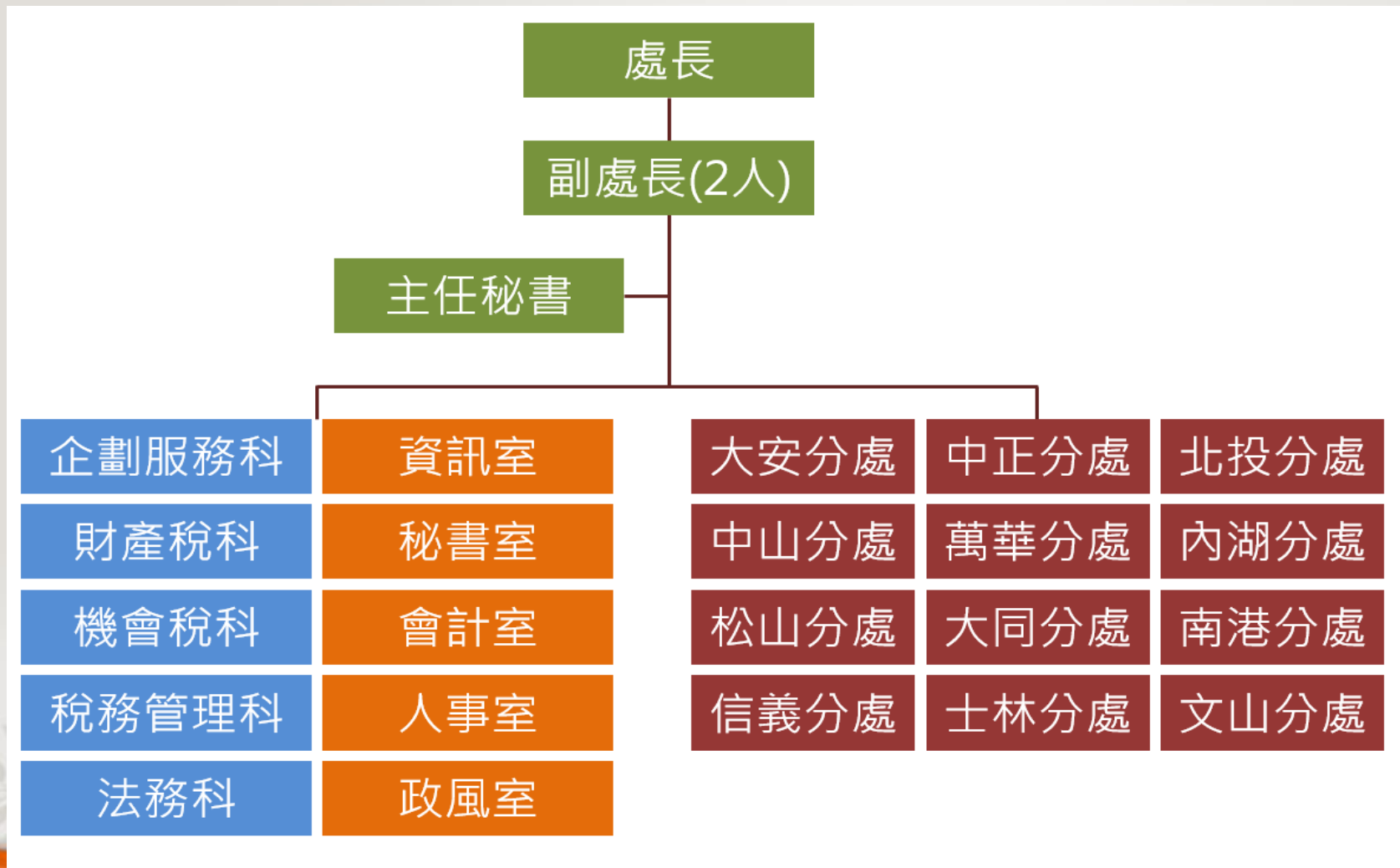




臺北市稅捐稽徵處 108年度策略地圖與平衡計分卡

處長 蘇鈞堅

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

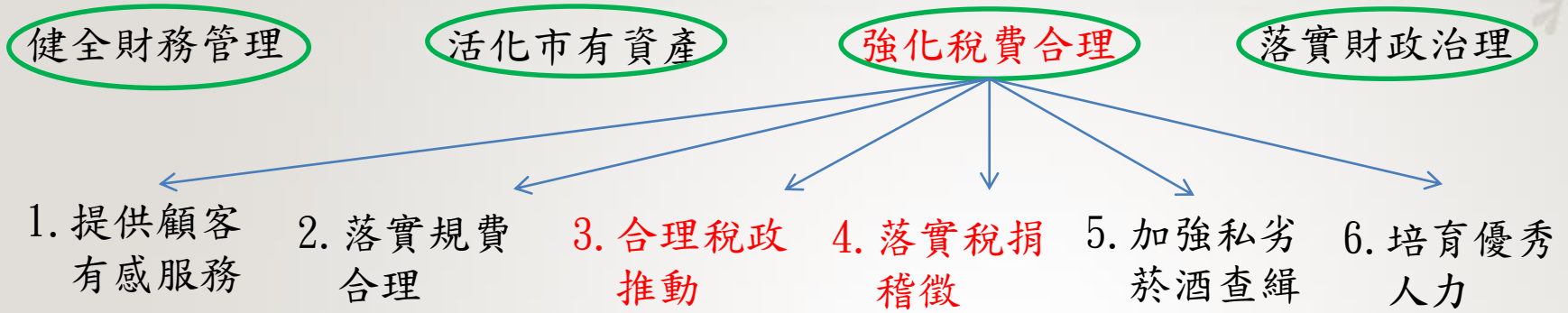
正直誠信 團隊合作

創新卓越 開放共享

稅捐處108年度施政重點

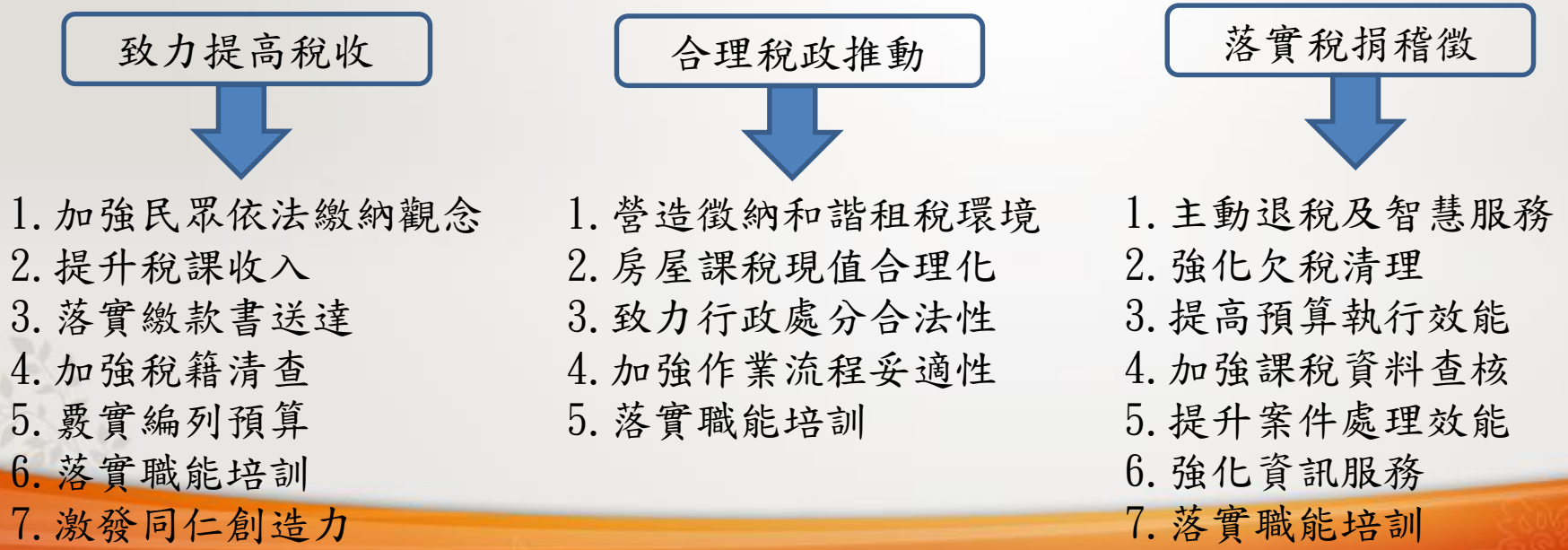


財政局



以三大策略主題承接局級施政重點

稅捐處



稅捐處108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 致力提高稅收	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 提升稅課收入	BF1 房屋課稅現值合理化	CF1 強化欠稅清理 CF2 提高預算執行效能
內部流程構面 P	AP1 落實繳款書送達 AP2 加強稅籍清查 AP3 覈實編列預算	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 L	AL1 落實職能培訓 AL2 激發同仁創造力	BL1 落實職能培訓	CL1 落實職能培訓

稅捐處108年度平衡計分卡

策略主題：致力提高稅收



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提升稅課收入	AF1.1財產稅稅課收入成長率	AF1.1.1本處加強地方稅繳款書送達作業計畫
		AF1.2機會稅稅課收入成長率	AF1.2.1本處加強地方稅繳款書送達作業計畫
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土地增值稅清查績效	AP2.4.1本處土地增值稅清查作業計畫
		AP2.5娛樂稅清查績效	AP2.5.1本處娛樂稅稅籍清查作業計畫
		AP2.6印花稅檢查績效	AP2.6.1本處印花稅應稅憑證檢查作業計畫
	AP3覈實編列預算	AP3.1稅課收入預算達成率	AP3.1.1本處財產稅開徵宣導工作計畫 AP3.1.2本處機會稅開徵宣導計畫
AP3.2預算執行差異率		AP3.2.1預算籌編管控計畫	
學習成長構面	AL1落實職能培訓	AL1.1財產稅法令與實務相關講習參與度	AL1.1.1本處年度員工訓練計畫
		AL1.2機會稅清查講習參與度	AL1.2.1本處年度員工訓練計畫
	AL2激發同仁創造力	AL2.1創新案件提案績效	AL2.1.1本處全方位創意提案實施計畫

稅捐處108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
		BF1.2 路段率檢討完成率	BF1.2.1 本處房屋街路等級調整率作業要點
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 法務作業教育訓練參與度	BL1.1.1 本處年度員工訓練計畫

稅捐處108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直接退稅比率	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
		CC1.3主動退稅比率	CC1.3.1財政部編徵課管理作業手冊退稅資料處理規定
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
	CF2提高預算執行效能	CF2.1本處單位預算達成率	CF2.1.1資本支出預算執行監督計畫
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108年資訊安全與個資管理制度服務採購案
CP3.3系統可用率		CP3.3.1本府財政局資訊系統維護計畫	
學習成長構面	CL1落實職能培訓	CL1.1稅務管理法令與實務相關講習參與度	CL1.1.1本處年度員工訓練計畫
		CL1.2一般同仁資安教育訓練參與度	CL1.2.1依行政院資通安全規定辦理資安教育訓練 CL1.2.2本處108年資訊安全與個資管理制度服務教育訓練計畫
		CL1.3達成行政院規定必須完成課程學習時數比率	CL1.3.1行政院及所屬機關學校推動公務人員終身學習實施要點
		CL1.4加強職務歷練，辦理職期遷調比率	CL1.4.1臺北市府暨所屬各機關學校公務人員遷調實施要點 CL1.4.2本處公務人員遷調作業要點