稅務局

壹、前言

本局職司南投縣地方稅稽徵業務，稽徵工作首重「維持稅籍資料之正確性」，一直以來，本局戮力於稽徵業務及稅籍清查作業，以求稅籍正確，課稅公平。辦理稽徵業務之同時，亦兼顧民眾立場，針對與民眾攸關之節稅權益廣為宣導，並持續創新各項便民服務，以簡化作業流程，提升服務品質。平時除做好稽徵工作之外，更重視民意需求，秉持「以客為尊、用心服務、依法徵稅、品質保證」之服務理念，策勵為民服務，並不斷充實同仁專業知能，導引同仁以革新的作為，積極的態度，並秉持不苛不擾之稽徵原則辦理各項地方稅稽徵業務，以型塑高品質、高效率之稅捐稽徵環境，確實朝向以顧客為導向的服務性政府邁進。

貳、年度績效指標

(一) 績效達成情形

績效目標衡量面向	權重配分	自評得分	複評得分	總分
業務面向	70	69.95	69.95	99.95
人力面向	15	15	15	
經費面向	15	15	15	

(二) 業務面向策略績效目標 (權數為70%)

施政目標	衡量指標	評估方式	衡量標準	年度目標值	項目權分	績效量暨達成情形分析
一、落實各稅稽徵、加強清查作業，增裕庫收。(18%)	1. 落實房屋稅籍清查作業(6%)	統計數據	(實際清查件數/預定清查件數)×100%	100%	6	1. 辦理情形說明：預定清查件數24,000筆，實際清查件數36,139筆。 2. 達成率(%)：151%
	2. 落實地價稅籍清查作業(6%)	統計數據	(實際清查筆數/預定清查筆數)×100%	100%	6	1. 辦理情形說明：預定清查件數4,889筆，實際清查件數6,064筆。 2. 達成率(%)：124%
	3. 辦理使用牌照稅免稅清查作業(3%)	統計數據	(恢復課稅數量稅額/年度計畫目標數)×100%	100%	3	1. 辦理情形說明：預定目標改課750件、恢復課稅額475萬元，實際改課1,647件、恢復課稅額計788萬元。 2. 達成率(%)：件數220%、稅額166%。
	4. 執行使用牌照稅車輛檢查作業(3%)	統計數據	(查獲違章車輛數量稅額/年度計畫目標數)×100%	100%	3	1. 辦理情形說明：預定目標查獲裁罰2,700件、補徵本稅及罰鍰計1,160萬元。實際查獲裁罰4,406件、補徵本稅及罰鍰計1,957萬元。 2. 達成率(%)：件數163%、金額169%。
二、加強防止新欠、清理舊欠作業。(15%)	1. 落實欠稅案件之移送執行(5%)	統計數據	全年移送執行件數	12,200件	5	1. 辦理情形說明：全年移送執行計18,849件。 2. 達成率(%)：155%
	2. 加強欠稅之徵起	統計	全年欠稅徵起金額	5,020	5	1. 辦理情形說

施政目標	衡量指標	評估方式	衡量標準	年度目標值	項目權分	績效量暨達成情形分析
	(5%)	數據		萬元		明：全年欠稅徵起金額計6,003萬元。 2. 達成率(%)：120%
	3. 執行(債權)憑證之清理(5%)	統計數據	全年執行(債權)憑證再移送件數	1,920件	5	1. 辦理情形說明：全年執行憑證再移送計3,923件。 2. 達成率(%)：204%
三、積極推動辦公室自動化作業。(12%)	1. 辦理使用牌照稅、房屋稅、地價稅核稅作業(6%)	統計數據	使用牌照稅、房屋稅、地價稅核稅前異常件數	0件	6	1. 辦理情形說明：使用牌照稅、房屋稅、地價稅核稅前異常件數0件。 2. 達成率(%)：100%
	2. 推動公文線上簽核系統，提升公文處理效率(6%)	統計數據	線上簽核數/(電子收文數+自創簽稿數+紙本轉線上簽核數)×100%	90%	5.95	1. 辦理情形說明：公文線上簽核比率89.3%。 2. 達成率(%)：99%
四、加強為民服務工作，提升服務品質。(15%)	1. 辦理為民服務教育訓練講習(3%)	統計數據	辦理場次	2場次	3	1. 辦理情形說明：實際辦理2場次。 2. 達成率(%)：100%
	2. 設置全功能服務櫃台，提供一處收件全程服務(6%)	統計數據	受理件數	25,500件	6	1. 辦理情形說明：54,869件。 2. 達成率(%)：215%
	3. 辦理社區服務隊到府服務(4%)	統計數據	申辦件數	400件	4	1. 辦理情形說明：457件 2. 達成率(%)：114%
	4. 辦理繼承案件跨機關地方稅查欠(2%)	統計數據	受理件數	250件	2	1. 辦理情形說明：1,642件 2. 達成率(%)：657%
五、加強租稅教育及宣導，強化	1. 辦理多元化的租稅宣導(4%)	統計數據	辦理場次	73場次	4	1. 辦理情形說明：實際辦理73場。

施政目標	衡量指標	評估方式	衡量標準	年度目標值	項目權分	績效量暨達成情形分析
公務行銷。 (10%)						2. 達成率(%)：100%
	2. 落實租稅教育向下紮根(3%)	統計數據	辦理項目及場次	8項目 358場次	3	1. 辦理情形說明：實際辦理10項目、358場次。 2. 達成率(%)：100%
	3. 藉由行動社群網或網路服務推廣租稅教育宣導活動(3%)	統計數據	辦理項目及參與人次	5項 16,500人次	3	1. 辦理情形說明：實際辦理6項目、17,199人次。 2. 達成率(%)：104%

(三) 人力面向策略績效目標 (權數為15%)

策略績效目標	衡量指標															
	衡量指標	評估方式	衡量標準	年度目標值	項目權分	績效量暨達成情形分析										
一、控管編制員額。 (2%)	機關編制員額成長率(2%)	統計數據	$\frac{\text{本年度編制員額}-\text{上年度編制員額}}{\text{上年度編制員額}} \times 100\%$ <table border="1"> <tr> <th>數值(成長率)</th> <th>核給分數</th> </tr> <tr> <td>數值$\leq 0\%$</td> <td>2.0分</td> </tr> <tr> <td>$0\% < \text{數值} \leq 5\%$</td> <td>1.0分</td> </tr> <tr> <td>$5\% < \text{數值} \leq 10\%$</td> <td>0.5分</td> </tr> <tr> <td>數值$> 10\%$</td> <td>0分</td> </tr> </table>	數值(成長率)	核給分數	數值 $\leq 0\%$	2.0分	$0\% < \text{數值} \leq 5\%$	1.0分	$5\% < \text{數值} \leq 10\%$	0.5分	數值 $> 10\%$	0分	0%	2	1. 辦理情形說明：本局編制員額成長率 $\leq 0\%$ 。 2. 達成率(%)：100%
數值(成長率)	核給分數															
數值 $\leq 0\%$	2.0分															
$0\% < \text{數值} \leq 5\%$	1.0分															
$5\% < \text{數值} \leq 10\%$	0.5分															
數值 $> 10\%$	0分															
二、控管約聘僱員額。 (2%)	機關公務預算約聘僱員額成長率(2%)	統計數據	$\frac{\text{本年度約聘僱員額}-\text{上年度約聘僱員額}}{\text{上年度約聘僱員額}} \times 100\%$ <table border="1"> <tr> <th>數值(成長率)</th> <th>核給分數</th> </tr> <tr> <td>數值$\leq 0\%$</td> <td>2.0分</td> </tr> <tr> <td>$0\% < \text{數值} \leq 5\%$</td> <td>1.0分</td> </tr> <tr> <td>$5\% < \text{數值} \leq 10\%$</td> <td>0.5分</td> </tr> <tr> <td>數值$> 10\%$</td> <td>0分</td> </tr> </table>	數值(成長率)	核給分數	數值 $\leq 0\%$	2.0分	$0\% < \text{數值} \leq 5\%$	1.0分	$5\% < \text{數值} \leq 10\%$	0.5分	數值 $> 10\%$	0分	0%	2	1. 辦理情形說明：約聘僱員額成長率 $\leq 0\%$ 。 2. 達成率(%)：100%
數值(成長率)	核給分數															
數值 $\leq 0\%$	2.0分															
$0\% < \text{數值} \leq 5\%$	1.0分															
$5\% < \text{數值} \leq 10\%$	0.5分															
數值 $> 10\%$	0分															
三、足額進用身心障礙人員。 (6%)	依法應進用身心障礙人數與實際進用身心障礙	統計數據	依法應進用身心障礙人數-實際進用身心障礙人數「每月差額」 ≤ 0 <table border="1"> <tr> <th>數值(差額)</th> <th>核給分數</th> </tr> <tr> <td>每月個別合計，不加總</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1月≤ 0</td> <td>0.5</td> </tr> </table>	數值(差額)	核給分數	每月個別合計，不加總		1月 ≤ 0	0.5	≤ 0	6	1. 辦理情形說明：每月均足額進用身心障礙人數 $\leq 0\%$ 。 2. 達成率(%)：100%				
數值(差額)	核給分數															
每月個別合計，不加總																
1月 ≤ 0	0.5															

策略績效目標	衡量指標						
	衡量指標	評估方式	衡量標準		年度目標值	項目權分	績效量暨達成情形分析
	人數「每月差額」(6%)		2月≤0	0.5			
			3月≤0	0.5			
			4月≤0	0.5			
			5月≤0	0.5			
			6月≤0	0.5			
			7月≤0	0.5			
			8月≤0	0.5			
			9月≤0	0.5			
			10月≤0	0.5			
			11月≤0	0.5			
			12月≤0	0.5			
四、推動公務人員終身學習。(5%)			1. 平均終身學習時數(2%) 2. 必須完成10小時課程達成率(3%)	統計數據			
			1. 平均終身學習時數	核給分數	2. 必須完成10小時課程達成率	核給分數	
			20小時以上	2	達90%者	3	
			15-19小時	1.5	達80%者	2.5	
			10-14小時	1	達70%者	2	
			5-9小時	0.5	達60%者	1.5	
			未達5小時	0	達50%者	1	

(四) 經費面向策略績效目標 (權數為15%)

策略績效目標	衡量指標					
	衡量指標	評估方式	衡量標準	年度目標值	項目權分	績效量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡。(7%)	各單位當年度經常門經費賸餘數與預算數百分比(7%)	統計數據	※指標設算公式： 【經常門預算數－經常門決算數】/經常門預算數 ※設算說明： 一、決算數＝實支數＋保留數 二、預算數及決算數皆不含人事費，並得扣除依法應全數執行之經費(應檢具資料說明) ※計算方式如下： 1. 節餘率達4%以上者100分 2. 節餘率未達3%者90分 3. 節餘率未達2%者80分 4. 節餘率未達1%者70分 5. 餘率未達0.5%者60分	4%	7	1. 辦理情形：節餘率達8%。 2. 達成率(%)：200%。 主計處複評意見：7.88%
二、提升預算執行績效(8%)	資本門預算執行率(8%)(無資本門者以滿分計算)	統計數據	【(資本門決算數/資本門預算數)*100%】 ※資本門決算數＝實支數＋保留數 ※計算方式如下： 1. 執行率達80%以上者100分 2. 執行率達70%~79%者90分 3. 執行率達60%~69%者80分 4. 執行率達50%~59%者70分 5. 執行率未達50%者60分	80%	8	1. 辦理情形說明：執行率達98%。 2. 達成率(%)：123% 主計處複評意見：98.25%

參、未達年度目標值之績效目標檢討

績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無推動公文線上簽核系統，提升公文處理效率	線上簽核數/(電子收文數+自創簽稿數+紙本轉線上簽核數)×100%	90%	0.7%	一、未達成原因分析： (一)112年公文系統轉換新系統，原舊系統同類型數量大的案件可彙辦成1案線上簽核(如支票退票)，新公文系統尚無法提供此功能需改走紙本簽核，造成線上簽核比率下降。

績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
				(二)違章裁罰案件需改走紙本簽核。 二、因應策略： (一)需俟財資中心將程式改善。 (二)調整績效指標目標值。

肆、推動成果具體事蹟總評

一、業務面向

(一) 稽徵及清查作業方面

1、房屋稅清查及稽徵作業績效

(1)清查作業方面

執行本局「112年度房屋稅稅籍及使用情形清查作業」，合計清查3萬6,139件，改課1萬2,673件，增加稅額2,308萬6,068元。

(2)辦理112年期房屋稅開徵作業，查定開徵件數計15萬5,680件，稅額10億1,014萬3,226元，徵起件數15萬3,013件，徵起稅額9億9,833萬4,174元，徵起率98.83%。

2、地價稅清查及稽徵作業績效

(1)清查作業方面

執行本局「112年度地價稅稅籍及使用情形清查作業」，合計清查改課6,064筆，增加稅額1,592萬8,364元，執行率328.40%。

(2)辦理112年度地價稅開徵作業，查定開徵件數17萬3,007件，稅額7億4,630萬9,082元；徵起件數16萬2,630件，徵起稅額7億3,038萬3,847元，徵起率97.87%。

3、使用牌照稅稽徵工作及免稅清查、車輛檢查作業績效

(1)辦理112年度使用牌照稅開徵作業，查定開徵件數計20萬9,353件，稅額15億5,964萬4,770元；徵起件數20萬4,819件，徵起率97.83%；徵起稅額15億2,675萬3,322元，稅額徵起率97.89%。

(2)辦理使用牌照稅送達取證作業，112年自用車全期暨營業用使用牌照稅

開徵作業查定件數20萬9,353件，尚未送達件數為256件，已送達為20萬9,097件，送達率為99.88%。

(3)加強辦理使用牌照稅稽徵各項業務及開徵工作，全年預算數15億3,884萬4,000元，112年實徵淨額16億2,313萬6,089元，稅收預算目標達成率105.48%。

(4)辦理使用牌照稅違章查緝，112年計裁處4,606件，補徵使用牌照稅469萬8,014元，罰鍰1,488萬840元。

(5)辦理使用牌照稅免稅清查，112年計清查1,950件，取消免稅1,647件，補徵稅額788萬2,934元。

(6)107年起使用牌照稅收回自徵，減少稽徵成本，派員進駐南投監理站及埔里監理分站，設置服務專櫃，提高效能。

a. 107年起不再支付交通部公路總局台中區監理所代徵經費，降低每年稽徵成本達1,190萬元。

b. 派員於該2處據點辦理使用牌照稅補單、查欠完稅作業，並受理全國跨區使用牌照稅免、退稅業務，節省民眾往返稅處及監理站間辦理免、退稅時間(每次車程約20分鐘)，合計受理免稅計896件、退稅計1,245件。

(二) 加強稅務管理業務

1、專案查察本轄欠稅案件(含憑證再移送)具有500元以上存款者，請彰化分署執行扣押收取，合計徵起2,416件，金額1,281萬9,094元。

2、針對欠稅歸戶10萬元以上案件，本局與彰化分署合作運用各項措施，由承辦人列管追蹤執行進度，112年計徵起7案，金額540萬7,606元。

3、鉅額欠稅保全案件交查所得，每月產製之「應辦理禁止財產處分清冊」同步交查國稅系統義務人最新所得資料，研析執行效益後通報執行機關參酌運用，112年計徵起20案，金額170萬3,862元。

(三) 推動辦公室自動化作業

1、辦理使用牌照稅、房屋稅、地價稅核稅作業

為確保各稅開徵正確，辦理使用牌照稅、房屋稅、地價稅核稅作業，核

稅前異常件數0件，正確率100%。

2、公文線上簽核

配合推動公文線上簽核作業，全面推動使用公文線上簽核，112年度公文線上簽核件數為7萬882件，簽上簽核比率89.3%。

(四) 加強為民服務工作，提升服務品質

- 1、加強執行為民服務一條龍執行計畫，以達「一次收件、全程服務」，112年度計受理4,672件。
- 2、落實為民服務強棒計畫，民眾即時掌握申辦案件進度，以簡訊或 E-mail 等方式通知納稅人，112年度共發送簡訊計2萬5,407件，另以 E-mail 方式通知案件計2萬3,084件。
- 3、與戶政機關合作傳真查證房屋稅籍資料，112年度計查證214件，節省民眾往返奔波計321小時。
- 4、與地政機關結盟，以傳真方式查欠，跨機關合作以達簡政便民，112年度計查欠550件，節省民眾往返奔波計478小時。
- 5、推動全面免附地籍及戶籍謄本服務，主動查調戶籍資料計5萬7,176件、地籍資料計2萬6,941件。
- 6、結合信義、仁愛、魚池及國姓鄉公所辦理遠距視訊稅務查調服務，方便又省時，112年度計受理4,685件，節省民眾往返奔波計9,370小時。
- 7、共87名同仁拜訪各村(里)長或村(里)幹事，達到敦親睦鄰，瞭解民眾對稅務的各項服務需求，並即時解決民眾稅務疑義，112年度計辦理213件。
- 8、提供稅務案件傳真申請服務，民眾不必親自前往本局洽辦，112年度計受理1,642件。
- 9、與中區國稅局、全國各地方稅務機關合作辦理繼承案件地方稅跨區查欠服務，透過雙方傳真或線上方式即可完成查欠作業，112年度計受理1,642件。
- 10、受理民眾臨櫃以信用卡或行動支付繳稅，以提供更多元繳稅管道，112年度計受理4,588件，稅額計2,635萬元。

(五) 加強租稅教育及宣導，強化公務行銷

- 1、辦理校園租稅書法比賽，本縣國小、國中、高中職學校參加數總計61所，總投稿件數達299件。
- 2、結合社會熱門議題辦理國中小師生「詐騙突圍戰·智慧『投』稅趣」網路租稅遊戲抽獎，計1,683人次參加。
- 3、與縣內學校共同辦理國小學生租稅盃挑戰賽，學生組隊競賽計75位學生參與比賽。
- 4、與本轄在地電台跨單位協力合作，辦理暑期國小學生「戀夏稅月」租稅夏令營，計66名國小學員報名參加。
- 5、辦理國中、小師生暨親子「i 稅共讀」活動，測驗卷函請本縣國中、小學校協助推廣租稅教育，參與率達100%。
- 6、結合手作課程辦理「藝文共賞·稅療癒」DIY 手作課程，並跨機關與警察局偵查隊協力宣導，以群體的力量獲得最大宣導效果，成效十分良好。
- 7、辦理南投轄內民眾及學生「稅務 e 點通」數位學習抽獎活動，計1萬7,602人次參加。
- 8、本局為讓全縣民眾皆能參與租稅宣導活動，瞭解相關稅法以維護自身權益，特製作宣導版、打卡版及自製租稅遊戲道具等，不畏艱辛全縣走透透，妥善運用社會各界的人力、物力等資源，以群體力量將有限資源發揮最大效益，讓民眾均能感受到政府機關的關心及用心，共辦理73場租稅宣導活動。
- 9、為鼓勵民眾成為本局臉書「投稅洽洽」粉絲，透過網路平台不定期舉辦臉書留言抽獎活動「兔轉乾坤行大運」及「粉絲專頁問卷調查」，以提昇網站及社群專頁使用人數，並利用本局投稅圖卡讚創意比賽得獎作品作為宣導使用，增進民眾對租稅法令的瞭解，臉書共舉辦5場活動，共計1萬1,588人參加。
- 10、為推廣財政部統一發票兌獎 APP，讓民眾瞭解並養成以載具儲存雲端發票的習慣，同時鼓勵民眾利用社會福利團體捐贈碼捐贈雲端發票做公益，舉辦網路抽獎活動「享茶稅月」、「投稅樂透大富翁」、「投稅雲端柑仔店」、「南投採果樂」等，利用網路抽獎活動使參與者可以更深入了解各種稅

務資訊，提升民眾對租稅規定及便民服務措施之認識，參加人數計5,611人。

二、人力面向（提升人員能力與素質）

- （一）本局為提升行政效能，加強為民服務品質，在有限經費下，積極辦理各項訓練研習，並遵照縣府及行政院人事行政總處指示，全力推動多元化、彈性化與實務化訓練研習，除強化同仁專業能力、公文素質與服務品質外，亦重視同仁身心靈健全發展，使同仁能有良好人際關係，正向思考樂觀看待公務生涯。
- （二）在終身學習方面，鼓勵同仁積極完成與業務相關學習時數，形塑終身學習組織文化，112年本局平均學習時數70.9小時，遠超過上級規定每人一年20小時之規定。
- （三）依專才專業，適才適所，訓用合一之宗旨，指派各單位適當人員，參加縣府、行政院人事行政總處、國家文官學院、財政部財政人員訓練所及本局自行辦理之教育訓練課程；參訓同仁均獲益良多，並能運用到業務及生活上，有效提升本局人員專業能力與公務素質，增進行政效能。

三、經費面向（合理分配資源，提升預算執行績效）

（一）年度經常門預算執行率

1、112年度經常門預算數2億1,371萬4,000元，實支數2億389萬980元，保留數152萬311元，節餘數830萬2,709元。執行率達96.12%，節餘率達3.88%。

2、112年度經常門預算數（不含人事費）5,036萬6,000元，實支數（不含人事費）4,506萬4,164元，保留數152萬311元，節餘數（不含人事費）378萬1,525元。執行率達92.49%，節餘率達7.51%。

（二）年度資本門預算執行率

112年度資本門預算數361萬9,000元，實支數355萬5,619元，節餘數6萬3,381元，執行率達98.25%，節餘率達1.75%。