

以績效稽核探討分析「辦理跨區申辦遺贈稅業務」之人力運用

維護租稅公平、提升稽徵效能及便民服務，向為財政部北區國稅局施政目標，本文就該局辦理「遺贈稅跨區申辦」業務績效稽核，提出分析及建議，以期該項便民服務措施更臻完善。

黃慧英（財政部北區國稅局花蓮分局分局長）

壹、前言

財政部北區國稅局（以下簡稱北區局）轄區涵蓋新北市、桃園市、新竹縣、新竹市、基隆市、宜蘭縣、花蓮縣、金門縣及連江縣，城鄉差距極大，為提升服務品質，北區局以服務角度致力於工作簡化，在 104 年初即開辦遺產及贈與稅（以下簡稱遺贈稅）櫃檯化案件跨區申辦，105 年 7 月已全

面推動不分區就地建檔之跨區申辦業務，以節省納稅人交通時間及成本，此措施獲得納稅人好評。為使此措施更加有效，北區局針對遺贈稅跨區申辦業務執行績效稽核，結果發現遺贈稅跨區申辦的確對遺贈稅櫃檯化案件經辦人力之工作負荷產生影響，經分析北區局轄區受理遺贈稅跨區申辦之案件量及經辦人力運用情形，並提出建議。

貳、遺贈稅跨區申辦案件人力分析

推動遺贈稅跨區申辦致使北區局所轄稽徵單位之案量產生變化，爰就各所轄單位受理遺贈稅跨區申報案件及經辦該項業務之人力運用情形，分析如下：

一、各地區交通便捷性不同

(一) 北區局轄區涵括 2 個直轄市及 7 個縣市，設 7 個分局、15 個稽徵所及 2 個服務處，各單位規模大小因區域特性而差異極大，且各單位交通便捷性亦不同。北區局全局 106 年 1 至 6 月受理遺贈稅櫃檯化案件達 8,038 件，受理他單位案件最多前 5 個單位，依序為板橋分局 1,150 件，桃園分局 969 件，中壢稽徵所 890 件，三重稽徵所 875 件，中和

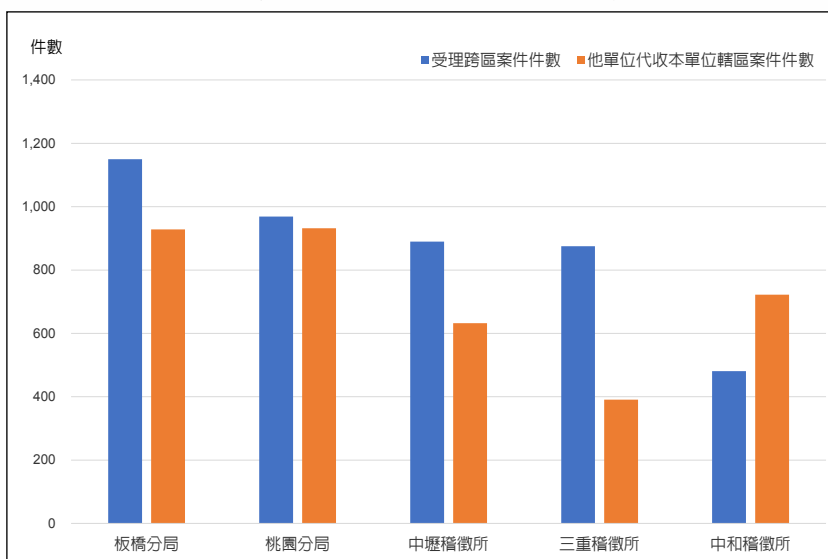
稽徵所 481 件，該 5 單位轄管範圍均屬交通相對較為便捷之地區（圖 1）。

(二) 另前述 5 單位由其他單位受理之遺贈稅跨區案件之件數分別為，板橋分局 928 件，桃園分局 932 件，中壢稽徵所 632 件，三重稽徵所 391 件，中和稽徵所 722 件；其中板橋分局、三重稽徵所及中壢稽徵所受理跨區案件之件數遠超過他單位代收本單

位轄區案件之件數，這 3 個單位之交通尤其便利，可見本項便民措施的確讓納稅人節省了相當多的時間成本。中和稽徵所受理他單位跨區案件 481 件，而他單位受理中和稽徵所之件數為 722 件，實際上北區局之中和稽徵所目前交通環境相較於板橋分局、中壢稽徵所，便利略遜一籌，除此之外有無其他原因，以下將進一步從區域特性加以分析。有關北區局 106 年 1 至 6 月遺贈稅跨區受理他單位件數超過他單位代收本單位件數之情形，其案件數量差異分析如下頁圖 2。

圖 1 北區局 106 年 1 至 6 月遺贈稅跨區申辦件數分析圖

(以受理案件數量前五大單位分析)



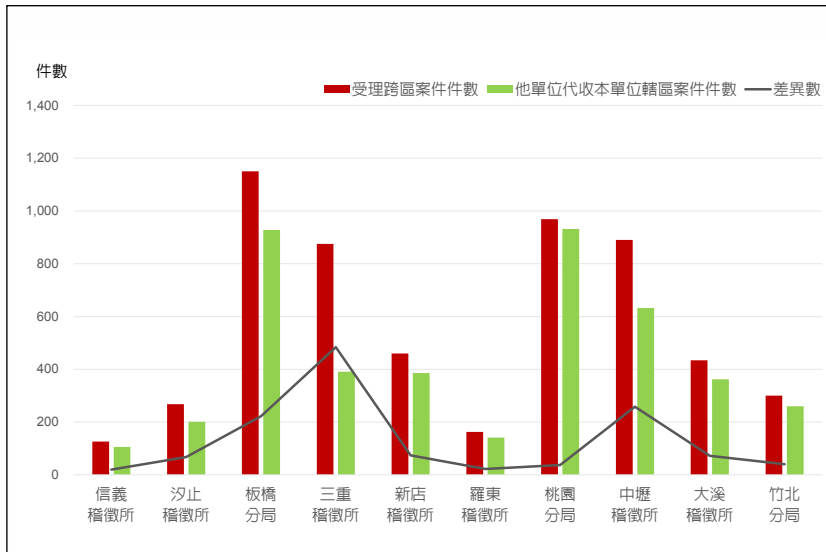
資料來源：作者自行整理。

二、區域特性不同

北區局所轄之金門縣及連江縣位處離島，當地人口有部分早年即移居臺灣本島就業，馬祖同鄉部分居住於中壢地區，當地有馬祖新村，至於金門同鄉在中和地區也有金門新

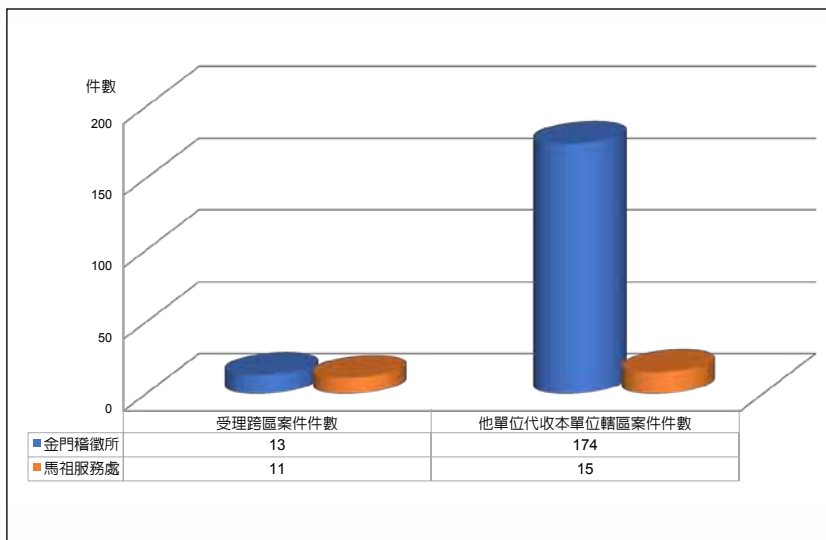
專題

圖 2 北區局 106 年 1 至 6 月遺贈稅跨區申辦件數差異分析圖



資料來源：作者自行整理。

圖 3 金馬地區 106 年 1 至 6 月遺贈稅跨區申辦件數分析圖



資料來源：作者自行整理。

村聚落。分析金門、馬祖兩地遺贈稅跨區案件如圖 3，發現金門稽徵所跨區收件僅 13 件，惟其他單位受理金門轄區案件達 174 件，差距相當大，可見戶籍設於金門之納稅人在臺灣本島辦理遺贈稅申報之情形相當多，再深入分析代辦金門案件之單位以中和稽徵所 47 件最多，此與前述中和地區有金門新村聚落情形吻合。至於另一個離島馬祖服務處本身受理跨區申辦案件 11 件，而由他單位代收該處轄區之案件為 15 件，兩者差距不大，惟若以比率分析亦達 27% ((14-11)/11)，因此北區局遺贈稅跨區申辦，對戶籍地與居住地不同之納稅人，尤其戶籍地交通距離較遠地區納稅人的確能提供較大便捷效益。

三、遺贈稅跨區申辦經辦人力分析

(一) 北區局 106 年 1 至 6 月累計遺贈稅收件數為 52,831 件，其中櫃檯化案件 50,243 件，櫃檯化比率達 95.1%，在

櫃檯化案件中屬跨區申辦件數 8,038 件，占全部櫃檯化案件比率約達 16%。而全部辦理遺贈稅案件（一般案件及櫃檯化案件，但不含總局案件¹）之經辦人力約 94 人，櫃檯化案件（含跨區申辦）人力為 80 人，又北區局人力原已吃緊，難以再增加人力辦理遺贈稅跨區申辦業務。

- (二) 遺贈稅跨區申辦屬隨到隨辦業務，除部分案件由代書代理申報外，一般由納稅人親臨辦理，往往須由經辦人員先輔導納稅人填寫申報資料後，方進行審查，需耗費較長處理時間，因此若遺贈稅跨區申辦業務經辦人力不足，可能讓納稅人等待較久，會降低跨區申辦之服務美意及品質。
- (三) 綜上，當國稅稽徵人力吃緊又需兼顧服務品質時，有必要從人力資源

配置決策，思考業務重要性或者採取精簡之措施加以衡平。北區局人力配置在五區國稅局中因轄區及稅目結構因素，相較於其他四區國稅局人力原本較為吃緊，因此下文就北區局以績效稽核結果針對遺贈稅跨區申辦便民措施之人力重新配置之考量，作進一步分析。

參、檢討人力資源配置之建議

一、人力資源配置宜因地制宜

- (一) 各機關人力評估目的係對業務及人力做合理評量，以促進人力資源更妥適及有效配置，首重公平合理，並應考量目的性及政策性。依北區局轄域及納稅人結構特性，宜針對遺贈稅跨區申辦人力予以特別考量，其原因在於稽徵機關固然以爭取適足稅收

為要務，但對納稅人之服務及輔導亦屬重要一環，有必要依重要性及特殊性原則特別規劃。推動遺贈稅跨區申辦之主要目的在於服務轄區偏鄉民衆，節省偏鄉民衆交通時間及成本，實行以來廣獲好評，惟相對地讓某些交通便利稽徵單位因此增加不少案量，為提升處理案件之速度與品質，宜針對案量增加較多之單位，增加配置辦理該項業務之人力。

- (二) 遺贈稅之納稅人不論所遺財產或所贈財產多寡，只要涉及需過戶之不動產或動產均須申報，並需取得國稅局之繳清或免稅證明方可將財產過戶，實務上不同轄區所需投入之稽徵輔導人力，有相當大差異。除前述交通便捷之轄區，因所受理跨區申報案件較多，致總收件量增加外，在偏遠或非

專題

都會型之轄區，納稅人屬經濟弱勢者較多，為節省代書費用，渠等納稅人申報遺贈稅大多親力為之，經辦人員需花費相對較多時間輔導納稅人填報相關資料，因此為兼顧遺贈稅案件申報品質及處理時效，對遺贈稅辦理人力之配置宜考量因地制宜。

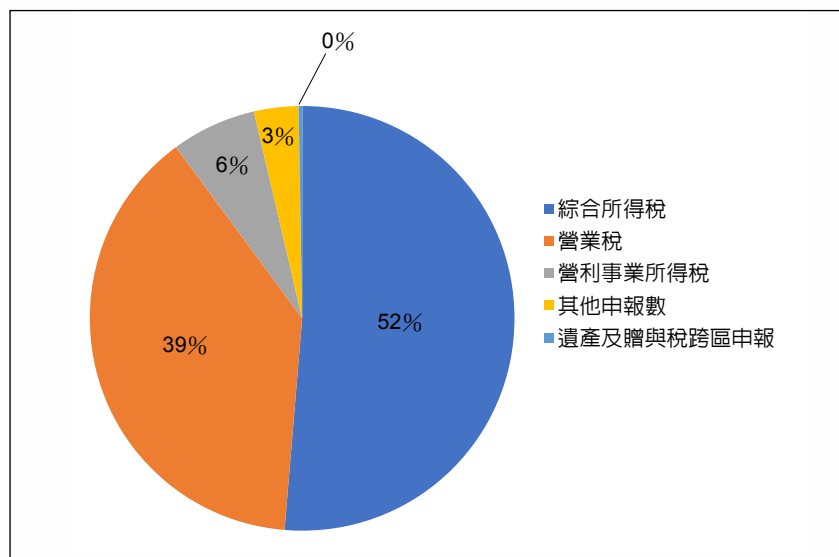
(三) 北區局肩負國稅稽徵重任，主要稅目申報收件件數前三名為營利事業所得稅、綜合所得稅、營業稅（圖 4），須投入大部分的作業人力。該局經採納稽核所提之建議，在 105 年辦理整體人力評估時，新增將遺贈稅跨區申辦件數以 2 倍計算納入人力評估指標，評估結果因遺贈稅跨區申辦件數在北區局所有人力評估項目中所占比重極微，且跨區申辦件數遠低於營利事業所得稅、綜合所得稅及營業稅之案量，因此

評估結果對整體人力配置並未產生影響。

(四) 依北區局 106 年 1 至 6 月累計統計資料，若以板橋分局為例，其受理跨區案件之件數 1,150 件，而他單位受理板橋分局件數為 928 件，差距達 222 件，若換算全年可能差距約達 444 件，以一件平均受理 30 分計算，其因遺贈稅跨區申辦便民業務，需增加 222 小時工作時間，約當一個工作人員 28

天之工作量，以北區局整體人力評估決策，尚無需增加一個人力，但對板橋分局之工作量增加，則為不爭事實，有必要在人力資源配置為合宜之考量。又從人力運用另一個角度分析，在充裕人力資源之下，人力因業務增加而為相對增加，有其正當性及公平性；但倘若在人力相當不足之情況下，宜進一步思考以其他可行之權宜措施加以因應。

圖 4 北區局 105 年度各稅目申報收件件數統計圖



資料來源：作者自行整理。

二、現有人力外之可行措施

(一) 運用志工協助

國稅機關人力長期吃緊，各地國稅局常徵求退休同仁、學生或專業志工支援服務，支援內容以書表填寫、指引、及其他較簡易法令宣導為主，在北區局遺贈稅跨區申辦案量增加之單位，多位居交通便捷都會區域，志工之招募較為容易，因此若能招募協助該項業務之志工，施以訓練，請其先行協助申報書之填寫，有助改善案件審結速度，亦可紓緩人力之不足。

(二) 推廣遺贈稅網路申報

北區局遺贈稅跨區申辦服務，有助於節省納稅人之時間及交通成本，推行以來廣獲媒體及納稅人肯定。惟跨區申辦縱然便民，納稅人仍需親臨國稅局申辦，倘能推廣遺贈稅網路申報，可進一步減輕國稅局經辦人力之工作負擔。網路申報之前提，須提升遺贈稅網路申報之系統操作方便性，才能讓

納稅人接受，北區局在 105 年 2 月將遺贈稅跨區申辦作法，於財政部業務會議中進行分享，經部長指示，進一步推行遺贈稅網路申報，並由各國稅局列為未來努力方向。

北區局遂著手遺贈稅網路申報各項精進措施，目前已完成網路申報即時轉檔功能、以健保卡+密碼及金融憑證網路申報、開放以晶片金融卡線上繳稅功能，並著手規劃網路申報附件上傳免郵寄，及提供下載財產資料匯入申報系統功能，分別預計於 106 年底及 107 年 7 月實施，將提供更加便民之網路申報服務。

肆、結語

北區局為合理確保達成施政目標，將內部控制機制導入各項重要業務，並透過內部稽核確保內部控制有效運作。該局針對遺贈稅跨區申辦業務辦理績效稽核，除依稽核所提建議，修正相關作業規定，增訂原查單位自行抽核比率，及增

修財稅內網作業系統功能外，對於人力不足無法重新配置之問題，更進一步分析現況，提出具體方案，相當值得肯定。希望北區局後續能致力於推廣遺贈稅網路申報，以精進便民措施並提升稽徵效能。

註釋

1. 北區局所轄新北及桃園兩區之遺產稅遺產總額達 1 億元以上案件，係由總局審查二科查核。❖