

基隆市稅務局中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本局職司基隆市轄區地方稅之稽徵，以「愛心辦稅、以客為尊」為服務理念，做好稅捐稽徵，並以市民的需求為導向，提升服務品質，建立市民誠實納稅的觀念，進而讓市民安心便利繳稅，不斷研究創新改善，精益求精，好還要更好，營造徵納雙贏的新稅政環境，以提升服務績效及稅收雙重目標。

二、願景

本局以專業、感動、創新、在地服務、效率為願景，建構優質納稅環境，維護租稅公平正義。面對市民多元化需求，遵循市長「幸福基隆」的理念，締造「洽公更方便，服務全方位」的稅務新政，以熱忱的服務態度、專業的稅務素養、創新的服務思維，提供便捷服務、簡化行政流程、提高稽徵效率，並落實 E 化及跨機關資源整合及客製化服務，以提升卓越服務品質。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 加強稅捐稽徵、查緝工作：積極辦理各項地方稅之稽徵及稅籍清查工作，以健全稅籍掌握稅源，落實租稅公平，防杜逃漏，建構公平正義賦稅制度；充分掌握運用各項課稅資料，即時釐正稅籍，覈實課稅，增裕市庫收入，營造簡政效能租稅環境；105 年度榮獲財政部評定稅收績效類全國丙組第一名。
- (二) 推動稅務自動化作業，強化資訊安全與管理：運用智慧地方稅務服務平台，建立新興業務模式，提升稅政效能；提升自動化作業效率，維護稅籍檔案正確性；建構本局資訊安全環境，汰換老舊資訊設備；加強同仁資訊安全觀念及個資保護控管制度，保障納稅人權益。
- (三) 提升為民服務效能：賡續提升服務品質，提供客製化一站式服務、跨機關資源整合及便民的創意服務；確保民眾知的權利與資訊取得方便性，以網路替代馬路，提供無時空限制的網路數位服務。
- (四) 精進移送技術及加強鉅額欠稅清理：系統化管理稅務資料，落實移送案件之合法性，確保納稅人權益，並推動執行憑證全面 E 化作業，節省人工查調時程；加強鉅額欠稅清理，提升稽徵效率、增裕庫收，並維護租稅公平，增加人民對政府之信賴度；財政部防止新欠清理舊欠競賽全國丙組，104 年度第二名、105 年度第一名、106 年度第三名、107 年度第一名。
- (五) 加強稅務裁罰案件之處理：妥慎審理稅務裁罰案件，務求事證明確，維護納稅人權益。
- (六) 提升行政救濟業務之服務品質：除落實行政作業程序，以確保稅捐處分及其他行政處分之正確性、有效提升行政作業效率。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析

- 1、基隆腹地狹小，雖有工業區製造業，惟營業商號不多、就業機會少，且緊鄰商業發達之雙北市，許多居住在基隆的青壯年市民，每天通勤搭車至雙北市上班，形成北北基生活區的依存關係，對於地方稅的申辦，皆期望可以就近辦理或網路申辦。

2、加上基隆多山坡地，房地產價格相對便宜，相同房屋土地面積與雙北市相比稅收較少，且多豪雨，常因淹水遭受災害損失，稅捐減免案件較多，影響稽徵成本也相對提高。

(二) 優先發展課題

- 1、加強地方稅稽徵，維護租稅公平之目的，落實稽徵，可達到遏止逃漏，並增裕庫收，促進誠實納稅。
- 2、積極欠稅清理，維護租稅公平，以增裕庫收：依訂定計畫進度執行欠稅清理。
- 3、提升便民服務、簡化作業流程，精進服務創新措施。
- 4、因應資訊時代，提供各種便捷網路服務及行動支付等 e 化多元化繳稅管道。
- 5、貫徹並強化資訊安全管理：確保資料、系統、設備及網路之安全。

三、未來四年施政重點

- (一) 持續加強地方稅稽徵，健全稅籍，公平課稅，重視民眾合法權益，落實租稅公平。
- (二) 健全資安防護能力，加強資訊安全管理規範：汰舊換新本局資訊軟硬體設備，提升資訊安全防護，確保資訊之機密性、可用性及完整性。
- (三) 精進移送技術及加強欠稅清理：系統化管理稅務資料，落實移送案件之合法性。
- (四) 確保納稅人權益，並推動執行憑證全面 e 化作業，節省人工查調時程。
- (五) 提升為民服務品質及效能，積極創新並改善作業流程及效率。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

- (一) 加強地方稅各項稅目稽徵 (業務成果)
 - 1、加強地價稅及土地增值稅稽徵與稅籍清查。
 - 2、加強房屋稅稅籍清查並辦理契稅查核。
 - 3、加強使用牌照稅、娛樂稅稽徵與稅籍清查、印花稅應稅憑證檢查。
- (二) 積極推動稅務自動化作業，提高稽徵績效 (業務成果)
 - 1、廣續落實智慧地方稅務服務平台建置目標，充分運用新興資訊技術與外部機關資料便利交換，簡化稅務流程及整合現行稽徵作業流程，整體提升稅政效能。
 - 2、定期執行審核各稅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。
 - 3、落實資訊機房暨設備管理與維護，致力主機虛擬化，加強資訊通訊網路功能運作，並整合各項課稅資源，汰舊換新資訊設備，以提升作業效率，建構資訊安全環境，提供優質服務。
 - 4、辦理各項資訊作業與資訊安全及個資保護教育訓練，熟稔資訊技術，提升稽徵效率，以強化資安意識，落實個資保護，確保納稅人權益。
 - 5、為提高同仁警覺性，降低社交工程攻擊風險，每年不定期舉辦社交工程演練，以強化同仁資安意識並檢驗機關宣導社交工程防制成效。
- (三) 精進移送技術及加強鉅額欠稅清理 (業務成果)
 - 1、加強欠稅清理，維護租稅公平，以增裕庫收：依訂定計畫進度執行欠稅清理。
 - 2、加強配合行政執行分署欠稅移送強制執行，及與民事執行處密切聯繫，參與債權分配。
- (四) 提升為民服務品質之品質及效能 (行政效率)
 - 1、加強便民服務，設置全功能單一櫃臺，提供「一處收件、全程服務」，簡化行政流程，提供便捷服務。
 - 2、定期辦理為民服務訓練、服務態度考核及民意調查，提高行政效率。
 - 3、維護民眾知的權利，擴大租稅教育及宣導活動場次，以深耕民眾稅務知識。

(五) 落實稅務裁罰案件之審理 (行政效率)

- 1、運用電腦化控管，以遏止逃漏，縮短審理時間與流程，提升行政效率。
- 2、藉助媒體力量強力宣導，深耕民眾稅務違章知識，減少違章案件。

(六) 落實行政救濟業務之處理作業 (行政效率)

- 1、依規定作業程序辦理復查、訴願及行政訴訟案件、言詞辯論等業務。
- 2、行政救濟案件均本審慎查證態度，依據相關法令，並就納稅義務人有利之事證一併審酌，以維護納稅義務人權益。
- 3、逐案分析，將易於發生爭議之問題通報業務單位，詳為檢討或作統一規定，以消弭爭議並廣為宣導。

二、共同性目標

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡 (財務管理)

- 1、控管當年度經常門業務費賸數百分比。

(二) 約聘僱員額控管 (組織學習)

- 1、導入員額管理機制，強化員額管理責任，以有效控管約聘僱員額成長率。

(三) 提升人力資源培訓，落實公務人員終身學習 (組織學習)

- 1、為激勵同仁主動學習，加強終身學習觀念，設定本府各單位及所屬機關公務人員完成行政院人事行政總處每年度所訂定公務人員學習時數之人數達 70% 以上，做為達成本項目標之績效目標。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							109	110	111	112
1	加強地方稅各項稅目稽徵 (業務成果)	1	地價稅徵起率	1	統計數據	徵起稅額÷查定稅額	95%	95%	95%	95%
		2	地價稅清查績效	1	統計數據	清查增加稅額÷清查目標數	90%	90%	90%	90%
		3	房屋稅徵起率	1	統計數據	徵起稅額÷查定稅額	95%	95%	95%	95%
		4	房屋稅清查績效	1	統計數據	清查增加稅額÷清查目標數	90%	90%	90%	90%
		5	契稅徵起率	1	統計數據	徵起稅額÷查定稅額	95%	95%	95%	95%
		6	契稅網路申報比率	1	統計數據	網路申報件數÷全年申報件數	90%	90%	90%	90%
		7	使用牌照稅徵起率	1	統計數據	徵起稅額÷查定稅額	95%	95%	95%	95%
		8	辦理車輛檢查舉發作業及身心障礙免稅異常案件之管制查核	1	進度控管	實際清查筆數÷當年度使用牌照稅清查作業訂定筆數×100%	100%	100%	100%	100%
		9	娛樂稅徵起率	1	統計	徵起稅額÷查定稅額	94%	94%	94%	94%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							109	110	111	112
					數據	額				
		10	全面調查娛樂業核實課徵	1	進度控管	當年度娛樂稅稅籍平時查核及全面清查作業如期完成	100%	100%	100%	100%
		11	土增稅移轉案件辦結率	1	統計數據	全年辦結件數÷全年受理件數	100%	100%	100%	100%
		12	落實土地增值稅清查	1	統計數據	實際清查件數÷清查作業計畫訂定件數	100%	100%	100%	100%
		13	土增稅網路申報比率	1	統計數據	網路申報件數÷全年申報件數	84%	84%	84%	84%
		14	印花稅彙總繳納申報及大額憑證繳納稅款比率	1	統計數據	彙總繳納申報及大額憑證繳納稅款÷印花全年稅收	70%	70%	70%	70%
		15	印花稅檢查案件辦結率	1	統計數據	實際檢查件數÷檢查作業計畫訂定件數	100%	100%	100%	100%
		16	印花稅網路申報比率	1	統計數據	網路申報件數÷全年申報件數	85%	85%	85%	85%
2	積極推動稅務自動化作業，提高稽徵績效（業務成果）	1	資訊設備更新：汰換（或擴充及更新）本局 7 年以上電腦及主機等	1	統計數據	更新汰換數量	40 台	35 台	30 台	30 台
		2	辦理電子郵件社交工程演練	1	統計數據	辦理次數	2 次	2 次	2 次	2 次
		3	辦理資訊安全內部稽核	2	統計數據	辦理次數	1 次	1 次	1 次	1 次
		4	辦理資訊安全教育訓練	1	統計數據	辦理次數	1 次	1 次	1 次	1 次
		5	災害復原演練	1	統計數據	辦理次數	4 次	2 次	2 次	2 次
		6	風險評鑑作業	1	統計數據	辦理次數	1 次	1 次	1 次	1 次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							109	110	111	112
					數據					
3	精進移送技術及加強鉅額欠稅清理（業務成果）	1	加強逾滯納期滿欠稅移送執行	1	統計數據	移送件數÷應移送件數×100%	95%	96%	96%	96%
		2	退稅管理	1	統計數據	實際退稅件數÷應退稅件數×100%	94%	94%	94%	94%
4	提升為民服務品質之品質及效能（行政效率）	1	設置全功能單一櫃臺，提供「一處收件、全程服務」	1	統計數據	以目標 12,000 人計算。全功能服務人數÷12,000 人	100%	100%	100%	100%
		2	定期辦理為民服務訓練及民意調查	1	統計數據	預計辦理 6 場為民服務訓練	6 場	6 場	6 場	6 場
		3	簡化作業流程或提出創新措施	1	統計數據	以目標 3 件計算。（簡化作業流程 + 創新措施）÷年度目標	100%	100%	100%	100%
5	落實稅務裁罰案件之審理（行政效率）	1	提升違章裁罰案件之適法性及正確性	1	統計數據	【1－全年度違章裁罰案件經復查撤銷案件÷全年度違章裁罰案件件數】×100%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%
6	落實行政救濟業務之處理作業（行政效率）	1	訴願及行政訴訟救濟案件維持原處分	1	統計數據	（維持原處分訴願及行政訴訟救濟案件÷一年期訴願及行政訴訟救濟案件）×100%	80%	80%	80%	80%

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							109	110	111	112
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	2%	2%	2%	2%
2	約聘僱員額控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數×100%	0%	0%	0%	0%
3	提升人力資源培訓，落實公務人員終身學習（組織學習）	1	單位公務人員完成年度學習時數之人數比率	1	統計數據	本單位內公務人員完成行政院人事行政總處所訂定公務人員學習時數之人數÷本單位現有公務人員人數×100%	70%	70%	70%	70%