

稅務局--114年施政計畫績效報告

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	複評後總分
業務面向	70	70	70	99.3
人力面向	15	15	15	
經費面向	15	14.3	14.3	

(二) 業務面向策略績效目標 (權數為70%)

施政目標	績效指標	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) $\times 100\%$	100%	6	1. 辦理情形說明：預定清查件數19,200筆，實際清查件數30,616筆。 2. 達成率(%)：159%。
	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) $\times 100\%$	100%	6	1. 辦理情形說明：預定清查件數5,010筆，實際清查件數5,883筆。 2. 達成率(%)：117%。
	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) $\times 100\%$	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1,708件、恢復

施政目標	績效指標	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			
						課稅額計 773 萬元。 2. 達成率(%)：件數228%、稅額163%。			
	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2,900件、補徵本稅及罰鍰計1,442萬元。實際查獲裁罰4,569件、補徵本稅及罰鍰計2,052萬元。 2. 達成率(%)：件數158%、金額142%。			
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	12,600件	5	1. 辦理情形說明：全年移送執行計21,015件。 2. 達成率(%)：166%。			
	2. 加強欠稅之徵起(5%)	統計數據	全年欠稅徵起金額	5,060萬元	5	1. 辦理情形說明：全年欠稅徵起金額計5,485萬元。 2. 達成率(%)：108%。			
	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	1,960件	5	1. 辦理情形說明：全年執行憑證再移送計5,276件。 2. 達成率(%)：269%。			
三、確保各稅開徵正確並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均清理至0件。 2. 達成率(%)：100%。			
	2. 正常上班時間內因意外或操作錯誤造成網路服務中斷時	統計數據	服務中斷達4小時以上次數 <table border="1" data-bbox="758 1892 917 2016"> <tr> <td>次數</td> <td>達成率</td> </tr> <tr> <td>≤3</td> <td>100%</td> </tr> </table>	次數	達成率	≤3	100%	90%	6
次數	達成率								
≤3	100%								

施政目標	績效指標	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
	間達4小時以上之次數，不得高於3次(6%)		=4	95%			
			=5	90%			
			≥6	85%			
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	26,500件	6	1. 辦理情形說明：58,307件。 2. 達成率(%)：220%。	
	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：464件。 2. 達成率(%)：116%。	
	4. 辦理繼承案件跨機關地方稅查欠(2%)	統計數據	受理件數	400件	2	1. 辦理情形說明：1,868件。 2. 達成率(%)：467%。	
五、加強租稅教育及宣導，強化公務行銷。(10%)	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：74場次。 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：9項、362場次。 2. 達成率(%)：項目100%、場次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 17,000人次	3	1. 辦理情形說明：5項、21,667人次。 2. 達成率(%)：100%。	

(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	$(\text{本年度編制員額}-\text{上年度編制員額})/\text{上年度編制員額} \times 100\%$ <table border="1"> <thead> <tr> <th>數值(成長率)</th> <th>核給分數</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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	$(\text{本年度約聘僱員額}-\text{上年度約聘僱員額})/\text{上年度約聘僱員額} \times 100\%$ <table border="1"> <thead> <tr> <th>數值(成長率)</th> <th>核給分數</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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															

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	
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人數「每月差額」 (6%)	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	≤ 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
			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						

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			
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	本年度單位平均終身學習時數至少應達20小時(其中包含必須完成之10小時課程-當前政府重大政策1小時、環境教育4小時、性別主流化2小時、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等3小時，並以數位學習為優先)。	1. 20小時 2. 90%達成率	5	1. 辦理情形說明：(1)20小時達成率為99.12%，達成目標值。 (2)必須完成10小時課程達成率97.37%。 2. 達成率(%)：100%。			
			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	<p>※指標設算公式： 【經常門預算數－經常門決算數】/經常門預算數</p> <p>※設算說明： 1. 決算數＝實支數＋保留數 2. 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)</p> <p>※計算方式如下： 1. 節餘率達4%以上者100分 2. 節餘率達3%以上，未達4%者 90分 3. 節餘率達2%以上，未達3%者 80分 4. 節餘率達1%以上，未達2%者 70分 5. 節餘率未達1%者 60分</p>	4%	6.3	<p>1. 辦理情形說明：節餘率達 3.61%。</p> <p>2. 達成率(%)：90%。</p> <p>主計處複評：節餘率為 3.61%</p>
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	<p>【(資本門決算數/資本門預算數)*100%】</p> <p>※資本門決算數＝實支數＋保留數</p> <p>※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</p>	80%	8	<p>1. 辦理情形說明：執行率99%。</p> <p>2. 達成率(%)：123%。</p>

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
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%)	4%	0.39%	<p>一、未達成原因分析： 係因114年彰南宿舍拆除案，本案僅完成委託規劃設計及監造服務，拆除工程刻正辦理發包事宜，為利後續工程招標無縫接軌順利進行，致需辦理業務費歲出保留382萬，使114年節餘率3.61%，略低於年度目標值4%。</p> <p>二、因應策略： 未來年度將持續精進預算執行控管，於年初審慎評估工程及採購期程，加強重大案件進度追蹤與協調，並依實際需求覈實編列預算，以降低保留數發生，提升經費運用效益，穩定達成節餘率目標。</p>

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「114年度房屋稅稅籍及使用情形清查作業」，合計清查3萬616件，改課1萬812件，增加稅額1,435萬3,339元。

(2) 辦理114年期房屋稅開徵作業，查定開徵件數15萬6,408件，查定稅額11億7,773萬4,046元，徵起件數15萬4,310件，徵起稅額11億6,750萬7,219元，稅額徵起率99.13%。

2、地價稅清查及稽徵作業績效

(1) 清查作業方面

執行本局「114年度地價稅稅籍及使用情形清查作業」，合計清查改課5,883筆，增加稅額1,209萬9,971元，執行率147.11%。

(2)辦理114年度地價稅開徵作業，查定開徵件數17萬7,929件，稅額7億5,676萬8,397元；徵起件數16萬8,021件，徵起稅額7億4,009萬16元，徵起率97.80%。

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114年度使用牌照稅開徵作業，查定開徵件數計21萬5,850件，稅額15億6,736萬325元；徵起件數21萬445件；徵起稅額15億2,942萬8,779元，稅額徵起率97.58%。

(2)辦理使用牌照稅送達取證作業，114年自用車全期暨營業用使用牌照稅開徵作業查定件數21萬5,850件，尚未送達件數為262件，已送達為21萬5,588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14億4,915萬4,000元，114年實徵淨額16億2,033萬8,780元，稅收預算目標達成率111.81%。

(4)辦理使用牌照稅違章查緝，114年計裁處4,569件，補徵使用牌照稅446萬1,153元，罰鍰1,606萬8,703元。

(5)辦理使用牌照稅免稅清查，114年計清查2,100件，取消免稅1,708件，補徵稅額773萬7,448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，節省民眾往返稅處及監理站洽辦時間（每次車程約20分鐘）。114年計辦理使用牌照稅補單3萬3,622件、保證金核算410件，查欠作業7萬6,325件，受理免稅1,797件、退稅3,004件。

(二)加強防止新欠、清理舊欠作業

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3,434件，金額1,196萬9,283元。

2、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，114年計徵起25案，金額266萬3,429元。

3、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，114年計徵起14案，金額350萬649元。

(三)確保各稅開徵正確並積極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，核稅開徵前異常件數均清理至0件。

2、正常上班時間內因意外或操作錯誤造成網路服務中斷時間達4小時以上之次數為0次。

(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」，114年度計受理3,363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，114年度共發送簡訊計3萬6,755件，另以E-mail方式通知案件計2萬3,998件。
- 3、與戶政機關合作傳真查證房屋稅籍資料，114年度計查證767件，節省民眾往返奔波計1,151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，114年度計查欠613件，節省民眾往返奔波計405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6萬4,694件、地籍資料計2萬3,139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，114年度計受理6,133件，節省民眾往返奔波計12,266小時。
- 7、共81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，114年度計辦理184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，114年度計受理2,308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，114年度計受理1,797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，114年度計受理4,869件，稅額計3,166萬元。

(五)加強租稅教育及宣導，強化公務行銷

- 1、「投稅圖卡戰」租稅圖卡創作比賽：30個徵件主題，以口語化的宣導標語的呈現租稅概念，吸引學生與各類族群參與，強化租稅重點記憶，總投稿數240件。
- 2、辦理校園租稅書法比賽，按齡分組(中低年級、高年級及青春組)，總投稿件數達190件。
- 3、好運廉廉～動物園奇幻租稅之旅：創新線上與實體雙軌並進的活動設計，擴大宣導層面，線上活動吸引全國民眾及學生族群，實體活動則凝聚縣內或各地的家庭、學校及地區。雙軌並行使宣導效益不受時間及地區限制。民眾不論在家裡、學校或動物園等場域，皆能接觸到租稅知識，形成全方位推廣網絡。
- 4、與縣內學校共同辦理國小學生租稅益智對決賽，學生組隊競賽計68位學生及24位老師參與比賽。

- 5、與本轄在地電台跨單位協力合作，辦理暑期國小學生「E起玩稅趣」租稅廣播夏令營，計60名國小學員報名參加。
- 6、辦理國中、小師生暨親子「共讀稅遊趣」，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%。
- 7、校園租稅小尖兵一日營：本局派講師介紹地方稅及雲端發票等，並以分組租稅桌遊帶入模擬稅務角色扮演，增加實務感與趣味性。
- 8、結合手作課程辦理「袋袋傳愛壓克力彩繪」，透過客製化彩繪手提袋，穿插租稅講習暨有獎問答及雲端發票宣導，讓參加者能體驗手作樂趣並輕鬆學租稅，成效十分良好。
- 9、以夾娃娃機為發想，結合租稅問答挑戰與即時回饋，辦理國中、小學生「E起學租稅-稅務夾夾樂」網路租稅遊戲，計1,832人參加。
- 10、配合學校校慶運動會活動，以自製的租稅遊戲教具搭配問答的方式，吸引師生及家長踴躍參加，提升互動深度與宣傳效果。
- 11、本局為讓全鄉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，以自製之宣導版、打卡版及租稅遊戲道具等，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74場租稅教育活動。
- 12、為鼓勵民眾成為本局臉書「投稅洽洽」粉絲，於各式宣導活動中置入臉書粉絲專頁連結，以提升網站及社群專頁使用人數，如「好運廉廉～動物園奇幻租稅之旅」及「漫遊中興新村解謎趣」等，並利用本局「投稅圖卡戰」租稅創意圖卡徵件比賽及「校園租稅書法比賽」徵件活動之投稿作品，加以裱框美化本局辦公廳舍，民眾於洽公時亦可增進其對租稅法令的瞭解，另舉辦「E起學租稅-稅務夾夾樂」網路租稅遊戲，共舉辦5場活動，參與人次共計21,667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。
- (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、114年度經常門預算數2億2,826萬4,000元，實支數2億1,562萬1,976元，保留數522萬6,176元，節餘數741萬5,848元。執行率達96.75%，節餘率達3.25%。

2、114年度經常門預算數（不含人事費）5,620萬9,000元，實支數（不含人事費）4,895萬4,308元，保留數522萬6,176元，節餘數（不含人事費）202萬8,516元。執行率達96.39%，節餘率達3.61%。

（二）年度資本門預算執行率

114年度資本門預算數679萬8,000元，實支數674萬9,589元，保留數0元，節餘數4萬8,411元，執行率達99.29%，節餘率達0.71%。