|  |
| --- |
| 花蓮縣議會第19屆第6次定期大會花蓮縣政府  自110年4月1日起至110年8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 | 本府地方稅務局致力提升為民服務效能，秉持愛心辦稅，積極推動e化服務，落實各項簡政便捷措施，深受肯定：  一、智慧治理－創新建置跨機關稅務查詢，資源共享服務升級：建置跨機關稅務查詢系統，提供需用公務機關透過自然人憑證及PIN碼，連結至「我的E政府」網站驗證身分後，可自行查調「房屋稅籍證明」及最近一期「房屋稅繳納證明」等相關書證。藉由機關間合作，實現資訊共享及整合運用，減少民眾往返奔波，提升服務效能。  二、智慧稅務網站－提供318項線上申辦（報）查詢等服務：  （一）強化線上櫃臺，落實以網路代替馬路：民眾可快速透過數位櫃臺進行線上查調、線上申辦、即時查詢等，查調申辦個人稅務事，提供更便捷e化服務。  （二）地方稅應納稅額線上試算，維護民眾租稅權益：提供地方稅應納稅額試算、可退稅額及房屋使用情形變更稅額試算等功能，民眾權益更獲保障。  （三）採用Https安全協定，強化網站安全機制：確保民眾資料及稅務資訊安全，提升機關形象及顧客滿意度。  （四）導入響應式網頁設計，提供多元設備上網環境：因應數位經濟時代，各式資通技術發展及設備多元，導入響應式網頁設計，提供使用者多元設備上網環境，縮短城鄉數位發展差距。  三、新冠肺炎防疫措施，全方位相挺度難關：疫情期間主動辦理稅賦減免、申請延分期繳納、自製防疫申辦節稅、減稅措施宣導短片及宣傳單等多元面向，全方位提供完整、即時、正確之訊息，俾民眾快速瞭解及查詢：  （一）資訊網站設置新冠肺炎服務專區：  以貼近民眾需求為出發點，於本府地方稅務局數位智慧稅務資訊網站主題專區建置「新冠肺炎服務專區」，包括有「租稅減免」、「財政部因應防疫、紓困、振興」、「稅務防疫新聞」、「防疫資訊」、「ｅ化服務」及「防疫稅務文宣及影片」等服務，讓民眾在單一網頁即可查看全方位防疫資訊。  （二）新冠肺炎延（分）期申請線上辦：  為讓民眾於防疫期間也能隨時辦理稅務事，特整合稅捐稽徵機關受理納稅義務人因嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情影響申請延期或分期繳納稅捐審核原則，於本府地方稅務局數位智慧稅務資訊網站「新冠肺炎服務專區」之「租稅減免」項下建置延、分期繳稅線上申辦服務，透過步驟式引導民眾輸入資料，附件即時上傳，全程e化免奔波，達到簡化稽徵程序，提升服務效能。  （三）多元化宣（輔）導措施：  運用資訊網站、Facebook、LINE官方帳號及YouTube等ｅ化宣傳管道，加強各防疫宣導短片及相關地方稅紓困減稅措施宣導，並定期派員於本府馬上辦中心「新冠肺炎紓困方案申請輔導窗口」，提供民眾即時諮詢及輔導服務。  四、跨機關整合資源，民眾免（少）奔波：  （一）不動產移轉跨機關一站式網路服務：  不動產移轉利用地方稅網路申報作業系統申報及上傳，經稅務機關審核且無欠稅，於系統頁面下載已查欠完竣帶有職名章之繳款書，繳納完成後民眾免赴稅務局即可至地政機關，透過資料連線，流程優化，辦理不動產移轉登記。110年1至8月受理9,551件。  （二）遠距視訊提供在地服務：  分別於10個鄉（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，深受民眾好評。110年1至8月受理8,490件。  （三）監理機關設置使用牌照稅服務專櫃：  運用使用牌照稅自徵系統可查詢全國車籍、稅籍及欠稅資料等功能，於監理站櫃臺專人駐點提供民眾跨區查詢欠稅、開立外縣（市）車輛繳款書及保證金繳款書、信用卡繳納稅款等服務，以利民眾辦理車輛異動。110年1至8月受理26,874件。  （四）行政執行署花蓮分署派駐專人服務：  提供稅務諮詢、補發繳款書、代收稅款、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。110年1至8月受理3,464件。  （五）增設身障者免徵使用牌照稅收件據點：  為簡政便民以提升行政服務效能，協調花蓮市公所、吉安鄉公所及玉里鎮公所等3個機關單位，協助受理民眾申請免稅案件，並輔導車主辦理直撥退稅，落實便民服務。110年1至8月受理5件。  （六）稅務便利站，村（里）就近辦：  與本縣各鄉（鎮、市）村（里）長聯合建置稅務服務據點，提供或轉介民眾稅務事項，減少往返奔波之辛勞，擴展稅務服務廣度及深度。110年1至8月受理586件。  （七）十合一整合各項稅費通訊地址異動服務：  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。  （八）全國聯合辦理繼承案件地方稅查欠服務：  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。110年1至8月受理386件。  （九）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。110年1至8月受理132件。  （十）行政一體資源共享免書證：  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、免謄本、稅籍資料主動更新或辦理減免等。  五、單一窗口服務高效能：  （一）全功能櫃臺一站服務整合119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119項服務，「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。110年1至8月受理39,436件，延時服務982人次。  （二）全功能櫃臺建置電子簽名系統便捷又環保：  為提升服務效能，落實節能減紙政策，全功能服務櫃臺建置電子簽名系統，民眾備齊應附證件經審核後，於電子簽名板上簽名即完成申辦作業，免紙本申請。  （三）開徵期間，加強延時服務：  使用牌照稅、房屋稅及地價稅開徵期間，全功能服務櫃臺及各稅目股別設置服務中心，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。  （四）到府服務關懷弱勢：  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。110年1至8月受理13件。  （五）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、電話或網路申請，即有專人受理服務。110年1至8月服務23件。  （六）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，各稅補單及當期繳納證明等申辦事項，於約定時間至單一窗口服務櫃臺取件，免除等候時間，落實簡政便民措施。110年1至8月受理26件。  （七）專業代理人申辦免附證：  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。110年1至8月受理939件。  （八）稅務健檢，保障租稅權益：  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。110年1至8月受理43件。  （九）全員參與走動式服務：  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。110年1至8月服務18,957件。  （十）辦公防疫措施全體總動員：  訂定「因應嚴重特殊傳染性肺炎辦公應變措施」，切實執行，以維護洽公民眾、同仁及志工健康。110年1至8月服務19,478件。  （十一）免付費電話雙語服務：  國地稅0800-000-321及本府地方稅務局0800-386-969免付費電話提供雙語服務，平均每月諮詢申辦者950話次。  （十二）貼心設施獲肯定：  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、線上查繳稅、上網查詢及以自然人憑證查調電子謄本等；並設「書寫閱覽區」、「放大鏡」、「老花眼鏡」及「血壓測量區」貼心服務措施。  六、資訊e化，服務零時差、零距離：  （一）積極推廣地方稅網路申報，109年度榮獲財政部評定地方稅稽徵機關分組第1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。地方稅網路申報經積極推廣，績效優異。110年1至8月總申報計31,694件（網路申報31,565件、臨櫃件數129件），網路申報比率99.59%。較去年同期申報總件數30,751件（網路申報30,617件、臨櫃件數134件）申報比率99.56%，成長0.03%。  （二）線上申辦稅務事：資訊網站提供稅務法令、線上試算、即時查詢、書表下載、網路繳稅等多項便民服務資訊，民眾免出門即能申辦稅務事。110年1至8月受理19,908件。  （三）訊息主動通知，維護民眾權益：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。110年1至8月寄發納稅查詢單19,374件（使用牌照稅11,932件、房屋稅7,442件）、數據語音callout3,448通（使用牌照稅1,341通、房屋稅2,107通）、行動電話簡訊發送7,055件（使用牌照稅2,035件、房屋稅5,020件）。為維護民眾租稅權益，主動寄發各稅節稅減免申請輔導函，110年1至8月寄發1,865件。人民申請案件發送收文、結案或展延簡訊通知，110年1至8月發送204,997件。  七、e化多元繳稅服務再升級：  （一）多元繳稅方式：  為便捷民眾完成納稅義務，除可以金融機構臨櫃繳納（郵局不代收）、便利商店繳納（限3萬元以下）、信用卡繳納（開放非本人持有）、約定轉帳繳納、自動櫃員機（ATM）、活期（儲蓄）存款帳戶轉帳及晶片金融卡網際網路轉帳等7種方式外，積極推動e化繳稅。  （二）超商開放非現金支付工具臨櫃繳稅：  自109年9月16日起，除現金外，超商開放「實體信用卡」、「行動支付」及「電子票證」等非現金支付工具繳納稅款。  （三）線上查繳稅：  利用自然人/工商/金融憑證、已註冊健保卡及密碼、TAIWANFidO臺灣行動身分識別或輸入車牌號碼及身分證字號/統一編號至地方稅網路申報作業網站，進行線上查繳稅。110年1至8月線上查詢計14,227件，繳稅者計1,133件。  （四）行動支付繳稅：  以信用卡、活期（儲蓄）存款帳戶或晶片金融卡轉帳繳納者，可透過行動裝置（連結網路繳稅服務網站）或開辦「行動支付工具」繳稅業者之APP，掃描繳款書上QRCode行動條碼連結至網路繳稅服務網站繳稅。110年1至8月以行動支付繳稅計11,006件。  （五）超商多媒體資訊機查詢並列印繳納單繳稅：  持自然人/工商憑證、已註冊健保卡及密碼、TAIWANFidO臺灣行動身分識別或輸入車牌號碼及身分證字號/統一編號，至4大超商多媒體資訊機查詢並列印繳納單繳稅。  （六）創新提供臨櫃信用卡刷卡繳稅服務：  本府地方稅務局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，於該局全功能服務櫃臺、財產稅科、花蓮監理站使用牌照稅專櫃及法務部行政執行署花蓮分署駐點服務處啟用感應式刷卡機，民眾可臨櫃以信用卡或行動支付工具繳納稅款，繳稅管道更多元便捷。110年1至8月受理4,068筆，刷卡稅額2,701萬3千元。  （七）多元繳稅績效：  110年1至8月納稅人利用金融存款戶轉帳繳稅20,157件、自動櫃員機（ATM）繳稅1,291件、網路繳稅2,952件、信用卡繳稅22,566件、便利商店繳稅89,730件、電話語音繳稅35件、晶片金融卡繳稅5,735件；納稅人毋須至銀行排隊繳稅，繳稅方式多元化，免除往返奔波之苦，徵納均便捷。  八、重視民情輿情主動積極處理並檢討改進：  （一）主動蒐集媒體輿情反映：  每日就媒體有關地方稅政之民意輿情報導於LINE新聞群組回應，並剪輯相關報導，彙送業管單位確實列管。110年1至8月蒐集計639則，與稅務相關議題及災害類計6則均逐案簽辦。  （二）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。110年1至8月受理民眾意見共計68件（本府1999熱線31件、縣長電子民意信箱12件、局長電子民意信箱22件、人民陳情書面案件3件），均依限辦結並主動檢討。  （三）主管下鄉訪查：  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。110年1至8月訪查21件。  （四）辦理各項問卷調查，作為改進之參考，以提升服務效能，網路為民服務問卷調查：  110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。110年網路整體滿意度94.17%。書面為民服務問卷調查：110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。（問卷調查期間自4月1日至8月31日）  （五）人民申請案件依限辦理：  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。110年1至8月受理6,586件。  九、創新提案服務新思維：  為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。110年1至8月依簡政便民服務、稽徵作業簡化、網路管理等主題，提出15案創新措施。  十、公文線上簽核品質績效超優質：  （一）公文處理確實依公文管制期限辦理，責成各科室主管督促同仁注意公文處理時限及品質，並積極推動公文線上簽核。另關係人民權益之申請及陳情案件，均依其特性分別訂定處理時限，予以管制，以提升整體公文處理時效。  （二）108年及109年平均公文線上簽核比率為89.20%與90.91%，均符合行政院頒布實施分年衡量指標，且高於本府暨所屬機關及學校平均公文線上簽核比率，列本府所屬一級機關第1名。110年1至8月平均公文線上簽核比率為91.08%。  十一、強化電話禮貌及服務禮儀：  （一）辦理電話禮貌測試：每月與花蓮市公所雙向測試同仁電話禮儀並檢討改進。110年1至8月花蓮市公所測試本府地方稅務局同仁137人次、平均成績94.82分。  （二）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。  （三）辦理內部專業知能訓練，充實為民服務禮儀及稅務專業知識，以提升服務效能。110年1至8月辦理教育訓練課程18場次、訓練919人次。 |  |
|  | 二、租稅教育及宣導 | 一、維護民眾租稅權益－教育宣導不停歇，成績有目共睹：  （一）租稅教育及宣導連續3年榮獲財政部評定地方稅稽徵機關分組前3名，秉持「以客為尊」及「宣導先鋒」理念，全體同仁用「心」去耕耘、用「愛」做宣導，主動深入基層，全縣13鄉（鎮、市）巡迴走透透。  （二）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，深獲民眾好評，提升政府主動親民形象。  （三）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。  （四）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，拓展宣導廣度及深度，提升租稅宣導效益。  （五）運用網路無遠弗屆及手機便捷特性，於資訊網站、Facebook及LINE官方帳號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。  二、向下紮根，多元租稅教育：  （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。110年1至8月辦理35場次，計3,987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、繪畫比賽及海報設計等活動。110年1至8月辦理6場次，10,605人次參與。  （四）多元及行動化辦理租稅教育講習：確實執行稅務行動教室暨租稅宣導活動計畫、地方稅新頒（修訂）稅務法令、使用牌照稅違章案例講習及稽徵工作推展講習等計畫。110年1至8月辦理34場次、6,982人次參與。  三、結合社會資源，深入各層面租稅宣導：  （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、運動健行及休閒活動等。110年1至8月辦理8場次、6,778人次參與、媒體採訪宣導4次。  （二）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。110年1至8月辦理3場，827人次參與。  （三）為維護民眾個人租稅權益，運用e化社群管道加強推廣，並利用第三方活動平台舉辦抽獎活動，增進租稅教育及宣導成效。110年1至8月辦理13場，19,425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、電子稅務文件入口網、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。110年1至8月專訪13集，播出468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。110年1至8月發布220則，見報數200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、LED看板廣告及智慧站牌，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。110年1至8月巡迴宣導6,720車次、託播宣導278,040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。  五、愛心辦稅，加強宣導違章漏稅罰則：  （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，110年1至8月辦理7場，133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）配合租稅教育及宣導活動會場懸掛布條、穿插宣導旗幟，並將違章案例融入課程及有獎徵答。  （四）製作「如期繳納牌照稅道路開車最安心」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。 |  |
|  | 三、退稅業務 | 一、主動積極辦理各稅退稅作業，以維護民眾權益：  （一）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，俾受退稅人快速收到退稅款。  （二）資訊網站建置「退稅e寶櫃」：  內含五大主題，為退稅法令篇、退稅全攻略、退稅e指通、退稅問答集及書表下載區，將民眾退稅權益、線上申辦、退稅支票兌領及進度查詢、支票更正、相關法令等置於該專區，提供民眾更便捷e化服務並掌控案件處理進度。  二、提供多元退稅管道，便利民眾領取退稅款：  （一）退稅方式：  納稅義務人如有重、溢繳稅款，辦理方式有直撥退稅、支票退稅、現金退稅（限使用牌照稅符合條件者）等。  （二）資訊網站建置「退稅通知單輔導直撥線上回復」平台：  為提升e化服務，於退稅通知單增印「線上申辦QRCode」，民眾接獲退稅通知單，以手機掃描QRCode，即可進入「退稅通知單輔導直撥線上回復」平台申辦直撥退稅，安全又便捷。110年1至8月受理271件。  （三）辦理績效：  110年1至8月地方稅各稅目退稅計6,232件，金額2,919萬7千元；其中直撥退稅5,005件、金額2,479萬7千元，支票退稅1,206件、金額429萬4千元，現金退稅21件、金額10萬元6千元。  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。110年1至8月寄發276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。110年預計稽核108項，110年1至8月底止稽核61項，改進事項列管並追蹤至改善為止。  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：  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。依據行政院109年9月11日院授發管字第1091401449號函訂定「行政院及所屬各機關風險管理及危機處理作業原則」，自110年1月1日起生效，依該原則確實辦理。  （二）風險評估：  訂定「內部控制與風險管理及危機處理作業原則」，110年1月底前辦理風險評估調查作業，並於同年2月2日完成風險評估報告，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：  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」，110年1月底前辦理內部控制自行評估作業，並於同年2月2日完成自行評估作業，於2月3日函請縣府准予備查。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，進行列管並追蹤至改善為止。  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。110年完成檢核92則，修正9則。 |  |
|  | **貳、土地稅稽徵**  一、地價稅 | 一、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，維護納稅義務人權益：  （一）洽請地方電視台「洄瀾電視台」到稅務局專訪，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）於平面報紙、電子報及公車智能站牌刊登新聞或廣告，並自製宣導影片建置於YouTube影音網站，加強宣導。  （三）錄製地價稅特別稅率宣導語音檔，運用各鄉（鎮、市）公所垃圾車隨車播放。  （四）於本府地方稅務局網站、LINE官方帳號、Facebook發布訊息。  （五）製作文宣函請各機關（單位）協助輔（宣）導相關訊息。  （六）針對符合特別稅率及減免稅用地之納稅義務人寄發輔導函及傳送簡訊加強輔導。  （七）110年1至8月輔導1,865件。  二、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。110年1至8月辦理2,448件。  三、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。110年1至8月受理490件。本項便捷服務全國首創，納稅人毋須往返奔波，即可完成自用住宅用地申辦。  四、落實居住正義，主動核定公益出租人適用地價稅優惠稅率：  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，110年1至8月辦理1,051件。  五、自住輔導再升級，擴大輔導納稅人適用優惠稅率課徵地價稅：  運用資訊系統挑錄並勾稽稅籍資料，針對潛在符合地價稅自用住宅用地優惠稅率而尚未申請之土地所有權人，主動寄發節稅通知書，同時提供電話、手機掃描QRCode等多元申請方式，提升服務品質：  （一）創新針對「全國單一自住者」，即全國僅持有一戶自用住宅者，符合地價稅自用住宅用地優惠稅率而尚未申請之土地所有權人，主動辦理輔導，110年1至8月辦理401件。  （二）對於原供營業或設立民宿已辦理註銷登記之土地，但土地所有權人尚未重新提出申請適用地價稅自用住宅用地稅率者，主動辦理輔導，110年1至8月辦理474件。  六、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。109年減徵地價稅39,490筆，占全縣課徵地價稅土地254,015筆之15.54%，減徵地價稅額4,712萬4千元。自83年至109年減徵地價稅累計7億5,299萬3千元。  七、積極清理109年地價稅欠稅：  （一）109年地價稅滯納期滿（109年12月31日）欠稅6,516件，欠稅額4,672萬1千元。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）經清理截至110年8月底止徵起4,587件，稅額1,913萬9千元，尚欠1,929件，稅額2,758萬2千元，將持續加強清理。  八、辦理地價稅稅籍清查：  （一）110年地價稅稅籍清查期間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。  （二）110年1至8月止改課2,674筆，增加稅額955萬1千元。其中農業用地課徵田賦土地，改課1,156筆，增加稅額572萬8千元；民宿土地，改課36件，增加稅額18萬9千元；自用住宅、工業用地、加油站及停車場用地等，改課1,482件，增加稅額363萬4千元。  九、稅收徵績：  110年度全年預算數5億9,000萬元，截至8月底止實徵淨額2,456萬3,000元，達預算數4.16%。（110年地價稅11月開徵） |  |
|  | 二、土地增值稅 | 一、積極推廣網路申報：  （一）成立「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）土地增值稅網路申報110年1至8月計8,991件，辦理比率100%，名列全國第一。  （三）不動產移轉跨機關一站式服務，110年1至8月經審核無欠稅者匯出職名章繳款書6,406件，占網路申報案件繳款書比率71.25%。  二、落實簡政便民，縮短核稅發單時限：  （一）落實「核稅流程再簡化」，積極實施「單一專櫃收件、全程專責處理」方式，以縮短核稅發單時限。  （二）一般土地移轉申報案，除特殊及補正案件外，由7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%於收件次日即完成發單。  （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，110年1至8月計12,716件。  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，其中核准按「一生一屋」者，110年1至8月16筆、稅額364萬4千元；核准按「一生一次」者，110年1至8月541筆、稅額7,336萬8千元。  （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，110年1至8月557筆、稅額7,701萬2千元。  四、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，110年1至8月計3,744筆，稅額11億5,048萬元。自89年1月28日起至110年8月底止計109,795筆，稅額170億2,547萬元。  （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，110年1至8月計抽查60筆。  （三）嗣經本府農業主管單位複勘後限期仍未改善，不符合農業使用通報地方稅務局註記之案件，110年1至8月計2筆。自89年1月28日起至110年8月底止通報註記150筆。  五、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，110年1至8月查定核算土地增值稅計108筆、稅額862萬3千元，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，110年1至8月計60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。110年1至8月申請改按農地不課徵者計7件、申請改按自用住宅用地課徵者2件。  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）110年1至8月核准重購退稅案件40筆、稅額439萬3千元，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）110年5至7月辦理列管5年重購自用住宅退稅案清查作業，共清查186筆，查核結果均與規定相符。  七、辦理企業或金融機構記存土地增值稅案件管制及清查：  （一）經核准記存案件，截至110年8月止計217筆，稅額11億5萬7千元，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）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，預定於110年9月1日至11月30日止展開年度清查工作。  八、稅收徵績：  110年度全年預算數6億5,715萬6,000元，截至8月底止實徵淨額7億5,003萬元，達預算數114.13%。 |  |
|  | 三、特別稅 | 一、開徵「花蓮縣土石採取景觀維護特別稅」及「花蓮縣礦石開採景觀維護特別稅」：  （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。因實施屆滿4年，爰賡續辦理重行制定，於貴會第19屆第4-5次臨時大會議決通過，業經財政部同意備查，自109年4月1日公布施行，徵收期間4年，課徵標準為每公噸50元，低於50元者，從低課徵。  （二）「花蓮縣礦石開採景觀維護特別稅自治條例」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（新）制定自治條例，迄至109年6月30日止施行屆滿。因實施屆滿4年，爰賡續辦理重行制定，於貴會第19屆第8次臨時大會議決通過並修正施行期間為1年，經財政部同意備查，自109年8月1日公布施行，業於本（110）年7月31日施行屆滿。  二、110年度土石採取景觀維護特別稅徵收情形：  （一）110年度全年預算數1億5,000萬元，截至8月底止實徵淨額1億903萬9,000元，達預算數72.69%。  （二）自96年10月至110年8月底止，已徵起14億2,778萬7,000元。  三、110年度礦石開採景觀維護特別稅徵收情形：  （一）110年度全年預算數8億8,000萬元，截至8月底止實徵淨額4億2,401萬6,000元，達預算數48.18%。  （二）自98年至110年8月底止，已徵起49億7,809萬1,000元。 |  |
|  | **參、財產稅稽徵**  一、房屋稅 | 一、開徵110年房屋稅：  （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稅收徵績。  （二）便民服務：  於開徵期間房屋稅服務櫃臺中午不打烊，並延長服務至下午6時，辦理補發繳款書、課稅明細及納稅諮詢等服務。滯納期間主動寄發納稅查詢單計7,442件、發送手機簡訊及電話語音計7,127件，提醒納稅人儘速繳納。  （三）多元化宣導：  於「房屋稅重要訊息」宣導摺頁增印「QRCode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補發繳款書；及時發布稅務新聞且於報紙刊登「110年房屋稅繳納至5月31日止」海報，貼心提醒納稅人如期繳納；於開徵期間接受媒體採訪，並於廣播電台專訪時段，宣導房屋稅相關資訊；善用本府新設智慧站牌播送房屋稅相關資訊，強化宣導；另自製開徵宣導短片、「Facebook」及「LINE官方帳號」e化宣導等。  （四）運用本府公務雲系統公告：  110年4月22日至5月31日發布開徵公告及110年6月21日至6月30日發布催繳公告，提醒本府同仁並轉知親朋好友儘速繳納。  （五）110年房屋稅開徵94,455件，查定稅額5億5,529萬1千元，截至8月底止已徵起5億1,278萬9千元，徵起率達92.35%。  二、因應新冠肺炎疫情影響積極輔（宣）導及主動核定減稅：  （一）主動辦理減免房屋稅：  房屋稅係按月課徵，主動輔導本縣轄區飯店旅館等營利事業，如因疫情縮減營業規模或停業時，即時申請由營業用稅率3%改按非住家非營業用稅率2%課徵房屋稅。另為體恤休閒娛樂業者因受新冠肺炎疫情影響致營業收入普遍衰退，同時為有效防範疫情擴散，就本府公告停業期間，依本府通報清冊或查得資料主動核定房屋稅率由3%降為2%，如110年稅款已繳納主動辦理退稅。110年1至8月辦理計292件，減徵稅額386萬5千元。  （二）主動輔導辦理延期或分期繳納：  從寬審理納稅義務人延期或分期繳納稅捐，減輕繳稅之資金壓力，協助渡過難關，房屋稅辦理延期案件計194件，稅額4,179萬9千元，分期案件計50件，稅額2,107萬元。  （三）製作紓困減稅措施宣傳單1,000份，提供業者參閱，另置放於地方稅務局及玉里分局櫃臺，並函請13鄉（鎮、市）公所置放於櫃臺及各村里辦公室，另配合各機關、團體辦理活動時加強宣導。  （四）函請13鄉（鎮、市）公所、戶政事務所及地政事務所等於電子看板及跑馬燈協助播放地方稅紓困減稅措施。  （五）為便利民眾洽辦或諮詢，協助輔導其申請、資格條件之查詢，及如何聯繫相關窗口及受委託辦理單位，自110年6月9日起定期派員至本府馬上辦中心設立之「新冠肺炎紓困方案申請輔導窗口」，提供民眾諮詢及輔導服務。  （六）多元宣導：於稅務局網站建置「新冠肺炎服務專區」，同時透過地方電視臺採訪、電臺節目、發布新聞、Facebook、LINE官方帳號及自製宣導短片等方式，加強宣導以減輕業者負擔。  三、簡政便民主動辦理減免事宜：  （一）花蓮市日出觀光香榭大道整體景觀工程減徵房屋稅：  施工期間達3個月以上，因影響鄰近民眾生活品質及造成交通不便，爰依「花蓮縣因政府機關興建公共工程施工期間辦理房屋地段加減率作業要點」簽陳縣長核定按施工範圍及工期第1期（108年4月至109年12月）、第2期（108年8月至109年12月）、第3期（108年10月至109年12月）及第4期（109年8月至110年12月）辦理減徵事宜，以上減徵戶數計109戶、減徵稅額計40萬1千元。  （二）花蓮市和平排水箱涵擴建工程減徵房屋稅：  自108年10月起至110年1月止，依施工範圍及工期調降房屋地段率30%，主動辦理減徵事宜，計辦理減徵30戶，減徵稅額3萬9千元。  （三）花蓮市鐵道遊廊蛋黃區潛力倍增計畫工程減徵房屋稅：  自109年12月起至110年3月止，依施工範圍及工期辦理減徵事宜，計減徵27戶，稅額1萬3千元。  （四）新城鄉民有街（A、D幹線）雨水下水道工程減徵房屋稅：  自109年7月起至110年1月止，依施工範圍及工期辦理減徵事宜，計減徵147戶，稅額5萬4千元。  （五）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其房屋稅。110年1至8月止通報658件，450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208件，稅額18萬3千元。  （六）主動辦理公益出租人出租房屋供住家使用者，適用房屋稅1.2％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，110年1至8月止辦理1,051件。  （七）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）18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，除非屬課徵範圍等計30件外，計辦理公私有房屋79件，土地222筆，每年減免房屋稅23萬4千元，地價稅937萬7千元，合計減免稅額961萬1千元。  四、體恤民苦主動對受災害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。110年1至8月辦理99棟，其中7棟符合減免標準，減免稅額計5,291元。  （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。110年1至8月無減免案件。  五、受機場航道航空器噪音干擾影響區域主動減徵房屋稅：  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。110年減徵91,007件，占全縣房屋稅總件數168,260件之54.09﹪，減徵房屋稅計9,086萬4千元。自83年至110年減徵房屋稅累計20億6,352萬元。  六、辦理住家用房屋現值10萬1千元以下者免徵：  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主動辦理，免由房屋所有人提出申請，110年房屋稅開徵，計有1,197戶房屋受惠，減少稅額119萬元。  七、創新主動輔導民眾申請適用房屋稅自住用優惠稅率：  透過電腦系統挑檔，針對符合房屋持有超過自住用戶數且自住未滿3戶之應稅房屋，寄發輔導通知單，並於文書加註稅務局線上申辦QRCode，以臨櫃、電話、傳真及線上申辦等多元方式受理，發單通知計1,104件。  八、新建房屋主動建立稅籍：據建管單位核發之使用執照副本，主動逐案核定房屋現值設立房屋稅籍並發函通知納稅人。110年1至8月辦理計1,025件。  九、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，輔導納稅人若有不服可提出行政救濟之方式，以維護納稅人權益。  （二）簡化作業流程：  對於房屋使用情形變更案件，改以每月定期產製「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，並發函通知房屋稅納稅義務人，毋須再提出申請。110年1至8月接獲通報4,721件，按實際使用情形改課計1,417件。  （三）工作期間：  自110年2月1日起至同年11月30日止，為期8個月，預計清查22,000棟。  （四）清查成果：  110年1至8月止查得使用情形變更5,909件，減免稅105件、評定現值260件、新增改建房屋466件及其他1件，合計6,741件，增加稅額1,750萬3千元。  十、稅收徵績：  110年全年預算數4億9,517萬3,000元，截至8月底止實徵淨額5億5,379萬5,000元，達預算數111.84%。 |  |
|  | 二、使用牌照稅 | 一、開徵110年使用牌照稅：  （一）110年自用車及營業用車上期開徵機動車輛計115,188輛，查定稅額為8億9,527萬元。  （二）開徵期間貼心便民措施：  設立專人服務櫃臺，於開徵期間中午不打烊，並延長服務時間至下午6時，專責受理民眾納稅查詢、補發繳款書及收件。並於繳納截止日及滯納期滿前電話通知納稅義務人及時繳納稅款。  （三）訂定「110年使用牌照稅欠稅清理作業計畫」，加強繳款書之送達：  為提升績效，針對2年以上習慣欠稅戶計1,087戶，於開徵時即以雙掛號送達取證節省稽徵成本。對於遭退回之繳款書，積極運用地方稅資訊平台「各項地址綜合查詢」、「國稅地方稅資訊系統」或衛生福利部中央健康保險署、勞工保險局等資料，查詢納稅義務人新址後重新送達，如仍無法送達時，始依戶籍地址辦理公示送達，避免徵納雙方產生爭議。並於收到催繳送達回執聯後儘速完成徵銷檔註記，加強送達回執之審核，於滯納期滿後移送強制執行，以維租稅公平。  （四）繳納及滯納期間積極提醒納稅義務人繳納稅款：  於繳納期間平信寄送納稅查詢單計11,932件，並以電話語音及手機簡訊方式分別於110年5月19日至5月21日及110年5月20日至21日期間通知1,341件及2,035件，積極催徴提醒尚未繳稅之車主儘速繳納。民眾臨櫃補發繳款書時，積極輔導辦理轉帳納稅，以減少日後因繳款書未送達而造成欠稅。  （五）強化外籍人士納稅觀念：  110年逾期未繳納稅款之外籍人士計11人，為更有效對外籍人士宣導納稅義務，先逐一以電話提醒，於大批催繳期限屆滿後仍未繳納者1人，再以英文簡訊提醒儘速繳納稅款。  （六）多元管道加強宣導：  於「使用牌照稅重要訊息」宣導摺頁增印「QRCode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補發繳款書；及時發布稅務新聞且於報紙刊登「110年使用牌照稅繳納至4月30日止」海報，貼心提醒納稅人如期繳納，減少違章發生；於開徵期間接受媒體採訪,及於廣播電台專訪時段，宣導使用牌照稅相關資訊；善用本府新設智慧站牌播送使用牌照稅相關資訊，強化宣導；透過本府公務雲系統分別於3月22日至5月5日發布開徵公告及5月22日至5月31日發布催繳公告，提醒本府同仁並轉知其親朋好友儘速繳納；另自製開徵宣導短片、「Facebook」及「LINE官方帳號」e化宣導等。  二、因應新冠肺炎疫情影響積極作為：  （一）納稅義務人受疫情影響，不能於規定繳納期間內繳清使用牌照稅者，得申請延期或分期，不受金額限制，從寬審理最長可延期1年或分期3年（36期）繳納。110年1月至8月辦理分期者20件，稅額24萬3千元；辦理延期者11件，稅額24萬4千元。  （二）使用牌照稅係按日課徵，主動輔導車主因受疫情影響，車輛長時間不使用，可向監理機關辦理停駛或繳銷，未使用車輛期間，即按日免繳使用牌照稅。110年1至8月辦理報停車輛計2,857輛，減徵稅額1,813萬7千元。  （三）製作宣傳單1,000份，置放於地方稅務局總局及玉里分局櫃臺，並函請戶政、地政機關及13鄉（鎮、市）公所置放於櫃臺及村里辦公室，另配合各單位辦理活動時加強宣導。  （四）函請各戶政事務所、地政事務所及鄉（鎮、市）公所等單位於電子看板及跑馬燈協助播放地方稅紓困減稅措施，託播時間110年3月30日至6月30日止。  （五）透過本府公務雲系統分別於5月17日至6月30日發布因應新冠肺炎疫情衝擊地方稅紓困減稅措施加強宣導。  （六）於本府地方稅務局網站設置「新冠肺炎服務專區」，同時透過地方電視臺採訪、電臺節目、發布新聞、Facebook及LINE官方帳號等平臺，多元宣導以減輕負擔。  三、輔導身心障礙者使用車輛免徵使用牌照稅申請：  （一）創新主動辦理身心障礙者使用車輛免徵使用牌照稅：  身心障礙者本人名下供自己使用之車輛，原應由車主提出申請免徵使用牌照稅，創新由本府地方稅務局依社會處、監理機關、戶政單位等資料互相勾稽，如符合規定，即主動核免使用牌照稅，免再提出申請。110年1至8月主動核免計290筆。  （二）創新加值主動暖心輔導無車無駕照身心障礙者：  身心障礙者本人無駕駛執照，名下亦無車輛，本府地方稅務局主動挖掘所有潛在案件，首創自行撰寫程式、挑錄符合條件對象，主動寄發通知書提醒，其配偶或同戶籍二親等親屬所有供身心障礙者使用之車輛可申請免徵牌照稅，110年1至8月提出申請並核准免稅計39筆。  （三）全國首創加值暖心輔導：  本府地方稅務局首創利用司法院家事事件查詢系統，主動蒐集106年起迄今法院監護（輔助）宣告事件資料，篩選出受監護（輔助）人具身障資格且尚未申請免稅者，寄送通知輔導提出申請。  （四）增設收件據點：  為有效簡化稽徵作業及提升行政服務效能，於監理站設置專櫃收件及協調花蓮市公所、吉安鄉公所及玉里鎮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。110年1至8月受理1,095件。  （五）加強宣導：  於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」；洽請本府社會處及各公所於核發身心障礙手冊證明時即時提醒申辦身心障礙者牌照稅免稅規定；製作「申辦使用牌照稅免徵、退稅業務應附資料一覽表」及「使用牌照稅申辦案件一次告知單」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，於核准書上加註「使用牌照稅身心障礙手冊後續鑑定到期提醒」，避免因疏忽或不諳法令而損及納稅人權益。  （六）辦理績效：  自87年至110年8月止身心障礙者使用免稅車輛累計14,211輛、免稅金額1億2,624萬元，占全縣129,987輛之10.93%。110年1至8月辦理1,441輛，免稅金額876萬2千元。  四、主動辦理重繳、溢繳使用牌照稅退稅業務：  （一）重繳、停駛及報廢等原因致溢繳稅款之退稅案件主動辦理退稅，民眾免提申請。  （二）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）全國首創資訊化輔導直撥退稅：  為落實政府節能減碳政策，自行撰寫程式主動挑選轄內所有車輛數達20輛以上之車主，主動寄發「委託轉帳代繳（領）各項稅費申請書」，並協助將使用牌照稅申請資訊表列化，節省車主填表時間，有效提升申辦意願，110年1至8月輔導成功計151筆。  （四）辦理績效：  110年1至8月辦理4,658件，直撥退稅3,630件，金額1,342萬7千元，現金退稅21件，金額10萬6千元，支票退稅1,007件，金額337萬元。  五、延伸服務據點，監理站設置服務專櫃，民眾免奔波：  （一）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：  110年1至8月辦理免稅車輛919件，受理退稅申請1,845件，開立執行費58件，補發使用牌照稅及罰鍰繳款書20,038件，協助外轄辦理異動聯絡查欠218件，辦理外站聯絡本轄車輛異動查欠278件，信用卡繳納稅款3,518件，合計26,874件。  六、網路便捷服務功能：  民眾可上網申請使用牌照稅減免、補發使用牌照稅繳款書、繳納證明、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實例，以充分運用網路便捷服務功能。110年1至8月受理505件。  七、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）清查作業：  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「供身心障礙者使用免徵使用牌照稅車輛清查作業計畫」，針對逾期未完稅或報停、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）多元管道加強宣導違規罰則：  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；利用各項活動及監理機關辦理道安講習會，廣為宣導使用牌照稅相關罰則；製作「未繳納使用牌照稅報停、繳銷、註銷牌照罰則」宣導布條懸掛於重要路段宣導；製作「如期繳納牌照稅道路開車最安心」等文宣增印「QRCode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，並提醒使用公共道路違反使用牌照稅法第28條相關罰則規定；利用本府地方稅務局公務車及各鄉（鎮、市）公所垃圾車播放「使用牌照稅4月已開徵，請依限繳納及相關罰則規定」提醒民眾；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、失竊或扣押者請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：  為查核欠繳使用牌照稅或註銷牌照之車輛，於重要路口裝設2部使用牌照稅自動照相車牌辨識系統，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）創新以停車收費系統即時調閱相關資料：  為清查欠繳使用牌照稅或註銷牌照之車輛，運用本縣路邊停車費委外收費廠商提供之收費系統，於車輛有未繳稅或報停、繳銷、註銷牌照停放公共道路之情形者，即時調閱相關資料比對並辦理後續舉發作業。本項創新免除公文往返作業，提升工作效率。  （五）清查結果：  車輛總檢查及免稅車輛異常查核，110年1至8月裁處違規車輛1,861輛，補徵稅額1,446萬6千元，裁處罰鍰561萬8千元。免稅車輛異常查核761輛，經查核恢復課徵571輛，補徵稅額336萬9千元。  八、稅收徵績：  110年全年預算數8億8,428萬元，截至8月底止實徵淨額8億9,408萬8,000元，達全年預算數101.11%。 |  |
|  | 三、印花稅 | 一、積極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。110年1至8月受理申請彙總繳納者26件，註銷7件，累計411家，報繳印花稅1,807萬5千元。  二、愛心辦稅主動輔導：  （一）寄發輔導函：  110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，110年共寄發1,665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）查核績效：  執行印花稅應稅憑證檢查，110年1至8月實際查核64件，補徵17件，補徵稅額47萬9千元；運用政府採購網輔導本縣及外縣市業者自動報繳2,409件、稅額1,109萬5千元；輔導新建房屋承造廠商及起造人報繳114件，稅額145萬7千元；運用空汙費資料輔導報繳381件、稅額208萬7千元；運用租賃合約資料輔導報繳2件、稅額1千元。110年1至8月共計補徵2,923件，徵起稅額1,511萬9千元。  三、加強便民服務措施：  （一）多元宣導：  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、會計記帳業、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。  （二）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。  （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。110年1至8月受理180件，稅額175萬元。  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，運用採購網、開工報告書及商請本府各局處協助配合，於交付合約時，即輔導至稅務局開立印花稅大額繳款書繳納印花稅。110年1至8月計342件，稅額460萬1千元。  五、稅收徵績：  110年度全年預算數8,150萬元，截至8月底止實徵淨額6,988萬3,000元，達預算數85.75%。 |  |
|  | 四、契稅 | 一、加強與鄉（鎮、市）公所聯繫及輔導代徵契稅事宜：  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。  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：  為避免房屋起造人因不諳法令逾期申報而受罰，於接獲本府建管單位核發開工報告及核准變更起造人申請書副本副知地方稅務局時，發函提醒起造人依限申報繳納契稅，110年1至8月輔導66件，報繳16件，繳納稅額117萬4千元。  三、簡化作業流程，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事宜，免除往返公所與稅務局之時間及不便，積極推動不動產移轉跨機關一站式服務，民眾可利用地方稅網路申報系統，上傳申報及完稅附件，辦理線上查欠（完稅）作業，經地方稅務局審核無誤後匯出無欠稅費之帶「職名章」之土地增值稅及契稅繳款書。繳納後即可直接至地政事務所辦理移轉登記，免再至地方稅務局辦理查欠作業，加速完成建物移轉登記。110年1至8月受理契稅申報4,168件，匯出帶職名章繳款書3,145件。  四、輔導向法院標購拍賣房屋拍定人，申報繳納契稅：  為避免拍定人因不諳法令逾期申報而受罰，於接獲法院通報案件時，發函提醒拍定人依限申報繳納契稅，110年1至8月輔導45件，稅額69萬4千元。  五、確實輔導填寫附聯，享受稅捐優惠：  為避免民眾或代理人因忽略漏未填寫附聯，而影響其適用優惠稅率之權益，於受理契稅申報案件，均確實輔導民眾填寫契稅申報書附聯，採網路申報者，亦請提醒其勾選附聯事項，以即時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，維護其自身權益。110年1至8月輔導適用稅捐優惠計通報地價稅3,151件，通報房屋稅3,469件。  六、稅收徵績：  110年度全年預算數5,894萬9,000元，截至8月底止實徵淨額7,804萬7,000元，達預算數132.40%。 |  |
|  | 五、娛樂稅 | 一、多元宣導與輔導：  （一）發布新聞及講習會宣導：  針對娛樂稅各項徵免規定加強發布新聞稿；運用辦理鄉（鎮、市）公所承辦人員講習會或專業人士講習會加強宣導，請就轄內之娛樂業者，如有營業事項異動時，協助通報本府地方稅務局並輔導其向本府地方稅務局辦理登記（或變更）事宜，以維護業者權益。  （二）電台稅務訪談：  透過中廣花蓮台、燕聲及蓮友廣播電台等電台稅務訪談，宣導娛樂稅法令及罰則規定，110年1至8月電台宣導計2次。  （三）加強宣導：  至縣內各學校及配合各單位舉辦活動，宣導娛樂稅法令及罰則規定，藉此向下紮根，加強學生稅務知識及一般民眾對娛樂稅有更深的認識。110年1至8月計辦理80場次。  二、因應新冠肺炎疫情影響積極作為：  （一）輔導申請減徵娛樂稅：  主動輔導娛樂業者如因受疫情影響，致娛樂設施未使用或營業收入減少，即時申請依實際設備數量，核實調整娛樂稅，以減輕負擔。110年1至8月計辦理75家，減徵稅額142萬元。  （二）主動辦理全面免徵娛樂稅：  配合中央疫情防治政策，本縣查定課徵娛樂業者暫停營業，自5月15日起至110年8月9日全面免徵娛樂稅，稅額304萬3千元。  （三）部分業者恢復營業，減免徵娛樂稅措施：  對110年8月10日後恢復營業之東大門夜市及具娛樂性之選物販賣機等業者，主動調降110年8月10日至8月31日恢復營業期間娛樂稅30%，減徵稅額10萬3千元，其餘視聽視唱業、電子遊戲場等業者，因繼續管制未開放營業，仍繼續免徵娛樂稅，稅額39萬7千元。  （四）因應疫情，娛樂稅減免徵稅額：  110年5月15日至8月31日止公告停業期間，對查定課徵娛樂業者主動全面免徵娛樂稅，協助業者度過難關，合計497家受惠，免徵稅額344萬元，減徵稅額10萬3千元；計減（免）徵稅額354萬3千元。  （五）設置馬上辦中心，提供諮詢：  為便利民眾洽辦或諮詢，自110年6月9日起定期派員至本府馬上辦中心值勤，提供民眾諮詢及輔導服務。  （六）函請各機關於電子看板及跑馬燈協助宣導：  函請13鄉（鎮、市）公所、戶政事務所及地政事務所於電子看板及跑馬燈協助播放地方稅紓困減稅措施。  （七）製作宣傳單宣導：  製作「因應新冠肺炎疫情衝擊地方紓困減稅措施」宣傳單1,000份，置放於地方稅務局企劃科、財產稅科及玉里分局櫃臺，並函請13鄉（鎮、市）公所置放於櫃臺及村里辦公室加強宣導。  （八）多元化宣導：  於本府地方稅務局網站設置「新冠肺炎服務專區」，同時透過地方電視臺採訪、電臺節目、發布新聞、Facebook及LINE官方帳號等平臺，適時宣導以減輕負擔。  三、健全娛樂稅稅籍：  為建立完整稅籍資料，訂定「110年度娛樂稅稅籍清查作業計畫」，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。110年1至8月輔導新增設立查定及查核增加稅額35件，稅額7萬8千元。  四、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。110年1至8月臨時公演17件，稅額9千元。  五、稅收徵績：  110年度全年預算數1,730萬元6,000元，截至8月底止實徵淨額975萬2,000元，達預算數56.35%。 |  |
|  | **肆、法務行政管理**  一、欠稅清理業務 | 一、本縣欠稅清理績效：  （一）積極清理欠稅績效優異，榮獲「財政部109年度稽徵機關防止新欠清理舊欠績效」地方稅稽徵機關分組第1名。  （二）本縣地方稅欠稅統計至110年1月1日止，累積欠稅45,270件、金額3億600萬8千元。110年1至8月新增欠稅38,719件、金額3億9,324萬1千元，合計欠稅83,989件、金額6億9,924萬9千元，徵起欠稅37,551件、金額3億2,776萬4千元，尚有欠稅46,438件、金額3億7,148萬5千元，本府地方稅務局繼續積極清理。  二、欠稅移送法務部行政執行署花蓮分署強制執行情形：  （一）各項稅捐經滯納期滿30日仍未繳納之納稅義務人，檢具繳款書及送達證書等資料，移送法務部行政執行署花蓮分署強制執行。  （二）110年1至8月欠稅案件移送13,856件、金額6,386萬元，徵起6,858件、金額3,340萬9千元，累計尚在強制執行者14,641件、金額7,987萬2千元。  三、執行憑證清查作業：  （一）針對法務部行政執行署花蓮分署掣發之執行憑證，運用電腦檔案交查及人工逐案清理等相關資料，查有新增財產、所得、存款或勞保投保紀錄等辦理再移送強制執行。  （二）110年1至8月新增執行憑證3,070件、金額2,777萬8千元，辦理再移送強制執行6,772件、金額3,771萬8千元；尚有執行（債權）憑證26,274件、金額1億7,410萬1千元。  四、辦理稅捐保全：  （一）禁止財產處分登記：  發現欠稅人欠稅金額達10萬元以上之鉅額欠稅者，就其相當欠稅之財產函請地政及監理機關等辦理禁止財產處分登記。110年1至8月辦理禁止財產處分登記計48案（529件），金額1億3,340萬7千元，塗銷及調整禁止財產處分登記計15案（119件），金額6,534萬8千元，徵起390件，金額7,669萬3千元，尚在禁止處分登記案件計677案（7,635件），金額6億5,360萬6千元。  （二）假扣押：  為防杜高欠稅風險納稅義務人藉隱匿或移轉財產、所得逃避稅捐執行，本府地方稅務局訂定「聲請法院實施假扣押作業要點」加強辦理，以確保租稅債權。  （三）限制欠稅人或營利事業負責人出境：  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。截至110年8月底止，尚無限制出境者。  五、聲報債權參與分配：  （一）法院或花蓮執行分署執行拍賣案件，查明債務人欠稅情形，隨即聲請參與分配，以確保稅捐徵起。  （二）110年1至8月辦理參與債權分配已解繳入庫99案，金額1,947萬2千元，尚有27案，金額1,581萬8千元。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。  六、重大欠稅案件：  依修正後稅捐稽徵法第23條第5項規定，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、為防止新欠產生及清理舊欠，以期有效提升整體稅收徵起率，訂定各項執行工作計畫，並確實執行：  訂定「防止新欠清理舊欠工作計畫」、「執行（債權）憑證清理工作計畫」、「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」、「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。  八、為提升開徵徵起率以防止欠稅產生，將繳款書確實送達納稅人為首要任務，從加強宣導作起，同時輔以內部控管，雙管齊下：  （一）使用牌照稅、房屋稅及地價稅等三大定期開徵稅目，於大批寄送繳款書附加宣導摺頁請納稅人如期繳納。  （二）開徵期間運用大眾傳播工具，垃圾車隨車廣播、電視牆及辦理租稅宣導活動等加強宣導。  （三）滯納期滿後發送電話語音、手機簡訊及寄送納稅查詢單等方式積極催繳。  （四）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。 |  |
|  | 二、違章業務 | 一、分析違章案況加強宣導，避免違規裁罰：  為避免民眾因不瞭解相關法令而受處罰，除開徵時透過LINE官方帳號及臉書等網路媒體、廣播電台宣導、發送手機簡訊、辦理租稅教育及宣導等各種多元宣導管道，積極提醒民眾如期繳納使用牌照稅外，並特別分析違章案況，以未繳納當年度使用牌照稅於次年起使用公共道路及經監理單位逾檢註銷後仍使用公共道路者占大宗，在採取下列相對應宣導措施後，110年1至8月使用牌照稅裁罰1,908件，相較109年同期裁罰2,300件減少17%，顯見宣導措施已具成效。  （一）跨機關合作結合監理機關辦理道安講習課程，宣導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，110年1至8月計辦理5場84人次參與。  （二）對於受罰民眾，於每件使用牌照稅違章裁處書特別註記「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。」及「未繳納使用牌照稅使用公共道路經查獲處罰，請儘速繳納。」等內容，提醒民眾注意，以免再次受罰。  （三）及時發布稅務新聞，減少民眾違章發生，110年1至8月發布8則；運用媒體採訪於中廣、燕聲及蓮友等3家廣播電台專訪時段，宣導使用牌照稅相關罰則，110年1至8月計播送11次。  （四）就逾檢註銷之車輛，定期挑錄監理機關車籍異動檔註記「逾檢註銷」之車輛，主動發通知輔導車主儘速至監理機關重新領牌，以免日後因車輛使用公共道路而受罰，110年1至8月寄發計680件。  二、各稅違章案件辦理情形：  110年1至8月受理各稅違章案件總計2,059件，裁罰案件計1,910件，裁處罰鍰金額676萬9千元，其中使用牌照稅裁罰1,908件，裁處罰鍰金額668萬3千元，土地增值稅1件、裁處罰鍰金額7萬9千元，房屋稅1件、裁處罰鍰金額7千元；免議、免罰及併案149件，均於時限內辦結。 |  |
|  | 三、行政救濟業務 | 一、各稅目行政救濟程序分為復查、訴願及行政訴訟等階段。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。  二、行政救濟案件辦理情形：  （一）復查案件：  110年1至8月受理復查10件（土地增值稅9件、特別稅1件），為因應司法院大法官釋字第779號輔導申請之復查列管案件計9件，復查駁回1件。  （二）訴願案件：  110年1至8月提起訴願案件6件（特別稅3件、地價稅1件、使用牌照稅1件、土地增值稅1件），訴願駁回3件，訴願不受理1件，訴願人自行撤回1件，審理中1件。  （三）行政訴訟第一審案件：  110年1至1至8月提起行政訴訟3件（特別稅1件、給付訴訟1件、定暫時狀態假處分1件），1件聲請駁回，2件臺北高等法院審理中。  （四）行政訴訟第二審案件：  110年1至8月提起行政訴訟1件（地價稅簡易訴訟），臺北高等行政法院判決：「原判決廢棄，發回臺灣花蓮地方法院行政訴訟庭」；本府地方稅務局提起上訴3件（特別稅），最高行政法院審理中。  （五）行政訴訟二審判決後聲請再審案件：  110年2月本府地方稅務局向最高行政法院聲請再審1件，目前審理中。 |  |
|  | 四、檢舉業務 | 一、依本府地方稅務局受理檢舉案件管道計有縣長電子民意信箱、縣民1999熱線、本府地方稅務局檢舉信箱、局長民意信箱、局長與民有約信箱、電話檢舉及臨櫃檢舉等。  二、110年1至8月受理各類檢舉案件計52件，平均辦結天數13.6天，分述如下：  （一）縣長電子民意信箱：  5件（地方稅3件、國稅2件），平均處理天數3.8天。  （二）縣民1999熱線：  18件（國稅13件、地方稅5件），平均處理天數4.17天。  （三）本府地方稅務局檢舉信箱：  21件（國稅4件、地方稅17件），平均處理天數23.9天。  （四）局長民意信箱：  3件（國稅3件），平均處理天數6天。  （五）電話檢舉：  4件（地方稅2件、國稅1件、其他1件），平均處理天數26.75天。  （六）臨櫃檢舉：  1件（地方稅），平均處理天數56.5天。 |  |
|  | 五、納稅者權利保護業務 | 一、積極推展納稅者權利保護法相關措施，保障民眾權益：  （一）訂定「推動109年度及110年度財政部納稅者權利保護計畫具體執行措施」，落實執行。  （二）本府地方稅務局於總局及玉里分局各置1名納稅者權利保護官，辦理下列事項：  1、協助納稅者進行稅捐爭議之溝通與協調。  2、受理納稅者之申訴或陳情，並提出改善建議。  3、於納稅者依法尋求救濟時，提供必要之諮詢與協助。  4、每年提出納稅者權利保護之工作成果報告。  （三）本府地方稅務局資訊網站建置「納稅者權利保護專區」，並定期維護各項公開資訊，並於該專區項下「宣導專區」，置放納稅者權利保護法宣導海報、動畫及溫馨小故事，供民眾觀看下載運用，使民眾深入了解納稅者權利保護法規定及相關案例。  （四）設置納稅者權利保護協談室，提供民眾洽辦納保業務，並按月定期維護檢查各項設備。  二、納稅者權利保護案件受理情形110年1至8月受理1件（使用牌照稅），依時限內辦結，滿意度調查結果為非常滿意。  三、加強宣導：  （一）110年1至8月發布新聞3則。  （二）電子、平面、網路及廣播媒體報導等，110年1至8月計39則。戶外廣告及文宣張貼，110年1至8月計278處。  （三）辦理內部及外部分眾講習會：  對內部同仁及鄉（鎮、市）公所財政人員講習，110年1至8月辦理10場次。專業代理人及社會大眾等分眾講習，110年1至8月辦理34場。 |  |
|  | **伍、資訊管理**  一、系統執行 | 一、辦理地方稅各稅稅籍主檔維護及開徵作業系統執行：  （一）每月進行娛樂稅核稅作業，110年1至8月開徵2,672件。  （二）110年上期使用牌照稅核稅開徵110,142件，其中轉帳納稅4,137件。  （三）110年房屋稅核稅開徵94,713件，其中轉帳納稅16,333件。  二、辦理退稅作業：  110年1至8月辦理退稅6,232件，金額2,919萬7千元，退稅抵欠431件，金額66萬9千元。  三、配合財政部財政資訊中心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）辦理地方稅資訊平台70個系統之新增修撰提案、研討及測試。  （二）推動稅務及辦公室自動化系統24個系統線上簽核作業，實施成效良好。  （三）每日監控「地方稅資訊平台」及「資料庫」，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。  四、開發系統與撰寫程式，簡化作業流程並提升稽徵能量：  （一）為提升稽徵效能，與業務單位密切合作，檢視現有作業流程，突破老舊思維，撰寫程式，以自動化取代人工作業，節省作業時間。  （二）110年1月至8月提供383案行政支援需求。 |  |
|  | 二、網路管理 | 一、汰換1臺網路儲存系統及磁碟陣列組、34臺老舊個人電腦、1臺彩色雷射印表機及1臺筆記型電腦，降低終端設備資安風險，提升工作效能。  二、導入資訊安全管理系統國際標準ISO27001：  2013，於109年12月24日再次取得第三方驗證證書，並依「資通安全管理法」辦理資通安全責任等級B級機關應辦事項，如主機弱點掃描與修補、網站弱點檢測與修補，提升整體資安管理能量。  （一）各項資訊作業均依ISO27001：  2013國際標準作業程序，落實帳號與權限管理、網路管理、機房管理、軟硬體管理、系統開發管理及變更管理等各項作業，有效降低資通安全事件之衝擊，達成個人資料保護，打造全面安全作業環境，確保稅務服務不中斷及課稅資料安全。  （二）5位同仁取得資訊安全國際標準ISO27001：  2013主導稽核員證照，2位同仁取得資安職能證書。  三、依個人資料保護法辦理個資保護業務，保障納稅義務人權益：  （一）建置個資管理制度，俾使個資保護更臻完善。  （二）110年7月辦理個人資料事故通報演練，召集個資專責人員針對模擬情境進行演練，提升個資專責人員通報與緊急應變之能力。  （三）110年8月辦理個人資料風險評鑑作業，將本府地方稅務局保有之個資項目公告於全球資訊網站。  四、因應新冠病毒疫情影響，配合中央流行疫情指揮中心規定，建置數位學習平臺，取代講師與授課者面對面之實體課程，避免群聚活動，110年計上傳8部數位教材，完成課程計902人次。  五、110年5月辦理1次電子郵件社交工程演練，演練結果計4人開啟社交工程郵件，無人開啟郵件內連結或附檔。  六、110年辦理「全球資訊網站」、「電力及空調系統」、「稅務資料庫暨房屋稅/地價稅外業清查系統資料庫」、「財稅網路防火牆」及「財稅網路AD網域主機」等5項營運持續演練，確保災變發生時能及時應變，營運服務不中斷。  七、訂定年度「資訊作業稽核計畫」，辦理內部稽核（查核）作業，發揮預防矯治之功效，確保課稅資料安全：  （一）每月辦理「土地歸戶資料查詢管制查核」，110年1至8月查19件，抽查結果均符合規定。  （二）每月辦理「戶政連線查詢管制抽核」，110年1至8月抽查1,521件，抽查結果均符合規定。  （三）每月辦理「全國財產總歸戶系統使用情形查核」，110年1至8月抽查768件，抽查結果均符合規定。  （四）每月辦理「國稅地方稅資訊交流運用系統使用情形查核」，110年1至8月抽查1,105件，抽查結果均符合規定。  （五）每季辦理「地政資訊網際網路服務作業使用情形管制查核」，110年1至8月抽查137件，抽查結果均符合規定。  （六）每季進行「使用戶役政資訊作業稽核」，110年1至8月抽查173件，抽查結果均符合規定。  （七）110年5月辦理「使用者帳號與授權異動管制作業」，均符合規定。  （八）110年1月及7月辦理「公路監理資訊安全稽核」，分別抽查61及31件，查核結果符合規定。 |  |