

澎湖縣政府稅務局

109 年度施政績效報告

壹、前言

稽徵業務與民眾權益息息相關，在民意高漲之今日，本局同仁均兢兢業業，力求創新，期以改進稽徵技術，加強稅務自動化、電子化服務，並提高行政效率，提昇服務品質，進而締造徵納雙方和諧之氛圍，使納稅義務人能夠心悅誠服，依法納稅。

為維護租稅課徵公平暨達成年度稅收預算，並將租稅宣傳及為民服務工作更加普及化，本局 109 年度共擬定 15 項策略績效目標，各項策略績效目標下共訂定 34 項衡量指標，並積極據以執行。年度結束後經由本局副局長邀集各執行單位主管進行自評作業，

確實檢討執行成效。

本局自評作業於 110 年 1 月 19 日完成，除 2 項衡量指標無法達成原訂目標值外，其餘 32 項衡量指標均達成原訂目標值。

貳、目標達成情形

一、績效總分

績效面向	績效評分
1.核心業務（60%）	59.75
2.業務創新改良（20%） （依 96 年度施政計畫績效評估會議決議，本項分數複評時由委員除以 2 計算）	20
3.人力（10%）	8
4.經費（10%）	10
5.整體施政績效（10%） （依 96 年度施政計畫績效評估會議決議，本項分數授權審查委員由業務創新改良面向除以 2 所得分數酌予給分）	業務單位免填
績效總分	97.75

二、各面向績效分析

（一）核心業務面向

策略績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
1.加強地方稅務資訊系統作業，推動資訊安全管理落實自動化服務（10%）	(1)地方稅就地系統主機正常運作之可用性（3%）	2,000 小時	2,000 小時	100%	3	1.衡量標準：主機全年正常運作時數(上班天數×8 小時)。 $250.5 \times 8 = 2,004$ (本年度上班天數 250.5 日 × 每日上班時數 8 = 2,004 小時) 2.105 年度推動資訊安全管理系統（ISMS），建置四階文件，確立機房管理標準作業流程，並於 109.06.05 修訂更版，同年取得第三方驗證。 3.稅務主機及周邊設備、主機房冷氣、不斷電系統均採委外維

						護服務，確保地方稅務資訊系統平台正常運轉。 4.運用機房環境監控系統即時掌握機房環境、主機作業安全，一有異常事件發生，可立即處理，確保稅務主機之可用性，暨納稅義務人稅務資料之安全。 5.稅務資訊互動服務中，多元溝通管道系統，針對納稅人申報或申請案件自動以簡訊傳送處理進度；另對申請稅務訊息之民眾，定期以 mail 通知稅務資訊。 6.利用縣籌經費汰換老舊防火牆並增購一台（FortiGate 200E），完成防火牆 HA 架構再利用第二期前瞻計畫「強化機關資安防護計畫」（108-109），108 年購置 N-Reporter 設備，其結合 SNMP（設備資產管理）、NetFlow（流量分析）、Syslog（日誌儲存分析）三種技術，並提供關聯式報表分析協助管理者快速找到網路環境中的問題；109 年購置 64TB 磁碟陣列一台，解決備援空間不足問題，並加強備援速度及延長備援資料保留期限，提升日常維運效能達到持續營運的防護機制。 7.109 年度上班時間內，位於就地端主機皆能正常提供服務，未發生任何停止服務之異常情事，可用性100%。
	(2)每年針對主管、一般人員、資訊人員辦	60人	60 人	100%	2	1.責成全體員工，上網學習資安相關課程，完成所需訓練時數。 2.本局應該上課人數為 60 人，實

	理資訊安全 教育訓練 (2%)					際上課人數為 60 人，達成率 100%
	(3)全國財產稅 總歸戶查調 管 理 (2%)	100%	100%	100%	2	1. 衡量標準：(查調無異常件數/查調件數)×100%。 $(4,670/4,670) \times 100\% = 100\%$ 2. 依據「財稅資訊處理手冊--全國財產稅資料歸戶」規定辦理查調、查核管理作業。 3. 103年5月1日起全國財產總歸戶系統銜接電子表單簽核系統，承辦人查調財產資料，每筆均由單位主管(科長)即時審查及簽核，確保納稅人財產資訊安全。 4. 109年全年查調案件計4,670件，無異常查調案件，管控機制良好。
	(4)房屋稅、地價 稅稅籍主檔 維護管理 (3%)	100%	100%	100%	3	1. 衡量標準：(無異常件數/主檔件數)×100%。 $(522,527/522,527) \times 100\% = 100\%$ (房屋稅籍主檔件數38,834+地價稅籍主檔件數483,693=522,527) 2. 房屋稅按月或週執行各主檔異常清理，核稅前均按週執行批次主檔審核作業，至核稅前已無異常案件。 3. 每半個月地政事務所提供地籍異動檔，經本局執行批次程式作業，產出地籍異動案件之審核錯誤清單，業務科承辦人員於接到每批新地籍異動之異常報表，均迅速且確實完全清理完畢。 4. 109年度房屋稅、地價稅稅籍主

						檔異常清理作業，清理率100%，顯示維護管理落實精準，成效良好。
2.落實以民為尊，提昇為民服務品質（6%）	(1)重視民眾意見，主動下鄉蒐訪民情與情（2%）	36	36	100%	2	1.衡量標準：年度主動下鄉訪視蒐集民眾意見件數。 2.達成情形分析：109年度預定主動下鄉蒐訪民眾意見36件，實際主動下鄉蒐訪民眾意見36件，達成目標值36件，本年度目標值達成度100%。
	(2)利用各項科技機具，推廣多元繳稅管道（2%）	68%	70.59%	103.81%	2	1.衡量標準：年度非金融機構臨櫃繳稅件數/年度開徵件數×100%。 2.達成情形分析：109年度各稅開徵件數合計6萬4,862件，非金融機構臨櫃繳稅件數合計為4萬5,789件，達成目標值70.59%，本年度目標值達成度103.81%。
	(3)透明化各項稅務政令，有效宣導施政及服務內容（2%）	350	444	126.86%	2	1.衡量標準：年度新聞發布則數。 2.達成情形分析：109年度新聞預定發布則數350則，實際發布444則，達成度126.86%。
3.加強租稅宣導教育，增進民眾稅務常識，建構優良租稅環境（2%）	運用社會資源，擴大租稅宣導教育層面、效果績效（2%）	80	85	106.25%	2	1.衡量標準：年度租稅宣導活動實際辦理場次。 2.達成情形分析：109年度租稅宣導活動預定辦理80場次，租稅宣導活動實際辦理85場次，達成度106.25%。
4.加強稽徵及清查作業（33%）	(1)落實地價稅稅籍清查作業（3%）	3,200	3,302	103.19%	3	1.衡量標準：年度清查筆數。 2.達成情形分析：109年度預定查核目標筆數3,200筆，實際查核筆數3,302筆，達成度103.19%。
	(2)增加地價稅稽徵效率	8,200	8,417.9	102.66%	3	1.衡量標準：年度徵起稅額（萬元）。

(3%)					2.達成情形分析：109 年度全年度地價稅預算數 8,200 萬元，實際徵起數 8,417 萬 9,000 元，達成度 102.66%。
(3)落實課徵田賦土地清查改課作業 (3%)	3,000	3,081	102.7%	3	1.衡量標準：年度清查筆數。 2.達成情形分析：109 年度預定查核目標筆數 3,000 筆，實際查核筆數 3,081 筆，達成度 102.7%。
(4)增加土地增值稅稽徵效率 (3%)	2.1	2.6313	125.3%	3	1.衡量標準：年度徵起稅額（億元）。 2.達成情形分析：109 年度全年度土增稅預算數 2.1 億元，實際徵起數 2 億 6,313 萬元，達成度 125.3%。
(5)落實執行印花稅應稅憑證檢查作業 (3%)	300	301	100.33%	3	1.衡量標準：實際查核家數及輔導納稅人申辦大額及彙總繳納件數。 2.達成情形分析：109 年度預定查核及繳納目標數 300 筆，實際查核及繳納家數 301 筆，達成度 100.33%。
(6)增加娛樂稅稽徵效率 (3%)	200	247.7	123.85%	3	1.衡量標準：年度徵起稅額（萬元）。 2.達成情形分析：109 年度全年度娛樂稅預算數 200 萬，實際徵起數 247 萬 7,000 元，達成度 123.85%。
(7)落實房屋稅稅籍清查作業 (3%)	6,000	6,676	111.27%	3	1.衡量標準：實際清查件數。 2.達成情形分析：109 年度預定房屋稅稅籍清查件數 6,000 件，實際清查件數 6,676 件，達成度 111.27%。
(8)增加房屋稅稽徵效率 (3%)	1.16	1.19624	103.12%	3	1.衡量標準：房屋稅徵起數（億元）。 2.達成情形分析：109 年度全年房屋稅預定徵起數 1.16 億元，

						實際徵起數 1 億 1,962 萬 4,000 元，達成度 103.12%。
	(9)增加契稅稽徵效率 (3%)	2,400	2,201.5	91.73%	2.75	1.衡量標準：契稅徵起數（萬元）。 2.達成情形分析：109 年度全年契稅預定徵起數 2,400 萬元，實際徵起數 2,201 萬 5,000 元，達成度 91.73%。
	(10)增加使用牌照稅稽徵效率 (3%)	6,800	7,564.5	111.24	3	1.衡量標準：年度徵起稅額(萬元)。 2.達成情形分析：109 年度使用牌照稅預定徵起數 6,800 萬元，實際徵起數 7,564 萬 5,000 元，達成度 111.24%。
	(11)落實執行使用牌照稅免稅車輛清查作業 (3%)	490	586	119.59%	3	1.衡量標準：實際清查件數。 2.達成情形分析：109 年度預定免稅車輛清查恢復課徵件數 490 件，實際清查恢復課徵件數 586 件，達成度 119.59%。
5.清理欠稅及欠稅執行 (6%)	(1)訂定年度欠稅清理計畫積極清理欠稅 (3%)	650	852.4	131.14%	3	1.衡量標準：以前年度欠稅及罰鍰徵起數（萬元）。 2.達成情形分析：擬訂「109 年度加強欠稅及罰鍰案件清理專案計畫」，核定徵起欠稅及罰鍰目標數為 650 萬。109 年度共徵起以前年度欠稅及罰鍰 852 萬 4,000 元，達成目標值 852 萬 4,000 元，達成度 131.14%。
	(2)加強移送執行 (3%)	100%	100%	100%	3	1.衡量標準：如期移送行政執行署強制執行件數-遭行政執行署因未合法送達退案件數/收到業務單位移送欠稅件數×100%。 2.達成情形分析：109 年度共收到合法送達回執欠稅案 1,812 件，均如期移送高雄分署強制執行，並無遭行政執行署因未

						合法送達退案件數，達成度100%。
6.加強違章案件之審理(3%)	違章案件如期審結(3%)	100%	100%	100%	3	1.衡量標準：如期審結件數/收到業務單位移送違章案件×100%。 2.達成情形分析：109年度收到業務單位移送違章案件計268件，均如期審結；達成目標值100%，本年度目標值達成度100%。
績效分數	59.75					

(二) 業務創新改良面向

策略績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
1.建立稅務與戶政跨機關聯合服務機制，節省民眾洽辦時間並維護其權益(3%)	建立與戶政聯合通報機制，民眾於戶政事務所辦理戶籍異動時填寫「戶政事務所跨機關便民服務同意書」即可同時申辦稅務案件(3%)	500	516	103.2%	4	1.衡量標準：民眾辦理戶籍異動同時跨機關申請稅籍異動、稅務申請案件全年總筆數。 2.達成情形分析：109年度本局接獲戶政機關通報申請變更房屋稅、地價稅稅籍資料及適用自用住宅用地稅率筆數計516筆，原訂目標值500筆，年度達成度達103.2%。
2.各項稅務案件全面免附地籍、戶籍謄本，以達紙張減量及便民目標。(3%)	利用地理資訊網際網路查詢系統及戶政查詢系統調閱民眾申辦案件所需資料(3%)	3,000	3,138	104.6%	4	1.衡量標準：承辦人員登入系統查詢地籍、戶籍資料全年總筆數。 2.達成情形分析：109年度運用地理資訊網際網路查詢系統及戶政查詢系統調閱戶政、地政資料筆數計3,138筆，年度達成度達104.6%。
3.改造案件受理方式，積極落實「多用網路、少用馬路」	推廣民眾透過「地方稅網路申報系統」辦理契稅申報(4%)	700	942	134.57%	4	1.衡量標準：透過「地方稅網路申報系統」辦理契稅申報筆數(件)。 2.達成情形分析：109年度預定

」公務服務政策(4%)						線上契稅申報筆數 700 件，實際線上申報筆數 942 件，達成度 134.57%。
4.積極整合機關內外部資源，改造、簡化申辦流程，提供民眾更便捷之跨域加值服務(4%)	提供民眾更便捷之跨域加值服務(4%)	1	1	100%	4	1. 衡量標準：年度新增跨域加值服務。 2. 達成情形分析：本局自 109 年 6 月 1 日起與財政部國有財產署南區分署澎湖辦事處進行跨機關業務合作，在民眾辦理財產承租或購買時，如未提示房屋相關證明文件，國有財產署澎湖辦事處得以傳真方式向本局查調房屋稅籍證明、房屋稅課稅明細表、最近一期房屋稅繳納證明；本年度原定新增跨域服務 1 項，實際新增 1 項，達成目標值 1 項，本年度目標值達成度 100%。
5.產製逾 3 個月退稅支票未兌領通知單提醒民眾兌領(3%)	按月產製逾 3 個月退稅支票未兌領通知單新增案件，郵寄通知民眾儘速兌領(3%)	100%	100%	100%	3	1. 衡量標準：全年新增未兌領件數/全年未兌領件數×100%。 $98/98 \times 100\% = 100\%$ 2. 本局利用財稅內網系統每月產出逾 3 個月「退稅支票未兌領通知單」寄送受退人。109 年度本局共寄送「退稅支票未兌領通知單」98 件。
6.增加離島車輛免稅申請據點，節省民眾洽辦時間並維護其權益(3%)	輔導民眾直接至澎湖監理站使用牌照稅駐點櫃臺，辦理離島車輛免稅申請，免除民眾往返監理及稽徵機關之不便(3%)	3,200	3,744	117%	3	1. 衡量標準：全年監理駐點櫃臺受理離島免稅件數。 2. 達成情形分析：109 年度預定受理離島免稅件數 3,200 件，實際受理件數 3,744 件，達成度 117%。
績效分數/2	20					

(三) 人力面向

策略績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
1.精實臨時人員進用，強化服務效能(2%)	臨時人員精簡率(2%)	-	0%	-	0	本局 108 年臨時人員 19 人 109 年 19 人
2.型塑學習型組織，提升公務人力素質(8%)	(1) 必須完成之課程完成比率(3%)	-	100%	100%	3	受考核人員(含職員+約聘僱)達成「必須完成課程」之人數/受考核人員總數 × 100% 受考核人數 47(38 公+9 聘僱) 達成者為 47 47/47=1
	(2) 參加性別主流化訓練課程2小時以上之人數比率(3%)	-	100%	100%	3	參加各項性別主流化訓練課程 2 小時以上之人數比例。 受考核人數 47(38 公+9 聘僱) 達成者為 47 47/47=1
	(3) 各項訓練到訓率(2%)	-	100%	100%	2	薦送參加本府人事處辦理之各項訓練研習課程(含行政處辦理之縣政專題講座)到訓率 本局到訓率為 100%
績效分數	8					

(四) 經費面向

策略績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
妥適配置預算資源，提升預算執行效率(10%)	(1)各機關當年度經常門預算執行率(7%；無資本門者	95%	95.74%	100.78%	7	1.達成目標值：經常門預算實支數/經常門預算數×100% 18,730,305/19,564,000*100%=95.74% 2.達成度： 95.74%/95%=100.78%

	為 10%)					3.得分：7
	(2)各機關當 年度資本 門預算執 行率 (3%)	80%	99.79%	124.74%	3	1.達成目標值：本年度資本門實支數/ 資本門預算數×100% 1,203,476/1,206,000*100%=99.79% 2.達成度：99.79%/80%=124.74% 3.得分：3
績效分數	10					

(五) 特殊事蹟

計畫項目名稱	年度內辦理重大特殊事蹟 或爭取上級經費補助	施政效益
無		

參、未達目標項目檢討（10%以內得免提列檢討）

策略績效目標	衡量指標	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無			

肆、績效總評

本局 109 年度計有「加強地方稅務資訊系統作業，推動資訊安全管理，落實自動化服務」、「落實以民為尊，提昇為民服務品質」、「加強租稅宣導教育，增進民眾稅務常識，建構優良租稅環境」、「加強稽徵及清查作業」、「清理欠稅及欠稅執行」、「加強違章案件之審理」、「建立稅務與戶政跨機關聯合服務機制，節省民眾洽辦時間並維護其權益」、「各項稅務案件全面免附地籍、戶籍謄本，以達紙張減量及便民目標」、「改造案件受理方式，積極落實『多用網路、少用馬路』公務服務政策」、「積極整合機關內外部資源，改造、簡化申辦流程，提供民眾更便捷之跨域增值服務」、「產製逾 3 個月退稅支票未兌領通知單提醒民眾兌領」、「增加離島車輛免稅申請據點，節省民眾洽辦時間並維護其權益」、「精實臨時人員進用，強化服務效能」、「型塑學習型組織，提升公務人力素質」及「妥適配置預算資源，提升預算執行效率」等 15 項績效目標，各項績效目標下訂定 34 項衡量指標。年度終了檢討成效，計有核心業務面向「增加契稅稽徵效率」及人力面向「臨時人員精簡率」等 2 項衡量指標未達成目標值，經檢討如下：

- 一、核心業務面向「增加契稅稽徵效率」：契稅申報件數較去年成長，惟移轉標的多為中古房屋，移轉現值較低，造成達成目標值低於原訂目標值。
- 二、人力面向「臨時人員精簡率」：將嚴格控管出缺不補及零成長，以減少約聘僱、臨時人員員額。

其餘 32 項衡量指標均達成年度目標值。日後除賡續積極辦理各績效目標項目外，亦將針對未達成目標值項目就檢討原因加強辦理，以期 110 年度能全部達成各項目目標。

值。

伍、推動成果具體事蹟

一、105 年起推動資訊安全管理系統（ISMS），依 ISO/IEC 27001：2013 國際標準建立本局四階文件。109 年因應「資通安全管理法」修訂，配合於 109 年 06 月 05 日修訂更版，文件種類計有：二階文件（程序書）3 冊、三階文件（作業說明書）5 冊、四階文件（表單）5 項，確立本局資訊安全作業及機房管理標準作業流程，於 109 年 7 月 31 日委由法國標準協會（ANFOR）艾法諾集團辦理資訊安全管理制度第三方驗證外部稽核，同年取得證書。

二、利用縣籌經費汰換老舊防火牆並增購一台（FortiGate200E），完成防火牆 HA 架構。再利用第二期前瞻計畫「強化機關資安防護計畫」（108-109），108 年購置 N-Reporter 設備，其結合 SNMP（設備資產管理）、NetFlow（流量分析）、Syslog（日誌儲存分析）三種技術，並提供關聯式報表分析協助管理者快速找到網路環境中的問題；109 年購置 64TB 磁碟陣列一台，解決備援空間不足問題，並加強備援速度及延長備援資料保留期限，提升日常維運效能達到持續營運的防護機制。

三、透過員工資訊安全教育及訓練，加強員工瞭解資訊安全的重要性及各種可能的安全風險，提高員工資訊安全意識，並能遵守資訊安全規定；109 年度 2 次資安演練，本局均無缺失，足證資安教育訓練實效。

四、遵循「財稅資訊處理手冊--全國財產稅資料歸戶」規定，建立全國財產稅資料歸戶資訊管理制度，以防止人為疏失、舞弊情事，109 年度未發生違誤案件，稅務資源能有效運用，並提升欠稅清理之績效。

五、為健全地價稅、房屋稅稅籍，定期執行審核稅籍資料檔案相關程式，產製異常清單供業務單位查明釐正，以維護課稅主檔正確性，減少徵納雙方爭議。109 年度地價稅及房屋稅核稅前，均已完成異常清理作業，維護管理落實精準，成效良好。

六、訂定 109 年度主管人員輪流訪問基層民眾實施計畫，排定主管人員輪流每月 1 次訪問轄內基層民眾，本年度計訪問各鄉市基層民眾 36 件，均由各主管當場解決，並對稅務疑難問題加強宣導。

七、利用各項科技機具，提供民眾省時方便之納稅服務：

（一）為方便民眾繳納地價稅、房屋稅及使用牌照稅，本局提供有委託轉帳納稅、自動櫃員機繳納稅捐、信用卡繳稅、活期（儲蓄）存款帳戶繳稅及晶片金融卡網路納稅及便利商店繳稅等方式，以服務納稅義務人。

（二）印製轉帳納稅、自動櫃員機繳稅、信用卡繳稅、活期（儲蓄）存款帳戶繳稅及晶片金融卡網路納稅等繳稅方法之宣傳摺頁，供民眾索取以廣宣導。

（三）主動派員前往各鄉市活動中心等機關團體輔導辦理轉帳納稅事宜，免去納稅義務人往返奔波稅務局之苦。

（四）利用各稅開徵繳款書附印轉帳納稅申請書，便利納稅義務人申請。

八、透明化各項稅務政令，有效宣導施政及服務內容：

- (一) 利用各種傳播媒體辦理各項宣導，109 年度針對新頒稅務法令規章及重要措施加強發布新聞計 444 則。
- (二) 將平面新聞同時 PO 上縣府及本局網站，以使各項稅務政令有效傳遞至各層次納稅義務人。

九、擴大租稅宣導教育層面：

- (一) 訂定本局 109 年地區性租稅教育及宣導工作計畫，藉由各項租稅教育宣傳活動，走入群眾，化解納稅人潛在的排斥心理，將正確納稅觀念深植人心，達到人人心悅誠服納稅的目標，本年度計辦理 39 項 85 場次宣導及講習活動。
- (二) 為維護民眾權益，本局編印納保法、電子發票歸戶&匯款 DM 及各類宣導文宣，提供民眾免費索取。
- (三) 本局為讓民眾對地方稅有深一層認識，建立正確租稅觀念並達到節稅目的，特組成租稅宣傳隊，講授內容以地方稅法令、合法節稅、各項便民措施及新頒法令等為主。
- (四) 本年度辦理「雲端發票綠地球行動支付 e 起來」網路宣導活動，透由動畫方式製作，吸引學童及民眾計 2,237 人次上網參加。

十、執行地價稅稅籍清查作業，預計清查 3,200 筆，實際清查 3,302 筆，不符規定改按一般稅率課徵 306 筆，增加稅額 15 萬 3,225 元；適用減免原因消滅，恢復課徵地價稅 283 筆，增加稅額 127 萬 8,097 元。

十一、辦理田賦清查改課作業，預計清查 3,000 筆，實際清查 3,081 筆，不符課徵田賦規定改課地價稅計 1,191 筆，增加稅額 18 萬 4,399 元。

十二、接獲地政機關地籍異動通報後，對於原所有權人適用地價稅減免、特別稅率或供與農業經營不可分離課徵田賦土地，主動列印通知書輔導新土地所有權人，如符合規定應依規定提出申請，以節省稅負，進而維護納稅人權益，寄發輔導通知書計 916 件。

十三、原按自用住宅用地優惠稅率課徵地價稅之土地，因故戶籍遷出時，應至少保留土地所有權人或其配偶、直系親屬一人設籍，以免全部遷出而遭改按一般用地稅率課徵地價稅；為曉示納稅人，除於各戶政事務所張貼宣導海報及宣導單外並於本縣地方報及本局網站刊登新聞以廣週知；另於地價稅繳款書封面亦加註該項規定，以提醒民眾確保自身權益，本年度輔導申請自用住宅案件 622 件。

十四、提升跨機關行政協助效能，增設戶籍變更申請欄項，供民眾於戶政事務所辦理戶籍變更時，直接申請以戶籍地適用地價稅自用住宅優惠稅率或變更稅單投遞地址，再由本局利用跨機關資料交換系統，按月產出申請案並逕行查核認定及函復申請人，落實簡政便民及服務再升級意旨，本年度通報申請自用住宅稅率 142 件，變更稅籍資料 374 件，合計 516 件。

十五、對於民眾申請適用自用住宅稅率課徵地價稅案件及土地現值移轉申辦案件等，本局運用戶役政系統及地政系統查調，免由納稅人提供，落實各項稅務案件全面免附地籍、戶籍謄本，以達紙張減量及便民措施，本年度人民申請案件查調戶籍 1,487 件、地籍 1,651 件，合計 3,138 件。

十六、落實執行印花稅應稅憑證檢查作業並加強輔導納稅人申請大額憑證繳款書及彙總繳納工作，109 年計辦理印花稅應稅憑證檢查作業計 197 家，自動補報補繳 59 家，補繳稅額 44 萬 7,373 元，另輔導辦理彙總繳納 5 家、辦理彙總繳納網路申報 11 家、辦理大額繳納網路申報 29 家，合計 301 家。

十七、為提供貼心便捷服務，自 108 年 1 月起受理遺產分割協議書臨櫃申請開立印花稅繳款書案件，倘有不動產坐落其他縣市，透過跨縣市機關合作，協助民眾向不動產所轄縣市稅捐稽徵機關申請開立繳款書，可節省民眾於機關間奔波時間與交通成本。109 年 10 月擴大便民服務，將「其他不動產移轉案件」比照「不動產協議分割繼承案件」辦理。本年度本局協助納稅人開立其他縣市稽徵機關印花稅大額憑證繳款書計 8 件、其他縣市稽徵機關請本局協助開單計 42 件。

十八、新冠肺炎疫情房屋稅紓困措施：

- (一) 旅館業減徵者採個案輔導方式通知，共計 27 間申請，占總家數 54 間半數，共計減徵 73 萬 7,957 元。
- (二) 民宿業者減徵協請澎湖縣民宿發展協會轉知各民宿，共計 234 間申請，占總家數 1/4(截至 109 年 2 月底合法民宿計 936 間)，共計減徵 27 萬 9,638 元。
- (三) 109 年房屋稅申請分期延期共計 28 件，金額共為 1,176 萬 4,861 元，約占查定數 1 億 2,698 萬 6,675 元 1 成。

十九、109 年 7 月起新冠肺炎趨緩又逢暑假旅遊旺季，大批遊客湧入本縣，旅宿業不再減徵，清查後使用情形復以營業用稅率核課；本年 7 月後另清查縣內大型鋼骨造鐵皮屋，如有設立夾層或堆放貨物使用，即依現況改課；房屋所有人如將原自住使用之房屋設立民宿經營者，本局依縣府通報之民宿登記資料，予以查核實際使用情形並依法改課；本局亦洽請本縣建設處提供昇降設備安全檢查資料，逐一與房屋稅籍主檔核對，將電梯設備併入房屋現值課稅。對房屋使用情形變更及增、改建部分，亦透過相關資料之查核運用、實地勘查等方式，以健全稅籍，遏止逃漏，求稽徵確實，課稅公平並增裕稅收。

二十、辦理房屋稅稅籍清查作業，依財政部函頒維護租稅公平重點工作計畫作業項目第 8 項「房屋稅稅籍及使用情形清查作業細部計畫」規範，以求稽徵確實及課稅公平。另利用財政部財政資訊中心「房屋稅與地價稅外業清查系統申辦台」，結合本縣門牌電子地圖查詢系統、輔以違規變異點通報、國土測繪圖資服務雲、google 街景圖…等，協助研判稅籍資料與現況是否相符，以達覈實課稅、增裕庫收之目標。

二十一、新冠肺炎疫情使用牌照稅紓困措施：

- (一) 依據交通部公路總局「補貼遊覽車客運業及小客車租賃業 109 年使用牌照稅作業原則」，遊覽車客運業及小客車租賃業之營業車 109 年使用牌照稅補貼 50%，109 年使用牌照稅共補貼 359 件，補貼稅額 48 萬 7,833 元。
- (二) 停駛或繳銷之車輛，停駛或繳銷期間免徵使用牌照稅，109 年共 1,197 件，稅額 472 萬 5,484 元。
- (三) 納稅義務人受新冠肺炎疫情影響，不能於規定限內繳清稅捐，得申請延期或分期繳稅，本年度申請延期繳稅計 2 件，稅額 3 萬 420 元。

二十二、為讓身心障礙者享受免稅優惠更便利，本局依財政部令釋，主動核定身心障礙者所有且供其本人使用之車輛，每人以一輛為限免徵使用牌照稅，並通知車主，免再提出申請，車籍移轉管轄者亦同，109 年主動核定免稅 43 件，減免稅額 22 萬 3,786 元。

二十三、108 年度防止新欠清理舊欠成績，經財政部核定為地方稅丙組第 2 名（109 年度尚未核定）。

二十四、為提升本局違章案件審理的品質與效能，本年度對於業務單位移送違章案件 268 件，均積極辦理如期審結，達成目標值 100%。

二十五、FB「愛在菊島來說稅」粉絲專頁

不定時利用粉絲團、高人氣網路活動平台舉辦行銷活動，結合重要施政與便民措施，如防疫租稅、行動繳稅、納保法、多元兌獎及稅務局便民措施等，透過網路行銷活動增加本局與粉絲們互動，並拉近與民眾距離，有效吸引更多加入成為粉絲，109 年共舉辦 8 場次活動集氣行銷粉絲團小活動，粉絲數達 1 萬 68，按讚數 7,269 次、回應數 6,824 次、分享數 5,511 次、貼文點擊數 5,315 次、觸及人數 6 萬 2,123 人次。

二十六、本局 109 年度自行辦理之員工內部訓練計有「109 年度使用牌照稅開徵前資訊科與業務單位溝通講習會」、「地價稅稅籍及使用情形清查工作勤前訓練講習會」、「109 年度房屋稅開徵前資訊科與業務單位溝通講習會」、「政風法令宣導講習」、「土地稅科員工稅務法規及作業規範講習會」、「房屋稅科員工稅務法規及作業規範講習會」、「服務科員工稅務法規及作業規範講習會」、「電話櫃台服務講習會」、「機關安全維護講習」、「為民服務講習」、「員工新聞撰寫技巧與實務講習會」、「電話服務規範與實務演練講習會」、「公務機密維護講習」、「公文處理講習」、「109 年地價稅開徵前資訊科與業務單位溝通講習會」及「109 年度各鄉市公所契稅業務講習會」。

二十七、積極整合機關內外部資源，改造、簡化申辦流程，提供民眾更便捷之跨域加值服務：

為落實全方位便民服務，同時強化與其他政府機關的互動，建立跨機關合作，自 109 年 6 月 1 日起與財政部國有財產署南區分署澎湖辦事處進行跨機關業務合作，在民眾臨櫃辦理財產承租或購買時，如未能提示房屋相關證明文件，國有財產署澎湖辦事處得以傳真方式代向本局查調房屋稅籍證明、房屋稅課稅明細表、最近一期房屋稅繳納證明，不用再到本局辦理，減輕民眾往返奔波之苦。

二十八、109 年 10 月 28 日聘請國立澎湖科技大學通識教育中心洪櫻芬教授於本局地下室會議室為員工講授「為民服務」基本專業知識暨服務態度，藉以提高同仁行政效率。

二十九、依縣府分配人數派員參訓，為避免浪費訓練資源，嚴格要求參訓同仁務必到訓，109 年度到訓率為 100%。