花蓮縣議會第17屆第7次定期大會花蓮縣政府 自101年9月1日起至102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、納稅服務及宣導 一、推行納稅服務	一、創新便民積極提升服務品質： 以「專業效率、創新服務、追求卓越」為核心價值，「電話有禮貌、服務態度好、工作有效率、環境整潔佳」為服務守則，「愛心辦稅」及「以客為尊」的服務理念，貼近民眾需求，營造和諧的納稅環境。 地方稅務局101年為民服務工作，經考核評定為本府所屬機關單位第1名；並經評選獲入圍行政院第五屆「政府服務品質獎」。 （一）稅務專線電話全年無休24小時服務： 秉持「以客為尊」「愛心辦稅」的服務理念，與縣府同步致力於服務品質的提升：稅務專線03-8226121提供365天全年無休24小時全天候服務，民眾於下班或例假日撥地方稅務局總機，即有專人接聽為民眾解決稅務問題。101年受理224件、102年1至3月受理40件，均即時處理主動回復來電者，便捷有效率的貼心服務，深獲民眾肯定。 （二）全功能櫃台延時服務並擴增服務項目： 全功能櫃台提供「一處收件、全程	

類別	工作項目	實施情形	備考
		服務、立即取件」之便捷服務；另為方便上班族申辦稅務事項，中午不打烊、並延長服務時間至下午6時，同時積極整合臨櫃申辦項目，101年擴增稅務健檢、專業代理人免附證備查等10項服務，服務項目由100年之91項擴增至101項。 101年全功能櫃台受理40,906件、102年1至3月受理10,637件。 （三）實施身心障礙者免下車便捷服務： 因應身心障礙民眾之需求，增進其洽辦業務之便利性，實施身心障礙者免下車「專線專區」服務。身障不便者進入專區只要按鈴或電話通知，即有專人受理，是極為便捷貼心之服務。101年服務18人次、102年1至3月服務8人次。 （四）延伸服務據點至各鄉鎮： 本著「稅務服務、主動出擊」理念，稅務行腳伸入本縣各鄉鎮，提供民眾便捷、貼心之服務，免除民眾往返奔波，擴展稅務服務提昇服務品質。101年4月及9月分赴光復、秀林、鳳林、豐濱及富里等鄉鎮，實施「定期定點、專櫃服務」。服務事項有稅務諮詢、網路申報輔導、奢侈稅宣導、補發各稅繳款書、受理查調全國財	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		產總歸戶清單、所得清單、房屋稅籍證明之核發、身心障礙者使用車輛免徵牌照稅申請收件及輔導辦理長期約定轉帳納稅等。101年延伸服務受理申請624件，102年延伸服務計畫預定4月起，分上、下半年赴各鄉鎮辦理。 （五）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房屋稅稅籍證明，使用牌照稅、房屋稅、地價稅補單與當期繳納證明等申辦事項。並於約定時間至全功能服務櫃台取件，免除等候時間，落實簡政便民措施。101年受理361件，102年1至3月受理90件。 （六）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志工配合擔任引導，實施走動式服務，提供諮詢解說，深獲民眾肯定。101年服務11,227人次，102年1至3月服務2,549人次。 （七）設置志工服務專櫃： 志工引導納稅人洽辦業務、輔導填寫各項申請書表，協助影印申辦資料，以利申請事項之辦理；並配合輪值走動式服務同仁，協助洽公民眾辦理稅務事宜，發送	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		地方稅法令宣導資料，提供代叫計程車等貼心服務，有效協助稅務行政服務。101年服務27,849人次，102年1至3月服務5,524人次。 （八）設置「民眾上網區」、「書寫閱覽區」及「血壓測量區」： 於稅務局一樓大廳設置電腦並加裝讀卡機，提供民眾上網查詢及以自然人憑證查調電子謄本等各項服務，血壓測量設備提供貼心服務措施；另於全功能服務櫃台前，規劃書寫閱覽區，提供民眾填寫申請書表，與閱覽報章雜誌。 （九）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，只要提出申請，即派員到府服務。服務項目有所得或財產資料清單之核發，房屋稅、使用牌照稅、地價稅繳納證明或課稅明細、轉帳納稅之申請及使用牌照稅之減免申請等。101年受理53件，102年1至3月受理10件。 （十）遠距視訊馬上辦： 為體恤偏遠地區居民申辦稅務案件之舟車勞頓，於光復鄉公所設置稅務遠距視訊服務，自101年11月12日啟動，在地申辦即時發證，中區民眾申辦稅務事項，毋需親赴地方稅務局，透過視訊即可獲	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		得在地服務，有效提升服務品質，深獲中區民眾好評，101年受理15件、102年1至3月受理161件，預定102年將陸續擴展至豐濱鄉等偏遠鄉鎮辦理。 二、便捷服務程序，簡化申辦流程： （一）推廣地方稅網路申報，提供全年無休24小時零距離零時差服務： 1.建置地方稅網路申報系統：提供土地增值稅、契稅、印花稅、娛樂稅、地價稅、房屋稅等6個稅目線上申報及列印繳款書等全年無休24小時、不受時空限制、跨縣市之e化便捷服務，納稅人、地政士、記帳士、會計師業者等，無需親自往返送件、領單，24小時在家中或辦公室透過線上網路即可完成地方稅各稅目申報及繳款書列印。 2.全體動員推廣網路申報：成立網路申報「到府輔導操作服務小組」，逐一到府輔導系統安裝、設定連線、元件下載、實例操作等服務，協助排除操作障礙，以提昇民眾及專業代理人使用意願，深獲好評，101年度到府輔導服務共16次，102年1至3月共4次。 3.網路申報推廣成效優異：地方稅網路申報系統，經積極推廣，申	

類別	工作項目	實施情形	備考
		報件數快速成長，101年網路申報總件數為32,121件，較100年的27,684件增加4,437件，成長率為16.03%；網路申報比率亦由64.30%成長至77.50%，計成長13.2%，名列全國第4名。102年1至3月受理網路申報件數8,368件、網路申報比率為78.40%。 （二）稅務局全球資訊網站提供豐富多元資訊及多項申辦服務： 資訊網站提供稅務法令、題庫、便捷服務措施、申請書表下載、網路繳稅、公布欄及最新消息等資訊，民眾上網，即能申辦稅務事。 建置facebook臉書專頁，除發布各項租稅宣導活動及稅務訊息外，同時提供民眾一個互動式的網路溝通平台，民眾有任何稅務疑問或稅政建議，皆可留言，並迅速獲得回覆。 101年資訊網站受理申辦、預約、查詢計16,786人次，102年1至3月受理2,026人次。 （三）全功能櫃台服務免填寫申請書表： 全功能服務櫃台受理民眾申請核發各項稅籍證明資料，毋需填寫申請書表，有效縮短申辦流程，提昇行政效率，落實便捷服務。 （四）印製並即時修正「申辦事項應備證	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		件一覽表」： 櫃台服務人員於回應民眾之同時勾選應檢附之證件交予納稅義務人，補件一次告知。 （五）各稅開徵期間，除全功能櫃台外，各科室設置服務中心，加強開徵稅目服務，中午不打烊，並延長服務時間，主動通知提醒民眾如期繳納稅款： 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，受理補發稅單、納稅查詢等各項服務。各稅開徵及滯納期屆滿前，主動寄發納稅查詢通知單，發送手機簡訊及電話語音，貼心提醒尚未繳納稅款之納稅義務人依限繳納。 101年計辦理寄發納稅查詢單通知29,319件（使用牌照稅13,607件、房屋稅6,628件、地價稅9,084件）、數據語音call out 5,222通（使用牌照稅1,938通、房屋稅983通、地價稅2,301通）、行動電話簡訊發送件數7,316件（使用牌照稅3,787件、房屋稅1,506件、2,023件）。 （六）設置免付費電話： 提供0800-386969及0800-086969智	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		慧型免付費電話，每月諮詢申辦者925話次。 （七）設置傳真機12部，分置於各科，提供民眾電話及傳真等線上申辦案件之便捷服務。101年受理1,064件，102年1至3月受理260件。 （八）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，利用各項連線作業、資訊檔案資源分享，即時更新、查調，簡化作業流程、減少民眾往返奔波及維護民眾權益。 （九）建置知識管理系統： 將各稅標準作業程序、法令規章、心得交流、經驗傳承、會議紀錄、相關作業程序、研究發展等相關知識，透過知識管理平台系統相互交流及經驗傳承，充分提升行政效能及節省紙張。 （十）提供案件承辦資訊種類： 提供各稅申辦業務、申請書表、範例、應備證件、標準處理流程及處理時限表，建置於資訊網站，供民眾下載。 （十一）積極辦理各稅退稅作業，每週限時退稅： 1.每週辦理各稅稅款及滯納、財務	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		罰鍰退稅作業。 2.101年地方稅各稅目共計退稅7,451件，金額3,467萬7千元；其中，支票退稅4,880件、金額2,429萬4千元，直撥退稅2,273件、金額977萬4千元，現金退稅298件、金額60萬9千元，均依規定迅速、確實退還納稅義務人。 102年1至3月地方稅各稅目共計退稅1,071件，金額760萬元；其中，支票退稅804件、金額597萬元，直撥退稅264件、金額162萬5千元，現金退稅3件、金額5千元。 3.提醒受退稅人儘速提兌以維護自身權益： 101年共發出已送達逾3個月未兌領支票通知單計631件，通知受退人，以確保其權益。102年1至3月計113件。 （十二）稅務健檢： 將散於各稅目且攸關民眾權益的租稅優惠措施、裁罰規定及相關便捷服務整併，民眾只要攜帶身分證至全功能櫃台查詢，補稅、退稅、節稅一次辦妥，可避免因未諳法令而錯失享受租稅權益。稅務健檢自101年12月1日開辦，至12月31日止	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		服務32人次，102年1至3月服務65人次。 （十三）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，自101年8月起，於首次代理申辦案件時，依其提供身分證掃描建檔備查，於第2次起即免附證，以達簡政便民之目的。 （十四）創新「八合一」便民措施，跨機關整合各項稅費投遞通訊住址異動服務： 由本府地方稅務局主辦「跨機關整合通訊地址通報作業」，整合稅務局、北區國稅局花蓮分局、花蓮監理站、地政事務所、戶政事務所、中華電信、台電公司及自來水公司等8個機關（單位），建立相互通報機制，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。讓民眾只要1處申請，8處同步更址，免於往返奔波各機關，此項便民服務措施廣受民眾好評。101年本府地方稅務局受理及轉送案件計109件，102年1至3月底計受理16件。 三、重視民情輿情主動積極處理並檢討改進：	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		（一）訂定「納稅人抱怨處理程序作業計畫」，成立「抱怨處理小組」，妥善處理民眾申訴案件，設置納稅人申訴專線、協談中心，暢通納稅人申訴管道以解決民怨，101年受理6件，均依限辦結主動檢討，102年1至3月受理4件。 （二）主動蒐集媒體輿情反映： 每日就各大報中有關地方稅政之民意反映輿情報導，剪輯陳核後彙送相關單位確實列管處理，並製成「新聞剪輯資料處理表」，作為業務改進之參考。101年蒐集1,159則、102年1至3月蒐集317則，與稅務相關議題及災害類均逐案簽辦。 （三）民眾意見積極處理： 縣長親民時間、縣府1999專線服務、縣長及局長民意信箱、民眾抱怨事項、人民陳情及稅務局網站民意論壇案件，由專人受理及管制，依業務性質以最速件分請相關科室專案妥善處理，並隨時檢討改進應修正事宜。 101年受理民眾意見共計126件（縣長親民時間3件、縣府1999專線37件、縣長電子民意信箱31件、局長電子民意信箱31件、民眾抱怨處理6件、人民陳情書面案件11	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		件、稅務局網站民意論壇7件）。 102年1至3月受理民眾意見共計27件（縣府1999專線3件、縣長電子民意信箱9件、局長電子民意信箱7件、民眾抱怨處理4件、人民陳情書面案件2件、稅務局網站民意論壇2件）。 （四）人民申請案件依限處理： 受理發給民眾各種證明等文件，備有各項定稿式申請書表供民眾申辦，依各項特性分別訂定處理時限，予以管制。101年受理9,983件，102年1至3月受理1,841件，均依限辦結。 （五）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，作為便民服務改進之參考。101年訪查33件，102年1至3月訪查6件，民眾意見逐案簽辦並通報相關科室檢討改進。 （六）辦理「政風問卷調查」、「為民服務問卷調查」、「網路為民服務問卷調查」及「員工滿意度問卷調查」，瞭解納稅人需求及同仁自我診斷作為改進之參考，以提升服務品質。 1.政風問卷調查： 為瞭解民眾對稅務同仁之政風廉	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		潔及服務態度，辦理政風廉潔、為民服務及洽公環境滿意度問卷調查。 101年度就上述主題辦理問卷調查，98%民眾對於稅務局同仁之廉潔度給予正面回應。對於為民服務及整體環境整潔滿意度，亦有98.50%民眾給予高度肯定及極高評價。 2.書面及網路為民服務問卷調查： 101年為民服務問卷調查結果顯示，民眾對稅務局整體服務品質平均滿意度為97.55%；整體服務品質滿意度較100年度的滿意度95.74%，提昇1.81%。問卷調查中民眾建議事項逐案分析、研議因應作為及追蹤檢討。 3.員工問卷調查： 有服務熱忱及專業的員工才有滿意的顧客，透過不具名問卷的形式，自我實現「顧客導向」的理念。101年問卷調查結果顯示，同仁對整體服務滿意度為93.41%；整體服務滿意度較100年提昇4.58%。 針對滿意度較低及民眾或同仁建言應改善部分，通報相關科室改進，並將辦理情形管制追蹤至改善為止。	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		四、鼓勵創新、標竿學習以提升服務品質： （一）鼓勵同仁研提創新服務方案： 訂定「創意服務實施計畫」，運用個人智慧與團隊精神，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。101年針對服務、稽徵作業簡化、資料庫及資安管理等主題，提出21案創意措施，積極擴展稅務服務的廣度、深度及速度。 （二）辦理績優機關及企業參訪： 為樹立優質服務典範，不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，及以民眾角度思考的服務規劃，建立稅務優良形象。101年分赴績優機關「宜蘭縣政府地方稅務局」與獲頒第四屆政府服務品質獎機關「苗栗縣政府稅務局」參訪，參訪後分組撰寫心得報告6篇，並就所提建議事項列管，通報相關科室參辦及檢討改進。 （三）公文處理品質績效優質化： 本府地方稅務局對於一般公文的處理，除依照公文管制期限辦理外，並責成各科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	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		件，均依其特性分別訂定處理時限，予以管制，以提昇整體公文處理時效。近3年公文處理績效如下： 1.99年度所屬一級機關公文處理成效檢核經本府評定「特優等」、100年度評定「免予考核」、101年度評定「優等」。 2.發文平均日數99年0.69天，100年0.71天，101年0.73天，102年1至3月發文平均日數0.76天。 （四）強化電話禮貌及服務態度： 1.辦理電話禮貌測試：自101年起，稅務局及花蓮市公所組成電話測試小組，不定時不定次互測試同仁電話禮貌，公布測試成績，並就接聽電話禮貌較差之同仁，由科室主管即時督促加強接聽禮儀。101年測試小組測試192人次，縣府志工測試123人次，平均成績92.9分，居本府各局處第2名。102年1至3月縣府志工測試14人次，平均成績92.4分，居本府各局處第6名。 2.為提升櫃台服務品質，設計「櫃台服務評價表」，置於服務櫃台，供洽公民眾填寫，作為提升服務品質改進之重要參考。 3.成立納稅服務督導考核小組：按	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		月考核服務人員為民服務情形，並於每季召開檢討會議，檢討改進績效，以追求卓越服務品質。 4.辦理專業知能訓練，充實稅務專業知識及處理能力，以提昇服務品質： 101年辦理「地價稅稅籍及使用情形清查講習」、「房屋稅籍及使用情形清查講習」、「使用牌照稅車輛檢查作業講習會」、「最新稅務法令講習」、「房屋稅開徵講習」、「為民服務電話禮貌講習會」、「使用牌照稅違章案例解析」、「租稅教育宣導人員勤前講習」、「建築法規與實務」、「民法在公務上的應用」、「租稅行政救濟與實務」及「民眾溝通與運用技巧」等在地訓練課程，計55場次，訓練2,264人次。 五、善用社會資源—運用機關、團體及志工人力協助納稅服務： （一）設置志工服務專櫃，運用志工人力，協助辦理稅務工作，101年退休員工及社會人士14人以固定方式提供服務，協助納稅人完成稅務諮詢及納稅義務。101年協助引導27,849人次，102年1至3月協助引導5,524人次。 （二）提供多元全方位繳稅管道便利民眾	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		完成納稅義務： 101年納稅人利用1.金融存款戶轉帳繳稅計37,917件、2.自動櫃員機（ATM）繳稅計1,454件、3.網路繳稅165件、4.信用卡繳稅計5,479件、5.便利商店繳稅計75,577件、6.電話語音繳稅計103件、7.晶片金融卡繳稅計204件等；其中便利商店繳稅75,577件，比較100年74,299件成長1.7%，免除納稅人銀行排隊往返奔波之苦，便利納稅人全方位繳稅，徵納兩便。	
	二、租稅教育及宣導	一、辦理學校租稅教育： （一）本縣幅員遼闊13鄉鎮（市）共有106所國民小學、26所國民中學，為提昇各校參與意願，活動項目創意且多元，內容涵蓋國稅及地方稅，於活動前請教育處於教育網站公告，適時宣導俾提昇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。 101年辦理118場次，計22,081名師生參與。102年1至3月辦理27場次	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		，計4,866名師生參與。 （三）落實租稅教育紮根工作，以「認識租稅」為主題，舉辦國中、小學生「hold住稅月網路有獎徵答」、「稅務大會考」、「繪畫書籤競賽」、「租稅闖關活動」、「創意教案」、「租稅尖兵回娘家」及「認識租稅作文」辦理租稅教育等活動。101年計辦理14場次，計13,048人次參與。 （四）配合財政部賦稅署參與辦理全國性國小組「租稅小學堂・閃耀秀星光」、國中組「微笑特攻隊・租稅達陣行」、高中職組「熱力稅月・鬥牛舞young」、大專組「國稅好漾・Fun肆夠勁」等活動。101年計辦理4場，計1,300人次參與。 二、辦理各項租稅宣導： （一）訂定使用牌照稅、房屋稅、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計畫、地方稅新頒（修訂）稅務法令及稽徵工作推展講習等計畫，依計畫舉辦各項租稅教育及宣導。101年辦理59場次、宣導人數4,785人次，102年1至3月辦理18場次、宣導人數1,706人次。 （二）以活動之廣度及深度規劃多元方式辦理租稅宣導，包含各式網路有獎徵答、運動健行、前進校園、休閒	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		活動、媒體宣導、結合地方文化節慶及主管下鄉拜訪宣導等。 1.結合地方節慶：101年辦理27場，約22,350人次參與。 2.稅務行動教室：101年辦理34場，約3,675人次參與。 3.媒體主管訪談：101年辦理31場，約27,000人次參與。 4.自辦大型活動：101年辦理「101稅務饗宴You And Me租稅宣導活動」、「2012花蓮稅務盃全國圍棋公開賽租稅宣導活動」及「2012摩里沙卡－原鄉萬榮」健走路跑暨租稅、預防犯罪宣導活動，計3場、約6,000人次參與。 5.延伸服務據點：101年辦理延伸服務6場次、受理民眾申請案件624件。 6.基層訪談宣導： 爲廣納民眾建言，增進徵納雙方和諧，由科室主管人員走入基層，下鄉訪談瞭解民瘼，聽取興革意見，作為便民服務改進之參考，民眾意見逐案簽辦並通報相關科室檢討改進。101年訪談33人次，102年1至3月訪談6人次，掌握民意脈動，廣徵民意，宣導政令。 三、運用資訊網站及傳播媒體辦理租稅宣導：	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		（一）地方稅務局資訊網站，全年無休提供稅務資訊，另運用「財政部稅務入口網－稅務e網通」、縣府、教育處、學校及不動產業者、地政士業者及各平面煤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：藉由中國廣播公司、花蓮漢聲、花蓮燕聲、花蓮希望之聲、東台灣廣播及教育廣播等電台，於「花蓮好風情地方人地方事」、「花蓮生活網－稅務掃瞄」、「歡喜再相逢」、「稅務佈告欄」、「稅務劇場」、「東台灣旅遊中心」等系列節目租稅宣導。101年計播出762次，102年1至3月計播195次。 （四）運用報章雜誌租稅法令宣導：對新頒法令及有關人民權益事項，於稅務局資訊網站增闢「新頒法令」區，供民眾即時查閱外，並適時發布新聞稿，於各報社刊登以宏宣導效益。101年計發布新聞稿342則，各報見報數總計234次，102年1至3月發布新聞稿83則，各報見報數81次。 （五）運用車體、LED字幕機及外牆看板廣告。結合行政資源運用本縣各鄉	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		鎮（市）垃圾車體、資源回收車及LED看板廣告，辦理使用牌照稅、房屋稅、地價稅及繳稅方式等稅務宣導，讓過往民眾瞭解各稅繳納期限，並如期完納，以提高徵績。101年巡迴宣導共6,120餘車次。 （六）製作紅布條、旗幟宣導：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、加油站及停車場等門口懸掛，讓民眾瞭解各稅繳納期限及重要政策，以保障自身權益。101年懸掛306條。 四、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。 （二）於傳播媒體加強辦理宣導：發布使用牌照稅暨相關違章案例新聞於各報，並張貼於稅務局網站，同時透過廣播電台加強宣導。 （三）配合宣導活動宣傳：各項租稅宣導活動現場懸掛紅布條、穿插宣導旗幟，並將案例融入有獎徵答活動及網路有獎徵答活動。 （四）製作「使用牌照稅-上路前別忘了驗車」、「使用牌照稅-先繳稅，再上路」、「使用牌照稅-開徵宣導摺頁」及「使用牌照稅-報停、繳銷	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		或註銷牌照之車輛使用公共道路罰則」等文宣加強宣導，郵寄或交由車主，提醒車主按時繳納使用牌照稅，註銷牌照應儘速辦理汽車檢驗或重新換牌，才能使用公共道路，以保障權益避免遭處罰鍰。	
	貳、縣市稅 一、地價稅	一、開徵101年地價稅: （一）訂定開徵、宣導及催徵工作計畫，並按計畫時限完成作業項目，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台中午休息時間不打烊，並延長服務至下午6時，提供查詢補單及核發課稅明細等服務。101年度地價稅開徵94,332件、查定稅額3億7,749萬元，截至102年3月底止徵起數3億7,336萬元，徵起率達98.88%。與100年同期徵起率98.62%比較，成長0.26%。 二、配合地政機關辦理 102 年重新規定地價作業，並核算出本縣 102 年累進起點地價： （一）平均地權條例第14條規定「規定地價後，每三年重新規定地價一次…」，本縣前次規定地價為民國99年，地方稅務局配合地政機關102年重新規定地價作業，辦理土地所有權人姓名、地址、及有地無價、有	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		價無地之查校，並依地政機關重新規定後之地價核算出本縣102年累計起點地價為57萬元整，較上次（民國99年）之累進起點地價57萬8千元降低8千元。經分析，係102年本縣一般土地總地價與面積均略呈增加，惟總面積增加幅度高於總地價，至累進起點地價微降。 （二）本縣102年度公告地價平均調漲8.52%，全縣預估增加稅額為4,553萬元（102年地價稅查定數預估為4億2,336萬元，較101年查定數3億7,783萬元，成長12.05%）。 三、加強輔導土地所有權人9月22日前申請適用各項優惠稅率： 地價稅自用住宅用地優惠稅率、工業用地、供公共通行巷道騎樓用地減免、國民住宅及企業或公營事業興建之勞工宿舍之申請，依規定需由納稅人於地價稅開徵40天（即每年9月22日）前提出，為保障土地所有人權益，除平常不定時密集利用平面媒體、廣播電台、有線電視台等媒體加強宣導外，復於接獲地政機關通報土地異動資料時，發函輔導新土地所有權人依限提出申請。101年計輔導1,572件，102年1至3月底計輔導373件。 四、受理電話申請自用住宅用地優惠稅率創新便捷服務專案： 為提昇為民服務品質及落實便民服務，受理	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		以電話方式申請地價稅適用自用住宅用地稅率。101年受理372件，102年1至3月底受理58件。本項便捷服務全國首創，納稅人毋需往返奔波，即可電話完成自用住宅用地申報。 五、縮短自用住宅用地核辦期限提昇行政效能：土地所有權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，依部頒時限為10個工作天，縮短核辦時限為5個工作天。101年辦理2,185件。102年1至3月底辦理433件。 六、加強地價適用自用住宅用地稅率課徵者「戶籍遷出」之輔導措施： （一）提醒原按自用住宅優惠稅率課徵地價稅之土地所有權人，於戶籍遷移時可能影響適用要件。將影響租稅優惠權益之內容，以醒目之標題、精美之印刷，製作「稅捐優惠是權益，戶籍遷移需注意」彩色宣導文宣，分送至各鄉鎮（市）戶政事務所。請戶政人員於民眾申請戶籍遷出或遷入時，同時將彩色宣導文宣一併交由申請人閱覽。 （二）另依據本府民政處提供遷出異動登記民眾戶政媒體檔資料與稅務局自用住宅用地檔勾稽比對產出輔導清冊據以全面輔導，提醒民眾於戶籍遷入合乎要件時應於9月22日前再提出申請，始可於當年度適用	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		優惠稅率，101年計輔導501件。 七、辦理地價稅稅籍清查： （一）落實愛心辦稅，於實施清查前發布新聞稿並密集於各媒體宣導，促請已變更使用之土地所有權人主動申報，以避免查獲時被依土地稅法第54條處罰，以減少民怨。 （二）101年辦理加強地價稅稅籍及使用情形清查，計清查改課地價稅12,834筆，增加稅收1,409萬1千元。102年1至3月底止清查改課地價稅2,512筆，增加稅收156萬5千元。 （三）辦理農舍課徵田賦土地之清查:加強查核農舍是否與農業經營有關改課地價稅清查，101年清查結果發現不符合課徵田賦應改課地價稅245筆，增加稅收104萬4千元。102年1至3月底止清查改課地價稅53筆，增加稅收26萬5千元。 （四）辦理民宿土地之清查:針對縣內民宿改課地價稅案件73件全面清查，101年清查結果改課11件，增加稅收3萬7千元。 八、賡續辦理軍事管制區禁、限建土地減徵地價稅： 本縣為軍事單位劃定為管制區，而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	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		徵50%，但因禁建致不能建築使用且無收益者全免。 101年減徵地價稅39,534筆，占全縣地價稅土地202,945筆之19.48%，減徵地價稅額計2,766萬9千元。自83年至101年止共計減徵地價稅4億3,251萬3千元。 九、蘇拉颱風侵襲，主動勘災辦理稅捐減免： 101年8月蘇拉颱風造成本縣秀林鄉和中地區土石流災害，基於愛心辦稅及體恤災民考量，本府地方稅務局成立「災害減免勘查服務小組」深入災區勘查，積極主動協助輔導受災戶辦理各項稅捐減免。101年地價稅減免件數80件，減免稅額4萬97元。 十、101年度全年預算數3億9,224萬4,000元，實徵淨額3億7,880萬元，達預算數96.57%。 102年度全年預算數3億9,348萬元，截至3月底實徵淨額712萬元，達預算數1.81%。（102年地價稅11月開徵）	
	二、土地增值稅	一、土地增值稅實施全面快速發單，簡政便民強力優質服務： （一）土地增值稅精益求精，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，由財政部頒訂9天縮短於收件後1個工作天完成核稅發單；另農業用地及夫妻相	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		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電腦房屋稅系統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）101年度共計有17,403筆，102年截至3月底止計有3,955筆，快速正確核稅發單。 二、土地增值稅核稅結果運用核覆通知書告知雙方當事人，便民服務流程中防杜流弊： 土地移轉現值申報案件民眾通常委由地政士業者代為辦理，為加強便民服務並杜絕不法勾結，以電腦列印土地增值稅核覆通知書，將核定情形、土地增值稅稅額或免稅通知雙方當事人。101年度計發出17,187件，102年度截至3月底止計3,938件。 三、賡續成立「網路申報到府輔導小組」，積極推動土地增值稅網路申報： （一）賡續執行「網路申報到府輔導小組」，積極前往地政士營業處所，實地輔導、演練操作電腦申報技巧，及解決系統疑難，擴大網路服務效能，提升地政士業者使用網路申報土地增值稅意願。 （二）101年度土地增值稅網路申報件數為11,689件，已達可適用網路申報	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		移轉件數14,097件之82.9%，102年截至3月底止土地增值稅網路申報件數為3,287件，已達可適用網路申報移轉件數3,590件之91.6%。 四、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）現行土地增值稅率為累進稅率，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）符合下列條件，即可享受「一生一屋」10%土地增值稅的優惠稅率，而且不限次數： 1.需經先已使用「一生一次」優惠稅率。 2.出售都市土地面積未超過1.5公畝（約45.37坪）部分或非都市土地面積未超過3.5公畝（約105.87坪）部分。 3.出售時土地所有權人與配偶及未成年子女，無該自用住宅以外房屋。 4.出售前持有該土地六年以上。	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		5.土地所有權人或其配偶、未成年子女於土地出售前，在該地設有戶籍且持有該自用住宅連續滿六年。 6.出售前五年內，無供營業使用或出租。 （三）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，101年共計855筆，稅額7,007萬3千元；102年截至3月底共計233筆、稅額1,852萬6千元。其中： 1.核准按「一生一屋」者，101年計4筆，稅額72萬2千元；102年截至3月底計1筆，稅額74萬3千元。 2.核准按「一生一次」者，101年計851筆，稅額6,935萬1千元；102年截至3月底計232筆、稅額1,778萬3千元。 五、善盡服務的心，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，101年度查定核算土地增值稅計477筆、稅額1,917萬8千元，102年度截至3月底止計98筆、稅額220萬7千元，分別函復台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）針對應稅案件同時發出輔導函文，	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		101年度計197件，102年截至3月底止計32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。經輔導後提出申請改按農地不課徵者101年度計有6件，102年度截至3月底計有3件；申請改按自用住宅用地課徵者，101年度計有5件，102年度截至3月底計有2件。 六、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101年度累計124筆，稅額2億4,026萬1千元（102年度截至3月底尚無申請案件），均依相關法令審核簽報核定，並於土地卡及電腦檔上註記列管，且逐年清查。 （二）101年度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；經查獲列管土地再次移轉者，追繳原退土地增值稅款計3筆，稅額116萬6千元均已徵起，其餘案件均符合規定。 七、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）101年度計核准26筆，稅額238萬2千元；102年度截至3月底核准重購	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		退稅案件11筆，稅額66萬6千元，均依據土地稅法第35條審核簽報核定，並於土地卡及電腦檔上註記列管。 （二）101年度清查針對列管5年重購自用住宅退稅案件計88筆，稅額計684萬1千元土地，展開年度清查工作。經查獲違反土地稅法第37條規定，追繳原退土地增值稅款計2件，稅額28萬4千元均已徵起，其餘案件均符合規定。 八、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）適用農業發展條例第37條規定，核准農地移轉不課徵土地增值稅案件，101年度計5,765筆，稅額7億6,724萬6千元；102年度截至3月底止計1,332筆，稅額2億5,295萬7千元。自89年1月28日起至101年12月底止計65,231筆，稅額49億9,567萬1千元。 （二）上列核准之農地均依農業發展條例規定，每月15日前通報本府農業主管單位，針對列管土地派員定期清查或抽查，並將清查結果通知本府地方稅務局運用改課。 九、101年度全年預算數5億3,761萬元，實徵淨額5億7,693萬4,000元，達預算數107.31％；102年度全年預算數5億8,083萬5,000元，截	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		至3月底止實徵淨額1億9,621萬3,000元，達預算數33.78%。	
	三、房屋稅	一、開徵102年房屋稅： （一）訂定開徵宣導及催繳工作計畫，並按計畫時限完成作業項目，以加強稽徵效益提高徵績。 （二）為加強便民服務，於開徵期間設置房屋稅服務中心，櫃台服務中午休息時間不打烊，並延長服務至下午六時，針對房屋稅補發單、課稅明細及納稅咨詢提供服務，滯納期間主動寄發納稅查詢、發送手機簡訊及電話語音，提醒納稅人如期繳納。 （三）於開徵前及開徵期間，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、各種繳稅方式等宣導摺頁隨繳款書附裝分送民眾。 二、辦理房屋稅籍清查： （一）實施清查前發布新聞稿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，於核定通知函稿內，輔導納稅人若有不	

類別	工作項目	實施情形	備考
		服可提出行政救濟之方式，以維護納稅人權益。 （二）工作期間： 101年度：自101年2月1日起至101年11月30日止，為期8個月，清查棟數46,727棟。 102年度：自102年2月1日起至102年11月30日止，為期8個月，清查棟數39,552棟。 （三）清查成果： 101年度1至12月：查得使用情形變更10,870件，減（免）稅房屋4,580件，房屋評價變更1,076件，新增改建房屋3,185件，共19,711件，合計增加房屋稅1,622萬元。 102年度1至3月：查得使用情形變更2,853件，減（免）稅房屋9件，房屋評價變更4,644件及新增改建房屋991件及拆除18件，共8,515件，合計增加房屋稅305萬	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		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。101年計辦理762件；102年1至3月計辦理252件，均逐案核定房屋現值並發函通知納稅人。 四、主動便捷服務： （一）對於使用情形變更案，國稅局花蓮分局均於核准營業人設立、變更、停業、復業、歇業、註銷及他遷不明時，副知本府地方稅務局。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，免由民眾提出申請。101年計辦理6,108件，按實際使用情形改課計2,931件；102年1至3月計辦理1,519件，按實際使用情形改課計714件。 （二）主動辦理低收入戶免徵房屋稅：為擴大服務層面，落實便民服務，自98年10月份起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其房屋稅。 101年計通報358件，341件均未達起徵點（課稅現值10萬元以下）之住家用房屋，核准免徵房屋稅計17件，減免稅額2萬8千元。 102年3月底社會處已提供清冊，並主動辦理減免事宜。	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		五、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調降噪音干擾影響輕重區域之地段率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。 101年減徵62,795件，占全縣房屋稅總件數144,888件之43.34% ，減徵房屋稅計7,694萬9千元。自83年至101年減徵房屋稅累計13億36萬元。 六、主動對受災害及本縣指定登錄文化資產之房屋辦理房屋稅減免事宜： （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，依電視、報載及消防局通報等資料，主動指派服務區實地勘查，並依毀損程度辦理房屋稅減免事宜。 101年計辦理減免32棟，其中13棟為未達起徵點（課稅現值10萬元以下）之住家用房屋，7棟未達減免標準，12棟達減免標準，合計減免稅額5萬4,836元。 102年1至3月止計辦理減免17棟，其中11棟未達起徵點，5棟未達減免標準，1棟非房屋稅課徵範圍，	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		無減免案件。 （二）主動對於遭受颱風侵襲受損房屋減免房屋稅，免由納稅義務人提出申請；並延長災害損失報備期限，主動派員勘查、核定減免各項稅捐外，並設置專線電話0800-386969全天候24小時專人服務，受災民眾得於災害發生後30日內提出申請。 101年計辦理163棟，其中95棟為未達起徵點（課稅現值10萬元以下）之住家用房屋，68棟達減免標準，合計減免稅額17萬8,939元。 102年截至3月底止，無減免案件。 （三）依花蓮縣文化局提供本縣指定或登錄文化資產（古蹟、遺址、歷史建築、文化景觀及聚落）16處縣定古蹟、3處遺址、登錄46處歷史建築、文化景觀2處、聚落1處等名冊，經彙整主動辦理減免房屋稅及地價稅，除非屬課徵範圍等計22件外，計辦理公私有房屋42件，土地205筆，每年計減免房屋稅97萬6千元，地價稅750萬1千元，合計減免之稅額847萬7千元。 七、召開本縣101年不動產評價委員會議： （一）依據房屋稅條例第11條規定，房屋標準價格每3年重行評定一次。本縣房屋標準價格，自98年經本縣不動產評價委員會評定後，已滿3年	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		，依規定業於101年12月5日召開本縣不動產評價委員會議辦理重行評定。 （二）經評定後地段調整、重行評定後之「花蓮縣房屋標準單價表」、「花蓮縣房屋地段加減率表」、「花蓮縣各類房屋耐用年數及折舊率標準表」及「花蓮縣簡化評定房屋標準價格及房屋現值作業注意事項」，自102年1月1日起實施，並依法辦理公告。 八、101年全年預算數4億8,074萬3,000元，截至12月底止實徵淨額4億9,439萬1,000元，達預算數102.84％。 102年全年預算數4億7,260萬元，截至3月底止實徵淨額545萬7,000元，達預算數1.15％（102年期房屋稅5月1日起開徵）。	
	四、使用牌照稅	一、開徵102年使用牌照稅： （一）本縣使用牌照稅稽徵自99年起有關開徵、催繳繳款書之印製寄發等業務部分收回自辦。 101年自用車及營業用車上期開徵92,168輛，查定稅額為7億3,084萬6千元，下期營業用使用牌照稅車輛1,580輛，查定稅額為1,037萬元，合計93,748輛，查定稅額7億4,121萬6千元。 102年自用車及營業用車上期開徵	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		93,683輛，查定稅額為7億4,538萬元〈下期營業用使用牌照稅車輛10月開徵〉。 （二）開徵前及開徵期間各項宣導措施： 1.為加強便民服務，於開徵期間設置使用牌照稅服務中心，櫃台服務中午休息時間不打烊，並延長服務至下午六時，針對使用牌照稅補發單及納稅咨詢提供服務，滯納期間主動寄發納稅查詢、發送手機簡訊及電話語音，提醒納稅人如期繳納。 2.主動發布新聞，洽轄內廣播電台、有限電台等插播宣導及專訪，並利用各重要街口設置廣告板及宣導布條，另印製使用牌照稅稅務報導、各種繳稅方式等宣導資料分送民眾。 3.創新措施： （1）製作「102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提醒民眾。 （2）製作使用牌照稅開徵宣導摺頁，並於宣導摺頁背面製作公路監理業務住居所、就業	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		處所地址申請書，提醒民眾注意及相關申請規定，隨102年使用牌照稅繳款書附裝封寄送納稅人參閱加強宣導。 4.便捷網路服務：民眾可上網申請使用牌照稅捐減免、補發使用牌照稅繳款書、重複或溢繳稅款退稅申請等事項，並於網上設置使用牌照稅節稅問答實例，以充分運用網路便捷服務功能。 101 年計受理 143 件。102 年 1 至 3 月底止受理 15 件。 二、受理供身心障礙者使用免徵使用牌照稅申請案件： （一）辦理專供身心障礙者使用車輛申請免徵使用牌照稅便民措施，申辦案件除隨到隨辦外，亦受理傳真及郵寄便利申請。 （二）創新針對65歲以上中重度障礙者持有身心障礙手冊，未辦免徵使用牌照稅之車主，親自派員到府輔導申請，以達為民服務品質之效益，101計輔導51件。 （三）101年辦理身心障礙者使用免稅車輛2,403輛，免稅金額2,418萬元，102年1至3月底辦理640輛，免稅金額637萬9千元。 自87年至102年3月31日止身心障	

類別	工作項目	實施情形	備考
		礙者使用免稅車輛累計數為12,527輛、免稅金額1億2,412萬7千元，占全縣車輛112,740輛之11.11%。 三、加強輔導車主或身心障礙者戶籍遷移時對租稅優惠之影響： （一）按身心障礙情況，致無駕駛執照者，每戶以一輛為限者。因戶籍遷移而影響租稅優惠權益之內容，除申請身心障礙免徵牌照稅時服務區人員當場說明戶籍遷移相關規定外，另製作彩色宣導文宣，分送至各鄉鎮（市）戶政機關，請戶政人員於民眾申請戶籍遷出或遷入時，協助交由申請人閱覽以維護其權益。 （二）對已核准免徵使用牌照稅案件，車輛所有人或身心障礙者已遷出戶籍，均發函通知納稅人於一個月內將戶籍遷回，另製作「使用牌照稅身心障礙手冊後續鑑定到期提醒」戳章，於納稅義務人申請身心障礙免稅核准時加蓋於核准書上，避免因疏忽或不諳法令而損及納稅人權益。 四、辦理未繳納稅款及報停、繳銷、註銷車輛檢查及裁處作業： （一）為遏止逃漏稅，維護租稅公平，加強查緝逾期未完稅或報停、繳銷或	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		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、車籍與身心障礙者戶籍異動不一致等異常案件之清查。 （二）創新宣導措施： 1.為降低民眾不諳法令受罰，加強與花蓮監理機關橫向合作聯合宣導，製作「使用牌照稅小叮嚀」宣導摺頁，郵寄或分送民眾參閱。 2.為避免車輛號牌經監理機關逕行註銷後，未辦理檢驗重新申領牌照即使用公共道路受罰，特製作「您的愛車別忘了驗車」宣導摺頁1,549件，郵寄提醒車主參閱。 （三）清查結果： 101年： 1.車輛總檢查查獲違規車輛515輛、補徵稅額507萬8千元、裁處罰鍰1,118萬6千元。 2.免稅車輛異常查核1,330輛，經查核免稅改為應稅697輛，補徵稅額393萬7千元。 102年1至3月底止： 1.車輛總檢查查獲違規車輛124輛、補徵稅額62萬元、裁處罰鍰184萬元。 2.免稅車輛異常查核225輛，經查核免稅改為應稅102輛，補徵稅額63	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		萬9千元。 五、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）101年辦理5,909件，其中直撥退稅2,274件，金額929萬6千元，現金退稅298件，金額60萬8千元，支票退稅3,337件，金額1,068萬6千元。 102年1至3月底止辦理796件，其中直撥退稅256件，金額158萬5千元，現金退稅3件，金額5千元，支票退稅537件，金額174萬9千元。 六、主動對受災害辦理牌照稅減免： （一）101年612水災及蘇拉颱風受損車輛，延長災害損失報備期限，主動派員至災區勘查受損車輛及發布新聞，並設置專線電話專人服務。 （二）積極聯繫並派員至監理機關、秀林鄉公所請其即時將民眾辦理報停或報廢手續之相關資料通報稅務局，另組成專案小組至汽車修理廠查訪受損車輛，並張貼海報加強宣導，以隨時掌握災情，101年主動辦理減免計7輛，減免稅額1萬3千元。 七、101年度全年預算數7億6,444萬8,000元，實徵淨額 7億6,472萬2,000元，達全年預算數100.04%。	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		102年全年預算數7億7,930萬元，截至3月底止實徵淨額6,057萬1,000元，達全年預算數7.77%。	
	五、印花稅	一、輔導業者彙總繳納印花稅，減少漏貼印花稅票： 為提升服務品質，減少逃漏情事，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。 101年受理申請彙總繳納印花稅案件計17件，累計300家，報繳印花稅2,347萬元。 102年1至3月受理申請彙總繳納印花稅案件計8件，累計303家，報繳印花稅404萬1千元。 二、愛心辦稅輔導措施： （一）101年於執行印花稅應稅憑證檢查前，先利用各種宣傳管道加強各項相關法令宣傳，並針對列入選案查核之行業，寄發輔導函計955件。 函請花蓮縣商業會及稅務會計記帳代理職業工會轉知會員，及提醒營業人先行檢視，有無一時疏忽違反稅法規定者，得依稅捐稽徵法第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	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		雙贏之納稅環境。 （二）101年執行印花稅應稅憑證檢查自動補繳117件，補徵稅額819萬元。 （三）102年1月訂定本府地方稅務局「102年度印花稅應稅憑證檢查作業執行計畫」，將於102年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）開放鄉鎮（市）公所印花稅徵課管理系統權限，使納稅義務人得就近申請印花稅大額繳款書，以節省奔波時間，提昇稽徵效率。 （二）發布新聞稿，及舉辦地政士公會講習，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及採用網路申報系統開立大額繳款書。 （三）遠距廠商寄送繳款書就近繳納：本縣和平工業區等較遠工廠，於資料傳送至本府地方稅務局時，依據納稅人之意願寄發繳款書，俾就近繳納，節省納稅義務人奔波時間，便民服務並提昇稽徵效率。101年計75件、稅額48萬9千元，102年1至3月底止計24件、稅額6萬元。 四、加強及時課稅確保稅源：	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		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，請本府各局處協助配合，於交付合約時，即刻至稅務局開立印花稅大額繳款書繳納印花稅。 101年 計356件，稅額826萬4千元，102年1至3月計36件，稅額25萬7千元。 五、101年度全年預算數7,464萬元，實徵淨額7,078萬3,000元，達預算數94.83％。 102年度全年預算數7,231萬4,000元，截至3月底止實徵淨額2,343萬6,000元，達預算數32.41％。	
	六、契稅	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，瞭解核定契價是否符合規定、核算稅額是否正確、及加強輔導納稅義務人填寫契稅申報書副聯等。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。 101年受理契稅申報共計5,703件。 102年1至3月底止受理契稅申報共計1,637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： 101年輔導申報201件，繳納稅額448萬元。	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		三、輔導向法院標購拍賣房屋拍定人，申報繳納契稅： 101年輔導189件，稅額306萬6千元。 102年1至3月底止輔導39件，稅額49萬6千元。 四、改進作業流程，節省契稅申報時間： 為加強便民服務，增進民眾建物移轉時申報契稅便利性，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。 101年受理契稅申報共計5,703件。 102年1至3月底止受理契稅申報共計1,637件。 五、輔導填寫契稅申報書副聯以享稅捐優惠： 請各鄉鎮（市）公所於受理契稅申報時，加強輔導納稅義務人填寫申報書副聯，俾利其申請改按住家用1.2% 稅率課徵房屋稅及提前申請按自用住宅用地2‰稅率課徵地價稅，以享稅捐優惠。 101年適用稅捐優惠372件，102年1至3月底止適用稅捐優惠65件。 六、101年度全年預算數7,750萬元，實徵淨額9,601萬4,000元，達預算數123.89％。 102年度全年預算數7,750萬元，截至3月底止實徵淨額1,954萬6,000元，達預算數25.22％。	
	七、娛樂稅	一、健全娛樂稅稅籍：	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		為建立完整稅籍資料，訂定本府地方稅務局「102年度娛樂稅稅籍平時查核及全面清查細部計畫」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。 101年輔導新增設立查定稅額67件、稅額9萬3千元。 102年1至3月底止輔導新增設立查定及查核增加稅額計24件、稅額3萬8千元。 二、輔導臨時公演納稅人辦妥代徵娛樂稅手續：加強輔導臨時公演納稅人辦妥代徵娛樂稅手續。101年臨時公演計21件、稅額1萬元，102年1至3月底止臨時公演計3件、稅額7千元。 三、101年度全年預算數1,904萬8,000元，實徵淨額1,908萬2,000元，達預算數100.18％。 102年度全年預算數1,856萬5,000元，截至3月底止實徵淨額464萬元，達預算數24.99％。	
	八、特別稅	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25日公布實施，徵收期間4年，業於100年10月26日屆滿，並賡續徵收重行制定於101年3月30日公布實施，自101年4月1日起至105年3月31日止，為期4年。	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		（二）101年度及102年度土石採取景觀維護特別稅徵收情形： 1.101年度全年預算數2,600萬元，實徵淨額1,670萬6,000元，達預算數64.25％。 2.102年度全年預算數4,500萬元，截至3月底止實徵淨額722萬9,000元，達預算數16.07％。 3.分析近年稅收減少原因為中央開放陸砂進口、東砂外銷受限、莫拉克颱風後西部砂石產量遽增等，造成東砂北運銳減，影響對本縣砂石需求所致。 4.自96年10月開徵起至102年3月底止徵起2億7,295萬元。 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，針對本縣境內礦石開採量占全國礦石產量85.91%並作為產製水泥或煉鋼用之大理石、白雲石、蛇紋石、石灰石等4種礦石為課徵標的，按每公噸4元計徵，惟基於租稅公平及合理反映外部不經濟成本，以實踐使用者付費之公平正義，100年6月依法公布修正為按每公噸5.2元徵收，102年1月14日依法公布實施按每公噸10元徵收。	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		（二）101年度及102年度礦石開採特別稅徵收情形： 1.101年度全年預算數1億400萬元，實徵淨額1億119萬8,000元，達預算數97.31％。 2.102年度全年預算數1億3,000萬元，本年上期（3月）開徵，查定數5,055萬7,000元，達預算數38.89％。 3.自98年1月開徵起至102年3月底止已徵起3億1,375萬元。 （三）賡續徵收並重行制定「花蓮縣礦石開採景觀維護特別稅自治條例」：「花蓮縣礦石開採特別稅自治條例」自98年1月12日公布實施至102年1月13日屆滿4年，為賡續徵收並突顯本縣對自然景觀之重視，重行制定條例名稱定為「花蓮縣礦石開採景觀維護特別稅自治條例」，課徵標準按每公噸10元徵收。本條例經　貴會第17屆第13次臨時大會審議通過，並經財政部101年4月24日以台財稅字第10104548311號函同意備查在案。本自治條例並經財政部101年10月4日以台財稅字第10104624470號函同意備查；本府於101年10月18日府稅土字第1010194189B號令公布實施，自本（102）年1月14日起施行本特別稅	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		4年。	
	參、法務 一、違章案件之審理	一、使用牌照稅違章案件占地方稅違章案件高達99%以上，是以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，廣發宣導文件，並詳細介紹使用牌照稅法相關法令規定、使用牌照稅之違章裁罰態樣、如何防止違規受罰等，以養成民眾守法觀念，101年度共計辦理6場、227人次參與。 （二）為保障逾檢註銷車主之權益，特於使用牌照稅違章裁處書附註欄加註「台端業經監理機關註銷牌照，若欲使用該車，請儘速至監理機關辦理重新驗車及領牌，以免受罰。」字樣，提醒受處分人儘速辦理重新驗車及領牌。 二、加強前項輔導及宣導措施，101年度未稅、逾檢註銷車輛仍使用公共道路，依使用牌照稅法第28條第1、2項規定裁罰件數2,308件，較100年度2,428件，減少4.94%。 三、101年度共受理違章案件計2,434件，裁罰件數共計2,309件，裁處罰鍰金額2,555萬元；其中使用牌照稅裁罰件數計2,308件，裁處罰鍰金額2,551萬2千元、房屋稅裁罰件數計1件，裁處罰鍰金額3萬8千元。免罰案件計125件，其中使用牌照稅計113件、房屋稅1	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		件、娛樂稅11件。 102年度1至3月底止，受理違章案件計439件，裁罰件數419件，裁處罰鍰金額509萬4千元，免罰案件19件，餘1件尚在審理。	
	二、行政救濟案件之處理	一、行政救濟案件自收文至結案，皆依規定登載於行政救濟案件辦理情形登記簿，並登錄電腦列管。 二、對於行政救濟案件經變更或撤銷原處分之案件，均逐案分析變更或撤銷之原因，作為嗣後業務改進之參考，並列入稅務法令講習之重點。 三、對於復查之申請，均依稅捐稽徵法第35條第4項規定,於接到申請書後2個月內作成復查決定書，通知納稅義務人。 四、行政救濟案件辦理情形： （一）復查： 100年度未結案件1件（地價稅），101年度受理復查案件10件（土地增值稅1件、房屋稅1件、使用牌照稅1件、地價稅7件），共計11件。經電話協談撤回復查申請者1件（使用牌照稅），經協談終止訴訟程序者1件（房屋稅），其餘9件經復查決定維持原處分（土地增值稅1件、地價稅8件）。 102年度截至3月底止申請復查案件0件。 （二）訴願：	

類別	工作項目	實施情形	備考
		100年度未結案件5件（房屋稅3件、特別稅2件），101年度受理訴願案件2件（地價稅、使用牌照稅），共計7件。經本局自行審查撤銷原處分者1件（地價稅），訴願人自行撤回者1件（房屋稅），訴願不受理2件（房屋稅、使用牌照稅），訴願駁回3件（房屋稅1件、特別稅2件）。 102年度截至3月底止提出訴願案件0件。 （三）行政訴訟第一審： 100年度未結案件3件（地價稅、房屋稅、特別稅），101年度提出行政訴訟者1件（特別稅），共計4件。除1件經臺北高等行政法院撤銷原處分（房屋稅），已於102年1月提上訴，餘3件經臺北高等行政法院判決駁回（地價稅1件、特別稅2件）。 102年度截至3月底止提起行政訴訟者0件。 （四）行政訴訟第二審： 100年度未結案件4件（房屋稅3件、地價稅1件），101年度提出上訴者3件（地價稅1件、特別稅2件），共計7件。撤回上訴者2件（地價稅），原判決廢棄、發回高等行政法院者1件（特別稅），經最高行政	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		法院駁回者4件（房屋稅3件、特別稅1件）。 102年度截至3月底止提起行政訴訟者0件。	
	三、清理欠稅及罰鍰執行	一、訂定101年及102年度「防止新欠清理舊欠工作計畫」、「清理債權憑證執行計畫」、「鉅額欠稅清理執行計畫」及「小額欠稅清理計畫」等，俾維護租稅公平加強欠稅案件移送行政執行署花蓮分署強制執行，以提昇欠稅徵起率。 二、為提昇稅單送達率，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。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作業。 三、欠稅案件移送強制執行辦理情形： （一）101年度移送執行案件共計15,835件，金額1億283萬9千元，債權憑證再移送3,375件，金額2,145萬7千元，合計19,210件，金額1億2,429萬6千元。移送徵起10,354件，金額6,662萬2千元，再移送徵起2,395件，金額1,301萬2千元，合計徵起12,749件，金額7,963萬4千元。 （二）102年截至3月底止，辦理欠稅案件移送行政執行署強制執行，一般欠	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		稅案件1,762件，金額1,210萬元；債權憑證再移送執行再移送489件，金額305萬6千元，合計2,251件，金額1,515萬6千元。移送徵起2,091件，金額1,377萬4千元，再移送徵起513件，金額262萬元，合計徵起2,604件，金額1,639萬4千元。 四、辦理稅捐保全： （一）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： 1.101年度辦理禁止財產處分登記計144件，欠稅金額2,011萬5千元；對於已繳清或逾徵收期案件辦理塗銷禁止財產處分登記計295件，金額7,841萬1千元。計徵起486件，金額1,340萬元。尚在禁止處分登記案件，計1,105件，金額1億9,138萬4千元。 2.102年1至3月底止，新增禁止財產處分登記計31件，欠稅金額542萬7千元。辦理塗銷禁止財產處分登記計31件，金額640萬3千元。計本年度徵起87件，金額180萬8千元。尚在禁止處分登記案件，計1,105件，金額1億9,040萬8千元。 （二）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	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		函復法院公文副本向地方法院聲報債權： 1.101年度辦理土地增值稅、地價稅、房屋稅優先及一般稅款參與債權分配1,223件，金額2,650萬元，其中956件，已解繳稅額2,129萬元。 2.102年截至3月底止，辦理土地增值稅、地價稅、房屋稅優先及一般稅款聲報參與債權分配364件，稅額921萬3千元，其中295件，已解繳稅額472萬2千元。 （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入出國及移民署限制欠稅人出境。 2.報財政部轉內政部入出國及移民署辦理限制出境及解除限制出境辦理情形如下： （1）98年度限制出境者：1件。 （2）101年度限制出境者：2件。 （3）101年度解除限制出境者：0件 （4）截至102年3月底止，尚有3人限制出境。 五、債權憑證清理： （一）101年1月1日累計執行（債權）憑	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		證26,304件，金額1億7,920萬2千元。101年新增執行（債權）憑證6,158件，金額4,364萬3千元，運用電腦檔案交查及人工逐案清理，查有新增財產、所得、存款再移送3,375件，金額2,145萬7千元，徵起2,395件，徵起欠稅金額1,301萬2千元，101年12月底尚有執行（債權）憑證23,434件，金額1億5,442萬2千元。 （二）102年1月1日尚有執行（債權）憑證23,434件，金額1億5,442萬2千元。102年3月新增執行（債權）憑證822件，金額527萬5千元，運用電腦檔案交查及人工逐案清理，查有新增財產、所得、存款再移送再移送489件，金額305萬6千元，徵起513件，徵起欠稅金額262萬元，102年3月底尚有執行（債權）憑證23,126件，金額1億5,232萬8千元。本府地方稅務局刻正積極運用相關資料，蒐集欠稅人可供執行財產再辦理移送執行。 六、欠稅大赦執行成效： （一）100年11月23日修正稅捐稽徵法第23條第5項規定： 本法中華民國96年3月5日修正前已移送執行尚未終結之案件，自修正之日起逾5年尚未執行終結者，	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		不再執行。但截至101年3月4日，納稅義務人欠繳稅捐金額達新臺幣50萬元以上者，自96年3月5日起逾10年尚未執行終結者，不再執行。 （二）上開自96年3月5日修正前案件計有4,244件，金額6,383萬5千元。案經本府地方稅務局積極清理後，截至101年3月4日止，欠稅數計減少4,197件，金額減少4,826萬5千元，剩餘47件，金額1,557萬元。適用欠稅大赦生效條款101年3月4日止，依法必須註銷16件，欠稅金額為12萬2千元，其餘31件之納稅義務人每人金額超出50萬元以上之欠稅應再追稅5年，至106年3月4日止。 （三）100年11月23日新修正欠稅大赦再生效期為106年3月4日，累計31件，共7戶合計1,545萬7千元欠稅案件，應再追欠5年。本府地方稅務局將與行政執行署花蓮分署持續加強清理。 （四）至101年12月底止，繳納金額2萬4千元，尚有22件（計7戶），欠稅金額1,543萬3千元。 （五）經積極清理，截至102年3月底止，繳納金額6萬元，尚有22件（計7戶），欠稅金額1,537萬3千元。	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		七、本縣欠稅清理績效： （一）本縣地方稅至101年1月1日止，欠稅數52,728件，欠稅金額3億2,701萬3千元。101年度新增欠稅數15,742件，欠稅金額7,294萬6千元。截至101年12月底止，欠稅總數68,470件，合計欠稅金額3億9,995萬9千元；經清理後，截至12月底止合計徵起21,553件，徵起欠稅金額1億3,797萬1千元，尚有46,917件，欠稅金額2億6,198萬8千元。 （二）本縣地方稅至102年1月1日止，欠稅數46,917件，欠稅金額2億6,198萬8千元。102年3月底止新增欠稅數2,026件，欠稅金額2,254萬1千元。截至102年3月底止，欠稅總數48,943件，金額2億8,452萬9千元；經清理後，截至3月底止合計徵起7,702件，徵起欠稅金額3,892萬7千元，尚有41,241件，欠稅金額2億4,560萬2千元。本府地方稅務局正積極加強清理。	
	肆、稅務資料電子作業 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。 二、退稅作業，由每週1次加速為每週2次：	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		101年共辦理退稅件數7,481件、金額3,474萬7千元，退稅抵欠件數732件，金額97萬元。 102年1至3月共辦理退稅件數1,068件、金額759萬2千元，退稅抵欠件數154件，金額19萬元。 三、辦理賦稅再造各稅系統新增修撰程式測試： 101年度新增修撰系統共3,055支程式均已完成測試，順利執行各項稽徵作業。 102年1至3月新增修撰系統共380支程式均已完成測試，順利執行各項稽徵作業。 四、自行開發程式，簡化作業並提升稽徵效能為提昇作業效能，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。 101年度自行開發程式共12案，行政支援需求41案，102年1至3月共提供19案行政支援需求。 五、賦稅資訊系統整合再造，建置雲端「智慧型地方稅資訊平台」： （一）導入雲端技術，集中整體稅務資訊，全面進行稽徵作業流程再造，44個應用系統功能更新及30個新興系統建置。 （二）為執行「賦稅資訊系統整合再造計畫-地方稅建置案」，財政部編列7.95億元開發應用軟體及建置主機資料庫，本府地方稅務局配合擬定中程作業計畫，共編列1,008萬5,000元，分別於101年編列501萬	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		7,000元， 102年編列506萬8,000元，建置就地端之網路環境及相關軟硬體設備。 （三）執行情形： 1.101年已完成基礎系統及公文線上簽核、人事、差勤、薪資、電子表單等辦公室自動化系統上線。 2.102年預計完成64個系統上線。 （四）執行效益: 1.藉由財政資訊中心統籌維運地方稅務主機，達成資源集中管理、資訊共享，節省建置及維護成本。 2.透過雲端「智慧型地方稅資訊平台」提升稽徵效能及服務品質 （1）以納稅義務人為中心，透過資訊整合，提供跨縣市、跨稅目、跨機關及跨國地稅之1站式整合服務。 （2）建置跨機關資料交換機制，減少資料查調時間，減輕民眾提供憑證之困擾。 （3）國稅及地方稅賦稅資源共構共用，提昇稅務查審效率，節省稽徵成本。	
	二、網路管理	一、創新建置文件加密管理系統，自動加密並存放於受管制磁碟，非經核准不得攜出或列印，確保課稅資料安全，強化個人資料	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		保護機制。 二、訂定「電子郵件社交工程演練計畫」，辦理2次社交工程演練，第1次演練開啟社交工程郵件率為14.51%，附件點閱率12.9%，第2次演練，開啟社交工程郵件率降為6.45%，附件點閱率降為4.83%，開啟率及點閱率遠低於計畫標準值26%及15%，顯示同仁均具良好資安意識。 三、辦理資訊設備維護管理，稅務主機、資料庫效能監控、異常分析排除及備援作業，達資訊設備高效能服務。 四、加強辦理資訊作業模擬災變回復演練，確保災變復原能力： （一）訂定「網路設備模擬災變回復作業演練計畫」，辦理路由器及防火牆毀損時之災變復原演練，驗證網路設備備援機制之可用性。 （二）訂定「資料庫災變回復演練計畫」，模擬資料庫應用系統主機磁碟陣列毀損，緊急復原作業，驗證災變後測試主機、磁碟陣列及備援媒體之可回復性。 （三）101年共辦理3次災變回復演練作業。 五、加強資訊安全機制，確保課稅資料安全： （一）建置多層次網路安全防護機制，有效阻隔駭客攻擊。 （二）成立「資訊稽核小組」每年定期辦理資訊專案稽核及資訊內部稽	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		核，防杜弊端發生，達到預防矯治功能。 1.資訊專案稽核：101年定期針對「資料庫管理」辦理專案稽核，稽核資料庫管理9項作業，稽核結果有3項建議改進事項，均已完成矯正措施，並解除列管。 2.資訊內部稽核：每年針對資訊安全作業13大項160細項進行查核，查核建議改進事項4項，均已完成矯正措施，並解除列管。 3.每月稽核土地歸戶資料查詢管制情形，稽核結果，未發現不法情事。 4.辦理使用者帳號管制及資料庫授權異動管制稽核作業；101年度稽核22次。102年1至3月稽核4次，查核結果均符合規定，未發現不法情事。 （三）每月針對各稅課徵補退稅案件抽查及辦理內部業務稽核檢查： 1.辦理大額50,000元以上及一般退稅案件抽查。 101年度共查核116件。102年1至3月共查核12件，查核結果均符合規定。 2.辦理稅額異動5,000元以上稽核。 101年度共查核96件。102年1至3月共查核10件，查核結果均符合規	

類別	工 作 項 目	實 施 情 形	備 考
		定。 3.每月查核退稅納稅義務人與退稅受款人身分證號不一致情形查，核結果均符合規定。101年共查核78件，102年1至3月共查核2件，查核結果均符合規定。 （四）於各業務單位設置專責查核人員，查核透過連線查詢戶政及全國財產查調案件之正當性。	