

# 新竹縣政府稅務局

## 112 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」的理念，提供民眾親切的服務，並以專業能力協助解決稅務問題，故經常獲得民眾高度的肯定。

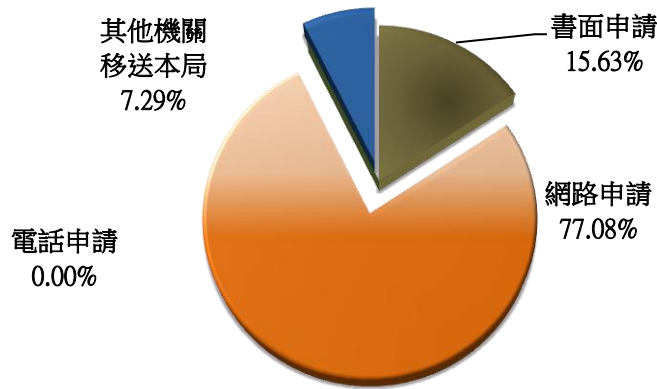
本局為了解民眾的心聲，即時處理因稽徵所致之不滿情緒，重視民眾申訴，故本局受理人民申訴及陳情案件時，即加倍重視與關心，一再要求承辦單位審慎處理。為了解本局受理申訴及陳情案件處理過程有無缺失，特就年度中受理之案件加以分析檢討，期能強化為民服務工作，提升服務品質。

### 貳、人民申訴及陳情案件之來源分析

112 年度受理人民申訴及陳情案件共 96 件，依來源區分如下表所示：

| 提出方式   | 列管分類  | 件數 | 比率      |
|--------|---|----|---------|
| 書面申請   | 申訴、陳情案件   | 15 | 15.63%  |
| 電話申請   | 申訴、陳情案件   | 0  | 0%      |
| 網路申請   | 民意信箱、線上申訴陳情、新竹縣政府民意匯流平台（縣民信箱、1999 專線、縣民 Facebook 及雲端 e999 手機） | 74 | 77.08%  |
| 其他機關移送 | 申訴、陳情案件   | 7  | 7.29%   |
| 合計     |   | 96 | 100.00% |

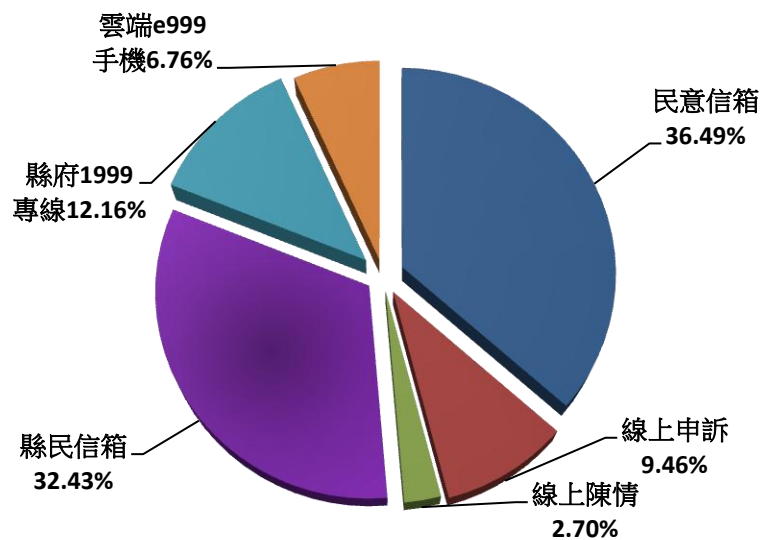
## 以申訴及陳情案件申請管道分析



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       | 27 | 36.49%  |
|      | 線上申訴       | 7  | 9.46%   |
|      | 線上陳情       | 2  | 2.70%   |
|      | 縣民信箱       | 24 | 32.43%  |
|      | 縣民 1999 專線 | 9  | 12.16%  |
|      | 雲端 e999 手機 | 5  | 6.76%   |
|      | 合計         | 74 | 100.00% |

## 以網路申請案件來源區分



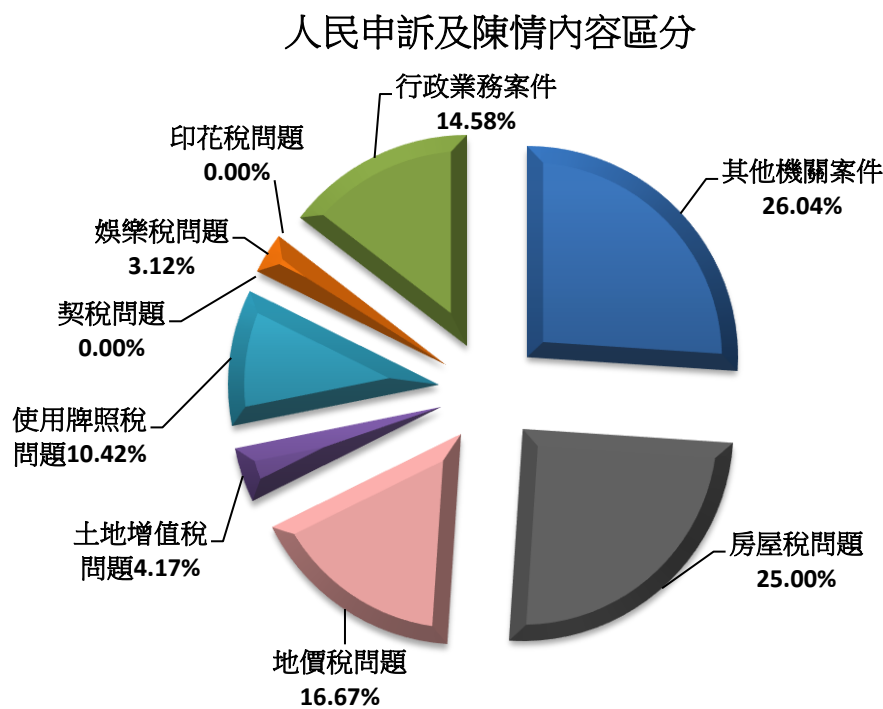
112 年度人民申訴及陳情案件以網路申請方式為主(佔 77.08%)，已成為忙碌的工商社會講求效率的趨勢主流，故本局提供多元網路申請方式予民眾使用，因操作介面簡單易懂，可讓民眾免去舟車勞頓之苦，所以廣受民眾使用。

民眾採用網路申請，其中又以透過本局民意信箱申請最多(佔36.49%)，申請內容多以民眾諮詢稅務法令、申請補發稅單及反應意見等，民眾得以用方便及簡易的方式達到省時、省事的效果。

### 參、 人民申訴及陳情案件分析

#### 一、依內容區分：

| 案件內容區分     | 件數 | 佔比      |
|------------|----|---------|
| (一)房屋稅問題   | 24 | 25.00%  |
| (二)地價稅問題   | 16 | 16.67%  |
| (三)土地增值稅問題 | 4  | 4.17%   |
| (四)使用牌照稅問題 | 10 | 10.42%  |
| (五)契稅問題    | 0  | 0.00%   |
| (六)印花稅問題   | 0  | 0.00%   |
| (七)娛樂稅問題   | 3  | 3.13%   |
| (八)行政業務案件  | 14 | 14.58%  |
| (九)其他機關案件  | 25 | 26.04%  |
| 合計         | 75 | 100.00% |

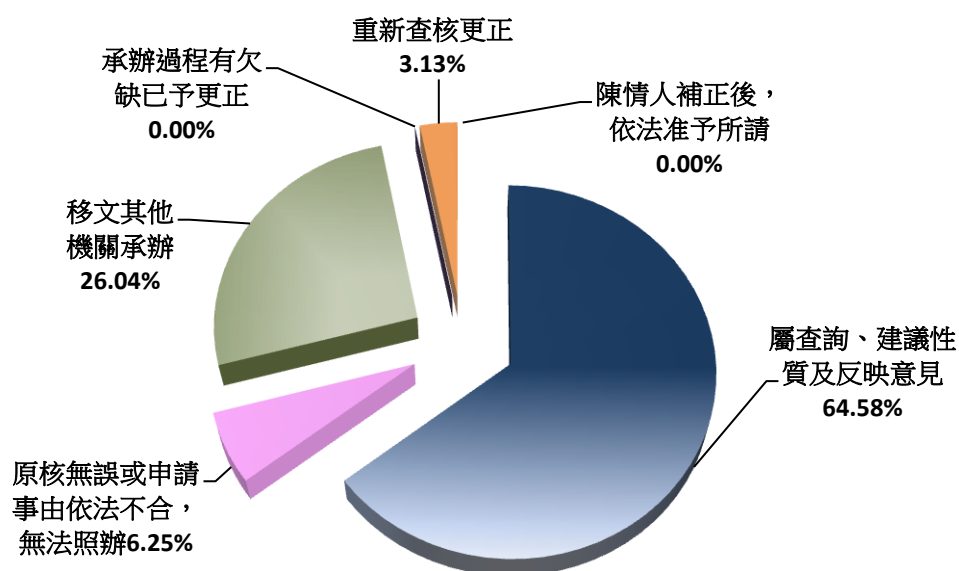


人民申訴及陳情案件除移文其他機關辦理案件外，以房屋稅及地價稅案件居多(分別佔 25%及 16.67%)，其次依序為行政業務案件(反應服務態度事宜、詢問承辦人電話、全功能櫃台叫號系統客語語音改為海陸腔…)、使用牌照稅、土地增值稅及娛樂稅等案件，無人申訴或陳情契稅及印花稅問題。

## 二、依申訴及陳情案件處理結果區分：

| 案 件 處 理 結 果            | 案件數 | 比 率     |
|------------------------|-----|---------|
| (一) 屬查詢、建議性質及反映意見      | 62  | 64.58%  |
| (二) 原核無誤或申請事由依法不合，無法照辦 | 6   | 6.25%   |
| (三) 移文其他機關承辦           | 25  | 26.04%  |
| (四) 承辦過程有欠缺已予更正        | 0   | 0.00%   |
| (五) 重新查核更正             | 3   | 3.13%   |
| (六) 陳情人補正後，依法准予所請      | 0   | 0.00%   |
| 合 計                    | 96  | 100.00% |

人民申訴及陳情處理結果區分

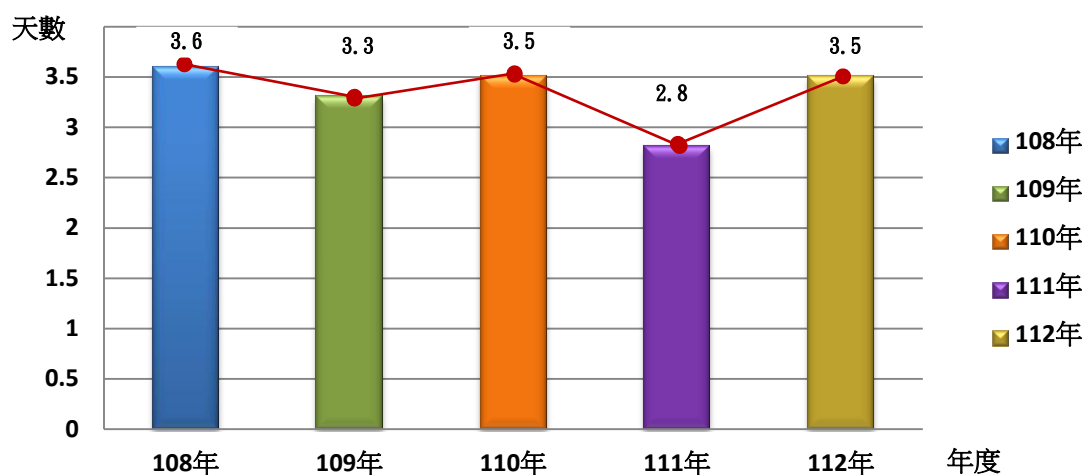


有關民眾因不熟悉相關稅務常識之法令查詢、建議及反映意見佔申訴及陳情案件的比例最高(64.58%);原核無誤或申請事由依法不合無法照辦

佔 6.25%；移文其他機關承辦佔 26.04%，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不熟諳，致應屬國稅業務誤向本局申請；重新查核更正佔 3.13%。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相關規定，並感謝其關心稅政。

三、112 年度申訴陳情案件平均處理日數（不含例假日）為 3.5 天，較 111 年 2.8 天增加 0.7 天，與 110 年同為 3.5 天，較 109 年 3.3 天增加 0.2 天，較 108 年 3.6 天減少 0.1 天；平均處理日數除 111 年 2.8 天較短外，其餘年度均微幅增減。

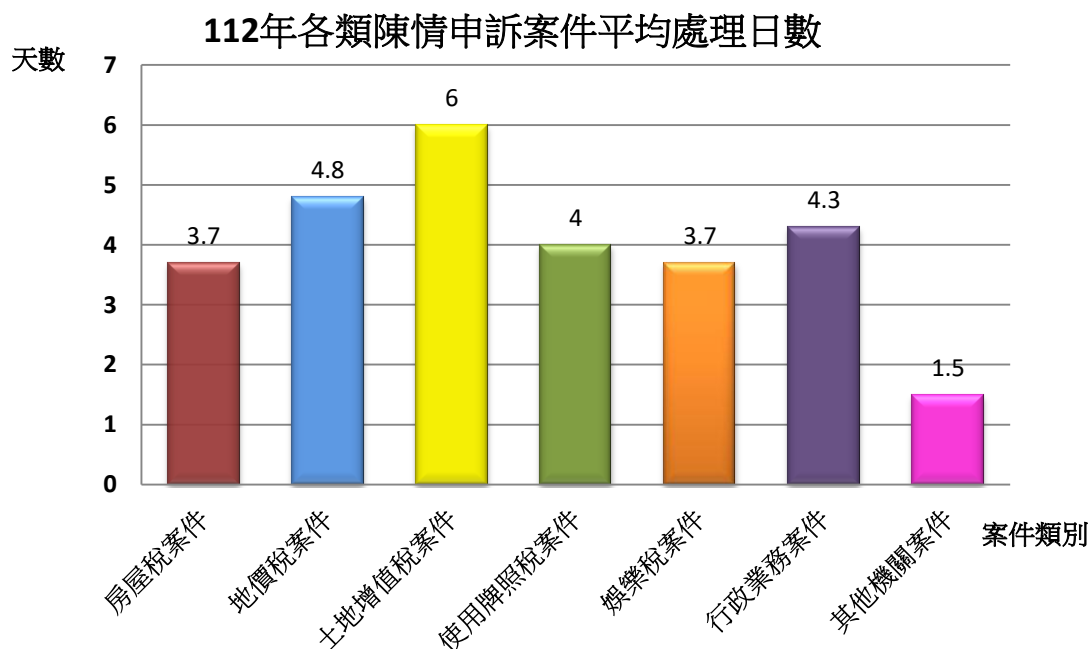
108年至112年平均處理天數



至於 112 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) 房屋稅案件    | 3.7 天       |
| (二) 地價稅案件    | 4.8 天       |
| (三) 土地增值稅案件  | 6.0 天       |
| (四) 使用牌照稅案件  | 4.0 天       |
| (五) 娛樂稅案件    | 3.7 天       |
| (六) 行政業務案件   | 4.3 天       |
| (七) 移文其他機關案件 | 1.5 天       |
| 總 平 均        | 3.5 天       |

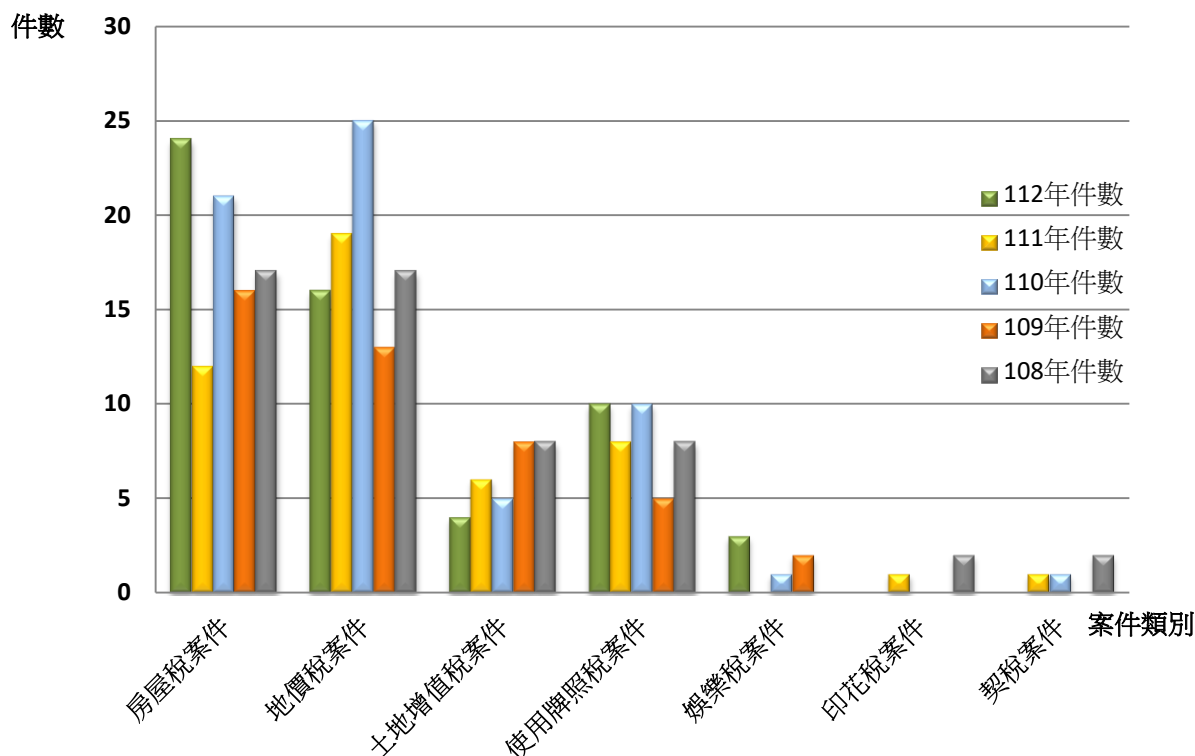
各類申請案件以土地增值稅案件平均處理時間最長為 6 天，其次是地價稅案件 4.8 天，再來依序為行政業務案件、使用牌照稅案件、房屋稅與娛樂稅案件，移文其他機關案件因案情較單純處理時間最短為 1.5 天。



四、112 年度各稅目受理申訴及陳情案件扣除移文其他機關案件與行政業務案件後共有 57 件，112 年與 108 年至 111 年度各年度受理申訴及陳情案件之稅目案件量比較，增減並無明顯劇烈變化。各稅目案件數如下：

| 稅目別 \ 件數    | 112 年 | 111 年 | 110 年 | 109 年 | 108 年 |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| (一) 房屋稅案件   | 24    | 12    | 21    | 16    | 17    |
| (二) 地價稅案件   | 16    | 19    | 25    | 13    | 17    |
| (三) 土地增值稅案件 | 4     | 6     | 5     | 8     | 8     |
| (四) 使用牌照稅案件 | 10    | 8     | 10    | 5     | 8     |
| (五) 娛樂稅案件   | 3     | 0     | 1     | 2     | 0     |
| (六) 印花稅案件   | 0     | 1     | 0     | 0     | 2     |
| (七) 契稅案件    | 0     | 1     | 1     | 0     | 2     |
| 合 計         | 57    | 47    | 63    | 44    | 54    |

108 年至 112 年各稅目陳情案件比較圖



#### 肆、 檢討建議事項

一、112 年度受理人民申訴及陳情案件共 96 件，分析檢討如下：

(一)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 25 件、房屋稅 24 件及地價稅 16 件，分別占有所有申請件數的 26.04%、25%及 16.67%，地價稅及房屋稅案件，係因與一般民眾切身利益最為攸關，案情內容大多為地價稅、房屋稅稅務諮詢及核課疑義等問題。至於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。

(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，要求業務單位儘速答覆申請人，各單位主管應督促承辦同仁注意人民申訴及陳情案件之處理期限，以合法並快速正確審核內容回覆民眾。

二、稅捐稽徵工作除應依法辦理外，並應確實查證小心核對，隨時釐正維護稅籍資料的正確，以避免核課錯誤；承辦案件遇有爭議時，尤應審慎查證，並加強與納稅人事前的溝通，委婉詳細說明法令的依據，使

納稅人明瞭並保障納稅人的權益，藉以化解徵納雙方的爭議，當可減少納稅人事後陳情，提升稽徵工作效率。

三、本局同仁於承辦案件期間行文向相關單位查證時，建議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，以加強與民眾的溝通聯繫。

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回覆申訴及陳情人。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，則予以變更；如查陳情事項與法令函釋規定不符者，亦應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；本局除儘可能以電話、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。