

澎湖縣政府稅務局

110 年度施政績效報告

壹、前言

稅務工作經緯萬端，與民眾關係至為密切，因此，如何因應客觀環境之需要，力求改進稽徵技術，加強稅務自動化，以提昇服務品質，並擴大租稅教育及宣導層面，使納稅人心悅誠服，依法納稅，一直是本局努力的目標。

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 110 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 18 日完成，除 5 項衡量指標無法達成原訂目標值外，其餘 29 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%）	58.86
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）	18.89
3.人力（10%）	9
4.經費（10%）	9.92
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	96.65

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（8%）	(1)地方稅就地系統主機正常運作之可用性（2%）	2,000 小時	2,000 小時	100%	2	1.衡量標準：主機全年正常運作時數(上班天數×8 小時)。 $249 \times 8 = 1992$ (本年度上班天數 249 日×每日上班時數 8=1992 小時) 備註：本年度上班天數為 249 天，最高運作時數為 1,992 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 110.05.18 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；110 年利用結餘經費同步縣府建置 REX
--	--	--	--	--	--

						系統（含 GCB、Hotfix 掃描及主動派送功能），進一步提升資通訊產品管理效能。 7.110年度上班時間內，位於就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、資訊人員辦理資訊安全教育訓練(2%)	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.本局應該參加訓練人數為 60 人，實際參加訓練人數為 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%。 $(4,727/4,727) \times 100\% = 100\%$ 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。 4.110年全年查調案件計4,727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(2%)	100%	100%	100%	2	1. 衡量標準：（無異常件數/主檔件數）×100%。 $(527,596/527,596) \times 100\% = 100\%$ (房屋稅籍主檔件數39,284+地價稅籍主檔件數488,312=527,596) 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。 4.110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%）	48	48	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：110年度預定主動下鄉蒐訪民眾意見48件，實際主動下鄉蒐訪民眾意見48件，達成目標值48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%）	70%	74.01%	105.73%	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：110年度各稅開徵件數合計6萬6,122件，非金融機構臨櫃繳稅件數合計為4萬8,937件，達成目標值74.01%，本年度目標值達成度105.73%。
	(3)透明化各項稅務政令，有效宣導施政及服務內容（2%）	370	379	102.43%	2	1.衡量標準：年度新聞發布則數。 2.達成情形分析：110年度新聞預定發布則數370則，實際發布379則，達成度102.43%。
3.加強租稅宣導教育，增進民眾稅務常識	運用社會資源，擴大租稅宣導教育層面、效	85	85	100%	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：110年度租稅

識，建構優良租稅環境 (2%)	果績效 (2%)					宣導活動預定辦理 85 場次，租稅宣導活動實際辦理 85 場次，達成度 100%。
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	3,215	100.47%	3	1.衡量標準：年度清查筆數。 2.達成情形分析：110 年度預定查核目標筆數 3,200 筆，實際查核筆數 3,215 筆，達成度 100.47%。
	(2)增加地價稅稽徵效率 (3%)	8,200	8,339.9	101.71%	3	1.衡量標準：年度徵起稅額（萬元）。 2.達成情形分析：110 年度全年度地價稅預算數 8,200 萬元，實際徵起數 8,339 萬 9,000 元，達成度 101.71%。
	(3)落實課徵田賦土地清查改課作業 (3%)	3,000	3,120	104 %	3	1.衡量標準：年度清查筆數。 2.達成情形分析：110 年度預定查核目標筆數 3,000 筆，實際查核筆數 3,120 筆，達成度 104%。
	(4)增加土地增值稅稽徵效率 (3%)	2.2	2.55379	116.08%	3	1.衡量標準：年度徵起稅額（億元）。 2.達成情形分析：110 年度全年度土增稅預算數 2.2 億元，實際徵起數 2 億 5,537 萬 9,000 元，達成度 116.08%。
	(5)落實執行印花稅應稅憑證檢查作業 (3%)	330	334	101.21 %	3	1.衡量標準：年度檢查及輔導家數。 2.達成情形分析：110 年度預定查核及繳納目標數 330 筆，實際查核及繳納家數 334 筆，達成度 101.21%。
	(6)增加娛樂稅稽徵效率 (3%)	230	170.1	73.96%	2.22	1.衡量標準：年度徵起稅額（萬元）。 2.達成情形分析：110 年度全年度娛樂稅預算數 230 萬，實際徵起數 170 萬 1,000 元，達成度 73.96%。

	(7)落實房屋稅 稅籍清查作 業(3%)	6,600	6,600	100%	3	1.衡量標準：實際清查件數。 2.達成情形分析：110 年度預定 房屋稅籍清查件數 6,600 件， 實際清查件數 6,600 件，達成 度 100%。
	(8)增加房屋稅 稽徵效率 (3%)	1.17	1.32197	112.99%	3	1.衡量標準：年度徵起稅額(億 元)。 2.達成情形分析：110 年度全年 房屋稅預定徵起數 1.17 億元， 實際徵起數 1 億 3,219 萬 7,000 元，達成度 112.99%。
	(9)增加契稅稽 徵效率 (3%)	2,500	2,203.8	88.15%	2.64	1.衡量標準：年度徵起稅額(萬 元)。 2.達成情形分析：110 年度全年 契稅預定徵起數 2,500 萬元， 實際徵起數 2,203 萬 8,000 元 ，達成度 88.15%。
	(10)增加使用牌 照稅稽徵效 率(3%)	7,400	8,004.3	108.17	3	1.衡量標準：年度徵起稅額(萬 元)。 2.達成情形分析：110 年度使用 牌照稅預定徵起數 7,400 萬元 實際徵起數 8,004 萬 3,000 元， 達成度 108.17%。
	(11)落實執行使 用牌照稅免 稅車輛清查 作業 (3%)	560	603	107.68%	3	1.衡量標準：清查改課件數。 2.達成情形分析：110 年度預定 免稅車輛清查恢復課徵件數 560 件，實際清查恢復課徵件 數 603 件，達成度 107.68%。
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%)	750	1,387.5	185%	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： (1)擬訂「110 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 750 萬。110 年度共徵起 以前年度欠稅及罰鍰 1,387 萬 5,000 元，達成目標值

						1,387 萬 5,000 元，達成度 185%。 (2)有關本局 110 年度共徵起以前年度欠稅及罰鍰 1,387 萬 5,000 元，經核係本縣旅宿業者 109 年度房屋稅因受疫情影響而申請分期或延期至 110 年度繳納之稅款，合計 23 筆，金額 633 萬元。基上分析，本局 110 年度核定徵起欠稅及罰鍰目標數為 750 萬元，實際徵起欠稅及罰鍰 1,387 萬 5,000 元，若扣除 109 年度房屋稅因受疫情影響而申請分期或延期至 110 年度繳納之稅款 633 萬元，則達成目標值 754 萬 5,000 元，達成度為 100.6%。
	(2)加強移送執行 (3%)	100%	100%	100%	3	1.衡量標準：行政執行署受理欠稅強制執行件數/欠稅案件移送行政執行署件數×100%。 2.達成情形分析：110 年度共收到合法送達回執欠稅案 1,607 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/受理違章案件×100%。 2.達成情形分析：110 年度收到業務單位移送違章案件計 215 件，均如期審結；達成目標值 100%，本年度目標值達成度 100%。
7.落實跨機關合作機制，提	民眾辦理戶籍異動，同時填	100%	100%	100%	2	1.衡量標準：處理件數/通報件數 2.達成情形分析：110 年度接獲

升服務效能 (2%)	寫申辦稅務申請事項，提供跨機關增值服務(2%)					戶政機關通報申請變更地價稅稅籍資料及適用自用住宅用地稅率筆數計 243 件，實際處理件數 243 件，達成度 100%。
績效分數	58.86					

(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.建立跨機關協調聯繫機制，輔導適用優免，提升服務品質(4%)	協請國稅局提供申報自用住宅購屋貸款利息及建設處查告公益出租人資料，據以輔導適用優惠稅率(4%)	200	205	102.5%	4	1.衡量標準：國稅局及建設處通報件數。 2.達成情形分析：110 年預定國稅局及建設處提供申報購屋貸款利息及公益出租人 200 件，實際輔導及核准適用自用住優惠稅率計 205 件，達成度 102.5%。
2.強化地方稅網路收件項目，節省民眾洽辦時間、簡化收件流程(4%)	推廣民眾透過「地方稅網路申報系統」辦理新建房屋設籍申報(4%)	300	303	101%	4	1.衡量標準：年度網路申辦新建房屋設籍件數(件)。 2.達成情形分析：110 年度預定線上年度網路申辦新建房屋設籍申報筆數 300 件，實際線上申報筆數 303 件，達成度 101%。
3.澎湖監理站使用牌照稅駐點櫃臺設置信用卡刷卡機，增加多元繳稅服務(4%)	輔導臨櫃民眾，利用信用卡繳納使用牌照稅及罰鍰，增加繳稅管道。(4%)	900	650	72.22%	2.89	1.衡量標準：全年監理站駐點櫃臺受理信用卡刷卡繳納件數。 2.達成情形分析：110 年度預定受理刷卡繳納件數 900 件，實際受理件數 650 件，達成度 72.22%。
4.運用e化便捷管道，提供民眾填列問卷(4%)	辦理網路問卷，蒐集民意(4%)	1	1	100%	4	1.衡量標準：辦理網路問卷次數。 2.達成情形分析：110 年預定辦理「網路問卷」1 次，實際辦理「網路問卷-為民服務暨廉政滿意度調查」1 次，本年度目標值達

						成度 100%。
5.加強資料庫匯出入管理，維持財稅內網運作穩定及確保納稅人資料安全（4%）	1.系統人員於上班時段執行資料庫匯出入時須遵守執行成本小於 10 萬次執行動作，並訂定匯出檔案保留期限。（4%）	100%	100%	100%	4	1.衡量標準：上班時段執行資料庫匯出入成本小於 10 萬及檔案保留期限小於 3 個月件數/上班時段執行資料庫匯出入件數×100%。 $3,674/3,674 \times 100\% = 100\%$ 2. 系統人員執行資料庫匯出入，均遵守相關規範，110 年全年於上班時段執行資料庫挑檔件數計 3,674 件，無上班時段成本大於 10 萬異常挑檔案情事，管控機制良好。 3. 110 年全年於上班時段執行資料庫匯出檔案件數均設定排程自動刪除，無保留檔案情事，管控機制良好。
績效分數/2	18.89					

（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%	1	本局 109 年臨時人員 19 人 110 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 46(37 公+9 聘僱) 達成者為 46 $46/46=1$
	(2) 參加性別主流化訓練課程 2 小	-	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。

	時以上之人數比率 (3%)					受考核人數 46(37 公+9 聘僱) 達成者為 46 46/46=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		9				

(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 為10%)	95%	93.91%	98.85%	6.92	1.達成目標值：經常門預算實支數/經常門預算數×100% 17,078,372/18,186,000*100%=93.91% 2.達成度： 93.91%/95%=98.85% 3.得分：98.85%*7=6.92
	(2)各機關當 年度資本 門預算執 行率 (3%)	80%	90.89%	113.61%	3	1.達成目標值：本年度資本門實支數/資本門預算數×100% 218,130/240,000*100%=90.89% 2.達成度：90.89%/80%=113.61% 3.得分：3
績效分數		9.92				

(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
--------	------	--------	--------------

(一)核心業務面向 4.加強稽徵及清查作業	(6)增加娛樂稅稽徵成效	-26.04	因應疫情，相關娛樂稅業者依縣府防疫指引暫停營業或營業狀況受影響者，本局為維護納稅人權益，主動依實際營業情形予以免徵或減徵娛樂稅，減免稅額計100萬7,189元，從而影響達成度。案屬天災事變、不可抗力事件，倘無此災害，未予減徵是項稅額，達成度則為117.74%。
(一)核心業務面向 4.加強稽徵及清查作業	(9)增加契稅稽徵效率	-11.85%	因受新冠肺炎疫情影響、建築成本工資及材料成本提高，建商為吸引買氣降低建物賣價，推出之預售屋方案為小面積建物使房屋核定現值低，致契稅申報稅額減少；另成交建物地點移往馬公市郊區、湖西，因地段率減成因素，房屋現值較市區低，也造成契稅稅額減少，馬公市契稅查定稅額較上年度減少26.77%，致無法達成原訂年度目標值。本局將觀察市場房屋買賣行情走向，訂定符合之績效，以達目標值。
(二)業務創新改良面向 3.澎湖監理站使用牌照稅駐點櫃檯設置信用卡刷卡機，增加多元繳稅服務。	輔導臨櫃民眾，利用信用卡繳納使用牌照稅及罰鍰，增加繳稅管道。 (4%)	-27.78%	為便利繳納稅款，納稅人有多元繳稅管道可供選擇便利商店因據點多加上全年無休，民眾使用意願較高，另受新冠肺炎疫情影響，本縣自110年6月起購車量大幅減少，110年6月至12月使用牌照稅實徵稅額較上年度同期減少38%，實徵輛數減少32%，全年停駛繳銷車輛數亦較上年度增加24%。因疫情期間，民眾赴監理站辦理車籍異動查欠開單數驟減，連帶影響臨櫃刷卡繳稅件數，致無法達成原訂年度目標值。本局將賡續利用各種管道加強宣導，輔導臨櫃民眾利用信用卡繳納使用牌照稅及罰鍰，以達目標值。

肆、績效總評

本局110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」、「落實跨機關合作機制，提升服務效能」、「建立跨機關協調聯繫機制，輔導適用優免，提升服務品質」、「強化地方稅網路收件項目，節省民眾洽辦時間、簡化收件流程」、「澎湖監理站使用牌照稅駐點櫃檯設置信用卡刷卡機，增加多元繳稅服務」、「運用e化便捷管道，提供民眾填列問卷」、「加強資料庫匯出入管理，維持財稅內網運作穩定及確保納稅人資料安全」、「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「增加娛樂稅稽徵效率」、「增加契稅稽徵效率」、創新改良面向「澎湖監理站使用牌照稅駐點櫃臺設置信用卡刷卡機，增加多元繳稅服務」及人力面向「臨時人員精簡率」、經費面向「各機關當年度經常門預算執行率」等 5 項衡量指標未達成目標值，經檢討如下：

- 一、核心業務面向「增加娛樂稅稽徵效率」：因應疫情，相關娛樂稅業者依縣府防疫指引暫停營業或營業狀況受影響。
- 二、核心業務面向「增加契稅稽徵效率」：因受新冠肺炎疫情影響、建築成本工資及材料成本提高，建商為吸引買氣降低建物賣價，推出之預售屋方案為小面積建物使房屋核定現值低，致契稅申報稅額減少。
- 三、創新改良面向「澎湖監理站使用牌照稅駐點櫃臺設置信用卡刷卡機，增加多元繳稅服務」：因疫情期間，民眾赴監理站辦理車籍異動查欠開單數驟減，連帶影響臨櫃刷卡繳稅件數。
- 四、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。
- 五、經費面向「各機關當年度經常門預算執行率」未達原訂目標主要原因分析如下：
 - 1.無稅務檢舉案件，財務罰鍰檢舉人獎勵金未發放。
 - 2.110 年度報廢公務機車 13 部，油料賸餘款依規未支用。
 - 3.110 年度委外辦理房屋稅藉取得地號作業與圖資定位加值系統功能擴充(執行期間 110 年 8 月 24 日起至 111 年 2 月 8 日止)，全案經費尚未支用已發生權責，辦理經費保留至 111 年度支應。
 - 4.擲節各項支出。

其餘 29 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 111 年度能全部達成各項目標值。

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。另因應「資通安全管理法」局部修訂，配合於 110 年 05 月 18 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 110 年 8 月 20 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；110 年利用結餘經費同步縣府建置 REX 系統（含 GCB、Hotfix 掃描及主動派送功能），進一步提升資通訊產品安全管理效能。

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；110 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，110 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。110 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。

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，政府提供多元轉帳繳稅管道，以服務納稅義務人；110 年度計有委託轉帳納稅 8,622 件、自動櫃員機繳納稅捐 359 件、信用卡繳稅 4,272 件、活期（儲蓄）存款帳戶繳稅 658 件、晶片金融卡網路納稅 1,673 件及便利商店繳稅 3 萬 3,353 件。

（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，110 年度針對新頒稅務法令規章及重要措施加強發布新聞計 379 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 110 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 28 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 1,656 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 3,215 筆，不符規定改按一般用地稅率課徵 1,190 筆，增加稅額 56 萬 442 元；減免原因消滅，恢復課徵地價稅 286 筆，增加稅額 21 萬 6,834 元。
- 十一、辦理田賦清查改課作業，預計清查 3,000 筆，實際清查 3,120 筆，不符課徵田賦規定改課地價稅計 1,244 筆，增加稅額 12 萬 6,715 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 1,024 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 552 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 32 件，變更稅籍資料 211 件，合計 243 件。
- 十五、協請國稅局提供申報自用住宅購屋貸款利息 49 件，經核對地價稅籍，其中 17 件仍按一般用地稅率課稅地價者，即發函輔導納稅人申請適用自用住宅稅率，以節省稅負；另洽請建設處提供 110 年核定公益出租人資料 188 件，合計 205 件，均依法輔導及核准按自用住宅稅率課徵地價稅有案。
- 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，110 年計辦理印花稅應稅憑證檢查作業計 234 家，自動補報補繳 57 家，補繳稅額 29 萬 2,117 元，另輔導辦理彙總繳納 7 家、辦理彙總繳納網路申報 11 家、大額繳納網路申報 25 家，合計 334 家。
- 十七、因應疫情警戒期間，遵照縣府防疫指引，對於公告暫停營業之娛樂業者，主動依各該行業主管機關提供之清冊及查得資料自公告日起免徵娛樂稅，免由業者提出申請，餘未列入公告與娛樂稅相關之行業，並派員訪查，覈實徵免娛樂稅，落實輕稅簡政政策，計減免娛樂稅 93 家，減徵稅額 100 萬 7,189 元。
- 十八、因應土地稅法修訂，針對非都市土地供公共設施使用，移轉時經需用土地人證明者，免徵土地增值稅。為利納稅人向需用土地人申請，避免民眾往返奔波，引發民怨，本局主動邀集轄內相關單位研商需用土地人認定原則，強化機關橫向聯繫，達簡政便民之效，進而提升服務效能。
- 十九、對於非都市土地供公共設施使用，在未完成修法前移轉之案件，為確保納稅人權益均輔導納稅人先行申請復查並予列管，俟完成修法後，依修正規定輔導納稅人向需用土地人申請核發非都市土地供公共設施使用證明書，俾憑辦理退還土地增值

稅事宜，110 年辦理 22 筆，退還稅額計 26 萬 7,727 元。

二十、新冠肺炎疫情房屋稅紓困措施：

- (一) 辦理疫情減徵：110 年 5 月因疫情嚴峻，本縣受到立即衝擊甚劇，本局依縣長指示，依縣府旅遊處及建設處提供清冊減徵旅宿業、娛樂業及三級警戒區域觀展觀賽場所之房屋稅。經統計本縣合法旅宿 55 間、民宿 1201 間、娛樂業及三級警戒區域觀展觀賽場所及一般商家縮減營業面積共計 183 間。除一般商家縮減營業面積須個案申請外，餘為簡政便民均以縣府提供之清冊據以辦理減徵，免再由納稅人自行申請。截至 110 年 12 月止以上共計減徵 600 萬 102 元。
- (二) 輔導受疫情影響行業分期延期案件申請：本縣截至 110 年止申請分期案件計有 21 筆，金額計 1,317 萬 9,460 元，申請延期案件計有 28 筆，金額計 1,057 萬 6,090 元，申請者大多為旅館、民宿業者，其餘為補教業及觀光從業人員。其中申請再延期計有 2 筆，金額計 3 萬 1,700 元，申請者為民宿業及補教業業者。

二十一、與靜宜大學合作系統建置

- (一) 110 年完成「房屋稅籍座落座標化」與「圖資定位系統」：本局與靜宜大學之澎湖縣房屋稅籍座落座標化與圖資定位增值系統建置合作計畫案，已於 110 年 6 月啟用，計畫細分為「稅籍座落地址釐正暨座標化」及「稅籍查詢與圖資定位增值介面」2 部分，鑑於本縣離島眾多、交通不便，清查曠日費時，房屋稅籍座落座標化、稅籍資料與 GOOGLE 街景地圖介接後，可快速以稅籍編號查詢房屋外觀，迅速了解使用情形變更及增改建大略情形，作為房屋清查判斷前置作業，有效提升清查效率。
- (二) 110 年持續辦理「房屋稅籍取得地號作業」與「圖資定位系統擴充」：計畫再分為「稅籍座落交查地政大檔與地籍圖取得地號作業」及「擴充系統土標查詢功能」2 部分，目前土標建置率已達 93%，於原有的圖資定位系統加入土標查詢功能，得逕以土地地號查詢地上房屋現況，減少清查資料交查時間，提升清查效率。

二十二、新冠肺炎疫情使用牌照稅紓困措施：停駛或繳銷之車輛，停駛或繳銷期間免徵使用牌照稅，110 年共 1,489 件，稅額 712 萬 1,594 元。

二十三、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，110 年主動核定免稅 40 件，減免稅額 19 萬 7,679 元。

二十四、109 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（110 年度尚未核定）。

二十五、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 215 件，均積極辦理如期審結，達成目標值 100%。

二十六、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，110年共舉辦8場次活動集氣行銷粉絲團小活動，粉絲數達1萬1,904，按讚數8,945次、回應數及分享數4萬399次、貼文點擊數4,882次、觸及人數8萬5,895人次。

二十七、本局110年度自行辦理之員工內部訓練計有「110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」、「110年度房屋稅開徵前資訊科與業務單位溝通講習會」、「廉政法令宣導講習」、「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」、「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」、「110年地價稅開徵前資訊科與業務單位溝通講習會」、「110年度各鄉市公所契稅業務講習會」及「為民服務講習+CEDAW講習」。

二十八、為運用e化便捷管道，提供民眾填列問卷，110年辦理「網路問卷-為民服務暨廉政滿意度調查」，以鼓勵民眾多加運用本局網路服務，增加溝通管道，廣徵民意趨向。

二十九、110年10月14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+CEDAW+EAP」基本專業知識暨服務態度，藉以提高同仁行政效率。

三十、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，110年度到訓率為100%。