



陽光臺中·廉能稅務

「透明品質獎」 參獎申請書

參獎類別：機關整體廉能作為

機關名稱：臺中市政府地方稅務局

中華民國 112 年 5 月

目錄

C O N T E N T S

壹、機關（構）業務現況簡介

一、機關（構）業務項目及概況.....	01
二、所轄地區或服務對象特色.....	01
三、推動透明廉潔工作之重點.....	01

貳、機關（構）透明廉能作為

一、首長決心與持續作為.....	04
(一)首長決心展現.....	04
(二)廉潔持續作為.....	07
二、資訊與行政透明.....	12
(一)公開事項範圍.....	12
(二)完整與可及度.....	14
(三)外部監督程度.....	18
(四)機關（構）透明作為.....	21
三、風險防制與課責.....	24
(一)風險辨識及防制.....	24
(二)廉政危機處理與課責.....	33
(三)落實廉政倫理規範.....	35
四、廉政成效的展現.....	37
(一)資訊與行政透明成效.....	37
(二)廉政風險防制成效.....	40
(三)外部民意評價及輿論回饋.....	41
五、廉能創新與擴散.....	47
(一)廉能政策創新.....	47

(二)廉能政策擴散.....55

參、未來努力方向

- 一、廉能透明，永續推行.....60
- 二、風險防制，消弭危機.....60
- 三、賡續創新，利益民眾.....60

肆、附件

- 附件 1~32.....61~100

我們的榮耀

廉能治理

- 109 年榮獲法務部廉政署頒發「透明品質獎試評獎」特優機關
- 109 年度臺中市政府廉能透明獎特優-飛鷹專案之 QGIS 及 UAV 智慧清查 2.0
- 110 年度臺中市政府廉能透明獎特優-智能服務之稅務申辦 DIY
- 111 年度臺中市政府廉能透明獎優選-房屋稅籍 3D 圖資智慧清查 5.0
- 111 年度經濟部節能標竿獎銀獎
- 111 年度臺中市政府永續發展業務執行績效考核經濟組績優優良獎第 2 名及永續創新獎

簡政便民

- 109、110、111 年度財政部「租稅教育及宣導」甲組優等
- 109、110 年度財政部「納稅者權利保護」甲組優等
- 109、110、111 年度臺中市政府服務稽核總局一級機關第 1 名，東勢分局全市府第 1 名
- 109 年度臺中市政府簡政創新獎特優-使用牌照稅身心障礙免稅主動輔導通知書 2.0
- 109 年度臺中市政府簡政創新獎特優-飛燕傳書以電子方式傳送繳款書、轉帳通知及繳納證明書服務
- 110 年度臺中市政府簡政創新獎特優-不動產繼承查欠及查驗繼承贈與登記線上化
- 111 年度「IDC2022 第八屆亞太智慧城市大獎」數位環境與取用獎-稅務智能無人化服務先趨計畫
- 111 年度臺中市政府簡政創新獎甲等-視訊發證補單宅配便 2.0

稽徵行政

- 109、110、111 年度財政部「防止新欠清理舊欠競賽」甲組第 1 名
- 109、111 年度財政部「稅捐稽徵作業績效類」甲組優等
- 109、110、111 年度臺中市政府公文績效考核評比第 1 名
- 109 年度臺中市檔案清理績優機關
- 109、110 年行政院環境保護署綠色採購評核優等
- 109、111 年度臺中市政府檔案管理輔導評比甲等
- 110、111 年臺中市政府標案執行績效考核第 1 名、109 年第 2 名

公民參與

- 109 年度臺中市政府辦理重大活動落實身心障礙者平等參與機制評比第 1 名
- 110 年度臺中市各目的事業主管機關志願服務績效評鑑第 1 名
- 110 年度臺中市各目的事業主管機關「推動多元創新志願服務方案」優等，109、111 年度甲等
- 110、111 年度臺中市績優志願服務團隊(沙鹿分局志工隊、大屯分局志工隊)
- 111 年度臺中市各目的事業主管機關全市志工量能提升第 1 名
- 111 年度臺中市各目的事業主管機關「推動高齡志工志願服務方案」第 1 名
- 111 年度臺中市各目的事業主管機關「推動防疫工作社會參與方案」第 2 名
- 111 年度臺中市政府性別平等創新獎第 3 名
- 111 年度臺中市政府 CEDAW 宣導媒材佳作

壹、機關（構）業務現況簡介

一、機關（構）業務項目及概況

本局職司臺中市地價稅、土地增值稅、房屋稅、使用牌照稅、契稅、印花稅及娛樂稅稽徵業務，每年稅收高達4百餘億元，所扮演的財政角色舉足輕重，稽徵業務極其繁重，廉能業務的推動也相形重要。為服務廣大臺中市民，本局總局設土地稅科、房屋稅科、消費稅及管考科、法務科、企劃服務科、稅務管理科、資訊科及秘書室、會計室、人事室、政風室等7科4室，另設文心、民權、東山、大智、豐原、大屯、沙鹿、東勢等8個分局，服務大臺中29個轄區280餘萬市民（附件1）。

二、所轄地區或服務對象特色

臺中市為中部唯一的直轄市及人口排名「第二大的城市」，轄區及服務對象特色及本局對應之廉能核心業務如下表：

轄區及服務對象特色	對應之廉能核心業務
原縣市城鄉差距大、人口多元	一致性納稅服務、稅務管理
全國少有之山地原住民自治區	客製化納稅服務
應稅土地面積全國最多	地價稅、土地增值稅、印花稅稽徵及減免業務之防弊興利
應稅房屋件數全國次多	房屋稅、契稅、印花稅稽徵及減免業務之防弊興利
應稅車輛數全國最多	使用牌照稅稽徵業務之防弊興利
身心障礙人口數次多	使用牌照稅減免業務之防弊興利
娛樂業家數全國次多	娛樂稅稽徵及減免業務之防弊興利

三、推動透明廉潔工作之重點

「人在公門好修行」，服務就是修行，服務的目的是為了利益民眾，而服務的基礎在於廉能，因此廉能的終極目的就在於利益民眾。稅捐稽徵是從人

民的口袋拿錢的工作，稅務人員必須廉能，始能獲得人民的信任，職是之故，對於稅務機關而言，廉能的重要性遠高於其他行政機關。此外，常言道，稅捐稽徵是一種拔鵝毛的工作，如何能夠拔到最多的鵝毛、又要鵝不叫，則是一種藝術，然而要成就這種藝術的基本，也在於稅捐機關的廉與能。為此，本局發展「**PUBLICLY 公開透明**」的廉能主軸，策劃 **Patient (永續廉能)**、**Usually (持續擴散)**、**Best (卓越創新)**、**Listen (公民參與)**、**Information (資訊公開)**、**Check (處置風險)**、**Look (監控風險)**、**Young (與時俱進)**作為實施的中心思想及廉能願景。



透明廉能關鍵問題	核心業務	理念	透明廉能關鍵策略及創新作為
◇ 首長決心與支持	納稅服務及各稅稽徵業務之防弊興利	PUBLICLY (透明公開)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 局長親自主持廉政會報、企業誠信座談會、防貪指引座談會 ➢ 局長催生廉政論壇並親邀與談貴賓 (創新) ➢ 局長親自審查廉政創作歌曲「愛蓮說」，擔任共同演唱並拍攝MV (全國首創) ➢ 局長親自主持誠信宣言簽署儀式 (全國首創) ➢ 局長主導並全程參與籌劃廉政學術暨實務研討會 (創新) ➢ 局長主導參與廉能透明獎競賽 ➢ 局長主導參與透明晶質獎參獎準備作業 ➢ 局長Cosplay 校園廉政英雄 (全國首創) ➢ 局長號召全局，凝聚廉政共識，支援政風單位辦理系列反貪倡廉活動
◇ 資訊與行政透明		Patient (永續廉能) Usually (持續擴散) Best (卓越創新)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 設置資料開放諮詢小組 (全國首創) ➢ 公開依法令應主動公開及人民權益攸關事項 ➢ 主動落實開放政府行動方案，公開有助執行清廉施政事項 ➢ 定期檢核更新、確保公開訊息完整正確性 ➢ 主動提供受理陳情與檢舉、問卷調查等多元管道監督施政 ➢ 建立公民參與及公私協力機制，提升機關透明度 ➢ 建置透明公開採購資訊管理系統 (全國首創)
◇ 廉能創新與擴散		Listen (公民參與) Information (資訊公開)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 地價稅節稅主動通知書 3.0 (全國首創) ➢ 電子傳送繳款書、轉帳通知及繳納證明書 (全國首創) ➢ 使用牌照稅身心障礙節稅通知書 3.0 (全國首創) ➢ 土地增值稅自用住宅重購退稅節稅通知書 (全國首創) ➢ 視訊發證補單宅配便 2.0 (全國首創) ➢ 全智慧客服中心、UTax(Your Tax)自動櫃員機 (全國首創) ➢ 和平跨域視訊 8 合 1 服務 (全國首創) ➢ 建置全國適用之 AI 智慧客服系統 (全國首創) ➢ 友善稅務智慧個人雲 - 線上申辦 MyData (全國首創) ➢ 開發 QGIS 及 UAV 智慧清查 2.0、3D 圖資智慧清查 5.0 地價稅及房屋稅籍清查系統 (全國首創) ➢ 開發圖資定位增值系統清查娛樂稅籍 (全國首創)
◇ 風險防制與課責		Check (處置風險) Look (監控風險)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 實施內部控制制度 11.2 版，經整體評估為「有效」，並簽署內部控制聲明書及公開於網站 ➢ 辦理資訊安全及個資保護評鑑，通過 ISO 27001 及 BS 10012 持續驗證 ➢ 研編防貪指引並辦理座談會、講習會、網路有獎徵答 ➢ 針對已發生廉政風險事件，啟動再防貪機制，積極研提檢討與策進作為，並追蹤改善情形 ➢ 廉政倫理事件線上登錄系統 (創新)
◇ 廉政成效的展現		Young (與時俱進)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 推動企業服務廉政平臺，提供簡政便民措施，倡議企業誠信及善盡社會責任 (創新) ➢ 作詞、作曲及拍攝「愛蓮說」廉政宣導 MV，並辦理分享會及校園廉潔宣導 (全國首創) ➢ 提供開放資料集均為「金標章」 ➢ 問卷調查，受訪者對本局資料開放滿意度達 99.38% ➢ 廉政訪查及問卷調查，受訪者對本局清廉滿意度 96.8% 以上 ➢ 零採購異議、零洩密，檢舉、復查案件逐年下降

貳、機關（構）透明廉能作為

一、首長決心與持續作為



(一) 首長決心展現

1、各項會議對廉政議題之高度重視與支持



(1) 每月舉行之局務會議全力支持政風提報事項

局務會議中，局長不僅**全力支持政風室提報事項**，還作成重要的指示，例如 109 年指示將廉政倫理事件登記簿改採線上表單及簽核、成立小組籌備「透明品質獎」參獎事宜；110 年指示舉辦「廉政論壇」；111 年指示舉辦「廉政學術暨實務研討會」；112 年指示舉辦廉政歌曲「愛蓮說」分享會及「企業誠信宣言」簽署儀式等。

(2) 親自主持廉政相關會議並聘請外部委員參與

局長**親自主持廉政會報**、機關安全維護會報及防貪指引座談會，並指示聘請外部專家學者擔任委員，審查及指導本局各項廉政作為，力求精益求精。

(3) 每年親自召開地政士業務聯繫暨企業誠信廉政座談會

為增進與代理業者之互動交流，局長每年均**親自主持地政士業務聯繫暨企業誠信廉政座談會**，聽取業者對於稅捐稽徵及廉政業務的興革意見，並宣導本局各項簡政創新及廉政透明措施。

2、支持並主導廉政相關活動



全國
首創

(1)推動 110 年產官學「稅務透明·徵納雙贏」廉政論壇

局長於 110 年催生「稅務透明·徵納雙贏」廉政論壇，並親自邀請台灣透明組織協會、法務部行政執行署臺中分署、中華民國地政士公會全國聯合會與談及相關政府機關代表、地政及稅務代理業者等貴賓共襄盛舉。

全國
首創

(2)親自審查廉政創作歌曲「愛蓮說」，擔任共同演唱並拍攝 MV

111 年本局結合古文及鄉土語言創作台語廉政宣導歌曲 MV「愛蓮說」，局長除多次召開會議親自審查歌詞內容、曲風以及 MV 腳本外，並擔任共同主唱及參與 MV 拍攝。且特別舉辦歌曲分享會，與另一位歌手龔俊杰現場演唱，透過媒體廣宣。



局長親自擔任共同演唱並拍攝 MV

全國
首創

(3)召開並主持 111 年「中稅橋樑誠信宣言」簽署儀式

111 年由局長親自邀請業務往來最頻繁之會計師、地政士及記帳士公會代表，在局長見證下，共同簽署「中稅橋樑誠信宣言」，藉以深化公私部門交流並凝聚共識，建立反貪腐夥伴關係。



局長親邀簽署中稅橋樑誠信宣言

全國
首創

(4)主導 112 年產官學「陽光台中·廉能稅務」廉政學術暨實務研討會

本局 112 年 3 月與台灣透明組織協會及政風處共同舉辦「陽光台中·廉能稅務」廉政學術暨實務研討會，局長全程參與各項籌劃作業，並親邀貴賓與會。



本局、台灣透明組織協會及市府政風處共同舉辦研討會

(5) Cosplay「綠谷出久」扮演廉政英雄

本局 111 年 12 月舉辦「我的英雄學院廉清稅月快樂誠長營」校園廉潔誠信宣導活動，局長 Cosplay 男主角「綠谷出久」帶領學生闖關達成任務，以寓教於樂方式讓學童留下深刻的印象與回憶，亦將廉潔重要性深植其心。



局長 Cosplay 宣導廉潔誠信

(6) 每年主導參與市府「廉能透明獎」競賽

市府自 105 年起舉辦「廉能透明獎」評選，本局每年皆報名參賽，年年獲獎。從選定報名提案、提報參賽申請



臺中市政府
廉能透明獎

特優 3 案

優選 5 案

佳作 1 案

書至複選評核作業資料整備，均由局長親自開會討論、審查；進入複選階段後，局長更親自簡報及回應評審委員問題。已獲得特優 3 案、優選 5 案及佳作 1 案（附件 2）。

(7) 主導「透明品質獎」參獎準備作業

① 本局 109 年榮獲法務部廉政署頒發透明品質獎試辦特優機關，係由局長親自主導及整合各科室群策群力共同參獎，並於複審過程中親自簡報。

② 為籌備本次正式參獎，局長更展現強烈企圖心，自 109 年起即召集各科室共同組成推動小組，陸續開會逐項檢視評審項目、構面及內容，並就準備評核工作重點及分配事項作成指(裁)示、列管落實執行。

透明品質獎試辦特優



109 年透明品質獎試辦成果觀摩會頒獎典禮受頒「特優機關」

(8) 領航重大廉政活動，全員動起來

本局政風室僅有 5 位同仁，年度業務費僅有 41 萬 5 千餘元，但自 110 年起，能陸續舉辦「稅務透明·徵納雙贏」廉政論壇、拍攝廉政宣導歌曲 MV「愛蓮說」及舉辦分享會暨「中稅橋樑誠信宣言」簽署儀式、我的英雄學院「廉清稅月快樂誠長營」以及「陽光台中·廉能稅務」廉政

學術暨實務研討會等多項大型活動，均有賴局長號召及整合全局人力、經費，不僅節省委外辦理活動費用，更讓廉政不再只是政風室的工作，而是增進全體同仁對政風工作的瞭解及認同，以「全體總動員」方式使全局蛻變為緊密合作的廉政團隊。

(二) 廉潔持續作為

1、局長所指示之貪腐防制策進作為都能確實落實



(1)局務會議關於廉政議題之指示及決議事項均能落實執行

歷年局務會議局長指示之廉政事項，如廉政倫理事件登記簿電子化及線上簽核、成立小組籌備「透明品質獎」參獎事宜與舉辦「廉政論壇」、「廉政學術暨實務研討會」、廉政創作歌曲「愛蓮說」分享會及「企業誠信宣言」簽署儀式，均已按部就班於 109 至 112 年間完成。(附件 3)

(2)廉政會報針對廉政事項指示及決議均能落實執行

- ①局長於 111 年廉政會報暨安全維護會報中指示邀請專家學者參與，嗣已聘請國立中興大學法政學院李院長長晏及臺灣高等檢察署臺中檢察分署周檢察官穎宏擔任外聘委員。
- ②本局分別於 111 年 2 月 17 日及 8 月 24 日召開廉政會報，第 1 次提報「使用牌照稅業務現況與精進措施報告」、「辦理印花稅查核專案報告」、「豐原分局機關安全維護專題報告」及「110 年度為民服務及廉政研究問卷調查專題報告」等 4 項專題報告與 4 項提案討論；第 2 次提報「視訊發證補單宅配便服務專案報告」及「地價稅自用住宅用地案件作業現況與精進作為」等 2 項專題報告及 3 項提案討論，共決議 17 項，會議紀錄均於內網公告請各單位確實執行，並限期回報，落實追蹤管考。(附件 4)

(3)防貪指引座談會指（裁）示及決議均能落實執行

局長於 111 年第 1 次廉政會報暨安全維護會報指示，邀請專家學者召開稅務防貪指引座談會，嗣於同年 3 月 9 日由局長親自召開，並聘請僑光科技大學余校長致力及臺灣高等檢察署臺中檢察分署周檢察官穎宏蒞臨指導，就防貪指引編撰及會議提案**作出 9 項指（裁）示事項，均確實列管執行。**（附件 5）

2、從制度面、流程面與執行面解決機關容易引起民怨之問題

(1)多元民怨反映管道：本局提供意見信箱、全智慧客服中心及市府市政信箱、1999 話務中心等，作為民眾反映意見管道。

(2)經盤點歷年最容易引起民怨之 3 項稽徵業務問題及解決策略，如下表：

問題 1	逾期申請租稅減免或優惠，喪失租稅權益
解決策略	<p>制度面</p> <ol style="list-style-type: none"> 主動協助申辦減、免稅或適用優惠稅率：包括房屋稅使用情形變更/低收入戶免稅/工廠減免輔導、地價稅自用住宅稅率節稅通知書、使用牌照稅身心障礙免稅通知書及土地增值稅重購退稅節稅通知書等。 因應實施囤房稅加強輔導：主動輔導包租代管房屋免計入非自住住家房屋戶數之優惠措施。 疫情期間紓困措施：疫情期間加強輔導租稅減免措施，依主管機關提供之配合政府關閉場所(域)業者清冊及車輛報停異動檔，主動減免娛樂稅、房屋稅及使用牌照稅。
	<p>流程面</p> <ol style="list-style-type: none"> 化被動為主動，簡化申辦流程：結合國稅及地方稅稅籍、租賃、戶政、衛生福利部及交通部等資料，精準挑錄可能符合地價稅自用住宅用地稅率、使用牌照稅身心障礙免稅及土地增值稅重購退稅要件但尚未申請案件，全國首創附有專屬 QR-Code 之節稅通知書。 簡化申請書表：重新設計結合通知書及減免稅/退稅申請書，供民眾申請時一併填寫。 主動挑檔輔導：定期產出各式清冊，輔導民眾即時申請。
	<p>執行面</p> <ol style="list-style-type: none"> 全國首創全方位節稅通知書：包含地價稅節稅通知書、身心障礙者免稅通知書及土地增值稅重購退稅節稅通知書，通知書上附有個人專屬 QR-Code，民眾掃描後線上簡易填

全國首創

寫即可送出申請。

2.發函輔導

- (1)針對區段徵收或重劃土地**減半徵收期滿**，恢復全額課徵地價稅之民眾，**主動發文告知稅額增加原因**，以減少民怨。
- (2)針對**停歇業及房屋移轉者**寄發輔導單，及於房屋稅開徵前再加強輔導改自住用房屋稅率。

3.跨域合作

- (1)運用地政局提供之**包租代管業者資料**，全面寄發輔導函，請其協助提醒房東申請房屋稅自住用稅率。
- (2)運用都市發展局之**建照執照資料**，針對其註記為「工廠」或「廠房」者，主動輔導土地所有權人於建廠期間申請適用地價稅工業用地優惠稅率。
- (3)**申請減稅 2 in 1**
 - ①於經濟發展局**申請工廠登記**，可同時申請地價稅工業用地稅率及房屋稅工廠減半徵收。
 - ②於各區公所**申請低收入戶證明**，可同時申請免徵房屋稅。
 - ③於勞工局**申請核發勞工宿舍證明**，可同時申請地價稅自用住宅用地稅率。

4.公私協力輔導

- (1)主動函請新成立公寓大廈管理委員會轉知住戶申請適用地價稅自用住宅優惠稅率。
- (2)主動函請租賃住宅服務商業同業公會轉知會員，宣導囤房稅新制及優惠措施。

5.疫情期間專案協助減免:含協助部分樓層停用或停業改按非住家非營業用 2%稅率課徵房屋稅、車輛停用期間免徵使用牌照稅、營收減少調降娛樂稅及延/分期繳稅等。

問題 2	被本局清查稅籍補徵 5 年稅款，心生不服	
解決策	制度面	<ol style="list-style-type: none"> 1.為維護租稅公平及健全房屋稅籍，每年均依財政部訂頒計畫，辦理各稅清查作業。 2.依據稅捐稽徵法第 21 條規定，依法應由納稅義務人實貼

六都
首創

略	<p>之印花稅，及應由稅捐稽徵機關依稅籍底冊或查得資料核定課徵之稅捐，其核課期間為 5 年。因此，如果查獲應補徵稅款超過 5 年者，依法即必須補徵 5 年稅款。</p>
流程面	<ol style="list-style-type: none"> 1.整合國稅及地方稅稅籍資訊、地理資訊系統圖資(QGIS)、3D 建物模型並增設固定影像拍攝地點及運用經過 AI 訓練處理之辨識核心軟體，精準篩選房屋、土地、車輛之違規標的，避免誤課。 2.辦理勤前講習會宣達清查作業相關注意事項，讓清查作業一致化，減少民眾疑慮。
執行面	<ol style="list-style-type: none"> 1.運用多方管道加強宣導各稅稅法及稅捐稽徵法核課期間 5 年之規定。 2.創六都之先訂定「地方稅加計利息分期繳納辦法」，民眾無力一次繳清稅款時，協助申請加計利息分期繳納，以減輕繳稅壓力。 3.清查作業開始前發布訊息，說明清查重點，請民眾先行自我檢視自動補繳，減少被查獲補稅處罰。

問題 3	<p>民眾持法務部臺中行政執行分署繳稅通知至金融機構無法代收繳納，覺得不方便</p>
解決策略	<p>制度面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.每年定期開徵之使用牌照稅、房屋稅及地價稅，均定有繳納期間，如逾期未繳納，除加徵滯納金，還會被移送執行分署強制執行。執行分署為避免直接執行民眾財產造成民怨，先以印有 3 段條碼之傳繳通知書通知民眾繳納。 2.欠稅金額未達 3 萬元，民眾可持印有條碼之傳繳通知，至 4 大便利商店繳納；欠稅金額超過 3 萬元或已超過傳繳通知繳納期限，可至本局或執行分署開立稅單至有代收稅款之金融機構繳納。另外亦可至郵局購買匯票，郵寄至本局，承辦人員代為繳納稅款後，再將繳納收據寄給民眾。
流程面	<ol style="list-style-type: none"> 1.重新檢視民眾持傳繳通知至本局之办理流程，方便民眾洽詢後就近繳納。 2.將相關作業方式及流程公告於本局系統，供同仁依循並請服務志工協助向民眾說明。

執行面

1. 民眾持傳繳通知至本局洽詢時，由服務同仁或志工依傳繳通知內容，確認究為國稅或地方稅。
 - (1) 如屬國稅，請民眾洽詢國稅局所屬分局、稽徵所。
 - (2) 如屬地方稅，對於傳繳通知有印製條碼(3萬元以下)且未逾期者，可以持傳繳通知至便利商店繳納；如欲至金融機構繳納或已逾期、未印製條碼(3萬元以上)者，則引導民眾於全功能櫃台補開稅單後，再向金融機構繳納。
2. 製作傳繳通知至金融機構繳稅作業流程引導民眾辦理。
3. 「代移送行政執行分署滯納稅款及財務罰鍰繳款書」新增 QR-Code 及繳稅資訊欄位，民眾可透過手機掃描 QR-Code 連結至網路繳稅服務網站 (Paytax) 以信用卡或活期儲蓄存款帳戶繳納，或透過行動支付(電子支付)業者 APP，掃描綁定之信用卡、晶片金融卡或活期儲蓄存款帳戶進行繳納，或使用電子支付機構註冊開立之電子支付帳戶，透過該行動裝置應用程式 (APP) 掃描 QR-Code 繳納。

3、有效激勵推動廉能工作之人員

(1) 獎勵參加市府廉能透明獎有功人員

本局自 105 年起每年報名參加「廉能透明獎」均榮獲佳績，並依據活動實施計畫獎勵有功人員，105 至 111 年計有 8 人記功 1 次、17 人嘉獎 2 次、63 人嘉獎 1 次。其中 111 年 2 人記功 1 次、6 人嘉獎 1 次。



廉能透明獎 108 年甲等、109 年雙特優、110 年特優、111 年優等，獲市長公開表揚

(2) 獎勵重大廉政活動有功人員

110 年 10 月舉辦「稅務透明·徵納雙贏」廉政論壇，計獎勵有功人員 5 人，各嘉獎 1 次。

(3) 表揚廉潔楷模

111 年度經遴選本局廉潔楷模 7 人，於 6 月份局務會議公開表揚，前 3 名除敘嘉獎 1 次外，更薦送市府廉潔楷模評選。獲選為市府廉潔楷模者，經市長於市政會議公開頒發獎牌表揚。(附件 6)



111 年廉潔楷模獲市長公開表揚

二、資訊與行政透明

(一) 公開事項範圍

1、依法令規定主動公開事項

開放
參與

創新

(1) 設置資料開放諮詢小組，開放參與

由局長擔任召集人設置資料開放諮詢小組，擴大參與推動資料開放，並導入學者訪談，特別徵詢國立臺中科技大學及逢甲大學財稅系專家學者意見，規劃各項業務資料集開放策略，新增開放 25 筆資料集，供學界及民眾連結下載利用，達成施政便民及公開透明目的。



資料開放徵詢導入專家學者訪談

(2) 訂定「推動資料開放執行計畫」(附件 7)

成立任務編組，由推動小組依「優先開放項目」、「資料分級」及「開放期程」等原則，主動盤點依法應公開之資料及無法規限制之業務資料，並定期檢視更新資料內容，提供最正確、完整、有效的稅務資訊，公開管道資訊如下表：

公開管道	公開資訊
<p>本局全球資訊網(以下簡稱本局官網)</p> 	<p>依「政府資訊公開法」第 7 條規定於公開資訊專區主動公開相關資訊計 14 類，公開比例達 100%。111 年為強化財務資訊透明，新增「會計月報」資訊。另設置「公務統計業務專區」提供公務統計報表查詢、統計分析及通報等；「性別主流化專區」提供各類性別統計數據及性別業務資料，至「視覺化互動式統計圖表」則以本市行政區地圖呈現互動式數據資料，以互動式介面協助民眾取得稅務資訊。</p>

<p>市府資料開放平臺</p> 	<p>依「行政院及所屬各級機關政府資料開放作業原則」及本局「推動資料開放執行計畫」上傳業務相關資訊，本局提供之開放資料集均達金標章(附件 8)，便利民眾取得及加值應用。</p>
<p>臺中市統計資訊網</p> 	<p>本局除提供公務統計方案、公務統計報表、預告統計資料發布時間表、統計資料庫、統計刊物、統計分析、性別統計指標、視覺化統計圖表，並配合建置地方稅務類主題資料庫，提供各地方稅收及稅源統計，民眾可便捷取得稅務資訊。</p>
<p>臺中市社會經濟資料庫</p> 	<p>本局提供各項統計資料，以地理資訊圖資方式呈現公務統計資訊，結合地理空間資料如道路街廓、行政區及門牌地址等，有助各級政府機關、學術單位瞭解主題現況、趨勢變化，進一步加值運用。</p>

2、主動公開與人民權益攸關之法令適用、審查標(基)準、審核流程、審查進度與範例事項

(1)提供攸關民眾權益及新修法令相關資訊

- ①**本局官網**：建置 18 歲成年、納稅者權利保護及延期分期繳稅等 **16 大主題專區**，提供各種法令適用、應備證件、Q&A、懶人包及書表範例下載等，將複雜之規定與流程，化為簡單易懂圖像，吸引民眾點閱，並均可連結線上申辦。
- ②**本局場域**：提供各稅申請項目及處理期限**製作看板懸掛**於民眾書寫區，或由電視牆及數位看板輪播，並於櫃台提供**承辦人資訊、各項作業流程圖、應備證件、書表範例及各稅宣導手冊**等資訊。

(2)提供審查進度多元查詢管道

提供**臨櫃、電話、網路、及行動裝置(LINE、Skype、QR-Code)、中稅 e 把照**等多元案件處理進度查詢管道。

3、主動落實開放政府行動方案，公開有助於執行清廉施政之事項

(1)本局官網首頁建置「廉政園地」專區，提供各項有助於執行清廉施政之事項

- ①**臺灣開放政府國家行動方案**：**超連結**國家發展委員會之開放政府行

動方案網頁，提供中央落實清廉施政之目標及進程、承諾事項及其執行情形等資訊。

- ②企業服務廉政平臺：111年11月7日訂定企業服務廉政平臺實施計畫，建置平臺提供企業誠信指引、企業誠信論壇、行政透明、輕稅簡政措施及圖利便民區辨等資訊，以達簡政便民、企業誠信及公私協力之目標。
- ③廉政宣導：提供消費者宣導、機關安全維護宣導等他機關交流資訊。
- ④廉政法規：提供機關安全維護、公務員廉政倫理規範、公務人員財產申報、公職人員利益衝突迴避法等相關法規。
- ⑤重大活動紀事：提供本局辦理約僱人員甄選試務機密暨闖場安全專案維護、社會參與、校園誠信活動、廉政講習、論壇、研討會、座談會、廉潔楷模表揚、廉能透明獎受獎等活動紀錄及花絮。
- ⑥政風信箱及檢舉信箱：提供政風信箱連結及檢舉管道。



全國
首創

(2)本局官網首頁公開「招標資訊」並全國首創「採購資訊管理系統」，提升採購作業透明度

於網站公開辦理公告金額 1/10 以上採購案件預定招標時程表、辦理公告金額以上採購案預定時程表、繳納逾期違約金標準程序、繳納押標金標準程序等資訊，並結合數位科技建置「採購資訊管理系統」，提供公眾查詢檢視各標案採購作業流程進度，降低外界疑慮。



(二) 完整與可及度

1、公開之訊息完整、正確、即時更新

(1)確保公開之訊息完整、正確、即時更新機制

- ①本局官網：明訂網站資料維護及稽核制度且設有獎懲制度，以確保網站資訊之即時性、豐富性、專業性、正確性及安全性。(附件 9)

A.網頁檢核：為確保開放資料的正確性及完整有效連結，股長級以上人員每月負責稽核網頁，並填寫網頁稽核表，每年4、8、12月提送網頁檢核表予數位治理局檢核，**正確率 100%**。(附件 10)



B.報表稽核：配合財政部統計處、市府主計處及本局業務單位需求，辦理定期及不定期稽核。111年計**修正公務統計報表 29種**，辦理1次定期稽核及2次不定期稽核，抽查結果均符合規定。

C.委外開發系統管理機制

(A)委外確保安全性：網站及系統開發均依數位發展部資通安全署訂頒之「資通系統籌獲各階段資安強化措施」，並參照微軟提出之 STRIDE 安全威脅分析方式規劃相關表單供委外廠商使用，以確保**建置系統需求階段**之風險評估結果能適時納入系統設計與開發重點。

(B)確保系統安全性：**系統上線前**均依 OWASP 規範搭配弱點掃描工具進行檢測，檢測內容包含 SQL Injection、XSS、Broken Access Control 等，確保系統無安全漏洞。**系統上線後**持續弱點掃描、備份(援)、測試演練、帳號權限管理、紀錄保存、實體隔離、紀錄保留、資料加密傳輸等。

②市府資料開放平臺

A.各資料集均指定維護人員維護，**每季**至市府資料開放平臺**檢視**，且按季填寫資料開放資料集**檢核表**，確保資料集品質。(附件 11)

B.參與市府推動資料開放檢討會議，並依決議更新資料。111年參與市府推動資料開放檢討會議計2次及**定期更新開放資料計 151筆**。

③**臺中市統計資訊網：**每年配合主計處編列次年度發布統計資料及時間表並建檔列管，民眾可同時在本局官網及「臺中市統計資訊網」查得訊息。又為確保統計資料品質，對公務統計報表資料進行4重審核機制、交叉核對線上報表、紙本報表與原始資料之一致性，**查核過程**

涵蓋報表編製流程開始前之**第 1 審(原始資料校對)**，報表編製流程中之**第 2 審(平時書面審核)**，報表編製完成後之**第 3 審(本局內部統計稽核)**及**第 4 審(主計處統計稽核)**。(附件 12)



④**臺中市社會經濟資料庫**：本局設有單一窗口，

各項資料均有專責維護單位定期檢視，並配合數位治理局規定期程定期維護。

(2)提供完整透明之線上服務申請與查詢功能

①整合跨機關網站提供申辦查詢功能

全國
首創

A.線上申辦：提供附件上傳功能計 93 項，其中**全國首創應備證件介接**行政院數位發展部 MyData 有 **46 項**，**民眾免檢附**。



B.稅額試算：提供地方稅 7 稅目試算。

C.連結財政部稅務入口網：提供線上查調計 14 項服務。

D.得來速預約：依民眾需求提供 10 項服務。

E.地方稅網路申報：提供多元化申辦管道及全年 24 小時不打烊的便捷服務計 20 項。

F.介接市府服務 e 櫃台：計 69 項服務。

G.介接市府 e 指通：計 5 項服務。

②其他自建多元服務管道

A.線上回復平臺：掃描 QR-Code 輕鬆完成申辦地價稅自用住宅優惠稅率、免徵使用牌照稅及直撥退稅等 3 項服務。

B.中稅 e 把照 APP：計提供 90 項服務。

C.Skype、LINE(視訊發證補單宅配便)：全年度補發 3 大稅稅單及核發房屋稅、地價稅繳納證明、房屋稅稅籍證明等 8 項服務。

D.視訊服務站：提供 61 個據點、130 項服務。

全國
首創

E.UTax(Your Tax)自動櫃員機：於 5 個分局設置**全國首創**之 Kiosk 機台，提供 26 項 DIY 智慧發證及申辦服務。



2、民眾易於取得公開資訊

- (1) **市府資料開放平臺**：提供「辦理行政救濟件數統計表」、「全功能服務櫃台服務件數統計表」等**業務相關資訊**，便利民眾輕鬆取得增值應用資料集，提升本局資訊資產流通與增值利用。
- (2) **臺中市統計資訊網**：提供「臺中市各項稅捐本月實徵數簡報表」、「臺中市各項稅收稽徵人力」等公務統計報表程式，自 100 年起之公務統計報表均開放於系統直接下載；並**建置臺中市稅捐統計資料庫查詢系統**，提供地方稅稅收概況、稅源統計及其他如稽徵成本、各項稅捐繳納方式、納稅人欠稅情形等統計資料，建構廉能便民租稅環境。
- (3) **臺中市社會經濟資料庫**：提供本局房屋稅、地價稅、使用牌照稅稅收統計及欠稅熱點、房屋稅地段率、車輛使用資訊及視訊服務站等資料，並**轉換為空間化的稅務圖資**，市民易於瞭解、處理與運用。
- (4) **數位發展部政府資料開放平臺**：本局開放資料亦同步置放於數位發展部政府資料開放平臺，並**同步更新**，便利民眾共享政府公開資料。
- (5) **客製化公開之友善資訊**
 - ① **身心障礙免徵使用牌照稅**：**主動與**身心障礙者之目的事業主管機關**社會局合作**，超連結本局官網，讓身心障礙朋友便於其最熟悉的社會局網站，取得減免使用牌照稅相關說明及線上申辦服務資訊。
 - ② **納稅者權利保護**：**主動與原住民族事務委員會合作**，連結本局「納稅者權利保護專區」，讓原住民朋友便於在其最熟稔的原住民族事務委員會網站取得納稅者權利保護相關資訊，保障其權益。

3、人民易於解讀公開資訊且介面具備友善性



- (1) **RWD 響應式網頁**：本局官網使用跨平臺 RWD 響應式網頁，並將重大資訊圖像化、視覺化，以淺顯易懂方式呈現，民眾易於瞭解及運用。

(2) **視覺化互動式統計圖表**：設計以本市行政區地圖呈現**互動式數據資料**，介面簡潔易讀、易懂，更易觀察讀取各行政區之稅務特性。

(3) 客製化友善服務

創新

① **新住民朋友客製化服務**：提供中文(加註注音)、英文、越語、印尼文、泰文等 **5 國語言** 線上申辦服務、文宣及印、越語動畫影片，讓新住民朋友易於閱讀瞭解。(附件 13)

創新

② **身心障礙朋友客製化服務**

A. 依據歐盟推展易讀易懂運動所訂立之 **Information for ALL 易讀準則**，製作淺顯易懂之**易讀文宣及影片**，使身心障礙者易於閱讀及瞭解使用牌照稅之免稅條件、申請方式等。

B. 「**我來講 您來聽**」利用 Google 語音翻譯功能，將各稅申辦事項之文字說明內容轉換為語音，以 QR-Code 供民眾掃描連結聆聽。

C. 提供申請房屋稅籍證明、繳納證明等 14 項

預約到府服務。



③ **高齡長者客製化服務**：建置**樂齡長青專區**，提供節稅健檢、預約到府及友善文宣等。

④ **疫情專區**：建置**嚴重特殊傳染性肺炎疫情稅捐專區**，提供稅捐減免、延(分)期繳納辦法、懶人包及 Q&A 等資訊。

(三) 外部監督程度

1、民眾可透過公開之多元管道監督機關施政



(1) **受理陳情與檢舉**：本局訂有「受理人民陳情案件處理要點」，並成立人民陳情案件管考小組，負責陳情案件管考事宜，**每季分析人民陳情案件報告及召開檢討會議**，研提具體改善建議或方案，每半年辦理自我

評核，使陳情檢舉案件處理作業更加嚴謹。

- (2) **線上申辦問卷調查**：民眾完成線上申辦後，可連結「線上申辦服務問卷調查」表達意見。
- (3) **主動公告資訊**：本局官網設置「我有話要說」管道。
- (4) **意見交流**：提供「意見信箱」、「檢舉逃漏稅信箱」、「民眾參與創新建言」、「局長與民有約」、「主任與民有約」、「民意問卷調查」等 7 種意見交流管道。
- (5) **AI 智慧客服**：本局全國首創之「AI 智慧客服」結束詢答後，提供民眾滿意度調查及回饋建議機制。



2、主動建立公民參與及公私協力機制，提升機關透明度



公私協力

(1) 全國首創邀請代理業者參加「稅務透明·徵納雙贏」廉政論壇

110年10月舉辦「稅務透明·徵納雙贏」廉政論壇，邀集地政士、會計師、記帳士、記帳及報稅代理人公會等專業代理人共襄盛舉。



廉政論壇邀集各專業代理人與會

全國首創

(2) 全國首創邀請代理業者參與「陽光台中·廉能稅務」廉政學術暨實務研討會

112年3月30日舉辦「陽光台中·廉能稅務」廉政學術暨實務研討會，邀請廉政、學術及司法各界專業人士發表文章及與談，並邀集地政士、會計師、稅務研究會、記帳士、記帳及報稅代理人公會等專業代理人共襄盛舉，**透過產官學界的對話，激發廉政新思維與策略。**

全國首創

(3) 地政士業務聯繫暨企業誠信廉政座談會

每年邀請本局最重要之利害關係人—各地政士公（工、學）會會員舉辦聯繫暨企業誠信廉政座談會，**聽取稅政建言**，並介紹本局各項創新的行政透明措施及加強破解圖利與便民迷思宣導，避免發生風紀問題並倡議法令遵循。



(4)其他重大政策公民參與機制

①**110年危老建物稅捐減免辦法，預告草案**：本局109年初擬「危險及老舊建築物加速重建稅捐減免辦法草案」，於各媒體管道及官網預告草案，多方蒐集議員及民眾反映意見，**採納後，取消「面積限縮租稅優惠範圍」**，使草案更臻周延。

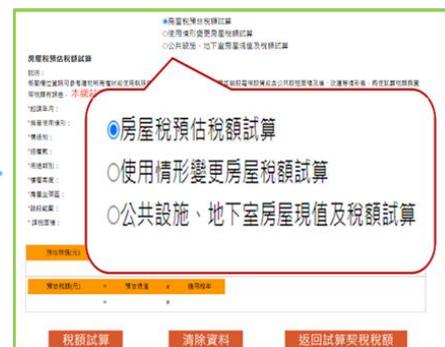
②**111年實施囤房稅，召開公聽會**：規劃階段即由局長親自率隊拜訪市議會財經委員會委員及關心囤房稅議題之議員、產業團體**達35人(場)次**；另分別於**1月24日及25日**在西屯區、豐原區及沙鹿區舉辦3場公聽會，廣蒐各方意見；出席人員包括業界、學者及民意代表等。



規劃囤房稅舉辦3場公聽會

③**112年調整房屋稅基，拜訪委員聽取專家意見**

A.本局官網建置「**評定房屋標準價格專區**」，首頁大圖輪播點選連結即可進入，方便民眾查詢參閱不動產評價委員會決議等相關資訊。



B.於召開不動產評價委員會議前，局長率相關主管於112年4月28日及5月1日、12日、15日分別拜會各委員，聽取專家意見並爭取支持。

(四) 機關(構)透明作為



1、對外業務建置標準化程序

- (1) **人民申請(報)案件標準化**：依財政部全功能服務櫃台服務手冊訂定各項申辦項目標準作業流程，包括**地方稅 7 稅目**之繳納、減免、使用情形變更、退稅、違章案件審理及裁罰與行政救濟等申請(報)案件，製作**標準作業流程圖 77 張**，公告於洽公明顯處及本局官網，並另於網站提供**填寫範例、申請資格、應備證件及處理時限**等。111 年更與國稅局攜手合作新增「**受理查詢金融遺產(臨櫃)**」作業流程圖。(附件 14)
- (2) **地方稅網路申報標準化**：民眾或相關代理業者可憑自然人憑證或申請帳號登錄，線上申辦不動產移轉（土地增值稅、契稅）、開立印花稅稅單及地價稅減免與特別稅率、房屋稅稅籍證明、設籍、變更使用等 **24 小時均可受理**，不受時間及空間限制。本局官網並提供**網路申報範例、簡易網路操作流程及承辦人員聯絡電話**，民眾亦可於網站查詢案件辦理情形，以掌握申報進度。
- (3) **預約到府服務標準化**：訂定本局關懷弱勢預約到府服務作業要點，提供 **65 歲以上長者、領有身心障礙手冊者及家有重症親屬**需專人照顧無法出門者預約申請。
- (4) **得來速預約標準化**：提供民眾於線上預約後，**免下車快速取得稅務文件**。預約作業流程公告於本局官網及市府主管法規查詢系統。

透明
公開

2、採購作業透明，減少參與廠商資訊落差，確保公平、公正、公開

依市府年度標案考核計畫公告本局採購案件招標預定時程，年度中有新增案件並隨時登錄，以減少參與廠商資訊落差，落實資訊公開。

(1) 規劃設計階段

- ① 每年年底公告隔年全年公告金額 1/10 以上之採購案，供廠商預做

投標準備。

②全國首創建置「採購資訊管理系統」



- A. **招標查詢**：可查詢本局目前正公告上網招標之標案。
- B. **開標查詢**：查詢本局各標案之「開標後狀態」，即時提供流標、廢標、保留決標、決標、評審或評選。
- C. **決標查詢**：依政府採購法第 61 條及同法施行細則第 84 條規定，應於決標後 30 日將決標結果公告刊登於政府採購公報。本系統於開標當日即時公告「得標廠商」、「決標日期」、「底價金額」及「決標金額」等最新進度，俾供即時查詢。
- D. **履約查詢**：開標後主動聯繫得標廠商，提供前揭系統產出之該案「系統案號」，供其查詢得標標案之相關資訊，如履約期間及需求單位窗口聯絡資訊等，並對其所反映之意見，皆即時回覆。
- E. **驗收查詢**：明列驗收日期、地點與驗收所需攜帶文件及派員會驗等資訊，俾利驗收程序順遂。
- F. **付款查詢**：可查詢本年度標案預計/已完成付款期程。
- G. **標案清單**：可查詢本局各標案採購作業流程進度，如：招標、開標、決標、履約、驗收等相關資訊。
- H. **歷史標案**：可查詢歷史標案採購資訊。
- I. **相關連結**

(A) 行政院公共工程委員會採購相關法規及常見問題 Q&A。

(B) 市府採購專區，提供民眾方便查詢採購法規及資訊。

(2) 招標採購階段

- ① **招標文件增加「一次性告知單」**：本局於招標文件主動提供一次性告知單，說明必備投標文件，提高行政效率及便民服務。(附件 15)



- ②**全面公開採購評選(審)委員名單**:最有利標標案之評選(審)委員名單，採全部公開。
- ③**評選(審)階段落實錄音、錄影**:廠商評選(審)作業時，於會議開始前由主持人宣達會議全程進行將依規定錄音、錄影，會後**並燒錄成光碟**，交由需求單位備查，以維採購評選(審)作業之公開透明。
- ④**明訂保密條款與罰則**:委託工程技術顧問機構**規劃設計及相關資訊採購案件**，於委託契約書內明訂保密條款與罰則，防止發生洩密情事，並利責任追究，避免公帑損失。(附件 16)

(3)驗收階段

- ①提供各類採購案件驗收方式及文件，俾利承辦人員遵循。(附件 17)
- ②製作「**驗收執行事項確認表**」，由業務單位於驗收前先行就履約內容依確認表逐一填報，使驗收作業迅速且確實。(附件 18)
- ③官網公告繳納「**逾期違約金**」及「**押標金**」之標準化作業方式。(附件 19)

透明
公開

3、本局非正式人力進用程序公開透明

(1)聘用及約僱人員

為公平、公正、公開進用聘用及約僱人員，以杜絕關說並昭公信，**本局訂有聘用及約僱人員進用原則**，徵才訊息公告於本局官網或其他資訊平臺，並由局長圈選**9人成立「甄試小組」**入闈命題，採筆試(占 60%)及口試(占 40%)兩階段進行，再依合計成績排序由局長圈選正取、備取人員。111 年辦理 1 場約僱人員甄選，正取 4 人、備取 4 人。



111 年約僱人員甄選試務
闈場安全維護

(2)行政助理及清查員

徵才公告放置於本局官網供民眾閱覽，報名人員經篩選確實符合報名資格後**全部通知面試**，由本局高階主管組成之委員會面試，綜合評分後，依成績排序由局長圈選正、備取人員通知錄取進用。111 年計舉行

6 場次行政助理面試、5 場次清查員面試，錄取行政助理 21 人，清查員 4 人。

三、風險防制與課責

(一) 風險辨識及防制

1、透過各種管道確實辨識風險範圍、內容及程度－稽徵行政面向

(1) 內部控制制度

① 風險辨識

參考國家發展委員會訂頒「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估機制，訂定「內部控制制度實施計畫」，由各單位就施政計畫、監察院彈劾與糾正(舉)案、審計部臺中市審計處年度審核通知或臺中市地方



總決算審核報告所列重要審核意見及輿情反應等內、外部風險來源，完整辨識影響施政目標達成之主要風險項目；並組設內部控制專案小組，由副局長擔任召集人、消費稅及管考科擔任幕僚單位，並定期滾動檢討評估各主要風險項目風險等級，以決定因應對策。復依業務特性訂定適用之「影響之敘述分類表」(附件 20)及「機率之敘述分類表」(附件 21)，作為衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。

② 風險評估與防制

$$\text{內控可容忍風險值} = \text{可能性程度} * \text{影響程度} \leq 2$$

經辨識影響風險之人力、資源、組織環境等因素，依風險分析結果，召開內部控制專案小組會議研商後，將可接受之風險值訂為「2」。再經風險評估後，計有主要風險 55 項，經提報專案小組決議，均未超出可容忍風險值「2」，但基於重要性原則，納入 111 年控制作業之風險項目計 15 項，並提列控制作業項目。(附件 22)

③風險監督及檢討

A.自行評估：由各單位自行評估其內部控制落實情形，就 111 年風險評估後之 55 項主要風險作成「內部控制自行評估表」，及就納入控制作業之 15 項風險項目作成「內部控制制度控制作業自行評估表」，送消費稅及管考科彙整。

B.內部稽核

(A)由總局各科室主管及 8 分局主任擔任稽核委員，就擇選之 15 項風險項目進行年度稽核，並以客觀公正立場檢查內部控制實施狀況，適時提供改善建議。嗣將稽核結果詳載於「稽核紀錄表」，並檢附佐證資料，送消費稅及管考科綜整。

(B)111 年稽核委員稽核結果，有下列 2 項建議事項：

- a.資訊機房因電力不足無法持續運作，影響稅務服務可用性，建議透由定期演練瞭解倘發生停電事件，資訊機房電力可否持續運作，確保資訊服務不中斷。
- b.疫情防疫時，辦公場所及人員管理作業，建請依 COVID-19 防疫新生活運動實聯制措施指引辦理資料刪除或銷毀作業。

C.稽核報告及後續控管

發現缺失

持續追蹤

改善完成

(A)內部控制缺失均由消費稅及管考科追蹤至改善完成為止，以確認相關單位已採取適當之改善措施；興革建議則追蹤相關單位評估可行性，以決定是否採納建議事項或採行相關因應作為。

(B) 111 年度已完成內部控制稽核報告，於 112 年 1 月簽報核定後公告內網周知，上揭 2 案稽核委員建議事項，已通知資訊科及秘書室改善，每半年追蹤缺失及興革建議之改善辦理情形。

(C)本局自 102 年起實施內部控制第 1.0 版(初版)，每年均滾動式修訂作業項目，迄至 111 年已實施至第 11.2 版；各年度內部控制聲明書經評估均為「有效」，並公開於本局網站主動公開資訊專區。

臺中市政府地方稅務局
內部控制聲明書

……111 年度之內部控制
建立及執行情形辦理評估及
稽核之結果……係屬有效。

(2)各稅目稽徵業務檢查管控機制

①風險辨識

為期各稅承辦同仁稽徵正確、依法行政，依據地方稅相關法令、函釋及財政部函頒各稅稽徵作業手冊規定，**檢視各地方稅之稽徵、減免、清查、退稅、欠稅送達與執行、違章漏稅及檢舉案件等業務**，**滾動式**檢討查核重點，訂定內部自行查核(管制)作業計畫、專案清查作業計畫及內部業務檢查作業計畫，落實執行。

②風險評估與防制

稽徵業務檢查管控 → 訂定內部查核計畫 → 規範檢查細項/期程/抽查比例

111 年經**依各項業務查核重點**訂定內部自行查核(管制)作業計畫 5 案、查調外機關機敏資料專案查核 34 案、專案清查作業計畫 6 案及內部業務檢查作業計畫 10 案，合計 55 案(附件 23)，**檢查細項達 243 項**，均詳實規劃檢查期程及次數，並依其重要性訂定抽查比例，防制風險發生。

③風險監督及檢討

A.分局自行查(抽)核：由各分局稽核(股長)依各項查核及管制計畫所訂檢查期間，按規定檢查比例核實抽核，檢查結果均填報「**抽查紀錄表**」陳核至主任，並送總局主管科備查；如有應更正案件，即時依職權辦理更正。

B.內部業務檢查及選案複核：由總局主管科依檢查期程實地進行內部業務檢查，或針對專案清查案件進行選案複核，**檢查結果均詳實填載「檢查報告表」**陳核至局長，如有發現缺失或建議改進意見，即製作「**檢查結果列管事項通(回)報單**」通報受檢單位依限改進及回報，並**列管追蹤改進辦理情形至完竣後解除列管**。

C.建構查稽核作業系統：對於**查調外機關機敏資料**，如親等關聯暨戶役政、綜合所得稅、國稅、全國財產、公路監理資訊、存款、健保、勞保、集保、房地交易等資料，透過查稽核系統**辦理線上查稽核**，

確保查調與挑錄作業之合法性並落實風險管控機制。

2、透過各種管道確實辨識風險範圍、內容及程度 - 資訊安全面向

(1) 風險辨識

- ① 依資通安全責任等級分級辦法，**本局為 B 級機關**，應辦理資訊安全管理系統之導入及通過公正之第三方驗證(ISO 27001)並維持證書有效性。本局雖已完成資訊安全管理系統之導入及通過公正之第三方驗證，然為維持證書有效性，仍須配合追蹤審查每年辦理風險評鑑，爰**透過全景評鑑檢核有無應行改善作業**，訂有「全景評鑑程序書」、「資訊資產管理程序書」、「風險評鑑暨管理程序書」、及「風險等級定義表」以為執行；並成立「資訊安全與個資保護管理審查委員會」(以下簡稱管審會)，由局長擔任召集人、副局長擔任資安及個資長，下設稽核小組、推動小組及緊急應變小組。
- ② 由推動小組風險管理分組統籌風險評鑑與管理程序及討論硬體、軟體、服務、人員、非個資文件與資料、個資文件與資料等 6 大類資訊資產「風險等級定義表」，再定義弱點值判定表(附件 24)以提供風險評鑑人員評估弱點使用、定義威脅值及風險擁有者判定表(附件 25)以提供威脅等級判斷準則，及進行資產價值等級評定。

(2) 風險評估與防制

$$\text{資安可容忍風險值} = \text{弱點值} * \text{威脅值} * \text{資產價值等級} \leq 9$$

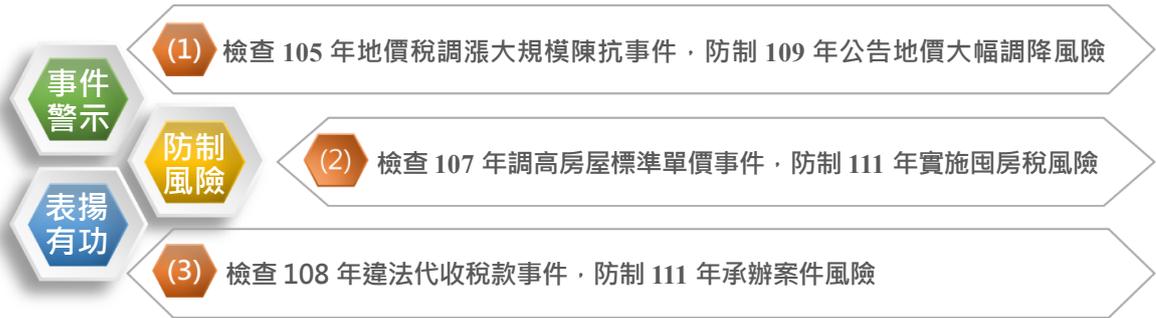
- ① 風險辨識結果經提請管審會會議決議，**可容忍風險值為「9」**，超過「9」之風險應列入「風險改善計畫」，執行風險改善措施。111 年各單位風險評鑑人員依所處辦公環境與資產就機密性、完整性及可用性評估可能造成之損失衝擊，完成風險評鑑及鑑別各項資訊之風險擁有者，計有 3,407 項資訊資產群組，**總計完成 4 萬 1,704 項風險值評定**；所產出各項資訊資產之風險值均在「9」(含)以下。
- ② 為進行風險防制，111 年召開會議檢視資訊資產相關威脅、弱點等風險，決議修訂「個資文件與資料」及「非個資文件與資料」類別，以

識別電子檔型式之弱點與威脅項目、修訂軟體類「修補系統軟體的漏洞未盡落實」之弱點等級判斷準則，及新增軟體類對外發放個資文件之弱點。另為避免資訊資產與其相關之個資資產價值不一致，並勾稽產製「資產價值異常勾稽清單」(附件 26)，計 16 項資產有價值不一致，經原評鑑單位重新評估結果，其中 6 項維持原評鑑，10 項重新調整資產價值，均已正確合理識別，風險值均仍維持 9 (含) 以下。

(3)風險監督及檢討

- ①「風險評鑑報告」中各資訊資產群組風險值**超過可容忍之風險值「9」**時，風險管理分組應列入「**風險改善計畫**」，通知負責風險改善人員依據「**矯正措施管理程序書**」規定，填寫「**矯正措施單**」，送稽核小組指派人員確認改善效果。
- ②各項風險改善完成後，風險管理分組應指派人員執行**風險再評鑑**作業，確保已降低至可接受風險值，嗣產出「**風險再評鑑報告**」，並針對「**風險改善計畫**」內之風險，設計**控制措施有效性量測指標**送稽核小組定期執行量測作業，**持續追蹤**。
- ③各單位業於**111 年 8 月 15 日前完成風險評鑑**，繪製風險評鑑數量統計圖(附件 27)及風險值分布彙總圖(附件 28)，尚無風險值「9」(不含)以上高度風險項目，依據「**MS-2-11 風險評鑑暨管理程序書**」規定，無資產需列入「**風險改善計畫**」執行改善措施。**風險評鑑報告**業於簽請資安及個資長核定後，**送管審會備查**，並由**第三方(即臺灣德國北德技術監護顧問股份有限公司)外部稽核**，**通過 ISO 27001 及 BS 10012 持續驗證** (附件 29) 在案。
- ④本局資訊安全自 95 年、個資保護自 102 年通過**第三方驗證****迄至 111 年**，**每年均通過 ISO 27001 及 BS 10012 之持續驗證**，並取得 TAF 電子式認證證書。

3、檢查共通性、曾發生或可能發生之重大事件，以防制風險事件發生



(1) 檢查 105 年地價稅調漲大規模陳抗事件，防制 109 年公告地價大幅調降風險



- ① 本市 105 年公告地價平均調幅達 38.25%，為六都最高；另因部分土地重劃完成已依規定減半徵收 2 年，應自 105 年起恢復全額徵收；再加上課稅地價係採同一直轄市(縣、市)土地歸戶計算及按 10‰~55‰ 累進稅率課徵，連帶造成民眾地價稅遽增，引發 11 月 3 日及 15 日兩波重大抗議事件。



105 年地價稅調高引發陳抗事件

- ② 本市 109 年公告地價雖平均下降 20.06%，大幅調降 90% 以上民眾地價稅負擔，惟仍有部分民眾因累進起點地價¹下降而增加地價稅。鑒於 105 年陳抗事件，為免發生民怨，採取主要預防措施如下：



A. 事前因應作為

全國首創

- (A) 積極輔導民眾申請自用住宅用地優惠稅率：全國首創地價稅節稅通知書 3.0，運用戶政、國稅及地方稅資料，精準挑錄尚未適用優惠稅率者，並建置線上回復平臺，主動寄發附有個人專屬 QR-Code 之節稅通知書，掃描後自動連結回復平臺，民眾只需輸入 IDN 進行驗證，即可帶出相關資料，程序簡便，亦能有效

¹累進起點地價以各該直轄市或縣(市)土地 7 公畝(700 平方公尺)之平均地價為準。但不包括工業用地、礦業用地、農業用地及免稅土地在內。(各直轄市、縣市累進起點地價均不相同，實際金額請逕洽各直轄市、縣市地方稅稽徵機關查詢)。

為民眾節稅。此措施獲第 2 屆政府服務獎及透明品質獎試評獎肯認。

第 2 屆政府服務獎

(B)預為分析風險與管控

- 訂定 109 年地價稅開徵聚眾陳情抗爭緊急應變處理程序。
- 產製「土地筆數及使用情形均不變惟稅額增加」清冊預為因應。
- 編撰地價稅開徵常見問題集及分析稅額增加原因供分局參考。
- 針對區段徵收或重劃土地已減半徵收 2 年，即將自 109 年起恢復全額課徵地價稅案件，寄送通知書主動詳為告知稅額增加原因，以避免爭議。

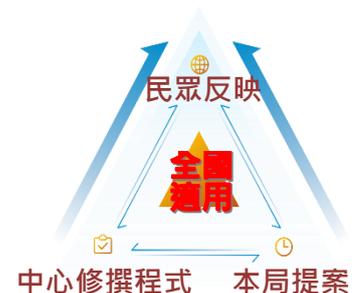
B.事中應變措施

(A)因應疫情增訂延、分期繳納處理措施：除原訂地方稅延期或分期繳納辦法外，為因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情，增訂「因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響地方稅延期或分期繳納處理措施」，以協助民眾順利繳納稅款。

(B)積極運用各種媒體廣為宣傳：以加強對外說明。

C.事後會議檢討

(A)針對民眾反映意見提請財政部財政資訊中心(以下簡稱財資中心)修撰程式：開徵時民眾反映登入線上查繳稅系統或至便利商店查詢多媒體資訊機(Kiosk)，均查無當年度納稅金額資料。經檢討係因稅額在 100 元以下者不顯示，爰洽請財資中心修改程式，即該情形仍可查得金額並提示免稅規定，全國適用。



(B)召開開徵後檢討會：地價稅徵期屆滿後，召開會議針對開徵期間各單位或民眾反映問題檢討改進，持續精進各項處理措施。

(2)檢查 107 年調高房屋標準單價事件，防制 111 年實施國房稅風險

- 本市於 106 年 6 月 16 日召開不動產評價委員會決議調高房屋標準單價 60%，惟因該房屋標準單價係自 73 年起沿用 30 餘年後首次調整，

風險
防制

為避免發生衝突，特給予 1 年緩衝期，亦即自 107 年 7 月 1 日以後取得使用執照或新、增、改建的房屋，方適用調整 60% 的新標準單價，同時祭出 6 人暨 5 停以下電梯免核計房屋現值等多項配套措施，以減緩衝擊。

- ②本市房屋稅徵收率自治條例於 111 年 4 月 21 日經市議會三讀修正通過，非自住住家用房屋改採差別稅率課徵，4 戶以下每戶稅率 2.4%、5 戶以上每戶稅率 3.6%，自 111 年 7 月 1 日起實施囤房稅，112 年 5 月開徵適用。為預防危機，積極部署下列措施，避免發生類 107 年調高房屋標準單價事件危機，以期開徵順利。



A. 事前因應作為

- (A) 拜訪學者及民意代表蒐集意見：拜訪市議會財經委員會委員及關心囤房稅議題之議員、相關產業團體，廣蒐意見並加強溝通，爭取各界對法案的支持。
- (B) 舉辦公聽會，主動蒐集各方輿情：分別於西屯區、豐原區及沙鹿區舉辦 3 場公聽會，迅速回應反映意見，以達成修法共識。
- (C) 即時回應民眾提問：妥善研析輿情建議，作為修正稅率參考。

B. 事中應變措施

(A) 積極研議修法後稅籍釐正及處理作業方式

- 臺北市首先自 103 年 7 月起課徵囤房稅，爰派員前往經驗交流。
- 研商修法後稽徵程序作業，以利後續房屋稅戶數計算及核稅。
- 定期挑檔產出「非自住住家用稅率異常清冊」辦理釐正，落實課徵稅率之正確性。

- (B) 本局官網建置囤房稅專區：提供修法內容、懶人包、Q&A、稅額試算、申請書表及線上申辦等資訊，方便民眾瞭解。



(C)製作影片及簡易圖說：透過電視、廣播、YouTube、新聞媒體及社群平臺等多元管道廣為宣導，使民眾瞭解修法內容與政策制定目的。

(3)檢查 108 年違法代收稅款事件，防制 111 年承辦案件疑似廉政風險

風險
防制

①案情概述：本局大屯分局張姓助理稅務員（以下簡稱張員）111 年承辦市民陳君坐落烏日區房屋稅籍登記案，陳君詢問有關借名登記房屋之處理方式，張員告知可提供原始興建資金證明等相關文件，向法院主張借名登記，經法院判決返還，即可向本局申報免徵契稅，陳君為表達謝意，於 111 年 11 月 17 日贈送現金 1 萬元，張員迅即於隔(18)日上午將 1 萬元退還陳君，並向政風室登錄報備。因金額逾越正常社交禮俗甚多，鑒於本局 108 年曾發生違法代收稅款之廉政風險事件，政風室爰主動調查有無涉及廉政問題。

②處置情形

A.由政風室請張員詳述與民眾接洽業務情形；並調閱相關資料分析研判有無涉及廉政事件，並會請房屋稅科審核核定過程有無違背法令。

B.經政風及業務面等兩單位深入查察結果查無不法，始簽報結案。

(4)表揚防制風險有功人員

①表揚政風專案稽核防制風險有功人員：為防杜 108 年發生不法代收稅款事件再度發生，111 年辦理「使用牌照稅車輛清查及繳納稅費作業」專案稽核，就具體執行、改善成效且績效卓著者計 2 人，各嘉獎 1 次。

②推薦大屯分局張員參加市府廉潔楷模選拔：大屯分局張員於 111 年承辦市民陳君坐落烏日區房屋稅籍登記案，不僅依法行政且主動服務，獲民眾贈送現金致謝，更能立即返還、分文不取，依規定呈報，廉潔自持，殊堪嘉許。本局乃提報參加 112 年度市府廉潔楷模選拔。

提報
廉潔楷模

(二) 廉政危機處理與課責

1、針對已發生廉政風險事件自法規面、制度面、執行面分析提出檢討及策進作為

(1)案情概述：108 年間本局沙鹿分局派駐監理所李姓駐點人員（以下簡稱李員）因積欠債務、需款孔急，連續利用代收稅款櫃台人員下班後或系統發生故障時，收取民眾繳納之現金，卻未依規定繳庫，違反本局「使用牌照稅駐監理所服務櫃台代收稅款作業流程」規定，涉及貪污治罪條例侵占職務上持有之公用財物、利用職務上機會詐欺取財等 2 罪。

(2)法規面、制度面、執行面檢討

①法規面-修廢不合時宜法規

A.立即公告停止代收現金稅款服務，並廢止「使用牌照稅駐監理所服務櫃台代收稅款作業流程」。

B.修正本局「員工與執行職務具利害關係者互動須知」名稱及條文，將原規範員工與「廠商互動關係」，修正為「執行職務具利害關係者互動」，杜絕類似情形發生。

②制度面

A.據以編撰防貪指引並召開座談會

(A)111 年 3 月 9 日召開「稅務業務防貪指引座談會」，藉由焦點座談強化策進預防作為。針對本事件及其他稅務機關共通性曾發生之廉政案例，於會中就前揭廉政防貪指引之案例，擇取 3 件案例研討及提案採取因應作為。

(B)防貪指引分為「財產稅」、「稅務管理」、「消費稅」、「資訊」及「人事」等 5 項主題，共 8 個具代表性案例，除地方稅業務外，並就違法查調個資及詐領差旅費等，進行案例解析，文字力求淺顯易懂，內容去識別化，提出具體可行之防制措施。



邀請專家學者座談與案例解析

(C)「防貪指引」編撰完成後，除印製手冊供本局同仁及洽公民眾參考外，亦將電子書公開於本局官網，並辦理網路有獎徵答活動，運用媒體報導宣傳活動訊息，擴大防貪指引效益。



B.擴大推行多元繳稅管道

提供多元繳稅管道，民眾除可持稅單及現金至金融機構或便利商店繳稅外(亦可持稅單至金融機構以票據繳納)，也可使用晶片金融卡或活期(儲蓄)存款帳戶、信用卡，運用電話語音、網路繳稅服務系統、自動櫃員機，及透過行動裝置掃描稅單 QR-Code 行動條碼、電子支付 APP 等方式繳稅(附件 30)，減少民眾持現金繳納之代收稅額風險，111 年達 95 萬 1,719 件。

③執行面

A.提報研提專案報告

由本案轄管沙鹿分局於 109 年度第 1 次廉政會報研提「代收稅款與利除弊專案報告」，深入檢討代收稅款服務措施，並針對發現之問題提出具體改善措施，包括停止該項服務、派駐人員定期輪調及運用電腦資料加強稽查等。

B.辦理「使用牌照稅車輛清查及繳納稅費作業專案稽核」

由政風室抽查 111 年 4 月至 6 月查獲違章車輛補稅及裁罰案件與免稅車輛恢復課稅案 144 件，均依規定補稅及裁罰；並就 8 分局臨櫃以信用卡繳納稅款作業情形實地查核，稽核結果亦未發現缺失或異常情事。惟仍研提下列 7 項稽核建議，作為業務策進參考：



2、針對 108 年發生之李員違法代收稅款廉政風險事件檢討人員行政及刑事責任

- (1) **調整職務**：立即調整李員職務，其餘駐點人員則定期輪調，以防杜弊端滋生。
- (2) **追討違法代收之本稅及罰鍰**：李員於事件爆發後，於 109 年 4 月簽報離職，本局鑒於其違法代收之稅款尚未繳回，乃要求其繳清非法代收之稅款後，方可離職。李員遂於同年 5 月繳清後，於同年 6 月 2 日簽報離職。
- (3) **移送司法機關偵辦刑責**：經移送臺灣臺中地方檢察署偵辦，該署以貪污治罪條例侵占公有財物罪及利用職務上機會詐取財物罪起訴該員，並經臺灣臺中地方法院第一審有罪判決有期徒刑 2 年，褫奪公權 3 年，緩刑 5 年。
- (4) **追究行政責任**：經本局 111 年第 4 次考績委員會決議記過 2 次。

3、撰寫沙鹿分局員工擅自收取牌照稅款挪為己用「再防貪」報告

為貫徹「防貪、肅貪、再防貪」機制，發揮興利服務功能，由政風室就發生原因、過程、內部控制監督作業漏洞等進行研析，研提弊案檢討專報、興革建議等預防措施，編撰再防貪報告，全面檢討相關管控作業程序，藉由加強法紀教育、召開廉政會報、強化風險控管等積極作為，防杜類此事件再次發生。



(三) 落實廉政倫理規範

1、推動宣導廉政倫理規範之情形

(1) 辦理廉政法令網路有獎徵答活動

製作「廉政防貪指引-稅務篇」電子書並結合本局 110 年首創之「UTax(Your Tax)自動櫃員機」宣導影片，辦理「富市台中 廉年好生活」網路有獎徵答活動，計 2,724 人參加。

(2) 辦理廉政教育訓練

- ① 111 年 5 月 18 日舉辦「圖利與便民」廉政講習，邀請臺灣臺中地方

檢察署吳昇峰檢察官講授「租稅、採購業務及公務員申領小額款項違反刑事法令情事」案例分析，並提醒同仁如有受贈財物，應確依公務員廉政倫理規範辦理，參加人員 60 人。



「圖利與便民」廉政宣導講習

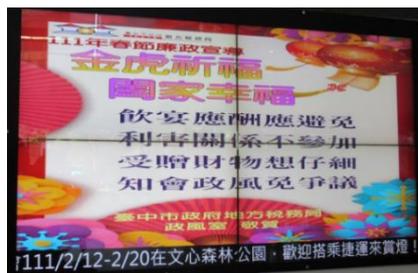
②111 年 7 月 8 日以「公務員應有的法紀觀念」為主題辦理新進人員教育訓練。



新進人員教育訓練

③111 年 11 月 29 日舉辦「採購透明 杜絕圖利」講習，深化同仁採購廉潔意識，參加人員 45 人。

④三節期間分別利用本局電視牆及財稅內網加強重點宣導。



利用本局電視牆加強重點宣導



利用財稅內網加強重點宣導

2、落實廉政倫理事件登錄之情形

- (1)為確保全體同仁執行職務時廉潔自持、依法行政，局長帶頭落實公務員廉政倫理規範，於應邀參加飲宴應酬時均依法辦理登錄，並於 109 年廉政會報指示政風室將廉政倫理事件登錄表改於財稅內網建置電子表單，並採線上無紙化簽核方式完成登錄流程，兼顧環保與廉能。
- (2)各單位遇有請託關說、受贈財物、飲宴應酬情事，均能依規定辦理登錄並簽陳局長；政風室於受理知會後即依規定按收件日期編號統整，並登錄於法務部廉政業務管理系統。
- (3)111 年度計受理廉政倫理事件登錄受贈財物 5 件、飲宴應酬 46 件，均依規定每季陳報政風處。

四、廉政成效的展現

(一) 資訊與行政透明成效

1、公開事項之範圍及內容完整度、人民取得可及性及易讀性成效

(1) 本局官網

① 整合跨機關網站提供申辦查詢功能成效

項目	年度	109 年	110 年	111 年	合計
線上申辦		25,977 件	29,226 件	33,216 件	88,419 件
連結財政部稅務入口網		11,346 件	10,368 件	9,565 件	31,279 件
地方稅網路申報作業網站		410,178 件	401,272 件	403,263 件	1,214,713 件
總 計		447,501 件	440,866 件	446,044 件	1,334,411 件

② 其他自建多元服務管道成效

項目	年度	109 年	110 年	111 年	合計
稅額試算	點閱次數	88,602 次	147,767 次	113,707 次	350,076 次
	試算次數	45,342 次	90,545 次	83,268 次	219,155 次
線上回復平臺		36,492 件	38,642 件	36,406 件	111,540 件
催繳補單更址平臺 (110 年 4 月建置)		-	26,641 件	53,540 件	80,181 件
中稅 e 把照		2,220 件	2,002 件	2,382 件	6,604 件
視訊服務 (Skype、LINE、視訊服務站)		8,884 件	9,036 件	9,558 件	27,478 件
UTax(Your Tax)自動櫃員機 (109 年 11 月上線)		154 件	1,105 件	13,747 件	15,006 件
總 計		181,694 件	315,738 件	312,608 件	810,040 件

(2) 市府資料開放平臺：提供 183 筆開放資料集

且均為「金」標章。111 年較 109 年 159 筆

及 110 年 179 筆略為成長，截至 111 年累計下載次數達 2 萬 1,624 次、瀏覽量達 13 萬 9,966 人次。本局配合市府參加行政院 111 年度政府資料開放評獎獲「資料開放金質獎」第 1 名。

資料開放金質獎第 1 名

(3) 臺中市公務統計資訊網：提供 56 種公務統計報表程式及 2,416 份報表

供民眾運用。

(4) **臺中市社會經濟資料庫**：計提供地價稅、房屋稅及使用牌照稅稅收統計等 9 項資料。

2、運用行政透明措施減少人民陳情檢舉成效或廠商異議成效

(1) **受理交查或陳情檢舉廉政案件量少且查無不法**：111 年政風室受理上級交查或民眾陳情檢舉與本局廉政業務有關者僅 3 案，經縝密查察後未發現具體貪瀆不法情事，已澄清結案。

(2) **採購異議案件減少成效**：

① 採購過程及行政作業公開透明，並於 110 年 3 月 8 日建置完成採購資訊管理系統，提供從招標、開標、決標、履約、驗收及付款等各階段訊息，廠商更可透過系統即時查詢案件辦理進度及反映相關問題，雙向溝通，有效減少人民陳情與檢舉或申訴、異議的機會，爰 109 至 111 年均無採購異議案件。

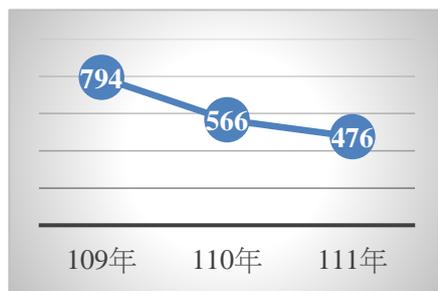
② 109 年標案績效獲評為市府一級機關 A 類組第 2 名，110、111 年更精進為一級機關 A 類組第 1 名。另配合市府參加綠色採購評比，109、110 年獲行政院環境保護署評

核為「優等」，本局 109 至 111 年綠色採購比率均為 100%。

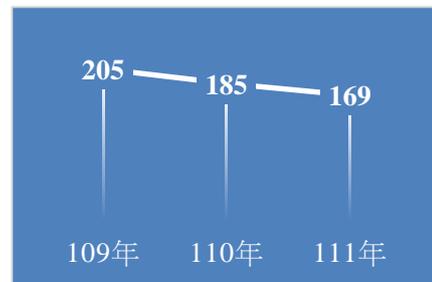


(3) **一般業務檢舉減少成效**：109 年受理一般業務檢舉案件計 794 件、110 年 566 件，111 年降為 476 件，3 年間減幅達 40%。

(4) **復查案件減少成效**：109 年受理民眾對於課稅處分不服，提起復查案件 205 件、110 年 185 件、111 年 169 件，復查件數逐年下降。



一般檢舉案件件數比較



復查案件件數比較

(5)設置納稅者權利保護官(簡稱納保官)疏減訟源成效

納保官就受理之稅捐爭議溝通協調納保案件，經歸納分析常見或具通案性爭議之態樣，回饋予業務主管單位參考，共同研議訂定一致性作業程序或審認原則，保障納稅者權益，從源頭減少爭議案件發生，疏減訟源，提升整體行政效能。具體成效如下：

- ①道路用地一人免徵，主動輔導其他持分人併同申請：109 至 111 年分別輔導申請核准 36 件、223 件及 204 件。
- ②針對稽徵文書送達作業研訂客觀一致性標準或作業程序：稅單送達合法性納保案件件數大幅下降，從 109、110 年每年 12 件、降至 111 年僅 3 件。
- ③網路申報土地增值稅案件 線上撤案再簡化：111 年計同意撤案 76 件。

3、推動公私協力或公民參與之正向回饋



- (1)為瞭解民眾對於開放資料之使用需求

及提升開放資料品質與應用效益，111 年舉辦問卷調查抽獎活動，活動參與人數計 980 人，民眾對於本局資料開放滿意度達 99.38%。(附件 31)

全國
首創

- (2)110 年「稅務透明·徵納雙贏」廉政論壇中，代理業者回饋提議土地增值稅自用住宅重購退稅比照地價稅自用住宅用地主動挑檔設計節稅通知，本局立即著手研議可行，已於 111 年實施。

全國
首創

- (3)111 年 12 月舉辦「我的英雄學院『廉清稅月快樂誠長營』」，課程設計包括品德教育、法令遵循、簡政便民、廉潔自持、誠信正直等英雄闖 5 關，藉由動漫英雄人物「綠谷出久」人格特質，設計尋寶遊戲以落實品格核心教育基礎，邀請臺中市東興及大新國民小學 4、5 年級師生計 110 人參加，其中第 1、2 關由局長 Cosplay 男主角「綠谷出久」，讓活動更生動有趣，獲得師生熱烈迴響，並在本局「中市稅輕鬆」臉書留言：「謝謝稅務局精心設計的活動，讓我們小朋友都好開心，有學到很多知識，回來有好多可以延伸的課題。」



(二) 廉政風險防制成效

1、進行廉政風險辨識及管理之成效

經依本局業務特性，逐一檢視風險業務，研提風險因應及策進作為，作為規劃辦理年度專案稽核及清查，109 至 111 年間辦理專案稽核、專案清查及資訊稽核各 3 案，均未發現缺失，且議員質詢及審計處審核通知事項亦未有貪瀆不法案件。

2、對於已發生之廉政風險事件採取檢討措施之防制成效

本局 108 年間所發生之分局李姓監理站駐點人員不當代收稅款案件，案發當時本局即採取廢止行政規則、調整職務及研提檢討與策進作為等措施。惟為檢視使用牌照稅繳費作業是否仍有遺漏之處，本局於 111 年及 112 年均辦理「使用牌照稅車輛清查及繳納稅費作業專案稽核」，111 年稽核結果未再發現缺失，顯見所採取之防制措施確有成效。

3、對於內外部檢舉不法者，所給予的保護措施之有效性

(1) 保密措施

- ① 本局訂有「受理檢舉陳情案件身分保密實施要點」，受理檢舉案件均落實檢舉人身分保密，鼓勵勇於檢舉不法。檢舉



人資料列為密等文件，自收文、交辦起至發文、歸檔等作業流程，均遵守稅捐稽徵法及文書處理手冊規定辦理。所開立之檢舉獎金扣繳憑單存聯均妥善存管。

- ② 本局資訊安全與個資保護管理系統通過審查驗證，全面防護無虞。
- ③ 實施辦公場域及設備檢查，並於內網公告檢查結果，請同仁確實依改善建議落實公務機密維護工作。
- ④ 經常性透過課程講習或新進人員訓練場合宣導公務機密保密觀念，提醒同仁確實防範洩密情事發生。

(2) 成效：109 至 111 年均無洩密情事發生。

(三) 外部民意評價及輿論回饋

1、廉政成效普遍受到社會關注與媒體正面報導

本局舉辦之重大廉政活動，皆透過電子、平面媒體強力行銷。110 至 112 年經平面及電子媒體正面報導如下：

新聞露出	報導主題及播報媒體
	<p>110 年「稅務透明 徵納雙贏」廉政透明論壇</p> <p>計有教育廣播電臺、豐盟有線電視、T-NEWS 聯播網、群健有線電視 4 家影音媒體及自立晚報、臺灣時報、青年日報、教育廣播電臺(YAHOO 新聞)4 家平面媒體播報相關新聞。</p>
	<p>111 年「富市台中 廉年好生活」網路有獎徵答活動</p> <p>計有中時新聞網、工商時報、自立晚報、今傳媒、好房網等 5 家媒體刊登電子報及臺灣時報、臺灣新生報等 2 家媒體刊登實體新聞，另有財政部稅務入口網、市府全球資訊網及本局中市稅輕鬆臉書粉絲專頁等 3 處官方網頁刊登活動訊息。</p>



111 年反貪倡廉「作伙來唱蓮 卡緊來抽獎 呦！」活動

計台灣新生報 1 家媒體刊登新聞，另財政部稅務入口網、市府全球資訊網、本局官網等 3 處官方網頁刊登活動訊息。



111 年我的英雄學院「廉清稅月快樂誠長營」

計有台灣華報、好視新聞等 2 家媒體刊登新聞，另有財政部稅務入口網、市府全球資訊網等 2 處官方網頁及本局中市稅輕鬆、臺中市南屯區大新國民小學等 2 處臉書粉絲專頁刊登活動訊息。



112 年「愛蓮說」分享會暨「中稅橋樑誠信宣言」簽署儀式

計有自立晚報等 5 家媒體刊登電子報；台中都會新聞等 3 家媒體播報新聞；教育廣播電台彰化分台專訪；臺灣導報刊登實體新聞以及好事 903 電台播放歌曲，另有本局官網等 5 處官方網頁刊登活動訊息。



112 年「陽光台中·廉能稅務」廉政學術暨實務研討會

計有警政時報、好視新聞、蕃薯藤、今傳媒等 11 家媒體刊登電子報，群健及豐盟等 2 家第 4 台播報新聞；另市府全球資訊網、財政部稅務入口網、本局「中市稅輕鬆」臉書粉絲專頁等 4 處官方網頁刊登活動訊息。

2.外部顧客(民眾及業者)對機關的清廉度評價與意見回饋

(1)地政士業務聯繫暨企業誠信廉政座談會

本局為提升服務品質，聽取稅務建言及促進徵納雙方和諧關係，109 年至 111 年辦理地政士業務聯繫暨企業誠信廉政座談會 3 場次，就地政士反映意見列管並回應辦理情形如下表：

年度	反映意見	列管事項辦理情形
109 年	地政士持自然人憑證申請進入地方稅網路申報契稅，應自動帶出房屋現值，免再申請稅籍證明。可減少紙張符合環保，又可減少稅務人員工作。	經洽財政部網路申報開放自動帶出房屋現值的可行性，因「房屋現值」仍係屬於稅捐稽徵法第 33 條第 1 項規定應保密之課稅資料，尚不宜開放於網路申報契稅時，由系統依稅籍編號自動帶出。
110 年	未成年子女受贈不動產登記案件，請統一規範契稅及土地增值稅申報書填寫方式。	<p>1.土地增值稅</p> <p>(1) 網路申報系統經財資中心 110 年新增修撰提案通過，但網路申報介接系統提案經決議保留。</p> <p>(2) 紙本申報書修正建議未能參採，惟本局官網除保留部頒格式申報書，另新增加註「本案贈與係無負擔，受贈人乃純獲法律上之利益」之申報書，供民眾下載運用。</p> <p>(3) 已於內網公告相關規定，並於土地增值稅聯繫會議加強宣導。</p> <p>2.契稅：經提報財資中心 111 年新增修撰提案保留，惟為求契稅及土地增值稅網路申報作業一致，本局另設計契稅申報書加註版供下載運用。</p>
111 年	<p>1. 若以共有人或利害關係人之名義提出申請房屋稅籍資料，得否比照土地登記規則第 24 條之 1 規定辦理。</p> <p>2. 受疫情影響出境逾 2 年遭戶政機關除籍，可否申請土地增值稅自用住宅優惠稅率？</p>	<p>1.刻正彙整各地方稅稽徵機關意見，研議報財政部請示中。</p> <p>2.持續密切留意，截至 112 年 4 月底尚無應配合辦理事項。</p>

	<p>另已按一般稅率課徵者，可否辦理退稅？</p> <p>3. 委託代理人申請或陳情案件，回復當事人時請副知代理人，以利追蹤處理情形。</p>	<p>3. 委託代理人申請或陳情之案件，倘代理程序及文件均完備(檢附授權書或委任書、雙方身分證影本)，可於回復當事人時，一併副知代理人。</p>
--	---	--

(2) 政風訪查

為加強與業務往來之地政士等相關稅務代理業者的交流互動，瞭解本局稅務風紀及施政得失，從而發掘同仁有無貪瀆不法或優良事蹟，以提升行政效能、力求簡政便民等優質服務。109 至 111 年配合地政士業務聯繫暨企業誠信廉政座談會辦理政風訪查計 3 案，訪查結果受訪者對於本局清廉度均表示滿意。對於「是否曾為加快案件申辦速度或為表達感謝而送禮物給承辦人員？」、「是否親身經歷或曾聽說如果與承辦人員拉攏關係或找人請託關說，申辦案件速度較快且較易被核准？」、「是否親身經歷或曾聽聞承辦人員有接受利害關係人飲宴招待？」及「是否曾懷疑自己的個人資料，遭到本局承辦人員非法查調或洩漏？」均無反映意見。其餘項目反映意見及本局具體改善情形說明如下：

項目	109至111年 反映意見	具體改善情形
洽辦業務是否有遭到承辦人員刁難或刻意拖延？	<p>110年受訪者1人反映：</p> <p>網路申報土地增值稅無法跨分局查欠</p>	<p>加強對同仁宣導網路申報案件如收到完稅附件應匯出帶職名章稅單，地政士可自行列印逕赴地政機關辦理登記，免再辦理查欠。</p>
認為本局哪項申辦案件之公開透明程度，需要再加強？	<p>109、110年受訪者各1人反映(計2人)：</p> <p>1. 本局申辦案件之公開透明程度需再加強，惟未敘明原因。</p> <p>2. 房屋現值與房屋稅單不符，申報契稅有落差。</p>	<p>1. 本局持續檢視業務透明措施及加強宣導，以爭取民眾認同。</p> <p>2. 建議可申請房屋稅籍證明以所載房屋現值為準。</p>



對於本局稅務業務有無建議事項？	109、110年受訪者分別有3、2人反映(計5人)： 1.申請被繼承人房屋稅籍證明，已檢附繼承人戶籍謄本，可否免提供身分證影本。 2.請加速契稅發單速度。 3.常有民眾繼承未辦保存登記建物，不知要辦理納稅義務人名義變更，建議適當提醒或輔導。	1.繼承人戶籍謄本僅能證明繼承人與被繼承人關係，尚不宜取代身分證效力。 2.於相關會議或講習，請分局縮短稅單核發時間。 3.財政部之遺產稅繳清或免稅證明書已提示，未辦保存登記房屋應向房屋所在地地方稅稽徵機關辦理變更名義，本局並將透過多種管道加強宣導。
	110年受訪者2人反映： 1.公共設施保留地申報土地增值稅案件，建議簡化會辦都市發展局流程。 2.建議增設外籍人士服務專區。	1.使用分區證明如未記載取得方式，仍須會辦確認；如已載明取得方式，將逕行審核，免再會辦。 2.已加強外籍人士服務 (1)成立外語諮詢服務工作隊，並設置專屬服務櫃台。 (2)招募新住民志工(已11位)，設置新住民友善服務櫃台。 (3)本局官網設置英文版及新住民專區，提供中文注音版、英文、越語、印尼文、泰文等5種語言文宣。

(3) 廉政問卷調查

本局 110 年委託客觀專業的民意調查機構辦理「**為民服務及廉政研究問卷**



調查」(附件 32)，藉以瞭解民眾對本局政風狀況觀感並作為持續廉能參考。該調查於 8 至 9 月間辦理，有效樣本數 1,068 人，**受訪民眾對於本局清廉程度之滿意度達 96.8%**。對於「承辦人員有無接受不當飲宴？」及「承辦人員有無受贈財物？」等項目**均無反映意見**。其餘項目**反映意見**及本局具體改善情形**說明如下**：

項目	調查結果	反映意見	具體改善情形
洽辦業務是否需請託關說？	98.4% 沒有親身經歷或曾經聽聞	以前透過會計事務所申辦案件速度較快，一般民眾速度較慢（1人反映）。	會計事務所代理案件，依性質判斷，應屬國稅案件，惟本局仍於111年第1次廉政會報專題報告，請各單位配合民眾之經歷或聽聞情形，加強宣導策進。
承辦人員有無故意刁難？	98.7% 沒有親身經歷或曾經聽聞	<ol style="list-style-type: none"> 1.法令解釋不清。 2.承辦員搞丟文件，隔天卻告知缺件，造成不便。 3.打電話諮詢，轉接等很久，問題也沒解決。 4.代書代辦案件很順利，自行申辦不順利。 5.因公寓出租，曾至稅務局3次，稅務 	<ol style="list-style-type: none"> 1.已由業務主管科加強同仁專業訓練。 2.已加強宣導廉潔風紀，提升為民服務品質。 3.已由業務主管科加強同仁電話服務禮貌及專業訓練。 4.代書有其專業，較能一次備齊書表及附件，故處理速度確實可能較快；對於一般民眾，本局備有一次告知單，避免民眾多次往返。 5.已於111年5月18日及7月8日舉辦2場次廉政宣

		局又來家中審查，過程很冗長。(計5人反映)	導講習，強化同仁廉潔意識。
--	--	-----------------------	---------------

五、廉能創新與擴散

(一)廉能政策創新

1、針對攸關民眾權益、易引發民怨或不便民業務，推出創新作法

(1)服務效能創新

<p>全國首創</p> <p>規劃全國</p>	<p>項目 1</p> <p>109 年-地價稅自用住宅節稅通知書 3.0</p>	<p>1.自行撰寫程式，結合稅籍、租賃及戶政資料，精準挑錄可能符合自用住宅要件但尚未申請潛在客戶。</p> <p>2.設計簡易節稅通知書，主動寄發。</p>	 <p>行政院政府服務獎頒獎</p>
	<p>實施策略</p>	<p>效益</p> <p>1.109 至 111 年計輔導 3,635 件，每年為民眾節省稅額達 426 萬 2,007 元。</p> <p>2.獲市府簡政創新獎甲等及 109 年財資中心參採合作建置挑檔程式，推廣全國，全民受益。</p> <p>3.行政院第 2 屆政府服務獎。</p>	
<p>全國首創</p>	<p>項目 2</p> <p>109 年-飛燕傳書之電子傳送繳款書、轉帳通知及繳納證明書</p>	<p>1.民眾使用自然人憑證、健保卡或行動自然人憑證 (TW Fido) 登入地方稅網路申報作業系統，一鍵勾選標的、驗證電子信箱後完成申辦。</p> <p>2.臨櫃或郵寄申辦時，由承辦人員於系統勾選標的，經系統自動發送驗證信、民眾驗證電子信箱後完成申辦。</p>	 <p>109 年簡政創新獎頒獎</p>
	<p>實施策略</p>	<p>效益</p> <p>1.109 年市府簡政創新獎特優。</p> <p>2.已傳送 4 萬 3,146 件。</p>	
	<p>項目 3</p> <p>109 年-使用牌照稅身心障礙免稅主動輔導通知書 3.0</p>	<p>1.自行撰寫程式勾稽衛福部身障資料檔、交通部監理車籍檔、財資中心全國身障者免稅檔等現有資料庫。</p>	
	<p>實施策略</p>		

全國
首創

規劃
全國

2. **加值勾稽**交通部監理駕籍檔、內政部戶政系統簡易個人資料等**跨機關資料庫**，**挖掘潛在免稅者**。



3. 精簡填寫欄位，免附證件，免附回郵寄回即可。

4. 首創客製化雲端回復 QR-Code，可透過掃描連結個人專屬線上回復平臺申請。

效益

1. 109 年市府**簡政創新獎特優**。

2. 109 至 111 年計輔導 1 萬 2,155 件，協助 3,338 個身障家庭節省稅額 2,762 萬 6,640 元/年。

項目 4

109 年-因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響地方稅延期或分期繳納處理措施

全國
首創

實施策略

1. 訂定「地方稅延期或分期繳納處理措施」，並由**市長親自率同局長召開記者會**，向媒體大眾說明。

2. 本局官網建置「嚴重特殊傳染性肺炎疫情稅捐申辦專區」。

3. 推出「中稅紓困暖心包」，**一次網羅地方稅與國稅紓困措施**。



效益

截至 111 年底止核准延期或分期件數計有 **4,585 件**、金額 5 億 **5,621 萬餘元**。

項目 5

109 年-視訊發證補單宅配便 2.0

全國
首創

實施策略

1. 運用免費通訊軟體，民眾易取得及使用，系統公開透明。

2. 提供民眾免出門即可快速取得電子稅務文件。

3. **全程錄音錄影**，保護個資無疑慮。

4. 提供驗證平臺供他機關驗證文件之有效性。



效益

1. 111 年市府**簡政創新獎甲等**。

2. 109 年 7 月起上線至 111 年止計服務 **1,447 件**，節省民眾等候時間 **2,894 小時**、時間成本 **48 萬 6,192 元**。

3. 於全國地方稅務機關業務第 32 次聯繫會議經驗分享。

4.已有**臺北市、新北市、桃園市及高雄市**跟進。

全國
首創

項目 6	109 年-全智慧客服中心	
實施策略	<ol style="list-style-type: none"> 1.整合電話、LINE、Skype、視訊、AI 智慧客服提供諮詢、申辦及發證補單等一站式服務。 2.服務過程全程錄音或錄影，保障民眾權益。 	 <p>全智慧客服中心記者會</p>
效益	<ol style="list-style-type: none"> 1.109 至 111 年計服務 24 萬 1,805 件。 2.吸引彰化縣地方稅務局、臺南市政府財政稅務局、花蓮縣地方稅務局、苗栗縣政府稅務局、臺北市中山地政事務所、新北市中和地政事務所、中華郵政股份有限公司臺中郵局、苗栗縣政府政風處、中華財金賦稅研究會及逢甲大學財稅學系蒞局標竿學習。 3.併同其他服務獲亞太區「IDC 智慧城市大獎」。 	

全國
首創

項目 7	109 年-和平跨域視訊 8 合 1 服務	
實施策略	<ol style="list-style-type: none"> 1.和平地區民眾透過視訊可即時獲得稅務、監理、社福、民政、地政、法制、客家、執行等整合性服務。 2.和平區梨山里、平等里民眾透過 LINE 或 Skype 申請財產及所得資料，並可郵寄到府。 	 <p>全國首創 8合1服務 照顧偏鄉 和平跨域視訊 8合1服務 啟動典禮</p>
效益	109 至 111 年計提供 791 件，節省民眾洽公時間 791 天 、 時間成本 318 萬 9,132 元 。	

規劃
全國

項目 8	110 年-不動產繼承查欠及查驗繼承贈與登記線上化	
實施策略	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助財政部規劃建置國稅局、地稅局及地政局間之資料勾稽及自動介接連線，並率先試辦。 2.獨創批次查欠程式，免由人工逐筆審查。 3.查欠結果匯出至「地方稅網路申報作業」系統供民眾查詢。 	 <p>110 年簡政創新獎頒獎</p>

	4.民眾可逕至地政單位辦理不動產繼承及贈與過戶登記。
效益	1.110 年度市府簡政創新獎特優。 2.111 年傳送地政機關之遺產稅及贈與稅證明書檔分別計有 10 萬 9,967 筆及 20 萬 9,092 筆。

全國首創

項目 9	110 年-UTax(Your Tax)自動櫃員機
實施策略	<p>1.運用直覺觸控式系統，打造全使用者導向之高人性化服務機台 (Kiosk)，提供自助式「申請」及「發證」服務。</p> <p>2.將民眾經常洽辦之 26 項服務建置於機台。</p> <p>3.結合掃描機、晶片卡讀卡機、雷射印表機等多項功能。</p> <p>4.民眾持自然人憑證、身分證申請，1 分鐘內即可取件。</p>
效益	<p>1.110 年市府廉能透明獎特優。</p> <p>2.併同其他服務獲亞太區「IDC 智慧城市大獎」。</p> <p>3.已有臺北市、新北市及澎湖縣跟進建置。</p>



全國首創

項目 10	111 年-土地增值稅自用住宅重購退稅節稅通知書
實施策略	<p>1.勾稽房屋稅、地價稅及土地增值稅系統，挑錄可能符合資格但尚未申請自用住宅重購退土地增值稅案件。</p> <p>2.設計並主動寄發節稅通知書，減輕民眾購屋負擔。</p>
效益	111 年計協助 54 位民眾退稅達 495 萬 4,467 元。

規劃全國

項目 11	111 年-協助財資中心規劃建置全國適用之「地稅小幫手」AI 智慧客服系統
實施策略	<p>1.整合全國各縣市地方稅稽徵機關的專業稅務問答，提供民眾以聊天方式詢問各地方稅問題。</p> <p>2.另外還串接天氣、空氣污染及紫外線查詢等生活問答，並提供連結網路申報作業系統。</p>
效益	1.111 年 10 月 1 日上線，迄至 112 年 4 月底計 4 萬 5,341 人次



諮詢，其中非上班時間服務人次達總服務量能 4 成。
2.112 年 3 月 3 日召開宣傳記者會，現供全國地方稅稽徵機關使用。

全國首推	項目 12	111 年-創六都之先訂定地方稅加計利息分期繳納辦法
	實施策略	1.訂定「臺中市地方稅加計利息分期繳納辦法」。 2.於 111 年 10 月 27 日發布，並經臺中市議會及行政院准予備查。
	效益	適用稅目涵蓋使用牌照稅、房屋稅、地價稅及印花稅，有繳納困難而無法一次繳完的民眾，可提出申請。

規劃全國	項目 13	111 年-協助財政部與環保署合作建置「廢車回收一站通服務」
	實施策略	1.配合財資中心規劃於地方稅網路申報線上查繳稅平臺增加「車輛環保回收報廢申請查欠退稅服務」。 2.110 年 9 月 15 日起供全國同步試營運使用，並自 111 年 1 月 1 日起正式上線。 
	效益	1.111 年線上查欠、退稅件數計 1 萬 596 件。 2.由環保署參與 111 年度公務人力發展學院標竿學習案例甄選，獲特優獎。 

全國首創	項目 14	111 年-友善稅務智慧個人雲一線上申辦 MyData
	實施策略	1.向國家發展委員會爭取經費，於本局官網建置線上申辦 MyData 系統。 2.介接取得之資料具有完整性、不可否認性。 3.設計自動化系統，申辦案件進度及承辦資訊公開透明。
	效益	1.地方稅申辦項目介接平臺達 46 項，居 6 都之冠。 2.111 年 12 月上線，迄至 112 年 4 月申辦件數 1,754 件。

(2)稽徵效能創新

全國
首創

項目 1	109 年-飛鷹專案-QGIS 及 UAV 智慧清查 2.0	
實施策略	<p>1.整合內部稅籍資訊、外部地理資訊系統圖資及無人空拍機蒐證；並自行建置圖資定位智慧加值系統，將無人空拍機取證資料全數匯入完整保存。</p> <p>2.訂定標準化作業流程，精準篩選違規農地之土地標示，清查地價稅籍，克服人員難以到達的限制，大幅減少清查時間及降低貪腐空間。</p>	 <p>109 年廉能透明獎頒獎</p>
效益	109 年市府廉能透明獎特優。	

全國
首創

項目 2	110 年-催繳期間線上補單系統	
實施策略	<p>1.建置「催繳期間線上補單系統」</p> <p>2.針對逾期繳納使用牌照稅、房屋稅、地價稅案件寄發確認單，民眾只要掃描確認單上 QR-Code 即可連結網頁補發稅單。</p> <p>3.申請案件自動轉檔改訂繳納日期及變更通訊地址後，產製稅單 PDF 檔供列印寄發，大幅節省稽徵成本。</p>	
效益	<p>1.獲財政部核定三等獎。</p> <p>2.自 110 年 4 月起實施，截至 111 年底，申請補發稅單或異動通訊地址案件計 8 萬 181 件。</p>	 <p>獎</p>

全國
首創

項目 3	110 年-房屋稅籍 3D 圖資智慧清查 5.0	
實施策略	<p>1.與內政部國土測繪中心合作，以其建置之 3D 建物模型為基礎，運用「多維度國家空間資訊服務平臺」之底圖模型。</p> <p>2.透過串接定位精確的門牌地址，提供建物框之高度、面積大小及 3D 空間，精準掌握房屋之長、寬、高。</p>	 <p>111 年廉能透明獎頒獎</p>
效益	<p>1.111 年市府廉能透明獎優等。</p> <p>2.110 年計查核 7,548 筆，補徵房屋稅 311 萬元/年，111 年查核 1 萬 275 筆，補徵房屋稅 1,100 萬元/年。</p>	

全國
首創

項目 4	111 年-開徵囤房稅，設置專區
實施策略	<ol style="list-style-type: none"> 1.修正「臺中市房屋稅徵收率自治條例」，非自住住家用房屋改採差別稅率(俗稱囤房稅)，持有非自住 4 戶以下為 2.4%、5 戶以上為 3.6%，落實租稅公平並維護居住正義。 2.挑錄持有 5 戶以上受影響較大者，主動寄發節稅通知。 3.創新建置囤房稅快速查詢系統專區，便於民眾查詢瞭解。
效益	<ol style="list-style-type: none"> 1.提高多屋者持有成本，促使釋出多餘房屋，實現居住正義。 2.影響 8 萬 7,826 人、增加稅收 5.8 億元，用於青年、弱勢租屋補貼。 3.寄發節稅通知 1,767 件。

項目 5	111 年-利用 AI 訓練辨識核心軟體提升舉發違反稅法規定車輛
實施策略	<ol style="list-style-type: none"> 1.111 年 11 月增設固定影像拍攝地點，並運用經過 AI 訓練處理後之辨識核心軟體。 2.車牌辨識正確率達 90%以上，提升舉發效能，有效遏止逃漏及增裕庫收。
效益	截至 111 年底，增加查緝件數約 4 成，計 2 萬 3,607 件。

全國
首創

項目 6	111 年-開發圖資定位智慧加值系統，清查娛樂稅籍
實施策略	<ol style="list-style-type: none"> 1.篩選清查標的並匯出不含個資之娛樂稅稅籍編號、營業地址等資訊至 GPIS 系統資料庫。 2.結合地圖定位功能標示註記於地圖上，清查人員可於系統內即時查詢稅籍核課資訊、查對及編輯。
效益	獲 臺中市審計處 提報 全國行政機關優良實務案例 。



2、運用既有行政資源，推動廉能創新作為

(1)全局員工共同參與，廉政觀念深入機關文化

本局相關廉政活動均由全局不分單位分工參與，109 年辦理廉政宣導 19 場次，係以「**量的增長**」為目標；110 年除辦理宣導 5 場次(因疫情減少)，並創新舉辦廉政論壇，進一步著重於「**質的提升**」；迄 111 年除宣導場次達 20 場，更首創拍攝廉政宣導 MV、編撰廉政防貪指引、辦

理 Cosplay 校園宣導、網路有獎徵答及協辦市府廉政論壇，及至 112 年已舉辦廉政學術暨實務研討會及簽署誠信宣言，逐步進階為「**質量並重**」，**營造機關廉能組織文化**。

全國
首創

① 110 年全國首創主辦地方稅務廉政論壇

110 年 10 月舉辦「稅務透明·徵納雙贏」論壇，為**全國地方稅稽徵機關首創**。除邀請法務部廉政署鄭前署長銘謙、陳前副市長子敬致詞外，並由台灣透明組織協會理事長徐仁輝、法務部行政執行署臺中分署分署長許萬相、本局局長沈政安等專家學者專題演講「誠信透明·永續經營」、「創新思維·追求三贏」、「科技創新·稅務透明」等議題，計有產官學界約 90 人參與。



110 年 10 月舉辦「稅務透明·徵納雙贏」論壇

② 111 年協辦市府「工程倫理與企業誠信廉政論壇」

111 年 8 月 22 日協助市府政風處舉辦之「工程倫理與企業誠信廉政論壇」，邀請專家、學者及各界代表進行 3 場專題演講，主題包括「工程常見糾紛及爭議處理」、「工



工程倫理與企業誠信廉政論壇

程人員除了專業也該懂得廉政法律風險」及「強化防貪管理機制」；另以「從工程法令遵循-推動企業誠信與永續發展」為主題，邀請台灣透明組織顧問團召集人暨僑光科技大學校長余致力擔任論壇主持人，與行政院工程會技監陳允佳、臺灣臺中地方檢察署檢察官黃鈺雯、建設局局長陳大田及水利局副局長馬名謙等進行與談，**透過論壇與工程產業廠商、相關業務公務員深度交流與座談**。

創新

③ 112 年舉辦「陽光台中·廉能稅務」廉政學術暨實務研討會

為落實盧市長的「陽光政治」施政理念，本局與台灣透明組織協會、政風處於 112 年 3 月 30 日以「陽光台中·廉能稅務」為主題，舉辦廉政學術暨實務研討會，邀請法務部廉政署副署長沈鳳樑分享「當前國

家廉政政策」專題，並規劃「政府廉潔策略」與「政府效能策略」兩大主議題，邀請中興大學法政學院院長李長晏及台灣透明組織協會理事長徐仁輝分別主持；另設定



邀集各專業代理人參與研討會

「談如何落實聯合國反貪腐公約公部門透明度要求」、「稅務廉政課責管理與案例分析」、「廉政政策創新的趨勢與挑戰」、「風險管理與危機處理」及「稅務機關資訊公開」等 5 個子題，分別由廉政署、台灣透明組織協會與本局擔綱發表論文，並由臺灣高等檢察署臺中檢察分署、法務部廉政署、政風處、法制局及數位治理局等多位專家學者與談，並邀集地政士、會計師、稅務研究會、記帳士、記帳、報稅代理人公會等專業代理人及中臺灣區域治理平臺 8 縣市稅捐稽徵機關、市府各機關代表共襄盛舉。

④112 年增修「廉政防貪指引-稅務篇」2.0

持續精進廉政防貪指引，以加強破解圖利與便民迷思之宣導，提升機關優質便民服務品質，並深化企業服務。

(2) 廉政會報逐年升級，深化外部參與

本局每年定期召開廉政會報，由局長親自主持，110 年更深化外部參與，外聘專家學者擔任廉政會報委員，111 年廉政會報召開次數由每年 1 次增加為每年 2 次，提升廉政工作決策層級，定期檢討防貪、肅貪及行政倫理等廉能政策之推動，以落實乾淨政府理念。

(二) 廉能政策擴散

1、舉辦可供其他機關學習之廉能事件及有效降低可能貪腐之事例或創新作為

全國
首創

(1) 全國首創創作及拍攝廉政宣導 MV「愛蓮說」

本局於 111 年第 2 次廉政會報決議製作廉政宣導影片，結合古文及鄉土語言創作台語歌曲「愛蓮說」並拍攝 MV，以北宋周敦頤「愛蓮說」為發想，正直誠信為主軸，呼籲人們要行得正、知足常樂，由局長親

自獻唱及拍攝 MV，在 YouTube 及本局「中市稅輕鬆」粉絲專頁觀看次數已超過 8,000 餘次。為擴大宣導效益，規劃一系列「愛蓮說」擴散宣導活動如下：

全國
首創

① 112 年 1 月 11 日舉辦「愛蓮說」創作歌曲分享會暨「中稅橋樑誠信

宣言」簽署儀式：邀請法務部廉政署中部地區調查組組長陳德芳及政風處副處長許金來致詞，另財政部中區國稅局臺中分局分局長、會計師公會、地政士公會、記帳士公會、稅務研究會及市府各機關



邀請各公會代表簽署誠信宣言

代表等 80 餘人也到場共襄盛舉。由本局局長與歌手龔俊杰現場演唱，增添活動趣味性。另為具體落實「聯合國反貪腐公約」對於私部門反貪腐的要求，同時邀請與本局業務往來最頻繁的地政士、記帳業、會計師等公會代表，共同簽署「中稅橋樑誠信宣言」，倡議企業誠信與法令遵循，洽公不送禮、不關說。

② 愛蓮巡迴列車：111 年 12 月至 112 年 3

月期間，各分局分別至各國民中、小學宣傳「愛蓮巡迴列車」活動，共計 40 個班級參加，宣導內容包含「愛蓮說」MV 影片欣賞、認識台灣諺語及文字趣味有獎徵答。



愛蓮巡迴列車-校園宣導

③ 製作愛蓮說 DVD、郵政套票及頭巾文創品：

除將愛蓮說 MV 影片公開於本局官方 YouTube 外，並製作愛蓮說 DVD 及郵局套票及以「蓮花」為主題頭巾文創品，於重大活動及宣導活動分享。



發行愛蓮說 DVD



發行愛蓮說個人化郵票



- ④反貪倡廉「作伙來唱蓮 卡緊來抽獎嘞！」活動：只要在 112 年 3 月 31 日前於「中市稅輕鬆」臉書粉絲專頁上傳「愛蓮說」MV 影片截圖，或者閱讀「認識台灣諺語」並在留言處寫下文字趣味有獎徵答答案，即可參加抽獎，參與人數 360 人。

(2)廉能透明創新作為經驗分享

本局歷年參加廉能透明獎評核，均著重於強化民眾使用成效及整體租稅公平，屢獲佳績。政風處於 110、111 年連續兩年邀請本局**經驗分享**以**提供其他機關參考學習**，分享主軸包括局長支持與參與、團隊合作、興利防弊及內外部顧客考量等，尤其強調創新性及服務初心，分享對象為市府所屬一、二級機關，有效達到效益擴散。

2、透過各類平臺、管道或會議與他機關進行交流與分享

(1)透過各類平臺與他機關進行交流與分享

- ①論壇：於 110 年所舉辦之「稅務透明·徵納雙贏」論壇，邀請彰化、雲林、南投、苗栗等中部**鄰近 4 縣市稅捐稽徵機關代表**參與。



透過論壇與他機關交流分享

- ②座談會：111 年 12 月 15 日舉辦「地政士業務聯繫暨企業誠信廉政座談會」，推動企業反貪宣導，播放企業誠信微電影、「愛蓮說」MV，並講解課責案例及實施誠信古諺語有獎徵答等。



透過研討會與他機關交流分享

- ③研討會：112 年舉辦「陽光台中·廉能稅務」廉政學術暨實務研討會，更加碼邀請中臺灣區域治理平臺**8 縣市稅捐稽徵機關代表**參加，共同交流。

- ④本局官網：於「廉政園地」專區項下之「企業服務廉政平臺」提供公私部門交流，提升行政效能。

- ⑤「中市稅輕鬆」粉絲專頁：本局臉書粉專擁有  中市稅輕鬆  5.3 萬位追蹤者，透過臉書平臺上傳「愛蓮說」廉政宣導 MV、發布廉政活動訊息、舉辦網路有獎徵答或宣傳廉政努力度及倡導廉能決

心等，均可有效傳達至他機關並進行交流與分享。

(2) 透過多元管道與他機關進行交流與分享

① 臺中市地政士公會期刊專文交流：於該公會期刊刊登「陽光台中·廉能稅務」專文行銷，計發行 2,000 本。

② 本局自行發行(編撰)刊物分享

A. 稅務生活：本局每年發行「稅務生活」期刊，均刊登**廉政宣導篇章**，例如不送禮、不收禮、不請託關說等，每年發行 3,000 本，均分送財政部賦稅



署、全國各地方稅稽徵機關、國稅稽徵機關、法務部行政執行署臺中分署、臺中市各區公所、地政事務所、戶政事務所、大學院校、圖書館等機關共同分享交流。

B. 廉政防貪指引-稅務篇：分送市府所屬政風單位參考。

C. 研討會論文集：112 年「陽光台中·廉能稅務」廉政學術暨實務研討會論文集分送全國各地方稅稽徵機關參酌運用。

③ 影片上傳 YouTube 分享：上傳「愛蓮說」廉政宣導 MV，多管道傳播，觀看次數已超過 8,000 餘次。



④ 成立 LINE 群組交流：本局與**新聞局**共同成立「地稅新聞即時通」群組，隨時交流廉政新聞；並與**各公(工、協)會**分別成立「地稅聯盟」、「稅務地政士一家親」、「地政士職業工會稅務好朋友」等群組，即時分享廉政活動與新聞。



⑤ 電子書分享：本局編撰之「廉政防貪指引-稅務篇」、「稅務生活」電子書均公開於**本局官網電子書專區**。

(3) 透過各項會議與他機關進行交流與分享

① 110 年 3 月苗栗縣政府政風處處長及稅務局局長帶隊參訪本局，交流透明品質獎參賽經驗。

② 111 年 3 月水利局主任秘書帶隊至本局交流透明品質獎參賽經驗。

- ③112年2月9日中華財金賦稅研究會前來參訪本局簡政便民服務措施，同時進行廉政宣導並播放「愛蓮說」MV。



苗栗縣政府政風處及稅務局參訪



臺中市政府水利局蒞局交流



中華財金賦稅研究會-廉政宣導

- ④112年2月20日財政部稽徵業務考核實地評核播放「愛蓮說」MV。
 ⑤112年3月8日逢甲大學財政學系至本局參訪創新服務作為，同時進行廉政宣導並播放「愛蓮說」MV。
 ⑥112年3月10日退休人員協會會員大會播放「愛蓮說」MV。



財政部考核-分享愛蓮說 MV



逢甲大學-廉政及 MV 宣導



退休人員協會-播放愛蓮說 MV

- ⑦112年3月31日局長親率本局土地稅科、企劃服務科及政風室等3位科室主管，分別拜訪臺中市地政士公會及大臺中地政士公會，介紹本局「不動產移轉一站式服務」，同時宣導「公務員廉政倫理規範」的重要性，並致贈「陽光台中·廉能稅務」廉政學術暨實務研討會論文集及愛蓮說 DVD，強化與企業之溝通交流。
 ⑧112年4月21日臺中市會計師公會至本局進行房屋稅及地價稅業務交流，播放「愛蓮說」廉政宣導 MV 並介紹本局創新廉能措施。



局長率隊拜訪台中市地政士公會



局長率隊拜訪大臺中地政士公會



台中市會計師公會-宣導廉能措施

參、未來努力方向



一、廉能透明，永續推行

廉能透明是現代化效能政府的重要指標，本局實施各項廉能措施，已有效改變稅務機關風氣及民眾對稅務機關的刻板印象。未來仍將持續推動服務流程透明、案件處理流程透明及資訊透明公開，**降低資訊不對稱、防弊興利**。



二、風險防制，消弭危機

處理危機的第一步就是避開危機，本局雖有嚴謹的風險辨識機制以及完備的危機處理流程，但危機瞬息萬變，未來仍將持續落實風險管理與防制，以期**防制風險於機先、消弭危機於無形**。



三、賡續創新，利益民眾

本局持續廉能創新是為了服務民眾的初心，近年雖已運用科技全國首創許多主動服務，但民眾的需求及科技發展日新月異，未來將一本初心持續創新，**提升機關效能、增進民眾福祉**。

