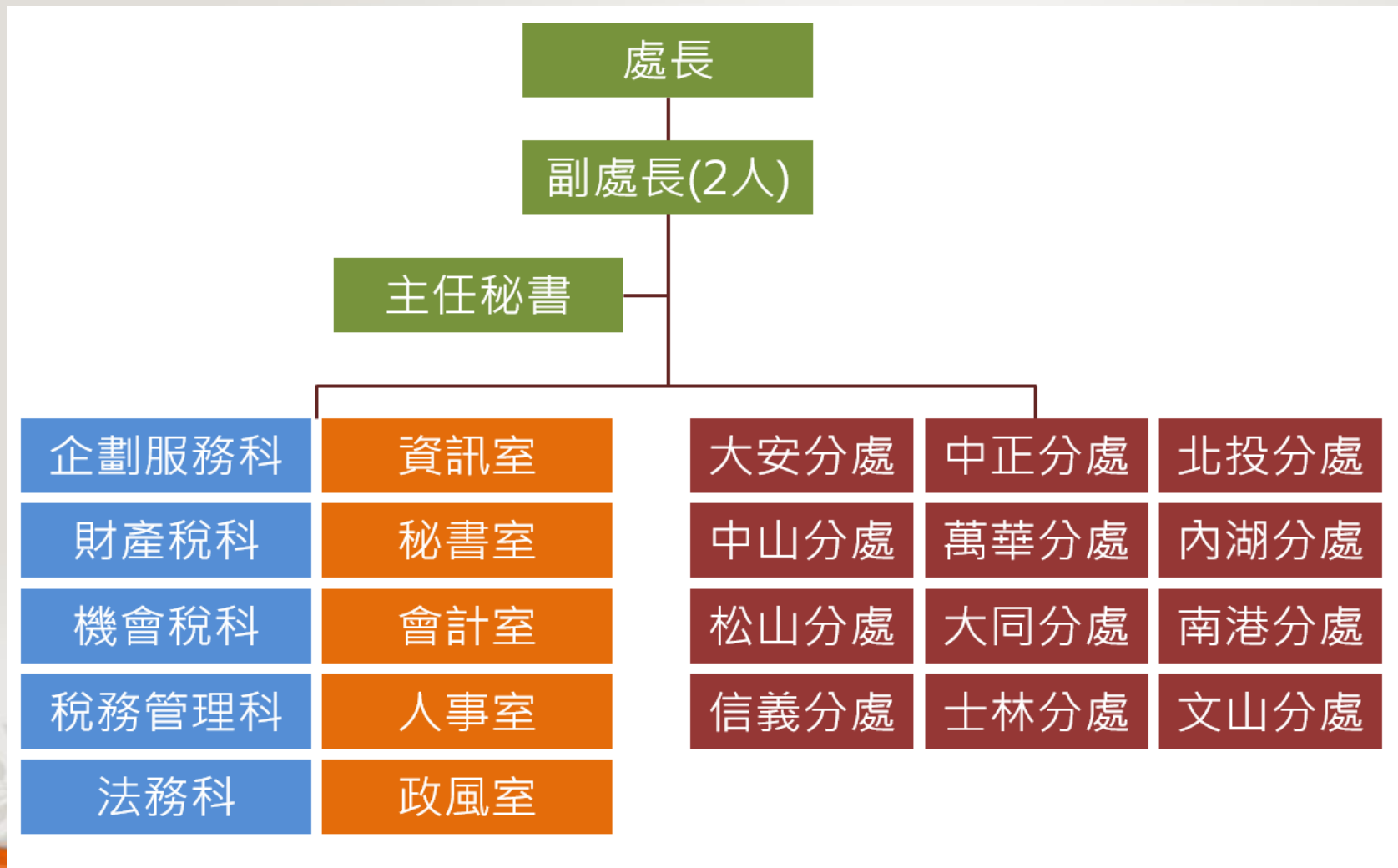




# 臺北市稅捐稽徵處 110年度策略地圖與平衡計分卡

處長      倪永祖

# 組織架構





# 稅捐處

## 使命、願景及核心價值

使命

支援市政建設 維護租稅公平

願景

稅收穩定成長 確保財政永續

核心  
價值

正直誠信 團隊合作  
創新卓越 開放共享

# 稅捐處110年度施政重點



財政局

健全財務管理

活化市有資產

強化稅費合理

1. 提供顧客有感服務
2. 落實規費合理
3. 落實稅捐稽徵
4. 合理政策推動
5. 加強私劣菸酒查緝
6. 培育優秀人力

## 以三大策略主題承接局級施政重點

精進稅收效能

合理稅政推動

落實稅捐稽徵

1. 加強民眾依法繳納觀念
2. 稅課收入預算達成率
3. 提高預算執行效能
4. 落實繳款書送達
5. 加強稅籍清查
6. 落實職能培訓

1. 營造徵納和諧租稅環境
2. 房屋課稅現值合理化
3. 致力行政處分合法性
4. 加強作業流程妥適性
5. 落實職能培訓

1. 主動退稅及智慧服務
2. 強化欠稅清理
3. 加強課稅資料查核
4. 提升案件處理效能
5. 強化資訊服務
6. 落實職能培訓

稅捐處

# 稅捐處110年策略地圖



|  |                              |                              |   |
|--|------------------------------|------------------------------|---|
|  | <b>【使命】</b><br>支援市政建設 維護租稅公平 | <b>【願景】</b><br>稅收穩定成長 確保財政永續 | <b>【核心價值】</b><br>正直誠信 團隊合作<br>創新卓越 開放共享 |
|--|------------------------------|------------------------------|---|

|      |          |          |          |
|------|----------|----------|----------|
| 策略主題 | A 精進稅收效能 | B 合理稅政推動 | C 落實稅捐稽徵 |
|------|----------|----------|----------|

|      |          |                               |                                |  |
|------|----------|-------------------------------|--------------------------------|--|
| 策略目標 | 顧客構面 C   | AC1 加強民眾依法繳納觀念                | BC1 營造徵納和諧租稅環境                 | CC1 主動退稅及智慧服務                              |
|      | 財務構面 F   | AF1 稅課收入預算達成率<br>AF2 提高預算執行效能 | BF1 房屋課稅現值合理化                  | CF1 強化欠稅清理                                 |
|      | 內部流程構面 P | AP1 落實繳款書送達<br>AP2 加強稅籍清查     | BP1 致力行政處分合法性<br>BP2 加強作業流程妥適性 | CP1 加強課稅資料查核<br>CP2 提升案件處理效能<br>CP3 強化資訊服務 |
|      | 學習成長構面 L | AL1 落實職能培訓                    | BL1 落實職能培訓                     | CL1 落實職能培訓                                 |

# 稅捐處110年度平衡計分卡

## 策略主題：精進稅收效能



| 構面                | 策略目標          | KPI<br>(關鍵績效指標)           | 行動方案                       |
|-------------------|---------------|---------------------------|----------------------------|
| 顧客構面              | AC1加強民眾依法繳納觀念 | AC1.1辦理租稅教育及租稅法令宣導活動場次達成率 | AC1.1.1本處年度社區租稅教育及宣導活動作業計畫 |
|                   |               |                           | AC1.1.2本處年度社區租稅教育及宣導活動作業計畫 |
| 財務構面              | AF1課稅收入達成率    | AF1.1財產稅稅課收入預算達成率         | AF1.1.1本處財產稅開徵宣導工作計畫       |
|                   |               | AF1.2機會稅稅課收入預算達成率         | AF1.2.1本處機會稅開徵宣導計畫         |
|                   | AF2提高預算執行效能   | AF2.1資本支出預算達成率            | AF2.1.1資本支出預算執行監督計畫        |
| 內部流程構面            | AP1落實繳款書送達    | AP1.1地價稅繳款書送達率            | AP1.1.1本處加強地價稅繳款書送達作業計畫    |
|                   |               | AP1.2房屋稅繳款書送達率            | AP1.2.1本處加強房屋稅繳款書送達作業計畫    |
|                   |               | AP1.3使用牌照稅繳款書送達率          | AP1.3.1本處加強使用牌照稅繳款書送達作業計畫  |
|                   | AP2加強稅籍清查     | AP2.1地價稅清查補徵比率            | AP2.1.1本處地價稅稅籍及使用情形清查作業計畫  |
|                   |               | AP2.2房屋稅清查補徵比率            | AP2.2.1本處房屋稅稅籍及使用情形清查作業計畫  |
|                   |               | AP2.3使用牌照稅清查補徵比率          | AP2.3.1本處使用牌照稅清查作業計畫       |
|                   |               | AP2.4印花稅檢查家數達成率           | AP2.4.1本處印花稅應稅憑證檢查作業計畫     |
|                   | 學習成長構面        | AL1落實職能培訓                 | AL1.1地方稅稽徵法令與實務教育訓練完成率     |
| AL1.1.2本處年度員工訓練計畫 |               |                           |                            |
| AL1.1.3本處年度員工訓練計畫 |               |                           |                            |

# 稅捐處110年度平衡計分卡

## 策略主題：合理稅政推動



| 構面     | 策略目標          | KPI<br>(關鍵績效指標)   | 行動方案                |
|--------|---------------|-------------------|---------------------|
| 顧客構面   | BC1營造徵納和諧租稅環境 | BC1.1電話問卷整體服務滿意度  | BC1.1.1本處提升服務品質執行計畫 |
| 財務構面   | BF1房屋課稅現值合理化  | BF1.1高級住宅房屋稅送達率   | BF1.1.1本處高級住宅清查作業計畫 |
| 內部流程構面 | BP1致力行政處分合法性  | BP1.1行政救濟案件確定維持率  | BP1.1.1本處年度業務稽核實施計畫 |
|        | BP2加強作業流程妥適性  | BP2.1作業手冊妥適性檢討完成率 | BP2.1.1本處年度業務稽核實施計畫 |
| 學習成長構面 | BL1落實職能培訓     | BL1.1法務作業教育訓練完成率  | BL1.1.1本處年度員工訓練計畫   |

# 稅捐處110年度平衡計分卡

## 策略主題：落實稅捐稽徵



| 構面     | 策略目標         | KPI<br>(關鍵績效指標)        | 行動方案                              |
|--------|--------------|------------------------|-----------------------------------|
| 顧客構面   | CC1主動退稅及智慧服務 | CC1.1直撥退稅比率            | CC1.1.1本處年度推廣直撥轉帳退稅作業計畫           |
|        |              | CC1.2清理未送達退稅支票完成率      | CC1.2.1財政部編徵課管理作業手冊退稅支票送達規定       |
| 財務構面   | CF1強化欠稅清理    | CF1.1欠稅清理及徵起績效         | CF1.1.1本處年度清理欠稅及罰鍰工作計畫            |
|        |              |                        | CF1.1.2本處年度清理欠稅及罰鍰工作計畫            |
|        |              | CF1.2以前年度欠稅送達比率        | CF1.2.1本處年度清理欠稅及罰鍰工作計畫            |
| 內部流程構面 | CP1加強課稅資料查核  | CP1.1通報資料執行率           | CP1.1.1本處使用牌照稅清查作業計畫              |
|        | CP2提升案件處理效能  | CP2.1查核案件如期辦結比率        | CP2.1.1各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點      |
|        |              | CP2.2違章審理案件如期辦結率       | CP2.2.1財政部各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點   |
|        | CP3強化資訊服務    | CP3.1地方稅網路申報達成率        | CP3.1.1財政部土地增值稅契稅印花稅電子申報作業要點      |
|        |              | CP3.2資訊系統通過ISO27001驗證率 | CP3.2.1本處110年資訊安全與個資管理制度服務採購案     |
| 學習成長構面 | CL1落實職能培訓    | CL1.1員工教育訓練完成率         | CL1.1.1臺北市政府及所屬各機關(構)學校辦理員工訓練實施要點 |