

# 智慧稅務 廉能守護

農地圖資主動節稅 · 整合繼承流程透明 · 數位員工提升效能



第3屆「透明晶質獎」參獎申請書  
參獎類別：「整體廉能作為」類

## 前言

「建立廉能政府」是彰化縣長王惠美的施政主軸，縣長就任時即率領副縣長、秘書長及各局處一級主管簽署「廉能公約」，嚴格要求縣府團隊務必「堅持廉能，努力為縣民謀取最大福祉」、「清廉勤政，提升為民服務品質與效能」，貫徹「不濫用行政資源」、「不公器私用」、「依法行政」、「提高行政效率與行動力」四大施政理念。

彰化縣地方稅務局（下簡稱本局）主要職司彰化縣轄區地方稅稽徵業務，包含地價稅、土地增值稅、房屋稅、契稅、使用牌照稅、娛樂稅、印花稅及田賦(停徵)等 8 種稅目，另有查緝逃漏、違章審理、行政救濟、欠稅執行、納稅者權利保護、為民服務、租稅教育及宣導等業務。本局遵照王縣長「建立廉能政府」之施政理念，秉持 POWER「專業 Profession、透明 Open、科技 Web、熱忱 Enthusiasm、創新 Revolution」5 大核心價值，以「營造優質租稅環境」為願景，運用「提供便捷透明服務、發揮專業效率職能、維護租稅公平正義、落實愛心辦稅理念」4 大策略，達成「貼心便捷服務、共創徵納雙贏」的優質服務目標。

稅捐稽徵與人民財產權息息相關，除要求依法課稅外，更應確保納稅者權益，實現課稅公平與貫徹正當法律程序。「廉政」是稅務永續經營的基礎，本局 5 大核心價值的主軸是透明，亦是型塑未來願景「營造優質租稅環境」的重要利器。

本局已連續 7 年榮獲財政部稽徵業務考核為民服務項目全國地方稅乙組(六都以外縣市)第 1 名；疏減訟源績效亦連續 4 年蟬聯全國地方稅乙組第 1 名；在提供民眾即時性及便利性之開放資料使用方面，亦榮獲「資料開放金質獎」地方政府第二組第 1 名；政府服務獎是政府機關推動服務品質的最高榮譽，本局代表彰化縣政府參加「第五屆政府服務獎」，從全國 123 個參獎機關脫穎而出，也是全國唯一獲獎的稅捐稽徵機關，展現齊心努力的成果。

藉由參加「透明晶質獎」轉換新思維，強化廉能治理，持續精進簡政便民透明措施，致力推動 E 化便捷服務，營造優質賦稅環境，以達提升稽徵效能，增進財政永續之目的。

# 透明廉能五大績效



## 建置農地航照圖資系統，核稅透明主動節省民眾90%稅負

- 全國首創農地航照圖資系統，杜絕稅務黃牛，節省民眾奔波逾1,500萬元。
- 財產移轉主動以最有利方式核稅，平均節省90%土地增值稅。



## 跨域整合繼承流程透明，簡政便民免奔波，節省時間交通成本

- 全國首創提供繼承專案服務並推動跨縣市聯合開立繳款書及查詢欠稅。
- 每年服務約2,400件，節省民眾逾1萬4,000小時、交通成本逾873萬元。



## 數位員工提升行政效能，節省公帑增裕稅收

- 自主開發機器人流程自動化程式計55案，提升效率達9倍，居全國稅處之冠。
- 掌握稅源，提升租稅公平，增裕稅收逾667萬元。



## 科技創新降低人員接觸廉能風險，服務流程透明公開

- i彰稅智慧服務機、自動開單機、彰稅線上申辦Mydata、不動產移轉e讚通。
- 視訊服務新增預約等待功能，提升資訊透明度。



## 多元管道擴散廉能效益，獲獎經驗標竿學習，23國意見交流

- 獲內政部營建署、勞動部、數發部、全國地方稅業務聯繫會邀請經驗分享。
- 23國稅務、土地政策專家意見交流，將我國聯合國反貪腐公約成果帶向國際。



### 縮短申辦距離

- 節省民眾交通及時間費用2,373萬元。



### 主動核稅透明

- 平均減少稅金90%，省稅效益5億3,888萬元。



### 提升行政效能

- 節省1/5審核時間，提升效率達9倍。

## 彰稅榮譽榜



111年  
第5屆  
政府服務獎



111年  
臺灣健康城市  
暨高齡友善獎  
-創新獎



112年  
審計部  
行政機關優良  
實務案例

## 透明廉能創新亮點

核心價值	關鍵策略及創新作為
首長決心與支持	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 局長親自簽署廉能公約，表達廉潔施政的決心</li> <li>• 強化廉能治理，疏減訟源績效地方稅乙組第1名(<b>全國第一</b>)</li> <li>• 局長親自主持廉政會報，凝聚機關廉能意識</li> <li>• 邀請台灣透明組織協會蒞局授課，強化同仁廉潔意識</li> <li>• 推動行政透明措施，落實廉潔作為，以誠信化解民怨</li> <li>• 健全揭弊者保護機制，守護廉能透明治理</li> <li>• 採購資訊公開透明，加強員工訓練，提升效率及品質</li> <li>• 非正式人力進用公開透明</li> </ul>
資訊與行政透明	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 網頁直覺設計，民眾易讀好用</li> <li>• 資料開放質量並重，最高<b>白金標章</b>認證等級</li> <li>• 多元問卷調查強化外部控制，<b>滿意度平均達 99.77%</b></li> <li>• 財產移轉核稅透明，杜絕稅務黃牛(<b>全國首創</b>)</li> <li>• 繼承專案服務，跨域整合流程透明(<b>全國首創</b>)</li> <li>• 行動地圖帶著走，數位清查維護租稅公平(<b>連 3 年乙組第一</b>)</li> <li>• 運用數位員工提升行政效能，維護租稅公平(<b>全國第一</b>)</li> <li>• 跨域合作提升社區稅務透明，保障民眾知情權(<b>全國首創</b>)</li> <li>• 採購行政透明、落實財產管理</li> </ul>
風險防制與課責	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂定「推動風險管理及危機處理實施計畫」(<b>全國首創</b>)</li> <li>• 研編稅務業務廉政防貪指引，提升廉能意識(<b>乙組首創</b>)</li> <li>• 建立安全控管機制，防範稽徵核課作業盲點</li> <li>• 建立透明審查機制，減少稅務爭議與疑慮</li> <li>• 落實資訊安全防護，強化個資保護</li> <li>• 防制職掌業務區域未迴避戶籍地，引發不當圖利風險</li> <li>• 防制跨年度土地增值稅申報案件立契日回填弊端</li> <li>• 防制房屋標準單價調幅 6 成，主動溝通化解民怨</li> <li>• 防制固房稅 2.0 稅制施行、公告地價調漲引發民怨危機風險</li> <li>• 節慶廉政專案宣導，強化預防機制</li> <li>• 落實廉政倫理登錄，構築透明誠信政府</li> <li>• 強化利益衝突迴避機制，促進陽光透明治理</li> </ul>
廉政成效的展現	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 財政部考核連續 4 年疏減訟源地方稅乙組第1名(<b>全國第一</b>)</li> <li>• 稅務資訊公開，獲<b>資料開放金質獎地方政府第2組第1名</b></li> <li>• 縣府網站評比<b>連續 2 年蟬聯機關組第1名</b></li> <li>• 主動服務精準核稅，有效減輕民眾土地增值稅負擔 90%</li> <li>• 推動全國地方稅機關聯合跨區受理查詢欠稅及印花稅業務</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 數位清查連續 3 年房屋稅清查乙組第 1 名</li> <li>• 科技辦稅減少 1/5 人力時間，增裕稅收逾 667 萬元</li> <li>• 連續 3 年線上開標達成率 100%</li> <li>• 同類採購案件合併辦理，近 3 年節省 1,200 萬元</li> <li>• 行政處分流程標準化，核課品質獲肯定</li> <li>• 紳官獨立審查，公正客觀有效紓解民怨</li> <li>• 檢舉案件迅速澄清，落實廉潔透明施政</li> <li>• 完善資安個資管理制度，達到資通安全責任等 <b>A 級機關</b> 標準</li> <li>• 「欠稅人權益保護計畫」(<b>全國首創</b>)</li> <li>• 「違章裁罰案件審酌減責事由及減輕處罰基準」(<b>全國首創</b>)</li> <li>• 「彰化縣納稅義務人申請分期繳納地方稅辦法」(<b>全國首創</b>)</li> </ul>
廉能創新與擴散	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 形塑學習型組織，建立廉能創新機制</li> <li>• 創新設置線上回復專區，簡化流程，提升廉潔透明</li> <li>• 房屋建物異動即時通，防範偽冒移轉，守護民眾產權</li> <li>• 減少城鄉差距，延伸服務據點，提供適性及可近性服務</li> <li>• 創新建置智能式服務，減少人員接觸，降低廉政風險</li> <li>• i 彰稅智慧型稅務服務機，自助辦理免等待</li> <li>• 與監理站合作設置自動開單機</li> <li>• 彰稅線上申辦 E 指完成 (<b>全國首創，獲財政部一等獎</b>)</li> <li>• 本局同仁連續 4 年獲得縣府廉潔楷模</li> <li>• 數位員工 RPA 效能持續擴散</li> <li>• 防貪指引函送中部縣市，資源共享</li> <li>• 便捷透明服務，獲第五屆政府服務獎 (<b>全國唯一稅務局得獎</b>)</li> <li>• 112 年度審計部行政機關優良實務案例，函發全國各稅處</li> <li>• 國際廉政宣導擴散廉政效益 (<b>全國首創</b>)</li> </ul>

## 附件 2 基本資料表(線上填寫)

機關名稱	彰化縣地方稅務局	首長	陳燕慧	職稱	局長
機關地址	彰化市中山路 2 段 187 號				
機關網址	<a href="https://www.changtax.gov.tw/index.aspx">https://www.changtax.gov.tw/index.aspx</a>				
機關員額	共計 318 人(含約聘僱及約用人員)				
總預算	113 年度 <b>396,403</b> 千元				
	第 1 年 (111 年)		第 2 年 (112 年)		第 3 年 (113 年)
政風人員數	2 人		2 人		2 人
機關投入政風經費	<b>9.98</b> 千元		<b>124.6</b> 千元		<b>128.1</b> 千元

定義：

1. 政風人員數：為機關該年底政風機構實際投入廉政工作之在職總人數，借調至其他機關或單位之人員不列入計算（亦即常駐在政風機構之正式及非正式人員）。
2. 機關投入政風經費：包含政風單位單獨編列之預算，以及編列於其他項目已支用之經費（例如：差旅費、加班費、設備費等，或其他項目之業務費），但不含人事費。

聯絡人	陳耿民	職稱	政風室主任	電話	(04)7239131#280
電子郵件	a0000526@changtax.gov.tw			傳真	(04)7250474

機關組織架構圖



機關首長整體廉能推動主軸說明施政理念	
願景	營造優質租稅環境
目標	貼心便捷服務 共創徵納雙贏
策略	提供便捷透明服務 發揮專業效率職能 維護租稅公平正義 落實愛心辦稅理念
核心價值	專業P 透明O 科技W 熱忱E 創新R
廉政亮點簡介	
首長決心與持續作為 (15%) <b>300字/ 284</b>	<p>一、貫徹縣長「建立廉能政府」政策，簽署廉能公約，落實「不濫用行政資源」、「不公器私用」、「依法行政」、「提高行政效率與行動力」四大施政理念，期許同仁秉持廉潔自持、勇於任事的勤政態度。</p> <p>二、對內持續推動廉能作為，包括每年召開廉政會報、定期資訊安全稽核、員工廉政教育宣導、廉潔楷模表揚、廉政倫理事件登錄；對外公開申辦流程、租稅優惠及相關稅務業務資訊、落實政府採購透明、廉政民意調查、民間企業誠信座談以及辦理廉政社會參與宣導活動。</p> <p>三、提供多元檢舉管道鼓勵民眾提出申訴、檢舉或反映建議，進而塑造機關行政透明之廉潔形象，建立讓人民信賴的清廉機關，達到「彰顯廉能，美好彰化」的願景。</p>
資訊與行政透明 (20%) <b>300字/ 280</b>	<p>一、<b>核稅主動透明</b>：全國首創農地航照圖資系統，財產移轉主動以最有利方式核稅，杜絕稅務黃牛。</p> <p>二、<b>申辦流程透明</b>：全國首創跨域整合繼承流程，提供客製化專案服務，協助民眾圓滿完成遺產稅申報。</p>

	<p>更主導推動跨縣市合作，縮短開立繳款書及查詢欠稅流程，一處申辦，可享全國服務。</p> <p><b>三、公開稅務資訊：</b>官網提供線上申辦及稅務試算服務，並設置專區，提供稅務法令相關規定，建立資訊透明管道。</p> <p><b>四、維護租稅公平：</b>運用數位科技減少人為錯誤率，提升核稅正確率，強化內部行政效能並維護徵納和諧。</p> <p><b>五、彌平資訊落差：</b>全國首創跨域整合資源，深入社區推廣消保、食安、稅務、反暴力及反詐騙觀念，提升社區稅務透明。</p>
<p>風險防制與課責 (20%) <b>300字/297</b></p>	<p><b>一、發掘核課業務潛在風險</b> 辨識稽徵業務可能風險，建立風險防制架構，如缺乏監督機制、核稅過程無標準作業流程、資安攻擊或個資外洩等三項主要風險類型。</p> <p><b>二、編撰稅務業務防貪指引，降低機關廉政風險</b> 針對常見缺失案例，邀請專家學者與會討論，進行風險評估及研析，預擬防制策略並編撰成冊，製作廉政小叮嚀及風險防制魚骨圖，廣為宣導周知以強化內部控制及風險管理，有效降低廉政風險。</p> <p><b>三、檢討風險事件與策進作為</b> 已發生風險事件進行檢討並提出策進作為，從法規面、制度面及執行面分析，強化廉政風險觀念。</p> <p><b>四、導入國際標準制度，確保資訊安全</b> 導入國際資訊安全及個資保護管理系統，取得ISO27001國際標準證書，並強化委外廠商管理，以落實資訊安全。</p>
<p>廉政成效的展現 (20%) <b>300字/243</b></p>	<p><b>一、財產移轉主動以最有利方式核稅</b> 全國首創建置農地航照圖資系統，主動以最有利方式核稅，每年為民眾節省土地增值稅 5 億 3,888 萬元，節省幅度達 90%。</p> <p><b>二、全國首創繼承專案跨域簡化流程</b> 創新提供繼承專案服務並推動跨縣市聯合開立繳款書及查詢欠稅，每年服務約 2,400 件，節省民眾逾 1 萬 4,000 小時、交通成本逾 873 萬元。</p>

	<p><b>三、運用數位員工維護租稅公平成效居全國稅處之冠</b> 自主開發機器人流程自動化程式計 55 案，居全國稅處之冠，增裕稅收逾 667 萬元。</p> <p><b>四、全國首創跨域合作提升社區稅務透明</b> 深入偏鄉辦理租稅講習及稅務健檢，113 年辦理 21 場，逾 3,000 名民眾受惠。</p>
廉能創新與擴散 (25%) <b>300 字 / 273</b>	<p><b>一、型塑學習型組織，建立廉能創新機制</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(一)創新設置線上回復專區，簡化流程，提升廉潔透明</li> <li>(二)房屋建物即時通，主動防範提升廉能形象</li> <li>(三)減少城鄉差距，延伸服務據點，提升可及性</li> <li>(四)運用科技建置智能服務，減少接觸，降低廉政風險</li> </ul> <p><b>二、多元管道擴散廉能效益</b></p> <p><b>(一)擴散全國：</b>獲內政部營建署、勞動部、數發部等機關、全國地方稅務機關業務聯繫會邀請經驗分享；111 年獲「<b>第 5 屆政府服務獎</b>」及「<b>臺灣健康城市暨高齡友善獎-創新獎</b>」，更獲選為 <b>112 年審計部行政機關優良實務案例</b>。</p> <p><b>(二)國際擴散：</b>多達 23 國稅務、財政及土地政策專家至本局交流，同時將我國聯合國反貪腐公約成果帶向國際。</p>
<p>本機關參獎申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。( 線上勾選同意 )</p> <p>日期：中華民國 114 年 4 月 15 日 ( 系統自動帶入 )</p>	

## 目錄

透明廉能創新亮點 .....	IV
目錄 .....	X
壹、 機關業務現況簡介 .....	1
貳、 機關透明廉能作為 .....	2
一、 首長決心與持續作為 .....	2
(一) 首長決心展現 .....	2
(二) 廉潔持續作為 .....	5
二、 資訊與行政透明 .....	8
(一) 公開事項範圍 .....	8
(二) 完整與可及度 .....	11
(三) 外部監督程度 .....	14
(四) 機關透明作為 .....	15
三、 風險防制與課責 .....	25
(一) 風險辨識及防制 .....	25
(二) 廉政危機處理與課責 .....	29
(三) 落實廉政倫理規範 .....	35
四、 廉政成效的展現 .....	38
(一) 資訊與行政透明成效 .....	38
(二) 廉政風險防制成效 .....	42
(三) 外部民意評價及輿論回饋 .....	45
五、 廉能創新與擴散 .....	49
(一) 廉能政策創新-透明白智慧便民 .....	49
(二) 廉能政策擴散 .....	53
參、 未來努力方向 .....	59
肆、 附件 .....	60

## 壹、機關業務現況簡介

### 一、機關業務項目及概況

本局置局長、副局長及秘書各1人，下轄11個科室及2個分局，編制員額223人，職司彰化縣轄區地方稅(房屋稅、地價稅、土地增值稅、契稅、使用牌照稅、娛樂稅及印花稅)稽徵業務，每年稅收約120餘億元，為六都以外第一高縣市。

本局秉持「專業、透明、科技、熱忱、創新」的核心價值及為民眾解決問題的服務初心，致力提供便捷透明的行政措施，運用創新科技推動稅務E化智慧服務，減少機關與民眾的接觸，降低廉政風險。

### 二、所轄地區或服務對象特色

彰化縣為農業大縣，農地面積占全縣面積63.71%，爰民眾申報土地移轉案件，逾5成為農地移轉案件；本縣總人口數約122萬，其中65歲以上占19.68%，高於全國平均數19.35%，本縣即將邁入超高齡社會。

近年來詐騙猖獗，嚴重影響民眾生活及財產安全，稅務黃牛假藉省稅金名義，覬覦老農辛苦打拼的財產。稅務專業而繁雜，為免農民心血付之一炬，本局除提供農地移轉的稅務資訊外，更整合跨域資源，深入鄉里給予關懷與協助，保障民眾知情權，彌平偏鄉民眾資訊落差，解決財產規劃的服務缺口，守護財產安全。

### 三、推動透明廉潔工作之重點

稅捐稽徵與人民財產權息息相關，課稅處分涉及民眾財產權益，除要求依法課稅外，更應確保納稅者權益、實現廉能透明、租稅公平與貫徹正當法律程序。我們秉持縣長「廉能政府」的施政願景，致力於建構公平正義的賦稅環境，從「主動核稅透明」、「縮短申辦距離」及「提升行政效能」等3面向著手，透過公私協力拓展誠信夥伴關係，整合跨機關資源，提供公平透明的行政措施，運用智慧科技提升行政效能，並傾聽民眾需求，促進廉政作為與時俱進。

## 貳、機關透明廉能作為

### 一、首長決心與持續作為

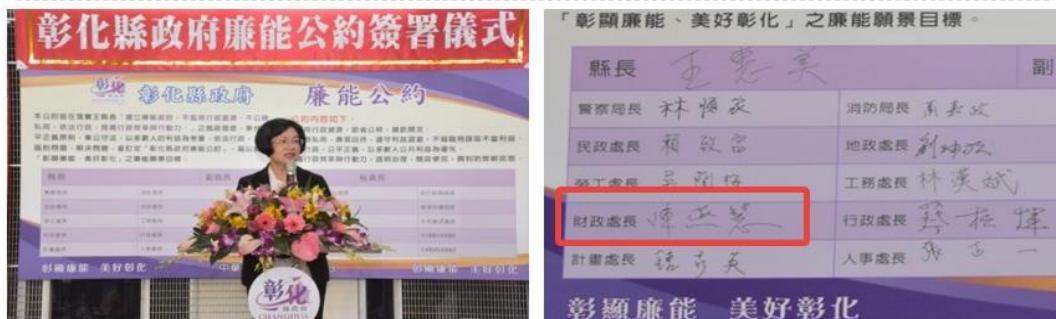
#### (一)首長決心展現

##### 1. 簽署廉能公約，貫徹廉能施政

縣長王惠美 108 年率領各局處長簽署「廉能公約」(附件 2, P. 76)，陳局長時任縣府財政處長，109 年調任稅務局長迄今，秉持縣長「建立廉能政府：不濫用行政資源，不公器私用，依法行政，提高行政效率與行動力」施政理念，以「專業、透明、科技、熱忱、創新」為核心價值，致力營造優質租稅環境，共創「彰顯廉能、美好彰化」願景。

##### 廉能公約內容

- 1 不濫用行政資源，節省公帑，撙節開支。**
- 2 不公器私用，廉潔自持，遵守利益迴避，不藉職務謀取不當利益。**
- 3 依法行政，公平正義，以多數人公共利益為優先。**
- 4 提高行政效率與行動力，透明治理，簡政便民，興利防弊解民怨。**



縣長率領各局處首長簽署「廉能公約」

##### 2. 局長親自主持廉政會報，凝聚廉能共識

廉政會報是執行廉能政策及落實廉能措施的推動器，為貫徹縣長「建立廉能政府」的施政主軸，本局每年召開廉政會報，局長均親自主持，副局長、秘書及各單位主管全員出席，針對當前重要廉政議題與風險分析探討(附件 3, P. 77)，提出興革建議，並持續追蹤管控，凝聚機關廉能共識。



局長親自主持廉政會報

### 3. 盤點業務透明度，提升民眾信賴感

局長於 113 年度廉政會報裁示參加法務部透明晶質獎，成立籌備小組，並親自主持會議，全面檢視轄管業務，盤點各項業務之廉政風險，落實資訊公開透明，並接受外部監督，以「貪瀆零容忍」為唯一標準，營造廉能透明的公務環境，提升民眾對本局之信賴感。



局長指示全面盤點業務透明度

### 4. 各項廉政活動參與度 100%，打造彰稅廉政 DNA

本局為端正稅務風氣，積極推動廉政工作，局長透過廉政會報、局務會議裁示各項廉政措施，包括表揚廉潔楷模、宣導廉政倫理規範、資訊安全專案稽核、財物盤點、利益衝突迴避、企業誠信宣導、公平公開採購招標等，將清廉施政內化為本局廉政資產，使同仁皆能勇於任事，依法行政，113 年度廉政滿意度調查結果，滿意度達 99.76%，展現民眾肯定本局各項廉政作為。

### 5. 落實標竿學習，建立廉能透明文化

#### (1) 稅務業務經驗交流

局長 112 年 11 月邀請「第 1 屆透明晶質獎」得獎機關臺中市政府地方稅務局沈局長講授稅務業務行政透明及參獎經驗，藉由標竿學習啟動廉能創新思維，使全體同仁瞭解廉能精神除防弊、內部控制、風險管理、防制課責外，更應以興利與優質服務為本，落實稅務透明措施，建立機關廉能透明文化。



局長邀請沈局長分享參獎經驗

## (2) 跨域翻轉思維，啟發廉能創新

局長 113 年 4 月帶隊參訪榮獲 111 年法務部透明晶質獎試評獎「特優」及第 1 屆透明晶質獎「創新廉能措施」類「優選」雙項殊榮的法務部矯正署勵志中學。透過與林校長的座談交流，借鏡矯正學校翻轉思維，學習其廉能創新模式，以強化稅務業務透明度與廉能措施，檢視風險預防機制、強化外部監督、優化內控等策略，落實廉政與高效服務，確保租稅公平，貫徹廉能透明治理。



局長帶隊參訪勵志中學

## 6. 邀請台灣透明組織協會專家學者參與座談，強化同仁廉能法治觀念

為增進本局同仁廉能法治觀念，局長 112 年及 113 年分別邀請政治大學公共行政學系陳敦源教授蒞局講授良善治理的重要性、成功大學政治系楊永年教授講授行政透明創新並進行實務座談。藉由專家學者精闢分享，強化同仁廉能法治觀念，針對稅務創新及實現行政透明等議題進行互動交流問答，將廉潔與效能內化為服務民眾的基礎。



陳敦源教授暢談良善治理的重要



楊永年教授分享行政透明創新思維

## (二)廉潔持續作為

### 1. 重視廉潔楷模選拔，型塑廉潔組織文化

每年辦理廉潔楷模選拔，針對拒收賄賂、餽贈、其他不正當利益，或主動為民服務，協助民眾解決困難，展現卓越的廉政操守的同仁，予以表揚，以為全體同仁學習的榜樣，並於每年稅務節慶祝大會，由縣長頒獎表揚，激發員工的榮譽感，發揮激濁揚清的效果。



縣長及局長鼓勵同仁廉潔自持勇於任事

### 2. 廣收民意激發反貪腐效能，強化外部控制功能

為掌握民眾對本局依法行政的觀感和期待，結合國際反貪腐評比的潮流，每年辦理廉政民意調查，針對臨櫃洽公民眾，就「依法行政」、「行政效率」與「公務員廉潔評價」進行現場抽樣問卷調查，以瞭解民眾對本局廉政工作的評價和滿意度，俾供執行廉政措施的參考。

近 3 年廉政問卷調查結果統計表

單位：份、%

項目/年度	111年	112年	113年
樣本數	700	700	800
滿意度	99.5%	99.60%	99.76%
民眾評價	111年至113年滿意度均達99%以上，且無負面的評價		

### 3. 教育同仁廉能意識，建立組織透明文化

為建立同仁廉能觀念，每年辦理廉政法紀教育訓練，近 2 年邀請法務部彰化地檢署檢察官擔任講師，講授「圖利與便民」、「公務員應保密事項」、「反詐騙宣導」等課程，藉由檢察官專業法律見解與刑事實務經驗，讓同仁於執行各項職務時，能廉潔自持、依法行政及勇於任事。



本局辦理廉政法紀教育訓練

#### 4. 推動行政透明措施，落實廉潔作為，以誠信消弭民怨

##### (1) 建立「與局長有約」制度，解決民眾問題

為展現廉潔公開透明，局長每週三下午會見民眾，了解民情需求，並協助民眾解決問題。



##### (2) 推動納稅者權利保護，連續 2 年獲財政部考核第 1 名

為落實納稅者權益保護，逐年增加納保官設置，協助對於稅捐爭議、陳情或申訴案件的民眾解決問題，增進民眾對稅務機關的信賴，本局納保案件滿意度調查達 100%，112 年及 113 年蟬聯財政部考核乙組第 1 名的佳績。



##### (3) 有效化解民怨，疏減訟源連續 4 年獲財政部考核第 1 名

本著倡廉興利理念，除了重視納稅者權益保護之外，對外透過加強提供稅務資訊，舉辦租稅教育宣導及法令講習，保障民眾知情權；對內建立行政處分透明審查制度，並透過稅務講習會、檢討會精進行政處分品質，降低行政救濟案件比率，創造徵納雙贏，獲財政部肯定，連續 4 年稽徵業務考核乙組第 1 名。

#### 5. 健全揭弊者保護機制，守護廉能透明治理

稅務案件檢舉人(揭弊者)扮演揭露不法與維護廉能治理的重要角色，若缺乏完善的保護措施，可能降低民眾參與反貪腐的意願，更損害政府廉能形象。為深化公民反貪意識，鼓勵民眾勇於揭弊，共同守護社會正義與廉能透明，本局檢舉保護機制如下：

##### (1) 多元檢舉管道，密件專案處理，完善揭弊者保護措施

本局設有多元檢舉管道，包含廉政信箱、廉政專線、書面或現場申

訴，為確保檢舉人身份絕對保密，檢舉案件一律以密件專案處理，檢舉人資料彌封加蓋騎縫章，並由密件管制人員處理相關文書流程。

## (2) 主動審查迴避事由，依法行政公開透明

為確保檢舉案件審理過程公開透明，避免濫權與偏頗處理，由專責單位實施稅務調查，並落實行政程序法迴避相關規定，保障當事人權益，並維護機關廉潔形象。

## 6. 落實廉政風險人員及事件通報，防範風險事件發生

為預防管控風險，強化機關內部控制，依「彰化縣政府及所屬機關學校辦理廉政暨機關安全風險人員通報作業要點」規定，每年2次檢視有無風險人員及事件，並提報廉政風險評估報告，本局近5年來均無貪瀆不法案件函送偵辦、起訴、判決事件。

## 7. 採購資訊公開透明，加強員工訓練，提升效率及品質

本局採購作業流程，均依據政府採購法及相關規定辦理，並鼓勵員工參與政府採購相關課程及取得採購證照，本局現職公務員為210人，計有91人取得政府採購證照，比率達4成以上，藉由深化同仁對政府採購法規的瞭解，強化遵循規範的能力，提升整體採購效率與品質。

## 8. 非正式人力進用公開透明

### (1) 依用人唯才理念公開甄選

為杜絕酬庸用人，並建立公平、公正、公開的用人制度，本局進用非正式人力，均依據「彰化縣政府暨所屬機關學校約用人員進用要點」，以公開甄選方式辦理。

### (2) 嚴守迴避任用規定

為強化外界對廉潔治理的信任，本局進用非正式人力，均無任用首長配偶及三親等以內血親、姻親之情事，以防範任人唯親及利益衝突。

進用程序公開

於彰化縣政府徵才公告系統及本局網站公告徵才訊息

甄選方式透明

1.經審查符合資格條件及用人需求者，擇優通知參加面談  
2.學歷占(35%)、相關工作經驗或證照占(35%)、面談占(30%)

錄取結果公正

均公告於彰化縣政府徵才公告系統及本局全球資訊網，111至113年計公開甄選進用約用人員23人，均符合迴避任用規定

本局公開甄選非正式人力並嚴守任用迴避規定

## 二、資訊與行政透明

### (一)公開事項範圍

#### 主動公開完整資訊



#### 1. 表單透明化，實現陽光稅務

各式表單透明化是推動行政透明的重要環節，透過公開各類申請、審查及核准表單內容，讓民眾清楚了解申辦流程及應備文件。

##### (1) 數位實體同步公開

全功能櫃檯書寫區放置各稅申請書表、填寫範例、應備文件、宣導手冊及節稅 DM，並上傳官網/便民服務/書表下載區，提升民眾信任，實現陽光稅務。

##### (2) 全面檢視定期更新

依財政部頒訂格式定期修訂各稅繳款書，全面檢視申請書表及定型稿，例如：民法下修成年年齡為 18 歲，即時更新相關書表。

##### (3) 符合免稅條件主動輔導

針對自有房地尚未申請自用住宅優惠稅率者，如新住民、戶籍逕遷、新設立社區大樓住戶等對象，辦理專案輔導，主動寄發通知書，保障民眾權益。

##### (4) 全面免附謄本簡政便民

透過電子閘門及地方稅資訊平台等系統，主動查調申辦案件所需跨機關文件，如戶籍謄本、除戶資料、土地建物登記謄本等資料，並加強跨機關、跨科室間通報運用，縮短民眾往返時間，提升整體行政效能。另製作 EDM 置放電子看板及服務櫃檯，加強宣導民眾周知。



本局全面免附謄本

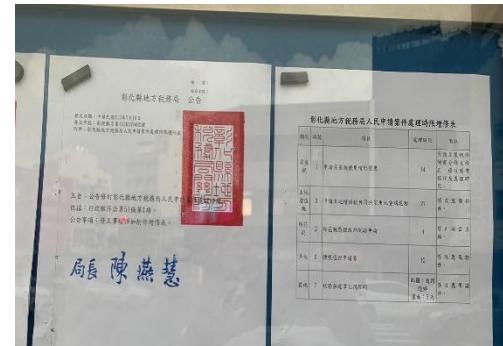
## 2. 流程透明化，強化廉能治理

服務流程透明化是實現行政透明與廉能治理的核心措施，透過公開各項業務流程及審查標準，讓民眾清楚掌握申辦進度及審核要件，避免程序不當或黑箱作業。

### (1) 申辦案件流程透明以杜爭議

為強化廉潔施政，各項申辦項目均訂有標準作業流程，彙整申請受理、審查作業及核准發證等各階段細節，編製「**人民申請案件書表應備證件及處理時限表**」，並公開於本局官網及辦公場所。

定期召開檢討縮短業務流程及不合時宜業務會議，修正內容均報縣府核定，藉由外部監督讓民眾安心信賴，維護稅務機關廉能形象。



公告應備證件及處理時限表修正內容

### (2) 申辦案件即時查詢，多元管道掌握流程進度

受理民眾申請案件，主動告知辦理時限及查詢方式，提供各項申辦項目進度查詢並提供貼心的簡訊通知，讓案件進度查詢流程透明化，使民眾確實掌握處理進度，達到外部監督目的。

#### ★進度查詢資料每日更新

##### 線上查詢

民眾除利用網路即時查詢案件進度外，亦可透過意見信箱、發送Line訊息等方式，由同仁查詢後回復民眾。

##### 臨櫃查詢

民眾可至本局臨櫃洽詢，亦可至全縣26鄉鎮市公所、8地政事務所透過遠端視訊洽詢。

##### 網站整合進度查詢項目

- 本局申辦案件進度查詢
- 長期約定轉帳納稅查詢
- 復查案件辦理進度查詢
- 本局網站線上申請案件進度查詢
- 土地增值稅申報案件辦理情形查詢
- 契稅申報案件辦理情形查詢
- 地方稅退稅狀態查詢
- 非臨櫃繳稅查詢
- 未兌領支票查詢

##### 電話諮詢

本局設立話務中心，整合服務專線，由專人協助各項稅務諮詢及進度查詢，一通電話全程服務。

##### 電話語音查詢

撥打(02)27455880全國電話語音系統，可查詢土地增值稅及契稅申辦進度、開徵期間可補發繳款書。

本局提供多元管道供民眾查詢案件辦理進度

### (3) 線上申辦流程公開透明，MyData 介接領先全國

本局致力推動稅務數位化服務，透過線上申辦主題網整合地方稅網路申報、財政部稅務入口網、彰縣數位櫃臺等管道，打造單一申辦窗口，提供 111 項線上申辦服務，其中 50 項([附件 4, P. 78](#))介接數位發展部 MyData 平台(**介接數量居全國稅處之冠**)，民眾持各項憑證經驗證後，可自主下載並授權個人資料使用，應備文件及辦理流程均清楚列示，減少民眾誤填與補件情形，亦無須遞送紙本申請書及附件，簡化審核步驟，確保流程公開透明。



### (4) 檔案應用行政流程公開透明

透過數位化管理系統完整保存文書檔案，各項行政處分相關流程均詳實記載，並彙整檔案應用法規、流程、收費標準等申請流程，民眾可依法申請調閱相關資料，有助於提升行政透明度與廉潔形象。

## 3. 資訊透明化，確保廉能施政

資訊透明化可提升行政效率、公信力及樹立廉潔形象，透過公開業務數據、與民眾權益有關事項、財政資訊等，讓民眾能夠清楚掌握施政狀況，實現陽光施政及清廉治理的核心價值。

### (1) 公開業務統計資料 (Open Data) 增進施政透明度

業務資料統計數據均定期更新至 Open Data 網站，讓民眾隨時查詢及監督，促進公民參與及強化政府公信力，確保政策執行及資源運用公開透明，推動政府資料開放加值應用，增進政府施政透明度。

## (2) 主動公開攸關人民權益事項，保障民眾知情權

為使民眾了解法令規定對於自身權益有何影響，於本局全球資訊網建置專區，便利民眾查詢運用，保障權益。

### ①公開非都市土地交通用地免徵土地增值稅相關資訊

非都市土地之「交通用地」移轉原應課徵土地增值稅，司法院釋字第779號解釋違憲，經財政部修法，本局官網設置免稅專區，提供修法相關資訊、申辦書表、常見問答、土地使用分區查詢等連結，並隨時更新內容。

### ②房屋稅差別稅率 2.0

房屋稅新制自 113 年 7 月 1 日實施，本局官網建置「房屋稅差別稅率 2.0 專區」，方便民眾了解最新稅制規定、改革重點及常見問答等，並依財政部公告之房屋稅條例稅率級距基準修訂本縣房屋稅自治條例，係**中部地區第 1 個完成法令修正的縣市**。

### ③不動產評價調整資訊透明

不動產標準價格是財產量能課稅的基本指標，為使稅負更加趨於公平合理，每 3 年重新評定房屋標準單價，並依其耐用年數予以折舊，按年遞減其價格。本局網站建置「不動產評價調整專區」，可即時查閱本縣歷次不動產評價委員會決議事項等相關資訊。

## (3) 主動公開財政資訊提升民眾信賴

本局官網政府資訊公開專區公開預算、決算、稅式支出報告，並揭露業務及政策宣導執行情形，讓民眾了解施政重點、財政收支狀況及租稅減免對施政的影響，提升行政透明度，強化民眾對政府的信任感。

## (二) 完整與可及度

為提升公開資料品質與加值應用效益，自 111 年起逐步辦理資料優化作業，針對內容的正確性、易用性、即時性及可取得性，依數位發展部資料詮釋標準指引，進行資料標準認證，並獲得**最高白金標章**等級認證。



## 1. 稅務資訊即時公開

本局於機關場所及網站主動公開稅務服務相關資訊，實體與數位雙重管道以簡明、易讀、易懂及易用原則呈現(附件 5, P. 80)，讓民眾容易得知及查詢，另置放租稅宣導文宣、申請書表於公所、社區發展協會、農會等，方便民眾即時取得。



業務作業流程圖



官網開徵即時訊息置頂



本局 FB

## 2. 內部檢核即時更新

訂定「全球資訊網網站資料維護及檢核執行計畫」，提升網站管理品質、加強個資保護檢核，建立網頁檢視權責分工、資料維護、檢核及稽核等作業機制，並定期執行無效連結檢測，如經發現連結失效，立即修正，以維正確性及時效性。



本局網站建立檢核機制，確保公開資料正確性

## 3. 網頁直覺設計，民眾易讀好用

官網參考國家發展委員會「政府網站服務管理規範」，運用 RWD (Responsive Web Design) 響應式網頁設計方式建置，讓各種不同的行動裝置都能瀏覽最佳化的網頁內容。

## 本局官網重要亮點

社群浮動 ToolsBar	整合地方稅智能客服、Facebook、Line、YouTube、Instagram 等社群服務，並利用浮動視窗方便民眾點選。
優化搜尋服務	設置搜尋 Bar，提供熱門關鍵字提示。
地方稅主題區	將 7 大稅目放置首頁凸顯本局主要業務，也讓民眾更容易查找資料。
快速服務	將民眾經常使用的 12 項功能加入快速服務，並可透過系統模組隨時更換項目。
資訊易讀	運用輪播圖，讓網頁可視內容更豐富，並整合本局及縣府重要活動及新聞，資訊不分散。
網頁無障礙認證 AA 級	考量身心障礙者使用便利性，加入無障礙設計，落實資訊平權的目標，達到無礙閱讀概念，取得數位發展部網頁無障礙認證標章 AA 級。
網頁提速	強化對外服務網路資源，提升網頁載入效能，縮短民眾等待時間，打造高效數位體驗。

### 4. 資料開放質量並重，多元下載管道

資料開放作業質量並重，每年盤點新增開放項目，定期檢視內容正確性、資訊即時性，下載格式多元(PDF、CSV)，民眾可自由選擇下載路徑，提升資料可取得性。另提供資料下載連結，便利民眾一鍵取得所需資料，滿足民眾「知」與「用」的權利，達到政府資訊公開透明目的，於政府開放資料平台(Open Data)主動公開 60 項資料，**全數取得最高白金標章認證等級** (附件 6, P. 81)。

本局網站開放資料專區



編號	檔案名稱	更新日期	下載次數
1	公務統計	114-03-20	17639
2	地價稅	114-01-23	4675
3	土地增稅	114-03-04	4095
4	房屋稅	113-08-19	5040
5	契稅	114-01-08	7862

政府資料開放平臺  
DATA.GOV.TW



60項全數取得  
最高白金標章

質量並重  
雙平台提供

### 5. 客製專區友善便利

以貼近民眾需求為出發點，將攸關民眾稅務權益的各項業務資訊，彙總設置專區(附件 7, P. 84)，讓民眾在單一網頁便可了解全方位資訊。

### (三)外部監督程度

#### 1. 多元問卷調查強化外部控制，滿意度平均達 99.77%

依不同服務項目與對象設計合宜問卷(附件 8，P.86)，探求民眾對服務的滿意度、需求及建議，作為各項服務改善與精進之指標與方向，整體平均滿意度 99.77%。民眾建議事項均列管辦理情形，建立完整監督回饋機制，確保服務品質持續提升並符合民眾需求。

本局113年辦理各項滿意度調查明細表

單位；件、%

問卷種類	調查內容	樣本數	滿意度
全球資訊網	網站服務、網頁設計、資訊連結及內容正確度等	1,463	99.80%
為民服務	洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等	800	99.56%
廉政業務	稅務風紀、廉能風氣	800	99.76%
納保案件	納保官之服務態度、辦理時效、法令嫾熟度	34	100%
視訊服務	視訊服務滿意度	704	99.57%
全功能櫃檯	全功能櫃檯服務滿意度	12,180	99.97%

#### 2. 提供施政監督管道，促進民眾參與

為落實行政透明與民眾監督機制，官網「廉政園地」主動公開各項廉政資訊，讓民眾能即時掌握政府運作情形，保障人民的知情權及參與權。另設置廉政信箱、廉政專線、線上平台及社群媒體互動等多元管道，讓民眾能隨時反映意見、提供建言或檢舉不當行為，即時解決民眾問題並逐案列管追蹤，打造廉潔且貼近民意的稅務局。

反映管道	反映內容	處理情形
來電反映	民眾反映財政部地方稅網路申報作業網站土地增值稅額試算系統似有異常，原應為9萬餘元稅額卻暴增100倍達900萬餘元。 同仁發現稅務入口網試算功能亦有錯誤，原因為千分位及小數點標示、長期減徵年限的設定有誤。	經聯繫財政部委外廠商，當晚業修正完畢，除維護機關網站資訊公信力外，亦避免後續衍生的困擾。
縣府意見信箱	貴局Facebook稅務大代誌抽獎活動，活動僅要求回答出選項加上標記好友，因為有標準答案，所有的人回覆也都是正確答案，但是因為過多的相同留言，被判定為垃圾留言，主辦單位有處理嗎？	經查確有系統判定刪除留言情事，為保障參加民眾抽獎權益，本次活動改以Google表單留言方式重新辦理抽獎活動。

### 3. 公私協力強化外部監督，促進廉能透明治理

#### (1) 企業服務廉政平臺專區，共創廉潔雙贏

為促進廉能治理與外部監督機制，官網「廉政園地」設置「企業服務廉政平臺」專區，邀請企業及民眾共同參與誠信治理，讓企業及社會大眾得以監督行政作業，展現公私部門合作倡廉的決心。

#### (2) 建立專業代理人友善對話機制，共創廉能施政

針對與稅務業務較相關之記帳士、地政士、記帳及報稅代理人等公會主動辦理座談會，廣納建言即時回應，並宣導各項創新行政透明措施，如資訊公開、線上申辦、房屋稅差別稅率 2.0 新制等，讓專業代理人成為政策落實與監督的重要橋樑，確保租稅業務的廉能效率。



本局與專業代理人建立誠信夥伴關係共同提升廉能效率

#### (3) 稅務志工提供防弊建言，促進廉能治理

定期舉辦志願服務聯繫會報，提供志工與本局主管意見交流管道，透過座談會交流服務民眾心得，並適時提供防弊建言，順利推展業務。



聽取志工建言

## (四) 機關透明作為



### 1. 財產移轉核稅透明，杜絕稅務黃牛

#### (1) 法令規定

民國 89 年農地開放自由買賣，政府為了照顧農民給予土地增值稅減免優惠，只要農地當時作農業使用就可以調高農地價，減少稅負。民眾為適用租稅減免，須購買 88 年及 89 年航照圖，以證明土地符合農用，耗費購圖成本、時間與交通成本。



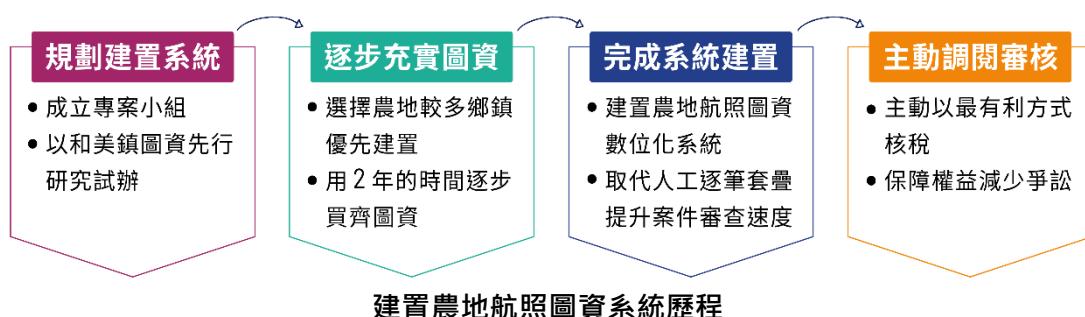
## (2) 民眾痛點-不懂如何申請租稅優惠又舉證困難讓稅務黃牛有機可趁

民眾往往不知如何節稅而無法主張權益，也不知道如何舉證農用申請調高前次移轉現值節省土地增值稅，即便知道卻需到農業部林業及自然保育署航測及遙測分署購買 88 年、89 年航照圖佐證，往來奔波。現行土地移轉辦理登記，多數委託專業代理人地政士辦理，惟有熟知稅務法令的稅務黃牛假藉與稅務局熟識名義，向民眾訛稱可以退回已繳納的稅額，惟退稅款需抽成，損及納稅人權益且易讓民眾誤解稅務人員操守。

## (3) 廉能作為-以最小成本建置農地航照圖資系統，創造簡政便民效益

稅務同仁非資訊專業人員，對系統撰寫程式一竅不通，原本規劃購買全縣農地航照圖資並委外設計系統，卻因經費短绌而擱置。

同仁自發組成專案小組，主動尋求農業部林業及自然保育署航測及遙測分署與逢甲大學地理資訊研究中心專業協助，為節省公帑運用免費軟體-地理資訊系統(QGIS)，克服圖資套疊的技術與成本問題，先以和美鎮圖資先行試辦，再逐步擴展全縣 26 個鄉鎮圖資，歷時 2 年時間，全國首創建置農地航照圖資系統，實現為農民解決問題的心意。



### ① 免費圖資查詢，資訊透明

原供機關內部審查使用的農地航照圖資，全面開放協助查詢，農民如有規劃移轉農地，透過查詢即可得知是否符合節稅條件，避免雙方撤銷移轉而耗費訂約成本。

## ②安心試算服務，流程透明

本局加值提供土地增值稅的試算服務，讓農民獲得充分資訊，妥善規劃財產配置。

## ③免申請主動調，核稅透明

建立農地移轉案件調高原地價審查機制，除自行申報移轉已勾選農地調高案件外，對符合要件卻因不知而未申請者，主動審查主動調高，農民免申請，節稅權益有保障。

本局創新建置全縣88、89年農地航照圖資，並全面開放協助查詢，農民如有規劃移轉農地，**透過查詢即可得知是否符合節稅條件，加快審核時程，並主動協助以最有利方式核稅**，保障民眾權益。另**加值提供土地增值稅的試算服務，讓農民獲得充分資訊**，避免雙方撤銷移轉而耗費訂約成本，妥善規劃財產配置。

### 以農民的需求為出發點

當初建置初衷，是為了解決農民的不便，為什麼稅務機關審查農業用地案件所需的農地航照圖資，不能自行購買，而要由農民奔波申請。建置過程遇到的困難，透過專家協助逐一克服，並實際參與完成系統建置，得到實現自我價值的成就感。從無到有的過程，體悟數位化的重要性，未來如何結合數位化工具與稅務工作，藉以提升行政效能及精進以民為本的服務，已成為不可逆之浪潮。



本局陳審核員

## 2. 繼承專案服務，跨域整合流程透明



繼承案件主動跨域整合流程提供民眾一站式服務

### (1) 民眾痛點-繼承案件流程繁雜不知從何開始

當親人離世，家屬沉浸於哀傷，接下來又需辦理一連串繼承事務，惟申辦遺產涉及跨機關業務且申辦流程繁雜，常因不熟悉各機關作業流程而徬徨無助。

## (2) 廉能作為-主動擔任民眾窗口，提升行政透明

### ①流程透明-創新提供跨機關業務聯繫諮詢

主動與國稅局橫向聯繫，訂定「繼承專案服務全方位計畫」，由本局擔任窗口，提供客製化專人輔導諮詢服務，協助繼承人盤點辦理繼承所需證明文件及流程。



繼承流程整合前後比較圖

### 不簡單的事：主動關懷提供協助

父親過世、心情亂紛紛、要處理一大堆財產事情，還好稅務局有專案人員、很貼心說明流程及準備相關文件，主動提供完整服務、順利完成，非常感謝稅務局用心和協助，讓我負擔減輕很多，稅務局是彰化縣民貼心好厝邊。



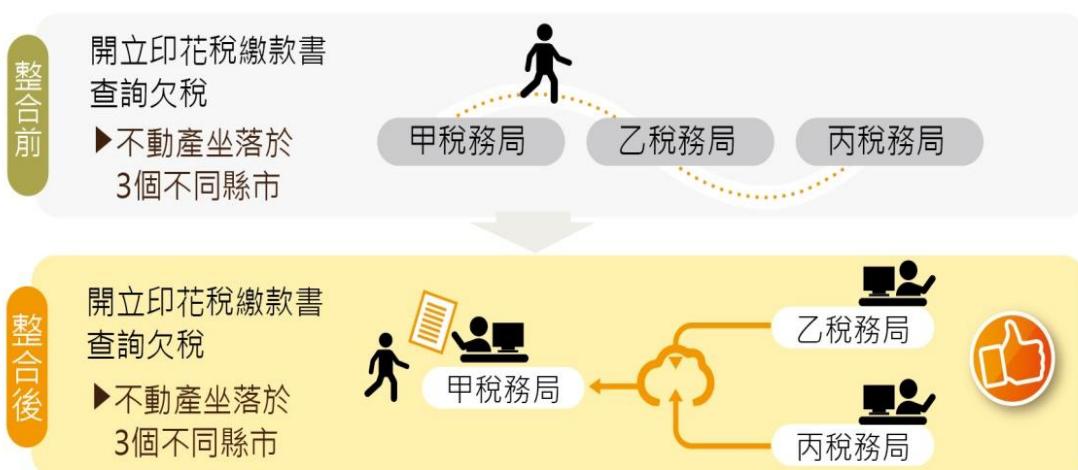
本局繼承全方位服務實際案例

### ②資訊透明-創新彙整繼承相關資訊

項目	內容
福澤圓滿宣導單與繼承 GPS	與民政處合作，結合戶政關懷員關懷喪家時，發放「福澤圓滿宣導單」及「辦理死亡登記及後續相關聯絡資訊」，納入繼承稅務辦理流程「繼承 GPS」等資訊，提供民眾完整服務。除主動發放，民眾至本局洽辦時亦可索取，辦理繼承流程簡明又便利。
繼承專區	網站創新建置繼承專區，彙集除戶、遺產移轉、保險及福利補助等繼承相關事項及流程，並可連結各項線上服務，讓民眾可獲取完整資訊，辦理流程簡單易懂，處理更圓滿。

### ③服務透明-推動跨縣市開立印花稅繳款書、查詢欠稅

民眾如果繼承坐落不同縣市的土地，原須分別至土地所在縣市的地方稅機關開立印花稅繳款書，並查詢土地是否欠繳稅捐，完稅後才能至地政機關辦理移轉登記，耗費時間往返奔波，十分不便。為免除民眾舟車勞頓之苦，本局主動邀請全國各稅處跨域合作，民眾持遺產分割協議書，至最近稅捐機關即可洽辦印花稅業務，一處申辦全國服務。



跨縣市開立印花稅繳款書整合流程前後比較圖

### 3. 行動地圖帶著走，數位清查維護租稅公平

#### (1) 法令規定

納稅義務人應於房屋建造完成之日起算 30 日內檢附有關文件，向當地主管稽徵機關申報房屋稅籍有關事項及使用情形，其有增建、改建或移轉、承典時，亦同。

#### (2) 機關痛點-多次往返現場與機關之間路途奔波，辦理勘查耗時費力

為維護租稅公平，避免違建房屋漏未登記而逃漏稅捐，稅務同仁須至現場辦理稅籍清查作業，現勘如查有疑似新增建物、農地違規情形，需拍照、記錄，回辦公室比對稅籍後，再重返現場核對，耗時費力又缺乏機動性。

#### (3) 廉能作為-節省公帑建置「我的行動地圖」，簡化流程提升效能

同仁自行運用免費數位工具「Google 地圖」，結合圖資套疊技術，創新開發「我的行動地圖」，清查人員在現場可「即時」查閱周圍土地、房屋之課稅情形，有效提升清查效率，維護租稅公平。



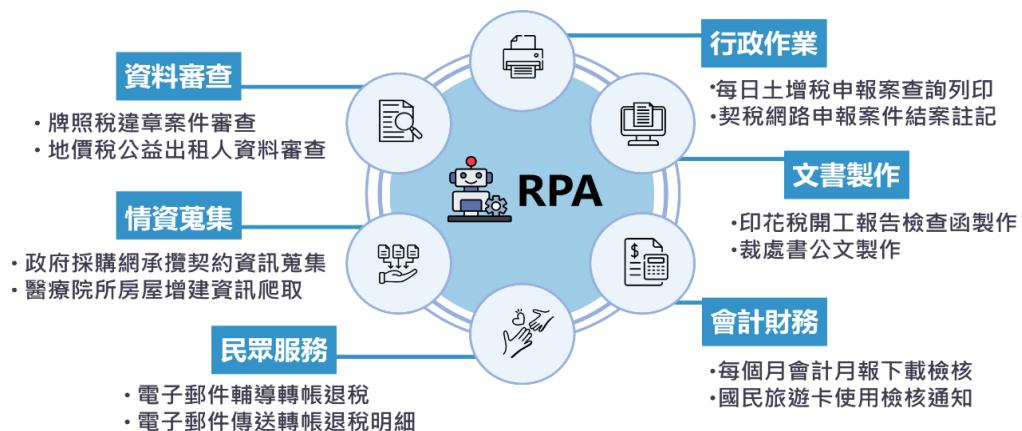
稅籍清查作業簡化流程前後比較圖

#### 4. 運用數位員工提升行政效能，維護租稅公平

稅務工作很多需以人工不斷執行查詢、複製、貼上等重複且單調無趣的動作，亦可能有誤植的疏漏，為因應智慧辦公時代，機關數位轉型，本局積極培育科技人才，創新導入「數位員工」概念，推動機器人流程自動化程式 (RPA) 及人工智能(AI) 創意運用，盤點業務流程將其標準化，再由同仁自行撰寫程式，讓數位員工自動蒐集並彙整資料，同仁後續再判讀資訊及核課稅額等重要業務，平均提升 9 倍工作處理時效，每年節省 7,419 小時工作時間，提升行政效能，維護租稅公平。



本局自行開發 RPA 運用項目達 55 項(附件 9, P. 87)，為全國稅捐稽徵機關之冠，亦獲邀至其他稅處經驗交流，擴散廉能效益。



本局運用數位員工有效促進廉能稅務

##### (1) 導入 AI 查緝違章車輛，提升辨識準確度

###### ① 法令規定

使用牌照稅法規定，逾期未完稅之交通工具，在滯納期滿後使用公共道路被查獲，除補稅外，處應納稅額 1 倍以下之罰鍰。

## ②機關痛點-如何查緝行駛於道路的違規車輛

車輛檢查係查緝欠稅或註銷車輛行駛公路予以補稅處罰，欠稅車輛具移動性且車籍異動頻繁，難以扣押強制執行，欠稅徵起困難致影響租稅公平，因此如何提升欠稅車輛的查緝率更顯重要。

## ③廉能作為-透過 AI 辨識提升車輛檢查準確度

全國首創導入AI車牌辨識系統，運用智慧影像辨識車牌，自動篩選欠稅車輛並予以舉發，車牌辨識正確度由原先的 14.92%增加至 99.55%，除節省校對時間，更大幅提高準確性和公正性。



## (2) 運用 RPA 掌握稅源，維護租稅公平

### ①法令規定

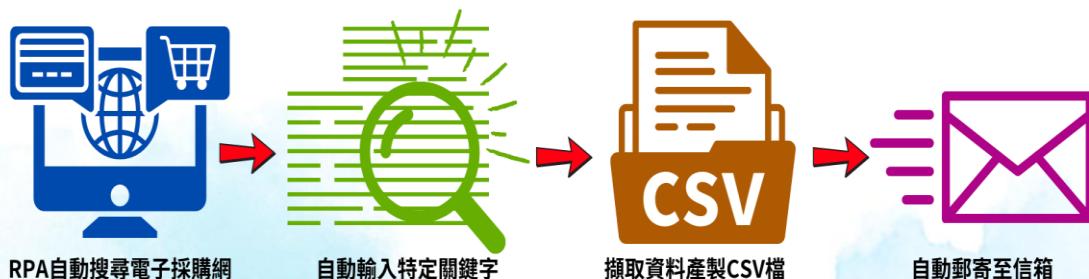
一方為他方完成一定工作之承攬契據，如承包各種工程契約、承印印刷品契約及代理加工契據等均屬印花稅課徵範圍。

### ②機關痛點-承攬資訊不易掌握

印花稅為機會稅，民間承攬工程契約無公開資訊，又因無機關間通報資料較難掌握稅源，為避免短漏繳稅捐致影響租稅公平，同仁需自行上網搜尋政府採購網決標資料，耗時費力亦容易有疏漏。

### ③廉能作為-運用 RPA 自動爬網稅源資訊不漏接

創新運用流程自動化工具，自行編撰爬網程式，取代人工逐案查詢，快速取得本縣承攬工程立契資訊，並輔導廠商貼繳印花稅，有效開創稅源維護租稅公平。



## 5. 跨域合作提升社區稅務透明，保障民眾知情權

### (1) 民眾痛點-資訊落差影響民眾知情權及參與度

在地理條件與數位資訊相對不足的偏鄉地區，民眾往往較難及時取得政府施政資訊，進而影響政策理解及參與。

### (2) 廉能作為-整合資源下鄉宣導，彌平資訊落差

為確保資訊公平可及，針對偏鄉地區辦理租稅宣導活動，即時更新重要政策相關資訊，確保民眾隨時掌握施政動向。

#### ①社區法律行動專車，彌平資訊落差

為保障偏鄉民眾知情權，110年至113年首創結合「消費者保護官」、「納稅者權利保護官」及「犯罪被害保護官」，與彰化縣政府行政處、警察局、社會處及衛生局共同推動「五力攜手，全方守護」社區法律行動列車，深入社區辦理巡迴講座，落實消保、食安、稅務、反暴力及反詐騙觀念，維護民眾權益，每年逾800位民眾受惠。



深入偏鄉社區辦理「五力攜手，全方守護」

#### ②跨域整合農地移轉法令，提升資訊透明

透過實地訪談農民需求，整合移轉農地及農舍所涉及國稅與地方稅法令規定，彙製「農地移轉租稅全攻略」手冊，以淺顯易懂的表格及說明，讓農民就買賣、贈與、繼承等不同移轉方式按圖索驥，完整瞭解農地移轉流程及注意事項，並特別印製A3放大版，讓高齡農民也能輕鬆閱讀，以利財產規劃。另結合農業產銷班辦理「愛農行動列車」，提升農民的租稅素養，減少城鄉差距的不平等，促進城鄉永續發展。



傾聽農民心聲，辦理「愛農行動列車」



農地移轉租稅全攻略

### ③跨機關新住民稅務服務，提升租稅透明



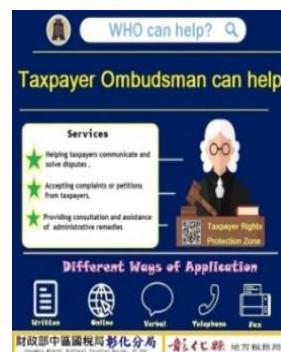
與財政部中區國稅局彰化分局共同推行「**跨域提供大彰化地區外籍人士、新住民稅務服務計畫**」，結合內政部移民署中區事務大隊彰化縣服務站跨機關提供外籍人士及新住民友善多元之稅務服務，避免因語言不通而喪失權益，提升租稅透明度。



與移民署彰化服務站合作新住民宣導



國地稅共同合作海報



多國語言文宣

## 6. 採購行政透明、落實財產管理

### (1) 招標程序公開透明，提升採購效率

辦理採購及行政作業公開透明，開、決標作業除公開於政府採購網外，官網亦設置招標公告專區，廠商可以透過多元公開資訊公平參與。另預算評估及底價訂定均合理衡平政府預算及市場行情，辦理工程採購依循「彰化縣政府工程採購流廢標處理作業程序」，廠商對於本局採購案件投標意願高，111年至113年共計34件公告金額以上採購案件，均順利完成決標作業，未有多次流標及廢標之情事發生。

### (2) 採購流程標準化，公平公正零爭議

辦理各項採購皆以維護公共利益及公平合理為最高指導原則，採購規劃、招標決標程序及底價訂定，遵循採購業務標準化作業流程及控制重點，對投標廠商均無不正當理由之差別待遇，並提供異議、申訴及檢舉方式，如行政院公共工程委員會採購申訴審議委員會、彰化縣調查站、中央採購稽核小組等單位，111年至113年均無廠商質疑本局採購程序，亦未發生採購異議或爭議。



本局採購流程公正透明

### (3) 提升採購專業素養，廉潔自持勇於任事

為使同仁熟知最新規定，本局 113 年辦理政府採購法專業訓練課程，邀請採購法專家擔任講師，講授常見採購案件缺失態樣及易有疑慮部分，如採購工作小組如何擬具初審意見、招標規範的訂定及底價單建議價格的參考建議等，俾使本局採購人員依法行政並勇於任事。



政府採購法專業訓練課程

### (4) 電子採購提升透明效率，標單內容開標前絕對保密

積極配合推動政府採購電子化，採購計畫符合電子開標適用條件者，均採電子報價機制。廠商如具備合法電子憑證，透過網路下載招標文件電子檔，線上繳交領標費用，並於截止投標日前，以網路投寄經加密及電子簽章的標單及相關文件，確保標單內容於開標前保密。

### (5) 相同類型採購案件合併辦理，節省公帑提升採購效益

本縣使用牌照稅、房屋稅、地價稅分別於 4 月、5 月、11 月開徵，繳款書印製、摺疊、寄送等工作，須耗費大量人力，購置及養護列印機具亦不符成本效益，本局創新將三大稅目繳款書印製與寄送委外採購並合併招標，提升採購效益及節省公帑。

### (6) 適訂履約管理，現場查驗維護採購品質

依採購案件屬性，訂定履約管理方式，如使用牌照稅、房屋稅、地價稅繳款書及專用信封印製寄發採購案，派員現場抽樣，確認繳款書等文件紙張之規格是否合格；清潔類、植栽修剪類勞務委外採購案，不定期實地查察施作情形，請廠商提交施作前中後照片，搭配導入軟體協助比對書面報告照片或表格之異同性，避免廠商試圖以不同履約時間、不同地點之重複性或偽造變造照片，落實驗收程序，維護採購品質。

### (7) 創新建置「彰稅惜物媒合平台」，增進公器使用效能

為確保公共資源有效利用，每年全面檢查保管財產並作成紀錄，依規定辦理財產增減作業，另為增進閒置財產的再利用，本局創新建置「**彰稅惜物媒合平台**」，藉由媒合財產移撥，增進公器使用效能。

### 三、風險防制與課責

#### (一)風險辨識及防制

身為稅捐稽徵機關，落實租稅公平、強化資訊安全、提供便民創新服務為重點核心業務，藉由風險管理及危機處理、內部及外部審查機制、資訊資產及個人資料風險評鑑程序等 3 大風險辨識管道，持續檢視行政流程、稅捐稽徵與資訊環境潛在廉政風險及違失，並以嚴謹管控制度及風險防制作為，落實廉能治理。

主要風險辨識項目彙整表

風險辨識管道	風險辨識頻率	風險項目/改善建議	風險處理情形
推動風險管理及危機處理實施計畫	每年至少 1 次	30 項	均在可接受風險範圍
內部業務檢查制度	依計畫期程	71 項	均依限完成改善
資訊資產及個人資料風險評鑑程序	每年至少 1 次	資訊資產：949 項 個資檔案：6,653 類	均在可接受風險範圍



1. 全國首創訂定「推動風險管理及危機處理實施計畫」，強化內部控制機制為將風險管理及危機處理融入日常行政，本局率先全國稅處，首創訂定「推動風險管理及危機處理實施計畫」，並成立「風險管理及危險處理專案小組」，針對重大施政風險項目、財務收支審核通知事項、上級與權責機關督導、媒體及各級民意代表指導意見等項目，積極檢討是否涉及內部控制缺失。



本局每年召開風險管理及危機處理專案小組會議

為強化專案小組稽核評估職能，每年就行政管考、人事考核、政風查核、政府採購稽核、事務管理及內部審核作業擇定辦理專案稽核。113 年因應大量國際網路攻擊議題，辦理「資訊使用管理」專案稽核，查核系統安全防護、帳號密碼管理、資訊設備使用、報廢管理等管理作業，均無缺失。

## 2. 研編稅務業務廉政防貪指引並加強宣導，提升廉能意識

### (1) 機關風險結合時事案例，強化風險防禦力

112 年召開稅務業務防貪指引深度座談會，邀請檢察官及外部專家參與討論，創新結合稅務風險態樣與時事案例，共同檢視潛存廉政風險並彙整廉政因應對策，編撰「**稅務業務廉政防貪指引**」，獲法務部廉政署肯定。

本指引以公務員詐領款項、主管事務圖利、洩露秘密、採購違失與請託關說等 5 類風險態樣，採敘事方式說明案情法令與策進作為，創新結合魚骨圖要因分析事件問題、因果及對策，探討風險態樣發生原因，逐項提供適當因應對策。

為提升廉政推廣效能，局長於 112 年 5 月廉政暨安全維護會報裁示各單位同仁廣為參閱並多加宣導，以提升法律素養，使於執行職務時有正確廉能觀念，避免不諳法令而誤觸法規。



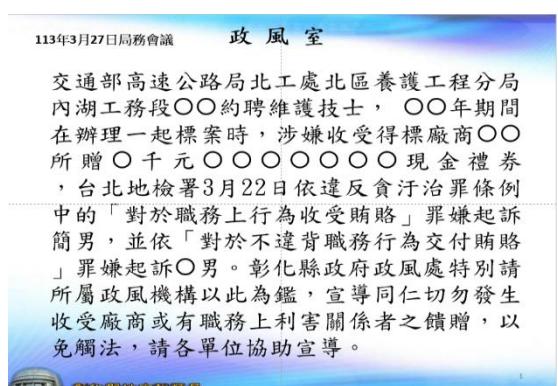
稅務業務廉政防貪指引



局長親自主持稅務業務防貪指引深度座談會

### (2) 持續分享廉政案例，深化廉能知能

為降低不當行為風險，持續深化機關廉政文化，政風室持續分享廉政案例，並於局務會議分析說明，藉以增強同仁法規遵循性，有效提升機關廉政自覺，透過即時調整制度或作業流程，降低未來潛在廉政風險。



局務會議廉政案例分享

### (3) 走動式廉政倫理宣導

除透過防貪指引、局務會議宣達、新進員工會談等方式強化廉政宣導效益，政風室亦運用走動式宣導，經常至各科室宣揚廉政倫理相關主題，以面對面雙向溝通，強化內部同仁廉潔法紀常識。



科務會議走動式宣導

## 3. 建立內部控管機制，防範稽徵核課作業盲點

### (1) 第3方業務檢查制度，防制弊失

為確保同仁核課作業正確性，每年由審核員及政風室針對各稅徵收作業，落實稽核執行及管控，確保同仁遵循法規作業，提升機關公信力，113年辦理內部業務檢查、各稅專案清查計畫、租稅宣導品管理、資料銷毀及倉庫管理等年度重點業務作業項目計54項([附件 10, P.89](#))，共提出71項建議事項，均由受查核單位提出改進措施依限完成改善。

### (2) 業務檢討會統一實務細節，程序標準透明

稅務案件態樣多變，為免同仁主觀判斷出現差異，每年由各業務單位依據核課實務細節，召開業務檢討會，訂定一致性作法供同仁依循，使案件裁量基準與作業模式標準化，保障租稅公平性與作業透明度。



每年辦理業務檢討會

## 4. 建立外部審查機制，提升行政透明度

### (1) 全國首創復查委員會聘任外部委員，廣納專家學者意見



納稅義務人對核定稅捐之處分如有不服，可向稅捐稽徵機關申請復查，為確保行政處分的公正性及稅務復查機制的客觀性，**本局全國首創復查委員會聘任外部委員**，逐案檢討行政處分的關鍵爭點，審視案件認用法的正確性與明確性，藉由**導入外部監督機制，使復查決定更具公信力，提升行政透明度**。

## (2) 落實迴避制度，納保官獨立審查，守護納稅者權益

為強化行政處分透明審查制度，本局選任 6 位具有稅務、會計或法律專業且從事稅務工作 10 年以上的納稅者權利保護官，進行稅捐爭議之溝通與協調、受理申訴或陳情及提供行政救濟諮詢。納保官派案落實迴避制度，客觀中立審查課稅事實，釐清法令適用，維護納稅者權益。



復查委員會導入外部監督機制



納保官現場勘查釐清爭議

## 5. 落實資訊安全防護，強化個資保護

### (1) 強化資通管理，鞏固完善資訊作業環境

依資通安全法規定部署防護設備，並每年盤點編列預算汰換老舊系統設備，新興導入威脅偵測與應變服務機制，有效阻止惡意活動，提高安全抵禦能力。為穩定對外服務作業，建構有效資訊服務異常緊急應變機制，依各單位服務作業性質，訂立 8 項作業輔導機制，資訊系統中斷或出現異常時，立即啟動跨單位通報及管控措施，穩定對外服務品質。

### (2) 導入國際標準制度，進行嚴謹第 3 方驗證

為確保稅務系統資料機密性、完整性及可用性，導入國際資訊安全 (ISMS) 及個資保護 (PIMS) 管理系統，從組織、系統開發、網路安全、委外管理、資料存取等作業，均遵循國際標準制度，並成立「**資安及個資管理委員會**」(附件 11, P. 91)，每年召開會議審視管理系統運作有效性。每年由業界高嚴謹度著稱的 **BSI 英國標準協會** 辦理第 3 方驗證，自導入國際資訊安全 (ISMS) 制度以來，皆持續通過驗證，取得 IS027001 國際標準證書(附件 12, P. 91)，**113 年以零缺失順利通過新版國際標準驗證**。

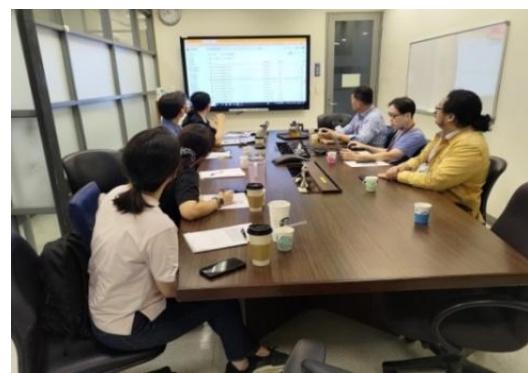
### (3) 強化委外廠商管理，確保系統安全性

委外採購採取一致性及透明化作業，明確規範資訊業務委外廠商選定、管理及相關安全、個資服務交付措施，每年針對核心系統、對外服務系統及委外處理大量個資作業廠商，辦理稽核作業。

113 年外聘專業中華電信顧問團隊，針對線上申辦主題網、i 彰稅-智慧型服務機及稅單委郵印製廠商進行稽核，提出應辦理資訊安全驗證 ISO 27001 證書更版及加強人員資安教育訓練等 2 項改善建議，由本局資安及個資管理委員會稽核小組追蹤至改善完成。



稽核稅單委郵印製廠商



稽核 i 彰稅-智慧型服務機廠商

### (4) 定期稽查個資查調情形，防止不當運用

為劃一查調外部機關資料合法運用，避免同仁於查調外機關個資時發生人為疏失、舞弊、洩露等不當使用，訂定「使用外機關資料管理作業規定」，由政風室及審核員針對 9 項([附件 13, P. 92](#))跨機關查調資料，依查調目的進行抽查稽核，嚴防公務以外使用，以確保資訊安全。**113 年辦理外機關資料查調稽核作業，均無發現不當查調使用情形。**

## (二) 廉政危機處理與課責

為確保稽徵公平並降低廉政風險，從共通性行政、核課作業、資訊安全等 3 大面向，針對可能發生且重大影響人民權益事件，透過法規面、制度面與執行面的分析，進行廉政風險辨識、檢討與應對策進作為，以強化廉政風險觀念、提升行政透明度，確保稽徵作業順利推行。

## 1. 針對可能發生的風險事件，檢討策進作為

### (1) 稅務人員職掌業務區域未迴避戶籍地，引發不當圖利風險

法令規定 案情概述		為確保公務業務處理程序公正無私，行政程序法第 32、33 條訂有公務人員利益迴避原則，避免發生偏頗不公，影響機關形象與威信。
風險辨識	法規面	同仁違反利益迴避原則，產生審查不公與圖利疑慮。
	制度面	稽徵作業以鄉鎮劃分業務範圍，如未考量同仁戶籍地域性，易有內部控制與職務分派設計瑕疵，造成同仁自辦個人或親友財產稽徵業務，而有稅務風紀問題。
	執行面	機關督導檢核機制不完善，無法即時發現制度瑕疵，導致發生廉政風險或違失情形。
策進作為		<p><b>1. 落實行政迴避原則</b> 本局落實遵循行政程序法 32 條、33 條利益迴避原則，同仁不得轄管戶籍所在地區域業務。</p> <p><b>2. 稽核 3 親等資料查調作業</b> 每月由政風室稽核查調 3 親等資料，審閱案件查調佐證及依據，確認查調合法性與合規性，經查均落實利益迴避。</p> <p><b>3. 践行職務輪調，強化內部控制</b> 為強化機關內部防弊作為，本局施行人員輪調機制，避免同仁久任一職或利用職務之便，近 3 年職務遷調計 98 人。</p>
處理成效		透過人員輪調與業務複核機制，本局歷年來均無發生同仁違反利益迴避與廉政風紀情事。

## (2) 跨年度土地增值稅申報立契日回填核稅弊端

法令規定 案情概述		<p>1. 土地公告現值逐年調漲，依土地稅法規定，土地移轉應於雙方契約訂定日(下稱立契日)起 30 日內，向稽徵機關辦理申報，並依土地公告現值漲幅課徵土地增值稅。</p> <p>2. 如於 30 日內申報，以立契日公告現值核算土地增值稅；如逾 30 日申報，則以收件日公告現值核算土地增值稅。</p> <p>3. 民眾若於 12 月 31 日訂定契約，依申報日不同，即有公告現值適用年度問題，亦即土地增值稅稅額多寡的問題。</p>
風險辨識	法規面	民眾為適用前一年度土地公告現值核算漲幅，少繳土地增值稅，勾結稅務人員預留申報空號，立契日往前回填。
	制度面	土地增值稅申報制度分為網路申報及臨櫃紙本申報，網路申報紀錄均留存於系統，有效防止不當行為；紙本申報為民眾臨櫃辦理，較難防範人為勾結。
	執行面	紙本申報流程缺乏監控機制，無法有效防範立契日回填漏洞，影響租稅公平。
策進作為		<p><b>1. 紙本申報落實封號，堵住風險漏洞</b> 為防堵弊端，本局於每年 1 月 29 日下班後立即辦理臨櫃申報案件封號，並將截止收件號製成索引簿送政風室備查。</p> <p><b>2. 推廣網路申報，杜絕人為回填風險</b> 為避免紙本申報人為弊端，本局積極推廣網路申報，民眾使用率年年上升，有效降低申報案件回填風險。</p> <p><b>3. 加強宣導法令規定，提升法遵意識</b> 每年發布新聞稿，提醒跨年度土地移轉申報規定，提高民眾法遵意識。</p>
處理成效		積極落實防弊機制， <u>歷年均無發生跨年度立契日回填情形</u> ，有效維護租稅公平及稅務機關廉能形象。

### (3) 房屋標準單價調幅 6 成，主動溝通化解民怨

法令規定 案情概述		<p>1. 房屋稅條例規定，房屋標準價格包含房屋標準單價、地段率及折舊率，並應每3年召開不動產評價委員會重行評定，以合理反映房屋建造成本。</p> <p>2. 本縣房屋標準單價自民國 73 年訂頒後未曾調整，為促進租稅負擔合理性，維護居住正義，111 年經不動產評價委員會綜合考量經濟情況，並參酌鄰近縣市價格，決議調高房屋標準單價 60%，調整幅度為當年度全國最高。</p>
風險 辨識	法規面	房屋稅課稅基準為房屋現值，房屋標準單價調升連帶增加課稅現值，造成民眾稅負增加。
	制度面	未主動公開標準單價調整資訊，民眾質疑調整的合理性。
	執行面	37 年來首次調升且調幅全國最高，造成民眾誤解抗議。
策進作為		<p><b>1. 透過<b>數據分析</b>，確保合理調整</b></p> <p>為確保房屋標準單價調整符合當前的經濟環境與施工成本，參考營造工程物價指數、彰化縣建築物工程造價標準及鄰近縣市調整情形，衡酌縣民租稅負擔等相關數據，以確保調整幅度的合理性。</p> <p><b>2. 主動說明，加強溝通，爭取認同</b></p> <p>主動拜訪議員、不動產估價師及都市計畫學者等專業人士，充分溝通取得認同，確保調整方案符合地方發展需求與社會公平，並即時回應相關輿情。</p> <p><b>3. 多元宣導，資訊公開，消除疑慮</b></p> <p>透過官網、社群媒體及各項活動場合等多元管道宣導標準單價調整背景與內容，並設置專線服務窗口，主動提供調整後稅額試算與諮詢服務，保障民眾知情權。</p>
處理成效		預先規劃相關準備措施，詳細說明並積極回應媒體輿論與民眾意見，後續 <u>無民眾異議案件，開徵順利完成</u> 。

## (4) 國際駭客網路侵擾政府機關

法令規定 案情概述		親俄國際駭客因政治因素，於113年9月對臺灣政府機關進行網路攻擊，本局網站受境外網路分散式阻斷服務（DDoS）侵擾，造成官網對外服務中斷。
風 險 辨 識	法規面	受境外網路分散式阻斷服務（DDoS）侵擾，未依規定通報上級且無法於規定時限內回復系統服務。
	制度面	未訂定網路攻擊事件標準流程，人員即時應變能力不足，且資通設備系統老舊，防護能力不足。
	執行面	資通安全防護設備管理人未落實監控作業，導致受侵時未即時發現，對外服務中斷，使民眾對機關資安個資保護作為產生疑慮，影響機關信賴感。
策進作為		<p><b>1. 全面盤查資通防護設備，落實威脅偵測監控</b> 重新檢視機關資安防護能力，進行老舊資通訊設備盤查汰換並由管理人員每日落實監控。</p> <p><b>2. 部署網頁 CDN 機制，確保對外服務可用性</b> 官網新增內部傳遞網路 CDN(Content Delivery Network)，強化網頁分流，減少全面性網路作業中斷情形。</p> <p><b>3. 創新建立資安事件檢核表，標準化檢核流程</b> 創新建立資安事件檢核表，逐項檢視網路、硬體、軟體設備項目，快速判斷異常原因，即時進行通報應變作業。</p> <p><b>4. 滾動檢討資安災害演練項目，提升即時應變力</b> 滾動調整資安災害演練項目，將阻斷服務等外部資安攻擊納入未來營運持續演練計畫，以累積資安事件處理經驗，提升人員應變能力。</p>
處理成效		借鏡本次 DDoS 攻擊事件，本局重新強化檢視各項資安及個資保護防護作為，補足缺漏持續精進， <u>後續已無受網路攻擊導致服務中斷情形</u> 。

## 2. 預見房屋稅差別稅率 2.0 實施衝擊，提前部署，降低民怨

政府為合理化房屋稅負，113 年 7 月實施房屋稅差別稅率 2.0 新制，加重持有多屋且未作有效利用者之房屋稅負擔，並增訂「辦竣戶籍登記」之自住家用房屋要件，持有未設戶籍房屋民眾於 114 年 5 月開徵時，因適用較高稅率而稅負大增。為避免民眾接到稅單才意識到新制規定對於自身權益的影響，本局擬訂應變措施，主動輔導民眾即早因應，以降低民眾抱怨及衝擊。

### (1) 主動輔導尚未設籍民眾，提升資訊透明

整合縣府公部門資源，運用各項講習會、座談會等形式，宣導房屋稅新制內容讓民眾周知，如結合「113 年度彰化縣整合式健康篩檢活動」辦理房屋稅新制宣導行動教室，更創新納入房仲業者為宣導對象，並合作拍攝宣導影片，藉由公私協力擴大宣導效益，維護民眾權益。



### 本局因應因房稅衝擊加強資訊透明作法

項目	內容
主動輔導	為讓納稅義務人能持續享有自住優惠稅率，主動挑檔原已適用自住用稅率，惟尚未於該屋完成設立戶籍登記之房屋，共寄發 15 萬件「自住稅率輔導通知書」，提醒民眾應於 114 年 3 月 22 日前完成戶籍設立，以確保民眾權益。
加強宣導	廣發新聞稿：針對房屋稅修法內容及輔導自住通知書寄發時廣發新聞稿，並於 FB 社群、Line 群組、本局網站發布訊息。
	各類宣導文宣：將修法重點、本縣稅率級距差異等作成 EDM，提供民眾索取。
	租稅宣導教育：安排內部同仁及租稅講師教育訓練課程，對外進行租稅宣導。
	設置網站專區：於官網建置「房屋稅差別稅率 2.0 專區」，便利民眾線上查詢申辦。



運用多元管道加強宣導房屋稅新制

## (2) 超前部署業務分流，提升服務效能

新制實施後，持有未設戶籍房屋者稅負將大幅增加，114 年 5 月新制實施後首次開徵期衝擊最大，洽公民眾及電話諮詢自住輔導案件銳增，本局提前制訂「114 年房屋稅開徵人力支援計畫」，透過業務分流減少民眾等待時間，並針對民眾可能詢問的問題，製作模擬問答以即時回應民眾，減少民眾不安及疑慮。

## (3) 主動拜訪合作機關協助宣導，提高資訊可及性

為因應增訂「辦竣戶籍登記」之自住住家用房屋要件，本局主動拜訪戶政機關，於民眾遷址時主動協助宣導房屋稅新制相關規定。另公所是離民眾最近的服務機關，召集公所同仁辦理教育訓練，藉由協助宣導，提高資訊可及性。



拜訪合作機關

## (三) 落實廉政倫理規範

### 1. 定期辦理廉政宣導，建立組織文化

#### (1) 節慶廉政專案宣導，強化預防機制

春節、端午節、中秋節為國人重要傳統節日，常有送禮飲宴等往來互動，為強化廉政意識，每年於三大節慶期間辦理廉政宣導，透過問卷填答方式，內化「拒收餽贈、拒絕邀宴、杜絕關說」等廉潔觀念，提醒同仁嚴守職場倫理，不參與不當飲宴應酬，並對與職務相關的餽贈應拒收或依法登錄，以確保公務運作公平公正，建立廉潔透明文化。

彰化縣地方稅務局113年中秋節廉政專案宣導					
單位名稱：彰化縣地方稅務局員林分局 113年 7月 11日					
單位：	姓名：	月 日	性別	姓 名	備註
全 體					
1. 單身	王		21. 魏	惠	
2. 無	壽		22. 二	慧	
3. 絲	玲		23. 早	敏	
4. 痕	宜		24. 朝	圓	
5. 陳	微		25. 葉	鳳	
6. 錢	顯		26. 劉	志	
7. 麥	娟		27. 連	琪	
8. 徐	圓		28. 吳	鴻	
9. 黃	麗		29. 甘	蕙	
10. 王	惠		30. 陳	美	
11. 袁	玲		31. 陳	惠	
12. 陳	玲		32.		
13. 劉	雲		33. 楊	鳳	
14. 余	佳		34. 朱	青	
15. 田	娟		35. 陳	惠	
16. 鄭	華		36. 林	鴻	
17. 顏	青		37. 李	玲	
18. 陳	宜		38. 蔡	亮	
19. 陳	潔		39. 甘	明	
20. 陳	貞		40. 陳	金	

員工全面填答廉政問卷提升廉潔風氣

## (2) 新進員工廉政宣導，內化廉政規範

為深化公務倫理觀念，113 年廉政會報局長裁示辦理「**咖啡桌式新進員工廉政宣導**」，讓新進同仁於入職初期即能建立正確的廉政價值觀，以輕鬆愉快的閒話家常方式，將廉政規範內化為日常工作信念，激勵同仁廉潔自持，型塑廉政文化。



新進員工廉政宣導

## (3) 暑期工讀生廉政宣導，傳遞廉能核心價值

每年暑假期間聘用大專工讀生，從事為民服務工作，因會接觸稅務個資，即便僅為短期服務，本局於人員報到時亦辦理廉政宣導講習，課程內容涵蓋依法行政、為民服務及資訊安全等重要議題，透過廉政知識的傳遞，讓工讀生掌握廉能政治的核心價值。



定期辦理暑期工讀生廉政講習

## (4) 強化同仁法遵意識，提升廉政素養

為提升同仁對廉政法規的認識，強化廉潔自律觀念，積極推動廉政法紀教育訓練，111 年邀請鹿港鎮公所政風室王主任、112 年至 113 年邀請法務部彰化地檢署鄭檢察官蒞局講授廉政倫理規範、公職人員利益衝突法等廉政法規，提升廉政認同度，確保公務運行廉潔公正。

## 2. 深化民眾反貪意識，塑造廉政社會

結合每年大型租稅宣導活動，設置「廉政社會參與宣導攤位」，設計趣味遊戲傳達「不送禮、不關說、反貪腐、反詐騙」的廉潔觀念，藉寓教於樂建立正確廉潔觀念，吸引逾千位民眾參與，充分達到廉政社會參與及向下扎根的目的。



結合大型活動辦理廉政宣導



縣長、局長帶領同仁宣導反賄

### 3. 落實廉政倫理登錄，構築透明誠信政府

為防範潛在不當連結情事，透過教育訓練及法紀宣導，要求同仁恪遵公務員廉政倫理規範，遇與職務上有利害關係者，堅持不送禮、不受餽贈、不關說、不參加飲宴應酬的規定，惟如公務禮儀或正常社交活動，應依「公務員廉政倫理規範」登錄，避免未來遭受誤解質疑，確保人民對公務員公正執行職務之信賴，維護政府清廉形象，本局 111 年至 113 年受理廉政倫理登錄事件計 17 件。

### 4. 強化利益衝突迴避機制，促進陽光透明治理

為確保公務決策的公正性與廉潔度，「公職人員利益衝突迴避法」明確規範公職人員及其親屬不得利用職權謀取私利，以防止利益輸送與行政不當干預。透過教育訓練、案例解析及內部監督，提升同仁對相關規範的遵循意識，遇有利益衝突事件，均主動申請迴避，111 年至 113 年申請迴避計 11 案，計 19 人次。

111 年至 113 年利益衝突自行迴避案件彙整表			
項次	迴避類型	案件數	自行迴避人次
1	考績審核自行迴避	3 案	5 人次
2	獎勵金發放自行迴避	8 案	14 人次
合計		11 案	19 人次

## 四、廉政成效的展現

### (一) 資訊與行政透明成效

#### 1. 資訊公開透明，實現陽光稅務



##### (1) 廉能成果獲肯定，考核蟬聯第1名

自局長 109 年上任以來，秉持「公開透明、依法行政、公平課稅」的原則，致力推動各項行政透明措施，確保納稅人權益，並妥善處理稅捐爭議，有效降低民怨。**財政部稽徵業務考核「疏減訟源績效類」連續四年獲乙組第1名**，充分展現廉能成果。



考核屢創佳績

- 疏減訟源績效類
- 稅捐稽徵績效類

財政部長頒發疏減訟源第1名獎盃 嘉獎陳獻縣長展現廉能成果

##### (2) 健全揭弊者保護機制，構築廉政防線

提供安全暢通的檢舉管道，鼓勵民眾勇於揭發違法或不當行為，並對檢舉人資料絕對保密，111 年至 113 年經檢舉查獲違規案件計 106 件、補徵稅額 172 萬 8,213 元，裁處罰鍰案件計 10 件、裁罰金額計 23 萬 9,647 元，均無檢舉人資料外洩情事，維護政府公信力與行政透明。



##### (3) 資訊公開零距離，榮獲行政院「資料開放金質獎」

積極落實資料開放政策，主動公開 60 項稅務相關資訊業務統計數至 Open Data 網站，並取得**最高白金標章認證等級**，**112 年至 113 年度分別榮獲行政院「資料開放金質獎」地方政府第 2 組第 1 名及第 2 名**。



##### (4) 網站資訊即時完整易讀，蟬聯縣府評比第1名

為提升各局處網站服務品質，彰化縣政府每年辦理網站評比，本局全球資訊網提供完整的稅務資訊及服務，並符合無障礙 AA 規範，**112 至 113 年度均經評選榮獲本縣機關組第 1 名**，評語為網站設計指引明確，各項訊息提供即時且充實。

## 2. 數位轉型廉能透明，運用科技簡化流程

### (1) 線上申辦主題網介接 Mydata 項目居全國之冠

隨著數位政府的推動，線上申辦已成為提升行政透明度與廉能治理的重要工具。本局線上申辦主題網建置 111 項服務，結合財政部網路繳稅平台及數位發展部 Mydata 平台，**效能居全國之冠**，並運用智慧科技簡化流程，減少民眾往返機關的時間與成本，確保稅務作業廉能透明。

### (2) 首創智慧申辦，主動通知節稅資訊

運用科技精準挑檔名下房屋及土地適用自住優惠稅率但卻未申請之民眾，主動寄發通知書告知節稅資訊，並首創設計專屬 QR-Code，民眾免逐項填寫，即可快速申辦，113 年計輔導 7,008 件，提升效能。

### (3) 民眾免附謄本，主動查調所需文件

主動運用電子閘門及地方稅資訊平台等系統，查調申辦案件所需跨機關文件，縮短民眾往返時間。113 年免附謄本主動查調計 31 萬 6,832 件，節省民眾時間約 31 萬 6,832 小時，節省紙張約 31 萬 6,832 張，節省戶籍、地籍謄本費用約 453 萬 8,905 元，提升整體行政效能。

113年主動跨機關查調謄本一覽表

單位：件、元

項目	系統	件數	節省金額
戶政	財稅內網-戶役政(YHQ)	167,183	2,507,745
地政	內政部地政資訊	101,558	2,031,160
國稅	查調營業稅、綜所稅、遺產稅等資料(未收費)	48,091	-
總計		316,832	<b>4,538,905</b>

備註:每件平均耗時1小時、申請張數1張計算，每張戶籍謄本規費15元、地籍謄本規費20元

## 3. 主動服務精準核稅，有效減輕民眾土地增值稅負擔達 90%

### (1) 全國首創農地航照圖資開放查詢，財產規劃資訊透明



高齡農民擔心農地傳承問題，本局主動發掘農民需求，運用免費軟體建置農地航照圖資系統，全面開放民眾查詢農地移轉適用節稅情形，並加值提供土地增值稅試算服務，讓高齡農民安心規劃財產配置。

### (2) 主動以最有利的方式核稅，平均減輕土地增值稅 90%

為減輕農民稅負，對符合租稅減免要件卻因不知而未申請者，主動以最

有利方式核稅，平均節省民眾稅金幅度達 90%，111 年至 113 年為民眾節省約 5 億 3,888 萬元，大幅減輕稅賦負擔，並避免捐客剝削人民權益，贏得民眾信任。

### 天上掉下來的禮物- 主動審核免稅

老媽留下來的農地，因為結婚後要搬到外縣市居住，所以要把地賣掉，不知道可以申請調高原地價至 89 年 1 月。接到稅務局的承辦人打電話說可以少繳稅，還以為是詐騙集團，再三確認後發現真的可以省好幾十萬的稅金，感覺好像中樂透，真的超感謝。



移居外地的黃小姐

### (3) 節省民眾購買圖資及交通費用，簡政便民效益逾 1,500 萬元

建置農地航照圖資系統，解決民眾購圖奔波及成本負擔，每年節省支出逾 1,500 萬元。

農地航照圖資數位化系統節省民眾成本費用明細表 (以每年 4,000 件計算)		
項目	單價(元)	總金額(元)
圖資成本(88、89 年)	(圖資單價 900 元) 1,800	7,200,000
交通成本(往返高鐵)	1,400	5,600,000
時間成本(請假 4 小時)	(113 年基本薪資) $183 \times 4 = 732$	2,928,000
總計	節省時間 16,000 小時	15,728,000

### 4. 繼承一站式整合服務，跨域簡化流程，增進民眾信賴



農民高齡化趨勢，伴隨著財產繼承的問題，農地移轉涉及跨機關業務，全國首創提供繼承一站式整合服務，跨機關提供客製化諮詢，更主導推動全國地方稅機關聯合跨區受理查詢欠稅及印花稅業務，每年服務件數約 2,400 件，節省民眾時間逾 1 萬 4,000 小時，節省交通成本逾 873 萬元，促進行政機關跨域合作，有效提升行政一體效能，增進民眾信賴。

繼承一站式整合服務節省民眾成本費用明細表 (以繼承彰化、臺北及花蓮等 3 筆土地為例，每年 2,400 件計算)		
項目	單價(元)	總金額(元)
交通成本(往返火車票)	2,540	6,096,000
時間成本(請假 6 小時)	$183 \times 6 = 1,098$	2,635,200
總計	節省時間 14,400 小時	8,731,200

## 5. 數位清查簡化流程提升效率，連續 3 年房屋稅清查乙組第 1 名

創新建置「我的行動地圖」，利用手機直接檢視土地、房屋之課稅情形，無須事先列印稅籍資料現場核對，若發現土地、建物已有變異情形，可立即辦理稅籍清查，簡化流程提升效率，**111 年至 113 年房屋稅清查作業均獲財政部稽徵業務考核全國稅處乙組第 1 名，增加稅收計 2 億 8,194 萬 2,108 元**，有效維護租稅公平。

## 6. 運用科技智慧辦稅，提升行政效能

### (1) 科技執法提升行政效能，減少 1/5 人力時間

藉由導入 AI 科技提升查緝違規車輛的辨識正確率，減少 1/5 核對時間及降低人為辨識疏漏，讓民眾了解科技執法的普及性，消除僥倖心態，有效維護租稅公平。

### (2) 即時掌握稅源，增裕稅收逾 667 萬元

藉由自行開發機器人流程自動化程式(RPA)，有效提升稽徵效率，並主動溝通聯繫，藉由協助廠商開立印花稅繳款書等便捷服務措施，使其心悅誠服繳稅，113 年增裕稅收逾 667 萬元。

辦理項目	辦理成效
違章車輛檢查導入 AI 精準辨識	113 年辦理 8,647 件， <b>減少 1/5 人力時間</b> ，提升辨識正確率，建構租稅公平環境。
運用 RPA 掌握印花稅源資料提升租稅公平	113 年查得承攬契約資料計 34 案，增裕稅收金額計 <b>667 萬 3,184 元</b> 。

## 7. 跨域合作提升社區稅務透明

保障偏鄉民眾知情權是實現行政透明與公平服務的重要目標，結合在地志工及社區幹部，配合農業產銷班、農會講習，運用跨域資源辦理稅務宣導活動，讓民眾知曉租稅優惠相關權益，另提供稅務健檢服務，協助民眾檢視自身稅務情形，維護權益並減少偏鄉資訊落差，**113 年辦理 21 場，逾 3,000 名民眾受惠**。

### 有稅務局真好- 解決李爺爺的煩惱

之前參加彰化縣地方稅務局的活動，聽到芳苑很多農地被不肖建商傾倒廢土，補繳好幾十萬的地價稅。突然想到我的魚塭也是上個月被填平，趕快找稅務局的服務人員問清楚。

承辦人非常仔細查調資料，跟我說如果沒有農用可能要補徵地價稅15 萬多元，而且農保跟老農津貼可能會被取消，要趕快恢復農用，明年開徵前申請就可以繼續免稅。好哩加在，我馬上處理，就不用被補稅了。稅務局願意到我們鄉下來服務，還可以替我們解決問題，真的揪感心。



芳苑的李爺爺

### 8. 連續 3 年線上開標達成率 100%

採購採線上開標方式辦理決標，行政院公共工程委員會每年訂立獎勵目標，本局已連續 3 年達成率均為 100%，有效運用資訊技術，公開透明以網路作業取代傳統模式，減少機關與廠商的作業流程時間及成本，促進廠商電子投標意願，有助政府採購公平性的提升。

### 9. 相同類型採購案件合併辦理，近 3 年節省 1,200 萬元

創新將使用牌照稅、房屋稅、地價稅繳款書印製與寄送合併辦理招標採購，並委託中華郵政寄發繳款書，除加快投遞速度及縮短作業流程外，大量印製及郵寄，還可節省印製費用及郵資，111 年至 113 年間約節省 1,200 萬元，提升採購效益，節省公帑與人力成本。

### 10. 採購程序辦理嚴謹，無涉高風險案件

彰化縣政府 113 年辦理高風險採購案件專案稽核計畫，從本縣「近 5 年公共工程重點查驗廠商名單」、「近 5 年涉有違法廠商警示名單」篩選風險偏高廠商 23 家之中比對挑出採購案 265 件，再加上法務部廉政署勾稽本縣高風險採購案 210 件，列屬高風險採購案 475 件，均無涉本局案件。

## (二) 廉政風險防制成效

### 1. 深植廉能法紀，無貪瀆受處分情形

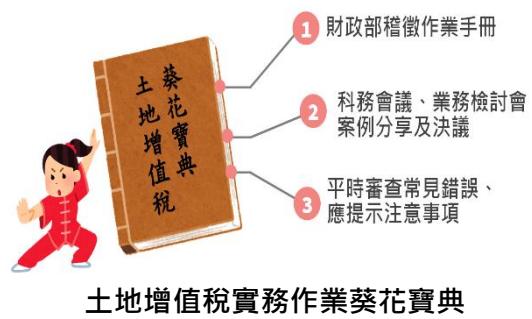
施行內部控制制度，落實風險管理與危機處理並辦理各類專案稽核，強化監督機制，另編撰「稅務業務廉政防貪指引」，以持續性的內部教育訓練宣導，提升同仁廉能認知與法治素養。**本局歷年均無發生同仁違反利益迴避規定、因業務重大過失受行政處分或遭檢調廉政機關約談搜索情事，本局風險防制機制完整嚴謹，有效防範弊端產生。**

## 2. 稅捐稽徵業務，審核標準一致化

稽徵業務依循財政部頒訂稽徵作業手冊，因本縣農地農舍較多，適用法令相對複雜，針對土地增值稅、房屋稅特殊案件訂定作業規範，另就違章案件訂定裁罰減輕標準，有助於業務知識傳承，提升同仁專業職能，並統一作業方式。

### (1) 土地增值稅葵花寶典

為利土地增值稅業務傳承，由本局主管及資深同仁組成專案小組，參考新修法令、科務會議案例分享、歷次業務檢討會決議事項及實務作法，經多次共同研商，創新編撰「土地增值稅實務作業葵花寶典」，並納入平時審查常見錯誤、應提示注意事項等，有效提升核課品質。



### (2) 房屋稅處理作業規範

為避免因清查改課房屋稅，產生徵納爭議，將歷次舉辦房屋稅、契稅之講習檢討會決議，做成「**房屋稅稽徵業務處理作業規範**」，彙整成冊供同仁參用，提升核課品質。

### (3) 違章案件裁罰，作業標準化



稅務違章案件之處理，需充分審酌個案情形妥為裁處，為維護納稅者權益，全國首創訂定「**違章裁罰案件審酌減責事由及減輕處罰基準**」，針對使用牌照稅或房屋稅違章裁罰案件，依個案審酌減輕處罰可行性，以減少爭議。

**違章裁罰案件審酌減責事由及減輕處罰作業基準**

適用稅目	違章情形	減責事由	裁罰倍數
使用牌照稅	逾期未完稅之交通工具，在滯納期滿後使用公共道路	低收入戶、本稅繳款書以公示或寄存送達	0.1倍(原0.3倍)
房屋稅	應課徵房屋稅之儲槽，未依規定申報	裁處前已補報並補繳稅款	裁罰倍數減半

### 3. 行政處分流程標準化，核課品質獲肯定

落實各項稅捐稽徵核課第 3 方稽核制度，確保核課正確性，並藉由各稅業務檢討會，確保稽徵作業流程標準化。113 年民眾不服本局復查決定提請訴願審議案件計 5 案，**經本縣訴願委員會審議，均無變更或撤銷原處分情形，顯見本局行政處分獲外部專家學者肯定。**



### 4. 納保官獨立審查，公正客觀有效紓解民怨

落實迴避制度，確保納保官公正獨立審查，避免利益衝突，並就相同稅捐爭議案件請業務單位研議精進作法，避免重複發生，以達紓解訟源之效。

**111 年至 113 年納保案件計 96 件，納稅者後續均未提起復查或訴願，顯見有效解決民怨。**

### 5. 檢舉案件迅速澄清，落實廉潔透明施政

秉持廉潔施政與透明治理原則，對於檢舉案件均嚴謹處理迅速回應，確保行政公正與社會信任。111 年至 113 年政風室計接獲 8 件檢舉案件，調查結果均顯示本局同仁無涉及違法情事。

近年部分檢舉案件辦理情形

檢舉管道	案情	辦理結果
廉政檢舉專線 0800-471146	檢舉人因質疑稅單公文僅通知自己，心生不滿，指稱本局員工具有針對性。	本案核課內容正確，惟行政處分應受送達人漏未完整，同仁已檢討改進。
廉政檢舉電子信箱 ethics@changtax.gov.tw	檢舉人不滿房屋稅勘查過程，表示有違法疑慮。	因該建築物構造特殊，經業務單位再次現場勘查，順利解除檢舉人疑慮。
廉政檢舉信箱 彰化市郵政第 179 號	民眾檢舉表示，本局員工涉及協助他人減少稅金。	本案核課內容正確，檢舉人因不知原委而臆測同仁協助他人少繳稅，經政風室調查澄清結案。

## 6. 完善資安個資管理制度，已達資通安全責任 A 級機關標準



為保障民眾個資安全，防範勒索病毒、駭客入侵等外部惡意攻擊，制訂完善資安及個資管理制度，明訂作業規範 36 項，落實資通系統弱點修補及教育訓練，強化同仁資安個資保護安全意識與應對能力，**迄今無發生個資外洩情形**。本局屬資通安全責任等級 B 級機關，資安治理成熟度提前於 112 年達到 3 級，已達資通安全責任等級 A 級機關標準。

## 7. 落實職務輪調，強化內部控制，防範廉政風險

### (1) 定期人員輪調

重視全才培育，定期檢視同仁承辦業務時間，辦理職務輪調，除讓同仁增加各稅專業知識與實務經驗，亦藉業務特質不同，增加職務歷練並降低久任業務可能引發之請託關說、貪瀆、民眾個資外洩等風險，**111 年至 113 年職務輪調計 98 人**。

### (2) 預防性工作輪調

採購及出納業務係本局核心業務及重要內部控制事項之一，為落實風險業務管控，針對辦理採購、出納業務人員，本局每年檢視業務辦理情形，並定期辦理職務輪調且加強監督稽核等機制，預先防杜違法風險。

## (三) 外部民意評價及輿論回饋

### 1. Facebook 藍勾勾認證，粉絲 5.3 萬乙組第 1 名，推播訊息即時回復

面對多元化社群平台，本局選擇擴散效益最高的 Facebook 為經營主力，針對民眾關心議題，即時於官網、粉絲專頁、廣播及發布新聞稿澄清說明。為提升民眾信任，取得「**粉絲專頁藍勾勾認證**」標章，提供辨識粉絲專頁真偽途徑，保障民眾權益。

本局 Facebook 粉絲專頁已逾 5.3 萬會員數，為全國稅捐稽徵機關乙組粉絲追蹤人數第 1 名，平均每日貼文 1.2 則([附件 14, P. 92](#))，使民眾正確理解稅務法令及廉能措施，提升公民參與決策及行為的監督程度。



FB 貼心提醒跨年度申報立契規定

分類名稱	標題	發佈日期	點閱率
使用牌照稅	身心障礙者有駕照名下無車輛也可申請免徵牌照稅了	114-01-23	682
使用牌照稅	使用牌照稅4/1開徵，補發稅單、線上繳納一次看	114-03-24	101
地價稅	土地所有權人辦理戶籍登記可同時申請地價稅自用住宅優惠	114-03-26	47
使用牌照稅	欠稅或註銷牌照車輛使用道路應補稅處罰	114-03-26	50
土地增值稅	取得農地後違規使用再移轉時將被課徵土地增值稅	114-03-26	55
契稅	和解、調解或法院判決移轉之房屋應申報契稅	114-03-26	44
使用牌照稅	114年使用牌照稅即將開徵 納保官提醒勿逾期繳納	114-03-20	62

重大政策即時發布新聞稿提升資訊可及性

## 2. 媒體正向報導，樹立廉潔形象

為強化外部監督，每年主動辦理廉政問卷調查，廣泛蒐集民眾意見，藉以檢視廉政工作執行成效。近3年調查結果，民眾對本局廉政滿意度均超過99%，顯示行政透明與廉潔形象深獲外界高度肯定。近年媒體正向報導內容重點摘錄如下：

本局近年媒體正向報導

日期	報導內容	媒體
111.06.01	農地航照圖資 e 化 彰縣稅務局便民創舉	經濟日報
111.12.22	農地稅務整合服務 彰化地稅局榮獲政府服務獎	yahoo 奇摩新聞
112.08.11	彰化稅務申辦零距離 民眾免奔波一站就辦好	yahoo 奇摩新聞、青年日報、彰化人彰化事
113.01.22	「i 彰稅」智慧服務機 1 指神通 20 項服務	yahoo 奇摩新聞、中時新聞網、中聯新聞網報
113.09.28	彰化稅務局：明年 3/24 前設籍才可適用自用住宅稅率	自由財經
114.02.16	13.8 萬戶受惠固房稅 2.0！彰化公告 1% 稅率 設籍期限倒數 1 個月	自由時報

## 3. 重視民眾反映意見，增加民眾信賴，屢獲正向回饋

本局重視民眾的意見及感受，**設置多元反映管道，有助於業務透明周延**，111年至113年計有178則民眾反映事項，均已協助處理完竣。其中不乏跨機關合作或主動協助民眾解決問題案件，以同理心展現服務熱忱，保障民眾權益不遺餘力。

### (1) 有利不利一律注意，保護欠稅人權益

27 歲黃男義務人於法務部矯正署臺中戒治所執行觀察勒戒處分中，因無力繳納使用牌照稅，向本局提請訴願，申請延期繳納或暫緩移送強制執行。

納保官主動邀集法務部行政執行署彰化分署(下稱彰化分署)執行官，以辦理公務接見方式至臺中戒治所製作訊問筆錄，發現其所有車輛入監前已於當鋪流當，爰部分稅額改向新所有權人課徵。經分析法律利害關係後，義務人同意出監後按月分期繳納稅款，避免持續因欠繳使用牌照稅又行駛公共道路而受罰。

為即時協助因欠繳稅款經移送強制執行之納稅者，本局創新與彰化分署跨機關合作，**全國首創訂定「欠稅人權益保護計畫」**，協助欠稅人申請稅捐減免與分期繳納，輔導欠稅人申請低收入生活補貼，不僅消弭民怨，更提升納稅者對本局之信賴感。黃先生更是對本局特地到臺中戒治所維護其權益的暖心說明致謝，多次表達本局助其更生的感動。

### (2) 全國首創減責裁罰，資訊透明增進信賴

單親媽媽林小姐，開著二手發財車賺取微薄收入，只為負擔女兒學費，卻因無力繳納使用牌照稅又行駛公共道路遭裁處罰鍰。為維護納稅者權益，**全國首創訂定「違章裁罰案件審酌減責事由及減輕處罰基準」**，審酌納稅者違反稅法上義務行為應受責難程度及資力，依個案審酌減輕處罰可行性，確保行政裁罰符合比例原則與公平性。林小姐得知可以少繳一些罰鍰，讓生活少些負擔，特地來電表達感謝。

### (3) 率先全國訂定分期繳納辦法，保障納稅者權益不遺餘力

疫情過後，百廢待興，很多民眾來電表達不是不願意繳稅，而是暫時有經濟困難，是否可以分期繳納房屋稅、地價稅等。本局為建立完善分期繳納制度，協助財務困難但仍願意繳稅之民眾度過難關，**率先全國發布「彰化縣納稅義務人申請分期繳納地方稅辦法」**，協助納稅義務人因客觀事實發生財務困難，不能於繳納期間內繳清應繳稅款者，得



納保官至臺中戒治所面見收容人



於繳稅期限內，申請加計利息分期繳納，避免逾期繳納加徵滯納金或移送強制執行，發生不可恢復之損害。113 年計辦理 95 件，分期金額 187 萬 963 元，深獲民眾肯定。

#### (4) 守住阿嬤的養老金，實踐青年的農村夢

80 歲的梁奶奶有一片果園，因年紀漸大體力無法負荷，兒女也都在外地工作無法承接，所以租給王姓青年經營。因梁奶奶需要養老資金而想要賣掉果園，承租人王先生想買但資金不足需要貸款，卻因該筆農地經估算潛在的土地增值稅要繳 219 萬元而無法向銀行貸到足夠款項以完成買賣，一籌莫展的兩人來到稅務局詢問是否有解決的辦法。

本局透過農地航照圖資系統協助查詢，證明 89 年有作農業使用，並主動調高原地價核稅，只需繳納土地增值稅 17 萬元，減少稅額 202 萬元。梁奶奶省下高額稅金，得以安心養老，承租青年順利取得銀行貸款，如願買下果園。

#### (5) 落實愛心辦稅，跨域合作減輕民眾負擔

居住臺北市民眾楊先生，欲自行辦理芳苑鄉 16 筆土地(6 共有人)共有物分割土地增值稅申報，因法令繁雜電洽本局同仁協助，經同仁多次代其向二林地政及公所聯繫相關事宜，楊先生無須奔波即辦妥申報程序，特以書信表達感謝，同仁的同理心及專業服務值得嘉許及效學。



民眾對同仁主動協調服務讚譽有加

##### 不簡單的事 - 主動關懷提供協助

那天去國稅局要辦遺產繼承，卻不知道要怎麼開始，有熱心人士跟我說，稅務局有專人服務，可以去問問看。感謝地方稅務局同仁王小姐的熱心協助，很順利就辦好了。或許在你們眼裡是很簡單的事，但對於老百姓卻是很困難的事，第一次在公家機關有被關懷的感覺，給我滿滿的感動。謝謝。



繼承人陳小姐

## 五、廉能創新與擴散

### (一) 廉能政策創新-透明智慧便民

#### 1. 形塑學習型組織，建立廉能創新機制

##### (1) 從解決痛點開始，打造智慧廉能服務

每年召開推動創新評審會議，盤點內（外）部服務痛點，各單位就廉能業務及便民服務提出創新提案，作為改善精進之參考依據，讓服務更貼近民眾需求。為涵養同仁數位轉型及跨界思考創新軟實力，113 年另舉辦「AI 門智暨創意應用提案競賽」，鼓勵同仁跨域學習合作，探索 AI 科技創意應用，以解決問題導向，打造智慧服務、強化廉政透明。

本局內部創新提案機制

項目	內容
精進業務 提案	為廣納建言及推展數位轉型暨智慧稅務，鼓勵同仁提出業務相關之興革意見或便民措施，績優提案由局長頒發獎狀，以資鼓勵， <b>113 年同仁提案逾 400 案</b> 。
創新小組 會議	各單位召開創新小組會議，激發創意勇於提案，績優提案由局長頒發獎狀，以資鼓勵， <b>113 年科室提案計 15 案</b> 。

彰化縣地方稅務局 精進業務提案申請單

小表請將獎項獎盃依序列如下：

一、目的：為推動全面創新的服務，鼓動本局員工積極提出升級與新服務，鼓勵同仁積極提出精進業務方案。

二、賞項內容：本局（含員林、北斗、芬園）全體同仁。

三、獎項頒獎：即日起至 113 年 12 月 31 日止。

四、獎勵方法：

(一) 提案方式：同上於以下表格線上填寫。

(二) 評核標準：

- 1.整潔程度。
- 2.技術內容。
- 3.技術難度。
- 4.技術創意。
- 5.對社會影響。
- 6.其他創新型服務獎項。



運用 Google 表單蒐集提案

鼓勵同仁腦力激盪創意發想



績優提案公開表揚

##### (2) 定期檢討業務流程，迸發廉能創新效益

透過召開檢討縮短業務流程及不合時宜業務會議、業務檢討會、創新工作坊等各種管道，全面盤點申辦業務項目，檢討作業流程、應備證件及處理時限，近 3 年檢討縮短業務流程計 21 項，檢討不合時宜業務計 6 項（[附件 15, P. 93](#)）。如：整合各稅重複或屬性相同服務，簡化民眾申辦及行政處理流程。



申辦業務流程檢討會議

## 2. 創新設置線上回復專區，簡化流程，提升廉潔透明

民眾以紙本遞送申辦案件，機關內部亦需層層審核而耗費大量時間往返，如因文件不齊全而需補證奔波，影響行政效率與民眾滿意度。本局創新設置「線上回復專區」，讓民眾能夠透過單一平台快速完成申辦，並透過系統自動分類與案件追蹤機制，減少冗長的紙本遞送過程，提升行政效率，落實廉能透明的核心價值。

### (1) 創新開發線上回復平台，簡化流程

113 年主動挑檔「地價稅部分自用案件，其房屋稅已全部按自住核課者」，符合地價稅適用自住優惠稅率者寄發輔導通知書，民眾掃描 QR-Code，輸入案號及身分證字號，確認後即完成申請地價稅全部適用自住稅率，服務再進化、申辦更便利。

### (2) 創新開發線上補件系統，即時回復

建置數位化補件機制，民眾申請後如需補送文件或證明，可透過「線上回傳證明文件」補件，透過手機或電腦即可完成，免列印、免郵寄、免出門，服務更升級。

## 3. 房屋建物異動即時通，防範偽冒移轉，守護民眾產權



時有民眾每年親自到本局查詢房屋稅籍，僅為確認房屋產權有無異動，顯示民眾對產權保障之強烈需求。本局運用資訊科技，創新建置「建物異動即時通」服務，即時以簡訊通知民眾房屋異動之情形，解決未辦保存登記房屋偽冒移轉之問題，亦達到防範詐騙、保護產權的建置目的，有助減少產權糾紛引發的訴訟成本，強化本局產權守門員的廉能形象，113 年計輔導 42 件申請案(獲 113 年財政部稅務獎勵一等獎)。



房屋建物異動即時通服務示意圖

#### 4. 減少城鄉差距，延伸服務據點，提供適性及可近性服務

為增加稅務業務的服務量能，積極運用公所在地服務，縮短民眾與政府之間的距離，透過延伸稅務服務據點的方式，簡化行政流程，提升稅務資訊可及性，確保每位民眾都能享有公平透明的服務，落實廉能治理。

##### (1) 視訊服務新增預約等待功能，提升資訊透明度

為避免民眾往返奔波，與全縣 26 個鄉(鎮、市)公所合作視訊服務，民眾就近至公所透過遠距視訊，連線本局服務窗口，即可申辦財產、所得清單等稅務資料，113 年計 **3 萬 8,924 件**，**9 成以上為偏鄉案件**。惟迭有民眾反映，本局服務人員正在進行視訊服務時，民眾端僅能得知系統忙線，無法得知尚需等待人數，致無法預估等待時間。為提升視訊服務等待資訊的透明度，創新運用科技智慧排程，**擴增預約排隊功能**，顯示排隊序位，民眾即可預估需等待時間，減少不確定性，提升資訊透明度。

##### (2) 就源輔導租稅減免，提升資訊可及性



為縮短申辦流程，與全縣 26 個鄉(鎮、市)公所合作辦理「就源輔導及代收租稅減免申請服務」，民眾在公所申請核發身心障礙證明、農業設施之執照或容許使用證明文件時，**主動告知租稅優惠等相關資訊**，如身心障礙者可享使用牌照稅免稅、農業設施可享房屋稅及地價稅優惠稅率，並提供代收申請書服務，免除民眾往來奔波，113 年計 **386 件**，**減免稅額 352 萬 8,773 元**，**9 成以上為偏鄉案件**。

##### 「彰稅&公所」服務 1.0 彰稅視訊在厝邊



##### 「彰稅&公所」服務 2.0 就源輔導租稅減免



本局逐步深化與公所的密切合作，藉由跨域合作，縮短稅務業務申辦距離

## 5. 創新運用科技建置智能式服務，減少人員接觸，降低廉政風險發生機率

為減少民眾與機關接觸，降低人為干預的風險，減少貪腐與不當行為的可能性，本局創新運用科技建置智慧稅務服務，有效提升廉潔透明。

### (1) i 彰稅智慧型稅務服務機，民眾自助辦理降低廉政風險



民眾臨櫃洽辦業務，取號後由服務人員依序服務，惟開徵期間等待人數大增，縱僅申請繳納證明或補發繳款書等簡易事項，仍需排隊等候。為減少民眾臨櫃等候時間，本局建置觸控式智慧型稅務服務機，**民眾即可自助辦理補發稅單或查詢財產所得清單等**，113年服務件數計4,436件，約占全功能櫃檯件數10%，有效減少人員接觸的廉政風險。



智慧型自助化服務機服務模式



民眾對智慧型服務機讚譽有加

### (2) 設置「自動開單機」降低廉政風險



本局於彰化監理站設有駐點服務，以新車領牌開立使用牌照稅繳款書為大宗，創新建置使用牌照稅自動開單機，供民眾自行操作使用，掃描燃料費單，即可快速產出**使用牌照稅繳款書**，民眾繳納稅費後即可領牌，113年服務件數2萬7,354件，有效減少人員接觸的廉政風險。



自動開單機優點

### (3) 不動產移轉 e 讀通，整合稅務地政流程

民眾申請土地或建物所有權移轉登記，受理登記機關得依民眾提供之遺產稅或贈與稅證明書案號，透過系統查驗，簡化其應附之紙本文件，有效加速不動產移轉登記效率。本局積極推動「不動產移轉跨機關一站式整合」服務，113 年辦理 3 萬 3,468 件，**為地方稅稽徵機關乙組第 1 名。**



### (4) 首創「彰稅線上申辦 E 指完成」，流程透明

彙整民眾最常申辦項目，如補發繳款書、繳納證明及自用住宅優惠稅率申請等 50 項，介接數位發展部 MyData 平台，應備證件及申辦流程公開透明，民眾只要使用憑證驗證身分後，稅務文件即時傳輸，所需證明文件由線上查詢自動附案，無須遞送紙本資料，簡政便民。



#### 免附文件流程說明



**本局線上申辦主題網  
介接 MyData 數量全國最多**

## (二) 廉能政策擴散

各機關業務屬性不同，跨域思維能讓公有資源發揮最大效果，本局秉持開放理念，主動尋求跨機關合作，提升行政效能。

### 1. 從彰稅擴散到全縣

#### (1) 從愛農行動列車擴散到法律行動列車

本局愛農行動列車深入鄉間服務鄉親，與縣府行政處於 108 年合作，首創結合「消費者保護官」、「納稅者權利保護官」辦理法律行動列車巡迴講座；109 年精進為「彰化好三保，保護你我他」，加入警察局「犯罪被害保護官」聯合服務；110 年至 113 年升級為「五力攜手，全方守護」，加入社會處反暴力及衛生局食品安全，五個局處攜手合作深入社區巡迴宣導，積極維護民眾權益。



彰化縣地方稅務局  
納稅者權利保護  
節稅法令



行政處  
消費者保護  
聰明消費



警察局  
犯罪被害人關懷  
反詐騙



社會處  
長者保護  
家暴防治



衛生局  
食品安全  
飲食衛生



## (2) 本局同仁連續 4 年獲得縣府廉潔楷模

為貫徹縣長廉能施政理念，局長非常重視廉政風紀，推動各項行政透明措施，凝聚同仁廉能共識，建構廉潔自律的稅務機關。近 4 年均有同仁獲頒縣府廉潔楷模(附件 16, P. 94)，展現本局運用 5 大核心價值營造優質租稅環境的績效。藉由縣府廉潔楷模樹立良好典範，讓全局同仁與縣府各局處都能自發遵循廉政規範，深植廉能精神，擴散廉能效益。



縣長親自頒發廉潔楷模獎牌

## (3) 創新辦理企業誠信座談會，傳達行政透明及廉政理念



113 年 5 月在本局員林分局辦理企業誠信座談會，安排彰化縣地政士公會蔡理事長及理監事參加座談，並邀請彰化地檢署鄭檢察官及彰化縣政府政風處郭科長擔任與談人，透過徵納雙向溝通，聽取寶貴建議，做為提升行政效率的參考。另為倡議企業誠信及法律遵循，由鄭檢察官講授公務員依法行政以及圖利與便民的分際，郭科長宣導公務員廉政倫理規範，呼籲民眾到機關洽辦不送禮，公務員不收禮，成功傳達本局行政透明及推動廉政理念。



本局主動邀請地政士公會辦理企業誠信座談會

## 2. 從彰稅擴散到全國

### (1) 媒體報導擴散全國

建置農地航照圖資數位化系統便民創舉，解決農地移轉的稅務問題，不少農民稱讚此服務真的是「揪甘心」。同時獲經濟日報、臺灣時報等各大媒體熱烈報導，藉由廣大的網路傳播路徑，宣傳效益持續擴散。財政部特別肯定本局服務，並邀請分享至全國各稽徵機關。

率全國之先、免去退稅時效爭議、確保農民權益

經濟日報 111/06/01

### 農地航照圖資e化 彰縣稅務局便民創舉

【彰化訊】因應農地移轉申請調高原地價的案件逐年增加，彰化稅務局率全國之先，自109年e化建置的「農地航照圖資數位化」系統，快速便民、農民免南北奔波，且無論民衆有無申請，均主動審查符合條件者，即以對民衆有利的方式核稅，避免日後產生退稅時效逾期的爭

議，確保民衆權益。彰化縣為農業大縣，耕地面積占全縣土地面積一半以上，彰化縣地方稅務局為照顧占全縣約四分之一以上人口數的農民權益，以創新思維結合數位科技，全國首創建置「農地航照圖資數位化」系統。

彰化縣地方稅務局表示

，農民89年，農地政策由「

農地農有、農地農用」，調整為「放寬農地農有、落實農地農用」。為了照顧對農業長期貢獻的農民，政府給予稅捐減免的優惠，而農地移轉可跟鄉鎮市公所申請農用證明，不課徵土地增值稅外，還可申請調整原地價為89年1月當期之公告土地現值，省下89年以前的土地增值稅

，但條件須89年1月28日當時「符合農業用地規定範疇」且「作農業使用」。透過該「農地航照圖資數位化」系統，民衆不必再南北舟車奔波至臺北農林航空測量所，付費購買航照圖，直接由彰化縣稅務局調閱該局建置之歷史航照圖，審查土地在89年1月符合土地稅法規定者，

快速主動幫民衆調整原地價至89年1月，以減輕民衆稅賦，進一步提升行政效能及品質。

民衆想進一步瞭解相關規定，可就近到該局或所屬分局洽詢，或利用該局免費電話0800-47-6969詢問。承辦員姚建源，聯絡電話（04）723-9131轉231。（吳青常）

### (2) 主導跨縣市聯合服務-簡政便民

本局就不動產移轉登記的流程繁雜問題，主動發掘農民需求，推動跨機關查詢欠稅及開立印花稅繳款書，獲邀於全國地方稅務機關稽徵業務聯繫會分享建置歷程及成果。

#### 本局主導推動跨縣市聯合服務內容

服務項目	擴散歷程
跨縣市開立 印花稅繳款書	主動邀請全國各稅捐機關，加入合作行列，民眾持遺產分割協議書，至各縣市稅捐機關均可開立印花稅繳款書；更擴大服務項目至所有不動產移轉案件，均可跨區開立印花稅繳款書，一處申辦全國服務。
跨縣市查詢欠稅	推動全國各稅捐機關跨縣市線上查詢欠稅服務，如繼承的不動產跨多縣市，可就近至地方稅捐機關，透過線上或傳真等方式，辦理跨縣市聯合查詢欠稅，減少民眾往返奔波。

### (3) 數位員工 RPA 效能持續擴散



創新導入「數位員工」概念，將業務流程標準化，自行開發機器人流程自動化程式(RPA)作業項目 55 項，有效避免人工干預，**每年減少作業工時計 7,419 小時，提升行政稅率達 9 倍，績效為全國稅捐稽徵機關之冠**，除獲財政部肯定外，更獲中央及地方共 12 個機關邀請專案分享、教育訓練、經驗交流，持續擴散推動效益(附件 17，P. 94)。

### (4) 防貪指引函送中部縣市，資源共享

本局「稅務業務廉政防貪指引」，獲法務部廉政署肯定，除將指引教材放置於官網/廉政園地/防貪指引專區，提供機關同仁及民眾下載運用，強化宣導效益外，為進一步擴散廉政效益，將指引函文臺中市、南投市、苗栗縣、雲林縣、嘉義縣等 5 縣市地方稅務局(附件 18，P. 95)，達到資源共享。

### (5) 農地移轉租稅全攻略分享全國

透過「農地移轉租稅全攻略」增進農民對稅務法令的瞭解，租稅常識透明化，減少徵納雙方爭議，讓農民得以安心經營農業，並分享苗栗縣政府稅務局及花蓮縣地方稅務局。為擴大分享效益，本局將電子檔置放於官網/主題服務/電子書專區，點閱率累積達 2,230 次。



A3 放大版全攻略方便長者閱讀

### (6) 刊登「法務通訊」推廣廉政理念，擴散廉潔文化

「法務通訊」刊載內容涵蓋學術領域及廉政等法務實務，理論與實務兼容並蓄，專業品質廣受肯定。本局積極推動廉政工作並適時透過法務通訊傳達本局廉政理念，分別於 112 年獲刊第 3188 期：邀請第 1 屆透明晶質獎得獎機關首長沈局長講授「透明晶質獎經驗分享」課程；113 年獲刊第 3224 期：邀請彰化地檢署楊檢察官講授「圖利與便民及公務員應保密事項」課程。藉由全國各機關單位的訂閱量與瀏覽次數，提升本局廉能訊息的擴散效益。

## (7) 112 年度審計部行政機關優良實務案例，函發全國各稅處參酌運用

本局「農地稅務整合服務，以顧客導向理念，提升跨域服務品質」專案，經彰化縣審計室提報審計部審議，獲選為 112 年度審計部行政機關優良實務案例(附件 19，P. 96)，並公布於中央政府總決算審核報告。彰化縣審計室另函發全國各稅處參酌運用，發揮加值擴散效果，展現本局優質廉能形象。

## (8) 得獎獲邀分享廉能成果

從「化被動為主動」、「縮短申辦距離」及「提升行政效能」等 3 面向著手，透過公私協力整合跨機關資源，提供農地稅務整合服務，解決農地移轉的稅務問題，保障農民權益，獲得「第 5 屆政府服務獎」及「臺灣健康城市暨高齡友善獎-創新獎」。



第 5 屆政府服務獎



臺灣健康城市暨高齡友善獎-創新獎

### ① 建置農地航照圖資數位化系統，受邀分享建置歷程及成果



全國首創建置農地航照圖資系統，主動以最有利方式核稅，減輕農民負擔，獲內政部營建署邀請，於國土利用監測整合計畫成果發表會，分享運用地理資訊系統(QGIS) 及國土監測整合系統於稅務稽徵業務之成效，並受邀於全國地方稅務機關稽徵業務聯繫會分享建置歷程及成果。

### ② 「農地稅務整合服務」，分享跨域整合經驗，擴散廉能效益

主動盤點農地移轉跨機關的流程，協助農民解決農地移轉的服務缺口，為第 5 屆政府服務獎唯一得獎的稽徵機關，獲邀於勞動部、全國地方稅務機關稽徵業務聯繫會及彰化縣政府分享跨域整合公部門資源；另 109 年至 113 年計有南投縣政府稅務局、雲林縣稅務局、嘉義市政府財政稅務局、高雄市稅捐稽徵處及桃園市龍潭區公所等 24 個機關來訪，藉由經驗交流分享，擴散廉能效益。

### ③ 113 年介接數位發展部 MyData 平台打造線上申辦主題網

**介接數量居全國稅捐稽徵機關之冠**，獲數位發展部邀請參加推廣說明會，分享本局建置及運用 MyData 經驗成效。



內政部營建署邀請分享



縣府邀請分享



數發部邀請分享

### 3. 從彰稅擴散到國際

國際透明組織(Transparency International)公布 2024 年清廉印象指數 (CPI)，臺灣在全球 180 國家及地區評比中排名第 25 名，較 2023 年上升 3 名，超過全球 86%受評國家，高居亞太國家第 7 名。



國際土地政策研究訓練中心係中美合作之國際學術訓練機構，從事土地政策、地方稅制、土地估價等議題之研究，112年至113年安排巴西、印尼、馬來西亞、墨西哥、蒙古、巴拉圭、菲律賓、泰國、越南等多達 23 個國家的稅務、財政及土地政策專家至本局進行文化交流，**將我國地方稅稽徵業務、稅務創新便民服務措施、行政透明的廉政作為及聯合國反貪腐公約的成果帶向國際**。

彰化縣地方稅務局 • 2024年6月18日

【業務交流】世界各地專家齊聚一堂，歡迎國際友人訪問彰化縣地政處。

\* Welcome international guests to visit our Bureau! 🎉

■ 國際土地政策研究訓練中心來自阿根廷、貝里斯、巴西、捷克共和國、斐濟、印度尼西亞、馬來西亞、墨西哥、蒙古、奈吉利亞、巴拉圭、菲律賓、聖克里斯多福與尼維斯、聖露西亞、南非、泰國、越南等專家們，蒞臨本局參訪，互相分享臺灣土地資訊公開的稅務應用與創新便民服務，透過國際合作與深度交流，將本縣的稅務服務經驗帶向國際。謝謝外賓專家們對本局各項成就表示讚賞！

■ 藉由這次國際盛會，成功將美好彰化全方位稅務整合服務優質成果帶向全球。

■ 深化世界各國對本局租稅發展的理解，展現更高水準的專業能力。

#彰化縣地方稅務局 #國際土地政策研究訓練中心

● 積累能量 成長茁壯 共建更多稅務卓越成果 在全球舞臺上發光發熱 ❤️

Francis Lee  
An impressive visit marked with the host's friendliness and warmth in reception and interesting discussions.  
翻譯年糕

Yuli Cogliolo  
Thank you for the beautiful welcome! Xie Xie!!  
翻譯年糕

Sheng Arnaiz Sellote  
thank you for the warm welcome and for sharing to us your best practices on local taxation! congratulations on your key achievements Xie Xie....  
翻譯年糕

國際廉政宣導-國際土地政策研究訓練中心學員意見交流回饋

## 參、未來努力方向

一

### 智慧稅務，強化廉能機制



落實廉潔與透明治理，積極推動數位轉型，導入AI與大數據應用，精進業務流程，提升服務效能與資訊透明度，確保稅務作業公開、公正。

二

### 簡政便民，提升行政效能



透過專業分工與服務優化，縮短行政流程，確保政策執行透明。加強內部教育訓練，使團隊專業度與親和力並重，提升人民對政府的信任感。

三

### 公私協力，促進誠信文化



與企業、公會建立合作機制，促進誠信經營文化，確保公平競爭環境。透過政策溝通與廉政宣導，共同強化法遵意識，落實廉能施政。

四

### 風險防控，確保採購公正



推動廉政風險評估，強化內部監督，預防弊端發生。優化採購流程，落實公開透明原則，提升採購與資源運用效率，確保公共利益最大化。

五

### 陽光施政，深化廉政透明



未來將持續強化資訊公開與透明審查機制，並推動公民參與，讓施政過程更加公開、公正，確保行政決策符合民意，打造更廉潔透明的政府。

## 肆、附件

附件1：彰化縣地方稅務局行政透明廉政紀事表

序	日期	行政透明紀事	執行情形
1	108年 3月 4日	<p>縣長、局長簽署「廉能公約」，貫徹廉能施政：</p> <p>縣長王惠美108年3月4日率領副縣長洪榮章、秘書長賴振溝及各局處一級主管簽署「廉能公約」，落實「建立廉能政府：不濫用行政資源，不公器私用，依法行政，提高行政效率與行動力。」的執政理念，在彰化地檢署檢察長徐錫祥及彰化地方法院院長蔡名曜見證下，完成簽署。</p> <p>縣長強調施政應以廉、能為原則，「廉」是要做到所有施政都須符合公平正義原則，奉公守法，以多數人的利益為考量；「能」是要依法行政，提高行政效率與行動力。本項簽署活動，由王縣長帶領副縣長、秘書長及25位局處長完成簽署。</p> <p>縣長表示，上任以來一直鼓勵發揮廉能創新的精神，把錢花在刀口上，完成2項廉能成效，「節省公帑支出」：彰化縣警察局辦理「108、109年複合式影印機租賃開口契約採購案」以比較共同供應契約模式，研議採行2年期程招標作業可降低支出，節省公帑271萬元。另外衛生局辦理「衛生局所電信整合方案」及「彰化縣整合衛生局能源管理系統」，推動所轄衛生所網路電話整合系統及集中管控空調節電措施，減少行政資源浪費。</p> <p>縣府的施政目標就是貫徹廉能施政，要真誠面對問題、解決問題，共同努力才能創造「彰顯廉能、美好彰化」之廉能願景目標。</p>	  <p>王縣長108年率領副縣長、秘書長及各局處一級主管簽署「廉能公約」，展現對廉政的支持，縣長並請政風處規劃推動18項廉能措施。政風處表示，「清廉是政府施政根本」也是普世價值，秉持縣長政見「建立廉能政府：不濫用行政資源、不公器私用、依法行政、提升行政效率與行動力。」</p>
2	111年 5月 8日	<p>本局與國稅局橫向聯繫，執行「繼承專案服務全方位計畫」：</p> <p>當親人離世，家屬沉浸於哀傷，接下來又需辦理一連串繼承事務，惟申辦遺產涉及跨機關業務且申辦流程繁雜，常因不熟悉各機關作業流程而不知如何辦理。本</p>	<p>本局的創新作為，簡化流程公開透明，促進行政機關跨域合作，有效提升行政一體效能，增進民眾信賴。</p>

序	日期	行政透明紀事	執行情形
		局主動與國稅局橫向聯繫，訂定「繼承專案服務全方位計畫」，由本局擔任窗口，提供客製化專人輔導諮詢服務，協助繼承人盤點辦理繼承所需證明文件及流程，解決過去家屬因辦理繼承而需往返奔波於戶政、稅務及地政等機關困擾，提供民眾跨機關及客製化諮詢服務。	
3	111年 5月 25日	<p><b>召開111年廉政暨安全維護會報：</b></p> <p>111年5月25日召開「111 年度廉政會報」，由局長親自主持，局長表示落實縣長「建立廉能政府」是本局重要的施政方針，籲請各主管不忘初心，以身作則，秉持廉潔自持及依法行政原則，帶領同仁落實，更重要的是要興利，勇於任事，提高行政效率與行動力，把各項施政推動得更好。本次廉政會報，首先由政風室針對業務執行情形提出工作報告，提案討論2項：第一，參加彰化縣政府廉及楷模選拔提出廉潔楷模複審案。第二，針對本局推薦人員倘若未獲選縣府廉潔楷模，提請機關內部敘獎，以上2案經決議通過。</p>	 <p>局長主持111年廉政暨安全維護會報，通過2項提案，落實行政作為及廉政風險控管，維護機關清廉形象，達成積極興利之目標，甚具助益。</p>
4	111年 11月 8日	<p><b>彰化縣政府 111 年度廉政會報：</b></p> <p>彰化縣政府於 111 年 11 月 8 日召開「111 年度廉政會報」，由王惠美縣長親自主持，外聘委員工程專家陳明信委員、大葉大學消防安全學程副教授周中祺委及主任檢察官吳曉婷代表彰化地檢署檢察長洪家原委員出席與會；本次會報計有 3 個工作報告，1 個專題報告，4 個討論提案，針對專題報告及提案決議事項，縣長裁示與本局有關的事項有二：第一項：各局處確實依照規定及契約辦理驗收作業。第二項：各局處確實依規定加強提列風險人員及落實內控機制措施。</p>	 <p>局長參加彰化縣政府 111 年度廉政會報，透過推動執行會議決議事項，貫徹縣長廉能施政理念。</p>

序	日期	行政透明紀事	執行情形
5	111年 7月 1日	<p><b>辦理本局111年度廉潔楷模表揚</b></p> <p>為表揚廉潔楷模，本局藉由慶祝111年7月1日稅務節的機會，特別邀請王縣長蒞臨參加稅務節活動，親自表揚本局廉潔楷模7位。</p> <p>本局每年辦理廉潔楷模選拔，其中擇優參加彰化縣政府廉潔楷模選拔，激發同仁榮譽心以促進廉能政治，本局連續4年皆有同仁獲選年度彰化縣廉潔楷模。</p>	 <p>王縣長親自表揚本局廉潔楷模7位，藉表揚廉潔楷模持續推動廉能建設，展現本局推行廉政的決心。</p>
6	111年 11月 11日	<p><b>第5屆「政府服務獎」-「社會關懷服務類」績優機關</b></p> <p>本著簡政輕稅便民的初心，推出「農地稅務整合服務」專案，協助農民解決農地移轉的稅務問題，並代表彰化縣政府參加行政院國家發展委員會第5屆政府服務獎，經過二階段激烈的評選角逐，從全國133個參獎機關脫穎而出，也是全國唯一獲獎的稅捐稽徵機關，彰化縣長王惠美感謝同仁的用心與努力，持續精進服務與創新，一起努力，讓彰化更好更美。</p> <p>參獎機關有中央及六都等直轄市機關，彰化縣的資源相對有限，稅務局仍秉持服務熱忱，團隊共同努力，從「化被動為主動」、「縮短申辦距離」及「提升行政效能」等三面向著手，除積極維護農民節稅權益外，更進一步整合跨機關資源，免除農民奔波往來之苦。稅務局能夠獲得堪稱公務機關的年度奧斯卡獎-「社會關懷服務類」獎項實屬不易，顯示為民服務的深耕努力終獲肯定。</p> <p>本縣為農業大縣，農地面積占全縣土地面積一半以上，農民人數亦為全國最多，稅務局以農民角度出發，思考農地移轉所面臨到的稅務問題，全國首創建置農地航照圖數位化系統，主動以最有利方式核稅，減輕農民負擔；與全縣公所及地政事務所合作視訊服務，民眾在地就可洽辦稅務，即時取件免除往返奔波；推動不動</p>	<p>本局獲獎是政府機關推動服務品質的最高榮譽，也是積極落實廉潔效能的展現，顯示本局為維護租稅公平，提升行政效能上獲得行政院肯定，是對彰化縣政府團隊致力提升便民服務的一大鼓舞，未來將持續精進廉能與創新，提供縣民更優質的便民服務。</p> 

序	日期	行政透明紀事	執行情形
		產移轉案件跨縣市合作，一處申辦，可享全國服務；與國稅機關編撰農地移轉租稅全攻略及下鄉服務，主動告知農地移轉流程及法令規定等相關資訊，提供全方位整合服務，縮短農民與稅的距離，推出「農地稅務整合服務」專案，榮獲「第5屆政府服務獎」，是對彰化縣政府團隊致力提升便民服務的肯定。	
7	111年 12月 5日	<p><b>榮獲高齡友善城市獎-創新獎</b></p> <p>本局與彰化縣政府地政處跨機關合作推動「農地權益e把照 老農傳承有依靠」高齡友善城市服務，榮獲「111臺灣健康城市暨高齡友善城市獎一創新獎」。縣長王惠美特別頒獎表揚本局與地政處跨域共同推動農地政策的辛勞，期許持續推動農地e化，讓老農能更好的將土地產權傳承，保障農民土地權益。</p> <p>「農地權益e把照 老農傳承有依靠」高齡友善城市服務，本局首創「農地航照圖資數位化」系統結合地政處「鑑界影像查詢服務」，民眾平時可免費申請查詢原先鑑界影像，產權移轉時減少土地界址爭議，農地移轉時主動調高前次地價，提升核稅效率，更為民眾省荷包。</p> <p>衛生福利部國民健康署辦理「臺灣健康城市暨高齡友善城市獎」，本縣經過3階段評選過程，第1階段書面審查及第2階段口頭報告，第3階段由評審委員進行實地訪查，訪查當日安排評審委員現場了解貼心服務措施及視訊服務情形，獲得肯定，從全國共361個參獎案件中脫穎而出，榮獲111年「臺灣健康城市暨高齡友善城市獎一創新獎」，獲獎率僅12%，非常不易。未來本局亦將持續透過跨局處合作，建立具公信力的政府服務體系，使農民在有土斯有財的基礎上，讓老農移轉得安居，青農傳承得樂業，達到三贏局面，營造彰化為宜居城市。</p>	<p>本局以公開透明的精神首創「農地航照圖資數位化」系統結合地政處「鑑界影像查詢服務」，民眾平時可免費申請查詢原先鑑界影像，產權移轉時減少土地界址爭議，農地移轉時主動調高前次地價，提升核稅效率，成功展現本局廉政效能的成果。</p> 

序	日期	行政透明紀事	執行情形
8	112年 3月 31日	<p><b>本局辦理112年稅務業務防貪指引座談會：</b></p> <p>為提升同仁法律知識，特別邀請檢察官及外部專家參與座談會進行滾動式討論，並於會後將「公務員詐領款項」、「主管事務圖利」、「洩露秘密」、「採購違失」與「請託關說」等5類違失態樣，以敘事方式說明案情法令與策進作為，併同全國各機關分享案例(如公務員常見錯誤態樣)，編撰「112年度稅務業務廉政防貪指引」期使同仁執行職務時有正確廉能觀念，避免誤觸法網。</p>	 <p>邀請檢察官及外部專家共同參與座談。</p>
9	112年 4月 19日	<p><b>本局辦理112年金錢債權管理專案稽核：</b></p> <p>為依縣府函文全國性金錢債權專案稽核，以電腦隨機抽核100件做為稽核對象，稽核是否有經管債權未獲清償案件，稽核結果皆符合規定。</p>	<p>完善金錢債權管理作業，透過業務稽核的手段，釐正本局有無應移送執行而未移送案件，稽核結果皆符合規定。</p>
10	112年 5月 1日	<p><b>建置使用牌照稅自動開單機：</b></p> <p>為減少民眾臨櫃等候時間，降低廉政風險，本局建置自動補單機，民眾自助辦理補發稅單，減少人員接觸。</p> <p>自112年5月啟用，當年度服務1萬7,507件，113年服務件數2萬7,354件，有效提升行政效能。</p>	 <p>建置使用牌照稅自動開單機。</p>
11	112年 5月 4日	<p><b>稽徵業務考核「疏減訟源績效類」全國地方稅稽徵機關乙組優等第1名</b></p> <p>本局在稅捐稽徵、納稅者權利保護及租稅教育宣導業務的創新與努力，於財政部111年度稽徵業務考核「疏減訟源績效類」、「稅捐稽徵績效類」分別榮獲全國乙組稅捐稽徵機關第1名及第2名佳績。</p> <p>8月4日由財政部莊部長翠雲於「第59次全國賦稅會報」親自頒獎表揚。彰化縣長王惠美在8月29日擴大主管週報公開表揚，鼓勵稅務局，希望未來持續提供智慧化便民服務，使彰化鄉親繳稅上能夠更加便利。</p> <p>稅務局以保護納稅人權益和促進徵納雙方和諧為目標，歷年來在稽徵業務和為</p>	<p>本局持續秉持廉潔施政的初心，不斷積極創新，致力於行政透明，提高行政效率，並充分運用資訊科技提升稽徵效能外，也站在民眾的立場，提供更智慧化的便民服務措施，為稅務工作及縣政建設繼續努力，建立廉能政府。</p> 

序	日期	行政透明紀事	執行情形
		<p>民服務工作方面，都有傑出的表現。111年在「疏減訟源績效類」獲財政部稽徵業務考核全國地方稅稽徵機關乙組第1名的殊榮，並已連續3年蟬聯第1，另在「稅捐稽徵績效類」同樣表現亮眼，榮獲乙組第2名，其中「為民服務」項目更是連續6年榮獲第1名，展現了稅務局同仁齊心努力的成果。</p>	
12	112年 5月 24日	<p><b>本局首頁設置稅務業務防貪指引專區：</b></p> <p>為公開推廣「112年度稅務業務廉政防貪指引」予全國稅務人員及民眾參閱，本局設置稅務業務防貪指引專區並函發書面資料至臺中市、南投市、苗栗縣、雲林縣、嘉義縣等5縣市地方稅務局推廣善用，達到資源共享。</p> <p>本局防貪指引主要於112年3月31日召開「112年稅務業務防貪指引深度座談會」，邀請外部專家，針對常見的廉政風險問題提出滾動式討論，討論建議內容併同所蒐集全國各機關分享的資源，包括廉政風險事件及解決策略，納編成冊。編輯指引的目的是要提升同仁法律素養，在指引裡，包括風險分析、癥結裡的法律問題，以及廉政小叮嚀，希望帶給同仁多多益善的正能量，提供讀者汲取獲得力量和智慧，構築團隊廉能效率的磐石，從而維護優良的稅務風紀，滿足人民的期待，塑造「同理關懷、興利服務」之公務環境，落實「彰顯廉能、美好彰化」的目標。</p>	 <p>首頁設置稅務業務防貪指引專區，公開推廣「112年度稅務業務廉政防貪指引」予全國稅務人員及民眾參閱本局設置稅務業務防貪指引專區，達到資源共享。</p>
13	112年 5月 24日	<p><b>局長親自主持112年廉政暨安全維護會報</b></p> <p>112年5月24日召開「112 年度廉政會報」，由局長親自主持，首先由政風室報告彰化縣政府函頒「112年彰化縣機關金錢債權管理專案稽核計畫」執行成果提出興革建議。</p> <p>局長重申「建立廉能政府」是施政方針，籲請主管不忘初心，堅持廉能，一起團隊發揮效率，真誠面對問題，解決問題，努力為縣民謀取最大福祉。</p>	 <p>局長主持112年廉政暨安全維護會報，通過3項提案討論，落實廉能行政作為及風險控管，維護機關清廉</p>

序	日期	行政透明紀事	執行情形
		<p>本次會議針對業務執行情形提出工作報告，提案討論3項：第一，決心參與法務部透明晶質獎，成立籌備小組。第二，請本局各單位廣加宣導「112年度稅務業務防貪指引」，鼓勵上本局防貪指引專區閱覽，達到勇於任事，提升行政效率。第三，請各主管向同仁宣導為維護辦公廳舍用電安全，用電不可超負載，下班時拔除不必要之電器設備電源插頭並關掉延長線電源，以維護廳舍安全。</p>	<p>形象，達成積極興利防弊，提高行政效率及行動力。</p>
14	112年 6月 30日	<p><b>縣長蒞臨表揚本局112年度廉潔楷模：</b>          為激發同仁榮譽感、促進廉能政治，縣長蒞臨本局表揚廉潔楷模。本局落實縣長廉能施政理念，秉持激濁揚清、廉潔自持之積極態度，鼓勵同仁在公務崗位上勇於任事，每年辦理廉潔楷模選拔，本年度共6位同仁獲獎。藉此，鼓勵公務員堅守廉能、積極任事的一面，以高效率、高行動力服務縣民的決心，具體展現縣府團隊「彰顯廉能・美好彰化」之廉能形象。</p>	 <p>112年廉潔楷模表揚6位，受獎人於執行職務時克盡職責，績效卓著，足堪廉能表率。</p>
15	112年 7月 13日	<p><b>本局辦理112年度國有不動產使用管理專案稽核：</b>          透過產籍清點、校對，書面勾稽等書面稽核方式為主，輔以實地稽核實際使用情況，辦理國有公用不動產使用管理專案稽核計畫。          經清點國有不動產計12筆，經稽核檢視產籍資料、規定用途，清查結果尚善盡保管責任未發現被侵占或滅失情形。</p>	<p>辦理專案稽核，藉由產籍清校、書面勾稽等方式，配合實地稽核使用情形，督促機關活化產運用，維護機關權益，落實公平正義，彰顯施政效能目的。</p>
16	112年 9月 19日	<p><b>本局辦理112年度圖利與便民廉政宣導：</b>          為提升同仁法律知識，邀請彰化地檢署檢察官楊閔傑擔任講師，以「圖利與便民」為主題，加強同仁廉潔概念，透過有獎徵答方式，確實提升同仁的法律概念，避免同仁因不諳法律而誤蹈法網。</p>	 <p>楊閔傑檢察官講授「圖利與便民」提升同仁的法律概念。</p>

序	日期	行政透明紀事	執行情形
17	112年 11月 23日	<p><b>彰化縣政府政風處饒東傑處長蒞局廉政工作經驗談：</b></p> <p>局長與饒處長就稅務業務、行政透明及廉能措施進行經驗交流，針對如何貫徹王縣長「建立廉能政府」的施政理念，落實依法行政、不公器私用、不濫用行政資源及提升行政效率與行動力進行經驗交流。藉由對談共創高效能及廉能治理的目標，為提升機關廉潔形象而努力，進而達到美好彰化、幸福城市的願景。</p>	 <p>彰化縣政府政風處饒東傑處長與局長稅務、廉政工作經驗交流。</p>
18	112年 11月 24日	<p><b>邀請「第1屆透明晶質獎」得獎機關臺中市政府地方稅務局沈政安局長蒞局講演如何打造稅務業務的行政透明：</b></p> <p>為提升服務品質，興利服務，提升廉能效率及為民服務品質，112年11月24日邀請臺中市政府地方稅務局沈政安局長講說如何促進行政透明，沈局長強調對於民眾要抱存同理心，不要怕難，而是要設法解決民眾問題，把民眾的事當作自己的事，這樣一定可以讓社會更美好。藉由此次3小時講演，標竿學習，讓同仁可以找出民眾的痛點及同仁思考的盲點。</p>	 <p>臺中市政府地方稅務局沈政安局長講授如何促進行政透明，提升同仁對於行政公開透明的認識。</p>
19	112年 12月 19日	<p><b>彰化縣政府112年度廉政會報：</b></p> <p>彰化縣政府於112年12月19日召開「112 年度廉政會報」，由縣長王惠美親自主持，王縣長表示「建立廉能政府」是她的施政主軸，也是縣府施政八大願景之一，在第一任縣長任期即率領縣府團隊簽署「廉能公約」，嚴格要求團隊務必要貫徹「不濫用行政資源」、「不公器私用」、「依法行政」、「提高行政效率與行動力」四大施政理念。今年是她執政第五年，不忘初衷，堅持廉能，帶領團隊發揮效率，真誠面對問題，解決問題，努力為縣民謀取最大福祉，是執政不變的方向，廉政工作除達到防弊的功能外，更重要的是興利服務，在廉能的環境下順利推展各項業務，勇於任事，把縣政推動得更好，以符合縣民對我們的高度期待。</p>	 <p>局長參加彰化縣政府112年度廉政會報，落實推動縣府各項廉政政策，建立讓</p>

序	日期	行政透明紀事	執行情形
		<p>本次會報討論通過「參考行政院公共工程委員會訂定之相關採購文件範本，並善用採購業務標準化作業流程及控制重點等網站資源，避免採購發生錯誤情形」、「落實未登記工廠納管輔導廉能精進措施，積極推動倡議企業誠信與法令遵循，建構廉潔透明之夥伴關係」、「加強宣導『防止機關洩密事件預警作為小叮嚀』，並落實相關保密措施」及「落實公共工程竣工確認程序，填報竣工確認紀錄(參考範例)」，並列入採購文件」等 4 個討論提案，以完備各項行政作為，防杜弊端發生，維護機關清廉形象，進而達到積極興利之目標。</p>	<p>縣民信賴的縣府團隊，並強化各項廉能法令，積極建構公私協力、行政透明，有效增進為民服務品質，共同打造「廉能政府美好彰化」的願景。</p>
20	113年 1月 10日	<p>榮獲行政院112年度「資料開放金質獎」地方政府第2組第1名：</p> <p>為提升提高施政透明度、精進開放資料質與量。透過盤點業務，公開60項稅務服務資訊，並全數取得最高白金標章認證等級，榮獲行政院112年度「資料開放金質獎」地方政府第2組第1名。</p>	<p>此次獲獎對本局推動政府資料開放的努力給予莫大激勵，未來將持續精進及提升質與量，擴大機關資料開放應用效益，創造更優質之財政資料新價值。</p>
21	113年 1月 22日	<p>提供彰稅智慧型稅務服務機，自助辦理免等待：</p> <p>為提供更智慧的稅務服務及減少民眾臨櫃等候時間，運用創新科技建置觸控式稅務智慧型服務機，提供簡易自助補單、發證、申辦及繳稅等服務，達到流程自動化及服務分流的效益。</p> <p>透過該服務，民眾即可自助辦理補發稅單或查詢財產所得清單等。藉此可減少民眾與機關人員接觸，降低廉政風險，並減輕機關人力負擔。</p>	 <p>提供彰稅智慧型稅務服務機，簡政便民免等待。</p>

序	日期	行政透明紀事	執行情形
22	113年 2月 24日	<p>辦理記帳士、地政士、記帳及報稅代理人等公會座談會：</p> <p>為強化透明措施、聽取業務建言、加強宣導本局各項創新行政透明措施，創造公私偕同平台，透過與業者面對面溝通、協調及討論，共創公私合作契機。</p>	 <p>記帳士、地政士、記帳及報稅代理人等公會座談會。</p>
23	113年 3月 27日	<p>召開113年廉政暨安全維護會報：</p> <p>113年3月27日召開「113 年度廉政會報」，由局長親自主持，局長表示，雖然透明晶質獎是由政風室協助推動，然而，參賽的內容仍是來自機關各方面的透明廉能作為，在既有行政資源下，對於攸關民眾權益提出創新策略、行政透明及風險防制成效等等的具體情形，都可以提供政風室納入參賽內容，請各單位共同積極籌備，以利如期如質參賽。</p> <p>本次會議針對業務執行情形提出工作報告，提案討論3項：第一，「規劃參加法務部透明晶質獎，成立透明晶質獎參賽專案小組。」。第二，「規劃113年咖啡桌式新進同仁廉政專案宣導，請本局之需要針對新進同仁進行教育宣導的單位，共同加入專案宣導行列，參與113年度各場次宣導，以降低新進同仁之廉政風險。」。另外，局長特別關心新進同仁，請需要對新進同仁宣導的單位，例如：人事室、會計室或資訊科如果有比較迫切的規定需要轉達，可以藉此機制共同宣導，協助新人及早進入狀況。</p>	 <p>局長親自主持113年廉政暨安全維護會報，規劃參加法務部透明晶質獎，透過參與獎項提升同仁認同感，並進一步指示，規劃新進同仁沉浸式廉政專案宣導，提升法律知識，降低機關廉政風險。</p>
24	113年 4月 19日	<p>局長帶隊參訪111年法務部透明晶質獎試評獎「特優」及獲選第1屆透明晶質獎「創新廉能措施」類「優選」機關雙項殊榮的勵志中學，透過標竿學習由勵志中學林家如校長分享該校廉政透明措施、風險防制、外部監督、標準程序、廉能擴散具體作法及成效，透過經驗交流，藉以借鏡</p>	

序	日期	行政透明紀事	執行情形
		矯正學校努力翻轉的思維，啟發對稅務業務的廉能創新作為。	參訪第1屆透明晶質獎「創新廉能措施」類「優選」的勵志中學。
25	113年 5月 22日	<p><b>112年度稽徵業務考核「疏減訟源績效類」及「稅捐稽徵作業績效類」獲財政部112年度稽徵業務考核獎：</b></p> <p>為保護納稅人權益和促進徵納雙方和諧為目標，歷年來在稽徵業務和為民服務工作方面，運用創新思維建置「線上申辦主題網」，跳脫傳統框架，採智能方式引導申辦流程，並導入個人化資料自主運用平台（MyData），民眾可以清楚瞭解申辦流程。本局在稅捐稽徵、納稅者權利保護及租稅教育宣導業務，運用科技創新，於財政部112年度稽徵業務考核「疏減訟源績效類」、「稅捐稽徵績效類」分別榮獲乙組稅捐稽徵機關第1名及第2名佳績。</p>	本局獲得「疏減訟源績效類」及「稅捐稽徵作業績效類」獲財政部112年度稽徵業務考核肯定，避免機關間往返奔波，亦提供民眾更友善的申辦介面，縮短稅務申辦時間，為民眾做到簡政便民，提升行政效率及行動力，貫徹縣長「建立廉能政府」的廉能政策。
26	113年 5月 23日	<p><b>召開第1次透明晶質獎專案會議：</b></p> <p>局長為展現透明廉政的決心，113年5月23日親自主持第一次透明晶質獎專案會議，確認參獎主軸為「廉能透明措施」，依專案分工合作，討論架構內容，期能確實展現本局廉政透明施政成果，並請專案小組成員盤點本局所轄業務，隨時滾動式增修申請書，以提升報告內容的質與量。</p>	 <p>本次會議局長裁示，掌握計畫期程，每個月召開會議追蹤計畫執行進度，檢討及精進申請書內容，確保如期提交參賽申請書。</p>
27	113年 5月 24日	<p><b>辦理113年度企業誠信座談會：</b></p> <p>為落實聯合國反貪腐公約，開啟公私部門對話，致力公私部門交流，本局於113年5月24日在員林分局辦理企業誠信座談會，安排彰化縣地政士公會理、監事參加座談，邀請彰化地檢署鄭檢察官擔任與談人，並請蔡理事長及彰化縣政府政風處郭科長列席與談，透過徵納之雙向溝通，聽取多項寶貴建議，經由充分表達及交流，俾能提升行政效率，達到公私協力雙贏。另外，為倡議企業誠信及法律遵循，</p>	 <p>藉由企業誠信座談會，彰化縣地政士公會、彰化地檢署鄭文正檢察官、彰化</p>

序	日期	行政透明紀事	執行情形
		由鄭檢察官講說公務員依法行政以及圖利與便民的分際，郭科長宣導公務員廉政倫理規範，呼籲民眾到機關洽辦不送禮，公務員不收禮，座談會討論熱絡，參與人員獲益良多，活動順利圓滿。	縣政府政風處郭詠平科長與談。帶動社會參與，深化公私部門的交流，共同提倡反貪腐，建立誠信的商業經營規範。
28	113年 6月 18日	<p><b>113年向國際推廣稅務業務行政透明：</b></p> <p>國際土地政策研究訓練中心係中美合作之國際學術訓練機構，從事土地政策、地方稅制、土地估價等議題之研究，112年及113年分別安排阿根廷、巴西、捷克、印尼、馬來西亞、墨西哥、蒙古、巴拉圭、菲律賓、南非、泰國、越南等多達23個國家的稅務、財政及土地政策專家至本局進行文化交流，分享我國地方稅稽徵業務、稅務創新便民服務措施及行政透明的廉政作為，同時將我國聯合國反貪腐公約的成果帶向國際。</p>	 <p>113年向國際推廣稅務業務行政透明，促進我國廉政訊息與國際接軌。</p>
29	113年 6月 28日	<p><b>召開第2次透明晶質獎專案會議：</b></p> <p>局長於113年6月28日親自主持第2次專案會議，首先指示參獎申請書內容應該帶入ESG元素，除企業誠信座談會、廉政訪談民間企業，繼續蒐集相關題材納入參賽申請書。另外，「透明主動」為本局參賽主軸，除行政透明，應加入更多同仁在「能」這一方面的表現，納入協助民眾的優良事蹟相關題材。為強調資安及個資保護在本局的重要性，將資訊安全及數位科技創新相關議題或作為參酌納入報告。</p>	 <p>局長裁示，掌握「透明主動」的重點並加入同仁在「能」方面的表現，檢討及精進申請書內容，確保如期提交參賽申請書。</p>
30	113年 7月 1日	<p><b>辦理本局113年度廉潔楷模表揚：</b></p> <p>為樹立廉潔標竿，激發同仁榮譽心以促進廉能政治，113年7月1日辦理113年度稅務節慶祝活動，邀請林副縣長表揚本局廉潔楷模。</p> <p>本局落實縣長廉能施政理念，秉持激濁揚清、廉潔自持之積極態度，鼓勵同仁在公務崗位上勇於任事，每年辦理廉潔楷模選拔，本年度共7位同仁獲獎。</p> <p>藉此鼓勵公務員堅守廉能，以高效率、高行動力服務民眾，具體展現縣府團</p>	 <p>113年度廉潔楷模，由林副縣長親自表揚7位廉潔楷模人員，並頒發獎狀予以勉勵，展現本局對廉能政策的支持與決心。</p>

序	日期	行政透明紀事	執行情形
31	113年 7月 8日	<p>邀請政治大學公共行政學系陳敦源教授蒞局講授行政透明措施的重要性：</p> <p>為內化廉能與服務效率觀念，建立廉能法治觀念，呼應《聯合國反貪腐公約》，113年7月8日特別邀請政治大學公共行政學系陳敦源教授蒞局指導，建立同仁廉能法治觀念，期能將廉能與服務效率內化為服務民眾的基礎。同時傳達政府以實踐「聯合國反貪腐公約」為基準制定及執行廉政政策下，多年以來在國際透明組織提供之清廉印象指數持續名列前茅，這個成績對於臺灣經濟發展之國際競爭力具有高度參考價值，提升同仁對於廉能政府的價值的認識。</p>	 <p>邀請陳敦源教授蒞局講授行政透明措施的重要性，俾能讓同仁更進一步了解廉能施政的重要性。</p>
32	113年 8月 7日	<p>導入國際資訊安全(ISMS)及個資保護(PIMS)管理系統，採取相應管控措施，召開「資安及個資管理委員會」：</p> <p>為確保公務資訊及個人資訊機密性、完整性及可用性、落實系統設備盤點與維護，確認同仁確實遵循資通安全規範，本局成立「資安及各資管理委員會」，並部署防火牆等網路與安全監控系統，對網路事件進行監控，訂定資訊服務異常緊急應變機制，確保資安風險降至最低，讓民眾個人資料受到最嚴密的保護。</p>	<p>本局導入國際資訊安全(ISMS)及個資保護(PIMS)管理系統，落實相應管控措施，並成立「資安及個資管理委員會」，提升個資保護系統：審視管理系統有效性，確保機關資訊安全及民眾個資保護。</p>
33	113年 8月 8日	<p>召開113年透明晶質獎第3次專案會議：</p> <p>局長於113年8月8日親自主持第3次透明晶質獎專案會議，首先，會中指示參賽申請書初稿預計9月中旬完成，請政風室列管進度，每月報告執行情形，並加入「協助弱勢」的題材，以故事方式呈現本局關懷弱勢的服務內容。</p> <p>另邀請專家講授如何促進行政透明創新，強化同仁廉能觀念。</p>	 <p>局長裁示，邀請專家講授如何促進行政透明創新，強化同仁廉能觀念。</p>

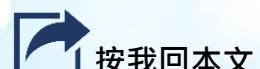
序	日期	行政透明紀事	執行情形
34	113年 8月 9日	<p><b>辦理113年度圖利與便民廉政宣導：</b></p> <p>為提升同仁的法律概念，避免因不諳法律而誤蹈法網，於113年8月9日辦理廉政法紀教育宣導講習，邀請臺灣彰化地方檢察署楊檢察官擔任講師，課程內容包括「圖利與便民」、「公務員應保密事項」、「反詐騙宣導」。除了法令宣導，藉由檢察官專業法律見解與刑事實務經驗，搭配有獎徵答及開放提問，籲知同仁於執行各項職務時，須廉潔自持及依法行政，並提醒同仁處理民眾檢舉事項時應注意不能洩漏個資，避免違法。另外，更要注意各種新型態的詐騙手法，避免上當，課程順利圓滿，獲得同仁熱烈迴響。</p>	 <p>辦理廉政法紀教育訓練宣導講習，提醒同仁執行各項職務時，須廉潔自持及依法行政。</p>
35	113年 8月 19日	<p><b>辦理113年度政府採購法專業訓練課程：</b></p> <p>為提升公務員工作能力，勇於任事，達成公平公開透明優質採購環境，特邀請政府採購法專家擔任講師，分享採購法較易混淆的部分充分講授，使本局採購人員收穫滿滿。</p>	 <p>辦理113年度政府採購法專業訓練課程。</p>
36	113年 8月 21日	<p><b>建置「不動產評價專區」：</b></p> <p>透過提供即時查詢公務資訊等便民服務，提升行政透明，提供透明及確實的不動產評價調整資訊，推動租稅公平及資訊對稱。</p>	 <p>本局網頁建置「不動產評價專區」</p>

序	日期	行政透明紀事	執行情形
37	113年 10月 16日	<p><b>建置「房屋稅差別稅率2.0專區」：</b></p> <p>房屋稅新制自113年7月1日實施，本局官網建置「房屋稅差別稅率2.0專區」，提供多項路徑方便民眾了解最新稅制規定、改革重點及常見問答等，藉由資訊公開，提升稅務透明度。</p>	 <p>本局網頁建置「房屋稅差別稅率2.0專區」。</p>
38	113年 10月 24日	<p><b>邀請成功大學政治系楊永年教授講授行政透明創新與實務座談，安排業務主管及同仁與會交流：</b></p> <p>為提升廉能創新量能，局長安排業務主管及同仁針對稅務創新及實現行政透明為主要議題與楊教授進行問題討論。透過與楊教授的互動問答，獲得很多各項業務行政透明與創新的寶貴建議。</p>	 <p>邀請成功大學楊永年教授講授行政透明創新與實務座談。</p>
39	113年 11月 28日	<p><b>舉辦志願服務聯繫會報，提供志工與本局主管意見交流管道：</b></p> <p>為適時反映民眾建言，強化外部監督管道，定期舉辦志願服務聯繫會報，提供志工與主管意見交流管道，透過座談會討論建議事項及辦理情形，並請績優志工分享服務經驗及與民眾溝通心得，適時提供防弊建言。</p>	<p>經由與志工之間的溝通平臺，可以獲得外部資訊，作為業務興革建議之參考，定期開會意見交流，促進業務精進，俾能提高本局行政效率。</p>
40	113年 12月 10日	<p><b>彰化縣政府113年度廉政會報：</b></p> <p>彰化縣政府113年12月10日召開「113年度廉政會報」，由縣長王惠美親自主持，縣長表示「建立廉能政府」是重要的施政理念，廉能指的是「清廉」及「效能」，期勉各級主管不忘初心，以身作則，秉持廉潔自持及依法行政原則，帶領</p>	

序	日期	行政透明紀事	執行情形
		<p>同仁落實，更重要的是要興利，勇於任事，提高行政效率與行動力，把各項施政推動得更好、更進步，打造彰化成為幸福宜居城市，以符縣民對我們的高度期待。除一級主管及所屬機關首長共同與會外，並邀請彰化地檢署主任檢察官吳曉婷、本府施工查核小組委員陳明信及大葉大學環境與安全工程學系副教授兼系主任周中祺等3位擔任外聘委員，共同參與廉政議題討論，以專業角度與外部觀點提出興革建言，作為推動廉政工作的重要參考。</p> <p>會中分別就「消防備品暨採購消防安全設備檢修申報」、「開口契約」改善精進措施進行專題報告，期透過相互學習與研討策進措施，凝聚共識，落實廉能治理，共同提成良善治理循環，會中討論通過「善用最有利標或評分及格最低標決標機制，將廠商履約績效如得獎紀錄等情形納入評選或評分項目」。</p> <p>另為強化綠能廉政風險控管，會中針對太陽光電公有標租案件之廉政風險態樣、因應對策進行充分討論，亦通過將「綠能廉政風險態樣及因應對策表-太陽光電公有標租案件」，列為控制重點及作業重點事項檢核，2項提案的討論通過，對於完備公共工程制度、綠能產業發展環境等各項行政作為及廉政風險控管，維護機關清廉形象，達成積極興利之目標，甚具助益。</p>	 <p>局長透過參加彰化縣政府廉政會報，共同針對重要廉政議題探討並找到最佳解決策略，付諸行動、解決問題，建立讓縣民信賴的縣府團隊。藉由廉政會報廣納建言，凝聚共識，建立預防機制，以先期進行風險控管，強化各項廉能法令，並積極建構公私協力、跨域合作網絡，即時預警與防止弊端發生，並能有效增進為民服務品質，達成「廉能政府 美好彰化」的願景。</p>

## 附件 2：縣長簽署廉能公約媒體報導

<p>刊登主題：彰化縣長王惠美於 4 日上午率領副縣長洪榮章、秘書長賴振溝及各局處一級主管簽署「廉能公約」，落實縣長政見「建立廉能政府：不濫用行政資源，不公器私用，依法行政，提高行政效率與行動力。」</p>		
四大報-電子	108 年 3 月 4 日	聯合新聞網
<p><a href="https://udn.com/news/story/7325/3676101?utm_source=linemobile&amp;utm_medium=share">https://udn.com/news/story/7325/3676101?utm_source=linemobile&amp;utm_medium=share</a>          彰縣府一級主管簽廉能公約 王惠美展現建立廉能政府決心          2019-03-04 11:29 聯合報 記者林宛諭／即時報導</p>		
		
<p>彰化縣長王惠美今天率縣府局處長一起在彰化地檢署檢察長徐錫祥、彰化地方法院院長蔡名曜見證下，簽署「廉能公約」。</p> <p>彰化縣長王惠美今天率縣府局處長一起在彰化地檢署檢察長徐錫祥、彰化地方法院院長蔡名曜見證下，簽署「廉能公約」，王惠美表示，希望能建立廉能政府、提高行政效率，而在縣府財政困難下，更需要開源節流，未來將再盤點現有資源包括縣府財產及土地並活化閒置土地，以廉、能做為核心價值，逐步找回優勢，促成彰化經濟發展及社會進步。</p> <p>王惠美今天上午率領副縣長洪榮章、秘書長賴振溝及 25 個局處一級主管簽署「廉能公約」，希望未來能落實政見「建立廉能政府：不濫用行政資源，不公器私用，依法行政，提高行政效率。」的執政理念。</p> <p>王惠美也舉例說明廉能成果，縣府在「節省公帑支出」有縣警察局辦理「108、109 年複合式影印機租賃開口契約採購案」以比較共同供應契約模式，研議採行 2 年期程招標作業可降低支出，節省公帑 271 萬元；衛生局也辦理「衛生局所電信整合方案」及「彰化縣整合衛生局能源管理系統」，推動該局及所轄衛生所網路電話整合系統及集中管控空調節電措施，減少行政資源浪費。</p> <p>還有「簡政便民措施」有彰化縣環保局為增進水汙染許可審查服務品質，事業單位直接於系統上傳申請資料申辦，並修改許可無紙化審查流程，大幅縮減申請許可證時程，較去年平均縮短行政程序時間約 10 日以上，計畫處辦理「彰化縣政府及所屬一、二級機關申請案件透明化查詢功能」、文化局辦理「彰化縣公共圖書館『LINE』乎您知！」等都是簡政便民措施。</p> <p>王惠美說，縣府將積極盤點現有資源、財產及土地，車輛及設備統一調度運用並活化閒置土地，並請政風處規劃推動 18 項廉能措施，包括「落實採購監辦、加強預警作為、擴大廉政宣導、檢討稽核缺失、確保工程品質」等廉能精進策略；也要檢討過去業務，若不合時宜的會修正，以親近民眾、和大家一起打拚，建立廉能政府，讓更多人來投資彰化，一起拚經濟，讓鄉親過好生活。</p> <p>彰化縣長王惠美今天率縣府局處長一起在彰化地檢署檢察長徐錫祥、彰化地方法院院長蔡名曜見證下，簽署「廉能公約」。</p>		



按我回本文

### 附件3：歷次會議有關透明廉政裁示事項

序	會議時間	會議名稱	裁示事項
1	111.05.25	111 年度廉政會報	1. 廉潔楷模複審名單提報縣府。 2. 本局推薦人員倘若未獲選彰化縣政府廉潔楷模者，請人事室另案敘獎。
2	112.05.24	112 年度廉政會報	1. 規劃參加法務部透明晶質獎，成立籌備小組。 2. 本局112年度稅務業務防貪指引已經編撰完成，請各單位運用適當時機廣加宣導。
3	113.03.27	113 年度廉政會報	1. 規劃參加法務部透明晶質獎，成立透明晶質獎參賽專案小組。 2. 規劃辦理113年沉浸式新進同仁廉政專案宣導，降低新進同仁之廉政風險。
4	113.05.23	第1次透明晶質獎籌備專案會議	1. 以「廉能透明措施」為參賽主軸，依專案分工合作，討論架構內容，期能確實展現本局廉政透明施政成果。 2. 建議事項、亮點內容，納入參賽申請書。 3. 成立專案小組掌握計畫期程，每個月召開會議追蹤計畫執行進度，檢討及精進內容。
5	113.06.28	第2次透明晶質獎籌備專案會議	1. 申請書內容帶入ESG元素，除企業誠信座談會、廉政訪談民間企業，請繼續蒐集相關題材納入參賽申請書。 2. 資訊科將資訊安全及數位科技創新相關議題或作為參酌納入報告。
6	113.08.08	第3次透明晶質獎籌備專案會議	1. 針對申請書內容需求，聘請適宜的專家協助。 2. 以主動服務為主軸，加入「協助弱勢」的題材，以故事方式呈現關懷弱勢的服務內容。

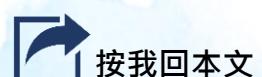


按我回本文

## 附件4：My Data項目明細表

編號	項目
1	使用牌照稅身心障礙者免稅申請
2	房屋使用情形變更申請
3	土地增值稅曾否享受自用住宅用地稅率查詢申請
4	土地增值稅繳納證明申請
5	申請/變更/終止使用牌照稅約定轉帳代繳稅款
6	申請/變更/終止房屋稅約定轉帳代繳稅款
7	印花稅繳納證明申請
8	同時更正地價稅地址、補發繳款書或課稅明細表申請
9	合法登記之工廠房屋稅減半申請
10	地方稅無違章欠稅證明申請
11	地價稅以電子方式傳送繳款書、轉帳通知及繳納證明申請
12	地價稅加計利息分期繳納申請(有繳稅意願而無力一次繳納稅捐)
13	地價稅延期或分期繳納申請(適用納稅義務人因天災、事變、不可抗力事由或為經濟弱勢者)
14	地價稅繳款書分單申請
15	低收入戶房屋稅減免申請
16	使用牌照稅一般免稅申請
17	使用牌照稅以電子方式傳送繳款書、轉帳通知及繳納證明申請
18	使用牌照稅加計利息分期繳納申請(有繳稅意願而無力一次繳納稅捐)
19	使用牌照稅延期或分期繳納申請(因天災、事變、不可抗力事由或為經濟弱勢者)
20	房屋拆除、焚毀、坍塌申請
21	房屋設籍申請
22	房屋稅以電子方式傳送繳款書、轉帳通知及繳納證明申請
23	房屋稅加計利息分期繳納申請(有繳稅意願而無力一次繳納稅捐)
24	房屋稅延期或分期繳納申請(因天災、事變、不可抗力事由或為經濟弱勢者)
25	房屋稅退稅申請
26	房屋稅稅籍證明申請
27	查詢地價稅欠稅
28	娛樂稅申請延期或分期繳納
29	娛樂稅停業、復業申請
30	娛樂稅開業代徵稅款申請
31	娛樂稅歇業(註銷)申請

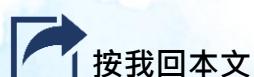
編號	項目
32	娛樂稅變更代徵稅款申請
33	核發地價稅課稅明細表申請
34	核發地價稅繳納證明申請
35	核發使用牌照稅繳納證明申請
36	核發房屋稅課稅明細表申請
37	核發房屋稅繳納證明申請
38	核發契稅繳納證明申請
39	核發契價證明申請
40	核發娛樂稅繳納證明申請
41	塗銷禁止處分申請
42	補發地價稅繳款書申請
43	補發使用牌照稅繳款書申請
44	補發房屋稅繳款書申請
45	解除限制出境申請
46	轉帳退稅申請
47	變更地價稅納稅義務人統一編號、姓名或投遞地址申請
48	變更使用牌照稅納稅義務人統一編號、姓名或投遞地址申請
49	變更房屋稅納稅義務人名義申請
50	變更房屋稅納稅義務人身分證號、姓名或投遞地址申請



按我回本文

## 附件5：稅務服務主動公開項目及方式

公開資訊	實體管道(機關場所)	數位管道(網站)
服務項目	張貼辦公時間、服務電話、樓層導引及服務項目等資訊。	頁尾及「關於我們」放置聯絡通訊、服務時間及交通指引等詳細機關訊息。
業務承辦資訊	第一線服務人員座位前設置職名牌，公文書及輔導函詳盡註明承辦單位及承辦人聯絡資訊。	提供總分局各單位業務職掌、承辦科室各股的聯絡通訊及服務轄區。
相關法規	書表區提供各稅宣導手冊及節稅 DM 等，提供相關法規參考。	中央法規及地方自治法規、新頒(修正)法令供民眾查詢。
標準作業流程	各稅科辦公場所明顯處懸掛常洽辦業務之「作業流程圖」。	各稅項下放置申辦案件處理流程，各申辦項目訂有應備證件及處理時限表，線上申辦項目顯示處理天數。
申請書表應備證件	書寫區放置申請書表及填寫範例及人民申請案件應備證件表。	提供書表下載及填寫範例及應備證件及處理時限表，均以政府開放文件標準格式ODF檔供下載。
檔案應用	總收文及業務櫃檯設有檔案應用調閱申請相關資訊，並設置溫馨舒適閱覽室，供民眾瀏覽調閱之開放檔案。	網站設置檔案應用專區，提供檔案檔案應用申請、作業流程圖、相關法規、收費標準等資訊。

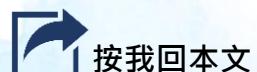


按我回本文

## 附件6：政府資料開放平台資料集項目明細

編號	資料集名稱	更新頻率	編碼格式	資料標章
1	113 年彰化縣使用牌照稅徵績	每 1 年	UTF-8	白金
2	彰化縣地價稅徵績統計表	每 1 年	UTF-8	白金
3	彰化縣地方稅務局各稅退稅方式統計	每 1 年	UTF-8	白金
4	彰化縣地價稅查定數	每 1 年	UTF-8	白金
5	彰化縣房屋耐用年數及折舊率標準表(111 年 7 月 1 日以後適用)	每 1 年	UTF-8	白金
6	彰化縣房屋標準單價表(111 年 7 月 1 日以後適用)	每 1 年	UTF-8	白金
7	彰化縣稅務行事曆	每 1 年	UTF-8	白金
8	彰化縣地方稅務局滿意度一覽表	每 1 年	UTF-8	白金
9	彰化縣地方稅務局跨機關服務績效表	每 1 年	UTF-8	白金
10	彰化縣地方稅務局人民申請案件期限表	每 1 年	UTF-8	白金
11	彰化縣房屋稅徵績統計表	每 1 年	UTF-8	白金
12	彰化縣地方稅務局提起行政救濟件數統計表	每 3 月	UTF-8	白金
13	彰化縣房屋稅籍統計表	每 1 年	UTF-8	白金
14	彰化縣歷年地價稅累進起點地價	每 1 年	UTF-8	白金
15	彰化縣地方稅務局各稅欠稅概況-按納稅義務人性別分	每 1 年	UTF-8	白金
16	彰化縣地方稅務局債權憑證移送執行徵起統計表	每 1 年	UTF-8	白金
17	彰化縣地方稅務局欠稅 ( 含違章罰鍰 ) 移送執行徵起績效表	每 1 年	UTF-8	白金
18	彰化縣地方稅務局欠稅 ( 含違章罰鍰 ) 移送執行表	每 1 年	UTF-8	白金
19	彰化縣地方稅務局清理舊欠績效表	每 1 年	UTF-8	白金
20	彰化縣地方稅務局視訊通服務統計表	每 1 年	UTF-8	白金
21	彰化縣地方稅務局視訊合作單位資料	每 1 年	UTF-8	白金
22	完全以電能為動力之電動機車使用牌照稅稅額表	每 1 年	UTF-8	白金
23	完全以電能為動力之電動小客車使用牌照稅稅額表	每 1 年	UTF-8	白金
24	機車使用牌照稅稅額表	每 1 年	UTF-8	白金
25	大客車及貨車使用牌照稅稅額表	每 1 年	UTF-8	白金
26	小客車使用牌照稅稅額表	每 1 年	UTF-8	白金
27	他縣市稅捐機關代發彰化縣地方稅務局資料統計表	每 1 年	UTF-8	白金
28	彰化縣地方稅務局代發他縣市稅捐機關作業統計表	每 1 年	UTF-8	白金
29	彰化縣房屋地段等級表附表	每 1 年	UTF-8	白金
30	彰化縣房屋地段等級表	每 1 年	UTF-8	白金
31	彰化縣房屋耐用年數及折舊率標準表(111 年 6 月 30 日以前適用)	每 1 年	UTF-8	白金
32	彰化縣房屋用途相近歸類表	每 1 年	UTF-8	白金
33	彰化縣房屋用途分類表	每 1 年	UTF-8	白金
34	彰化縣房屋標準單價表(111 年 6 月 30 日以前適用)	每 1 年	UTF-8	白金

編號	資料集名稱	更新頻率	編碼格式	資料標章
35	彰化縣近年度地方稅實徵淨額-娛樂稅	每1年	UTF-8	白金
36	彰化縣近年度地方稅實徵淨額-印花稅	每1年	UTF-8	白金
37	彰化縣近年度地方稅實徵淨額-契稅	每1年	UTF-8	白金
38	彰化縣近年度地方稅實徵淨額-使用牌照稅	每1年	UTF-8	白金
39	彰化縣近年度地方稅實徵淨額-房屋稅	每1年	UTF-8	白金
40	彰化縣近年度地方稅實徵淨額-土地增值稅	每1年	UTF-8	白金
41	彰化縣近年度地方稅實徵淨額-地價稅	每1年	UTF-8	白金
42	各項稅捐實徵淨額與預算數及上年同期比較 -本月數	每1月	UTF-8	白金
43	彰化縣地價稅適用稅率	每1年	UTF-8	白金
44	全功能服務櫃檯服務件數統計表	每1年	UTF-8	白金
45	彰化縣身心障礙免稅車輛數及稅額統計表-供領有駕駛執照之身心障礙者使用之車輛	每6月	UTF-8	白金
46	彰化縣身心障礙免稅車輛數及稅額統計表-供無駕駛執照之身心障礙者使用之車輛	每6月	UTF-8	白金
47	彰化縣社會福利團體免稅車輛數及稅額統計表	每6月	UTF-8	白金
48	彰化縣地方稅務局違章案件處理情形統計表	每6月	UTF-8	白金
49	彰化縣地方稅務局保有及管理個人資料之項目彙整表	每1年	UTF-8	白金
50	彰化縣房地交易課稅情形季報表	每3月	UTF-8	白金
51	彰化縣娛樂稅稅源月報表	每1月	UTF-8	白金
52	彰化縣印花稅徵收季報表	每3月	UTF-8	白金
53	彰化縣地價稅查定數(各公所)	每1年	UTF-8	白金
54	彰化縣地價稅稅源統計分析表	每1年	UTF-8	白金
55	各項稅捐實徵淨額與預算數及上年同期比較 - 累計數	每1月	UTF-8	白金
56	彰化縣房屋稅查定統計表	每1年	UTF-8	白金
57	彰化縣契稅查定季報表	每3月	UTF-8	白金
58	彰化縣土地增值稅稅源統計表	每1年	UTF-8	白金
59	彰化縣使用牌照稅稅源統計表	每1年	UTF-8	白金
60	彰化縣地方稅務局辦理國家賠償事件收結情形表	每6月	UTF-8	白金



## 開放資料集獲白金標章公文

**彰化縣政府 函**

來文  
稿  
印  
統

地址：50001彰化市中山路2段416號  
承辦人：吳彥懿  
電話：04-7531353  
電子信箱：a230412@email.chcg.gov.tw

**受文者：**彰化縣地方稅務局  
**發文日期：**中華民國112年11月22日  
**發文字號：**府計資字第1120465024A號  
**速別：**普通件  
**密等及解密條件或保密期限：**  
**附件：**獎勵員額表（共1個電子檔）

**主旨：**本縣開放資料榮獲112年度「資料開放金質獎」地方政府第二組第1名，承貴機關積極配合執行，請依說明段辦理有功人員敘獎事宜，請查照。

**說明：**

- 一、依據行政院112年11月6日院授數多元字第1123001678號函暨112年11月17日核准大簽辦理。
- 二、本縣開放資料榮獲112年度「資料開放金質獎」地方政府第二組第1名，承貴機關積極配合執行，獎勵點數為機關開放資料集數量10%（小數點第一位四捨五入）、上限為10點，另為鼓勵各機關新增資料集及提升資料品質，自111年8月1日至112年7月31日有新增資料集者給予獎勵點數1點，資料集品質皆具白金標章者亦給予獎勵點數1點，各機關獎勵員額數量如附件，請自行辦理有功人員敘獎事宜。

**正本：**彰化縣衛生局、彰化縣地方稅務局、彰化縣警察局、彰化縣消防局、彰化縣環境保護局、彰化縣文化局、彰化縣動物防疫所、彰化縣溪湖地政事務所、彰化縣田中地政事務所  
**副本：**本府計畫處

112 年

**彰化縣政府 函**

來文  
稿  
印  
統

地址：50001彰化市中山路2段416號  
承辦人：吳彥懿  
電話：04-7531353  
電子信箱：a230412@email.chcg.gov.tw

**受文者：**彰化縣地方稅務局  
**發文日期：**中華民國114年3月20日  
**發文字號：**府計資字第1140108257A號  
**速別：**普通件  
**密等及解密條件或保密期限：**  
**附件：**獎勵員額表（共1個電子檔）

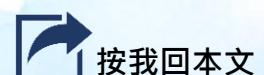
**主旨：**本縣開放資料榮獲113年度「資料開放金質獎」地方政府第二組第2名，承貴機關積極配合執行，請依說明段辦理有功人員敘獎事宜，請查照。

**說明：**

- 一、依據行政院114年3月13日院授數資創字第1143000481號函暨114年3月19日核准大簽辦理。
- 二、本縣開放資料榮獲113年度「資料開放金質獎」地方政府第二組第2名，承貴機關積極配合執行，獎勵點數為機關開放資料集數量10%（小數點第一位四捨五入）、上限為10點，另為鼓勵各機關新增資料集及提升資料品質，自112年8月1日至113年12月31日有新增資料集者給予獎勵點數1點，資料集品質皆具白金標章者亦給予獎勵點數1點，各機關獎勵員額數量如附件，請自行辦理有功人員敘獎事宜。

**正本：**彰化縣衛生局、彰化縣地方稅務局、彰化縣警察局、彰化縣消防局、彰化縣環境保護局、彰化縣文化局、彰化縣動物防疫所、彰化縣溪湖地政事務所、彰化縣田中地政事務所  
**副本：**本府計畫處

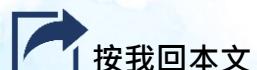
113 年



## 附件7：官網重要專區服務內容

名稱	服務內容	網站連結
不動產移轉 e 讚通	提供不動產移轉一站式服務相關資訊及流程。	 <a href="https://gov.tw/vK8">https://gov.tw/vK8</a>
開徵專區	開徵期間首頁即以彈跳視窗顯示開徵訊息，設有倒數計時提醒如期繳稅，並提供線上查繳稅、補發稅單、申請電子稅單等快速連結服務。	 使用牌照稅 <a href="https://gov.tw/Kwb">https://gov.tw/Kwb</a>
節稅專區	彙整各稅節稅錦囊、常見問答及節稅手冊。	 房屋稅 <a href="https://gov.tw/z2e">https://gov.tw/z2e</a>
		 地價稅 <a href="https://gov.tw/MYa">https://gov.tw/MYa</a>

名稱	服務內容	網站連結
納稅者權利保護專區	彙整納稅者權利保護法法規、納保官聯絡資訊等，並提供行動視訊服務、納稅者權利保護官與民有約服務管道。	 <a href="https://gov.tw/3uB">https://gov.tw/3uB</a>
繼承專區	彙集除戶登記、過戶移轉、保險給付及福利補助等繼承相關事項、流程、機關，並可連結洽辦單位及各項線上服務，讓民眾透過專區完整獲取繼承應辦事項資訊及線上申辦。	 <a href="https://gov.tw/H2a">https://gov.tw/H2a</a>
房屋稅差別稅率 2.0 專區	針對修正內容預擬常見問答解決民眾疑慮，提供書表方便民眾下載，並置放宣導影片加強說明。	 <a href="https://gov.tw/rJk">https://gov.tw/rJk</a>
不動產評價調整專區	彙整本縣歷次不動產評價委員會決議事項等相關資訊，供民眾即時參閱。	 <a href="https://gov.tw/Rbk">https://gov.tw/Rbk</a>
銀髮專區	以較大字體彙整租稅規劃、樂齡版電子書及銀髮族相關網站資訊。	 <a href="https://gov.tw/3cN">https://gov.tw/3cN</a>
檔案應用專區	整檔案應用申請法規、流程、收費標準、檔案文物應用展及加值服務與網路資源等。	 <a href="https://gov.tw/azX">https://gov.tw/azX</a>



按我回本文

## 附件8：113年民眾洽公滿意度及廉政民意調查問卷

親愛的民眾，您好！

為提升本局服務品質，敬請撥冗填寫本問卷，您寶貴的意見，是本局施政進步的原動力。本問卷採不記名之方式填答，僅作本局分析參考，感謝您的協助與配合，謝謝！

彰化縣地方稅務局 敬啟

### 第一部份：基本資料及洽辦內容

性別	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女	職業	<input type="checkbox"/> 軍、公、教	<input type="checkbox"/> 工	<input type="checkbox"/> 商	<input type="checkbox"/> 農、林、漁、牧
				<input type="checkbox"/> 家管	<input type="checkbox"/> 服務業	<input type="checkbox"/> 學生	<input type="checkbox"/> 其他
學歷	<input type="checkbox"/> 國小以下		<input type="checkbox"/> 國(初)中	<input type="checkbox"/> 高中(職)	<input type="checkbox"/> 大學(專)	<input type="checkbox"/> 研究所以上	
年齡	<input type="checkbox"/> 20 歲以下		<input type="checkbox"/> 21-30 歲	<input type="checkbox"/> 31-40 歲	<input type="checkbox"/> 41-50 歲	<input type="checkbox"/> 51-64 歲	<input type="checkbox"/> 65 歲以上
請問您今天來洽辦的業務是（可複選）：							
<input type="checkbox"/> 房屋稅 <input type="checkbox"/> 地價稅 <input type="checkbox"/> 使用牌照稅 <input type="checkbox"/> 契稅 <input type="checkbox"/> 土地增值稅 <input type="checkbox"/> 娛樂稅 <input type="checkbox"/> 印花稅 <input type="checkbox"/> 全功能服務櫃台（地方稅） <input type="checkbox"/> 雲端發票服務櫃台 <input type="checkbox"/> 其他（_____）							

### 第二部份：滿意度調查

請問您對於本次洽公之環境及人員服務的滿意度？請於□內以「✓」作答，若您不滿意請說明不滿意原因。

滿不滿意  
非滿意  
常滿意  
滿意  
不滿意  
滿意  
不滿意  
者，請填寫您不滿意原因

洽公環境	1. 公共設施便利性(停車場、廁所等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 整體環境(包含整體景觀美化、硬體設備、動線標示與環境整潔等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務措施	3. 服務措施(包含申辦流程、書表及宣導資料提供等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. 引導人員導引及說明服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務禮儀	5. 服務人員的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. 服務人員的服務效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
專業效能	7. 服務人員提供之專業知識與技能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. 服務人員依法行政表現	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
稅務風紀	9. 本局整體廉潔表現	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

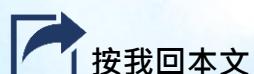
10. 如果您遇到本局人員有索賄、不法的情形時，請問您會不會提出檢舉？

會 不會 原因：\_\_\_\_\_

11. 請問您對於本局的各項服務有何改進建議？或想鼓勵本局服務優良員工(姓名+理由)：  
(請宜不下可填於背面，無則免填)

### 111年-113年全球資訊網、民眾洽公滿意度及廉政民意調查彙整表

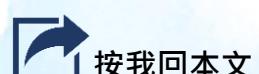
問卷種類	調查項目	111年		112年		113年	
		樣本數	滿意度	樣本數	滿意度	樣本數	滿意度
全球資訊網滿意度調查 (網路問卷)	網站提供之便民服務、網頁設計、資訊連結及正確性等	2,459	99.64%	2,041	99.46%	1,463	99.8%
為民服務問卷調查 (現場調查)	洽公環境、服務禮儀、專業性、服務措施、電話禮貌等	700	98.7%	820	99.88%	800	99.56%
廉政滿意度調查 (現場調查)	稅務風紀	700	99.6%	820	100%	800	99.76%



## 附件9：機器人流程自動化(RPA)程式項目明細表

類別	編號	作業項目
民眾服務 (2 項)	1	退稅資料主動轉檔電子郵件並寄送直撥退稅輔導通知書
	2	電子郵件自動加密寄發使用牌照稅退稅明細 PDF 檔給公司或商號
資訊管理 (5 項)	1	自動產生資料庫異動作業確認表
	2	自動產製資料庫稽核報表
	3	自動列印 GSN 網路監控資料
	4	自動產製資料庫權限檢核報表
	5	自動整合內外網 VANS 資料以利上傳至技服中心系統風險分析
情資蒐集 (7 項)	1	本縣 26 公所祭祀公業公告資料爬取
	2	房屋稅科爬取衛服部網站本縣醫療院所資訊
	3	土地增值稅每週法院及行政執行處拍賣公告下載分類
	4	印花稅建管執照資料爬取
	5	印花稅電子採購網決標廠商資料爬取
	6	印花稅專案檢查業者 5 年營業稅銷售額查調
	7	人事室抓取檢核國民旅遊卡請領資格
文書製作 (9 項)	1	法務科裁處書公文自動發文填寫
	2	印花稅電子格式開工報告，套稿產製起造人及承造人檢查函
	3	每週 26 鄉鎮劃解公文自動填寫
	4	產製每週劃解分配款各公所整批匯款資料清單
	5	使用牌照稅身障免稅輔導函(紙本創簽稿)自動寫入公文系統
	6	使用牌照稅身障免稅輔導函(紙本創簽稿)自動送文簽核流程
	7	使用牌照稅身障免稅輔導函(紙本創簽稿)結案自動送文登記桌
	8	使用牌照稅自動產製違章案件底稿
	9	簡易退稅申請案件自動截圖並產生退稅公文
資料審查 (13 項)	1	地價稅公益出租人資料查詢列印
	2	會計室每月會計月報檢核
	3	地價稅主檔及戶政一親等資料查詢列印
	4	地價稅家事事件公告查調家事及列印
	5	退稅帳號自動檢核金管會銀行局「已裁撤機構資料檔」及財金公司「總分支機構資料」銀行代碼
	6	使用牌照稅違章案件移送資料及附件-停車位交查
	7	使用牌照稅違章案件移送資料及附件-機關查緝影像交查

類別	編號	作業項目
資料審查 (13 項)	8	地價稅自用住宅與戶籍死亡資料比對清單房屋、地價、戶政資料查詢列印
	9	地價稅自用住宅與營業稅查核清單(營利事業)房屋、地價、戶政資料查詢列印
	10	自動比對稅輔案公文系統使用者資料與角色設定
	11	每月外機關逾 30 天未登入使用者清單下載
	12	每季外機關使用者帳號權限清單下載
	13	劃解作業每日自動核對及分類金流來源
行政作業 (19 項)	1	自動上傳房屋稅現勘照片至外業清查系統
	2	主動列印退稅支票
	3	契稅網路申報案件主動至系統結案註記
	4	土地增值稅每日未分案案件查詢列印
	5	使用牌照稅賦更案件退稅清冊
	6	契稅申報書主動列印
	7	使用牌照稅違章案件開徵作業系統操作
	8	釐正地價稅中文主檔戶政資料
	9	房屋稅戶政資料查調整理
	10	資訊科清冊報表檔(.text、.rpt)欄位拆解與資料對應
	11	每月退稅直撥率自動計算-月報分析報表
	12	資訊科整理執行分署檔案(.txt)為可匯入格式
	13	自動上傳地價稅現勘照片至外業清查系統
	14	使用牌照稅車檢停車格照片搜尋作業
	15	地價稅台鐵公司化稅籍資料釐正作業
	16	地價稅批次異動建檔資料整理
	17	土地增值稅申報書及附件自動列印
	18	房屋稅查調戶政門牌異動資料
	19	法務科主動列印債權憑證案件(金額未達 1,000 元)繳款書



按我回本文

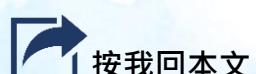
## 附件10：內部業務檢查明細表

類別	內部業務檢查明細
年度重點作業	使用牌照稅稅籍釐正及清查之抽核
年度重點作業	房屋稅稅籍釐正及清查之抽核
年度重點作業	地價稅稅籍釐正及清查之抽核
年度重點作業	娛樂稅稅籍釐正及清查之抽核
年度重點作業	租稅宣導品管理與盤查
年度重點作業	公文減量、資料銷毀及倉庫管理
資訊作業	自動化作業/資訊資源管理、資安業務管理
資訊作業	自動化作業/地方稅及徵課系統、辦公室自動化、綜合考評
稅捐稽徵	土地增值稅稅捐徵收作業、選案查核防止逃漏、異常案件清理
稅捐稽徵	檢舉案件之處理
稅捐稽徵	違章案件之處理
稅捐稽徵	行政救濟案件之處理
稅捐稽徵	財政部當前重要賦稅工作提示事項各單位辦理情形
稅捐稽徵	使用牌照稅車輛檢查舉發案件抽核
稅捐稽徵	為民服務、租稅教育及宣導業務
稅捐稽徵	欠稅管理業務
稅捐稽徵	地價稅業務
稅捐稽徵	房屋稅業務
稅捐稽徵	使用牌照稅業務
稅捐稽徵	印花稅業務
稅捐稽徵	契稅業務
稅捐稽徵	娛樂稅業務
稅捐稽徵	退稅業務
稅捐稽徵	納稅者權利保護業務
賦稅統計	賦稅統計業務

## 各稅目專案計畫明細表

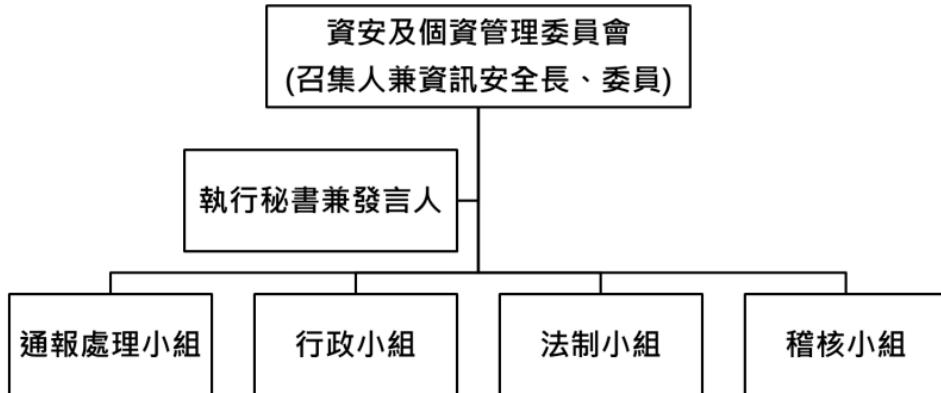
稅目	計畫名稱
使用牌照稅	使用牌照稅車輛檢查作業計畫
使用牌照稅	使用牌照稅身心障礙者免稅清查作業計畫
使用牌照稅	使用牌照稅內部自行檢核計畫
使用牌照稅	一般、社福及多元計程車免稅清查作業計畫
使用牌照稅	使用牌照稅欠稅清理計畫
使用牌照稅	使用牌照稅開徵暨催繳作業計畫

稅目	計畫名稱
土地增值税	重購土地退稅列管案件清查及輔導申請退稅作業計畫
土地增值税	農業發展條例第 38 條之 1 核准不課徵土地增值稅案件清查作業計畫
土地增值税	土地增值稅記存案件清查作業計畫
土地增值税	藉由分割、合併後墊高原地價再移轉案件清查計畫
土地增值税	社會福利事業及私立學校受贈土地免徵土地增值稅案件清查作業計畫
土地增值税	土地增值稅自用住宅案件租賃資料清查作業計畫
地價稅	地價稅稅籍及使用情形清查作業計畫
地價稅	地價稅課稅資料運用管制計畫
地價稅	地價稅自用住宅管制檔與房屋稅、營業稅主檔勾稽異常清查計畫
地價稅	自用住宅用地設籍情形清查計畫
地價稅	運用租賃資料交查自用住宅用地查核計畫
地價稅	工業用地管制檔異常專案查核計畫
地價稅	課徵田賦土地實地專案清查計畫
地價稅	地價稅稅種為 0 之土地清查計畫
地價稅	都市土地專案查核計畫
房屋稅	房屋稅稅籍及使用情形清查作業細部計畫
房屋稅	老舊房屋專案清理計畫
房屋稅	出租房屋專案清理計畫
房屋稅	新登記工廠(含特定工廠)註銷工廠(含公告廢止)房屋稅籍清查專案作業計畫
房屋稅	非住家面積未達六分之一房屋查核作業
契稅	契稅公所業務檢查
娛樂稅	娛樂稅稅籍平時查核及全面清查作業計畫
印花稅	印花稅應稅憑證檢查作業計畫



按我回本文

## 附件 11：本局資安及個資管理委員會架構圖



按我回本文

## 附件 12：本局 ISO 27001:2022 證書



**Certificate of Registration**

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2022

This is to certify that: Local Tax Bureau, Changhua County  
No. 187, Sec. 2, Jhongshan Road  
Changhua City  
Changhua County  
500202  
Taiwan

Holds Certificate No: **IS 697641**  
and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2022 (CNS 27001) for the following scope:  
The provision of development, operation, and maintenance of World Wide Web, and management of network infrastructure, server room and related supporting local tax information processing activities within Information Management Section.  
This is in accordance with the Statement of Applicability, N-FO-2-02-02, version 2.8 dated 28 August 2024.

For and on behalf of BSI Taiwan:  
  
Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2018-09-25      Effective Date: 2024-09-25  
Latest Revision Date: 2024-09-10      Expiry Date: 2027-09-24


...making excellence a habit™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.  
An electronic certificate can be authenticated online.  
Printed copies can be validated at [www.bsi-global.com/ClientDirectory](http://www.bsi-global.com/ClientDirectory) or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
A Member of the BSI Group of Companies.

Certificate No: **IS 697641**

Location	Registered Activities
Local Tax Bureau, Changhua County No. 187, Sec. 2, Jhongshan Road Changhua City Changhua County 500202 Taiwan	The provision of development, operation, and maintenance of World Wide Web, and management of network infrastructure, server room and related supporting local tax information processing activities within Information Management Section.

Original Registration Date: 2018-09-25      Effective Date: 2024-09-25  
Latest Revision Date: 2024-09-10      Expiry Date: 2027-09-24

This certificate relates to the information security management system, and not to the products or services of the certified organisation. The certificate reference number, the mark of the certification body and/or the accreditation mark may not be shown on products or stated in documents regarding products or services. Promotion material, advertisements or other documents showing or referring to this certificate, the trademark of the certification body, or the accreditation mark, must comply with the intention of the certificate. The certificate does not of itself confer immunity on the certified organisation from legal obligations.

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.  
An electronic certificate can be authenticated online.  
Printed copies can be validated at [www.bsi-global.com/ClientDirectory](http://www.bsi-global.com/ClientDirectory) or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
A Member of the BSI Group of Companies.

按我回本文

### 附件13：資料查調稽核彙整表

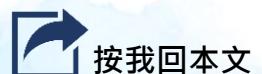
項次	查調項目	抽核頻率	抽核比率
1	全國財產稅總歸戶	每月	0.5%(至少 10 件 · 最多 25 件)
2	戶政資料	1.每年 1 月及 7 月 2.每半年辦理內部稽核	0.5%(至少 10 件 · 最多 25 件)
3	國稅資料	每年 1 月及 7 月	0.5%(至少 10 件 · 最多 25 件)
4	矯正機關服刑資料	每年 1 月及 7 月	0.5%(至少 10 件 · 最多 25 件)
5	存款資料	每年 1 月及 7 月	0.5%(至少 10 件 · 最多 25 件)
6	健保資料	每年 1 月及 7 月	0.5%(至少 10 件 · 最多 25 件)
7	勞保資料	每年 1 月及 7 月	0.5%(至少 10 件 · 最多 25 件)
8	證券集中保管資料	每年 1 月及 7 月	0.5%(至少 10 件 · 最多 25 件)
9	公路監理資料	每季	125 筆



按我回本文

### 附件14：多元管道推播本局政策明細表

年度 / 項目	廣播	新聞稿	FB	合計
111 年	151 則	711 則	560 則	1,422 則
112 年	416 則	753 則	416 則	1,585 則
113 年	77 則	833 則	407 則	1,317 則



按我回本文

## 附件15：檢討縮短業務流程及不合時宜業務明細表

類別	年度	項次	提案名稱	科室
縮短業務流程	111	1	取消民眾申請使用牌照稅「停駛」退稅，需填寫退稅申請書	消費稅科
		2	低收入戶房屋稅減免輔導，不寄發公文改以批次列印寄發輔導單方式辦理	房屋稅科
		3	契稅收件掛號系統中坐落基地土地標示回寫至房屋稅籍主檔	房屋稅科
		4	簡化扣繳單位清查方式	地價稅科
		5	線上回傳繳款證明	法務科
		6	簡化欠稅分析統計報表產製程序及數位保存無紙化	資訊科
	112	7	扣繳單位資料變更通報作業流程	房屋稅科
		8	於開徵期間推廣民眾透過地方稅語音服務專線申請補發地價稅繳款書或課稅明細表	地價稅科
		9	「申請補發使用牌照稅繳款書」增加機車150cc以下免稅之標語	消費稅科
		10	將「線上申辦」娛樂稅各項服務中 E-Mail 必填欄位修改為非必填欄位	消費稅科
		11	法院分配案款匯款後作業流程改善	法務科
		12	簡化徵銷異動報表產製程序	資訊科
	113	13	未按營業用核課清冊變更產製作業流程。	房屋稅科
		14	以機器取代人力，全方位自動化寄發地價稅自用住宅用地節稅通知書。	地價稅科
		15	整合土地增值稅自用住宅用地重購退稅申請書。	土地增值稅科
		16	臨櫃申請印花稅彙總申報即時配賦稅籍編號，並立即輔導民眾申請網路帳號，大幅縮短公文承辦天數，提升公文時效。	土地增值稅科
		17	違章舉發移送前，加強交查異常案件，即時釐正，減少退查，提升案件審查效率。	消費稅科
		18	使用牌照稅違章案件退查流程改善。	法務科
	114	19	本局資訊作業需求及異常處理申請書改線上簽核，以達流程管控及作業無紙化。	資訊科
		20	全功能櫃檯案件申請書及附件不紙本歸檔。	納稅服務科
		21	核發無違章欠稅證明項目新增公司申請應備證件。	納稅服務科
		1	土地增值稅及契稅查欠完稅預約服務下架	土地增值稅科
		2	土地增值稅重複繳納退稅申請下架	土地增值稅科
		3	線上申辦項目檢討	納稅服務科
檢討不合時宜業務	111	4	停止產製土地增值稅及印花稅「徵銷明細檔異動紀錄清單總表」、「徵銷明細檔異動紀錄清單」報表	土地增值稅科
		5	刪除申請、變更委託轉帳代繳(領)各項稅款應備證件	納稅服務科
		6	「人民申請案件應備證件及處理時限表」之處理時限變更以日曆天計算	納稅服務科

## 附件 16：110-113 年本局同仁獲頒縣府廉潔楷模事由

年度	獲獎人員	公開表揚事蹟摘要
110	林美玲	積極運用跨機關資源，強化行政效能及服務，透過內政部國土利用監測整合資訊網，監測地表變異資料，辦理房地清查，有效提升清查績效，並達跨域資源共享。
111	吳啟林	運用數位智慧及跨域合作，推動不動產移轉一站式服務，民眾透過網路申報移轉不動產，節省民眾往返奔波時間並減少人員接觸，落實廉能效率。
112	王子聖	運用創新資訊系統挑檔產製清冊取代人工紙本通報，減少人為錯誤，主動協助民眾辦理相關稅捐減免，簡政便民亦提升租稅透明度。
113	黃獻諱	運用流程自動化機器人(RPA)簡化工作流程，提升租稅核課正確率，112-113 年度房屋稅清查成績均為六都以外縣市(乙組)第一名。

 按我回本文

## 附件17：機器人流程自動化(RPA)推動經驗分享彙整表

型式	邀請機關
蒞局參訪	112 年 12 月嘉義縣財政稅務局 113 年 12 月彰化縣衛生局
專案分享	113 年 7 月本縣專任主(會)計人員研習班
電話/郵件交流	新北市政府稅捐稽徵處 台南市政府財政稅務局 高雄市稅捐稽徵處 花蓮縣地方稅務局
對外授課	112 年 12 月財政部財政資訊中心 113 年 6 月嘉義縣財政稅務局 114 年 2 月台中市政府地方稅務局 114 年 3 月本縣衛生局 114 年 4 月本縣主計處

 按我回本文

## 附件18：本局稅務業務防貪指引函送中部縣市公文

發文方式：郵寄	檔 號：
	保存年限：
彰化縣地方稅務局政風室 函	
地址：500202彰化市中山路2段187號 承辦人：陳耿民 電話：7239131分機280 電子信箱：a0000526@changtax.gov.tw	
<p>受文者：本室 發文日期：中華民國112年6月8日 發文字號：彰稅政室字第1120000060號 速別：普通件 密等及解密條件或保密期限： 附件：防貪指引1本</p>	
裝	主旨：檢送本局112年稅務業務防貪指引1本，如說明，請查照。
說明：	<p>一、依據本局112年稅務業務防貪指引實施計畫辦理。 二、本局112年度稅務業務防貪指引已彙編完成，為擴大效益， 爰請參考運用，以促進跨域整合及資源共享。 三、旨揭指引教材放置於本局網頁/主題服務/廉政園地/廉政防 貪指引專區(<a href="https://changtax.gov.tw/ThemeService">https://changtax.gov.tw/ThemeService</a>)，歡 迎下載參考運用。</p>
訂	正本：臺中市政府地方稅務局政風室、雲林縣稅務局政風室、苗栗縣政府稅務局政風室 、南投縣政府稅務局政風室 副本：本室
線	
<b>彰化縣地方稅務局政風室</b>	
第1頁 共1頁	



按我回本文

## 附件 19：112 年審計部列為行政機關優良實務案例

項次	22
執行機關	彰化縣地方稅務局
案例名稱	推動農地稅務整合服務並建置農地航照圖資數位化系統，提升農民報稅服務品質
案例複製擴散情形	<p>彰化縣農地面積占全縣土地面積比率約 63%，65 歲以上高齡農民占全縣農民比率約 34%，惟農地移轉所牽涉之稅務問題繁雜，且涉及跨機關業務，又偏鄉地區存有交通不便及資訊不足等問題。彰化縣地方稅務局為提供農民辦理農地移轉所需之專業諮詢服務，創新推動「農地稅務整合服務」，建置農地航照圖資數位化系統，並於各鄉鎮市公所及地政事務所建置專屬遠端視訊系統，民眾在地即可申辦全國財產資料等 20 項服務，另跨域整合國稅、戶政及地政業務，製作「農地移轉租稅全攻略」，以及由專人即時關懷與協助，提升報稅效率，獲 111 年度第 5 屆政府服務獎及 111 年「高齡友善城市獎—創新獎」。鑑於農地移轉之稅務問題為政府共通性業務，經提供其他行政機關適時參酌運用，已獲部分市縣政府研議參採，有效提升政府施政效能。</p>



# 美好彰化 CHANGHUA COUNTY 希望城市

