

109年
高齡友善城市獎_創新獎

彰化縣地方稅務局、彰化
縣政府法制處、地政處

3通守財富彰化樂銀髮

二、摘要（限 800 字內，內容建議包含背景說明、推動方式及創新性、跨部門、跨領域合作機制、實施策略及方法、市民參與機制與參與度、推動成果與成效、永續性與擴散性機制）：

高齡者在進入退休生活後，經濟來源多仰賴自身儲蓄，且根據統計年長者持有不動產的比率居高，預估長壽所帶來的生活風險，長者必須學習保護自身老本，做好財富安排才能安定生活。因此彰化縣為守護銀髮族財產安全，打造財富安全網，讓長者安心生活更長壽。

縣府團隊由地方稅務局、法制處、地政處跨機關合作聯手推動「3 通守財富 彰化樂銀髮」，一、「**訊息通**」：走進 26 鄉鎮市巡迴下鄉宣導，並利用多元宣傳管道、大字文宣、台語行動劇等方式，主動將資訊傳遞給長者知道；二、「**服務通**」：建置 26 鄉鎮市公所、8 個地政事務所、15 個戶政事務所、3 個地方稅務局總分局及縣政府消費者服務中心之聯合視訊服務，提供有稅務、地政及法律相關諮詢服務，並提供到府服務、高齡友善櫃台等貼心服務，讓有相關需求的長者更快速地獲得滿足；三、「**參與通**」：邀請高齡者加入志工行列，透過防範詐騙、消費者權利保護、稅務及地政法令知識等教育訓練，讓長者成為守護財富的宣導種子，並鼓勵走出家門、增加自身價值感。

面對高齡化的趨勢，加上彰化縣城鄉差距大，銀髮族需要的不只是純數位的服務，更需要人與人之間的接觸與關懷，因此除了走進城鄉實地宣導外，更結合各個公務據點及服務人員以漸進式引導銀髮族運用數位科技汲取所需資訊，並邀請銀髮族一起來做公共服務，透過 3 通守財富達成彰化樂銀髮的目標。

109 年台灣健康城市暨高齡友善城市獎項評選

高齡友善城市獎類-創新獎

3 通守財富



樂銀髮



彰化縣地方稅務局、彰化縣政府法制處、地政處

中華民國 109 年 6 月

目 錄

壹、	摘要.....	4
貳、	正文.....	5
一、	背景說明	5
二、	領導力與團隊組織及運作情形.....	8
三、	實施策略及方法	10
四、	社區參與機制與參與度.....	24
五、	推動成效	28
六、	永續性及擴散性	33
參、	附件.....	38
	附件 1：108 年樂齡下鄉稅務服務彙整表節錄	38
	附件 2：附圖-樂齡下鄉稅務服務.....	40
	附件 3：彰化縣各地政事務所社區宣導服務彙整表.....	41
	附件 4：附圖-社區服務宣導.....	45
	附件 5：106-108 年度守護食安社區等消保宣導活動計畫表節錄	46
	附件 6：附圖-守護食安社區等消保宣導活動.....	51
	附件 7：附圖-「彰化好三保，保護你我他」記者會.....	52
	附件 8：附圖-「彰化好三保，保護你我他」簡介.....	53

附件 9：附圖-「彰稅地政視訊通聯合服務」記者會.....	54
附件 10：108 年稅務遠端視訊服務件數統計表	55
附件 11：107 年-108 年法律諮詢人數統計表（含假日及夜間）節錄.....	57
附件 12：附圖-彰化縣政府遠端視訊法律諮詢服務簡介.....	58
附件 13：附圖-納稅者權利保護行動視訊服務簡介.....	59
附件 14：附圖-彰化縣政府遠端視訊法律諮詢服務簡介.....	60
附件 15：108 年至 109 年 6 月消保志工成長訓練統計表	61
附件 16：附圖-銀髮志工服務零距離.....	62

圖 目 錄

圖一、不同年齡層持有彰化縣不動產人數.....	6
圖二、彰化縣高齡友善城市推動委員會議召開情形	8
圖三、彰化縣推動「3 通守財富」組織運作情形	9
圖四、樂齡下鄉實境演出實況.....	11
圖五、樂齡下鄉稅務服務.....	11
圖六、彰化縣消保團隊辦理宣導活動.....	12
圖七、彰化縣消保官及農業處活動設攤向長者宣導	12
圖八、彰化縣不動產權益保護社區宣導服務	13
圖九、彰化縣辦理「彰化好三保，保護你我他」社區法律行動專車	15
圖十、視訊服務流程圖.....	16
圖十一、視訊服務實況.....	17

圖十二、納稅者權利保護行動視訊服務.....	17
圖十三、長者利用遠端視訊及現場進行法律諮詢之情形.....	18
圖十四、視訊服務成長優化時程圖.....	19
圖十五、法制處辦理消費者保護到府服務.....	20
圖十六、地政知識宅配通服務.....	21
圖十七、高齡者協助提供書表填寫服務.....	22
圖十八、高齡者志工特殊訓練課程.....	22
圖十九、高齡者志工協助辦理宣導活動.....	23
圖二十、志工專業培訓課程.....	23
圖二十一、志工團隊共同宣導法律諮詢服務.....	24
圖二十二、高齡志工座談會.....	24
圖二十三、消保志工生動演出令人印象深刻.....	25
圖二十四、視訊與到府服務.....	26
圖二十五、縣長頒獎表揚地方稅務局並勉勵持續精進.....	29
圖二十六、消保官簡報介紹食品安全.....	30
圖二十七、106 年-109 年宣導講習鄉鎮分佈圖示.....	30
圖二十八、重測換狀居家到府服務.....	32
圖二十九、地政貼心服務.....	33
圖三十、機關參訪標竿學習.....	36

壹、摘要

高齡者在進入退休生活後，經濟來源多仰賴自身儲蓄，且根據統計年長者持有不動產的比率居高，預估長壽所帶來的生活風險，長者必須學習保護自身老本，做好財富安排才能安定生活。因此彰化縣為守護銀髮族財產安全，打造財富安全網，讓長者安心生活更長壽。

縣府團隊由地方稅務局、法制處、地政處跨機關合作聯手推動「3通守財富 彰化樂銀髮」，一、「**訊息通**」：走進 26 鄉鎮市巡迴下鄉宣導，並利用多元宣傳管道、大字文宣、台語行動劇等方式，主動將資訊傳遞給長者知道；二、「**服務通**」：建置 26 鄉鎮市公所、8 個地政事務所、15 個戶政事務所、3 個地方稅務局總分局及縣政府消費者服務中心之聯合視訊服務，提供有稅務、地政及法律相關諮詢服務，並提供到府服務、高齡友善櫃台等貼心服務，讓有相關需求的長者更快速地獲得滿足；三、「**參與通**」：邀請高齡者加入志工行列，透過防範詐騙、消費者權利保護、稅務及地政法令知識等教育訓練，讓長者成為守護財富的宣導種子，並鼓勵走出家門、增加自身價值感。

面對高齡化的趨勢，加上彰化縣城鄉差距大，銀髮族需要的不只是純數位的服務，更需要人與人之間的接觸與關懷，因此除了走進城鄉實地宣導外，更結合各個公務據點及服務人員以漸進式引導銀髮族運用數位科技汲取所需資訊，並邀請銀髮族一起來做公共服務，透過 3 通守財富達成彰化樂銀髮的目標。

貳、正文

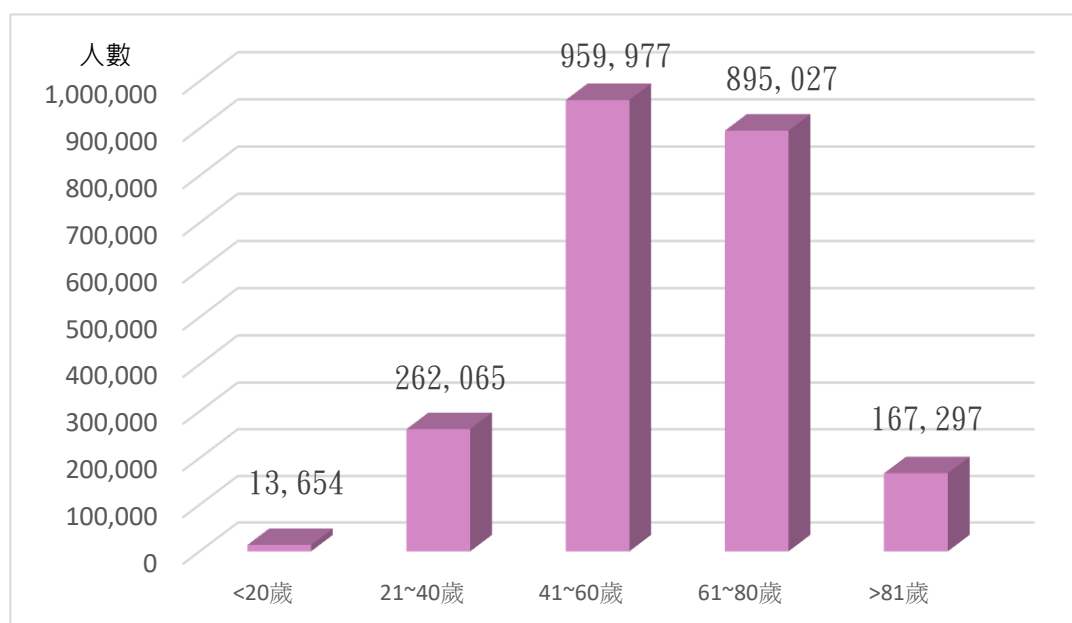
一、背景說明

在過去政策評估下，彰化縣政府法制處、地政處及彰化縣地方稅務局(以下分別簡稱法制處、地政處及地方稅務局)在消費者權利保護、不動產移轉過戶及地方稅務法令領域，各自提供民眾所需服務及宣導，經分析其服務對象重疊性及關連性偏高，尤其是高齡族群，各單位面臨銀髮族在處理財產上的問題，探討如下：

(一) 法制處：彰化縣屬於農村型態社會，在步入高齡化的社會下，社區民眾大多為年長者及小孩，因城鄉發展不均及較少接觸消費資訊情形下，有心人士常藉由老人識字不多、判斷不足又有趨吉避凶的心態以維護居家生活之安全性的習慣，以多種不同騙財方式推銷產品，年長者往往在未深思熟慮下，會結合左鄰右舍揪人以為達到打折便宜的方式，購買有瑕疵或不符價值之產品，不肖業者因此食髓知味，針對長者消費習慣，一再改變不同推銷方式，以獲取金錢，並因此產生許多消費糾紛。例如近來裝設瓦斯防爆開關的案件興盛趨勢，一只可能賣到新臺幣六千元，業者只用小貨車載運物品，裝設完畢後對於年長者可能只留下

空號的手機號碼，要退費的時候往往找不到人，消費申訴亦難以解決，財產安全無法受到保障。

(二) 地政處：因地政法條複雜難懂，不動產移轉申請手續繁雜，而依「不同年齡層持有彰化縣不動產人數」圖表所示，高齡長者持有不動產比例居多，但因其教育程度不高、鮮少使用 3C 產品、凡事依賴地政士交易且產權異動的頻率不高、偏鄉地區長者交通不便等原因，使高齡長者對地政知識較缺乏，實務上邁入高齡多有不動產贈與、繼承分配等需求，如贈與不動產予子女等，財產處理不當經常是家庭不和諧的原因。



圖一、不同年齡層持有彰化縣不動產人數

(三) 地方稅務局：擁有不動產以高齡者居多，稅捐法令繁複，遭遇稅務問題時經常無所適從，一旦看不懂、不了解，更

遑論保護自己的權益。因應納稅者權利保護法之實施，考量長者對相關資訊取得與更新較慢，以致於當長者有稅捐爭議、申訴或陳情、尋求救濟時，不知道可以依納保法保護自身權益。再者面臨贈與、繼承不動產等需求，相關節稅資訊也是長者關心的議題。地方稅務局在本縣只有 3 個辦公處，部分年長者因行動不便，如何使其就近申辦業務更是需要克服的難題。

彰化縣 108 年 65 歲高齡者占全縣人口數將近百分之 16，在高齡化的社會下，長者生活重心幾乎都圍繞在住家及社區環境周遭，根據彰化縣 108 年高齡友善城市長者焦點團體訪談分析結果報告，鄉下地區長者手機持有狀況較不普及，社區長者認為由鄰里長或者由晚輩或所居住之社區志工團體轉達較可信，因此公共政策應因地制宜較能達到效果。

藉由彰化縣高齡友善城市推動委員會，各局處一起盤點相關業務及資源，在守護老人財產部分，如何提供高齡者充分的財產安全保護、稅務、不動產移轉等相關資訊、更友善的便民服務及運用長者的人力資源，便是我們思考的課題，在有限的人力下，運用共同的資源，持續推展守護財產樂銀髮的政策。

二、領導力與團隊組織及運作情形

(一) 高齡友善城市推動委員會



彰化縣為推動高齡友善城市各項工作之規劃、協調與執行作業，設彰化縣高齡友善城市推動委員會，置委員 31 人，由縣長王惠美擔任召集人，其餘委員由縣政府各局處長、專家學者及相關社團代表人員派(聘)兼之，委員會任務如下：

1. 規劃、審議彰化縣高齡友善城市相關計畫目標與長期發展方向。
2. 擬定高齡友善城市相關之促進方案。
3. 協調、整合及推動高齡友善城市工作。
4. 檢討、審議高齡友善城市相關工作計畫執行成效。
5. 高齡友善城市與民間團體及國際間合作之推動。

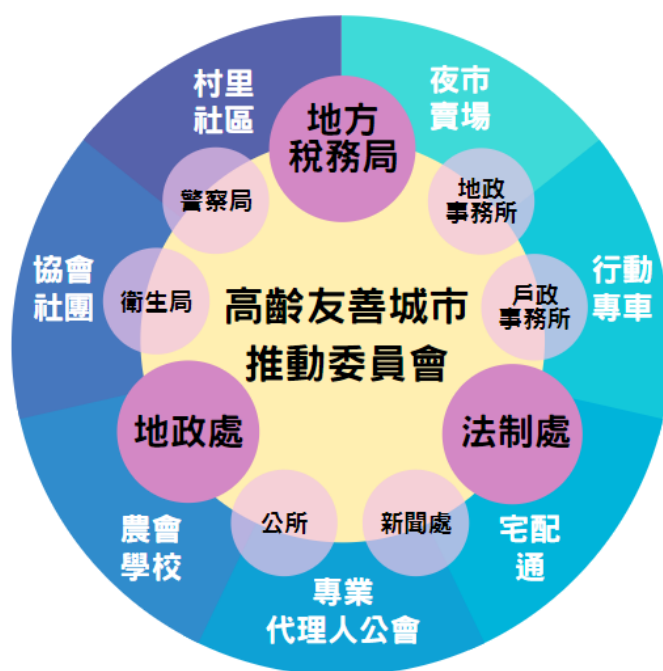
每季召開工作會議，每半年召開一次委員會議，定期檢討、審議高齡友善城市相關工作計畫執行成效。



圖二、彰化縣高齡友善城市推動委員會議召開情形

(二) 為執行本項計畫，地方稅務局、法制處、地政處共同合作，將各方面機制串連起來，並納入新的元素，結合公部門及民間力量，組成合作圈及主動圈，解決機關據點不足、機關本位主義、手續複雜分散和缺乏彈性等問題。

1. 合作圈：由縣內業務相關的公部門組成，包括地方稅務局、法制處、地政處、警察局、衛生局、新聞處、鄉鎮市公所、戶政事務所、地政事務所等。
2. 主動圈：由「村里社區」、「協會社團」、「農會學校」、「專業代理人公會」、「宅配通」、「行動專車」及「夜市賣場」等組成，各自代表一個客群或觸發點，由縣府合作團隊定期派員前往進行宣導及服務。



圖三、彰化縣推動「3通守財富」組織運作情形

三、實施策略及方法

地方稅務局、法制處、地政處聯手推動「3通守財富 彰化樂銀髮」，包含訊息通、服務通及參與通，守護長者財產安全，打造財富安全網，讓長者安心生活更長壽。

(一) 專案發想第1通～訊息通

深入26鄉鎮市巡迴下鄉宣導，並利用多元宣傳管道、大字文宣、台語行動劇等方式，主動將資訊傳遞給長者知道。

1. 樂齡下鄉稅務服務

面臨贈與、繼承不動產等需求，相關節稅資訊也是長者關心的議題，為讓長者面對專業又複雜的稅務問題不再困擾，地方稅務局主動下鄉服務，結合本縣樂齡學習中心、社區發展協會等社會資源下鄉服務長者。

地方稅務局深入各社區活動中心或廣場等長者常聚集地點，也請村里長及社區理事長協助，廣邀長者參與，並特別製作淺顯易懂手板，及同仁親自導演鄉土行動劇，將難懂租稅法令及優惠減免措施融入劇情，以活潑有趣方式展現，讓長者易於瞭解稅務，再輔以

有獎徵答，讓長者踴躍參與，活動中設置服務攤位，解決長者稅務問題及稅務健診，維護其權益。



圖四、樂齡下鄉實境演出實況



圖五、樂齡下鄉稅務服務

2. 「全方位」消費保護教育活動

為向長者加強宣導消費者保護相關法令及定型化契約等正確消費法治觀念，藉由生動活潑的課程、表演節目及有獎徵答等活動，以寓教於樂，輕鬆學習食、衣、住、行、育、樂等消費法規知識及認識預防消費糾紛與解決爭議之救濟管道，由社區帶入家庭，傳播

正確、理性的消費觀念，達到消保教育生活化之目的，具體落實正確消保知識，確保消費者權益，達成聰明消費、減少消費糾紛之目標。

法制處於每年年初時，針對社區及市場等規劃宣導時程地點的選定，對於長者常出席場所及課程做特別安排，除規劃推動市場消保教育宣導外，並將加強偏遠鄉鎮社區之銀髮族消保教育，加強保障長者消費者保護教育資訊，提升其消費者保護意識，保障長者消費權益及財產安全。



圖六、彰化縣消保團隊辦理宣導活動



圖七、彰化縣消保官及農業處活動設攤向長者宣導

3. 不動產權益保護社區宣導服務

地政處及所屬各地政事務所為提升長者對地籍業務之認知，深入基層，每月主動聯繫村里社區服務、配合在地節慶活動、樂齡學習中心、衛生福利部老人之家、老人長期照顧中心等單位，辦理不動產相關業務宣導（包括地籍清理、未辦繼承登記、地籍異動即時通服務、性別平等繼承平權及對長者不動產權益保護等），108 年合計辦理 111 場，服務人次共 7,211 人。

藉由不同平台的互動與長者面對面的溝通，拉近彼此距離，使長者獲取地政資訊，不因外出不便而有差別待遇，社區服務傳達地政常識，發放地籍及登記相關業務摺頁、宣導品及有獎徵答，使長者對地籍業務有更深一層的了解，主動將地政知識宅配至偏鄉地區，讓長者接收資訊不對稱的問題有所舒緩。



圖八、彰化縣不動產權益保護社區宣導服務

4. 全國首創「彰化好三保，保護你我他」社區法律行動 專車巡迴社區宣導

法制處、政風處、地方稅務局與彰化縣警察局共同辦理「彰化好三保，保護你我他」社區法律行動專車活動，首創結合「消費者保護官、納稅者權利保護官及犯罪被害人保護官」及彰化縣推動食品安全廉政工作小組，以在地服務精神進行食安消費、稅務觀念及反詐騙的一系列宣導活動，強化保障長者權益。

「消費者保護官」就食安消費知識的宣導，加強對於食安維護的意識；「納稅者權利保護官」稅務宣導，發生稅捐爭議、申訴或陳情、依法尋求救濟，可請求協助，解決稅捐問題；「犯罪被害人保護官」講座，並配合當地警察局、分局或派出所，一同進行反詐騙之宣導；彰化縣推動食品安全廉政工作小組，帶給長者食安與廉政間資訊交流，共同替彰化的長者保護自身權益及財產安全。

透過專車深入社區主動宣導，零距離接地氣社區服務，減少長者奔波時間，並現場提供各項公共服務及法律諮詢，達到嚴格食安把關、公平課稅及反詐騙等宣導目標。



圖九、彰化縣辦理「彰化好三保，保護你我他」社區法律行動專車

(二) 專案發想第2通～服務通

建置 26 個鄉鎮市公所、8 個地政事務所、15 個戶政事務所、3 個地方稅務局總分局及縣政府消費者服務中心之聯合視訊服務，提供稅務、地政及法律相關諮詢服務，並提供到府服務、高齡友善櫃台等貼心措施，讓有相關需求的長者更快速地獲得滿足。

1. 視訊通服務網，聯合服務有夠讚

(1) 稅務、地政相關諮詢服務

本縣有 26 個鄉鎮市，地方稅務局服務據點僅彰化總局、員林分局及北斗分局 3 處，加上縣內大眾交通工具不若大都市發達，考量長者如為申請稅務文件，往返奔波舟車勞頓，費時費力相當不便。

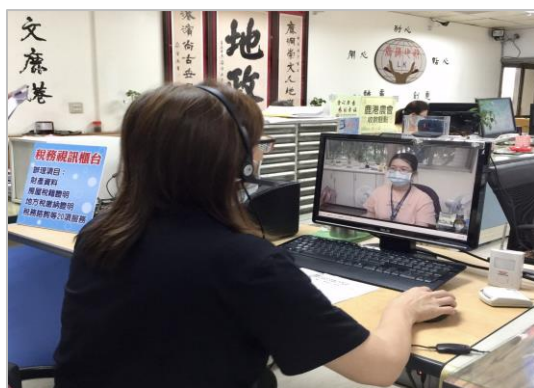
地方稅務局為了解決據點不足的問題，採行

「遠端視訊」策略，於 26 鄉鎮市公所財政課設置遠距視訊服務網，長者若有稅務服務需求，就近至公所透過視訊設備，可以申辦全國財產資料證明、綜合所得資料證明、房屋稅籍證明等 20 項稅務服務，除可免除長者往返奔波之苦，更展現彰化縣「跨機關合作、服務無邊界」的精神。

地政與稅務習習相關，尤其辦理不動產移轉時，需先至稅捐稽徵機關辦理稅務相關業務，又因長者不熟作業，常來回奔波，109 年地方稅務局再擴展視訊服務據點，全國首創與 8 個地政事務所共同合作「彰稅地政視訊通聯合服務」，方便長者不論在本縣任一稅捐稽徵機關或地政事務所皆能即時取得稅務及地政服務。



圖十、視訊服務流程圖



圖十一、視訊服務實況

(2) 法律諮詢服務

地方稅務局因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響，全國首創「納稅者權利保護行動視訊服務」，藉由手機視訊功能，提供長者稅捐爭議之溝通與協調、申訴與陳情及行政救濟之諮詢與協助等稅務法令相關服務，防疫期間視訊服務最安心，減少長者外出感染風險，並保障其權益。

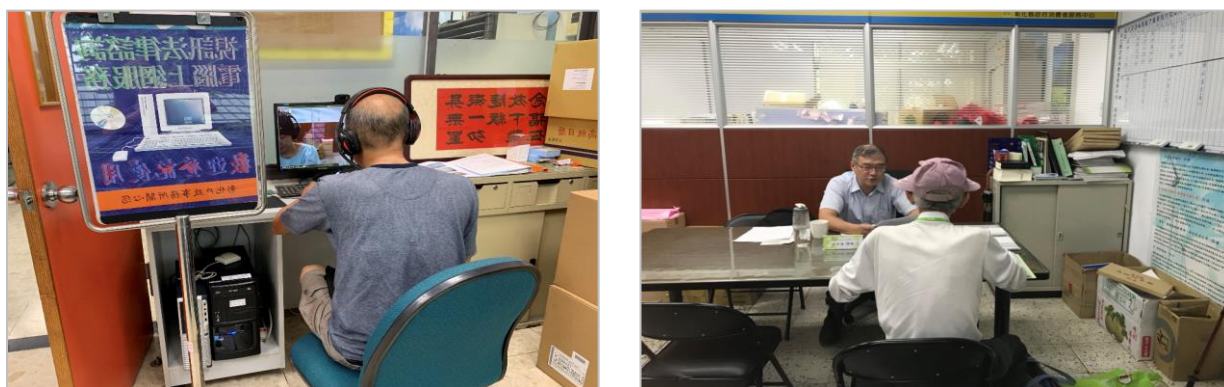


圖十二、納稅者權利保護行動視訊服務

法制處方便長者充分使用免費法律諮詢服務之機會，戮力創新法律諮詢服務，除平日於本縣各戶政事務所及地方稅務局二分局提供法律視訊諮詢服務外，創設假日(遠端視訊)及夜間(現場)時段，以提供長者更貼心、方便、專業的法律諮詢服務。

以縣政府1樓「消費者服務中心」為法律諮詢律師進駐場所，「假日」遠端視訊連線並輔以本縣15個戶政事務所為服務據點，長者就近至居住鄉鎮市之服務據點，透過與視訊連線，使用更方便的法律諮詢服務，免除往返奔波之不便。

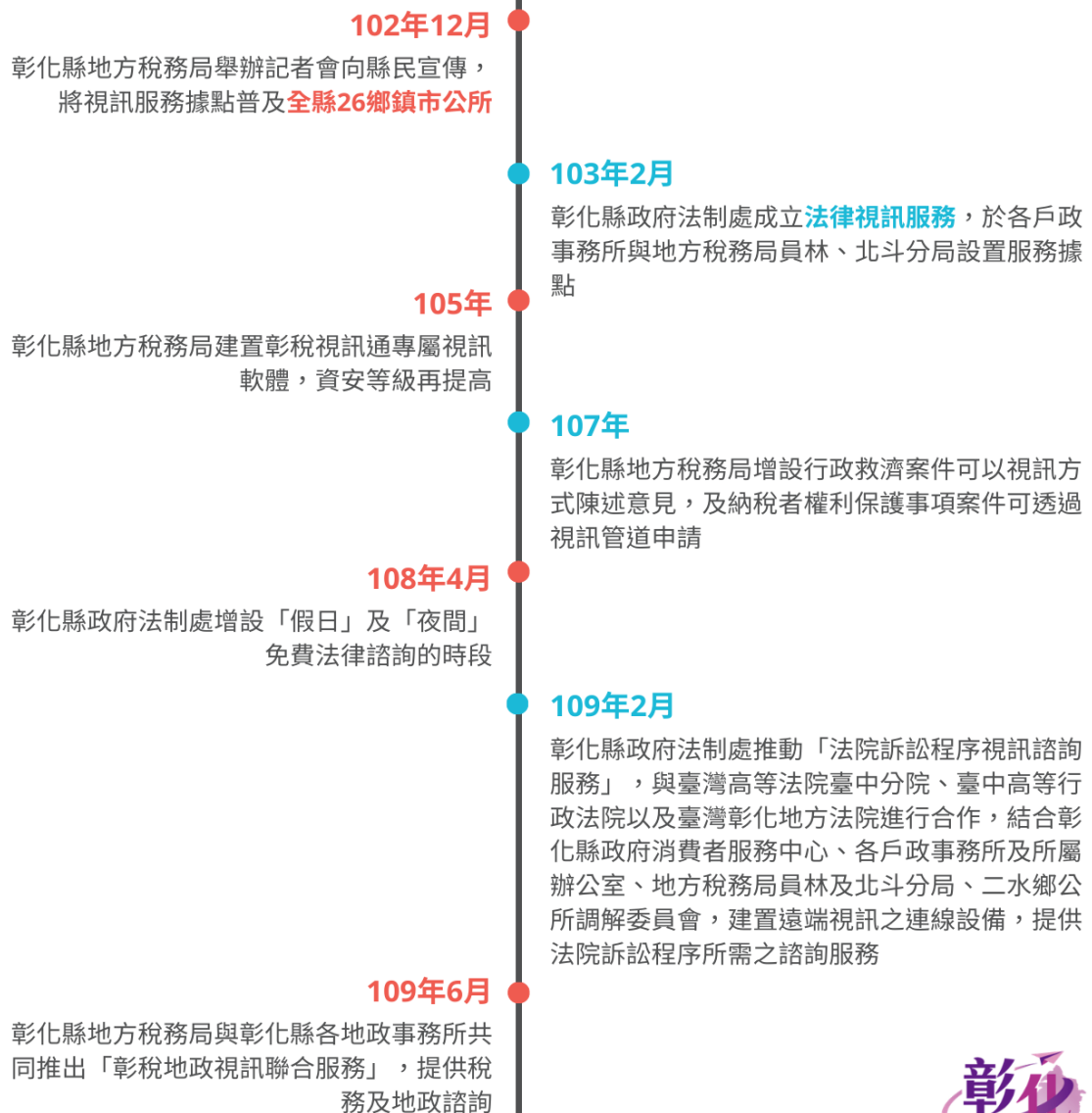
109年再與臺灣高等法院臺中分院、臺中高等行政法院與彰化地方法院共同合作「法院訴訟程序視訊諮詢服務」，長者於法院訴訟程序問題，透過視訊與法院服務人員面對面諮詢，即時解決問題。



圖十三、長者利用遠端視訊及現場進行法律諮詢之情形

彰化縣 視訊通 服務網

建置26個鄉鎮市公所、8個地政事務所、15個戶政事務所、3個地方稅務局(分局)及縣政府消費者服務中心之聯合視訊服務，提供稅務、地政及法律相關諮詢服務



圖十四、視訊服務成長優化時程圖

2. 貼心到府服務

長者在消費生活上屬於相對弱勢族群，遇到消費爭議，因資訊不充足或因出門不方便等問題，導致利用消費申訴、調解等解決方式意願不高，另地政、稅捐法令更是複雜難懂，申請手續繁雜，長者遭遇相關問題時經常無所適從。

因此，地方稅務局、地政事務所、法制處貼心辦理到府服務，讓彰化縣政府團隊的服務不侷限於辦公室內還能向外走出去，提供消費申訴及諮詢、辦理各類土地登記案件及重測換狀、申請稅捐減免等服務，服務更寬廣。



圖十五、法制處辦理消費者保護到府服務

3. 地政稅務知識宅配通

突破長者知的困難，開放村里社區等申請「地政知識宅配通」及「納稅者權利保護宣導」服務，由彰化縣地政事務所及地方稅務局依其需求客製化授課教材，以活潑方式教學討論，提供最優質的服務，除了能增加地政及稅務常識外，對長者的「社交活動」具有明顯效益，得到身心靈的成長，108 年共 5 次宅配通服務。



圖十六、地政知識宅配通服務

(三) 專案發想第 3 通～參與通

邀請長者加入志工行列，並透過防範詐騙、消費者權利保護、稅務及地政法令知識等教育訓練，讓長者成為守護財富的宣導種子，鼓勵走出家門、增加自身價值感。

1. 建立含高齡者志工團隊，定期舉辦培訓課程

地方稅務局及地政事務所成立高齡志工團隊，協助機關提供稅務及地政業務申辦引導、書表填寫輔導等服務，讓高齡志工參與社會互助及再貢獻社會之機會，有效促進長者身心健康及生活品質，達到服務施與受互利雙贏。



圖十七、高齡者協助提供書表填寫服務



圖十八、高齡者志工特殊訓練課程



圖十九、高齡者志工協助辦理宣導活動

法制處消費者服務中心積極培訓專業志工，協助推展消保法令開講活動及消保諮詢業務，平日接受民眾諮詢電話問答。每月定期舉辦志工培訓課程，邀請各界專家學者前來開設講座課程，例如金融保險、食品衛生、消費爭議案例解釋、溝通技巧、及犯罪防治等生活化議題作為主題演講解說，提升志工專業素養，並與時俱進，提升為民服務品質。



圖二十、志工專業培訓課程



圖二十一、志工團隊共同宣導法律諮詢服務



圖二十二、高齡志工座談會

四、社區參與機制與參與度

(一) 計畫性社區開講

擬定社區巡迴列車計畫，召開記者會及發布新聞稿，並發函配合之社區管理委員會，協請社區人員代為宣傳，鼓勵年長民眾多加參與。在每場宣導活動中，首先由志工團隊帶來精彩有趣的消保短劇表演或影片分享，然後再由消保官及納保官針對短劇所帶出的爭議問題逐一分析講

解，最後進行引起熱烈迴響的有獎徵答，務必使年長者加深對宣導內容印象，達到宣導終極目標。



圖二十三、消保志工生動演出令人印象深刻

(二) 不定期多據點開講

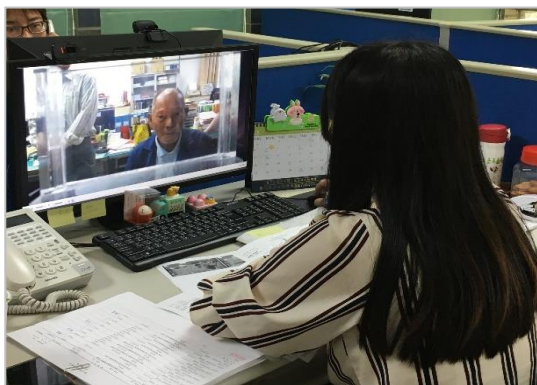
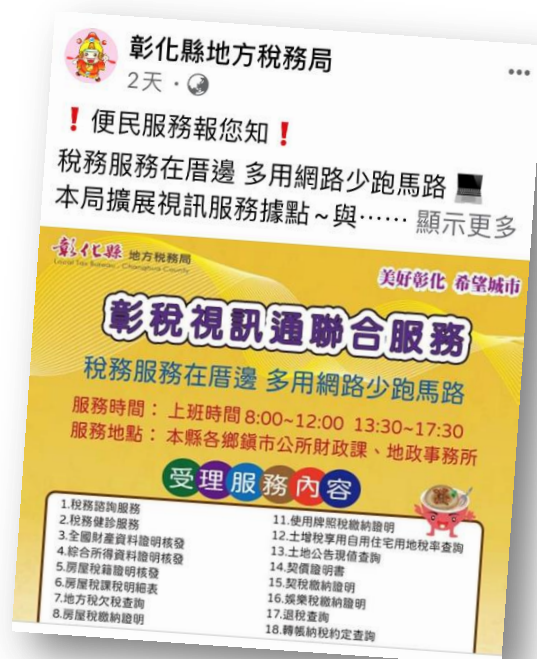
由組織團體主動申請或主辦機關與村里長、農會聯繫安排活動、利用老人定期聚會時間安排講習會，據點遍布村里活動中心、農會、老人會、老人關懷據點、宮廟、教堂等，透過淺顯易懂的講習課程、提問互動、有獎徵答等讓長者接收資訊及解答疑問。

(三) 活動場地宣導

結合政府及民間舉辦的活動，於活動現場設攤位，依據參加者年齡提供適合互動方式及內容，針對年長者，則依需求放大音量或台語對話，提供簡易活潑的問答或遊戲，讓長者從遊戲中輕鬆獲得資訊。

(四) 視訊與到府服務

透過宣傳 DM、海報、網路資訊、據點宣導並舉辦記者會及發佈新聞稿推廣視訊服務，讓長者知道就近至視訊服務據點可洽辦公共服務，藉由服務人員主動引導並協助使用視訊服務，除免除長者對使用科技設備恐懼，讓長者免奔波就可獲得稅務、地政、法律諮詢等服務。另長者可透過電話等方式預約申請到府服務，不出門亦可申辦，透過長者親自體驗便利服務，推廣親朋好友，擴大服務效益。



圖二十四、視訊與到府服務

(五) 志工座談會及講習會

定期辦理志工座談會讓長者志工們有機會意見交流，

並透過舉辦講習會更新消費爭議、反詐騙資訊及稅務、地政法令新知與新的服務措施。透過參與及學習，成為宣導種子，再擴散給家人、朋友及社區等。

(六) 問卷調查

透過問卷調查讓參與活動的人反饋意見，設計問卷內容加入消費者保護、稅務宣導、反詐騙資訊等題目，讓長者不僅可以表達滿意度及建議，並可從中得到資訊。

五、推動成效

(一) 打造財富稅務安全網，長者稅事免煩惱

彰化縣幅員遼闊，地方稅務局採取「水平及垂直式跨機關整合、客製化服務」，針對長者以淺顯易懂的方式簡化難懂的稅務常識，結合「樂齡下鄉」租稅宣導活動，遍及本縣 26 個鄉鎮市辦理，108 年度宣導層面普及本縣各角落，深入各鄉鎮，普及率達 100%。

為充分瞭解長者對地方稅務局稅務團隊服務品質之滿意度，透過電話訪問、書面問卷、網路問卷等多面向調查方式，主動了解長者對稅政的期望與需求，108 年度整體平均滿意度達 98.20%以上。

財政部每年對全國稅捐機關辦理上年度業務績效考評方面，地方稅務局在整體稽徵作業績效及納稅者權利保護業務表現優異，榮獲 108 年「稅捐稽徵作業績效」乙組優等，4 年蟬聯第 1 名；另「納稅者權利保護業務」更榮獲乙組「特優」佳績，連續 2 年第 1 名，獲中央肯定。



圖二十五、縣長頒獎表揚地方稅務局並勉勵持續精進

(二) 建構長者安全消費生活環境

在資訊服務即時部分，我們秉持千里眼、順風耳之精神，法制處結合各公所之民政科長建立之群組，將最新之消費資訊以 line 的方式廣為周知，再由各鄉鎮市之科長轉傳給村里鄰長告知社區長者一併注意新型態之消費推銷手法，達到預防重於治療之效果。此外亦跨域整合彰化縣相關資源，對於彰化縣長青學苑、八大新家庭福利中心據點、新住民家庭服務中心、彰化縣八大就業服務站、各戶政事務所，宣導長者消費注意事項並給予視訊法律扶助協助，以建構安全消費生活。

針對新興產生之消費詐欺推銷手法，資訊即時之宣導，以減少長者被騙之案件、相對減少申訴案件，達到有效降低案件數，創造高齡友善消費環境，並達到關懷社會宗旨。



圖二十六、消保官簡報介紹食品安全



圖二十七、106 年-109 年宣導講習鄉鎮分佈圖示

(三) 地政貼心服務案例分享

案例 1：田中地政貼心服務 重測換狀居家到府

田中地政辦理 108 年度二水鄉新鼻子頭段地籍圖重測換狀作業，因應轄區內年滿 80 歲以上之長者不便到所，特別提供「居家到府服務」，使其能夠免除舟車勞頓之危險，並完成重測換狀。

該所於 108 年 11 月 19 日至二水鄉合興村活動中心辦理社區收件服務時，現場有位 101 歲老當益壯的百歲人瑞前來換發所有權狀，為了省去再來領狀之奔波，印製好新權利書狀後，由主任帶領同仁送至府交付權利書狀予該長者。另外接獲轄區二水鄉長者來電表示因住所距離較遠，年邁行動不便，想申請居家到府服務，經徵詢及確認長者相關資料後，依約定日期至長者居住地點辦理重測權狀換發作業，並於現場核對身分後，當場核發新的權狀。

田中地政事務所蘇主任表示，「居家到府服務」針對行動不便的長者、鄉親所提供貼心又便民服務，居家到府服務同時與民眾宣導地政法令及相關業務諮詢，使民眾感受到地政事務所服務的貼心與進步。



圖二十八、重測換狀居家到府服務

案例 2：遠途換狀零距離，服務再升級

地籍圖重測換狀是地政事務所每年重要的社區服務，和美地政事務所 108 年例行寄發通知單告知所有權人將於當地調興宮舉辦。家住臺中市的林女士接到通知單後，詢問重測換狀的情況，因不了解調興宮的位置加上年事稍長，自己和家人一起搭大眾運輸至和美地政事務所換發權狀。

然而當林女士抵達後，卻發現當天該所於調興宮辦理換狀，服務人員及重測後權狀皆已在調興宮，無法即時辦理，林女士決定於事務所等待。此時適逢和美地政的何主任正好要前往調興宮給第一線服務人員加油打氣，聽聞林女士的需求，於是順道載林女士和家人一同前往，順利完成回鄉換狀的心願，之後何主任並護送二位老人家至公車站搭車回家，林女士對和美地政的暖心服務和零距離互動

表示非常感動及讚賞。

和美地政事務所何主任表示，於能力範圍內提供優質、貼心的服務，向來是和美地政的使命，有需要的民眾提出申請，同仁提供貼心客製化的服務。



圖二十九、地政貼心服務

六、永續性及擴散性

(一) 永續性

1. 為使 3 通守財富樂銀髮措施能永續辦理，藉由訂定計畫及管考，滾動檢討辦理績效。

(1)108 年訂定「守護食安聰明納稅」社區法律行動專車活動計畫，首創由「消費者保護官及納稅者權利保護官」共同合作，實地進入縣內 8 大社區深入扎根、巡迴服務，零距離貼近民眾，發揮在地服務精神，因參與踴躍、民眾反應良好。109 年擴大訂定

「彰化好三保，保護你我他」社區法律行動專車活動計畫，結合「消費者保護官、納稅者權利保護官及犯罪被害人保護官」，現場提供公務及法律諮詢，達到嚴格食安把關、公平課稅及反詐騙等宣導目標，並持續增加社區參與場次。

(2)各單位每年度訂定施政計畫，設定績效指標，包含強化法令宣導活動效能宣導場次、加強網路法律諮詢服務、電話禮貌測試及為民服務考核等，由縣府列管並於年度召開績效報告複審會議檢討辦理績效，積極推動政策施行。

(3)各單位每年度訂定運用志工推動志願服務計畫，據此辦理志工學習及服務評量、管考志工運用單位辦理情形，並針對優良志工給予獎勵；縣府每2年或3年辦理一次目的事業主管機關志工評鑑，提供相關建議並促進各單位推動高齡者參與志願服務工作。

(4)因消費爭議、詐騙手法日新月異，新修法令、便民服務日益精進，為提供最新資訊，每日針對新聞、輿情進行剪報、分析、列管，並將最新資訊融入講

習範例說明，並持續更新海報及 DM，讓資訊與時俱進，更貼近長者生活。

2. 持續擴大視訊諮詢服務地點及內容

遠端視訊服務地方稅務局自 102 年 8 月開辦稅務申辦服務並陸續擴展至各鄉鎮市公所，法制處於 103 年與各戶政事務所及地方稅務局員林、北斗分局推動法律諮詢服務，109 年稅務服務又擴展至各地政事務所，使用人數逐年成長，也促使服務串聯更多機關。其中高齡者約佔其中 15%，足見此項便民措施在高齡化社會中，幫助高齡者接觸更多法律訊息及便利稅務申辦。

3. 持續鼓勵長者志工參與培訓及活動

為提供更便民的服務，各項業務全面性拓展，在人力及預算不足的情況下，志工團隊成為本府最強後盾，藉由持續招募志工並鼓勵退休人員參與，高齡者參與意願也逐年增加，在高齡化的社會下，是最寶貴的資源。

(二) 擴展性

1. 獲財政部稅捐稽徵業務考核委員肯定，機關參訪標竿學習

財政部每年進行全國各地方稅捐機關各項業務評比，對地方稅務局推動跨機關合作及視訊服務等為民服務，表示肯定，尤其對於縣府團隊合作納保官及消保官法律行動專車下鄉服務長者，更表讚揚，並將考核報告發文至全國地方稅捐稽徵機關共同學習精進。

地方稅務局秉持「精益求精，好要更好」的學習精神，主動至新竹縣政府稅務局、臺北市稅捐稽徵處等機關，學習各稅業務及創新服務措施。並透過高雄市稅捐稽徵處、南投縣政府稅務局等機關來訪地方稅務局，各地政事務所亦有新北市新莊地政事務所、臺中市太平戶政事務所、南投縣竹山地政事務所、雲林縣斗南地政事務所等 28 間機關來訪，互相交流、分享業務經驗。



圖三十、機關參訪標竿學習

2. 透過民間團體主動申請講習，擴大宣導觸及場域

透過「地政知識宅配通」、「納保宣導您需要我就來」服務，提供有需求的社區、團體申請到指定場所並依其需求客製化授課教材，以活潑方式教學討論，長者在自己經常活動的區域範圍學習知識，更能提升學習效果，107、108年已累積受理72個民間團體申請，109年持續辦理，擴大宣導效益。

3. 跨機關合作局處逐步增加

3 通守財富跨機關合作為長者的財富把關，目前由地方稅務局、法制處、地政處攜手合作，辦理項目含括消費者權益保護、不動產移轉及納稅者權利保護等，並將陸續加入反詐騙宣導、住家消防安全等，跨機關局處陸續增加警察局、消防局等機關，打造高齡友善城市，展現政府一體的精神，提高行政效能，實踐「美好彰化 希望城市」的縣政願景。

參、附件

附件 1：108 年樂齡下鄉稅務服務彙整表節錄

108 年樂齡下鄉稅務服務彙整表節錄				
編號	日期	社區	鄉鎮市	人數
1	3 月 28 日	員林市農會	員林市	25
2	4 月 2 日	溪州鄉溪州農會	溪州鄉	30
3	4 月 17 日	埤頭鄉老人文康活動中心	埤頭鄉	50
4	5 月 9 日	員林市農會	員林市	25
5	5 月 14 日	福興鄉老人會	福興鄉	20
6	5 月 25 日	彰化縣社區資源中心	員林市	25
7	5 月 29 日	和美社區	和美鎮	210
8	6 月 20 日	南勢社區	鹿港鎮	250
9	6 月 26 日	田尾農會	田尾鄉	30
10	7 月 4 日	擺塘社區	大村鄉	200
11	7 月 17 日	線西鄉樂齡活動中心	線西鄉	30
12	8 月 1 日	花壇鄉樂齡活動中心	花壇鄉	30
13	8 月 8 日	西湖社區	埔鹽鄉	200
14	8 月 9 日	伸港鄉樂齡活動中心	伸港鄉	30
15	8 月 16 日	和美鎮面前社區發展協會	和美鎮	50
16	8 月 29 日	聖心照顧關懷老人聚點	彰化市	25
17	9 月 2 日	大村農會	大村鄉	25

108 年樂齡下鄉稅務服務彙整表節錄

編號	日期	社區	鄉鎮市	人數
18	9 月 10 日	永靖鄉樂齡活動中心	永靖鄉	25
19	9 月 11 日	中和社區	埤頭鄉	200
20	9 月 11 日	秀水鄉雅興社區發展協會	秀水鄉	25
21	9 月 19、25 日	大村農會	大村鄉	50
22	9 月 25 日	芬園鄉舊社社區發展協會	芬園鄉	50
23	10 月 4 日	埔心鄉埤腳社區發展協會	埔心鄉	150
24	10 月 9 日	線西鄉寓埔社區發展協會	線西鄉	30
25	10 月 18 日	中寮社區巷弄長照站	北斗鎮	25
26	10 月 22 日	三合社區	芳苑鄉	200
27	10 月 31 日	聖心照顧關懷老人聚點	彰化市	25
28	11 月 22 日	伸港鄉樂齡學習中心	伸港鄉	30
29	11 月 27 日	田中榮譽國民之家	田中鎮	60
30	11 月 29 日	馬興社區發展協會	秀水鄉	30
31	11 月 27 日	民生社區發展協會-衡文宮	員林市	60
32	11 月 20 日	大城鄉老人文康中心	大城鄉	25
33	12 月 6 日	竹塘社區	竹塘鄉	25
34	12 月 6 日	員林何醫院(長照老人關懷)	社頭鄉	25

附件 2：附圖-樂齡下鄉稅務服務

樂齡下鄉稅務服務



附件 3：彰化縣各地政事務所社區宣導服務彙整表

所別	轄區	時間	社區服務地點
彰化所	彰化市 花壇鄉 芬園鄉 秀水鄉	108.02.19	花壇鄉文德宮
		108.03.04	秀水鄉老人文康中心
		108.03.05	秀水鄉老人文康中心
		108.03.23	花壇鄉潛濟壇
		108.04.20	彰化市福田賞桐生態園區
		108.05.09	彰化市光復社區發展協會
		108.05.23	芬園鄉竹林社區
		108.06.01	彰化市景觀公園
		108.06.12	彰化市牛埔社區
		108.06.22	彰師大寶山校區
		108.07.13	花壇鄉茉莉花壇夢想館
		108.08.10	彰化市南郭國小
		108.09.08	芬園鄉大竹社區
		108.09.17	花壇鄉花壇社區
		108.10.23	花壇鄉南口社區
		108.11.03	花壇鄉舊營區
和美所	和美鎮 伸港鄉 線西鄉	108.01.22	訪視弱勢長者(居家服務)
		108.02.16	假日所內換狀+宣導
		108.03.19	伸港鄉定興社區活動中心
		108.04.16	和美鎮面前社區發展協會
		108.05.28	彰化縣溪底社區活動中心
		108.06.19	和美鎮中寮大庄社區關懷協會
		108.07.25	和美鎮雅溝社區發展協會
		108.08.28	和美鎮詔安社區活動中心
		108.09.22	和美鎮詔安社區活動中心
		108.10.29	線西鄉老人會
		108.11.27	和美鎮好修里調興宮
		108.12.02	和美鎮好修里調興宮
		108.12.25	和美鎮福澤宮&高香宮
鹿港所	鹿港鄉 福興鄉	108.01.24	鹿港鎮菜園里社區服務
		108.03.08	鹿港鎮街尾里活動中心
		108.03.12	福興鄉橋頭社區發展協會

所別	轄區	時間	社區服務地點
		108.04.26	鹿港鎮頂厝社區發展協會
		108.05.25	福興鄉西瓜節麥厝村九天寺社區服務
		108.06.28	番婆社區發展協會社區服務
		108.07.30	福興鄉外埔村社區發展協會社區服務
		108.09.05	福興鄉福寶社區發展協會社區服務
		108.09.16	鹿港鎮老五老基金會社區服務
		108.10.27	鹿港地政民權路大門口社區服務
		108.11.22	福興鄉社尾村社區服務
		108.12.09	福興鄉衛生所社區服務
員林所	員林市 大村鄉 永靖鄉	108.01.16	永靖鄉竹子村活動中心
		108.02.18	永靖鄉乾巽宮
		108.03.12	大村鄉南勢村活動中心
		108.04.09	永靖鄉永北村長辦公室
		108.05.23	大村鄉茄冬村杏林宮
		108.06.12	永靖鄉乾巽宮
		108.07.09	大村鄉受興宮
		108.08.16	員林市東北里活動中心
		108.08.30	員林市大埔里活動中心
		108.09.11	員林市三義里活動中心
		108.09.30	永靖鄉光雲村社區活動中心
		108.10.30	大村鄉擺塘村慈祥寺
		108.11.22	大村鄉平和社區工作坊
		108.12.06	永靖鄉新莊村社區活動中心
田中所	田中鎮 二水鄉 社頭鄉	108.01.16	二水合和社區
		108.01.19	新民國小前
		108.02.16	田中龍江館
		108.03.20	二水合和社區
		108.04.11	二水合和社區
		108.04.22	二水源泉社區
		108.04.24	二水鄉天主教堂
		108.05.19	石頭公文化協會
		108.06.11	田中舊街社區
		108.09.23	田中鎮碧峰社區
		108.10.03	田中鎮新庄里寶樹宮
		108.10.09	二水鄉合和社區

所別	轄區	時間	社區服務地點
		108.10.16	二水鄉過圳社區
		108.11.02	高鐵特定區
		108.11.26	二水鄉合興社區
		108.12.10	二水鄉合興社區
		108.12.25	二水鄉惠民社區
北斗所	北斗鎮 溪州鄉 埤頭鄉 田尾鄉	108.01.16	埤頭戶政事務所
		108.04.19	北斗鎮牛墟廣場
		108.05.14	埤頭鄉庄內村社區活動中心
		108.05.29	埤頭鄉芙朝村社區活動中心
		108.06.22	田尾鄉公路花園怡心園
		108.07.31	溪州鄉大庄村開天宮
		108.08.07	田尾鄉南曾村社區發展協會
		108.09.26	田尾鄉新厝村社區活動中心
		108.10.26	溪州鄉溪州公園
		108.12.14	埤頭鄉竹園村社區活動中心
		108.12.25	田尾鄉北鎮村社區活動中心
		108.12.26	埤頭鄉崙腳村社區活動中心
二林所	二林鎮 竹塘鄉 大成鄉 芳苑鄉	108.01.08	二林鎮永興里天奉宮
		108.01.09	二林鎮頂厝里德靈宮
		108.01.10	二林鎮西庄里慈靈宮
		108.02.26	二林鎮趙甲里圓和宮
		108.03.27	台西鄉台西社區活動中心
		108.04.25	竹塘鄉溪墘村慈天宮
		108.05.18	二林鎮二林國民小學
		108.06.24	大城鄉西港社區活動中心
		108.07.20	芳苑鄉王功漁港
		108.08.28	大城鄉都城村上安宮
		108.09.09	二林鎮中正國小
		108.10.02	二林鎮西斗里、東勢里
		108.10.06	二林鎮立圖書館
		108.12.08	2019 Polio Run VI 伯立歐蕎麥公益路跑
溪湖所	溪湖鎮 埔鹽鄉 埔鹽鎮	108.01.22	溪湖鎮三興宮
		108.02.22	埔心郵局
		108.03.26	溪湖鎮西安宮
		108.04.15	埔鹽鄉廊子社區活動中心

所別	轄區	時間	社區服務地點
		108.04.27	溪湖鎮農會
		108.05.24	埔心鄉農會
		108.06.19	埔鹽鄉永平村辦公處
		108.07.25	溪湖鎮通天宮
		108.08.22	埔心明聖宮
		108.09.18	埔鹽鄉保玄宮
		108.10.28	溪湖鎮玄天宮
		108.11.20	埔心鄉埔心社區活動中心
		108.12.07	埔鹽鄉大有社區築巢書院

附件 4：附圖-社區服務宣導

社區服務宣導



附件 5：106-108 年度守護食安社區等消保宣導活動計畫表節錄

106 年度守護食安社區等消保宣導活動計畫表節錄					
編號	月份	日期/時間	社區	鄉鎮市	人數
1	1 月	1 月 12 日	花壇社區	花壇鄉	150
2	2 月	2 月 14 日	外中社區	福興鄉	80
3		2 月 24 日	鶴鳴社區	秀水鄉	100
4	3 月	3 月 2 日	忠權社區	彰化市	120
5		3 月 17 日	永興社區	芳苑鄉	80
6	4 月	4 月 6 日	溝頭社區	二林鎮	100
7		4 月 14 日	過溝社區	大村鄉	120
8		4 月 26 日	長樂社區	彰化市	120
9	5 月	5 月 3 日	大橋社區	大村鄉	100
10		5 月 7 日	馬興社區	秀水鄉	300
11		5 月 8 日	大城鄉老人會	大城鄉	100
12		5 月 17 日	南佃社區	和美鎮	150
13		5 月 24 日	大湖社區	埤頭鄉	100
14	6 月	6 月 8 日	鶴鳴社區	秀水鄉	100
15		6 月 21 日	西斗社區	二林鎮	150

16		6 月 27 日	汴頭社區	溪湖鎮	120
17	7 月	7 月 14 日	洋厝社區	鹿港鎮	100
18		7 月 31 日	中和社區	北斗鎮	110
19	8 月	8 月 7 日	漢寶社區	芳苑鄉	120
20		8 月 16 日	竹塘社區	竹塘鄉	100
21		8 月 25 日	新生社區	田尾鄉	120
22	9 月	9 月 6 日	溪厝社區	溪州鄉	100
23		9 月 13 日	平原社區	埤頭鄉	120
24	10 月	10 月 13 日	芳苑社區	芳苑鄉	120
25	11 月	11 月 2 日	線西社區	線西鄉	120
26		11 月 8 日	草湖社區	芳苑鄉	120

107 年守護食安社區等消保宣導活動計畫表節錄					
編號	月份	日期	社區	鄉鎮市	人數
1	2 月	2 月 2 日	春節婆媽宣導	溪湖鎮	200
2		2 月 9 日	春節婆媽宣導	伸港鄉	300
3		2 月 25 日	原住民館新春設攤宣導	彰化市	300
4	3 月	3 月 9 日	二水鄉源泉社區	二水鄉	100
5		3 月 11 日	2018 植樹在和美設攤宣導	和美鎮	300
6		3 月 12 日	福興鄉番婆社區	福興鄉	100

7	4 月	4 月 12 日	大城鄉頂庄社區	大城鄉	100
8	5 月	5 月 6 日	秀水鄉馬興社區母親節設攤宣導	秀水鄉	200
9		5 月 15 日	竹塘鄉土庫社區	竹塘鄉	120
10	6 月	6 月 7 日	端午婆媽宣導	彰化市	200
11		6 月 8 日	秀水鄉金陵社區	秀水鄉	100
12		6 月 11 日	秀水鄉鶴鳴社區	秀水鄉	100
13		6 月 12 日	芳苑鄉博愛社區	芳苑鄉	120
14		6 月 14 日	端午婆媽宣導	員林市	200
15		6 月 22 日	秀水鄉曾厝社區	秀水鄉	100
16		6 月 27 日	秀水鄉頭前社區	秀水鄉	120
17		6 月 28 日	芬園鄉竹林社區	芬園鄉	150
18	7 月	7 月 4 日	芬園鄉舊社社區	芬園鄉	120
19		7 月 17 日	埤頭鄉平原社區	埤頭鄉	110
20		7 月 19 日	花壇鄉花壇社區／政風	花壇鄉	150
21		7 月 20 日	竹塘鄉竹塘社區	竹塘鄉	120
22		7 月 22 日	民政處原住民活動	彰化市	200
23	8 月	8 月 3 日	埔鹽鄉廍子社區／政風	埔鹽鄉	100
24		8 月 6 日	和美鎮面前社區／政風	和美鎮	120
25		8 月 9 日	秀水鄉惠來社區	秀水鄉	110
26		8 月 11 日	配合租稅消保宣導	和美鎮	300

27		8 月 23 日	員林市大饒社區/政風	員林市	120
28		8 月 29 日三	永靖鄉福興社區	永靖鄉	100
29	9 月	9 月 14 日	大村鄉過溝社區	大村鄉	120
30	10 月	10 月 13 日	溪湖糖廠-社會處彩券設攤宣導	溪湖鎮	500
31		10 月 28 日	溪湖-葡萄馬拉松活動設攤宣導	溪湖鎮	500
32	11 月	11 月 3 日	彰化體育館設攤宣導	彰化市	600
33	12 月	11 月-12 月	移民節設攤宣導	員林市	500

108 年守護食安社區等消保宣導活動計畫表節錄

編號	月份	日期	社區	鄉鎮市	人數
1	2 月	2 月 17 日	原民館賀新春活動	彰化市	500
2	3 月	3 月 10 日	彰化縣婦女大會師暨嘉年華會	彰化市	800
3		3 月 23 日	2019 植樹在田中	田中鎮	800
4	4 月	4 月 2 日	彰化市台鳳社區（結合消保官及納保官）	彰化市	200
5	5 月	5 月 29 日	和美鎮鎮平社區（結合消保官及納保官）	和美鎮	210
6	6 月	6 月 20 日	鹿港鎮南勢社區（結合消保官及納保官）	鹿港鎮	250
7	7 月	7 月 17 日	大村鄉擺塘社區（結合消保官及納保官）	大村鄉	200
8		7 月 28 日	原住民族日活動	彰化市	300
9	8 月	8 月 8 日	埔鹽鄉西湖社區（結合消保官及納保官）	埔鹽鄉	200
10	9 月	9 月 11 日	埤頭鄉中和社區（結合消保官及納保官）	埤頭鄉	200

11	10 月	10 月 22 日	芳苑鄉三合社區（結合消保官及納保官）	芳苑鄉	200
12	11 月	11 月 13 日	二水鄉合和社區（結合消保官及納保官）	二水鄉	200

附件 6：附圖-守護食安社區等消保宣導活動

守護食安社區等消保宣導活動



附件 7：附圖-「彰化好三保，保護你我他」記者會

「彰化好三保，保護你我他」記者會



附件 8：附圖-「彰化好三保，保護你我他」簡介

彰化好三保 保護你我他

社區法律行動專車 巡迴講座



「消費者保護官、納稅者權利保護官及犯罪被害人保護官」三方及本府推動食品安全廉政工作小組，
進行食安消費、稅務服務及
反詐騙宣導，保護您的權益





- 辦理時程：
109年5月至109年12月
- 辦理地點及場次：
本縣轄內8大社區
計8場次



- 彰化市向陽社區
- 員林市大饒社區
- 鹿港鎮洋厝社區
- 和美鎮南佃社區
- 溪湖鎮巫厝社區
- 北斗鎮新生社區
- 田中鎮舊街社區
- 二林鎮華崙社區

更多詳情請上彰化縣政府法制處網站查詢
<https://legal.chcg.gov.tw/00home/index3.asp>

主辦單位 彰化縣政府法制處、政風處
彰化縣地方稅務局、彰化縣警察局



彰化縣政府 廣告

附件 9：附圖-「彰稅地政視訊通聯合服務」記者會

「彰稅地政視訊通聯合服務」記者會



附件 10：108 年稅務遠端視訊服務件數統計表

稅務遠端視訊服務件數統計表								
108 年		財產 資料	所得 資料	房屋 稅籍	繳納 證明	稅務 諮詢	其他	總計
總局	彰化市公所	-	-	-	-	-	-	-
	和美鎮公所	645	710	94	117	1	8	1,575
	鹿港鎮公所	1,195	1,086	197	46	9	8	2,541
	秀水鄉公所	233	244	41	7	-	2	527
	福興鄉公所	283	293	34	37	-	-	647
	伸港鄉公所	467	490	159	56	11	15	1,198
	芬園鄉公所	481	402	62	7	-	1	953
	花壇鄉公所	414	362	17	10	2	2	807
	線西鄉公所	253	310	26	7	-	11	607
	小計	3,971	3,897	630	287	23	47	8,855
員林分局	員林市公所	329	383	70	18	-	3	803
	大村鄉公所	344	289	14	6	-	-	653
	埔心鄉公所	168	188	18	11	-	2	387
	永靖鄉公所	280	310	47	10	-	1	648
	社頭鄉公所	862	622	342	5	-	3	1,834

稅務遠端視訊服務件數統計表

108 年		財產 資料	所得 資料	房屋 稅籍	繳納 證明	稅務 諮詢	其他	總計
	田中鎮公所	878	797	272	15	-	11	1,973
	二水鄉公所	265	232	112	12	-	-	621
	埔鹽鄉公所	300	319	70	10	-	1	700
	溪湖鎮公所	1,148	1,019	526	44	-	7	2,744
	田中地政	4	-	5	5	-	-	14
	小計	4,578	4,159	1,476	136	-	28	10,377
北斗 分局	北斗鎮公所	3	3	2	-	-	-	8
	田尾鄉公所	73	84	29	5	-	-	191
	溪州鄉公所	242	256	44	2	-	1	545
	埤頭鄉公所	270	327	201	12	-	-	810
	二林鎮公所	2,045	1,852	896	14	-	5	4,812
	竹塘鄉公所	374	335	180	5	-	2	896
	芳苑鄉公所	703	582	291	36	-	5	1,617
	大城鄉公所	448	452	101	7	-	-	1,008
	小計	4,158	3,891	1,744	81	-	13	9,887
總計		12,707	11,947	3,850	504	23	88	29,119
百分比		43.64%	41.03%	13.22%	1.73%	0.08%	0.30%	100.00%

附件 11：107 年-108 年法律諮詢人數統計表（含假日及夜間）節錄

107年度遠端視訊諮詢律師統計表					108年度遠端視訊諮詢律師統計表				
類別		現場諮詢人數	遠端諮詢人數	107年總人數	類別		現場諮詢人數	遠端諮詢人數	108年總人數
數量		1090	121	1211	數量		745	103	848
1月份			總計	87	1月份			總計	64
日期	星期	現場諮詢人數	遠端諮詢人數	總人數	日期	星期	現場諮詢人數	遠端諮詢人數	總人數
1月1日	一	放假		0	1月2日	三	3	1	4
1月3日	三	9	1	10	1月4日	五	6	1	7
1月5日	五	4	0	4	1月7日	一	3	0	3
1月8日	一	5	0	5	1月9日	三	7	1	8
1月10日	三	5	0	5	1月11日	五	3	1	4
1月12日	五	8	1	9	1月14日	一	3	0	3
1月15日	一	5	2	7	1月16日	三	8	1	9
1月17日	三	8	0	8	1月18日	五	3	2	5
1月19日	五	5	0	5	1月21日	一	1	0	1
1月22日	一	3	2	5	1月23日	三	4	0	4
1月24日	三	7	2	9	1月25日	五	6	2	8
1月26日	五	7	0	7	1月28日	一	4	1	5
1月29日	一	7	0	7	1月30日	三	3	0	3
1月31日	三	4	2	6	天數	13	54	10	64.0
天數	13	77	10	6.7	2月份			總計	54
2月份			總計	44	日期	星期	現場諮詢人數	遠端諮詢人數	總人數
日期	星期	現場諮詢人數	遠端諮詢人數	總人數	2月1日	五	1	0	1
2月2日	五	3	0	3	2月11日	一	3	1	4
2月5日	一	0	1	1	2月13日	三	8	1	9
2月7日	三	6	1	7	2月15日	五	4	0	4
2月9日	五	1	1	2	2月18日	一	5	1	6
2月12日	一	2	1	3	2月20日	三	5	0	5
2月14日	三	9	0	9	2月22日	五	5	0	5
2月16日	五	放假		0	2月25日	一	8	1	9
2月19日	一	放假		0	2月27日	三	9	2	11
2月21日	三	2	0	2	天數	9	48	6	54.0
2月23日	五	5	1	6	3月份			總計	80
2月26日	一	11	0	11	日期	星期	現場諮詢人數	遠端諮詢人數	總人數
2月28日	三	放假		0	3月4日	一	6	0	6
天數	9	39	5	4.9	3月6日	三	8	2	10
3月份			總計	107	3月8日	五	1	1	2
日期	星期	現場諮詢人數	遠端諮詢人數	總人數	3月11日	一	6	0	6
3月2日	五	10	1	11	3月13日	三	7	0	7
3月5日	一	8	0	8	3月15日	五	2	3	5

附件 12：附圖-彰化縣政府遠端視訊法律諮詢服務簡介



彰化縣 地方稅務局
Local Tax Bureau, Changhua County



美好彰化 希望城市

彰稅視訊通聯合服務

稅務服務在厝邊 多用網路少跑馬路

服務時間：上班時間 8:00~12:00 13:30~17:30
服務地點：本縣各鄉鎮市公所財政課、地政事務所

受理服務內容



1.稅務諮詢服務	11.使用牌照稅繳納證明
2.稅務健診服務	12.土增稅享用自用住宅用地稅率查詢
3.全國財產資料證明核發	13.土地公告現值查詢
4.綜合所得資料證明核發	14.契價證明書
5.房屋稅籍證明核發	15.契稅繳納證明
6.房屋稅課稅明細表	16.娛樂稅繳納證明
7.地方稅欠稅查詢	17.退稅查詢
8.房屋稅繳納證明	18.轉帳納稅約定查詢
9.地價稅繳納證明	19.地價稅自用住宅用地申請收件
10.身心障礙者免繳使用牌照稅查詢	20.受理轉帳納稅收件

應備證件

1.本人辦理:本人身分證及印章
2.委託辦理
(1)委託人已成年:委託人及受託人身分證、印章及委託書
(2)委託人未成年:委託人之戶口名簿(或身分證)、法定代理人及受託人身分證、印章及委託書

行救、納保攏ㄟ通

服務地點：本縣各鄉鎮市公所財政課

服務內容：

- 1.行救案件:補充說明事項或陳述意見
- 2.納稅者權利保護事項
 - (1)協助稅捐爭議溝通與協調
 - (2)受理申訴或陳情
 - (3)提供行政救濟必要諮詢與協助



免費服務專線：0800-476969

彰化縣政府
彰化縣地方稅務局 關心您 廣告

附件 13：附圖-納稅者權利保護行動視訊服務簡介

納稅者權利保護 手機視訊嘛！通



防疫期間視訊服務最安心

- 因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，提供民眾便捷管道，藉由**手機**視訊功能，提供民眾稅務協助，減少民眾外出，提升為民眾服務效能並保障納稅義務人權益。
- ▶ 受理服務內容
 - (1) 稅捐爭議之溝通與協調
 - (2) 申訴與陳情
 - (3) 行政救濟之諮詢與協助
- ▶ 納稅者權利保護
線上申辦專區
納稅者權利保護官
免費服務電話:0800-476969



彰化縣地方稅務局 廣告

附件 14：附圖-彰化縣政府遠端視訊法律諮詢服務簡介





109 年度彰化縣政府 「平日夜間及假日遠端視訊免費法律諮詢服務」

平日夜間臨櫃

▲▲ 時間：每週一（不含國定假日）晚上 6：00-8：00，以 15 人為上限

▲▲ 地點：本府一樓「消費者服務中心」

平日遠端視訊

▲▲ 時間：每週一、三（不含國定假日）早上 9：00-11：30，以 15 人為上限

▲▲ 地點：本縣各「戶政事務所」、本縣地方稅務局「員林分局」、「北斗分局」
（含本府一樓「消費者服務中心」臨櫃）

假日遠端視訊

民眾可就近到本縣「戶政事務所」等 15 個服務據點，免費透過視訊設備與本府諮詢律師掛號連線，貼心為鄉親解答法律問題。

▲▲ 時間：每週六（不含國定假日及戶政事務所公告之系統維護日）
早上 9：00-11：30，以 15 人為上限

▲▲ 地點：本縣彰化戶政事務所、花壇辦公室、員林戶政事務所、大村辦公室、永靖辦公室、和美戶政事務所、伸港辦公室、溪湖戶政事務所、二林戶政事務所、北斗戶政事務所、鹿港鎮戶政事務所、田中鎮戶政事務所、福興鄉戶政事務所、秀水鄉戶政事務所、社頭鄉戶政事務所
（含本府一樓「消費者服務中心」臨櫃）

服務洽詢單位：彰化縣政府法制處
電話：04-7531180（消費者保護科）、04-7531777（法制科）
消費者服務專線：1950（需在彰化縣內撥打）



彰化縣政府 關心您

附件 15：108 年至 109 年 6 月消保志工成長訓練統計表

序號	舉辦日期	題目	人數
1	10906	消保志工成長訓練暨消保業務專精講座(二) 食品廢棄物傾倒之法律問題—詐欺和食安	47 名
2	10901	消保志工成長訓練暨消保業務專精講座(一) 常見違規食品案例分享	45 名
3	10810	消保志工成長訓練暨消保案例課程研討會議— 常見消費糾紛案例	59 名
4	10809	消保志工成長訓練暨消保業務專精講座(六) 預付型消費現狀問題及其解決之道	41 名
5	10807	消保志工成長訓練暨消保業務專精講座(五) 勞動事件法及一例一休、罷工事件分析	44 名
6	10805	「消保志工成長訓練暨消保業務專精講座(四) 志工溝通技巧與同理心	35 名
7	10804	「消保志工成長訓練暨消保業務專精講座(三) 消費爭議處理實務與解析	35 名
8	10802	消保志工成長訓練暨消保業務專精講座(二) 金融消費專題講習	60 名
9	10801	消保志工成長訓練暨消保業務專精講座(一) 嚴格食安把關—春節食品衛生安全宣導」	51 名

附件 16：附圖-銀髮志工服務零距離

銀髮志工服務零距離	
	
志工座談會	志工座談會
	
銀髮志工協助高齡長者	銀髮志工協助高齡長者
	
銀髮志工協助高齡長者	銀髮志工協助高齡長者