

新竹縣政府稅務局

108 年度處理人民申訴及陳情案件績效探討及分析報告

壹、前言

稅收是國家財政收入中最重要來源，充足的稅收可促進國家經濟發展，確保國家人民的安定，然而民眾因稅賦負擔，可支配所得減少，繳納稅賦的同時也冀望獲得相對利益。稅務機關一方面必須確保財政收入，另一方面亦須顧及民眾感受，故稅務稽徵工作的良窳，除直接影響人民對政府的印象及觀感，亦間接影響人民對納稅義務履行的意願，因此本局以提供優質的便民服務為重要目標，承辦員以「顧客導向服務」的觀念，提供民眾親切的服務態度、高度的專業能力加以協助解決，故經常獲得民眾高度的肯定。

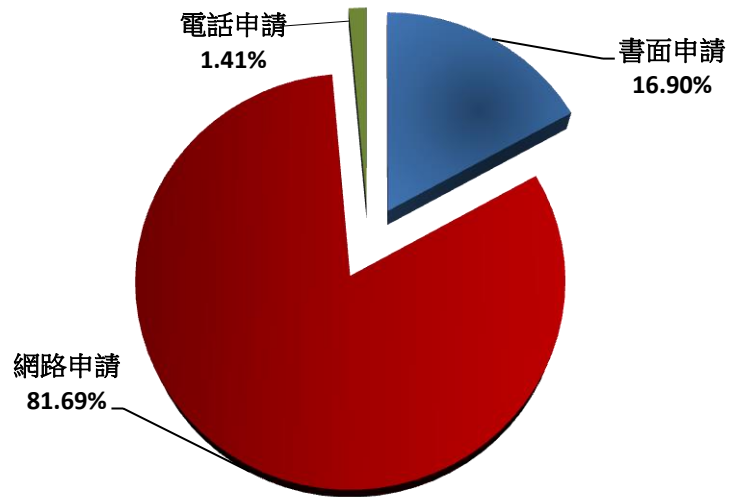
本局為即時了解民眾的心聲，即時處理因稽徵所致之不滿情緒，重視民眾申訴，故本局受理人民申訴及陳情案件時，即加倍重視與關心，一再要求承辦單位審慎處理。為了解本局受理之申訴及陳情案件處理過程有無缺失，特就年度中受理之案件加以分析檢討，期能強化為民服務工作，提升服務品質。

貳、人民申訴及陳情案件之來源

108 年度受理人民申訴及陳情案件共 71 件，依來源區分(詳如附件 1)如下表所示：

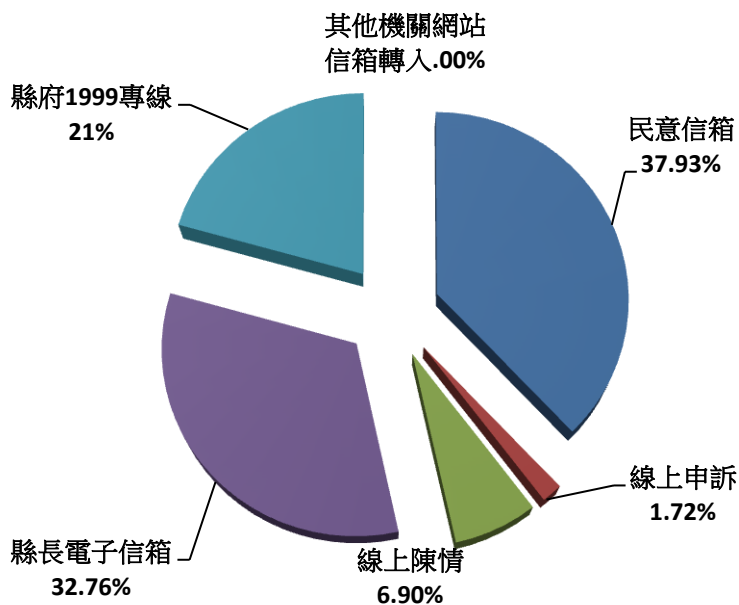
提出方式	列管分類	件數	比率
書面申請	陳情書	12	16.90%
網路申請	民意信箱、線上申訴及陳情、新竹縣政府民意匯流平台案件(縣民信箱、1999 專線等)	58	81.69%
電話申請	電話申訴案件	1	1.41%
合計		71	100.00%

人民申訴及陳情案件申請管



依網路申請來源區分：

提出方式	列 管 分 類	件 數	比 率
網路申請	民意信箱	22	37.93%
	線上申訴	1	1.72%
	線上陳情	4	6.90%
	縣民信箱	19	32.76%
	縣府 1999 專線	12	21.00%
	其他機關網站信箱轉入	0	0%
	合 計	58	100.00%



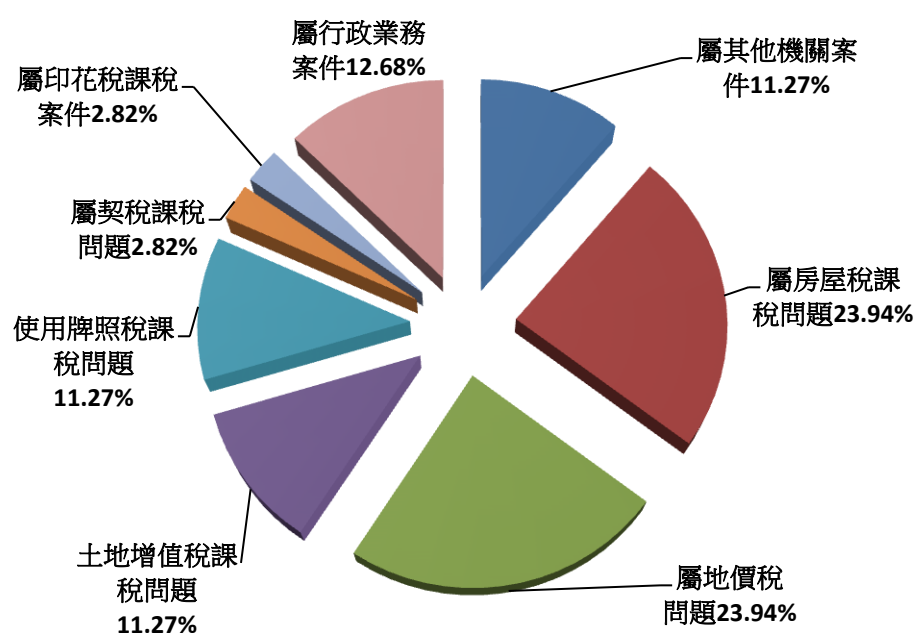
108 年度人民申訴及陳情案件多以網路申請方式為主(佔 81.69%)，已成為忙碌的工商社會講求效率之趨勢主流，故本局提供多元網路申請方式予民眾使用，因操作介面簡單易懂，可讓民眾免去舟車勞頓之苦。

本局民意信箱多以民眾申請補發房屋稅及地價稅稅單、諮詢稅務法令及反應意見，民眾得以用方便及簡易的方式達到省時的效果。

參、 人民申訴及陳情案件分析

一、 依內容區分（詳如附件 2）：

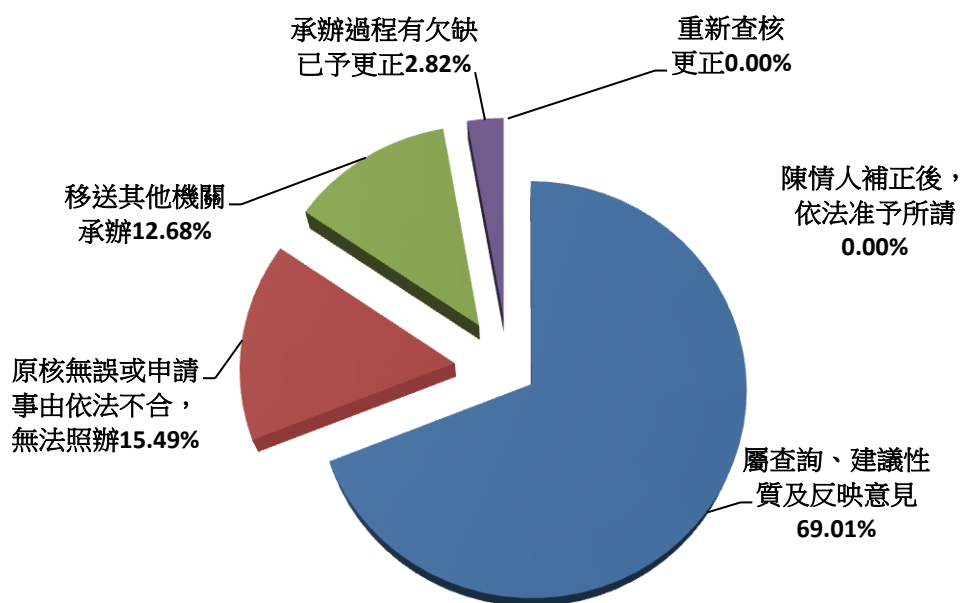
案 件 內 容 區 分	案 件 數	比 率
(一) 屬房屋稅課稅問題	17	23.94%
(二) 屬地價稅課稅問題	17	23.94%
(三) 屬土地增值稅課稅問題	8	11.27%
(四) 屬使用牌照稅課稅問題	8	11.27%
(五) 屬契稅問題	2	2.82%
(六) 屬印花稅問題	2	2.82%
(七) 屬行政業務案件	9	12.68%
(八) 屬其他機關案件	8	11.27%
合 計	71	100.00%



人民申訴及陳情案件以房屋稅及地價稅案件居多(分別佔 23.94%)，其次依序為行政業務案件(反應服度態度良好、雲端發票捐贈合作提案、政府效率低落…)、土地增值稅、使用牌照稅、移文其他機關辦理案件、契稅及印花稅案件，無人申訴或陳情娛樂稅問題。

二、依申訴及陳情案件處理結果區分 (詳如附件 3)：

案 件 處 理 結 果	案件數	比 率
(一) 屬查詢、建議性質及反映意見	49	69.01%
(二) 原核無誤或申請事由依法不合，無法照辦	11	15.49%
(三) 移送其他機關承辦	9	12.68%
(四) 承辦過程有欠缺已予更正	2	2.82%
(五) 重新查核更正	0	0%
(六) 陳情人補正後，依法准予所請	0	0%
合 計	71	100.00%

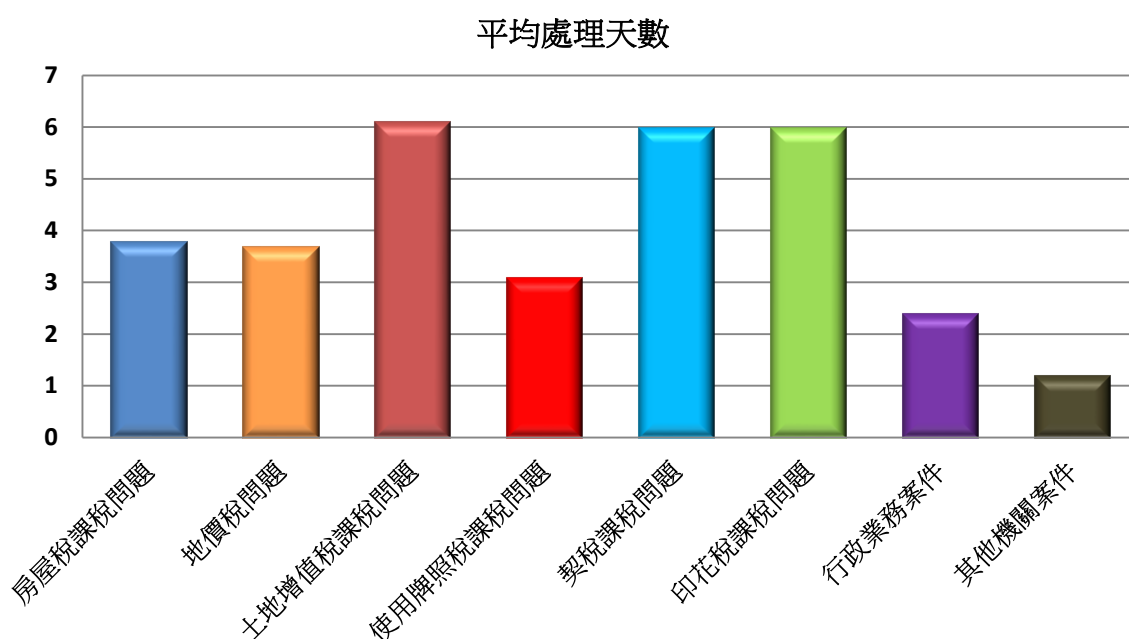


有關民眾因不熟悉相關稅務常識之法令查詢、建議及反映意見佔申訴及陳情案件的比例最高為 69.01%；原核無誤或申請事由依法不合無法照辦佔 15.49%；移送其他機關承辦佔 12.68%，此項大部分案件係屬民眾對

地方稅與國稅分屬權責機關職掌業務尚不熟諳，致應屬國稅業務誤向本局申請。本局對於人民申訴及陳情案件，均儘速答覆陳請人或申訴人，告知案件辦理情形及規定並感謝其關心稅政。

三、108 年度案件平均處理日數為 3.6 天，較 107 年 4.8 天顯著減少 1.2 天（不含例假日），較 106 年 5.5 天減少 1.9 天。各類陳情案件平均處理日數如下：（詳如附件 2）

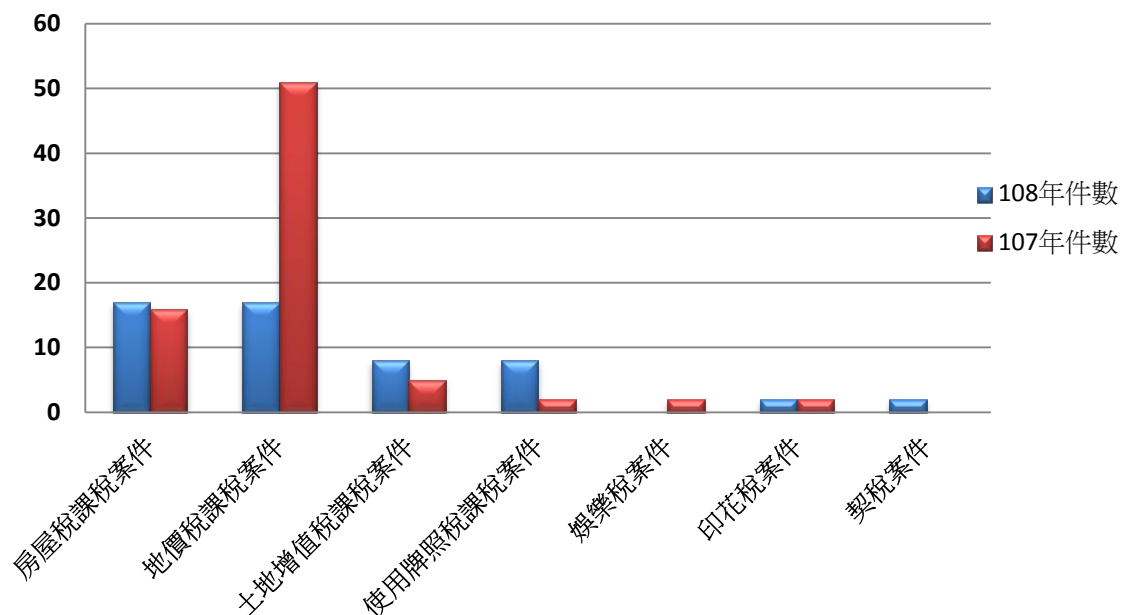
案 件 內 容 區 分	平 均 處 理 日 數
（一）房屋稅課稅問題	3.8
（二）地價稅問題	3.7
（三）土地增值稅課稅問題	6.1
（四）使用牌照稅課稅問題	3.1
（五）契稅課稅問題	6.0
（六）印花稅課稅問題	6.0
（七）行政業務案件	2.4
（八）其他機關案件	1.2
總 平 均	3.6



四、108 年度各稅目受理申訴及陳情案件較 107 年減少 24 件。各稅目別案件數如下(扣除其他機關案件 8 件與行政業務案件 9 件,共 17 件)：

稅目別	108 年件數	107 年件數
(一) 房屋稅課稅案件	17	16
(二) 地價稅課稅案件	17	51
(三) 土地增值稅課稅案件	8	5
(四) 使用牌照稅課稅案件	8	2
(五) 娛樂稅案件	0	2
(六) 印花稅案件	2	2
(七) 契稅案件	2	0
合計	54	78

108年及107年各稅目人民申訴及陳情案件比較表



108 年受理申訴及陳情案件之稅目，地價稅所受理之案件數較 107 年減少 34 件，經查係 107 年地價稅申訴及陳情案件數量遽增，因本縣 107 年公告地價調幅為 25.63%，且地價稅採累進稅率核稅，致稅賦相較 106 年而言，產生漲幅過大之現象，爰造成 107 年地價稅陳情案件量遽增之情況；至於 108 年其餘稅目增減並無明顯變化。

五、對於本局受理人民陳情案件滿意度問卷調查，陳情人對本局處理陳情案件感到非常滿意有 3 人，不滿意有 2 人，有關案情及處理情形分別說明如下(如附件 4、5)：

(一)陳情人對本局處理情形感到非常滿意計 3 案：

1. 案情摘要：

陳情人所有關西鎮土地，原經本局於 108 年 4 月 15 日核准自 108 年起課徵田賦，是否可申請 103 年至 107 年地價稅繳款書收據，核退溢繳金額？

處理情形：

查依新竹縣竹北地政事務所 105 年 4 月 11 日北地所價字第 1050002285 號函通報 103 年「公共設施完竣地區土地清冊」所示，該等面積為公共設施未完竣範圍，另查尚未有違法改作農業用地使用以外其他用途之情事，核與土地稅法第 22 條第 1 項規定相符，准依稅捐稽徵法第 28 條第 2 項之規定，溯自 103 年起課徵田賦。至於 103 年至 107 年應退還溢繳稅款將俟退稅程序辦妥後，另案辦理退稅事宜。本案已依限函復陳情人在案。

2. 案情摘要：

民眾反映本局土地稅科地價稅莊小姐及廖股長態度良好、說明清楚。

處理情形：

除依限以電子郵件回復感謝民眾對本局服務人員的肯定，並於業務會報中公開表揚 2 位服務人員優良事蹟。

3. 案情摘要：

民眾反映自 108 年度起實施轉帳代繳房屋稅+地價稅不再寄發紙本收據或是 mail 電子檔收據，來電本局房屋稅承辦單位詢問才知道連電子帳單已不寄給繳款義務人。

處理情形：

查本局已受理並發送驗證信，請民眾於 7 日內至電子郵件信箱點擊連結進行驗證(逾時將無法驗證且視同未完成申請)，另 108 年度地價稅及房屋稅轉帳繳納證明已郵寄至陳情人的房屋稅通訊地址。本案已依

限以電子郵件回復民眾。

(二)陳情人對本局處理情形感到非常不滿意計 2 案：

1. 案情摘要：

土地增值稅自用住宅重購退稅申請從 107 年 12 月 22 日送件到 108 年 2 月 11 日才收到退稅款，要求公布失職人員懲處名單及賠償損失。

處理情形：

本案本局已研議具體改進措施，並已將辦理本案退稅承辦人調離現職；另關於本案土地增值稅重購退稅，無適用法令規定得以加計利息退還。

2. 案情摘要：

陳情人因 107 年度地價稅較 106 年增加將近兩倍，申請地價稅申覆，卻無任何申覆管道？

處理情形：

經查陳情人所有本縣竹北市土地，106 年度地價稅應納稅額為 924 元，107 年度地價稅應納稅額增加為 1,592 元，係因公告地價調整所致，原本局受理民眾陳情之「公告地價調整受理陳情單一窗口」已至 107 年 11 月 30 日截止。復因重新查估、複查公告地價屬新竹縣竹北地政事務所權責，本局已於 108 年 2 月 13 日以新縣稅土字第 1080159276 號函請該所逕復陳情人。

以上 2 件陳情案，本局均已如期並明確答覆陳情人在案。

肆、 檢討建議事項

一、108 年度受理人民申訴及陳情案件共 71 件，分析檢討如下：

(一)108 年度申訴及陳情案件最多的 2 個稅目：房屋稅 17 件，地價稅 17 件，各占所有申請件數之 23.94%，係因與一般民眾切身利益最攸關，案情內容大多為詢問地價稅、房屋稅繳稅方式及滯納金計算方式、申請補發稅單或繳納證明、更改投遞地址，以及地價稅、房屋稅核課疑義等問題。

(二)本局針對人民申訴及陳情案件，尤其是陳情(申訴)各稅核課疑義案件，

為減緩民眾反彈，要求業務單位均應儘速答覆申請人，且各單位主管常督促經辦同仁注意人民申訴及陳情案件之處理期限，以合法及快速正確審核內容回覆民眾。

- 二、稅捐稽徵工作除要依法辦理外，並要確實查證小心核對，隨時釐正維護稅籍資料的正確，避免核課錯誤；承辦案件遇有爭議時，尤應審慎查證，並加強與納稅義務人事前的溝通，委婉詳細說明法令的依據，使納稅義務人明瞭並保障納稅人的權益，藉以化解徵納雙方的爭議，當可減少納稅義務人事後陳情，提升稽徵工作之效率。
- 三、本局同仁於承辦案件期間行文向相關單位查證時，均已依規定以副本告知申訴人或陳情人，使其了解案件辦理進度。若未能在規定期限內辦結，則依分層負責規定簽請核准延長，同時於每次展期時將無法如期辦結原因告知申訴人或陳情人並副知列管單位，本項工作仍應持續辦理，以便加強與民眾之溝通聯繫。
- 四、各單位承辦案件，如與納稅人之見解歧異，經溝通後仍無法獲得共識，或迭次申訴陳情案件、案情複雜案件，經相關業務人員協談後，透過面對面、口語化解說使民眾瞭解其陳情事項之法令規定，讓徵納雙方的意見得以溝通，使民眾疑慮得以化解。
- 五、本局對人民申訴及陳情案件均依規定逐案編號並分類專案建檔後，交各有關單位依申訴或陳情事項及內容查明處理並函覆後按月列管存檔。經查案件可變更原處分，或申訴人、陳情人之請求內容依法有據者，則逕予變更；如查陳情事項與法令函釋規定不符者，亦請詳細委婉答覆無法准予所請之法令依據；如適用法令有疑義，即應請示上級機關，俟釋示後再詳細答覆申訴人或陳情人。
- 六、如申訴人或陳情人回覆的意見調查表中有表示不滿意或其他反映意見，應瞭解分析其訴求婉轉答覆並繼續追蹤列管。答覆之內容如屬行政處分，應於公文內載明所為行政處分之意旨，及不服行政處分之救濟方法、期間及其受理機關。
- 七、賦稅稽徵與人民權益關係密切，因稅法釋令繁多，且經常修正，民眾

無法完全了解，本局已運用下列各項措施加強宣導：

宣導方式	實 行 方 法
加強運用媒體及編印文宣宣導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各相關單位指派專人撰寫新聞稿，加強稅務法令及相關作業之宣導。 2. 發行稅務電子報，隨時將稅務新知傳送電子會員，擴大宣傳成效。 3. 於媒體宣導最新解釋函令及違章案例供參，強力宣導效益。 4. 於各稅開徵期間印製宣導快訊，以夾報或併繳款書方式發送納稅義務人，擴大宣導效果。 5. 透過以發票兌換宣導品等活動時，讓民眾主動加入本局 Facebook，以即時視訊及平面文宣達到租稅法令宣導。
宣導活動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對外舉辦稅務講習會，免費開放民眾報名參加。 2. 配合各項講習或活動派員出席設置宣導攤位，宣導稅務資訊，提供最新服務訊息，幫助解決稅務疑難。 3. 於民俗節慶及地區性舉辦之活動中，配合其他機關團體辦理與民有約租稅宣導，使納稅人了解各項法令規定及報繳手續，以落實為民服務工作。
其他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供新竹縣政府新聞科有關稅務資料。 2. 於新竹縣地政士公會設置資料櫃，放置本局印製摺頁、宣導手冊、各式申請書供民眾索取，本局考量民眾辦理遺產稅及贈與稅之不便，特製易懂之申辦流程深獲民眾贊許。 3. 於廣播媒體上製作「心動聊天室」專訪，透過電台專訪，提供稅務資訊及舉辦有獎徵答。 4. 透過本局網站宣導各項政令及租稅宣導活動，相關最新稅務資訊。