

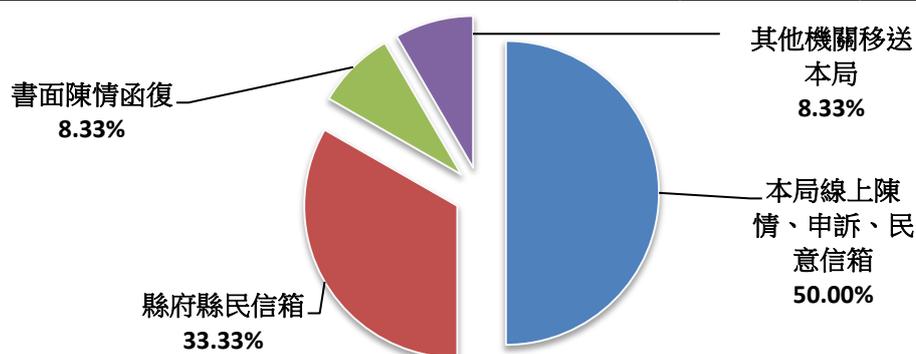
新竹縣政府稅務局

110 年度處理人民申訴及陳情案件滿意度調查分析報告

壹、人民申訴及陳情案件滿意度調查表回收情形：

110 年度受理人民申訴及陳情案件共 107 件，滿意度調查表計回收 12 份，回收率為 11.21%，以案件來源分析回收率如下：

案 件 來 源	件 數	比 率
本局線上陳情、申訴、民意信箱	6	50.00%
縣府縣民信箱	4	33.33%
書面申請	1	8.33%
其他機關移送本局	1	8.33%
合計	12	100 %

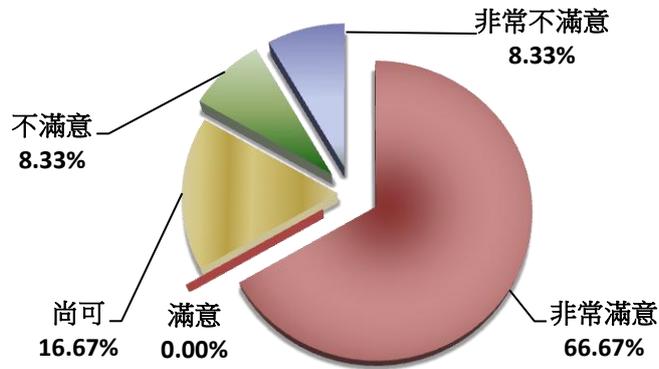


分析：調查表以本局線上陳情、申訴、民意信箱回收率最高佔 50%，其次是縣府縣民信箱 33.33%，再來是書面申請及其他機關移送本局各佔 8.33%。

貳、調查事項分析：

一、請問您對於本次陳情案件處理情形是否滿意？

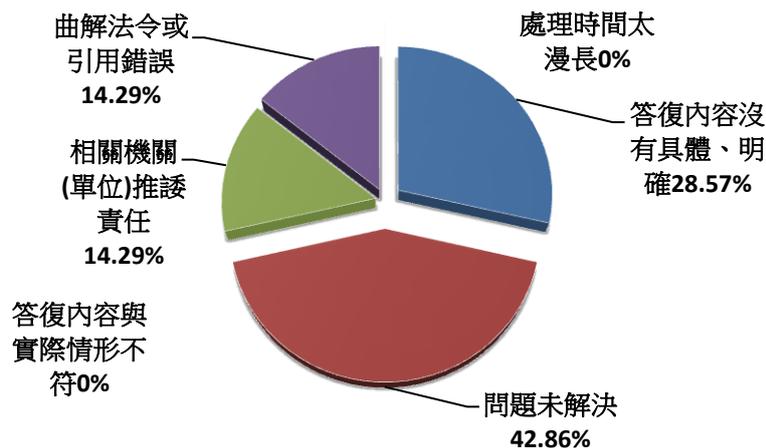
選 項	件 數	比 率
非常滿意	8	66.67%
滿意	0	0.00%
尚可	2	16.67%
不滿意	1	8.33%
非常不滿意	1	8.33%
合計	12	100.00%



分析：陳情人對本局處理情形感到非常滿意的有 66.67%，尚可的有 16.67%，不滿意的有 8.33%，非常不滿意的有 8.33%。

二、請問您不滿意的理由(可複選)?

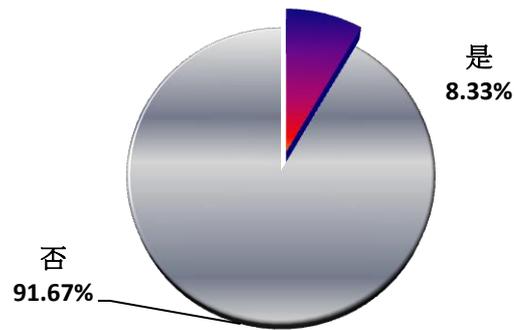
選 項	件數	比 率
答復內容沒有具體、明確	2	28.57%
問題未解決	3	42.86%
曲解法令或引用錯誤	1	14.29%
相關機關單位推諉責任	1	14.29%
處理時間太漫長	0	0.00%
答復內容與實際情形不符	0	0.00%
其他，請說明：	0	0.00%
合計	7	100%



分析：以上分析是由陳情人對本局處理情形非常不滿意、不滿意以及尚可之陳情人所提出不滿意的理由，經查其共同的理由為問題未解決(占 42.86%)，其餘的理由依序為答復內容沒有具體、明確(占 28.57%)，曲解法令或引用錯誤及相關機關單位推諉責任(各占 14.29%)。

三、請問您對此次陳情是否針對以前陳情的相同事由再次陳情？

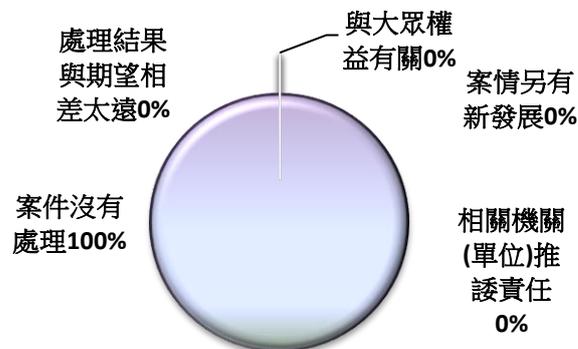
選 項	件 數	比 率
是	1	8.30%
否	11	91.67%
合計	12	100%



分析：滿意度調查表回收 12 件中，針對以前陳情的相同事由再次陳情者有 1 件，佔 8.30%。

四、請問您為什麼多次陳情(可複選)？

選 項	件 數	比 率
案件沒有處理	1	100%
處理結果與期望相差太遠	0	0%
相關機關單位推諉責任	0	0%
與大眾權益有關	0	0%
案情另有新發展	0	0%
其他，請說明：	0	0%
合計	1	100%



分析：滿意度調查表回收 12 件中，有 1 件陳情案件為多次陳情，其理由為案件沒有處理。

五、您對於本次陳情、申訴案件處理情形的補充說明？

滿意度調查表回收 12 件中，陳情人針對本局處理情形有提出補充說明者計 2 案，說明如下：

序號	陳情案由	補充說明	備註
1	一生一次土地增值稅問題(110年4月12日民意信箱案)	非常滿意，尤其科長親自致電說明，感謝萬分。	承辦科科長於電子郵件回復陳情人之前，致電陳情人詳加說明
2	陳情人所有土地申請由使用人分單繳納(110年8月11日書面陳情案)	1. 請申張正義，務實公平，公正處理，那有所有權人繳稅，占用人白白使用呢？占用人近年長未曾繳一毛錢。 2. 租用係彼此故祖父那一代，民法如何規定，請查明，所有權三人根本未曾出租，亦請查明。	110年9月13日會承辦科針對陳情人補充說明予以辦理。

參、滿意度個案分析探討：

滿意度調查表回收 12 件中，陳情人對本局處理情形感到滿意者計 8 案，不滿意者計 2 案，謹就不滿意案件分析如下：

案件 1

案情摘要：

陳情「新竹的房價失控飆升，讓房地產成為投機工具，請正視這個問題」。

處理情形：

1. 針對房屋持有稅部分，本縣已於 105 年及 108 年就房屋稅稅基也就是房屋標準單價進行調整，目前本縣房屋標準單價相較其他縣市已屬相對合理範圍，另非自住稅率也於近幾年多次調整，為避免影響自住房屋者之租稅負擔及法律安定性考量，短期不宜再貿然調高稅基或修正稅率。

2. 為有效抑制炒房，立法院分別於 109 年 12 月 31 日及 110 年 4 月 9 月完成實價登錄 2.0 及房地合一稅制 2.0 相關修法，新制將於本年度 7 月 1 日正式上路，全面納管預售屋，並針對投資客及法人短期交易的期限拉長，將持有 5 年內之不動產交易課以重稅，期能遏止房地產不當交易投機行為。

滿意度分析探討：

本案陳情人認為「問題未解決」，對本局處理情形不滿意，因陳情人的建議涉及全國制度問題，本局已將本案作為日後相關議案討論之參考，並持續配合中央政策辦理相關作業，以抑制房價飆升。

案件 2

案情摘要：

查詢竹北市中興段 XXX 等地號土地是否為公有土地？是否免徵地價稅？

處理情形：

查陳情人非該等土地之土地所有權人，所詢問之內容無法回覆。

滿意度分析探討：

陳情人認為「問題未解決」、「答復內容沒有具體、明確」、「曲解法令或引用錯誤」及「相關機關單位推諉責任」，對本局處理情形非常不滿意。本案可加強與納稅義務人事前的溝通，委婉詳細說明法令依據，使民眾明瞭，藉以化解徵納雙方的爭議。惟查本案係陳情人透過縣民信箱之陳情案，承辦科科長於電子郵件回復陳情人之前有撥打陳情人連絡電話，卻無人接聽，故無法進行事前溝通與說明。