

新竹縣政府稅捐稽徵局

107 年度處理人民申訴及陳情案件績效之探討及分析報告

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，確保國家人民之安定，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。稅捐稽徵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，故稅務稽徵工作之良窳，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之意願，因此本局以提供優質之便民服務為重要目標，承辦員以「顧客導向服務」之觀念，提供民眾親切之服務態度、高度的專業能力加以協助解決，故常能得到高度的滿意度。

本局為即時了解民眾之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，特就本年度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。

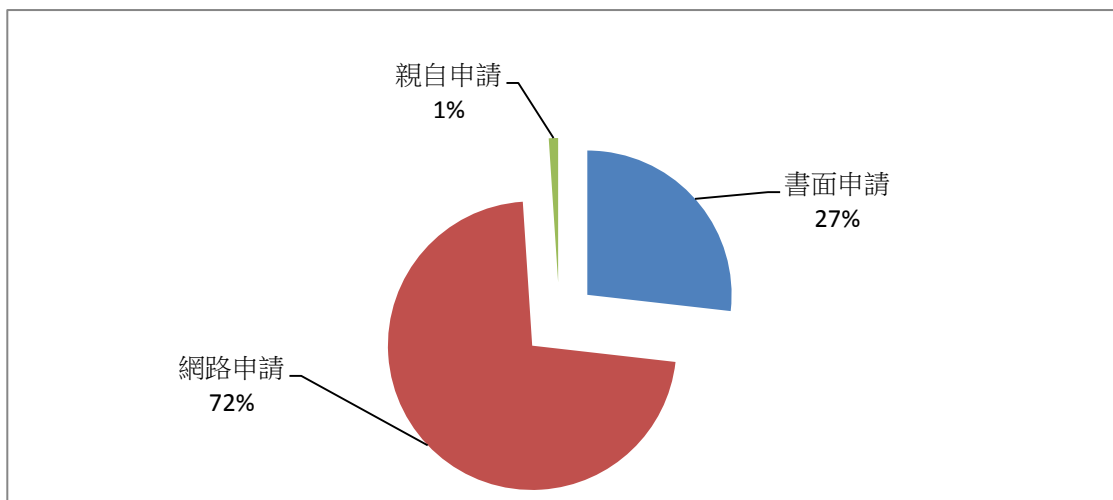
貳、人民申訴及陳情案件之來源

107 年度計有受理人民申訴及陳情共 97 件，依來源區分如下表所示：

(附件 1)

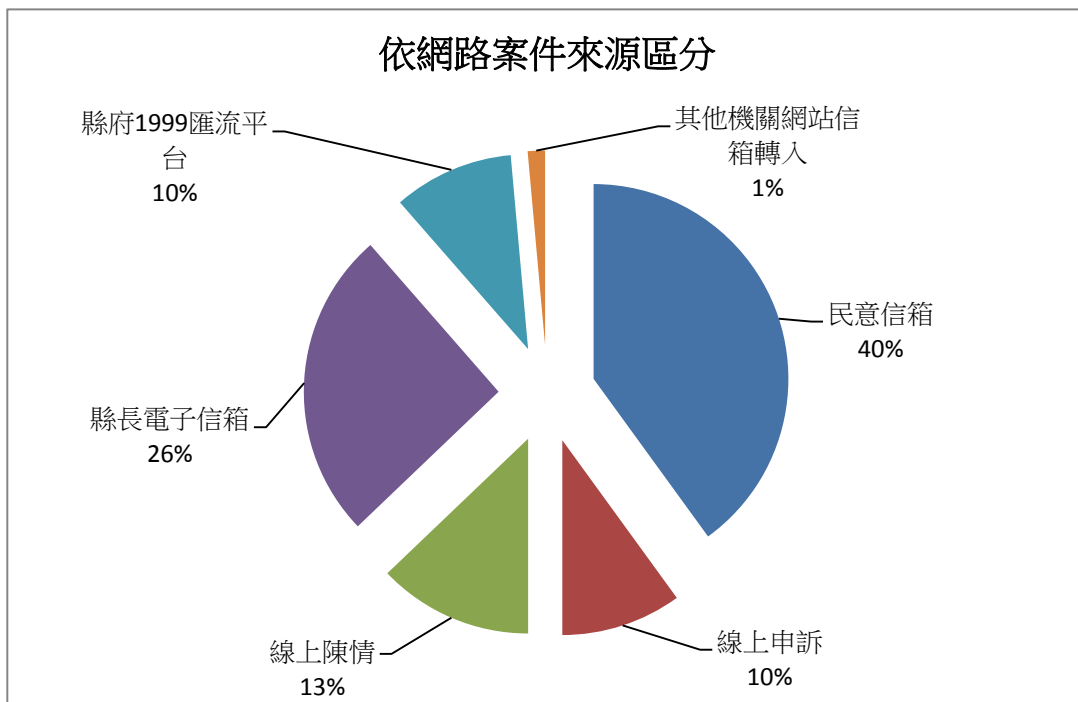
提出方式	列管分類	件數	比率
書面申請	陳情書	26	26.80%
網路申請	民意信箱、線上申訴及陳情、新竹縣政府民意匯流平台案件	70	72.16%
電話申請	電話申訴案件	1	1.04%
合	計	97 件	100%

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	28	40%
	線上申訴	7	10%
	線上陳情	9	12.86%
	縣民信箱	18	25.71%
	縣府 1999 匯流平台	7	10%
	其他機關網站信箱轉入	1	1.43%
合計		70	100%



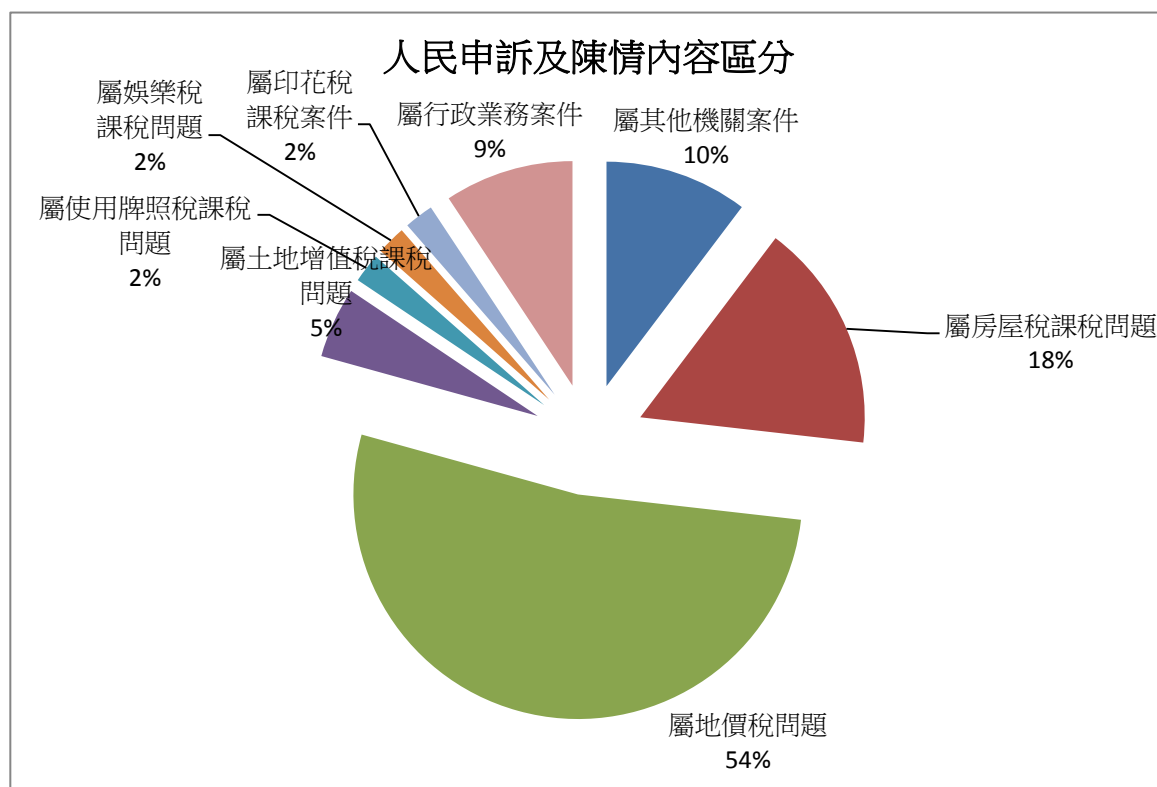
本年度人民申訴及陳情案件多以網路申請方式為主，因已成為忙碌的工商社會講求效率之趨勢主流，故本局提供多元網路申請方式予民眾使用，因操作介面簡單易懂，可讓民眾免去舟車勞頓之苦。

本局民意信箱多以民眾申請補發房屋稅及地價稅之稅籍資料、稅單及其稅務法令之詢問，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

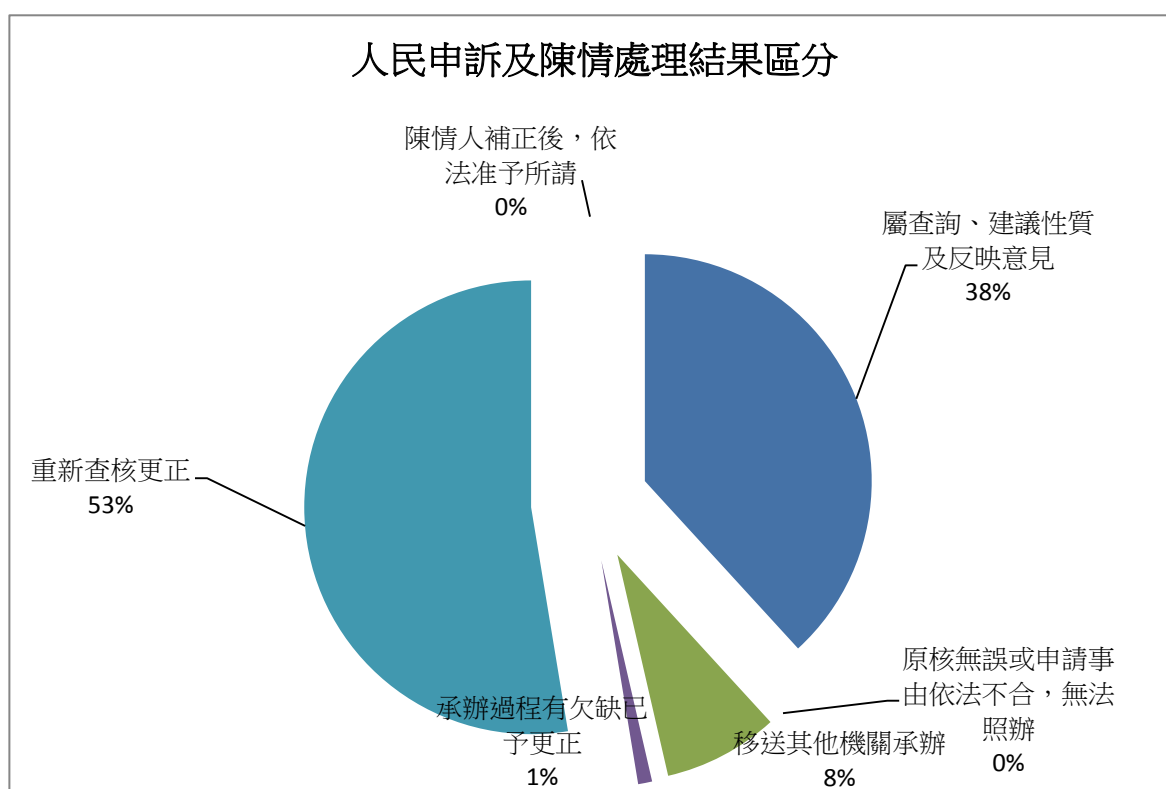
一、依內容區分：(詳如附件 2)

案件內容區分	案件數	比率
(一) 屬其他機關案件	10	10.3%
(二) 屬房屋稅課稅問題	16	16.5%
(三) 屬地價稅課稅問題	51	52.5%
(四) 屬土地增值稅課稅問題	5	5.1%
(五) 屬使用牌照稅課稅問題	2	2.1%
(六) 屬娛樂稅問題	2	2.1%
(七) 屬印花稅	2	2.1%
(七) 屬行政業務案件	9	9.3%
合計	97	100.00%



二、依申訴及陳情案件處理結果區分：(詳如附件 3)

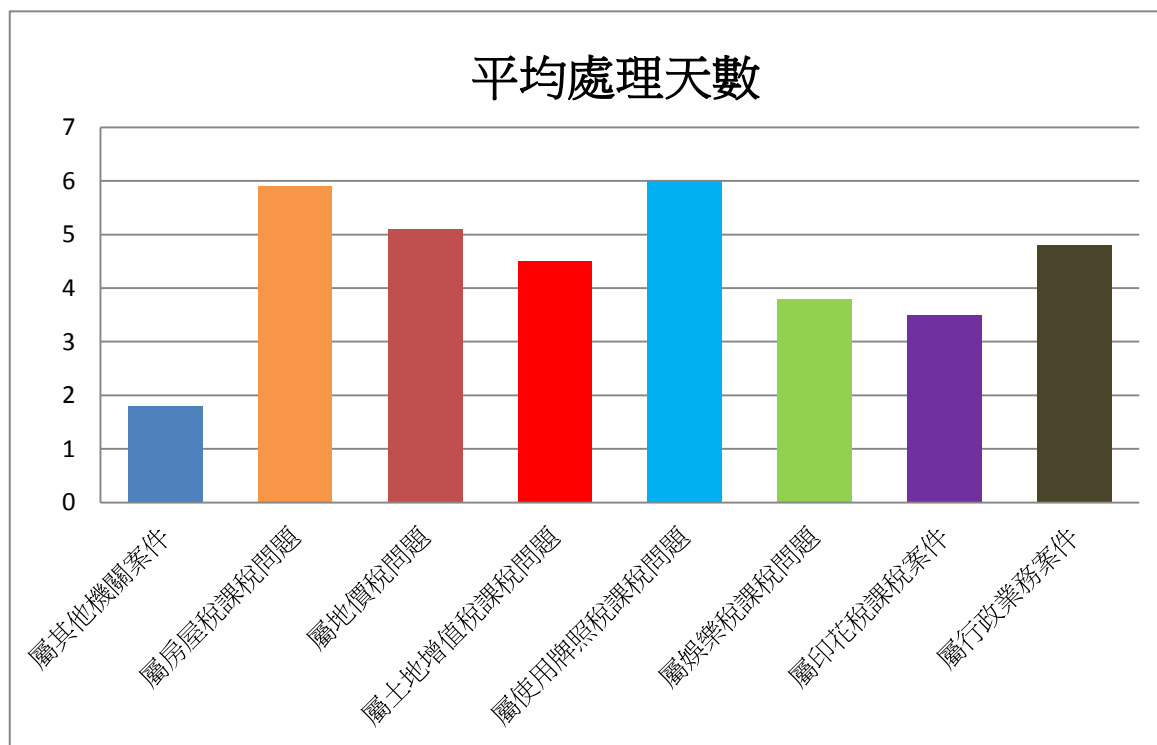
案件處理結果	案件數	比率
(一)屬查詢、建議性質及反映意見	37	38.2%
(二)原核無誤或申請事由依法不合，無法照辦	0	0%
(三)移送其他機關承辦	8	8.2%
(四)承辦過程有欠缺已予更正	1	1%
(五)重新查核更正	51	52.6%
(六)陳情人補正後，依法准予所請	0	0%
合 計	97	100%



本局申訴及陳情案件最多為重新查核更正約佔 52.6%，係因本年公告地價調漲致稅賦變動過大，故造成民眾紛紛陳情啟動地價更正程序，辦理重新查估、複查；另民眾不熟悉相關稅務常識之法令諮詢約佔 38.2%，移送其他機關承辦約佔 8.2%均為民眾仍對地方稅與國稅分屬權責機關職掌業務不熟諳。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、107 年度案件平均處理日數為 4.8 天，較 106 年 5.5 天顯著減少 0.7 天（不含例假日）。各類陳情案件平均處理日數如下：（詳如附件 2）

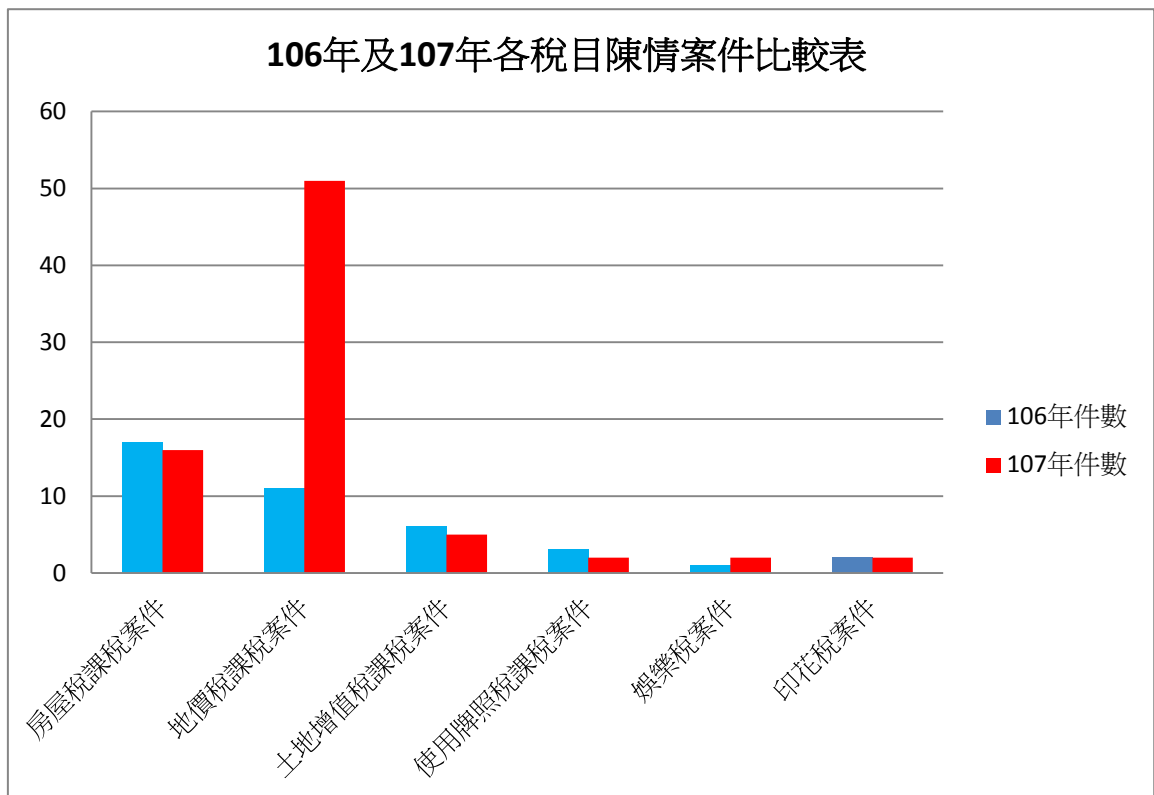
案件內容區分	平均處理日數
(一) 屬其他機關案件	1.8
(二) 屬房屋稅課稅問題	5.9
(三) 屬地價稅問題	5.1
(四) 屬土地增值稅課稅問題	4.5
(五) 屬使用牌照稅課稅問題	6
(六) 屬娛樂稅課稅問題	3.8
(七) 屬印花稅課稅問題	3.5
(八) 屬行政業務案件	4.8
總 平 均	4.8



四、107 年度各稅目受理申訴及陳情案件較 106 年增加 38 件。各稅目別案件數如下(扣除其他機關案件 10 件與行政業務案件 9 件；共 19 件)：

稅目別	106 年件數	107 年件數
房屋稅課稅案件	17	16
地價稅課稅案件	11	51
土地增值稅課稅案件	6	5
使用牌照稅課稅案件	3	2
娛樂稅案件	1	2
印花稅案件	2	2
合計	40	78

107 年受理申訴及陳情案件之稅目：僅地價稅所受理之案件數較 106 年增加 40 件；其餘稅目為持平或減少，並無明顯變化。



肆、檢討建議事項

一、107 年度受理人民申訴及陳情案件共 97 件，分析檢討如下：

1. 本年度申訴及陳情案件最多的 2 個稅目：地價稅有 51 件，占所有申請件數 52.5%；房屋稅 16 件，占所有申請件數之 16.5%。

(1)地價稅因今(107)年本縣公告地價調幅為 25.63%(居全國之冠)，且因地價稅係採累進稅率核稅，以致民眾稅賦相較去(106)年而言，產生漲幅過大之現象，因而造成本局地價稅申訴及陳情案件數量遽增。對於本年公告地價漲幅過大，造成民怨及沉重負擔，本縣縣政府依據新竹縣議會會議決議於本(107)年 10 月 26 日盡速召開地價及標準地價評議委員會，俾使民眾對於公告地價調漲的土地有疑義時，可依「辦理更正公告地價公告土地現值作業注意事項」規定，回歸並啟動地價更正程序，辦理重新查估、複查；另為因應公告地價調漲致稅負變動，縣府在縣府地政處、稅捐局、竹北、新湖、竹東地政事務所及稅捐局竹東分局成立 6 個單一窗口，受理民眾陳情案件。民眾陳情一經受理，就可暫時緩繳已收到的地價稅稅單，更正後，不論稅額有無變動，均會重新核發稅單並展延繳納期間請民眾繳納，如增加稅額符合地價稅延期或分期繳納作業原則規定者，可依規定另行申請分期或延期的方式繳納。地價查估作業應落實各鄉鎮市區內之地價均衡性，透過定期發布相關地價變動資訊以及地價說明會充分向民眾解釋，以達到合理地價調查及稅賦公平原則。

(2)房屋稅係因自 105 年 7 月起分 3 年調漲新、增、改建房屋之房屋標準單價暨縣內所有建物調整地段率 2 項影響民眾最多，故 3 年來均呈現為數不少之申訴及陳情案件數(105 年 17 件，106 年 17 件，107 年 16 件)。

2. 本局為避免對民眾衝擊過大，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，以合法及快速的確實核定內容回覆民眾。

3. 另新竹縣政府及所屬機關學校公文時效管制實施要點第 6 點第 7 項第 3 款規定，「人民陳情案件因須等待其他機關資料或因適用法令疑義而層轉核釋者，自層轉之日起，至函復、釋復之日止，所經過之期間得予扣除。」為了積極改善本局受理人民申訴及陳情案件處理天數，本科已在財稅內網以及知識館公告前揭規定讓同仁知悉。

- 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、經查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	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。

	<ol style="list-style-type: none"> 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，並刊登於縣政月刊加強宣導效益。 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「稅務麥克風」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。