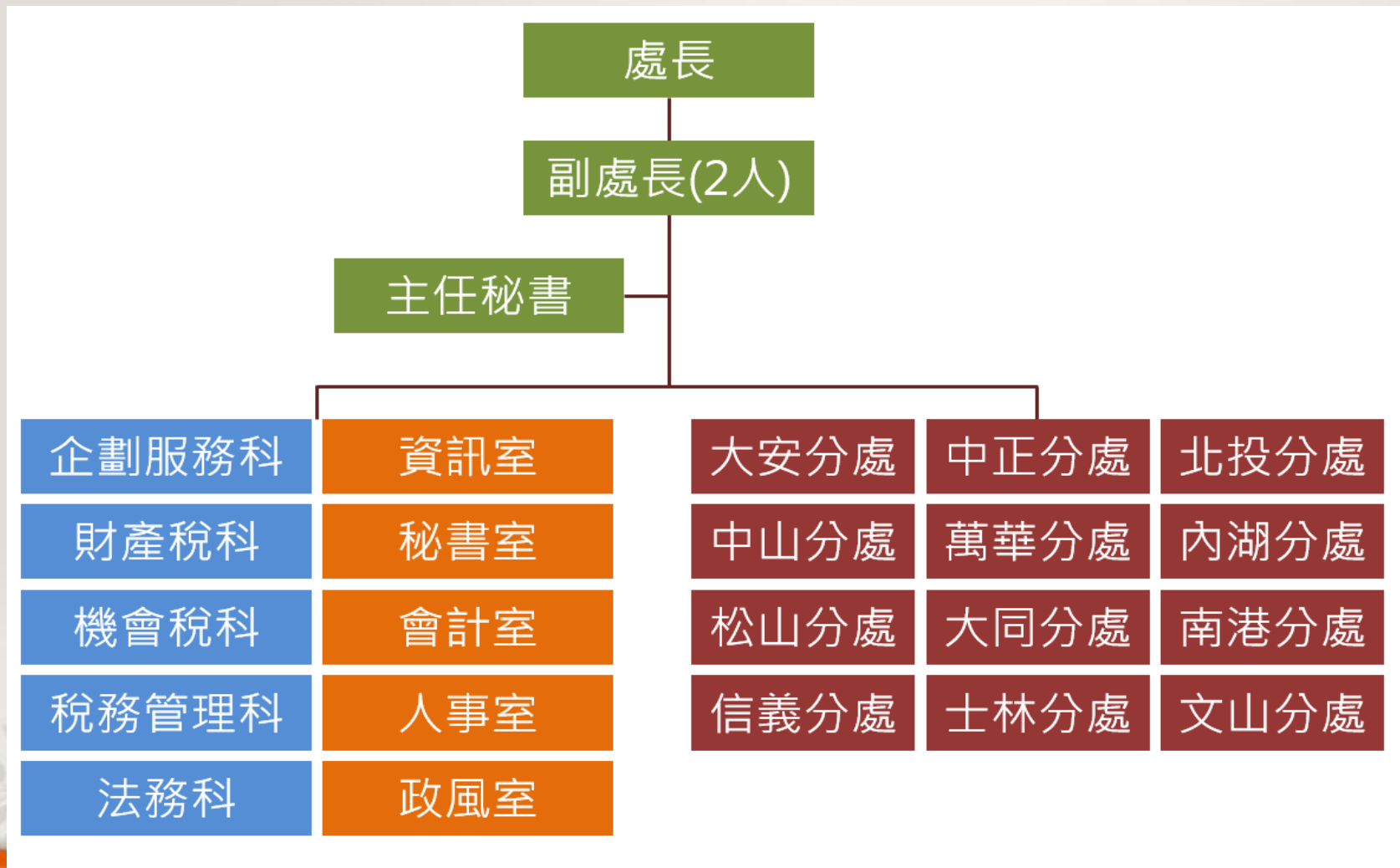




臺北市稅捐稽徵處 111年度策略地圖與平衡計分卡

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

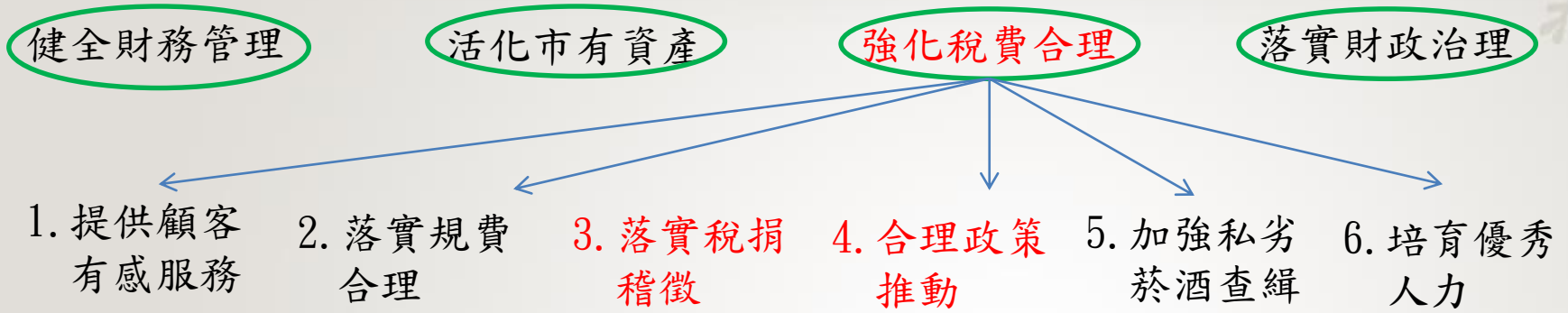
核心
價值

正直誠信 團隊合作
創新卓越 開放共享

稅捐處111年度施政重點

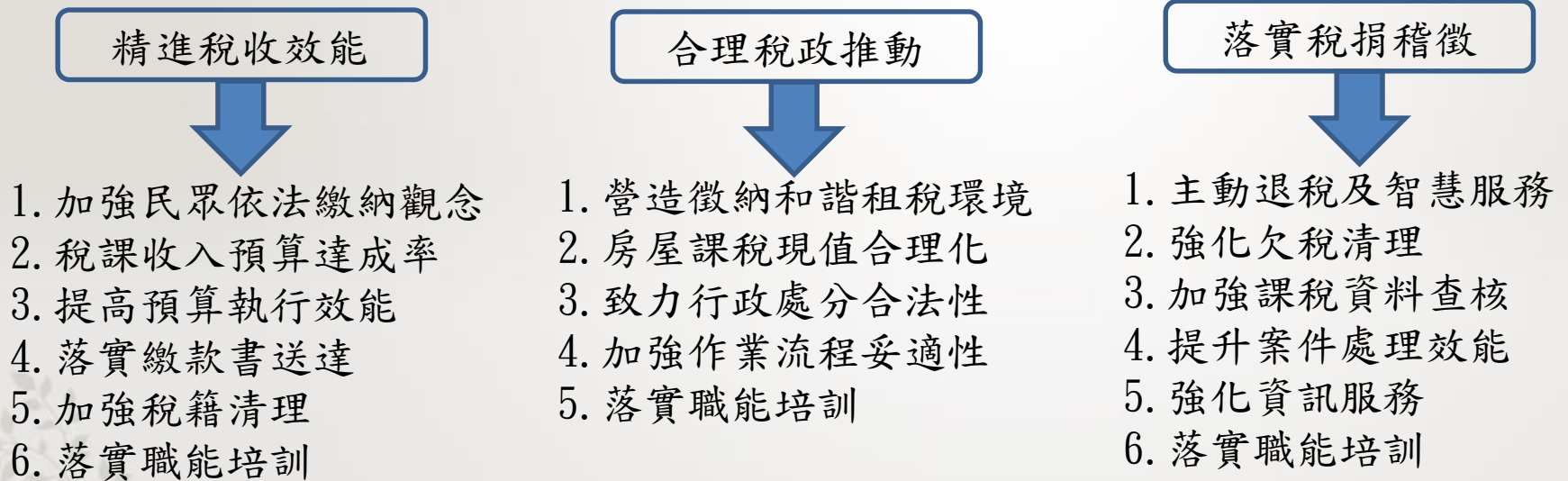


財政局



以三大策略主題承接局級施政重點

稅捐處



稅捐處111年策略地圖



		【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
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 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 AP2 加強稅籍清理	BP1 致力行政處分合法性 BP2 加強作業流程妥適性	CP1 加強課稅資料查核 CP2 提升案件處理效能 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111年度平衡計分卡

策略主題：精進稅收效能



構面	策略目標	KPI (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
			AC1.2.1 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 加強稅籍清理	AP2.1 地價稅清理補徵比率	AP2.1.1 本處地價稅稅籍及使用情形清理作業計畫 (依財政部地價稅稅籍及使用情形清查細部作業計畫)
		AP2.2 房屋稅清理補徵比率	AP2.2.1 本處房屋稅稅籍及使用情形清理作業計畫 (依財政部房屋稅稅籍及使用情形清查細部作業計畫)
		AP2.3 使用牌照稅清理補徵比率	AP2.3.1 本處使用牌照稅清理作業計畫
		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
			AL1.2.1 本處年度員工訓練計畫
			AL1.3.1 本處年度員工訓練計畫

稅捐處111年度平衡計分卡

策略主題：合理稅政推動



構面	策略目標	KPI (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 本處高級住宅清理作業計畫
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及 參訓人員滿意度	BL1.1.1 本處年度員工訓練計畫

稅捐處111年度平衡計分卡

策略主題：落實稅捐稽徵



構面	策略目標	KPI (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 本處使用牌照稅清理作業計畫
	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、 BS10012 及 ISO27701 資安與個 資隱私等項目國際標準驗證率	CP3.2.1 本處 111 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及參訓人員滿意度	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