高效率服務： 1.全功能服務櫃臺啟用電子簽名系統：為提升服務品質與施政效能，落實節能減紙政策，本府地方稅務局建置電子簽名系統，民眾備齊應附證件經審核	

類別	工作項目	實施情形	備考
		後，於電子簽名板上簽名確認，即完成申辦作業，免再以紙本申請，服務便捷又環保。 2.全功能服務櫃臺提供 111 項及延時服務： 本府地方稅務局設置單一窗口全功能服務櫃臺提供 111 項服務項目，「一處收件，全程服務」中午不打烊，延長服務時間至下午 6 時，方便上班族申辦稅務事項。107 年受理 55,037 件，延時服務 1,709 人次，108 年 1 至 3 月受理 12,869 件，延時服務 293 人次。 3.稅務健檢服務： 民眾攜帶身分證明文件至全功能服務櫃臺查詢，補稅、退稅、節稅一次辦妥，可避免因不諳法令而錯失享受租稅權益。107 年受理 151 件，108 年 1 至 3 月受理 36 件。 4.關懷弱勢，服務到府愛心送： 身心障礙人士或年滿 65 歲以上縣民，電話申請，即派員到府服務，服務項目有所得或財產資料清單之核發，繳納證明或課稅明細等多項服務。107 年受理 32 件，108 年 1 至 3 月受理 12 件。 5.實施身心障礙者免下車便捷服務： 提供身心障礙者免下車「專線專區專人」服務，只要按鈴或電話通知，即有專人受理服務。107 年服務 34 件，108 年 1 至 3 月服務 9 件。 6.受理「零等待預約服務」： 受理民眾以電話、傳真或網路方式申請稅籍證明、補發繳款書及繳納證明等申辦事項，於約定時間取件，免除等候，落實簡政便捷服務。107 年受理 151 件，108 年 1 至 3 月受理 57 件。 7.全員參與走動式服務： 為協助民眾申辦案件，由稅務局全體同仁輪值大廳接待實施走動式服務，提供諮詢解說，深獲民眾肯定。107 年服務 6,289 件，108 年 1 至 3 月服務 1,303 件。 8.設置志工服務專櫃： 由志工引導納稅義務人洽辦業務、輔導填寫各項申請書表，協助影印申辦資料，發送地方稅法令宣導資料等。107 年獲頒本府「目的事業主管機關志願服務績效評鑑」甲等獎。107 年服務 62,389 件，108	

類別	工作項目	實施情形	備考
		年 1 至 3 月服務 13,619 件。 9.設置「手機充電站」、「民眾上網區」、「書寫閱覽區」及「血壓測量區」： 於稅務局大廳設置手機充電站，提供手機充電服務。民眾上網區提供網路申報輔導、上網查詢及以自然人憑證查調電子謄本等各項服務，並設書寫閱覽區及血壓測量設備提供貼心服務措施。 10.各稅開徵期間，除全功能服務櫃臺外，各科設置服務中心，加強開徵稅目服務： 使用牌照稅 4 月 1 日至 4 月 30 日、房屋稅 5 月 1 日至 5 月 31 日及地價稅 11 月 1 日至 11 月 30 日，開徵期間中午不打烊，並延長服務時間至下午 6 時，受理補發繳款書、納稅查詢等各項服務。 11.專業代理人免附證： 本縣登記有案且執業中之土地登記專業代理人與其助理員，於首次代理申辦案件時，依其提供身分證掃描建檔備查，第 2 次起即免附證，以達簡政便民之目的。107 年受理 4,353 件，108 年 1 至 3 月受理 731 件。 12.設置免付費電話： 提供國地稅 0800-000321 及地方稅務局 0800-386969 免付費電話，平均每月諮詢申辦者 930 話次。 二、重視民情輿情主動積極處理並檢討改進： (一)民眾意見積極處理： 縣長親民時間、本府 1999 熱線服務、縣長及局長民意信箱、民眾反映事項、人民陳情及網站民意論壇案件，由專人受理及管制，依業務性質分請相關科室儘速專案妥善處理，並隨時檢討改進應修正事宜。107 年受理民眾意見共計 109 件（縣長親民時間 1 件、本府 1999 熱線 50 件、縣長電子民意信箱 36 件、局長電子民意信箱 18 件、民眾反映事項案件 2 件、人民陳情書面案件 2 件），均依限辦結並主動檢討。108 年 1 至 3 月受理民眾意見共計 19 件（本府 1999 熱線 8 件、縣長電子民意信箱 7 件、局長電子民意信箱 2 件、民眾反映事項案件 1 件、民意論壇 1 件）。 (二)主動蒐集媒體輿情反映： 每日就媒體有關地方稅政之民意反映輿情報導，剪	

類別	工作項目	實施情形	備考
		輯陳核後彙送相關單位確實列管處理。107 年蒐集計 893 則，與稅務相關議題及災害類計 29 則均逐案簽辦；108 年 1 至 3 月蒐集 364 則，與稅務相關議題及災害類計 13 則。 (三)人民申請案件依限處理： 受理民眾申辦案件，均依各項特性分別訂定處理時限，予以管制。107 年受理 12,599 件，108 年 1 至 3 月受理 2,340 件。 (四)主管下鄉訪查民情輿情： 為瞭解納稅人需求，藉由科室主管下鄉深入基層，聽取興革意見，作為便民服務檢討改進之參考。107 年訪查 38 件，108 年 1 至 3 月訪查 6 件。 (五)辦理網路及書面為民服務問卷調查、員工滿意度問卷調查，作為改進之參考，以提升服務品質： 1.網路為民服務問卷調查：107 年網路為民服務問卷調查，依資訊網站提供之搜尋功能、內容豐富性、正確性、即時性、整體服務明確性及多元意見反映回應效率性等類別設計問卷。107 年網路整體滿意度 88.80%。 2.書面為民服務問卷調查：107 年為民服務問卷調查，依辦公環境、服務態度、電話禮貌、專業知識及工作效率等類別設計問卷。107 年整體為民服務滿意度 95.77%。 3.員工問卷調查：透過內部稅務知識管理平台以不具名方式線上填寫問卷，調查同仁對於機關推行之各項服務措施滿意度、工作自我診斷、需求及建言。107 年整體滿意度 93.64%。 三、積極創新以提升服務效能： (一)鼓勵同仁研提創新服務方案： 訂定「創新服務實施作業要點」，集思廣益擴展解決問題之能力及激發同仁要新、要變的新思維，提升服務品質及行政效能。107 年依簡政便民服務、稽徵作業簡化、網路管理等主題，提出 14 案創新措施。 (二)公文處理品質績效優質化： 公文處理確實依公文管制期限辦理外，並責成各科室主管隨時督促同仁注意公文處理時限及品質。另關係人民權益之申請及陳情案件，均依其特性分別	

類別	工作項目	實施情形	備考
		訂定處理時限，予以管制，以提升整體公文處理時效。近 3 年公文處理績效如下： 1.本府所屬一級機關公文處理成效檢核經評定，103 及 105 年度均評定「優等」。(104 年、106 年未辦理檢核) 2.發文平均日數 105 年 0.86 天，106 年 0.75 天，107 年 0.79 天。108 年 1 至 3 月發文平均日數 0.84 天。 (三)強化電話禮貌及服務態度： 1.辦理電話禮貌測試：與花蓮市公所不定時雙向測試同仁電話禮儀並檢討改進。107 年花蓮市公所測試本局同仁 184 人次、平均成績 93.93 分，108 年 1 至 3 月測試 51 次、平均成績 92.69 分。 2.成立納稅服務督導考核小組，按月考核同仁服務情形，並按季召開檢討會議，研議改進措施，以追求卓越服務效能。 3.辦理內部專業知能訓練，充實稅務專業知識及處理能力，以提升服務效能。107 年辦理教育訓練課程 56 場次、訓練 1,833 人次，108 年 1 至 3 月辦理 5 場次、訓練 135 人次。 四、0206 花蓮震災主動辦理地方稅減免： (一)緊急應變作為： 1.107 年 2 月 7 日立即成立「災害減免勘查服務小組」並訂定「0206 震災稅捐徵免及處理原則」。 2.107 年 2 月 7 日派員現場勘查房屋毀損情形，以提供後續申請減免稅捐之必要協助、於網站建置災損專區、發布災損稅捐減免新聞。 3.107 年 2 月 7 日於本府地方稅務局設置地震災損稅捐減免專櫃及免付費專線電話受理災害損失申請：秉持從速、從寬、從優、從簡原則辦理災損稅捐減免作業，另發布新聞及網站公告周知。 4.截至 108 年 3 月底止受理電話諮詢計 720 件、國地稅聯合災損申請計 112 件，其中國稅災損申請計 73 件，均即時函轉國稅局花蓮分局辦理。 5.設置跨機關聯合服務中心： (1)107 年 2 月 9 日起協調北區國稅局花蓮分局共同進駐本府「0206 花蓮震災救助及重建聯合服務中心」，設置地方稅及國稅聯合服務櫃臺，主動協助民眾辦理地方稅(使用牌照稅、房屋稅、地價稅、	

類別	工作項目	實施情形	備考
		娛樂稅)及國稅(所得稅、營業稅、貨物稅、菸酒稅)等災損稅捐減免事項，並發布新聞公告周知。另輔導民眾申請房屋稅籍證明及全國財產總歸戶清單等並即刻發證，計受理 85 件稅捐減免聯合申請案。 (2)107 年 2 月 13、14 日與交通部公路總局臺北區監理所花蓮監理站於中華國小災民安置所設置聯合服務，提供受災權益諮詢及相關措施宣導等，計輔導 329 人次。 (二)主動勘災、輔導辦理稅捐減免： 1.稅捐減免(依法得減免之稅捐)： (1)使用牌照稅(按日計徵，於 107 年 4 月開徵 107 年 1 月 1 日至同年 12 月 31 日之自用車輛全期使用牌照稅及 107 年 1 月 1 日至同年 6 月 30 日之營業用車輛上期使用牌照稅)： A.車輛因 0206 震災造成損害，已完全毀損無法修復，依使用牌照稅法第 13 條，自 107 年 2 月 7 日起免徵使用牌照稅。截至 108 年 3 月底止，計辦理 34 輛，減免稅額 28 萬 2,201 元。 B.車輛因 0206 震災造成損害，須修復方可使用，依使用牌照稅法第 13 條，自 107 年 2 月 7 日至車輛修復出廠日免徵使用牌照稅。截至 108 年 3 月底止，尚無申請案件。 (2)房屋稅(按月計徵，於 107 年 5 月開徵 106 年 7 月 1 日至 107 年 6 月 30 日之房屋稅)： 房屋因 0206 震災本府建設處張貼「紅單」或「黃單」者，依房屋稅條例第 8 條不堪居住程度、第 15 條第 1 項第 7 款規定毀損面積佔整棟面積 5 成以上或第 15 條第 2 項第 4 款規定毀損面積佔整棟面積 3 成以上，自 107 年 2 月起減免房屋稅。截至 108 年 3 月底止，計辦理 363 件，減免稅額 173 萬 211 元。 (3)地價稅(於 107 年 11 月開徵)： 因 0206 震災致建物毀損，其基地坐落之建物經本府建設處張貼紅單認定須拆除重建無法使用，依土地稅減免規則第 12 條，其土地於技術上無法使用期間，地價稅全年度免徵；並依同法第 24 條，於減免原因消滅次年恢復徵收。截	

類別	工作項目	實施情形	備考
	二、租稅教育及宣導	至 108 年 3 月底止，計辦理 214 戶，減免稅額 210 萬 5,660 元。 (4)娛樂稅(每月填發上月繳款書)： 依娛樂稅法第 9 條，因 0206 震災損害致無法營業者，自 107 年 2 月起娛樂稅免予開徵。截至 108 年 3 月底止，計辦理 1 家業者，免徵稅額 7 萬 5,900 元。 2.稅捐補助(依法不得減免之稅捐)： 為協助災區居民災後重建，減輕租稅負擔，對尚未開徵惟依法不得減免之稅捐，依行政院 0206 花蓮震災救助及重建專案小組會議決議給予補助，以遂行開徵行政程序。 因 0206 震災完全毀損之房屋，其 106 年 7 月 1 日至 107 年 1 月 31 日之稅額給予代繳補助。代繳補助房屋稅計有 136 件，稅額 27 萬 7,336 元。 3.緩徵措施： 為協助災區居民災後重建，除上列得減免或補助之稅捐，得依據稅捐稽徵法第 10 條規定，延長 107 年 4、5 月開徵之使用牌照稅及房屋稅繳納期限 3 個月，以紓民困。 (1)使用牌照稅(繳納期間展延為 107 年 7 月 1 日至同年月 31 日)：截至 108 年 3 月底止，計緩徵 74 件。 (2)房屋稅(繳納期間展延為 107 年 8 月 1 日至同年月 31 日)： 截至 108 年 3 月底止，計緩徵 908 件。 4.受災戶欠稅案件辦理情形： (1)對受災戶欠稅全面暫緩移送執行半年，待受災戶情緒及經濟能力恢復後再移送執行。截至 108 年 3 月底止，暫緩移送執行 8 件、已移送強制執行函請暫緩執行 4 件。 (2)重啟執行程序後，如仍有繳納困難時，將主動協助與執行機關協商，依據行政執行法施行細則第 27 條規定辦理分期繳納，以減輕欠稅負擔。 5.訂定「0206 震災稅捐徵免及處理原則」：各項稅捐減免申請期限延長至受災日起 3 個月。 一、民眾權益積極行銷～租稅教育及宣導 (一)全體同仁秉持「以客為尊」及「宣導先鋒」理念，用「心」去耕耘、用「愛」做宣導，主動積極勤勞	

類別	工作項目	實施情形	備考
		播種，全縣 13 鄉(鎮、市)走透透。 (二)分眾、分區、多面向及主動出擊的租稅講習，結合社區、產業文化及機關活動，積極至各民眾聚集的場合宣導。 (三)規劃多元活潑的活動項目及宣導管道，將節稅措施、便捷服務等民眾權益及稅政稅制重要政策積極推動，同仁主動、親切及耐心解說與服務，深獲民眾的好評，亦提升政府主動親民形象。 (四)運用網路無遠弗屆及手機便捷特性，於資訊網站、Facebook 粉絲專頁及 LINE 等管道或第三方行銷活動平台，拓展宣導廣度及深度，進而提升租稅宣導效益。 (五)與在地有線電視、廣播、平面媒體及各機構團體保持良好互動，藉由多元傳播媒體及積極利用 e 化科技行銷稅務政策，拓展宣導廣度及深度，提升租稅宣導效益。 二、辦理租稅教育： (一)本縣幅員遼闊 13 鄉(鎮、市)共有 104 所國民小學、26 所國民中學，為提升各校參與意願，活動項目多元且有創意，內容涵蓋國稅及地方稅，於活動前加強宣導，俾提升租稅教育宣導普及率。 (二)辦理學校租稅教育巡迴演講及宣導活動；遴派專業講師至各國中、小學專題演講暨有獎徵答，並結合學校各項活動辦理租稅宣導，強化租稅教育向下紮根，深植誠實納稅理念。107 年辦理 141 場次，計 23,929 名師生參與；108 年 1 至 3 月辦理 18 場次，計 3,299 名師生參與。 (三)落實租稅教育紮根工作，以「認識租稅」為主題，舉辦網路有獎徵答、繪畫比賽、電影觀賞等活動。107 年辦理 9 場次，計 15,854 人次參與。 (四)多元及行動化辦理租稅教育講習：訂定使用牌照稅、房屋稅、地價稅、稅務行動教室暨租稅宣導活動辦法、使用牌照稅違章案例講習、地方稅新頒(修訂)稅務法令及稽徵工作推展講習等計畫，以多元及行動化辦理租稅教育講習。107 年辦理 105 場次、15,081 人次參與；108 年 1 至 3 月辦理 15 場次、7,031 人次參與。 三、辦理租稅宣導	

類別	工作項目	實施情形	備考
		(一)以活動之廣度及深度規劃多元方式，自辦或結合社會資源辦理租稅宣導，包含地方文化節慶、運動健行、休閒活動等。107 年辦理 32 場次、55,900 人次參與、媒體採訪宣導 28 次；108 年 1 至 3 月辦理 10 場次、20,700 人次參與、媒體採訪宣導 2 次。 (二)共同推動減紙政策及行動支付，積極輔導民眾申辦手機條碼；受理 15 人以上之機關（單位）、團體及學校申請專人前往介紹行動支付結合電子發票並輔導申辦手機條碼，及捐贈電子發票兌換宣導品等活動。107 年辦理 25 場，4,430 人次參與；108 年 1 至 3 月辦理 8 場，2,100 人次參與。 (三)為提升 FB 粉絲專頁使用率，增進網路社群租稅教育及宣導成效，運用第三方活動平台舉辦抽獎活動。107 年辦理 7 場，15,993 人次參與；108 年 1 至 3 月辦理 1 場，376 人次參與。 四、運用資訊網站及傳播媒體加強租稅宣導： (一)本府地方稅務局資訊網站提供稅務資訊及線上申辦服務，另運用財政部稅務入口網、本府各局(處)、學校及不動產業者、地政士業者及各平面媒體等網站辦理公務行銷。 (二)製作地方稅開徵及節稅短片，於有線電視台及網站適時宣導。 (三)開闢廣播電台常態性稅務宣導節目：藉由中廣、教育廣播電臺、燕聲、希望之聲、蓮友廣播電台等系列節目租稅宣導。107 年專訪 18 集，播出 655 次；108 年 1 至 3 月專訪 2 集，播出 66 次。 (四)運用報章雜誌宣導租稅法令：對新頒法令及有關人民權益事項，於稅務局資訊網站「新頒法令區」，供民眾即時查閱，並適時發布新聞，於各報社刊登以宏宣導效益。107 年發布 318 則，見報數 137 次。108 年 1 至 3 月發布 76 則，見報數 21 次。 (五)結合行政資源運用本縣各鄉(鎮、市)垃圾車體、資源回收車及 LED 看板廣告，辦理地方稅務宣導，讓民眾瞭解各稅繳納期限，並如期繳納，以提高徵績。107 年巡迴宣導 10,080 車次。 (六)製作各稅開徵及重要政策宣導紅布條、旗幟，於各重要道路路口、各鄉(鎮、市)公所、監理機關、加油站及停車場等懸掛，讓民眾瞭解各稅繳納期限及	

類別	工作項目	實施情形	備考
	三、退稅業務	重要政策，以保障自身權益。 五、加強違章漏稅處罰之宣傳： (一)結合監理機關道安課程辦理「使用牌照稅違章案例講習」，加強案例之宣導，107 年辦理 10 場，392 人次參與。 (二)發布使用牌照稅暨相關違章案例新聞於各傳播媒體加強宣導，並張貼於稅務局網站。 (三)配合宣導活動現場懸掛布條、穿插宣導旗幟，並將案例融入現場及網路有獎徵答活動。 (四)製作「開車族一定要知道使用牌照稅罰則規定」及「按期繳納牌照稅 道路開車卡安心」等文宣海報加強宣導，並委請中華電信針對逾期檢驗經監理機關註銷牌照車輛以發簡訊方式宣導，提醒車主按時繳稅及驗車等，以維護權益。 一、主動積極辦理各稅退稅作業：每週辦理重、溢繳退稅作業，退稅案件經審核、確認、核對處理完竣，即寄發退稅支票或辦理匯款作業，俾受退稅人能快速收到退稅款。 二、提供多元退稅管道，便利民眾領取退稅款： (一)納稅義務人如有重、溢繳稅款，辦理方式有支票退稅、直撥退稅、現金退稅(限使用牌照稅符合條件者)等。 (二)107 年地方稅各稅目共計退稅 9,710 件，金額 5,034 萬 9 千元；其中支票退稅 3,354 件、金額 1,249 萬 1 千元，直撥退稅 6,296 件、金額 3,759 萬 2 千元，現金退稅 60 件、金額 26 萬 6 千元。108 年 1 至 3 月地方稅各稅目共計退稅 1,404 件，金額 570 萬元；其中支票退稅 422 件、金額 91 萬 8 千元，直撥退稅 980 件、金額 477 萬 3 千元，現金退稅 2 件、金額 9 千元。 三、提醒受退稅人儘速提兌，以維護自身權益： 每月 20 日前寄發退稅支票已逾發票日期 3 個月未兌領通知單，提醒受退稅人儘速提兌。107 年寄發通知單計 637 件。108 年 1 至 3 月寄發 184 件。	
	四、內部控制制度	一、辦理內部稽核工作，強化稽徵業務：為促進稽徵作業之健全，強化內部控制制度，以期稽徵業務順利進行，並達成機關政策目標，訂定「內部業務稽核工作計畫」並確實執行。107 年計稽核 115 項，108 年預計稽核 108 項，108 年 1 至 3 月底止稽核 15	

類別	工作項目	實施情形	備考
		項，有改進事項均進行列管及追蹤至改善為止。 二、持續推動內部控制制度，務求零風險： (一)訂定推動期程計畫及制度： 1.訂定「內部控制推動及督導小組設置要點」、「內部控制制度推動時程執行計畫」及「內部控制制度」，選定風險值較高之 16 項業務控制作業項目，依期程完成內部控制作業，以落實自我監督機制，提升納稅服務品質。 2.本府於 107 年 12 月 4 日府行研字第 1070237925 號函薦送地方稅務局為國家發展委員會推動「行政機關風險管理(含內部控制)」新制之試辦機關，本府地方稅務局將配合新制試辦規劃期程確實辦理。 (二)風險評估： 108 年訂定「內部控制與風險管理及危機處理作業原則」，翌年 1 月底前辦理風險評估調查作業，並作成風險評估報告，作為稽核人員擬定內部控制制度及年度稽核計畫之重要參考依據。 (三)自行評估： 1.為期順利推動「內部控制制度」，108 年修正「內部控制制度自行評估實施計畫」，翌年 1 月底前辦理內部控制自行評估作業。 2.前項評估作業結束後，彙整相關建議或改進事項，依循內部管理改善及稽催作業之規定，進行列管及追蹤至改善為止。 三、適時檢討主管法令規章，維護納稅義務人權益： 為期各項稽徵業務順利執行及推展，適時檢討主管法令規章，以維護納稅義務人權益。107 年修正「主管法令規章檢核計畫」，每年 6 月底前執行主管法令規章檢核。107 年完成檢核 80 則，修正 21 則。	
	貳、土地稅稽徵 一、地價稅	一、開徵 107 年地價稅： (一)訂定開徵、宣導及催繳工作計畫，按計畫期程完成作業項目， 以加強稽徵效益提高徵績。 (二)為加強便民服務，於地價稅開徵期間服務櫃臺中午休息時間不打烊，並延長服務至下午 6 時，提供查詢補發繳款書及核發課稅明細等服務。 (三)107 年地價稅開徵 102,591 件，查定稅額 6 億 244 萬 2 千元，108 年 3 月底止徵起稅額 5 億 9,134 萬 2 千元，徵起率達 98.21%。 二、清理 107 年地價稅欠稅：	

類別	工作項目	實施情形	備考
		(一)107 年地價稅滯納期滿（107 年 12 月 31 日）欠稅 6,695 件，欠稅額 2,119 萬 3 千元。為提升繳款書送達率，加強內部控管，並運用健保、戶役政及國稅地方稅資訊系統，查詢欠稅人之最新地址資料，積極辦理繳款書送達及欠稅案件取證作業。 (二) 經清理後截至 108 年 3 月底止徵起 3,216 件，稅額 1,043 萬 3 千元，尚欠 3,479 件，稅額 1,076 萬元，將持續加強清理。 三、辦理地價稅稅籍清查： (一)107 年加強辦理地價稅稅籍及使用情形清查，改課地價稅 4,739 筆，增加稅額 2,300 萬 9 千元。108 年 1 至 3 月止改課地價稅 860 筆，增加稅額 444 萬元。 (二)108 年地價稅稅籍清查期間自 108 年 1 至 9 月止，為落實愛心辦稅之理念，於實施清查前發布新聞並密集於各媒體宣導，促請已變更使用之納稅義務人主動申報，避免查獲時被依土地稅法第 54 條處罰，以減少民怨。 (三)辦理農業用地課徵田賦土地之清查：加強查核農地及農舍是否與農業經營有關改課地價稅清查，107 年改課 1,159 筆，增加稅額 687 萬元。108 年 1 至 3 月改課 514 筆，增加稅額 382 萬 6 千元。 (四)辦理民宿土地之清查：針對縣內民宿全面清查，107 年改課 28 件，增加稅額 14 萬 7 千元。108 年 1 至 3 月改課 17 件，增加稅額 7 萬 7 千元。 四、維護納稅義務人權益，加強輔導土地所有權人於 9 月 22 日前申請適用各項優惠稅率： (一)洽請地方電視台「洄瀾電視台」到局專訪，並於電視播放跑馬燈。另運用中國廣播公司花蓮電台、燕聲等廣播電台，廣為宣導。 (二)運用各鄉(鎮、市)公所垃圾車，隨車播放錄製地價稅特別稅率宣導語音檔。 (三)於本府地方稅務局網站、Line@生活圈官方帳號、Facebook 粉絲專頁發布訊息。 (四)於平面報紙及電子報刊登新聞及廣告，並於 Youtube 影音網站建置宣導短片。 (五)製作文宣函請各機關(單位)協助輔(宣)導地價稅申請適用優惠稅率之相關訊息。 (六)針對符合特別稅率及減免稅用地之納稅義務人發	

類別	工作項目	實施情形	備考
	二、土地增值稅	輔導函及簡訊加強輔導。 (七)107 年輔導 2,512 件，108 年 1 至 3 月輔導 787 件。 五、受理電話申請自用住宅用地優惠稅率創新便捷服務專案： 為提升服務品質及落實便民服務，受理以電話方式申請地價稅適用自用住宅用地稅率。107 年受理 624 件，108 年 1 至 3 月受理 128 件。本項便捷服務全國首創，納稅人毋須往返奔波，即可電話完成自用住宅用地申辦。 六、主動辦理核定公益出租人適用自用住宅優惠稅率課徵地價稅： 為提供更優質的便民服務及維護公益出租人之權益，制定本縣「公益出租人出租房屋租稅優惠自治條例」並創新針對符合公益出租人者，跨機關連繫取得公益出租人名冊，主動辦理審查及核定適用自用住宅優惠稅率課徵地價稅，免由納稅義務人提出申請，108 年 1 至 3 月辦理 616 件。 七、縮短自用住宅用地核辦期限提升行政效能： 納稅義務人申請自用住宅用地案件，除有特殊情形必須派員實地勘查所需時間較長外，其餘書面審查核定，依財政部頒訂時限為 10 個工作天，縮短核辦時限為 5 個工作天。107 年辦理 3,525 件，108 年 1 至 3 月辦理 647 件。 八、賡續辦理軍事管制區禁、限建土地減徵地價稅： 本縣實施限建或禁建之土地，依土地稅減免規則第 11 條之 1 規定，減免地價稅之標準：限建之土地得在 30%範圍內酌予減徵、禁建之土地減徵 50%，但因禁建致不能建築使用且無收益者全免。107 年減徵地價稅 41,088 筆，占全縣課徵地價稅土地 250,041 筆之 16.43%，減徵地價稅額 4,725 萬 7 千元。自 83 年至 107 年減徵地價稅累計 6 億 5,813 萬 1 千元。 九、107 年度全年預算數 5 億 8,460 萬元，實徵淨額 6 億 1,018 萬 8,000 元，達預算數 104.38%。108 年度全年預算數 5 億 8,459 萬元，截至 3 月底止實徵淨額 1,316 萬 4,000 元，達預算數 2.25%。(108 年地價稅 11 月開徵) 一、土地增值稅全面實施快速一日發單，簡政便民強力優質服務： (一)落實「核稅流程再簡化」，縮短財政部所訂處理時限，積極實施「單一專櫃收件、全程專責處理」方式，以全面快速發單。 (二)一般土地移轉申報案，除特殊及補正案件外，由 7	

類別	工作項目	實施情形	備考
		天縮短於收件後 1 個工作天內完成核稅發單；另農業用地及夫妻相互贈與不課徵土地增值稅、公共設施保留地免徵增值稅等移轉案件，85%亦於收件次日即完成。 (三)自用住宅案件直接查調房屋稅稅籍主檔與國稅局營業稅、租賃所得資料，線上審核，處理時限由財政部頒訂 12 天，縮短至 8 天內即快速核稅發單。 (四)公有地移轉，凡個人臨櫃申報，其證件完備齊全並於當日下午 4 點前於「來得易」專櫃收件者，收件後 30 分鐘快速發單。 (五)快速正確核稅發單，107 年 12,771 件，108 年 1 至 3 月計 3,440 件。 二、賡續成立「網路申報到府服務小組」，積極推動土地增值稅網路申報： (一)賡續執行「網路申報到府服務小組」，前往地政士營業處所，實地輔導操作電腦申報技巧，及解決系統疑難，擴大網路服務效能。 (二)107 年土地增值稅網路申報件數為 11,101 件，辦理比率為 100%，名列全國第一。108 年 1 至 3 月土地增值稅網路申報件數為 2,436 件，辦理比率為 100%，名列全國第一。 三、出售自用住宅用地，適用「一生一次」、「一生一屋」按 10%優惠稅率計徵土地增值稅： (一)現行土地增值稅率採累進稅率，分別為 20%、30%及 40%，自用住宅用地則可適用 10%優惠稅率。原本一生只能適用一次，第二次換屋就得適用一般稅率，自 99 年起，依據土地稅法第 34 條修正條文，放寬土地增值稅自用住宅優惠稅率「一生一次」之限制，增訂「一生一屋」優惠規定。 (二)經核准適用按「一生一屋」及「一生一次」自用住宅用地 10%優惠稅率課徵土地增值稅者，107 年 732 筆、稅額 8,150 萬 1 千元；108 年 1 至 3 月 222 筆、稅額 2,316 萬 1 千元。其中： 1.核准按「一生一屋」者，107 年 11 筆、稅額 137 萬 3 千元；108 年 1 至 3 月 5 筆、稅額 123 萬 2 千元。 2.核准按「一生一次」者，107 年 721 筆、稅額 8,012 萬 8 千元；108 年 1 至 3 月 217 筆、稅額 2,192 萬 9 千元。	

類別	工作項目	實施情形	備考
		四、法院拍賣案件及時輔導當事人申請節稅優惠： (一)法院拍賣案件，107 年查定核算土地增值稅計 268 筆、稅額 1,663 萬 6 千元；108 年 1 至 3 月查定核算土地增值稅計 64 筆、稅額 639 萬 8 千元，分別函復臺灣花蓮地方法院民事執行處、法務部行政執行署花蓮分署等優先分配扣繳。 (二)針對應稅案件同時寄發輔導函，107 年 140 件，108 年 1 至 3 月計 55 件，通知當事人如符合自用住宅用地或農地不課徵要件者，務必於文到 30 日內檢附相關證件提出申請。107 年經輔導後提出申請改按農地不課徵者 39 件、申請改按自用住宅用地課徵者 8 件；108 年 1 至 3 月申請改按農地不課徵者計 8 件、尚無申請改按自用住宅用地課徵者。 五、辦理企業或金融機構記存土地增值稅案件管制及清查： (一)經核准記存土地增值稅，截至 108 年 3 月止計 210 筆，稅額 10 億 7,897 萬 1 千元，均依相關法令審核簽報核定，並於電腦檔上註記列管，且逐年清查。 (二)107 年度針對企業或金融機構經由轉換、分割或專案併購方式移轉，記存土地增值稅案件，逐筆展開清查，未發現有違法情事。 六、重購自用住宅用地退還土地增值稅案件加強管制及清查： (一)107 年核准重購退稅案件 49 筆、稅額 490 萬 2 千元；108 年 1 至 3 月核准重購退稅案件 10 筆、稅額 82 萬 3 千元，均依據土地稅法第 35 條審核簽報核定，並於電腦檔上註記列管。 (二) 107 年經核准重購自用住宅退稅列管清查作業，計追繳 3 件、稅額計 28 萬元。已繳 2 件、稅額計 26 萬 1 千元；未繳 1 件，稅額 1 萬 9 千元(繳納期限 108 年 4 月 30 日)。 七、經核准不課徵土地增值稅之農業用地，均依規定審核、註記列管及通報： (一)適用土地稅法第 39 條之 2 規定，核准農地移轉不課徵土地增值稅案件，107 年計 3,867 筆，稅額 9 億 7,980 萬元；108 年 1 至 3 月計 760 筆，稅額 3 億 2,026 萬元。自 89 年 1 月 28 日起至 108 年 3 月底止計 101,562 筆，稅額 146 億 9,962 萬元。	

類別	工作項目	實施情形	備考
	三、特別稅	(二)本府農業主管單位依農業發展條例規定，針對地方稅務局每月 10 日前通報上列核准之農地，定期派員會勘執行抽查作業，107 年計清查 107 筆，108 年尚無清查案件。 (三)嗣經本府農業主管單位複勘後限期仍未改善，不符合農業使用通知本府地方稅務局註記之案件 107 年計 18 筆，108 年 1 至 3 月計 20 筆。自 89 年 1 月 28 日起至 108 年 3 月底止通報註記 110 筆。 八、107 年度全年預算數 6 億 3,716 萬 1,000 元，實徵淨額 6 億 7,070 萬元，達預算數 105.26%。 108 年度全年預算數 6 億 3,715 萬 6,000 元，截至 3 月底止實徵淨額 1 億 9,896 萬 2 千元，達預算數 31.23%。 一、開徵「花蓮縣土石採取景觀維護特別稅」： (一)「花蓮縣土石採取景觀維護特別稅自治條例」自 96 年 10 月 27 日實施，徵收期間 4 年，於 100 年 10 月 26 日屆滿。為賡續徵收，分別於 101 年及 105 年重行制定自治條例，迄至 109 年 3 月 31 日止施行屆滿。 (二) 107 及 108 年度土石採取景觀維護特別稅徵收情形： 1.107 年度全年預算數 1 億 2,400 萬元，實徵淨額 1 億 6,810 萬 8,000 元，達預算數 135.57%。 2.108 年度全年預算數 1 億 5,400 萬元，截至 3 月底止實徵淨額 3,432 萬 7,000 元，達預算數 22.29%。 3.自 96 年 10 月至 108 年 3 月底止，已徵起 8 億 9,459 萬 7,000 元。 二、開徵「花蓮縣礦石開採特別稅」： (一)「花蓮縣礦石開採特別稅自治條例」自 98 年 1 月 12 日公布實施，徵收期間 4 年，於 102 年 1 月 11 日屆滿。為賡續徵收，分別於 102 年及 105 年重行制定自治條例，迄至 109 年 6 月 30 日止施行屆滿。 (二) 107 及 108 年度礦石開採特別稅徵收情形： 1.107 年度全年預算數 8 億 4,000 萬元，實徵淨額 9 億 7,417 萬 9,000 元，達預算數 115.97%。 2.108 年度全年預算數 9 億 1,000 萬元，截至 3 月底止實徵淨額 3 億 9,831 萬 4,000 元，達預算數 43.77%。 3.自 98 年 1 月至 108 年 3 月底止，已徵起 30 億 8,484	

類別	工作項目	實施情形	備考
	叁、財產稅稽徵 一、房屋稅	萬 2,000 元。 一、辦理 108 年房屋稅開徵先期作業： (一)訂定開徵宣導及催繳工作計畫，按計畫期程完成作業項目，以加強稽徵效益提高稅收徵績。 (二)加強宣導：於開徵前主動發布新聞，洽轄內廣播電台、有線電台等插播宣導及接受電視專訪積極宣導開徵訊息，並利用各重要街口設置開徵看板及宣導布條，另印製房屋稅稅務報導、各種繳稅方式等分送民眾。創新製作房屋稅開徵宣導摺頁，提醒民眾注意及相關權益規定，於寄發房屋稅繳款書時隨附裝封寄送納稅義務人參閱加強宣導。 二、辦理房屋稅籍清查： (一)訂定清查計畫：實施清查前發布新聞並密集於各媒體宣導，促請已變更使用之房屋所有人主動申報，避免查獲時被依房屋稅條例第 16 條處罰，以減少民怨。對於清查核定改課案件，於核定通知函文，輔導納稅義務人若有不服可提出行政救濟之方式，以維護納稅人權益。 (二)工作期間： 107 年度：自 107 年 2 月 1 日起至 107 年 11 月 30 日止，為期 8 個月，清查 29,878 棟。 108 年度：自 108 年 2 月 1 日起至 108 年 11 月 30 日止，為期 8 個月，預計清查 27,859 棟。 (三)清查成果： 107 年：查得使用情形變更 15,449 件，減（免）稅房屋 46 件，房屋地段率調整 4,508 件，新增改建房屋 1,264 件，其他改課 3 件，計 21,270 件，增加稅額 1,903 萬 1 千元。 108 年 1 至 3 月：查得使用情形變更 3,226 件，房屋地段率調整 1,068 件，新增改建房屋 369 件，共計 4,663 件，增加稅額 613 萬 6 千元。 三、新建房屋稅籍建立：依據建管單位核發之使用執照副本，逕行設立房屋稅籍。107 年辦理 446 件，108 年 1 至 3 月計辦理 76 件，均逐案核定房屋現值並發函通知納稅義務人。 四、主動便捷服務： (一)為簡化作業流程對於房屋使用情形變更案件，本府	

類別	工作項目	實施情形	備考
		地方稅務局資訊科每月定期產製「營業登記資料查核房屋稅使用情形通報表」等，主動前往實地勘查，按實際使用情形改課，並通知房屋稅納稅義務人，民眾毋須提出申請。107 年接獲通報 7,127 件，經實地勘查結果按實際使用情形改課計 2,007 件；108 年 1 至 3 月計接獲通報 1,656 件，經實地勘查結果按實際使用情形改課計 311 件。 (二)主動辦理低收入戶免徵房屋稅：為擴大服務層面，依本府社會處核定之低收入戶名冊，逐筆查詢房屋稅籍主檔，如符合低收入住宅者，主動發函納稅義務人減免房屋稅。107 年計通報 597 件，439 件為未達起徵點（課稅現值 10 萬 1 千元以下）之住家用房屋，核准免徵房屋稅者 158 件，稅額 16 萬 2,986 元；108 年 1 至 3 月通報 636 件，414 件為未達起徵點（課稅現值 10 萬 1 千元以下）之住家用房屋，核准免徵房屋稅者 222 件，稅額 14 萬 8,818 元。 (三)主動辦理公益出租人出租房屋供住家使用者，房屋稅可享 1.2% 的優惠稅率。依本府建設處提供公益出租人名冊，逐筆查核房屋稅籍主檔，主動按自住房屋 1.2% 稅率課徵房屋稅，免由公益出租人提出申請，107 年度計辦理 577 件，108 年 1 至 3 月計辦理 616 件。 五、主動對受災害及本縣指定登錄文化資產之房屋辦理減免事宜： (一)基於愛心辦稅理念，對於火災戶免由納稅義務人提出申請，主動依電視、報載及消防局通報等資料派員實地勘查，並依毀損程度辦理房屋稅減免事宜。107 年計辦理 68 棟，其中 22 棟未達起徵點之住家用房屋，38 棟未達減免標準，2 棟非房屋稅課徵範圍，6 棟符合減免標準，合計減免稅額 1 萬 3,453 元；108 年 1 至 3 月計辦理 20 棟，其中 3 棟符合減免標準，減免稅額 3,624 元，10 棟未達起徵點，7 棟未達減免標準。 (二)對於遭受颱風侵襲受損房屋主動派員勘查核定減免房屋稅，免由納稅義務人提出申請，並設置專線電話 0800-386969 由專人服務，受災民眾得於災害發生後 30 日內提出申請。107 年無減免案件；108 年 1 至 3 月無減免案件。	

類別	工作項目	實施情形	備考
	二、使用牌照稅	(三)依本府文化局提供本縣指定或登錄之文化資產(歷史建築、紀念建築、聚落建築群、史蹟、文化景觀及其所定著土地) 16 處縣定古蹟、4 處遺址、歷史建築 60 處、文化景觀 3 處、聚落 1 處等名冊，經彙整主動辦理減免房屋稅及地價稅，除非屬課徵範圍等 30 件外，計辦理公私有房屋 76 件，土地 217 筆，每年計減免房屋稅 29 萬 7 千元，地價稅 786 萬 4 千元，合計減免稅額 816 萬 1 千元。 六、辦理本縣受機場航道航空器噪音干擾影響區域，房屋稅減徵事宜：對於機場噪音干擾，依據本府公告本縣航空噪音管制區，提報本縣不動產評價委員會決議通過依噪音干擾影響輕重調降地段率 20% 或 10%，並經本府公告自 83 年起延續依據噪音等級調降地段率減徵房屋稅，減徵範圍計有花蓮市全部、吉安鄉仁里村等 15 個村、新城鄉嘉里村等 6 個村及秀林鄉佳民村等 3 個村。108 年減徵 89,913 件，占全縣房屋稅總件數 165,183 件之 54.43%，減徵房屋稅計 8,871 萬 5 千元。自 83 年至 108 年減徵房屋稅累計 18 億 7,917 萬 8 千元。 七、住家房屋現值免徵標準調整為 10 萬 1 千元以下，房屋稅主動減免：因應本縣房屋標準單價自 105 年 7 月 1 日起調整，住家用房屋免稅現值經本府 106 年 3 月 20 日公告已提高為 10 萬 1 千元以下，此項免徵事宜本府地方稅務局已主動辦理，免由房屋所有人提出申請，108 年房屋稅開徵，計有 1,138 戶房屋受惠，減少稅額 115 萬 5 千元。 八、107 年全年預算數 4 億 8,517 萬 3,000 元，實徵淨額 5 億 3,448 萬 2,000 元，達預算數 110.16%；108 年全年預算數 4 億 8,517 萬 3,000 元，截至 3 月底止實徵淨額 327 萬 8,000 元，達預算數 0.68%(108 年房屋稅 5 月 1 日至 5 月 31 日開徵)。 一、開徵 107 年下期營業用使用牌照稅： (一)107 年下期營業用使用牌照稅車輛 1,910 輛，查定稅額為 1,095 萬 9 千元。 (二)開徵期間貼心便民措施：設立專人服務櫃臺，於開徵期間專責受理民眾納稅查詢、補發繳款書及收件。 二、辦理 108 年使用牌照稅開徵先期作業： (一)訂定開徵宣導及開徵工作計畫，按計畫期程完成作業項目，以加強稽徵效益提高稅收徵績。	

類別	工作項目	實施情形	備考
		(二)加強宣導： 1.製作「108 年使用牌照稅開徵宣導」及「未繳納使用牌照稅報停、繳銷、註銷牌照使用公共道路罰則宣導」布條，懸掛於各中油營業及加盟站服務中心重要地點及各公私有停車場廣為宣導。 2.「使用牌照稅重要訊息」宣導摺頁增印「QR-Code 專區」，提供民眾運用智慧型手機連結本府地方稅務局網站線上申請服務。 3.製作「按期繳納牌照稅，道路開車卡安心」等文宣海報加強宣導，提醒車主按時繳稅及驗車等，以維護權益。 4.發布新聞：刊登於各報社，提醒納稅義務人如期繳納。 5.運用「facebook」及「LINE@ 生活圈」e 化宣導。 6.廣播電台專訪及插播：於中廣、燕聲及蓮友等 3 家廣播電台 Call In 及專訪時段，宣導使用牌照稅相關資訊。 三、使用牌照稅業務收回自徵，稅務局進駐監理站免奔波： (一)為提升服務品質，本縣於花蓮監理站及玉里分站分別設置使用牌照稅服務專櫃，受理免稅申請收件審理、退稅、處理違章案件及開立繳款書、保證金繳款書等業務，並增加繳稅管道提供信用卡刷卡繳納稅款服務，有效簡化申辦手續，民眾免再往返稅務局與監理站間，方便又省時。 (二)辦理績效：107 年辦理免稅車輛 1,403 件，受理退稅申請 3,689 件，開立執行費 119 件，補發使用牌照稅及罰鍰繳款書 30,423 件，協助外轄辦理異動聯絡查欠 50 件，辦理外站聯絡本轄車輛異動查欠 130 件，信用卡繳納稅款 769 件，合計 36,583 件。108 年 1 至 3 月辦理免稅車輛 387 件，受理退稅申請 219 件，開立執行費 7 件，補發使用牌照稅及罰鍰繳款書 8,404 件，協助外轄辦理異動聯絡查欠 9 件，辦理外站聯絡本轄車輛異動查欠 45 件，信用卡繳納稅款 1,002 件，合計 10,073 件。 四、便捷網路服務功能：民眾可上網申請使用牌照稅減免、補發使用牌照稅繳款書、重複或溢繳稅款退稅申請等事項，並於網站設置使用牌照稅節稅問答	

類別	工作項目	實施情形	備考
		實例，以充分運用網路便捷服務功能。107 年受理 239 件，108 年 1 至 3 月受理 55 件。 五、輔導身心障礙者使用車輛免徵使用牌照稅申請： (一)創新措施:「增設收件據點」為有效簡化稽徵作業及提升行政服務效能，協調花蓮市等公所協助受理民眾申請免稅案。當年度已完稅者，輔導車主提供金融機構存摺影本辦理直撥退稅，落實便民服務。107 年受理 108 件，108 年 1 至 3 月受理 12 件。 (二)積極輔導情形： 1.後續鑑定到期主動發函輔導：於後續鑑定日到期前一個月，先發函輔導納稅義務人，提醒儘速辦理重新鑑定，如已辦妥者，即依本府社會處提供之最新鑑定日，主動釐正免稅檔。107 年輔導 819 件，108 年 1 至 3 月輔導 138 件。 2.主動輔導:利用衛福部資料及監理機關車籍檔，產出本縣車主領有身障手冊（證明），尚未辦理免徵使用牌照稅清冊，主動發函輔導申辦免稅。107 年輔導計 380 件，申辦免稅 72 件。 (三)加強宣導：1.繳款書及信封印製「身心障礙者免稅適用條件」：使用牌照稅繳款書及各稅開徵信封上加註「身心障礙者免稅適用條件」，說明供身心障礙者使用車輛申請免稅的條件，並加強宣導辦理「直撥退稅」。2.製作「申辦使用牌照稅免徵、退稅業務應附資料一覽表」：置於本府地方稅務局櫃臺、監理機關櫃臺及網站，提供民眾取用及下載。核准身心障礙免稅時，於核准書上加蓋「使用牌照稅身心障礙手冊後續鑑定到期提醒」戳章，避免因疏忽或不諳法令而損及納稅人權益。 (四)辦理績效：自 87 年至 108 年 3 月止身心障礙者使用免稅車輛累計 13,525 輛、免稅金額 1 億 2,195 萬 1 千元；占全縣 126,802 輛之 10.66%。107 年辦理 2,469 輛，免稅金額 1,154 萬 8 千元；108 年截至 3 月底止，辦理 691 輛，免稅金額 533 萬元。 六、辦理未繳納稅款及報停、繳銷、註銷車輛檢查及免稅車輛異常查核作業： (一)加強查緝：為遏止逃漏稅，維護租稅公平，訂定「使用牌照稅車輛清查作業計畫」及「使用牌照稅身心障礙者使用免稅車輛清查作業計畫」，加強查緝逾	

類別	工作項目	實施情形	備考
		期未完稅或報停、繳銷或註銷牌照之交通工具仍使用公共道路之車輛總檢查，及免稅案件因身障者或車主身亡、身心障礙者與車主戶籍不一致等異常案件之清查。 (二)加強使用牌照稅違規罰則宣導： 1.愛心辦稅理念：主動發布新聞及利用平面媒體、廣播電台等插播宣導及專訪；社區辦理活動及監理機關辦理道安講習會，派員廣為宣導使用牌照稅相關罰則。 2.製作「未繳納使用牌照稅報停、繳銷、註銷牌照罰則」宣導布條：懸掛於中油營業及加盟站服務中心重要地點及各公私有停車場宣導提醒民眾。 3.製作「您的愛車牌照稅繳了嗎？」、「按期繳納牌照稅，道路開車最安心」文宣增印「QR-Code 專區」：提供民眾運用智慧型手機連結本府地方稅務局網站線上申請服務，並提醒車主使用公共道路違反使用牌照稅法第 28 條相關罰則規定。 4.隨車播放及簡訊宣導：利用各鄉(鎮、市)公所垃圾車播放「使用牌照稅裁罰相關規定」提醒民眾。 5.繳款書、信封宣導：於使用牌照稅繳款書及各稅開徵信封上加註「使用牌照稅限繳期限逾 30 日未繳納，繼續使用公共道路經查獲者，除補徵應納稅額外，另處應納稅額 1 倍以下之罰鍰」標語，並提醒車主車輛如有損毀不堪使用、失竊或扣押者檢附相關證明資料向監理機關辦理報廢、註銷或報停手續，以維護民眾權益。 (三)建置使用牌照稅車牌辨識系統：為加強查緝欠繳使用牌照稅或註銷牌照之車輛，裝設兩部使用牌照稅自動照相車牌辨識系統於重要路口，對行駛中車輛拍攝，如有未繳稅或報停、繳銷、註銷牌照情形，經系統自動過濾舉發違規。 (四)清查結果： 車輛總檢查及免稅車輛異常查核，清查結果如下： 1.107 年度： (1)舉發違章入案 6,202 輛，裁處違規 3,636 輛，補徵稅額 2,483 萬 8 千元，裁處罰鍰 1,040 萬 6 千元。 (2)免稅車輛異常查核 1,201 輛，經查核恢復課徵 874	

類別	工作項目	實施情形	備考
	三、印花稅	輛，補徵稅額 401 萬 5 千元。 2.108 年 1 至 3 月： (1)舉發違章入案 1,292 輛，裁處違規 734 輛，補徵稅額 723 萬 2 千元，裁處罰鍰 285 萬 1 千元。 (2)免稅車輛異常查核 308 輛，經查核恢復課徵 217 輛，補徵稅額 186 萬 3 千元。 七、主動辦理重繳、溢繳使用牌照稅退稅業務： (一)主動辦理重繳及停駛、繳銷、報廢、失竊等原因致溢繳稅款之退稅案件。 (二)創新措施－「跨縣市便民傳真退稅」為提升為民服務品質，民眾至外轄申請身心障礙免稅或車輛報廢、重繳（非過戶時重複繳納）、溢繳、報停及環保回收等得主動退稅案件，若稅款屬本轄，得免行文改以傳真方式辦理，以有效簡化稽徵作業。 (三)107 年計辦理 7,925 件，直撥退稅 5,194 件，金額 1,741 萬 2 千元，現金退稅 60 件，金額 26 萬 6 千元，支票退稅 2,671 件，金額 723 萬 1 千元。108 年 1 至 3 月辦理 993 件，直撥退稅 691 件，金額 196 萬 6 千元，現金退稅 2 件，金額 8 千元，支票退稅 300 件，金額 70 萬 8 千元。 八、107 年全年預算數 8 億 3,428 萬元，實徵淨額 8 億 9,414 萬 4,000 元，達全年預算數 107.18%。 108 年全年預算數 8 億 3,428 萬元，截至 3 月底止，實徵淨額 8,732 萬 1,000 元，達全年預算數 10.47%（108 年使用牌照稅 4 月 1 日至 40 月 30 日開徵）。 一、輔導業者彙總繳納印花稅，減少逃漏情事：為提升服務品質，輔導補習班、安親班、短期技藝補習班、地政士、會計記帳業等執行業務者彙總繳納印花稅。對於彙總繳納案件，均逐件於核准函提醒納稅人總繳印花稅之憑證，於書立後交付或使用時，應由立據人加蓋「本憑證印花稅總繳」戳記。107 年受理申請彙總繳納者 22 件，註銷 6 件，累計 379 家，報繳印花稅 2,592 萬 5 千元。108 年 1 至 3 月年受理申請彙總繳納者 3 件，註銷 1 件，累計 381 家，報繳印花稅 519 萬 9 千元。 二、愛心辦稅輔導措施： (一)107 年於執行印花稅應稅憑證檢查前，利用各種管道加強宣傳，並針對列入選案查核之業者，先行寄發輔導函，107 年共寄發 1,504 件。分別函請本縣商業會、稅務會計記帳代理職業工會、地政士公	

類別	工作項目	實施情形	備考
		會、律師公會及建築師公會等轉知會員，並提醒營業人自我檢視，如有疏忽違反稅法規定者，請依稅捐稽徵法第 48 條之 1 規定自動補報補繳，以免查獲違漏受罰，營造徵納雙方和諧之納稅環境。 (二)執行印花稅應稅憑證檢查，107 年實際查核 120 件，補徵 58 件，補徵稅額 155 萬 8 千元；輔導民眾及業者自動補報補繳 2 件，報繳稅額 1 萬 8 千元；運用政府採購網輔導外縣市業者自動報繳 1,223 件、稅額 1,533 萬 6 千元；輔導本縣房屋承造廠商及起造人報繳 323 件，稅額 277 萬 9 千元；運用空汙費資料輔導報繳 1,293 件、稅額 379 萬 8 千元；運用租賃合約資料輔導報繳 7 件、稅額 4 千元。107 年共計補徵 2,906 件，徵起稅額 2,349 萬 3 千元。 (三)訂定「108 年度印花稅應稅憑證檢查作業執行計畫」，預定於 6 月份開始執行印花稅應稅憑證檢查。 三、加強便民服務措施： (一)設置網路申報專區，輔導民眾、業者及專業代理人利用網路自行開立印花稅大額繳款書繳納，或就近至鄉(鎮、市)公所申請印花稅大額繳款書，以節省奔波時間，提升稽徵效率。 (二)發布新聞及舉辦專業人士租稅講習，並針對補習班、安親班、短期技藝補習班、地政士、會計記帳、花蓮縣商會、公司行號、建築師等個人執行業務者及一般民眾，輔導以大額繳款書代替印花稅票繳納印花稅或採用網路申報系統開立大額繳款書。 (三)受理傳真申請開立印花稅繳款書：為提供民眾便捷服務，減少路途往返奔波，民眾可將資料傳真或 E-MAIL 至本府地方稅務局，再依納稅人之申請寄發繳款書，俾就近繳納，提升稽徵效率。107 年受理 315 件，稅額 631 萬 5 千元。108 年 1 至 3 月受理 68 件，稅額 68 萬 2 千元。 四、加強即時課稅確保稅源： 為避免於本縣取得勞務及工程承攬業者漏貼或於外縣市繳納印花稅，嚴重流失本縣印花稅稅收，本府各局處均協助配合，於交付合約時，即至稅務局開立印花稅大額繳款書繳納印花稅。107 年計 1,223 件，稅額 1,533 萬 6 千元。108 年 1 至 3 月計 552 件，稅額 307 萬 2 千元。 五、107 年度全年預算數 8,150 萬元，實徵淨額 9,092 萬	

類別	工作項目	實施情形	備考
	四、契稅	4,000 元，達預算數 111.56%。 108 年度全年預算數 8,150 萬元，截至 3 月底止實徵淨額 2,400 萬元，達預算數 29.45%。 一、輔導鄉(鎮、市)公所代徵契稅： 本縣契稅係委託鄉(鎮、市)公所代徵，本府地方稅務局按月派員分赴各鄉(鎮、市)公所輔導聯繫契稅申報業務，藉以瞭解核定契稅是否正確、及加強輔導納稅義務人填寫契稅申報書附聯，各鄉(鎮、市)公所於處理申報繳納契稅有異常情形者，均隨時以電話聯繫，解決問題。107 年受理契稅申報 4,230 件。108 年 1 至 3 月受理契稅申報 1,030 件。 二、輔導因買賣、交換、贈與，以承受人為原始起造人或中途名義變更起造人，依法報繳契稅： 107 年輔導 118 件，報繳 19 件，繳納稅額 217 萬 5 千元。 108 年 1 至 3 月輔導 19 件，報繳 3 件，繳納稅額 46 萬元。 三、輔導向法院標購拍賣房屋拍定人，申報繳納契稅： 107 年輔導 84 件，稅額 101 萬 7 千元。 108 年 1 至 3 月輔導 13 件，稅額 11 萬 6 千元。 四、改進作業流程，節省契稅申報時間： 為加強便民服務，委由鄉(鎮、市)公所辦理有關契稅申報之查欠事宜，免除往返公所與稅務局之時間及不便，加速完成建物移轉登記。 107 年受理契稅申報 4,230 件。 108 年 1 至 3 月受理契稅申報 1,030 件。 五、創新整合契稅申報書附聯，簡便申請以享稅捐優惠： 為避免民眾或代理人忽略漏未填寫契稅申報書附聯，影響其權益，整合簡化契稅申報書及附聯，民眾或代理人於契稅申報時，只須勾選填寫申報書第(21)、(22)、(23)欄，即可申報房屋取得後使用情形及申請土地自本年起改按自用住宅用地稅率課徵地價稅，無須另填申報書附聯。採網路申報者，亦請承辦人員提醒其勾選附聯事項，以維護其權益。 107 年輔導適用稅捐優惠計通報地價稅 2,589 件，通報房屋稅 2,870 件。 108 年 1 至 3 月輔導適用稅捐優惠計通報地價稅 537 件，通報房屋稅 1,026 件。 六、107 年度全年預算數 6,163 萬元，實徵淨額 7,232 萬 2,000 元，達預算數 117.35%。 108 年度全年預算數 5,871 萬 4,000 元，截至 3 月底	

類別	工作項目	實施情形	備考
	五、娛樂稅	止實徵淨額 1,558 萬 8,000 元，達預算數 26.55%。 一、健全娛樂稅稅籍： 為建立完整稅籍資料，訂定「108 年度娛樂稅稅籍清查作業計畫」確實執行，輔導新設立業者辦理登記及代徵娛樂稅，除平時查核外，並全面清查已辦娛樂稅代徵手續登記之營業人及應辦未辦娛樂稅代徵手續之營業人。 107 年輔導新增設立查定及查核增加稅額 178 件，稅額 59 萬 9 千元。 108 年 1 至 3 月輔導新增設立查定及查核增加稅額 93 件，稅額 18 萬 7 千元。 二、輔導臨時公演納稅人辦妥代徵娛樂稅手續： 對於臨時公演申請案件，輔導於演、映活動結束後 5 日內依規定申報繳納娛樂稅。 107 年臨時公演 38 件，稅額 4 萬 2 千元。 108 年 1 至 3 月臨時公演 5 件，稅額 2 千元。 三、107 年度全年預算數 1,894 萬元 7,000 元，實徵淨額 1,924 萬 7,000 元，達預算數 101.58%。 108 年度全年預算數 1,798 萬元 3,000 元，截至 3 月底止實徵淨額 547 萬 9,000 元，達預算數 30.47%。	
	肆、法務行政管理		
	一、違章業務	一、107 年受理各稅違章案件總計 5,314 件，裁罰案件計 3,293 件，裁處罰鍰金額 1,326 萬元，其中使用牌照稅裁罰 3,286 件，裁處罰鍰金額 1,316 萬 3 千元，房屋稅裁罰 4 件、裁處罰鍰金額 6 萬 5 千元，印花稅裁罰 2 件、裁處罰鍰金額 1 萬 7 千元，娛樂稅 1 件、裁處罰鍰金額 1 萬 5 千元；免議、免罰及併案計 2,021 件，均於時限內辦結。 108 年 1 至 3 月受理各稅違章案件總計 507 件，裁罰案件計 395 件，裁處罰鍰金額 141 萬 9 千元，其中使用牌照稅裁罰 393 件，裁處罰鍰金額 130 萬 3 千元，房屋稅 1 件，裁處罰鍰金額 4 萬 1 千元，印花稅 1 件，裁處罰鍰金額 7 萬 5 千元，免議、免罰及併案 112 件，均於時限內辦結。 二、因使用牌照稅違章案件占地方稅違章案件高達 99% 以上，為維護民眾租稅權益，加強輔導及宣導乃為要務： (一)結合監理機關辦理道安講習課程，廣發宣導並詳細介紹使用牌照稅法相關法令規定、違章裁罰態樣及如何防止違規受罰等，以養成民眾守法觀念，107 年計辦理 10 場 392 人次參與。	

類別	工作項目	實施情形	備考
	二、行政救濟業務	(二)加強宣導逾檢註銷車主之權益，於使用牌照稅違章裁處書註記車輛業經監理機關註銷牌照，欲使用者，請儘速辦理重新驗車及領牌等字樣，提醒民眾以免再次受罰。 (三)於使用牌照稅違章裁處書註記提醒車輛未繳納使用牌照稅使用公共道路經查獲處罰等字樣，請民眾儘速繳納，以免再次受罰。 一、復查： 依據稅捐稽徵法第 35 條規定，納稅義務人對於核定稅捐之處分如有不服，應依規定格式敘明理由，連同證明文件申請復查。107 年受理復查 8 件(地價稅 4 件、礦石開採特別稅 2 件、房屋稅 2 件)，均於復查 2 個月內作成復查決定駁回。 108 年 1 至 3 月受理復查 1 件，已復查決定駁回。 二、訴願： 107 年訴願案件 15 件(土地增值稅 2 件、礦石開採特別稅 3 件、地價稅 9 件、房屋稅 1 件)，1 件訴願人撤回，3 件本府地方稅務局自行撤銷原處分，11 件經訴願決定「訴願駁回」。 108 年 1 至 3 月訴願案件 1 件，經協商後撤回。 三、行政訴訟第一審： 107 年獲法院判決本府地方稅務局勝訴 2 件，大法官釋憲審理中 2 件。 108 年提起行政訴訟 1 件，大法官釋憲審理中。 四、行政訴訟第二審： 107 年尚無行政訴訟第二審案件。108 年 1 至 3 月尚無行政訴訟第二審案件。	
	三、納稅者權利保護業務	一、推展納稅者權利保護法相關措施，保障民眾權益： 「納稅者權利保護法」自 106 年 12 月 28 日施行，共計 23 條條文，以維持基本生活、落實正當法律程序、公平合理課稅、設置納稅者權利保護組織及強化納稅者救濟保障等五大方向，以特別法專法制定。 二、設置納稅者權利保護官： 本府地方稅務局置 2 名納稅者權利保護官，辦理下列事項： (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)於納稅者依法尋求救濟時，提供必要之諮詢與協助。 (四)每年提出納稅者權利保護之工作成果報告。	

類別	工作項目	實施情形	備考
	四、檢舉業務	三、積極推動納稅者權利保護相關措施： (一)訂定「納稅者權利保護官處理納稅者權利保護事項作業手冊」、「推動 107 年度及 108 年度財政部納稅者權利保護計畫具體執行措施」及「納稅者權利保護法」宣導計畫。 (二)於本府地方稅務局資訊網站「專區服務」項下建置「納稅者權利保護專區」，並定期維護各項公開資訊。設置納稅者權利保護協談室，提供民眾洽辦納保業務，並於網頁「宣導園地」項下「稅務教材」專區，置有納稅者權利保護法相關宣導海報供民眾下載運用。 四、加強宣導： (一)107 年發布新聞 7 則，108 年 1 至 3 月發布新聞 2 則。 (二)電子、平面、網路及廣播媒體報導等，107 年計 48 則，108 年 1 至 3 月計 4 則。戶外廣告及文宣張貼，107 年計 33 處，108 年 1 至 3 月計 33 處。 (三)運用辦理講習會及下鄉訪查：同仁及鄉(鎮、市)公所財政人員講習，107 年辦理 7 場次，108 年 1 至 3 月辦理 2 場次。專業代理人及社會大眾等分眾講習，107 年辦理 101 場次，108 年 1 至 3 月辦理 21 場。 (四)配合租稅宣導活動加強宣導 107 年計 45 場次。108 年 1 至 3 月計 12 場。 五、納稅者權利保護案件受理情形：106 年 12 月 28 日實施起至 107 年計受理 1 件，依時限內辦結，滿意度調查結果為非常滿意。108 年 1 至 3 月無案件。 一、107 年檢舉案件 66 件，總平均辦結天數 9.326 天。 (一)縣長電子民意信箱：25 件（國稅 16 件、地方稅 9 件），平均處理天數 4.04 天。 (二)縣民 1999 熱線：22 件（國稅 19 件、地方稅 3 件），平均處理天數 2.91 天。 (三)地方稅務局檢舉信箱：15 件（國稅 6 件、地方稅 9 件），平均處理天數 26.7 天。 (四)地方稅務局局長信箱：4 件，（國稅 3 件、地方稅 1 件），平均處理天數 12.5 天。 二、108 年 1 至 3 月檢舉案件 15 件，總平均辦結天數 6 天： (一)縣長電子民意信箱：5 件（國稅 3 件、地方稅 2 件），	

類別	工作項目	實施情形	備考
	五、欠稅清理業務	平均處理天數 2.6 天。 (二)縣民 1999 熱線：8 件（國稅 8 件），平均處理天數 2 天。 (三)地方稅務局檢舉信箱：2 件（國稅 1 件、地方稅 1 件），平均處理天數 30.5 天。 (四)地方稅務局局長信箱：無案件。 一、維護課稅公平，擬定執行計畫： 訂定「防止新欠清理舊欠工作計畫」、「執行(債權)憑證清查工作計畫」、「巨額欠稅清理執行計畫」、「軍公教及國營事業人員欠稅清理執行計畫」及「特殊原因無法徵起案件清理計畫」及「欠稅清理內部抽核作業細部計畫」等各項計畫確實執行，以提升欠稅徵起率。 二、提升繳款書送達率： 加強內部控管，積極運用健保、戶役政及國稅地方稅資訊系統，查詢欠稅人之最新地址資料，辦理繳款書送達及欠稅案件取證作業。並在各項稅捐繳納及滯納期間利用宣導摺頁、電話語音、簡訊及納稅查詢單等方式辦理催繳清欠作業。 三、欠稅案件移送強制執行辦理情形： (一)107 年辦理欠稅案件移送法務部行政執行署花蓮分署強制執行，一般欠稅案件移送 14,516 件、金額 8,842 萬元，債權憑證再移送 4,417 件、金額 2,696 萬 7 千元，合計 18,933 件、金額 1 億 1,538 萬 7 千元，移送徵起 11,447 件、金額 6,206 萬 9 千元，尚在花蓮分署強制執行者 17,184 件、金額 1 億 1,787 萬 4 千元。 (二)108 年 1 至 3 月辦理欠稅案件移送法務部行政執行署花蓮分署強制執行，一般欠稅案件移送 1,385 件、金額 698 萬 7 千元，債權憑證再移送 2,032 件、金額 1,003 萬 9 千元，合計 3,417 件、金額 1,702 萬 6 千元，移送徵起 2,721 件、金額 1,664 萬 6 千元，尚在花蓮分署強制執行者 16,504 件、金額 1 億 1,052 萬 4 千元。 四、辦理稅捐保全： (一)禁止財產處分登記：發現欠稅人有隱匿或移轉財產跡象或欠稅金額達 10 萬元以上之鉅額欠稅者，就其財產函請地政及監理單位辦理禁止財產處分登記。	

類別	工作項目	實施情形	備考
		1.107 年辦理禁止財產處分登記計 74 案(805 件)、金額 1 億 636 萬 7 千元，塗銷及調整禁止財產處分登記計 40 案(340 件)、金額 543 萬元，計徵起 571 件、金額 9,141 萬 3 千元。107 年 12 月底止累計禁止財產處分登記 533 案(5,880 件)、欠稅金額 2 億 8,505 萬 1 千元。 2.108 年 1 至 3 月辦理禁止財產處分登記計 7 案(68 件)、金額 80 萬 3 千元，塗銷及調整禁止財產處分登記計 14 案(154 件)、金額 185 萬 1 千元，計徵起 173 件、金額 183 萬 8 千元，尚在禁止處分登記案件計 526 案(5,794 件)、金額 2 億 8,400 萬 3 千元。 (二)聲報債權參與分配：為確保租稅債權，對於欠稅人不動產經法院查封者，依據地政事務所函復法院公文副本向地方法院聲報債權，並於執行標的拍定後即向執行機關聲報參與分配土地增值稅、地價稅、房屋稅優先及一般債權受償。 1.107 年聲報參與分配中債權累計 219 案、金額 2,454 萬 5 千元，已獲分配徵起稅額計 186 案、金額 1,861 萬 1 千元；尚有參與分配中債權計 33 案、金額 593 萬 4 千元。 2.108 年 1 至 3 月新增聲報債權參與分配計 35 案、金額 653 萬 3 千元，已獲分配徵起稅額 31 案、金額 364 萬 8 千元；尚有參與分配中債權計 37 案、金額 881 萬 9 千元。本府地方稅務局持續積極追蹤列管，俟分配款入帳即辦理解繳作業。 (三)限制欠稅人或營利事業負責人出境： 1.個人欠稅額達 100 萬元、營利事業欠稅額達 200 萬元以上者，函報財政部轉內政部移民署限制欠稅人出境。 2.函報財政部轉內政部移民署辦理限制出境及解除限制出境情形：財政部 103 年 12 月 31 日訂定「限制欠稅人或欠稅營利事業負責人出境規範」，截至 108 年 3 月底止，已無限制出境者。 五、債權憑證清理：針對法務部行政執行署花蓮分署掣發之執行(債權)憑證，運用電腦檔案交查及人工逐案清理，查有新增財產、所得、存款等辦理再移送強制執行。 (一)107 年累計應清理執行(債權)憑證計 21,975 件、金	

類別	工作項目	實施情形	備考
		額 1 億 2,777 萬 4 千元，辦理再移送強制執行 4,417 件、金額 2,696 萬 7 千元，徵起 1,493 件、金額 640 萬 3 千元，註銷 5 件、金額 8 千元；尚有執行(債權)憑證 20,477 件、金額 1 億 2,136 萬 3 千元。 (二)108 年 1 至 3 月新增執行(債權)憑證 839 件、金額 450 萬 7 千元，辦理再移送強制執行 2,032 件、金額 1,003 萬 9 千元，徵起 365 件、金額 190 萬 3 千元，註銷 3 件、金額 2 萬 3 千元；尚有執行(債權)憑證 20,948 件、金額 1 億 2,394 萬 4 千元。本府地方稅務局積極運用相關資料，蒐集欠稅人可供執行財產辦理再移送執行。 六、重大欠稅案件：依修正後稅捐稽徵法第 23 條第 5 項規定，民國 96 年 3 月 5 日以前移送法務部行政執行署強制執行未結案件，歸戶欠繳稅捐金額達新臺幣 1 千萬元，追稅期限再延至 111 年 3 月 4 日。計有 1 案(9 件)，欠稅金額 1,013 萬 6 千元。本府地方稅務局將積極與法務部行政執行署花蓮分署持續加強清理。 七、積極清理欠稅，107 年度榮獲財政部評定地方稅稽徵機關丙組第 2 名： (一)本縣地方稅欠稅統計至 107 年 1 月 1 日止，前 5 年累積欠稅 44,269 件、金額 2 億 2,004 萬 9 千元。107 年新增欠稅 47,570 件、金額 3 億 5,597 萬 9 千元，合計欠稅 91,839 件、金額 5 億 7,602 萬 8 千元，徵起欠稅 46,048 件、金額 3 億 3,654 萬 2 千元，尚有欠稅 45,791 件、金額 2 億 3,948 萬 6 千元。 (二)108 年 1 至 3 月新增欠稅 3,301 件、金額 1 億 2,704 萬 9 千元，合計欠稅 49,092 件、金額 3 億 6,653 萬 5 千元，徵起欠稅 8,949 件、金額 3,603 萬 7 千元，尚有欠稅 40,143 件、金額 3 億 3,049 萬 8 千元，本府地方稅務局繼續積極清理。 伍、資訊管理 一、系統執行 一、辦理地方稅各稅籍主檔維護及開徵作業系統執行： (一)辦理娛樂稅核稅開徵作業：於每月 20 日前完成次月娛樂稅核稅作業，107 年開徵 5,170 件。108 年 1 至 3 月開徵 1,390 件。 (二)辦理使用牌照稅核稅開徵作業：1.107 年使用牌照稅核稅開徵 109,489 件，其中轉帳納稅 4,709 件。 2.108 年使用牌照稅核稅開徵 111,033 件，其中轉帳	

類別	工作項目	實施情形	備考
	二、網路管理	納稅 4,443 件。 (三)辦理房屋稅核稅開徵作業： 107 年房屋稅核稅開徵 93,160 件，其中轉帳納稅 16,566 件。 (四)辦理地價稅核稅開徵作業： 107 年地價稅核稅開徵 102,580 件，其中轉帳納稅 17,950 件。 二、辦理退稅作業： 107 年辦理退稅 9,710 件、金額 5,034 萬 9 千元，退稅抵欠 976 件，金額 174 萬 7 千元。 108 年 1 至 3 月辦理退稅 1,404 件、金額 570 萬元，退稅抵欠 259 件，金額 34 萬 3 千元。 三、開發程式，簡化作業並提升稽徵效能： 為提升稽徵效能，檢視作業流程，突破舊有思維，就業務單位需求，自行開發程式，以自動化取代人工作業，節省作業時間。 107 年提供 194 案行政支援需求，108 年 1 至 3 月提供 30 案行政支援需求。 四、賦稅資訊系統整合再造，透過地方稅資訊平台提供高效能服務： (一)辦理「賦稅資訊系統整合再造更新整體實施計畫—地方稅資訊平台建置案」之維護，系統新增修撰之提案、研討及測試。 (二)推動稅務及辦公室自動化系統線上簽核作業，本府地方稅務局 18 個系統實施線上簽核，成效良好。 (三)每日監控「地方稅資訊平台」，即時反映問題，達到高效能稅務服務。 (四)提供跨縣市、跨稅目、跨機關、跨國地稅及跨年度之一站式整合服務。 一、建置異地備援機制，確保服務不中斷： (一)於本府地方稅務局玉里分局以 Dell R210 建置異地備援虛擬環境，並以 VDP 每週將虛擬主機同步至異地備援虛擬環境，當機房主機損毀時能迅速運用異地備援機制重建作業環境。 (二)107 年 7 月模擬 Active Directory 主機毀損無法提供服務，並以異地備援虛擬環境啟動 Active Directory 虛擬主機接替服務，驗證異地備援機制之有效性。 二、建置綠能機房並將主機虛擬化，以落實節能減碳： (一)為充分利用空間及節省電能耗費，將電腦機房改建為綠能機房，原機房空間占地 20 坪縮減為 3.2 坪，並將機房專用 24 小時空調設備自原有 20 噸箱型冷	

類別	工作項目	實施情形	備考
		氣汰換為 6 噸吊隱式冷氣，不僅符合節能減碳政策，每年約可節省 12 萬元電費。 (二)運用 VMWARE 虛擬技術，將稅務及外網共 33 台伺服器虛擬化，機櫃數由 6 櫃減為 3 櫃，不僅便於管理及備份，亦可節省主機建置維護費及電能之耗費。 三、辦理資安事件及個人資料事故通報演練，暢通資安聯絡管道： (一) 107 年 5 月 10 日 14 時 01 分收到「資安事件警訊」，於 29 分鐘內完成通報事件登錄，顯示資安聯絡管道暢通。 (二)107 年 9 月 26 日辦理「個人資料事故通報演練」，確保發生個資事故時，通報管道暢通並能迅速應變。 四、辦理資訊作業營運持續演練，確保營運持續之能力： (一)107 年辦理 6 次營運持續演練。 (二)108 年 2 月辦理網站之營運持續演練，驗證虛擬主機及備援機制之有效性。 (三) 108 年 3 月辦理市電中斷與空調系統失效營運持續演練，驗證電力系統及空調備援機制之有效性。 五、辦理電子郵件社交工程演練，提升同仁資安意識：107 年辦理 2 次電子郵件社交工程演練，第 1 次演練結果計 1 人次開啟社交工程郵件；第 2 次演練結果無人開起社交工程郵件。2 次演練結果均達成計畫目標(開啟社交工程郵件人次比率於 15%內)，顯示同仁均具良好資安意識。 六、加強辦理個人資料保護作業，保障納稅義務人權益： (一)建置並維護個人資料保護管理系統制度，俾使保護機制更臻完善。 (二)107 年 8 月辦理個人資料盤點及風險評鑑作業，評鑑結果針對 15 項風險項目進行風險處理規劃，並於 10 月完成風險處理。 (三)107 年辦理 2 次個人資料保護內部稽核作業，稽核結果有 1 項建議事項及 2 項待觀察事項，均完成矯正處理。 七、訂定「資訊作業稽核計畫」，定期辦理稽核作業，發揮預防矯治之功效，確保課稅資料安全： (一)每月稽核土地歸戶資料查詢管制情形，107 年稽核 81 件，108 年 1 至 2 月稽核 8 件，稽核結果均符合	

類別	工作項目	實施情形	備考
		規定，未發現不法情事。 (二)辦理使用者帳號管制及資料庫授權異動管制稽核作業，107 年稽核 2 次，稽核結果均符合規定，未發現不法情事。 (三)於各業務單位設置專責查核人員，查核透過連線查調戶政及全國財產總歸戶案件之正當性： 1.戶政連線查詢之稽核：107 年查核 2,182 件，108 年 1 至 3 月查核 340 件，均符合規定。 2.全國財產查調之稽核：107 年查核 1,168 件，108 年 1 至 3 月查核 237 件，均符合規定。 八、資訊安全管理系統取得國際標準 ISO 認證，提升服務效能： (一)本府地方稅務局依據「資通安全管理法」之子法「資通安全責任等級分級辦法」，積極投入資源建置資訊安全管理系統，除完成資訊安全管理制度之建置外，並派員參加資訊安全國際標準 ISO 27001:2013 ISMS Auditor 課程，於 107 年合計取得 4 張國際資訊安全專業證照，提升同仁資訊安全專業職能。 (二)107 年 5 月經第三方驗證公司審查，通過「ISO 27001：2013 資訊安全管理系統(ISMS)」認證，並取得證書，各項資訊作業將以 ISO 27001 國際標準作業程序，落實網路、機房管理及應用系統開發管理、操作與維護等各項管理作業，提升資訊安全等級，有效降低資訊安全事件衝擊，全面打造安全作業環境，確保稅務服務不中斷及課稅資料安全。 (三)108 年 3 月持續辦理 ISMS 第三方驗證續評作業，依循國際標準作業程序落實各項作業，以維持證書之有效性。	