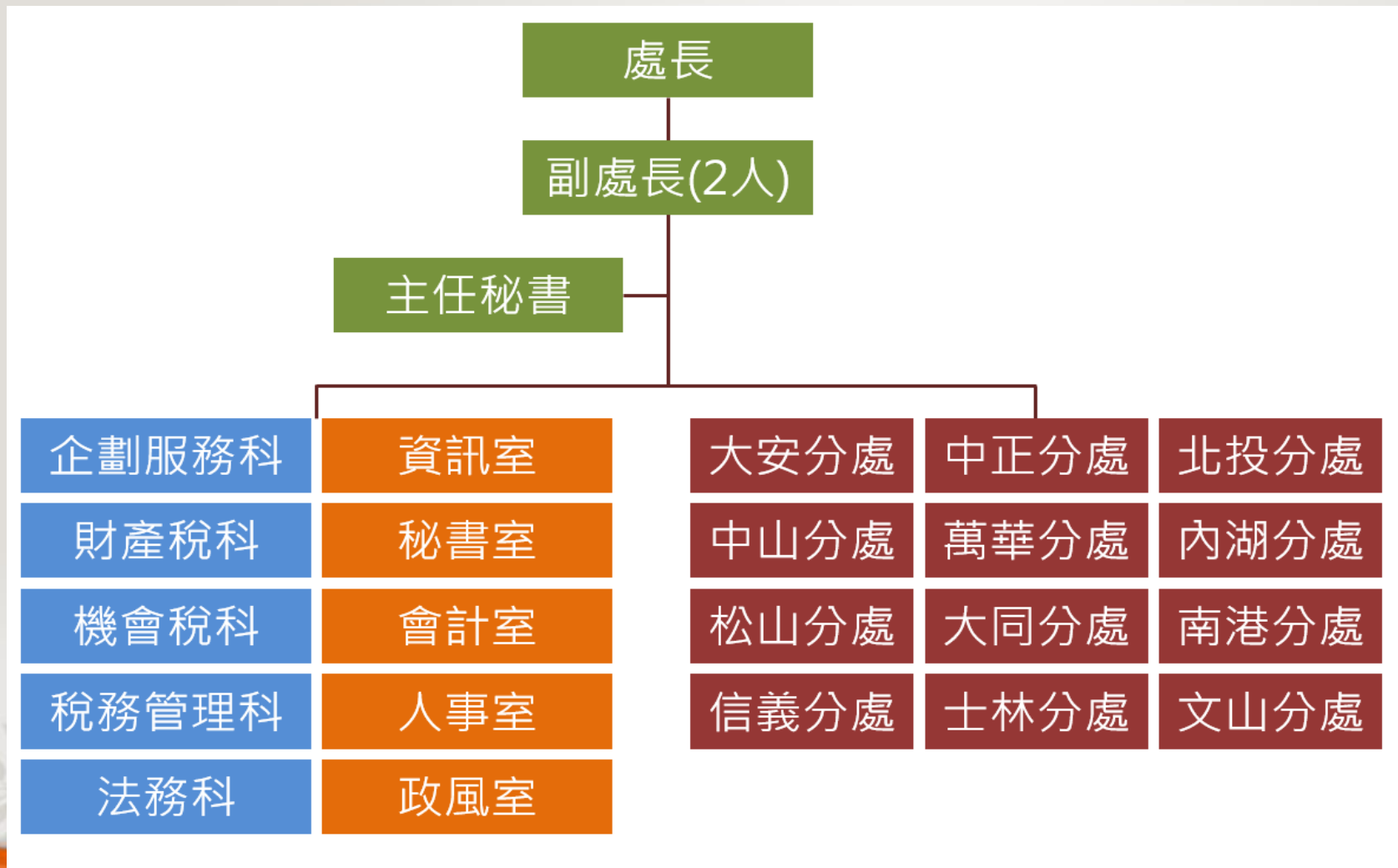




臺北市稅捐稽徵處 109年度策略地圖與平衡計分卡

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

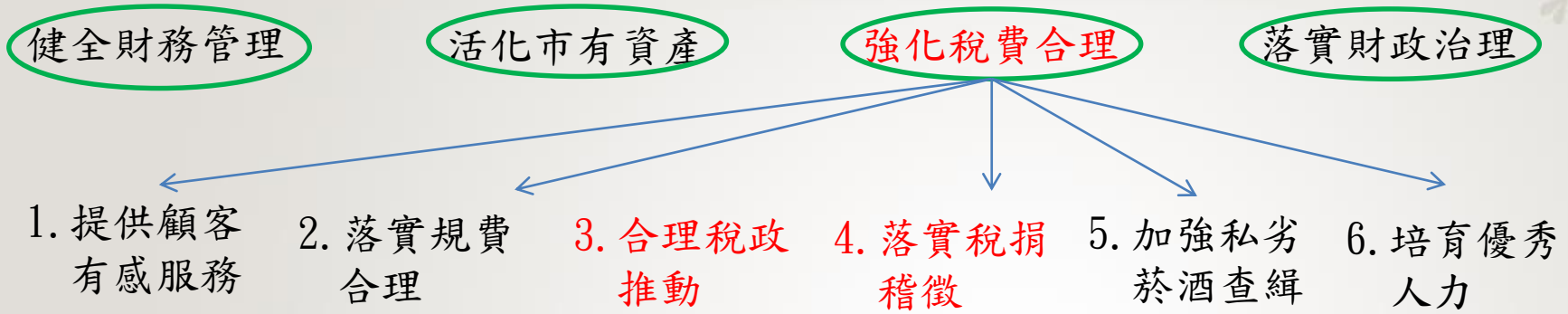
正直誠信 團隊合作

創新卓越 開放共享

稅捐處109年度施政重點

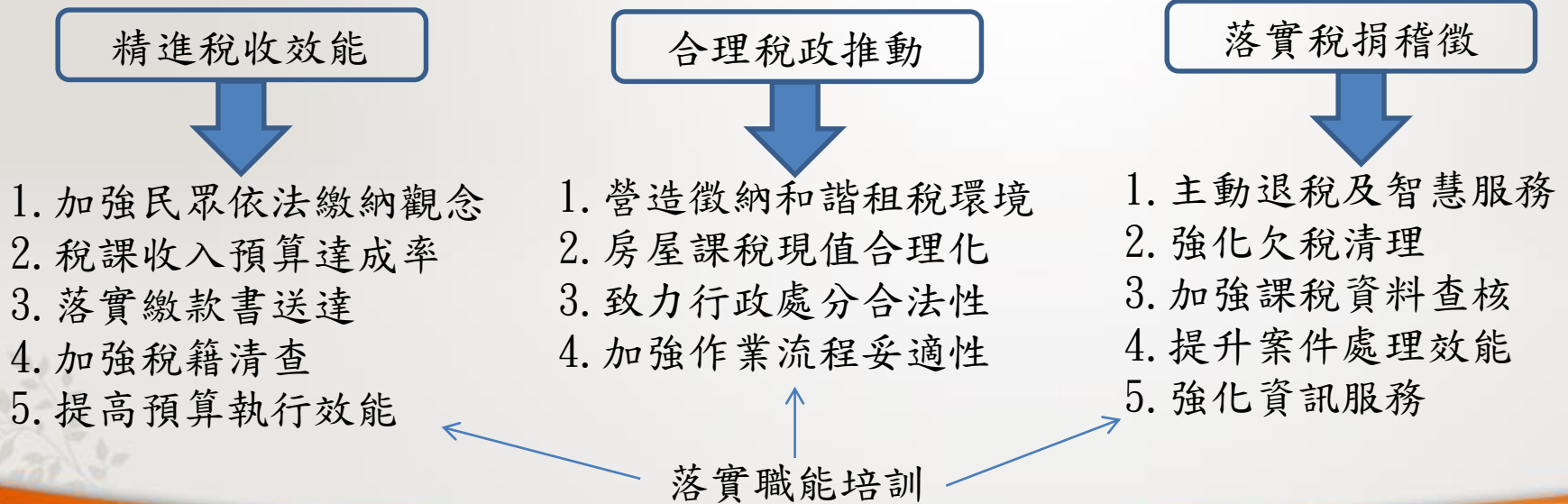


財政局



以三大策略主題承接局級施政重點

稅捐處



稅捐處109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
主題	A 精進稅收效能	B 合理稅政推動	C 落實稅捐稽徵
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	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 加強稅籍清查 AP3 提高預算執行效能	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	LL1 落實職能培訓		

稅捐處109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辦理租稅法令宣導活動場次達成率	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稅課收入預算達成率	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
內部流程構面	AP1落實繳款書送達	AP1.1地價稅繳款書送達績效	AP1.1.1本處加強地價稅繳款書送達作業計畫
		AP1.2房屋稅繳款書送達績效	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績效	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印花稅檢查績效	AP2.4.1本處印花稅應稅憑證檢查作業計畫
	AP3提高預算執行效能	AP3.1資本支出預算達成率	AP3.1.1資本支出預算執行監督計畫

稅捐處109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本處提升政府服務品質執行計畫
財務構面	BF1房屋課稅現值合理化	BF1.1高級住宅房屋稅執行率	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

稅捐處109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109年資訊安全與個資管理制度服務採購案	

構面	策略目標	KPI (關鍵績效指標)	行動方案
學習成長構面	LL1落實職能培訓	LL1.1員工教育訓練班期完成率	LL1.1.1臺北市府及所屬各機關(構)學校辦理員工訓練實施要點