

新竹縣政府稅務局

109 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之來源，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。

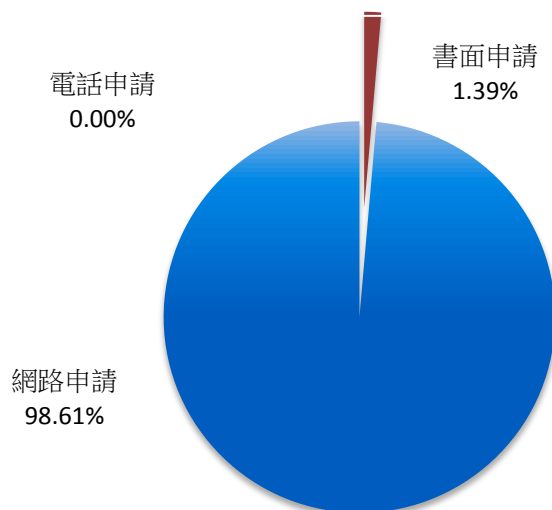
本局為即時了解民眾的心聲，即時處理因稽徵所致之不滿情緒，重視民眾申訴，故本局受理人民申訴及陳情案件時，即加倍重視與關心，一再要求承辦單位審慎處理。為了解本局受理之申訴及陳情案件處理過程有無缺失，特就年度中受理之案件加以分析檢討，期能強化為民服務工作，提升服務品質。

貳、人民申訴及陳情案件之來源

109 年度受理人民申訴及陳情案件共 72 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	申訴、陳情案件	1	1.39%
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 專線及縣民 Facebook)	71	98.61%
電話申請	申訴、陳情案件	0	0%
合計		72	100.00%

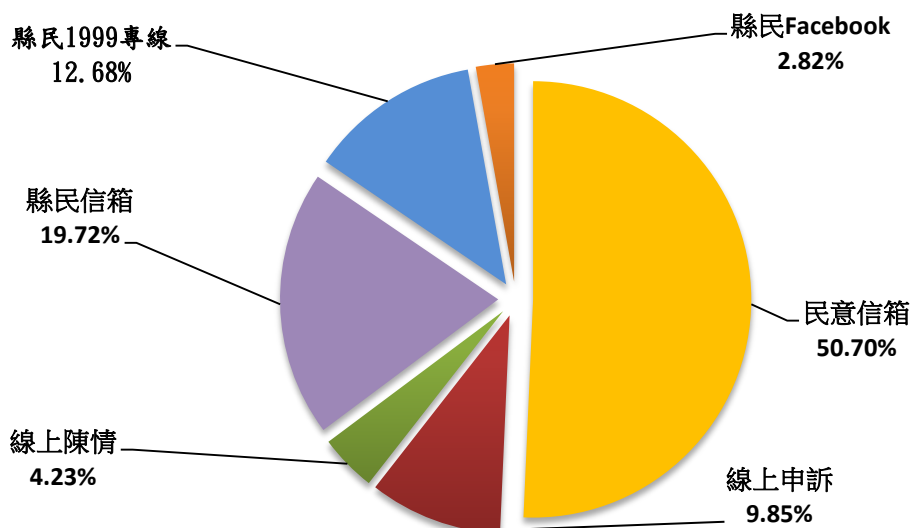
人民申訴及陳情案件申請管道



依網路申請案件來源區分：

提出方式	列管分類	件數	比率
網路申請	民意信箱	36	50.70%
	線上申訴	7	9.85%
	線上陳情	3	4.23%
	縣民信箱	14	19.72%
	縣民 1999 專線	9	12.68%
	縣民 Facebook	2	2.82%
	合計	71	100.00%

依網路申請案件來源區分



109 年度人民申訴及陳情案件多以網路申請方式為主(佔 98.61%)，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。

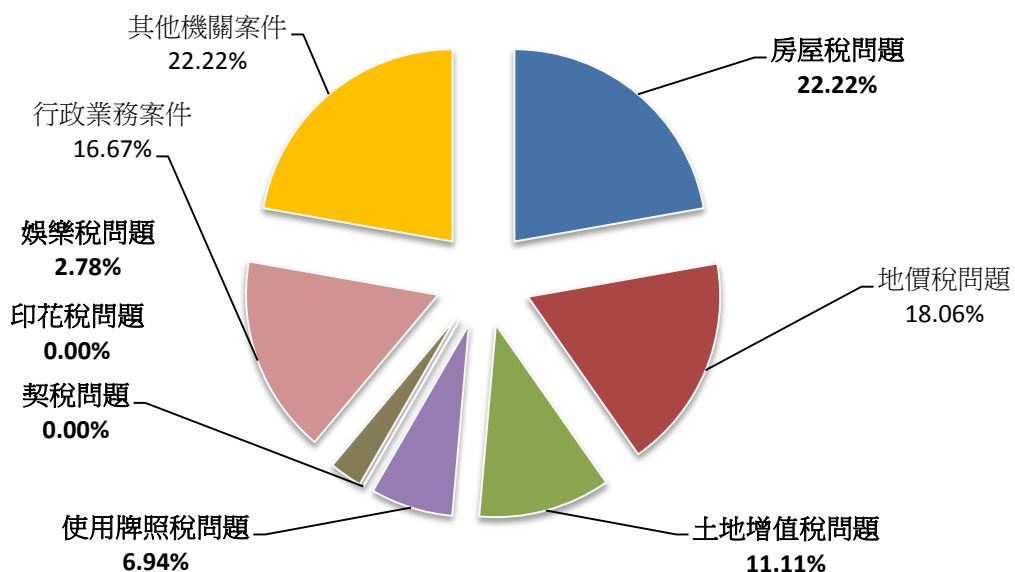
本局民意信箱多以民眾申請補發房屋稅及地價稅稅單、諮詢稅務法令及反應意見，民眾得以用方便及簡易的方式達到省時的效果。

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	件數	佔比
(一)房屋稅問題	16	22.22%
(二)地價稅問題	13	18.06%
(三)土地增值稅問題	8	11.11%
(四)使用牌照稅問題	5	6.94%
(五)契稅問題	0	0.00%
(六)印花稅問題	0	0.00%
(七)娛樂稅問題	2	2.78%
(八)行政業務案件	12	16.67%
(九)其他機關案件	16	22.22%
合計	72	100.00%

人民申訴及陳情內容區分

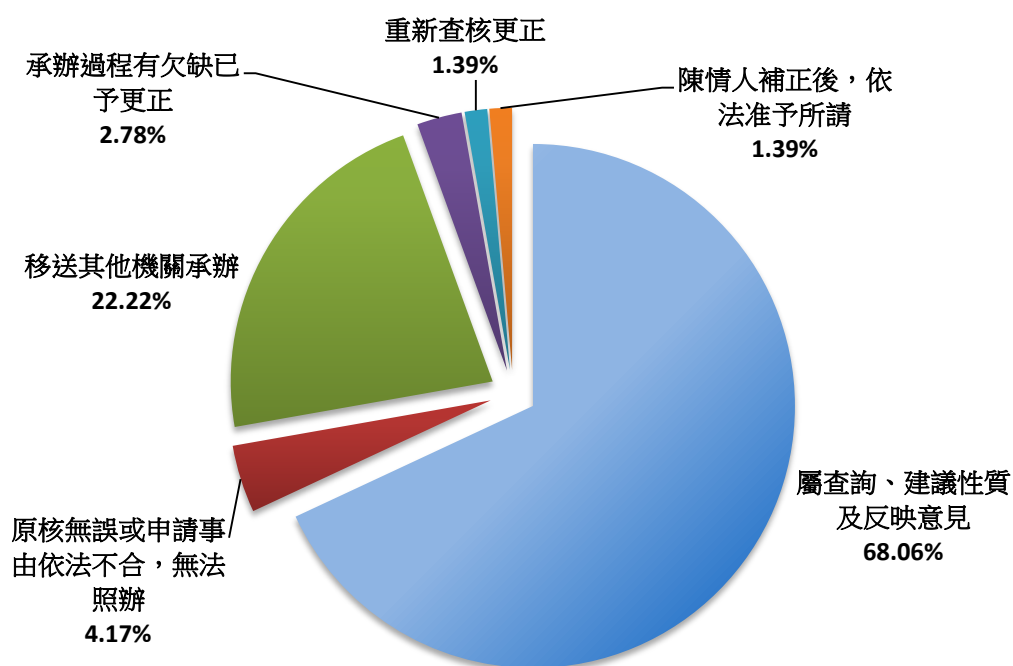


人民申訴及陳情案件除移文其他機關辦理案件外，以房屋稅及地價稅案件居多(分別佔 22.22%及 18.06%)，其次依序為行政業務案件(反應服度態度良好、索取稅捐統計要覽、政府效率低落…)、土地增值稅、使用牌照稅及娛樂稅案件，無人申訴或陳情印花稅及契稅問題。

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	68.06%
(二) 原核無誤或申請事由依法不合，無法照辦	3	4.17%
(三) 移送其他機關承辦	16	22.22%
(四) 承辦過程有欠缺已予更正	2	2.78%
(五) 重新查核更正	1	1.39%
(六) 陳情人補正後，依法准予所請	1	1.39%
合 計	72	100.00%

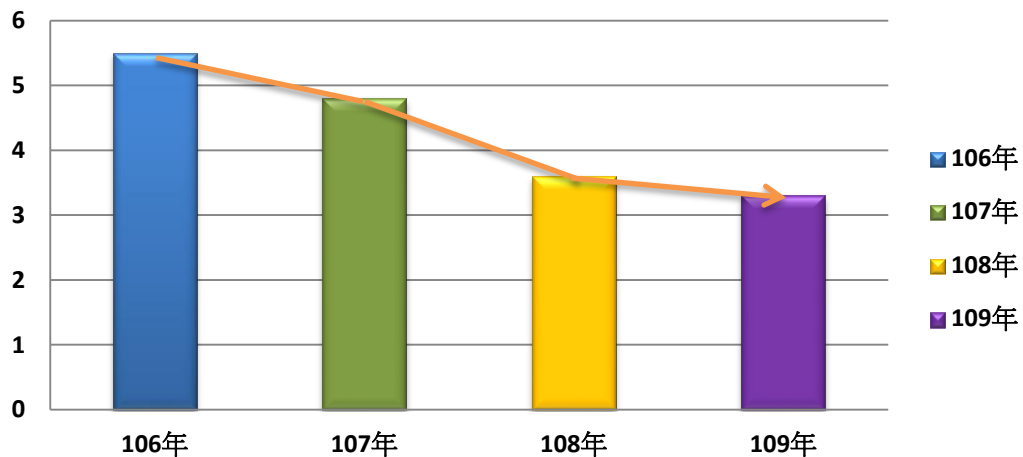
人民申訴及陳情處理結果區分



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(68.06%);原核無誤或申請事由依法不合無法照辦佔 4.17%;移送其他機關承辦佔 22.22%，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、109 年度案件平均處理日數為 3.3 天，較 108 年 3.6 天顯著減少 0.3 天（不含例假日），較 107 年 4.8 天減少 1.5 天，較 106 年 5.5 天減少 2.2 天，平均處理日數逐年遞減。

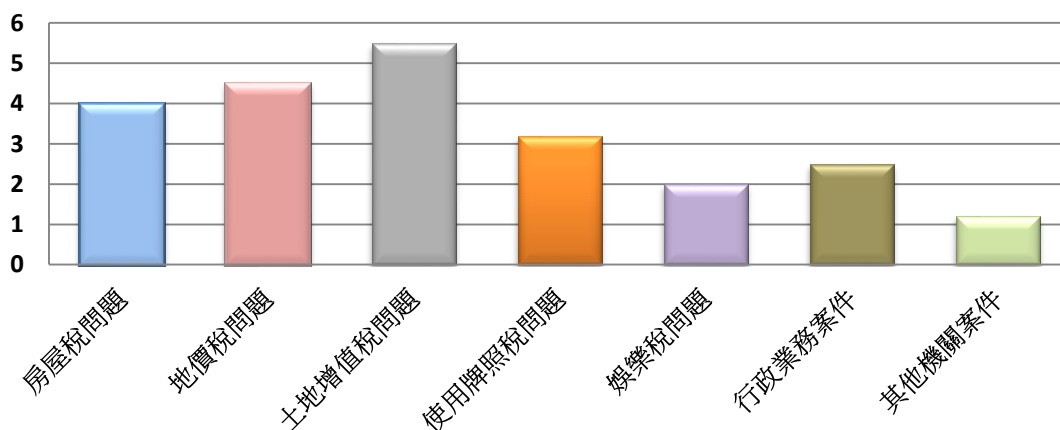
106年至109年案件平均處理日數



至於 109 年各類陳情申訴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) 房屋稅問題	4.0
(二) 地價稅問題	4.5
(三) 土地增值稅問題	5.5
(四) 使用牌照稅問題	3.2
(五) 行政業務案件	2.5
(六) 其他機關案件	1.2
總 平 均	3.3

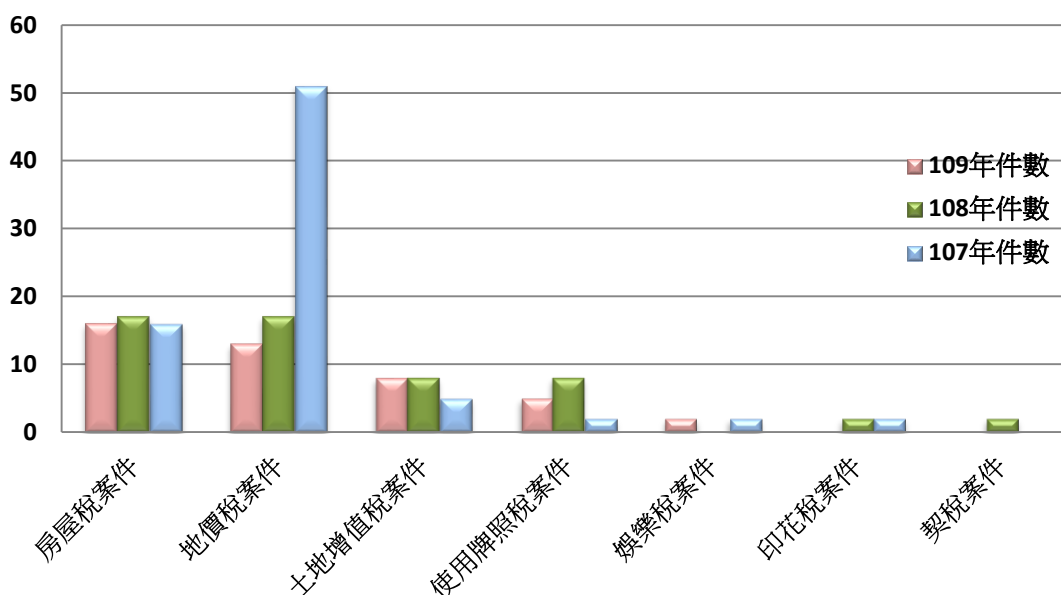
109年各類陳情申訴案件平均處理日數



四、109 年度各稅目受理申訴及陳情案件共 44 件，較 108 年減少 10 件，較 107 年少 34 件。各稅目案件數如下(扣除其他機關案件與行政業務案件)：

稅目別	109 年件數	108 年件數	107 年件數
(一) 房屋稅案件	16	17	16
(二) 地價稅案件	13	17	51
(三) 土地增值稅案件	8	8	5
(四) 使用牌照稅案件	5	8	2
(五) 娛樂稅案件	2	0	2
(六) 印花稅案件	0	2	2
(七) 契稅案件	0	2	0
合計	44	54	78

107 年至 109 年各稅目陳情案件比較



109 年受理申訴及陳情案件之稅目，其中地價稅所受理之案件數 13 件較 108 年減少 4 件，較 107 年減少 38 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；至於其餘稅目案件量 109 年與 108 年、107 年比較，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，問卷僅回復 1 件，該件為民眾對於本局處理其反映本局人員未落實戴口罩案，由於處理得宜，表示非常滿意，有關案情及處理情形說明如下(如附件 4)：

案情摘要：

陳情人反映本局人員未落實配戴口罩？

處理情形：

依陳情人反映當時之中央疫情指揮中心規定，健康人士尚不需戴口罩，口罩使用時機為有呼吸道症狀者、慢性病患者、看病陪病者，因本局非屬第一線防疫單位，並未強制要求所有同仁配戴口罩，惟為維護洽公民眾及同仁的安全，除於大門口量體溫及提供酒精液乾洗手外，已於洽公櫃臺設置防疫透明隔板，並要求同仁要保持適當的社交距離(依照中央流行疫情指揮中心發布，室外至少達 1 公尺，室內至少達 1.5 公尺)，如果特殊狀況無法達到時，即應配戴口罩。本案已依限以電子郵件回復陳情人在案。

肆、 檢討建議事項

一、109 年度受理人民申訴及陳情案件共 72 件，分析檢討如下：

(一)109 年度申訴及陳情案件以內容區分最多的前 3 項，分別為其他機關案件 16 件、房屋稅 16 件及地價稅 13 件，分別占有申請件數之 22.22%、22.22%及 18.06%，其他機關案件大多屬國稅案件，除持續加強分流機制外，並宣導國地稅稅目與稽徵機關，以減少不必要的行政作業。至於房屋稅及地價稅案件，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、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，應依分層負責規定簽請核准延長，同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，可透過相關業務人員及納保官的協助，面對面溝通，詳細解說陳情事項的法令規定，讓徵納雙方的意見得以溝通，並化解疑慮，進而解決納稅人的問題。

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。

伍、 結語

由於稅務法令繁多且時有異動，加上民眾稅務常識較為不足，人民陳情案件以對租稅法令疑義查詢及反映意見為大宗；本局除儘可能透過電話、電子郵件及書面與陳情人充分溝通，透過口語化解說使民眾瞭解稅務常識外，將持續透過多元管道，運用資通訊科技，於各項宣導活動、講習會、本局網站及社群網路等加強新頒法令及重大政策之宣導，並因應民眾需求，提供各項創新便民措施，以避免民眾因不諳法令及申辦不便而向本局申訴陳情。

政府是最大的服務業，為民服務品質的提升是無止盡的，本局除提供最便捷優質的服務外，更重要的使命就是維護納稅人的權益，秉持以民為本與誠信創新的服務精神，從「心」出發，傾聽納稅人心聲，以達成「徵方公平合理課稅，民眾心悅誠服繳稅」的終極目標。