

第 3 屆透明晶質獎參獎經驗分享

智慧稅務 廉能守護

數位轉型 × 廉政治理 — 稅務透明全面升級

報告人：楊素祝副局長

彰化縣地方稅務局
中華民國115年3月4日

大綱

一 業務現況與亮點

二 參獎規劃與準備

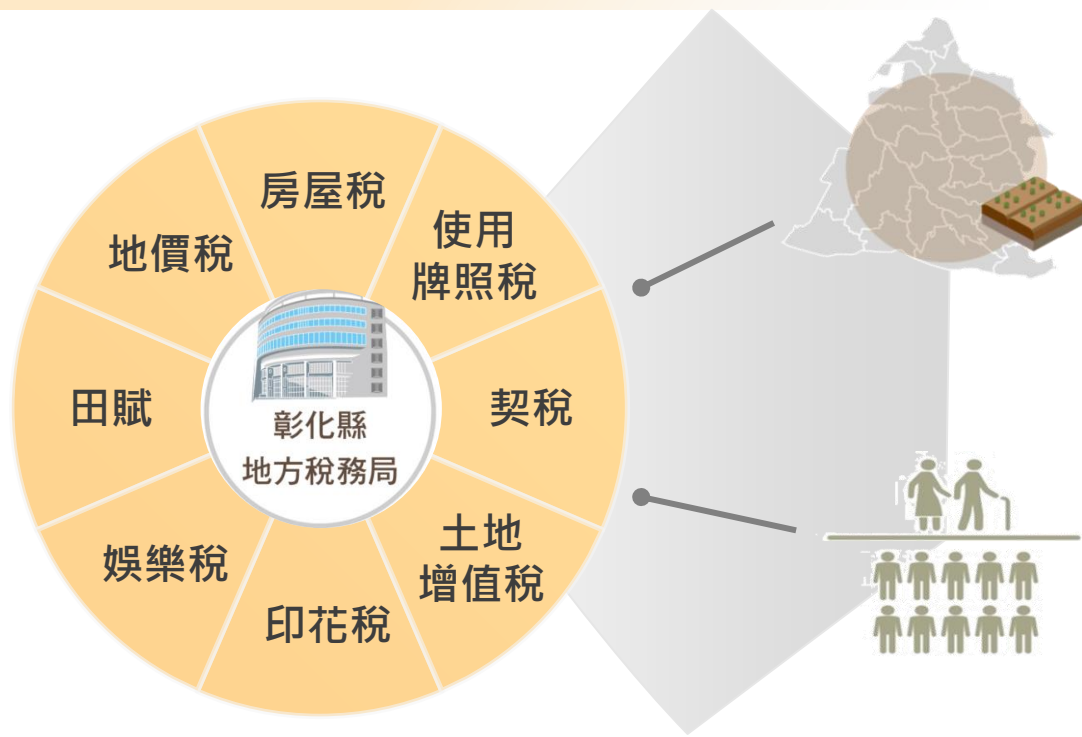
三 書面與實地評核

四 參獎心得分享

一

業務現況與亮點

業務現況



農業大縣

農地占全縣 **63.71%**
農地移轉案件占**5成**以上

高齡化

65 歲以上占 **20.5%**
(全國平均數 20.06%)

業務亮點

3大廉能亮點



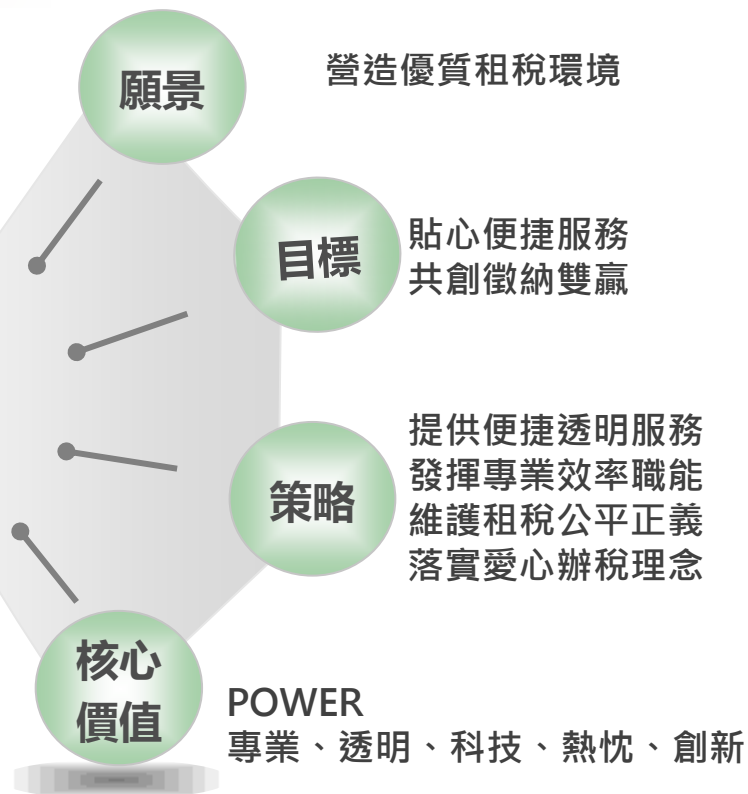
智慧圖資減負擔 透明課稅保權益



繼承輔導樹典範 專案服務暖人心



數位員工提效率 智慧服務見誠信



業務亮點

智慧圖資減負擔 透明課稅保權益



痛點

民眾舉證困難，奔波耗時，知情權不足
稅務黃牛趁虛而入，造成**信賴危機**

作為

歷時2年，自力開發農地航照圖資系統
機關主動審查，安心試算

績效

平均**減少**民眾稅負**90%**
省稅效益**5億3,888萬元**



第**5**屆政府服務獎
Government Service Award

CHPA 臺灣健康城市
暨高齡友善獎



112年度審計部
行政機關優良實務案例

業務亮點

繼承輔導樹典範 專案服務暖人心



繼承從哪裡開始? 跨機關縣市奔波...



主動跨域整合、橫向聯繫
客製化專人輔導諮詢



每年件數約2,400 件
節省民眾奔波時間 **1萬4,000小時**

Story

不簡單的事-主動關懷提供協助

那天去國稅局要辦遺產繼承，卻不知道要怎麼開始，有熱心人士跟我說，稅務局有**專人服務**，可以去問問看。感謝地方稅務局同仁王小姐的熱心協助，很順利就辦好了。或許在你們眼裡是很簡單的事，但對於老百姓卻是很困難的事，第一次在公家機關有被關懷的感覺，給我滿滿的感動。謝謝。



業務亮點

數位員工提效率 智慧服務見誠信



機器人流程自動化(RPA)x人工智慧(AI)=數位員工



AI 是腦

違章車輛檢查

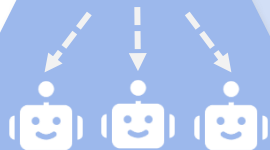
精準辨識

效率提升**6倍**

提升正確率達**9成**



降低人為錯誤
提升租稅公平



RPA 是手腳

標準化流程

掌握稅源

自行開發**84項**

提升工作效率**13倍**

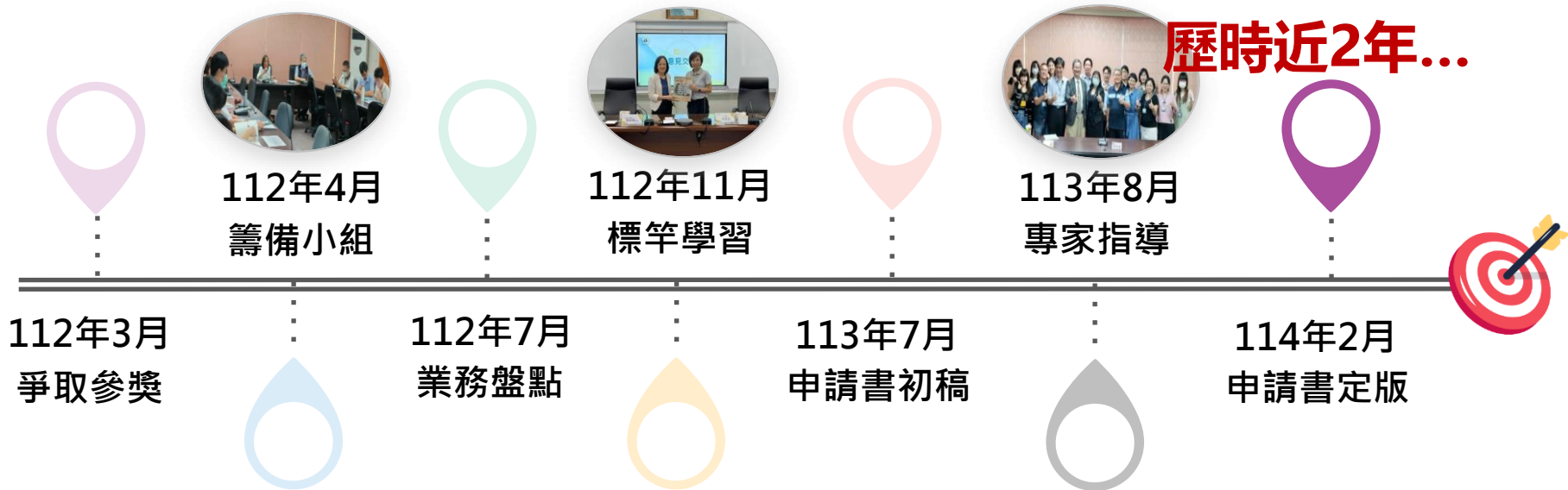
增裕稅收**1,500萬元**

財政部稅務獎勵
3等獎、1等獎



參獎規劃與準備

參獎規劃



全員參與



團體戰、不只政風、活動跟廉能連結

長官支持

訂定參賽專案計畫

專案小組

全局總動員，稅務、服務、資訊、行政

共識凝聚

局長主持，定期會議

標竿學習

參訪得獎機關，專家指導

資源共享

稅務局、政風處意見交流



參獎準備



熟悉評獎標準、找對重點跟關聯性

項次	評核項目	對應廉能治理問題	評核構面	百分比	成果資料
1	首長決心與持續作為	首長如何將廉能制度化？	1.1 首長決心展現 1.2 廉潔持續作為	15%	限單年度
2	資訊與行政透明	資料公開與廉能作為是否回應民眾痛點？	2.1 公開事項範圍 2.2 完整與可及度 2.3 外部監督程度 2.4 機關透明作為	20%	
3	風險防制與課責	有沒有機制能防弊於未然？	3.1 風險辨識及防制 3.2 廉政危機處理與課責 3.3 落實廉政倫理規範	20%	
4	廉政成效的展現	如何把抽象的「廉能」轉為具體數據？	4.1 資訊與行政透明成效 4.2 廉政風險防制成效 4.3 外部民意評價及輿論回饋	20%	
5	廉能創新與擴散	經驗如何跨機關擴散？	5.1 廉能政策創新 5.2 廉能政策擴散	25%	3年度

參獎準備



找對重點、聚焦亮點、分配頁數



評核項目	頁數	本局亮點
首長決心與持續作為	6	打造彰稅廉政DNA，形塑廉能組織文化
資訊與行政透明	17	✔ 農地航照圖資系統：解決資訊落差，主動核稅透明 ✔ 繼承服務專案：保障民眾知情權，縮短申辦距離 ✔ 數位員工：業務流程再造，提升效能，減少人為干預
風險防制與課責	13	推動風險管理及危機處理實施計畫強化風險管理 預知風險防範，房屋稅差別稅率2.0因應與策進
廉政成效的展現	11	一對一呈現「資訊與行政透明」構面量化、質化績效 行政院政府服務獎、審計部行政機關優良案例 獲獎肯定
廉能創新與擴散	10	無人櫃檯、i彰稅智慧服務機/E指完成、MyData介接最多 廉政成效跨出國際 擴散

創新

參獎準備



KEY WORD

1. 團隊精神15%：全局動員、明確分工

☒ 凝聚向心力

☒ 主筆

2. 書面報告40%：入選關鍵、前後串聯

☒ 先長骨再長肉

☒ 去蕪存菁

3. 實地評核45%：得獎關鍵、員工晤談

☒ 掌握委員風格

☒ 展演亮點





書面與實地評核

書面評核項目



作為全面扣緊廉能

廉:主動核稅透明
能:節省民眾稅負



建置農地航照圖資系統，核稅透明主動節省民眾90%稅負

- 全國首創農地航照圖資系統，杜絕稅務黃牛，節省民眾奔波逾1,500萬元。
- 財產移轉主動以最有利方式核稅，平均節省90%土地增值稅。



跨域整合繼承流程透明，簡政便民免奔波，節省時間交通成本

- 全國首創提供繼承專案服務並推動跨縣市聯合開立繳款書及查詢欠稅。
- 每年服務約2,400件，節省民眾逾1萬4,000小時、交通成本逾873萬元。



數位員工提升行政效能，節省公帑增裕稅收

- 自主開發機器人流程自動化程式計55案，提升效率達9倍，居全國稅處之冠。
- 掌握稅源，提升租稅公平，增裕稅收逾667萬元。



科技創新降低人員接觸廉能風險，服務流程透明公開

- i彰稅智慧服務機、自動開單機、彰稅線上申辦Mydata、不動產移轉e讚通。
- 視訊服務新增預約等待功能，提升資訊透明度。



多元管道擴散廉能效益，獲獎經驗標竿學習，23國意見交流

- 獲內政部營建署、勞動部、數發部、全國地方稅業務聯繫會邀請經驗分享。
- 23國稅務、土地政策專家意見交流，將我國聯合國反貪腐公約成果帶向國際。

廉:申辦流程透明
能:縮短申辦距離

廉:減少人為干預
能:提升行政效能

廉:降低人為接觸
能:保障民眾知情權

書面評核項目



(四)機關透明作為



1. 財產移轉核稅透明，杜絕稅務黃牛

(1) 法令規定

作為+風險防範

(3) 廉能作為-以最小成本建置農地航照圖資系統，創造簡政便民效益

稅務同仁非資訊專業人員，對系統撰寫程式一竅不通，原本規劃購買

作為+廉能效益

3. 主動服務精準核稅，有效減輕民眾土地增值稅負擔達 90%

(1) 全國首創農地航照圖資開放查詢，財產規劃資訊透明



高齡農民擔心農地傳承問題，本局主動發掘農民需求，運用免費軟體建置農地航照圖資系統，全面開放民眾查詢農地移轉適用節稅情形，並加值提供土地增值稅試算服務，讓高齡農民安心規劃財產配置。

作為+績效呈現

(2) 主動以最有利的方式核稅，平均減輕土地增值稅 90%

為減輕農民稅負，對符合租稅減免要件卻因不知而未申請者，主動以最

書面評核項目



適當圖表減輕閱讀壓力

不簡單的事：主動關懷提供協助

父親過世、心情亂紛紛、要處理一大堆財產事情，還好稅務局有專案人員、很貼心說明流程及準備相關文件，主動提供完整服務、順利完成，非常感謝稅務局用心和協助，讓我負擔減輕很多，稅務局是彰化縣民貼心好厝邊。



民眾陳先生

本局繼承全方位服務實際案例

有溫度的故事

(1) 有利不利一律注意，保護欠稅人權益

27 歲黃男義務人於法務部矯正署臺中戒治所執行觀察勒戒處分中，因無力繳納使用牌照稅，向本局提請訴願，申請延期繳納或暫緩移送強制執行。納保官主動邀集法務部行政執行署彰化分署(下稱彰化分署)執行官，以辦

有意義的照片



納保官至臺中戒治所面見收容人

(2) 廉能作為-主動擔任民眾窗口，提升行政透明

流程圖加速理解

① 流程透明-創新提供跨機關業務聯繫諮詢

主動與國稅局橫向聯繫，訂定「繼承專案服務全方位計畫」，由本局擔任窗口，提供客製化專人輔導諮詢服務，協助繼承人盤點辦理繼承所需證明文件及流程。



繼承流程整合前後比較圖

4. 繼承一站式整合服務，跨域簡化流程，增進民眾信賴



農民高齡化趨勢，伴隨著財產繼承的問題，農地移轉涉及跨機關業務，全國首創提供繼承一站式整合服務，跨機關提供客製化諮詢，更主導推動全國地方稅機關聯合跨區受理查詢欠稅及印花稅業務，每年服務件數約 2,400 件，節省民眾時間逾 1 萬 4,000 小時，節省交通成本逾 873 萬元，促進行政機關跨域合作，有效提升行政一體效能，增進民眾信賴。

圖表呈現績效

繼承一站式整合服務節省民眾成本費用明細表 (以繼承彰化、臺北及花蓮等 3 筆土地為例，每年 2,400 件計算)		
項目	單價(元)	總金額(元)
交通成本(往返火車票)	2,540	6,096,000
時間成本(請假 6 小時)	183*6=1,098	2,635,200
總計	節省時間 14,400 小時	8,731,200

書面評核項目



構面① 首長決心與持續作為



首長是誰？



縣長



局長

書面評核項目



① 首長決心與持續作為



秉持縣長理念

1. 簽署廉能公約，貫徹廉能施政

縣長王惠美 108 年率領各局處長簽署「廉能公約」(附件 2, P.76)，陳局長時任縣府財政處長，109 年調任稅務局長迄今，秉持縣長「建立廉能政府：不濫用行政資源，不公器私用，依法行政，提高行政效率與行動力」施政理念，以「專業、透明、科技、熱忱、創新」為核心價值，致力營造優質租稅環境，共創「彰顯廉能、美好彰化」願景。



書面評核項目



構面① 首長決心與持續作為



首長照片



局長親自主持廉政會報



局長帶隊參訪勵志中學



局長邀請沈局長分享參獎經驗

書面評核項目



構面 ② 資訊與行政透明



資訊公開透明

主動公開完整資訊



各式表單透明化



服務流程透明化



官網資訊透明化



官網連結



線上申辦主題網



資訊公開連結

書面評核項目



構面 ② 資訊與行政透明



廉潔用透明來呈現

懂得取捨

拿得出績效

民眾痛點

扣緊廉與能



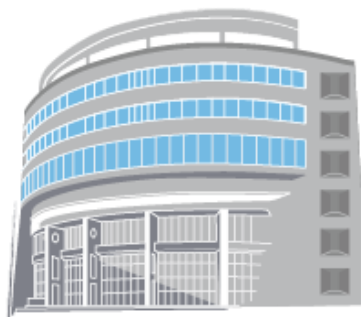
書面評核項目



構面 ③ 風險防制與課責



發現、解決、預防



夠了解機關特色

才能發掘潛在問題

政風專業

適時參考，解決疑慮

書面評核項目



構面 ③ 風險防制與課責



計畫、審查、資安

計畫

- 全國首創訂定「推動風險管理及危機處理實施計畫」
- 稅務業務廉政防貪指引

審查

- 內部：審核員業務檢查
- 外部：全國首創復查委員會聘任外部委員

資安

- 導入國際標準第3方驗證，零缺失順利通過
- 稽核委外廠商、定期稽查個資查調情形



書面評核項目



構面④ 廉政成效的展現



前後呼應

☑ 外部肯定、考核佳績、得獎榮譽榜



第5屆政府服務獎
Government Service Award

HRA 臺灣健康城市
暨高齡友善獎

審計部行政機關
優良實務案例

moda 數位發展部
資料開放金質獎

財政部稽徵業務
考核全國乙組第1



書面評核項目



構面 ⑤ 廉能創新與擴散



獨特、分享



創新

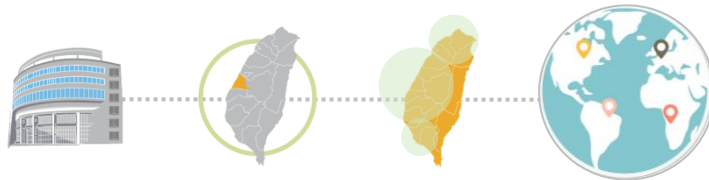


擴散

解決廉能問題

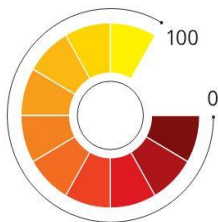


其他機關跟進



Corruption Perceptions Index 清廉印象指數

CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX 2024



THE CPI USES A SCALE
FROM 0 TO 100

100 is **very clean** and
0 is **highly corrupt**

Years 年份	Score 分數	Country 國家	Ranks 排名
2024	67	Taiwan	25 
2023	67	Taiwan	28



TAIWAN

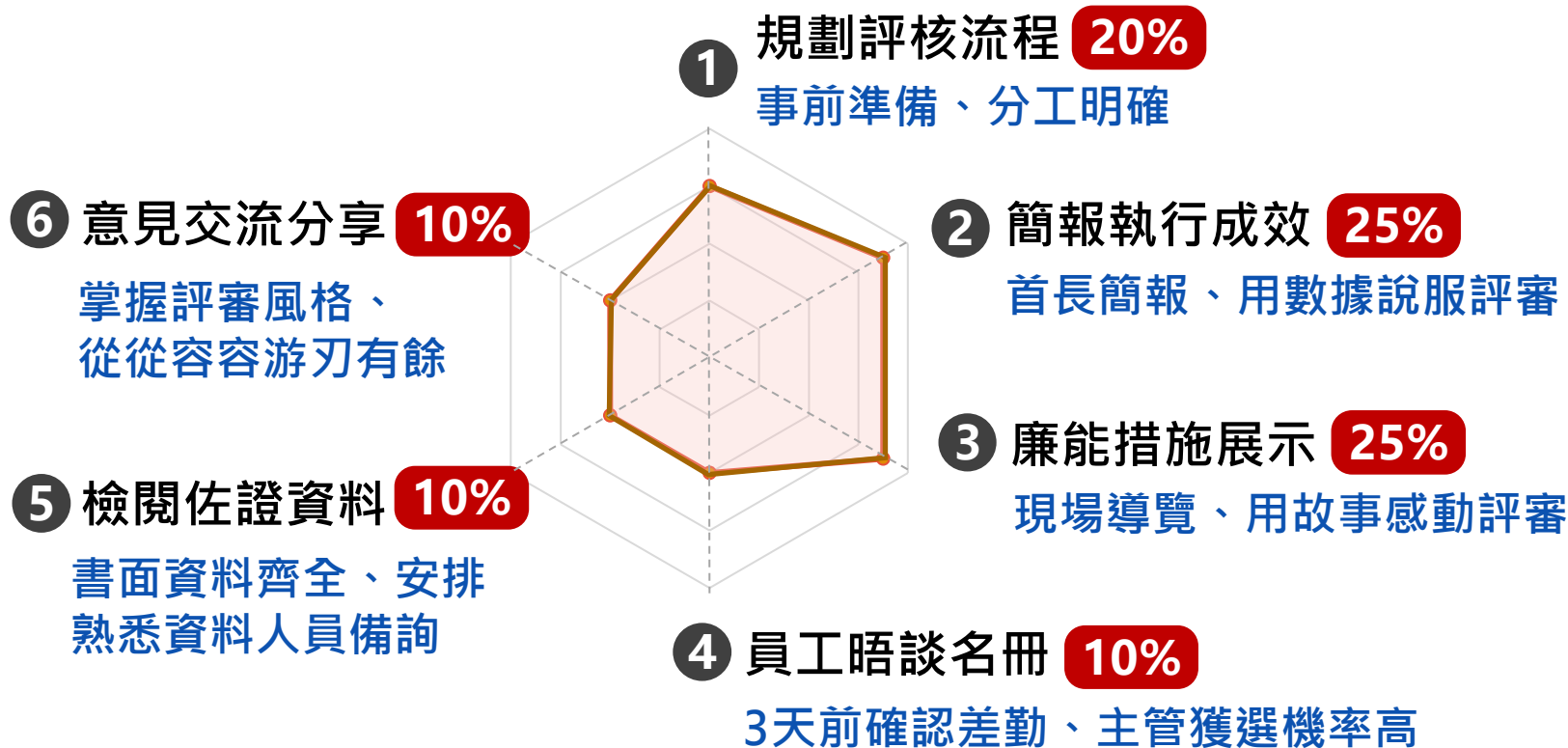
Indonesia 印尼
Journalist

PT. Citra Media Nusa Purnama
努沙普納瑪圖像傳媒有限公司
資深記者

實地評核



重複演練找出盲點



實地評核



每個細節都是關鍵



與廉政署保持聯繫、隨時確認



茶水準備

用餐方式

流程調整



員工名冊

晤談空間

備詢人員



評核前密集演練，降低風險

成立專案Line群組，持續追蹤檢討

法務部廉政署第3屆透明品質獎實地評核行程表

時間	程序	說明	本局配合事項
	行政應務	- 法務部廉政署委外辦理：交通接送、便當、攝錄影、會議紀錄。 - 攝錄影及會議紀錄資料不提供受評機關。 - 機關可自行派員錄影及記錄，惟為維護評選公平，資料請勿外流。 - 機關安排場地、布置、桌牌、座位安排、預留車位、現場工作人員、會議室茶水。 - 機關提供必要的茶水及文書資料，請勿另行購買杯裝咖啡、蛋糕。 - 請勿與評委有程序外接觸或贈送伴手禮。 - 評核日期由廉政署媒合評委及機關共同可行日期，請配合廉政署安排，無法指定日期。 - 各項評核流程都要有，但實地開始/結束時間、順序、時長、形式可以彈性調整，惟先與廉政署承辦人溝通確認。	- 攝錄影人員 - 紀錄 - 行政科協助場地布置、預留車位數及會議室茶水 - 委外部分確認是否協助代訂便當事宜 - 座談時間應變調整
10:00 10:10	會前準備 (10分鐘)	- 機關請派員擔任司儀及會場工作人員 - 機關提供當日到勤員工名冊，評選委員勾選晤談對象。 - 到勤員工名冊含編制人員、約聘僱人員、委外人力，並標註隸屬單位/職稱/主要工作項目(機關亮點措施及風險業務)/當日到勤狀況(出差或請假)/工作地點(是否有多數辦公區域)，下級機關員工如為機關亮點業務主要執行人員且評核當日可到場者，亦請列入。	- 司儀 - 人事室提供到勤員工名冊，並通知受晤談員工。 - 同仁差勤請於前一天確認。 - 請同仁留意所轄業務的線上申辦流程及窗口。
10:10 10:20	致詞、合影、 與會人員介紹 (10分鐘)	- 法務部、機關主席及評選分組召集人致詞、介紹與會人員、各與會代表合影。 - 法務部致詞代表可能是法務部人員，或是廉政署人員。 - 受評機關致詞代表可以是機關人員或是上級機關人員，並未強制要求機關首長或上級首長致詞。	- 致詞稿 - 茶水點心

實地評核



有效清晰的雙向溝通

廉能創新作為

透明廉能作為



智慧稅務 廉能守護



全國最多



財政部稅務獎勵
1等獎

MyData

介接50項

線上回復專區

免郵寄、免出門

i彰稅智慧服務機

即時發證，減少等待

建物異動即時通

簡訊通知異動情形



簡報+展演相輔相成

實地評核 佐證完備即時備詢

☑ 按構面分項整理

資料年度齊全 標示資料重點



☑ 備詢人員隨時待命

安排足夠人員 熟悉報告內容



☑ 即時補充佐證

全員待命 即時補充



實地評核



掌握委員專長背景

李委員

行政透明、揭弊者保護
風險防弊措施及創新
如何不讓廉能問題產生

廖委員

圖資運用、數位治理
如何辦理農地清查
娛樂設施變動怎麼掌握

找出關注點
精準猜題

賴委員

內部控制、內部稽核
有辦理風險管理嗎?
內部稽核制度有哪些?

耿委員

資訊安全、資料開放
RPA開發歷程與資安
Open Data與My Data

總結 Point



- 1.主題：架構清晰，前後串聯
- 2.排版：圖表照片減輕負擔，意義溫度引起興趣
- 3.標題：不要口號，破題導讀，作為+效益
- 4.盲點：業務用詞口語化，白話易懂
- 5.績效：真實經得起檢驗、數據來源
- 6.評價：外部肯定、媒體正面報導
- 7.實地：明確分工、充分演練



四 參獎心得分享

廉能成效擴散

 民眾信賴度再提升



嘉義縣財政稅務局



高雄市稅捐稽徵處

嘉義市政府財稅局



奇摩新聞

<https://tw.news.yahoo.com>，即時：

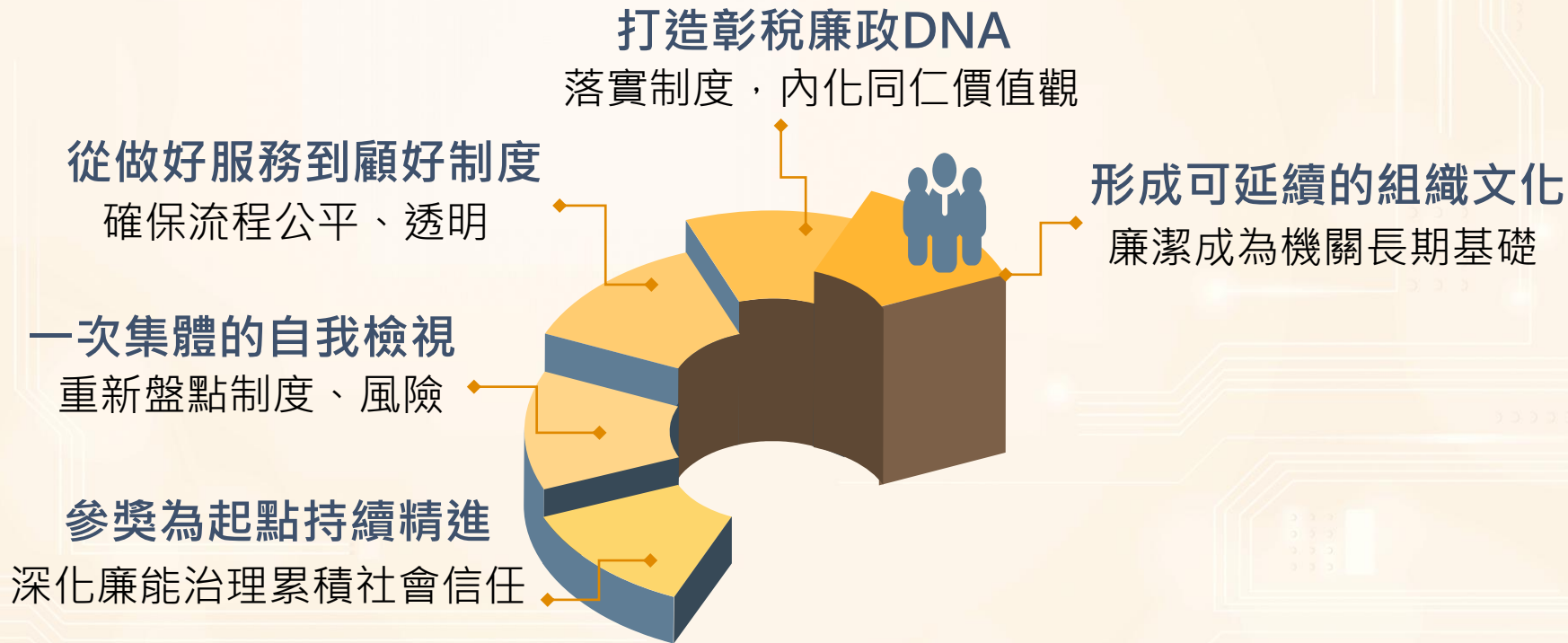
彰化縣地方稅務局榮獲「整體廉能作為」類特優機關

時報傳媒-

<https://timenewsmedia.com>，彰化縣稅務局榮獲透明晶...

彰化縣稅務局榮獲透明晶質獎特優王惠美推動廉能政府

參獎心得



參獎心得

內化個人價值觀，形塑機關新廉潔文化

晶質獎不只是參獎，
而是一次完整的制度檢查

從準備開始，廉潔變成機關共同的語言，
做事反而安心有底氣

參獎讓我們思考，
怎麼讓民眾把放心
把事交給政府

從便民出發，其實就是在建立信任感，讓機關在制度下，持續累積社會信任

廉潔不再是口號，
而是做事的基本原則，堅持對的，就不怕被檢視

稅務不只是服務，把每個細節做好，民眾就對我們有信心

結語

積極樂觀，成功指日可待
得獎是努力的过程刚好被看見





政府就在身邊
信任就在眼前

簡報完畢 敬請指教