# 宜蘭縣政府 106 年度工作報告(稅務類)

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| 拾捌、稅務 | 一、稅務行政 | (一)行政管理 | 一、車輛集中調派管理，按實際行駛里程採加油卡加油，以嚴密控管油料。<br>二、遵循革新節約原則，杜絕浪費、撙節開支，確實訪查物品價格，各項採購集中合併辦理。<br>三、建立財產卡及電腦檔，定期實施盤點，落實財產管理。<br>四、順應資訊化時代趨勢及簡化行政作業程序，廢止零用金管理制度，對於支付廠商款項，改由會計室開立付款憑單透過庫款支付系統逕付受款人，免逐案通知受款人至出納領取款項，以達到簡政便民之旨。<br>五、因應地球持續暖化暨配合節能政策，成立環保推動小組，積極推動辦公室節能減碳措施、嚴格管制各電器用電及加強宣導等多項措施。<br>六、為落實身心障礙者保護法，積極塑造本局無障礙辦公環境，方便身心障礙人士洽公。<br>七、配合行政院環保署推動「清淨家園全民運動」，定每月第 1 個星期五為清潔日，積極辦理辦公廳舍及週邊 50 公尺環境清潔工作。<br>八、自行經收本局開徵各項稅款，便利民眾繳納，自 106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日止，現金 8,020 件，金額 6,142 萬 1,398 元；信用卡 1,222 件，金額 1,403 萬 235 元，合計經收 9,242 件，金額 7,545 萬 1,633 元（4 月 26 日至 6 月 15 日及 11 月 21 日至 12 月 20 日由台灣銀行代收，不計入本局經收件數）。<br>九、文書管理<br>(一) 總收文作業<br>含紙本、電子交換公文、線上 | 100.00% | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 申辦、縣長電子信箱及單位電子信箱等，收文計 49,285 件（總局 38,859 件，分局 10,426 件）。<br>(二) 總發文作業<br>發文計 35,311 件（總局 23,903 件，分局 11,408 件）。<br>(三) 為增進本局各單位業務協調、溝通與聯繫，定期舉開局務會議計 47 次。<br>十、檔案管理<br>(一) 公文歸檔計 64,462 件（總局 48,636 件，分局 15,826 件）。<br>(二) 依據檔案管理局作業規定，每年 5 月及 11 月份各辦理 1 次檔案目錄彙送作業，以前年度計 20,686 筆（總局 15,725 筆，分局 4,961 筆）；本年度計 476 卷(總局 388 卷，分局 88 卷）。<br>(三) 檔案清查計 10,338 件（總局 7,757 件，分局 2,581 件）。<br>(四) 檔案銷毀計 20,686 件（總局 15,725 件，分局 4,961 件）。<br>(五) 結合企服科租稅宣導活動，106 年 5 月 20 日於冬山鄉梅花湖辦理 1 場次檔案應用宣導活動。<br>十一、總分局分別指定專責人員負責辦理機密文書拆封、分文、繕校、蓋印、封發等事項。受理機密文書件數<br>(一) 密件收文 897 件（總局 867 件，分局 30 件）。<br>(二) 密件發文 960 件（總局 585 件，分局 375 件）。 | | |
| | | (二)會計管理 | 一、徵課會計<br>(一) 編製歲入預、決算。<br>(二) 複核、整理及解繳各代收行庫所經收之各項稅款。<br>(三) 複核各項稅款之劃解、匯款、退稅。<br>(四) 如期編送徵課類會計報告等。<br>(五) 彙辦審計室抽查賦稅業務之聲 | 100.00% | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 復事項。<br>二、經費會計<br>(一) 編製單位預、決算。<br>(二) 執行預算之審核、簽證、編製各類傳票、登帳、過帳等。<br>(三) 代辦經費之執行及隨時清理預付款、代收款項。<br>(四) 如期編送經費類會計報告等。<br>(五) 彙辦審計室抽查經費會計之聲復事項。<br>三、統計<br>(一) 執行及管理公務統計，按期查催本年度各類公務統計報表，並複核、抽存、登記等，再彙整裝訂成冊備查。<br>(二) 彙總全年度各項稅收及稅源統計資料，以編印宜蘭縣稅捐統計要覽。<br>(三) 整理各項稅收相關資料，以供上級主管擬訂施政及研究改進之參考。<br>(四) 依規定如期編送各類統計表報。 | | |
| | | (三)人事行政 | 一、依「公務人員任用法」、「公務人員陞遷法」及其施行細則辦理人員陞補作業<br>(一) 內陞９人：簽陳局長核定由機關內部符合任用資格人員陞遷，再請符合陞任資格者複核個人資績評分表，並勾選陞遷意願送本室彙整，再簽陳局長於「綜合考評項」評分，提甄審委員會審議，陳局長圈定遴補後，依任免權責核派作業。<br>(二) 外補３人：簽陳局長核定遴用非本機關人員，再於行政院人事行政局職缺公告，符合公開甄選人員造列名冊，舉行面試，提甄審委員會審議，陳局長圈定遴補後，依任免權責核派作業。<br>二、落實公務人員服勤紀律，明訂不得利用上班時間從事與公務無關行為之防弊措施情形，未依規定 | 100.00% | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 簽到退者；公出未載明公出事由、洽公地點、洽公對象、起迄時間、或起迄時間超過 2 小時；有吃檳榔情事者；有滿身酒味者；在上班時間買賣物品、打牌、下棋、上網玩遊戲軟體、用餐或其他影響辦公紀律者；有閱報等非業務需要而影響服務形象之行為，有上列情事之一者，依宜蘭縣政府及所屬機關學校差勤管理考核獎懲要點規定議處。<br>三、推動公務人員訓練進修，提高服務效能事宜<br>(一) 平均學習時數為 70.2 小時，數位學習 34.3 小時，實體學習 35.9 小時。<br>(二) 為提升為民服務可勝任程度-辦理 1 次員工法規測驗，以提升同仁專業知能服務民眾。<br>(三) 公務人員專書閱讀推廣：計有 8 人提出心得寫作，本局評定前三名，除給與個人獎品鼓勵外，並提報縣府參賽。 | | |
| | | (四)政風工作 | 一、公務機密維護工作<br>(一) 辦理「106 年春安期間公務機密維護檢查」1 次。<br>(二) 編撰公務機密維護宣導資料 24 件。<br>(三) 辦理「106 年使用法務部收容人歷監日期資料、健保、勞保及存款結果檔專案稽核」1 次。<br>(四) 機密文書監毀 1 次，剩餘票券監毀 30 次。<br>二、執行防弊措施、預防貪瀆等之端正稅務風紀工作<br>(一) 編撰廉政法令宣導資料 24 件，供員工參閱。<br>(二) 辦理「106 年度廉政暨為民服務滿意度問卷調查」1 次，調查統計分析所得資料，相關評價及待改進事項，移請業務單位研擬改進措施及辦理情形。<br>(三) 受理 106 年度公職人員財產申 | 100.00% | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 報 28 人，實質審查作業 4 人次。<br>(四) 撰寫本局 106 年度採購案件綜合研析報告 1 次。<br>(五) 辦理「新進人員廉政法令、機密文書及檔案處理暨資安教育訓練」1 次。<br>(六) 辦理「廉政法令線上測驗」1 次。<br>(七) 辦理「圖利與便民專案法紀宣導」1 次。<br>(八) 召開 106 年度廉政會報 1 次。<br>(九) 辦理監辦採購業務計 41 次。<br>(十) 編印「公務員廉政倫理規範宣導摺頁」，分送本局全體同仁研閱。<br>三、強化安全維護作為，確保機關安全<br>(一) 辦理本局「106 年春安期間機關安全維護檢查」1 次，圓滿達成工作目標。<br>(二) 編撰機關安全宣導資料 24 件，供同仁參閱。<br>(三) 召開本局 106 年度機關安全維護會報 1 次。<br>(四) 辦理縣府 106 年資訊安全內部稽核作業 1 次。<br>(五) 針對本局辦理「2017 房屋稅挺您健走去-梅花湖慢遊」社會參與宣導活動執行首長安全維護，計有 1 案。 | | |
| | 二、稅捐稽徵業務 | (一)地價稅 | 一、確實釐正稅籍，建立正確主檔，公平課稅<br>(一) 依地政機關按旬移送之地籍異動媒體轉檔及書面通報資料，若有異常即釐正資料並登錄土地卡備註欄，按旬通報資訊管理科，更正主檔。<br>(二) 依納稅義務人申請，更正姓名、住址、身分證字號、土地持分、面積及課稅種類，並通報或線上更正，以建立完整稅籍主檔，公平課稅。<br>(三) 運用內政部地政資訊網際網路 | 100.00% | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 服務系統，上網查調地籍異動資料，確保地價稅稅籍資料之正確性。<br>二、106 年度加強地價稅稅籍及使用情形清查作業：對原課徵田賦土地、減免稅地及適用特別稅率用地實施清查，如有不符規定情事者，改課地價稅。106 年度共改課 12,963 筆，增加稅額 3,457 萬 872 元。<br>三、按期開徵地價稅<br>(一) 於開徵前 60 日辦理減免稅地及特別稅率申請公告，受理納稅義務人申請。<br>(二) 於開徵前 30 日將應釐正之稅籍資料完成異動整理，並更正主檔。<br>(三) 訂定開徵、催繳及宣導計畫，加強開徵催徵及宣導措施，以提高徵績。<br>(四) 106 年度地價稅查定件數為 170,384 件，查定稅額為 10 億 1,929 萬 6,764 元。<br>四、清理未送達稅單以減少欠稅<br>(一) 依據本局防止新欠清理舊欠計畫，積極清理未送達稅單。<br>(二) 依無法送達原因分別向地政、戶政機關查詢或實地調查，確實查明納稅義務人姓名、住址，利用各種方式送單取證。<br>(三) 地價稅繳款書 106 年度續委託中華郵政公司列印、摺疊及郵寄，並於開徵前將稅單送達納稅義務人；除大額稅款外，另累欠戶及習慣性緩繳戶亦以雙掛號回執郵寄，可提前 120 個工作天移送執行欠稅案件。<br>(四) 106 年度地價稅徵績，調整後查定數為 170,346 件，稅額為 10 億 1,995 萬 8,177 元，徵起數為 163,318 件，稅額為 9 億 9,544 萬 1,205 元，徵起率件數為 95.87%，稅額為 97.60%。 | | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 五、主動通知納稅人申請適用地價稅優惠稅率：106 年 3 月運用本縣自用住宅輔導函報表系統挑錄仍按一般用地稅率核課之土地、自用住宅管制檔及住家用稅率課徵房屋稅等內部檔案資料，並與地政事務所提供之土地建物登記檔案及民政處戶籍檔案等外部資料比對後，查有土地所有權人設立戶籍於該房屋，其坐落土地卻尚未申請適用自用住宅用地優惠稅率核課地價稅者，主動寄發輔導通知納稅人申請按自用住宅用地優惠稅率課徵地價稅，並於輔導通知書背面附地價稅自用住宅用地申請書，將相關資料套印於申請書上，民眾僅須簡單填寫基本資料，以傳真或廣告回郵或線上申辦方式寄回即完成申請手續。經於 106 年 3 月 30 日寄發輔導函 1,034 件，截至 12 月 31 日止總計回收 229 件，回收率為 22.10％。 | | |
| | | (二)土地增值稅 | 一、受理一般申報案件<br>106 年度受理一般查定案件共計 21,737 筆，均依規定核稅。<br>二、審核自用住宅申報案件<br>(一) 悉依財政部訂頒自用住宅用地土地增值稅書面審查作業要點辦理。<br>(二) 均依法核實課徵土地增值稅，106 年度計核課 1, 610 筆土地。<br>三、委託代扣<br>接獲法院拍賣土地案件後，於限期內核課土地增值稅，造單委請法院依法代扣，106 年度計辦理 640 筆土地。<br>四、逾期未繳處理<br>逾期未繳土地增值稅案件，則查調土地登記謄本確認該土地未移轉，即依規定註銷。106 年度計辦理註銷案件 18 件。<br>五、加強清查各類案件<br>(一) 清查重購退稅案件 860 筆土地，補徵稅額 81 萬 8,099 元。 | 100.00% | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | (二) 清查創設共有物分割案件 806 筆土地、記存案件 343 筆土地，均符合規定。<br>(三) 清查私人捐贈供興辦社會福利事業或依法設立私立學校使用之土地 189 筆土地，其中 2 案因受贈單位經法院註銷登記確定，俟主管機關認定後辦理後續事宜，餘均符合規定。<br>六、便民措施<br>(一) 採用網路申報土地增值稅一般案件自收件之翌日起 3 日內核發，自用住宅案件自收件之翌日起 10 日內核發。<br>(二) 實施土地增值稅快速發單作業，針對無土地漲價數之土地移轉案件，親自申報者，採隨到隨辦，從收件到核發土地增值稅免稅證明書 1 小時內完成。另申報人為本縣偏遠地區及外縣市民眾，所申辦之案件不需另行查核者，從收件到核發土地增值稅繳款書半日內完成。<br>(三) 總分局跨區受理土地增值稅申報收件業務，總局可代收分局轄區土地現值申報，分局亦可代收總局轄區土地現值申報。另民眾也可以選擇跨區收件不跨區領件。<br>(四) 民眾臨櫃辦理土地現值申報，於申報書勾選案件完成時同意以簡訊通知，並留下手機號碼，於完成核稅時，即以簡訊通知，可儘速領取稅單。<br>(五) 受理民眾臨櫃辦理土地現值申報，均逐件輔導勾選土地現值申報書第 14 欄項，申請或不申請按自用住宅用地稅率課徵地價稅。 | | |
| | | (三)房屋稅 | 一、切實釐正稅籍，建立正確稅籍主檔，公平課稅<br>(一) 依納稅義務人申請或調查所得資料，更正姓名、住址、身分 | 100.00% | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 證號等計 3,896 件。<br>(二) 依國稅局營業稅單位通報之營業人設立、變更、註銷登記，及蒐集執行業務者事務所所在地，調查使用變更情形等資料，全年計 9,281 件，釐正稅籍計 1,950 件。<br>(三) 依據契稅投納申報書釐正房屋稅籍計 6,015 件。<br>二、依據建管單位通報之「使用執照申請書副本」鍵入「房屋稅系統使用執照維護檔」列管，並即函知納稅義務人申報設籍，本年度新設籍共 2,015 戶。<br>三、依納稅義務人申請，提供房屋稅籍證明書 7,968 件，106 年房屋稅採網路申辦計 23 件。<br>四、按期開徵房屋稅<br>(一) 於開徵前 20 日將應釐正之稅籍資料完成異動整理，並更正主檔。<br>(二) 訂定開徵、催徵及宣導計畫，加強開徵、催徵及宣導措施，以提高徵績。<br>(三) 106 年度房屋稅開徵 163,472 件，本稅 12 億 2,719 萬 9,492 元，截至 12 月底止，徵起本稅 12 億 1,700 萬 6,251 元。<br>五、106 年房屋申報移轉辦理房屋稅即予開徵作業 5,232 件，金額 1,310 萬 3,802 元。<br>六、清理未送稅單，利用各種方式送達取證，已取得回證，如仍逾期不繳，則移送行政執行署強制執行，以減少欠稅。<br>七、依財政部「加強房屋稅稽徵方案」，於 106 年 2 月至 106 年 11 月底止（106 年 4 至 5 月開徵作業期間扣除外）共計 8 個月，辦理房屋稅籍清查，計清查 37,919 棟，清查成果計新增、改建 510 件、減免房屋稅 579 件、評定現值 40 件、使用變更 11,295 件，增加稅額 5,753 萬 1,496 元。 | | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | (四)契稅 | 一、與建管單位密切聯繫房屋建造中途移轉案件，通報核定現值後即行通報鄉、鎮、市公所核定契稅，並隨時派員督導鄉、鎮、市公所與地政機關密切聯繫及抽查稽徵資料，如期完成查徵工作，本年度房屋稅移轉申報契稅案件計 6,414 件，針對是否有契稅條例第 12 條第 2 項應課徵契稅之情事，計查核 3 件，補徵稅額 44 萬 632 元，106 年契稅採網路申報計 4,511 件。<br>二、契稅申報採鄉鎮市公所及本局雙軌申報制，本年度本局受理房屋移轉申報契稅案件計 6,015 件，總、分局受理跨區申報案件計 239 件。 | 100.00% | |
| | | (五)使用牌照稅 | 一、106 年度使用牌照稅計查定 142,332 輛，本稅 11 億 2,859 萬 9,844 元，迄至 12 月底止徵起 10 億 7,335 萬 993 元。<br>二、106 年核准因持有身心障礙手冊免徵使用牌照稅 3,500 件，辦理汽車使用牌照稅一般免稅件數 90 件，辦理各項退稅 9,238 件。<br>三、106 年實施車輛總檢查，計查獲 2,867 件，追補本稅 2,646 萬 7,382 元，罰鍰金額 1,300 萬 9,735 元。<br>四、106 年清理使用牌照稅身心障礙異常資料 1,590 件，補稅 1,045 件，金額 531 萬 8,634 元。<br>五、106 年辦理現金退稅件數計 180 件，退稅金額 72 萬 3,250 元。 | 100.00% | |
| | | (六)印花稅 | 一、由各地郵局代售印花稅票，供納稅義務人隨時購貼，106 年度購貼印花稅票計 1,553 萬 5,219 元。<br>二、銀行、醫院、保險業、補習班等總繳單位，每 2 個月報繳 1 次，於次期 15 日以前報繳，106 年度總繳計 3,814 萬 3,489 元。<br>三、對於大額印花稅票貼花，輔導納 | 100.00% | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 稅人以印花稅繳款書繳納，以簡化作業，106 年度以大額繳款計 6,562 萬 5,882 元。<br>四、於印花稅檢查前，發函通知受檢單位，並發布新聞提醒納稅義務人，發現漏貼、漏繳印花稅時，應自動補貼補繳，以免查獲時受罰。<br>五、利用各種機會向貼花頻繁之單位，宣導印花稅總繳之益處，輔導其使用總繳方式報繳印花稅，以擴大總繳成效。<br>六、對應納印花稅之業者實施年度選案查核，106 年度計檢查 135 家，補繳 627 萬 1,018 元。<br>七、加強推動地方稅網路申報作業，106 年度印花稅採網路申報件數計 17,031 件，金額 1 億 364 萬 7,243 元。 | | |
| | | (七)娛樂稅 | 一、對查定課徵娛樂稅業者，定期實地清查稅籍資料，依據清查資料調整計算稅額，106 年度清查計 319 家，增加稅額 6 萬 6,428 元。<br>二、配合宜蘭縣政府八種行業檢查，106 年度稽查計 140 次，稽查家數計 550 家。<br>三、加強推動地方稅網路申報作業，106 年度娛樂稅採網路申報件數計 647 件，金額 951 萬 8,476 元。 | 100.00% | |
| | | (八)特別稅 | 辦理「宜蘭縣營建剩餘土石方特別稅」及「宜蘭縣礦石開採特別稅」開徵作業，106 年實徵數分別為 3,871 萬 6,390 元及 2,441 萬 3,937 元，合計 6,313 萬 327 元。 | 100.00% | |
| | | (九)欠稅執行 | 一、執行欠稅清理，防止新欠發生，並積極清理舊欠為全面清理欠稅，已訂定防止新欠 清理舊欠計畫，並按計畫實施，本局 106 年度辦理欠稅移送強制執行，共計移送執行 13,995 件，金額 7,901 萬 8,125 元，徵起 8,195 件，金 | 100.00% | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 額 4,766 萬 4,047 元。<br>二、稅捐保全<br>辦理不動產禁止處分計 37 件，動產禁止處分計 34 件。 | | |
| | | (十)處理違章及行政救濟業務 | 一、依財政部頒訂之「各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點」、「稅務違章案件裁罰金額或倍數參考表」及「稅務違章案件減免處罰標準」規定辦理。<br>二、106 年度受理各稅違章案件計 3,564 件，均依規定辦理。<br>三、裁罰件數計 3,109 件、免罰 18 件、併案 437 件，無未辦結案件。<br>四、106 年度受理復查案件計 7 件，依本局復查委員會決議維持原處分 5 件、部分撤銷原處分 1 件，未辦結案件 1 件。<br>五、106 年度受理訴願 2 件，上期未辦結 1 件，宜蘭縣政府訴願委員會維持原處分 3 件，無未辦結案件。<br>六、106 年度受理檢舉 92 件，均已辦結。 | 100.00% | |
| | | (十一)稅務管理 | 一、辦理退稅<br>(一) 106 年度各稅銷號後應辦理退稅案件總計 17,682 件，分析其退稅原因計核定退稅 14 件、重溢繳 6,690 件、更正退稅 10,808 件、其他原因退稅 170 件，上述退稅除直撥退稅及現金退稅外，均依規定開立支票寄送退稅人。<br>(二) 106 年度辦理直撥退稅 7,338 件，金額 6,705 萬 5,118 元。<br>(三) 106 年度辦理現金退稅 183 件，金額 72 萬 5,816 元。<br>(四) 106 年度辦理即將逾核課（徵收）期間欠稅清冊，業務課查報清理計 893 件。<br>(五) 106 年度辦理已逾核課（徵收）期間註銷，計 855 件。<br>二、稅款劃解<br>(一) 106 年度辦理本縣稅款劃解業 | 100.00% | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 務計 552,328 件。<br>(二) 106 年度稅款劃解繳入各級政府公庫，以利財政調度，計 855 次。<br>(三) 106 年度辦理代收外幣稅款轉匯業務報核聯計 246 件；外縣市代收本幣稅款轉匯業務報核聯計 974 件。<br>(四) 辦理放棄國籍無欠稅證明及繳納證明書申請等業務，合計 27 件。<br>(五) 辦理長期約定轉帳納稅建檔，新增 3,151 件、更正 1,230 件、註銷 2,123 件，合計 6,504 件。<br>(六) 106 年度辦理各稅稅籍異動計 31,419 件。<br>三、加強單照管理<br>單照之印製、領用、保管、盤存等係由專人負責管理，對於單照實際庫存數量亦按規定實施檢查，計檢查 2 次。 | | |
| | | (十二)為民服務法令宣導及研考 | 一、納稅服務<br>(一) 訂定本局局長與民有約實施要點，民眾若有需要，局長隨時可會見。<br>(二) 總、分局設置全功能服務櫃臺，受理民眾臨櫃申辦案件。106 年度服務件數共計 142,989 件。<br>(三) 為擴大服務層面，嘉惠上班族，實施中午不午休及每星期三延長至晚上 7 時 30 分服務措施，頗受民眾歡迎，106 年度服務件數共計 4,180 件。<br>(四) 總、分局共裝設「稅務免費服務電話」2 線，指派專人接聽電話，免費電話服務成果，計 23,949 人次。另於下班及例假日由本局業務單位主管及股長輪流接聽民眾諮詢電話，即時解決民眾稅務疑問，服務時間自上午 9 時至晚間 9 時，106 年受理 204 件。 | 100.00% | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | (五) 106 年度辦理為民服務講習 2 場次。<br>(六) 積極推行電話禮貌運動，每月辦理電話測試與督導工作，106 年度實施電話禮貌測試，計 480 人次。<br>(七) 本局成立為民服務考核小組，按期考核本局及羅東分局各單位平時辦理為民服務情形，每期由 6 位內部委員進行考核，106 年第 3 期增加 1 位外部委員考核業務單位，106 年度共計考核本局各科(室)167 次。<br>(八) 對於 65 歲以上、身心障礙或特殊情形不便到本局洽公之民眾，提供 31 項預約到府服務，106 年計 109 件。<br>(九) 派員進駐宜蘭縣政府為民服務中心，提供民眾稅捐業務服務，方便民眾就近申辦。106 年計 1,460 件。<br>(十) 提供跨機關合作，於民眾辦理戶籍遷移及請領門牌證明時，戶政單位可以傳真方式，向本局查詢房屋稅納稅義務人，106 年計查調 647 件。<br>(十一) 提供納稅人或代理人至地政事務所申辦土地建物所有權移轉登記（繼承、信託及塗銷信託登記）未查欠案件，可由地政事務所填具欠稅查詢表，以傳真方式辦理查註欠稅之服務，106 年計查調 331 件。<br>(十二) 提供民眾「七合一」跨機關便民服務，整合國稅、地方稅、戶政、地政、監理、自來水、電力公司，設計一紙多用表單，民眾只要辦理戶籍、姓名、身分證編號異動，即可同時申請變更稅單投遞地址、稅籍變更、地籍、車籍等資料，節省奔波往返時間，106 年受理 725 件。<br>(十三) 為滿足上班民眾不便洽公之 | | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 需，實施「預約假日服務」，於週六及週日提供 40 項服務項目，106 年辦理 4 件。<br>(十四) 於各鄉鎮市公所、國有財產署及財政部北區國稅局宜蘭分局設置視訊服務據點，民眾可透過視訊服務申辦稅務案件，方便又省時，106 年辦理 5,469 件。<br>(十五) 成立受災害通報窗口，請消防局傳真火災通報資料，影印送業務單位主動輔導辦理災害減免事宜，106 年度共辦理 102 件。<br>(十六) 與戶政跨機關合作提供「宜蘭圓滿式」跨機關轉介服務，於民眾死亡後針對財產異動等項目，提供後續諮詢轉介服務，包含遺產繼承、拋棄繼承等申辦事項及聯絡窗口等，積極開創便民、利民服務新形象，106 年度共辦理 84 件。<br>二、稅務法令宣導<br>(一) 派員至縣內各國中、小學租稅專題演講，認識稅務網、租稅優勝作品巡迴展，並舉辦有獎徵答活動，計辦理 133 場次。<br>(二) 辦理租稅與創意海報競賽、網路有獎徵答活動、FB 有獎徵答、租稅研習營活動，計 20 場次。<br>(三) 舉辦各項稅務講習會、座談會等，計 12 場次。<br>(四) 開設中廣、正聲宜蘭台「稅務宣傳」廣播單元，並接洽縣內各廣播電台，適時播出宣導資料，加強租稅法令宣導。<br>(五) 接洽縣內有線電視台製播租稅宣導資料。<br>(六) 對於新頒法令、解釋令或重大措施，適時發布新聞稿。<br>(七) 利用宜蘭火車站及本局、羅東分局，各機關、警察局設置於重要路口之電動字幕機播出租 | | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 稅宣導資料，及運用各式布旗、宣導看板，加強宣導。<br>(八) 配合各稅開徵，事前擬定宣導工作計畫，並運用各項媒體設施廣為宣導。<br>(九) 配合使用牌照稅、房屋稅、地價稅開徵，舉辦登山健行及捐贈發票活動，計 3 場次，另於稅務節舉辦租稅常識大會考租稅宣導活動，計 1 場次。<br>(十) 印製各項宣導資料分送納稅人。<br>(十一) 配合各機關、團體、社區舉辦之活動，辦理各項租稅教育宣導活動，計 70 場次。<br>三、創新簡化<br>106 年度各單位所提創新或簡化工作措施計 24 件。<br>四、管制考核<br>(一) 依規定每週列印事前檢查週報表，對於屆期未辦出之公文，請承辦人敘明原因並辦理展期，106 年度共計檢查 52 次。<br>(二) 每月列印各單位公文處理成績月報表，每半年統計 1 次製成半年報，並於年度結束後彙整統計成年報。106 年度公文總量 69,937 件，其中人民申請案 25,764 件，一般案 44,173 件。<br>(三) 每月抽核截至上月底止辦理完成歸檔之公文，若發現未併案、未申請展期或分段銷號者建請改進。106 年度計檢查 828 件，建議改進 5 件，均已會請改進。 | | |
| | | (十三)稅務資料電子作業處理 | 一、建立完整之稅籍及徵銷檔案，提供業務單位及鄉、鎮、市公所，利用終端機查詢各稅資料及補發稅單，採櫃臺化作業隨到隨辦。<br>二、各稅主檔之維護<br>各稅稅籍資料依規定每週、旬或隨到隨辦方式，線上釐正、更新檔案，以使主檔保持最新狀況， | 100.00% | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 供各稅核稅、發單、統計及查詢。<br>三、從稅款徵起、劃解、銷號、退稅、欠稅至列印會計報告，均採劃一各稅徵收作業標準，提供決策階層參考運用。<br>四、挑錄房屋稅財產檔年檔、地價稅徵收統計媒體檔、土地增值稅系統前一年徵銷檔、地價稅土地財產檔移送財政部財政資訊中心運用。<br>五、挑錄房屋異動檔、財產交易所得檔移送國稅局運用。<br>六、有關房屋稅平面圖、稅籍簿冊，隨時建檔以改善倉儲空間限制並提供線上即時查詢功能。<br>七、房屋稅及地價稅外業系統，運用資訊技術整合地理資訊系統（GIS）功能，即時定位所在地籍圖位置，提高清查績效。<br>八、運用稅務影像管理系統，提升作業資訊化，達到快速查調、文件保全效能。<br>九、配合金資流作業，由金融機構以條碼閱讀器讀取 3 段式條碼稅單，加速、簡化各類繳款書銷帳工作，大幅節省稽徵機關人工銷號成本。<br>十、舉辦各項資安、個資教育訓練，並輔以電子郵件或紙本加強資安重點事項宣導，以加強本局同仁資通安全知能。106 年度辦理資通安全防護及個資法認知訓練 2 場次、新進員工教育訓練 1 場次、資訊稽核專業訓練 1 場次、ISMS 暨個資風險評鑑教育訓練 1 場次、資訊系統分類分級與鑑別教育訓練 1 場次、個人資料內部管理程序教育訓練 1 場次。<br>十一、自辦 ISMS「業務持續運作計畫」模擬演練 6 次、緊急應變演練-資料庫回復演練 3 次、資通安全事件通報演練 2 次，以檢測本局資通安全防護及應變管控能 | | |

| 計畫名稱 | | | 辦理情形 | 完成進度 | 備註 |
|---|---|---|---|---|---|
| 類 | 項 | 目 | | | |
| | | | 力，提升資訊安全事件應變效率。<br>十二、參與宜蘭縣政府資訊安全管理系統（ISMS）整體建置委外服務案， 100 年取得 ISMS（ISO 27001：2010 版）驗證證書，以健全本局資訊安全管理機制並符合行政院國家資通安全會報規定應於民國 100 年前通過 ISMS 第三者驗證之要求。104 年持續維持 ISMS 運作，並通過 TUV NORD 德國驗證公司 ISMS 新版驗證（ISO 27001：2013 版）。104 年 12 月通過 ISMS（ISO 27001：2013 版）第一次追蹤稽核。105 年 12 月通過 ISMS（ISO 27001：2013 版）第二次追蹤稽核，106 年 12 月通過 ISMS（ISO 27001：2013 版）第三次追蹤稽核。<br>十三、針對本局資訊安全管理系統實施範圍，進行風險評鑑 3 次，產出資訊資產清冊及風險評鑑報告。<br>十四、配合宜蘭縣政府辦理 ISMS 內部稽核 1 次、外部稽核 1 次，以強化資訊安全管理。<br>十五、本局資訊稽核小組辦理資訊安全內部稽核 1 次及每月管制稽核全年計 12 次。<br>十六、配合宜蘭縣政府政風處執行個人資料內部稽核 1 次及個人電腦資訊安全稽核 1 次。<br>十七、辦理個人資料檔案盤點及風險評鑑作業 1 次。<br>十八、針對委外廠商（台北郵局）辦理委外廠商個人資料安全維護稽核作業 1 次。<br>十九、參與宜蘭縣政府社交工程惡意電子郵件演練 2 次。<br>二十、配合宜蘭縣政府辦理內、外網弱點掃瞄 4 次及資安健診 1 次。 | | |