

新北市政府稅捐稽徵處

102 年度受理人民陳情檢舉列 管案件分析報告



目 錄

壹、前言	2
貳、案件處理與程序	3
參、依據與資料期間	5
肆、陳情案件分析	6
伍、檢舉案件分析	15
陸、建議及改進事項	24
柒、結語	26
捌、附件	26

壹、前言

政府重要的施政目標，除了勵行行政革新，加強便民服務外，提升施政滿意度已日趨重要。隨著社會知識程度與生活素質的日益提高，人民不僅要求政府提供完善之具體建設，更期盼能提供更高水準之公共服務。尤其是稅務機關與民眾接觸較為頻繁，關係亦相當密切，稅務工作已由稽徵導向逐漸轉型為服務導向，因此稅務工作之良窳，除直接影響人民對政府的印象及觀感外，亦間接影響民眾對納稅義務履行之意願，故除了加強稽徵工作外，更需提升服務品質，而人民陳情檢舉案件之處理係為民服務的重要環節，處理過程是否迅速、妥適，將直接影響民眾對機關施政形象之觀感。

本處歷年來致力於推行各項為民服務工作，提升服務品質之同時亦重視民情輿論，建立多元化之民眾意見反映管道，妥善蒐集和處理民情輿論，進而化解民怨、疏減訟源，期能圓滿達成稽徵工作目標，依據「各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點」及「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」辦理案件，提供民眾多元化意見反映及陳情管道，以適時而有效率為民眾解決問題，並透過專人專案列管追蹤分析，俾利瞭解本處受理人民陳情檢舉案件之執行成效，作為未來改革之參考。

貳、案件處理與程序

一、案件處理

本處受理民眾意見反映、陳情及檢舉案件管道多元，如市長信箱、1999 話務中心、本處檢舉逃漏稅信箱、話務中心及意見箱等，為有效率處理是類案件，乃整合各該反映管道成為單一窗口，採專人專案列管追蹤，定期分析調查結果並檢討改進，期能提高本處處理人民陳情檢舉案件之品質及效率，減少徵納雙方衝突，進而提升本處之整體服務形象。

二、受理程序-總處(含板橋分處):

(一) 案件列管：

1、陳情案件：

由本處企劃服務科列管人員追蹤，並要求各單位承辦人電子陳情案件應於 6 個工作日內回覆(單一機關 6 個工作日；涉及 2 個機關以上 10 個工作日)；紙本陳情案件應於 7 個工作日內回覆(涉及 2 個機關以上 10 個工作日)，如文中有明確載明事涉二個權責機關以上之情形，本府秘書處於第一時間先行影印分送其他協辦機關參考，但主辦機關仍應於二日內完成併會之程序。

2、檢舉案件：

由專人負責檢舉案件之受理、分派管制及密封檢舉人資料等作業，於 24 小時內分派處理，並於 2 個月內稽查完竣。

(二) 解除列管：

1、陳情案件：

各單位承辦人透過公文製作系統之電子陳情案件回覆表回覆陳情人，若因案情複雜，無法於規定期限辦結者，應依公文處理程序辦理展期，並先行回覆陳情人，俟全案辦結後始由本府財政局予以解除列管。

2、檢舉案件：

各單位承辦人依各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點辦理，俟全案辦結後於本處檢舉案件列管系統點選結案，始

予解除列管；另透過本府陳情系統檢舉案件仍應於規定辦理工作日內函復本府財政局予以解除列管。

(三) 追蹤管制：

於每月月初編製上月份之受理人民陳情(檢舉)案件檢討分析報告，並針對民眾不滿意之案件、逾限案件、特殊案件及服務態度案件逐案分析。

三、受理程序-各分處(不含板橋分處)：

(一) 案件列管：

總收文接獲案件後，即送交分處三股列管，由列管人員採一案一卷依序編號。

(二) 解除列管：

1、陳情案件：

由列管人員專案建檔列管，並要求承辦人應於5個工作日內回覆；若因案情複雜，無法於規定期限辦結者，應依公文處理程序辦理展期，並先行回覆陳情人，俟全案辦結後始予解除列管。

2、檢舉案件：

各單位承辦人依各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點辦理，俟全案辦結後於本處檢舉案件列管系統點選結案並填寫檢舉案件登記簿，始予解除列管。

(三) 追蹤管制：

每月針對民眾不滿意、逾限、特殊及服務態度等案件辦結後，均依其類型、稅目別及案件性質等項目，製作書面檔案列印附卷，按季製作辦理情形分析表，研提改進意見，以供日後改進參考。

參、依據與資料期間

本分析報告之陳情檢舉案件資料所屬期間，自 102 年 1 月 1 日至 102 年 12 月 31 日止，依據「各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點」及「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」，作成本報告供同仁改進與參考，以達成本處核心價值「專業、效能、同理心」之服務品質。

肆、陳情案件分析

一、案件性質分析：

本處 102 年度受理人民陳情案件計 1,216 件，其中電子陳情案件 555 件，話務陳情案件 532 件，書面陳情案件 129 件，所有案件均已辦結；茲就來文類型、所屬稅目及案件性質辦理情形列表統計並分析於后：

（一）按類型分析：

表 1-1 102 年度陳情案件（類型）件數分析表

類型 \ 期間		第一季	第二季	第三季	第四季	合 計	比 率
電子陳情	市長信箱	130	206	110	109	555	45.64%
話務陳情	1999 話務中心	138	179	100	115	532	43.75%
書面陳情	陳 情 書	15	13	10	14	52	4.28%
	意 見 表	20	28	13	5	66	5.43%
	電 話	0	0	0	0	0	0.00%
	其 他	0	1	4	6	11	0.90%
	小 計	35	42	27	25	129	10.61%
合 計		303	427	237	249	1,216	100%

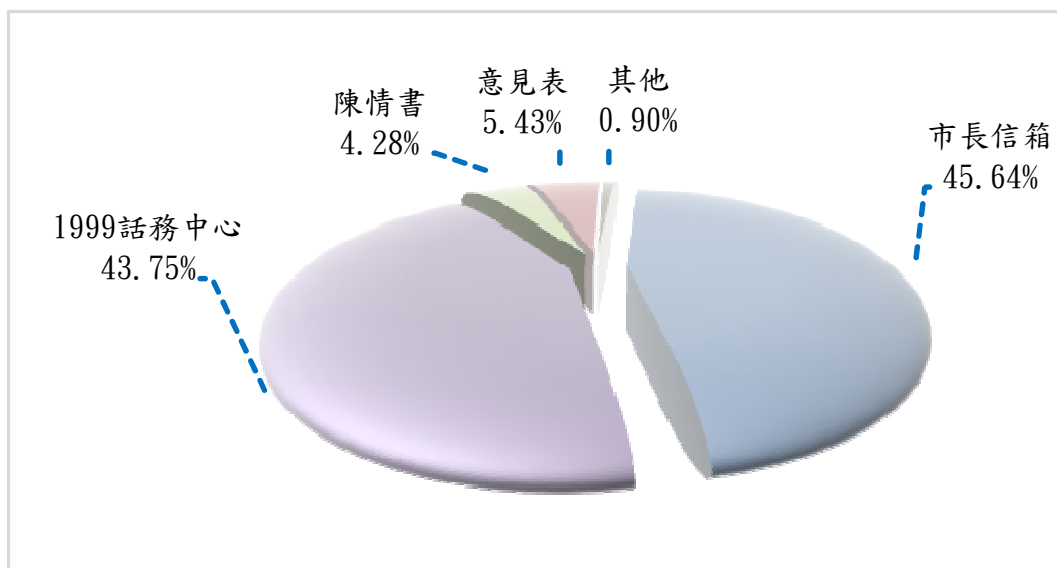


圖 1-1 102 年度陳情案件（類型）件數分析統計圖

按上列案件類型分析如下：

1. 就案件類型而言，102 年度本處受理民眾陳情案件中，市長信箱收件 555 件，占 45.64%為最高，因資訊流通快速，納稅人尋求最快速便捷之陳情管道，經由電子郵件送出後，立即連結至陳情系統，直接能順利滿足其訴求。
2. 1999 話務中心 532 件，占 43.75%為次高，民眾利用 1999 電話投訴，話務中心人員即受理案件登入陳情系統。

(二) 按稅目別分析：

表 1-2 102 年度陳情案件（稅目別）件數分析表

稅目別 \ 期間	第一季	第二季	第三季	第四季	合 計	比 率
土 地 增 值 稅	2	5	8	3	18	1.48%
地 價 稅	31	44	38	66	179	14.72%
房 屋 稅	75	97	53	36	261	21.47%
契 稅	10	8	5	3	26	2.14%
使 用 牌 照 稅	9	7	5	3	24	1.97%
娛 樂 稅	2	0	4	16	22	1.81%
印 花 稅	1	0	1	0	2	0.16%
國 稅	95	158	76	82	411	33.80%
其 他	78	108	47	40	273	22.45%
合 計	303	427	237	249	1,216	100%

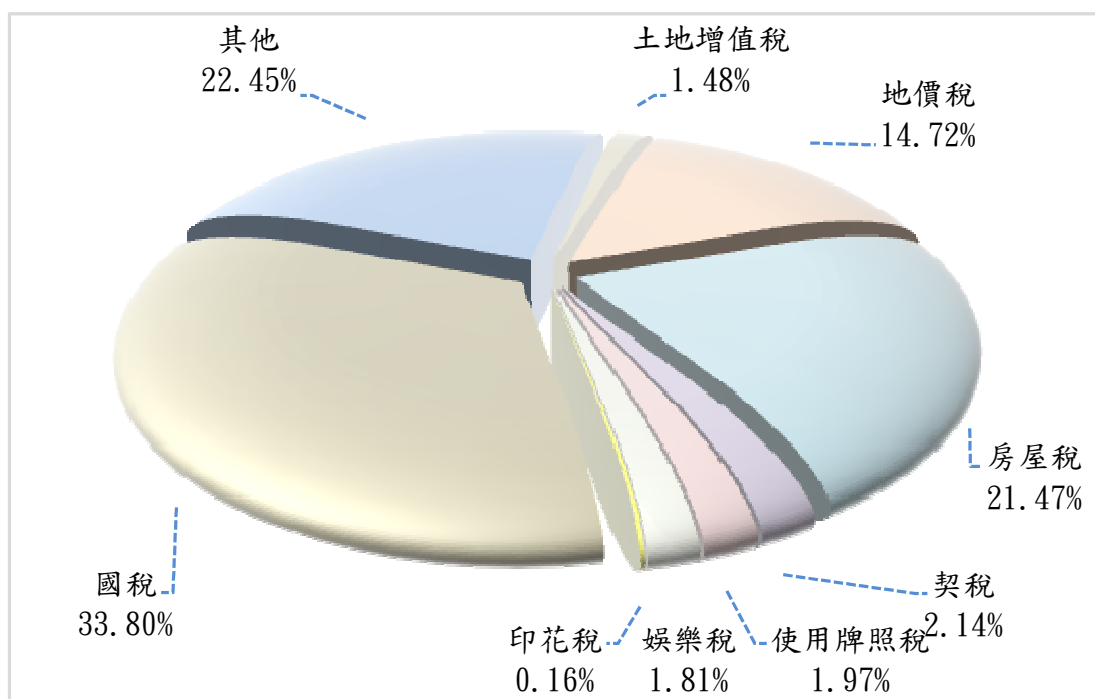


圖 1-2 102 年度陳情案件（稅目別）件數分析統計圖

按上述稅目別件數分析如下：

1. 地方稅問題共 532 件，約占 43.75%，其中房屋稅 261 件及地價稅 179 件，約占地方稅問題 82.71%，顯示民眾陳情以房屋稅及地價稅案件居多，102 年因地價稅公告現值調整，於開徵期陳情案件明顯高於其他月份，主要還是以針對其核定之稅額有所疑問，對於相關稅務問題皆會尋求快速便捷之陳情管道反映。
2. 其他類案件中，屬他機關權責案件共 130 件，如有完整地址及地號，本處皆先行查核是否依實際使用情形課稅，並發函他機關彙整回覆陳情人。其餘以諮詢全功能櫃檯申辦、服務態度、網路線上申辦、線上申報、電話語音等問題居多，本處皆已詳盡答覆。

(三) 按性質分析：

表 1-3 102 年度陳情案件（性質）件數分析表

期間 性質	第一季	第二季	第三季	第四季	合 計	比 率
地方稅相關問題	128	162	110	120	520	42.76%
稅政建議及反映	0	3	2	0	5	0.41%
密 不 錄 由	1	0	4	3	8	0.66%
國 稅	96	158	75	82	411	33.80%
服 務 態 度	24	38	25	21	108	8.88%
人 事 行 政 管	2	4	1	5	12	0.99%
其 他	52	62	20	18	152	12.50%
合 計	303	427	237	249	1,216	100%

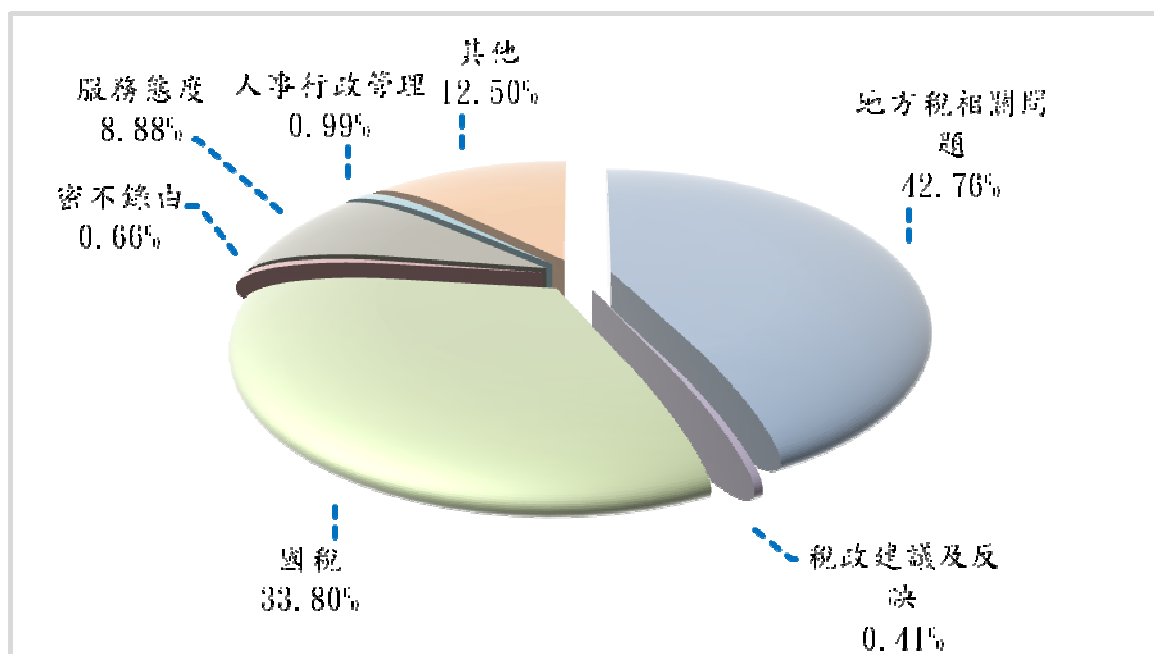


圖 1-3 102 年度陳情案件（性質）件數分析統計圖

按上述案件性質件數分析如下：

1. 地方稅相關問題：約占 42.76%，以地價稅及房屋稅開徵期間諮詢案件居多，如沒收到稅單、課稅金額有誤、更改送單地址、逾期繳納是否可免除滯納金、罰鍰等疑義及申辦地價稅適用自用住宅稅率及使用牌照稅減免相關問題居多。
2. 服務態度：納稅人肯定本處承辦同仁之服務態度 80 件，建請本處表揚服務態度優良人員事蹟，本處承辦人員負責不推諉，如遇爭議能提供專業服務、合理解釋及快速回覆，加上為民著想的熱忱，提升本處為民服務品質。申訴服務態度及服務效率案件 28 件，究其原因，臨櫃服務人員業務量大且項目繁多，時間稍久或無笑容，易造成民眾誤解；如逢各稅開徵期間，補單及洽詢人數眾多，致民眾等待時間較長，亦為原因之一。納稅人對本處同仁「服務態度」不滿，經所屬單位主管詳查並作適當處置後，均以正式文書方式委婉說明回覆申訴人，並列為檢討改進之項目，並每月針對服務態度不滿意案件於處務會議檢討。

二、與 101 年同期比較：

(一) 按類型分析：

表 1-4 102 年及 101 年陳情案件（類型）件數比較表

類型		102 年		101 年		件數比較 (1)-(2)
		件數(1)	比率	件數(2)	比率	
電子 陳情	市長信箱	555	45.64%	558	55.47%	-3
話務 陳情	1999 話務中心	532	43.75%	312	31.01%	220
書面 陳情	陳情書	52	4.28%	65	6.46%	-13
	意見表	66	5.43%	63	6.26%	3
	電話	0	0.00%	3	0.30%	-3
	其他	11	0.90%	5	0.50%	6
	小計	129	10.61%	136	13.52%	-7
合計		1,216	100%	1,006	100%	210

由上揭資料表顯示，102 年度受理人民陳情案件總件數為 1,216 件，較 101 年度件數 1,006 件增加 210 件，其中以 1999 話務中心件數差異較大，102 年 1999 話務中心件數為 532 件占總比率 43.75%，與 101 年比率 31.01%相較明顯增加，顯見因 1999 話務中心提供民眾更加便捷陳情管道，只需一通電話即可陳情，提升民眾陳情方便度。

(二) 按稅目別分析：

表 1-5 102 年及 101 年陳情案件（稅目別）件數比較表

稅目別	102 年		101 年		件數比較 (1)-(2)
	件數(1)	比 率	件數(2)	比 率	
土 地 增 值 稅	18	1.48%	42	4.17%	-24
地 價 稅	179	14.72%	154	15.31%	25
房 屋 稅	261	21.47%	292	29.03%	-31
契 稅	26	2.14%	75	7.46%	-49
使 用 牌 照 稅	24	1.97%	43	4.27%	-19
娛 樂 稅	22	1.81%	9	0.89%	13
印 花 稅	2	0.16%	5	0.50%	-3
國 稅	411	33.80%	281	27.93%	130
其 他	273	22.45%	105	10.44%	168
合 計	1,216	100%	1,006	100%	210

由上揭資料表顯示，其他類及國稅案件增加較多，分析如后：

1. 102 年陳情其他類案件較 101 年增加 168 件，此類案件皆為民眾陳情拆除違建、住家附近噪音、空氣污染、環境髒亂等，涉及多個機關，如留有地址者本處皆依所屬稅目分別查核是否依實際使用情形課稅，並彙整或函轉他機關核查資料，回覆陳情人。
2. 102 年陳情國稅案件比 101 年增加 130 件，是類案件以陳情個人所得稅申報、開立統一發票等問題居多，顯示民眾仍無法區別國稅與地方稅之不同，仍需加強宣導，以期提升本處效率。

(三) 按性質分析：

表 1-6 102 年及 101 年陳情案件（性質）件數比較表

期間 性質	102 年		101 年		件數比較 (1)-(2)
	件數(1)	比 率	件數(2)	比 率	
地方稅相關問題	520	42.76%	440	43.74%	80
稅政建議及反映	5	0.41%	15	1.49%	-10
密 不 錄 由	8	0.66%	5	0.50%	3
國 稅	411	33.80%	281	27.93%	130
服 務 態 度	108	8.88%	76	7.55%	32
人 事 行 政 理 管	12	0.99%	4	0.40%	8
其 他	152	12.50%	185	18.39%	-33
合 計	1,216	100%	1,006	100%	210

由上揭資料表顯示，除陳情國稅案件增加 130 件最為顯著外，其次以陳情地方稅相關問題為主，較 101 年增加 80 件，該類案件仍以陳情各稅稅額核課、土地或房屋使用情形及各稅減免問題為主，本處皆以實際查核情形，函復陳情人。

伍、檢舉案件分析

一、案件性質分析：

本處 102 年度受理人民檢舉案件計 843 件，其中書面檢舉 212 件、電話檢舉 256 件、電子郵件 375 件，所有案件均已辦結；茲就來文類型、所屬稅目及案件性質辦理情形列表統計並分析於后：

（一）按類型分析：

表 2-1 102 年度檢舉案件（類型）件數分析表

類型 \ 期間		第一季	第二季	第三季	第四季	合 計	比 率
電 子 檢 舉	市 長 信 箱	55	73	61	67	256	30.37%
	1 9 9 9 話 務 中 心	70	100	72	133	375	44.48%
書 面 檢 舉	檢 舉 信 箱	4	17	20	8	49	5.81%
	檢 舉 函	16	41	28	55	140	16.61%
	意 見 表	4	0	0	0	4	0.48%
	電 話	0	4	1	3	8	0.95%
	其 他	0	0	8	3	11	1.30%
	小 計	24	62	58	68	212	25.15%
合 計		149	235	190	269	843	100%

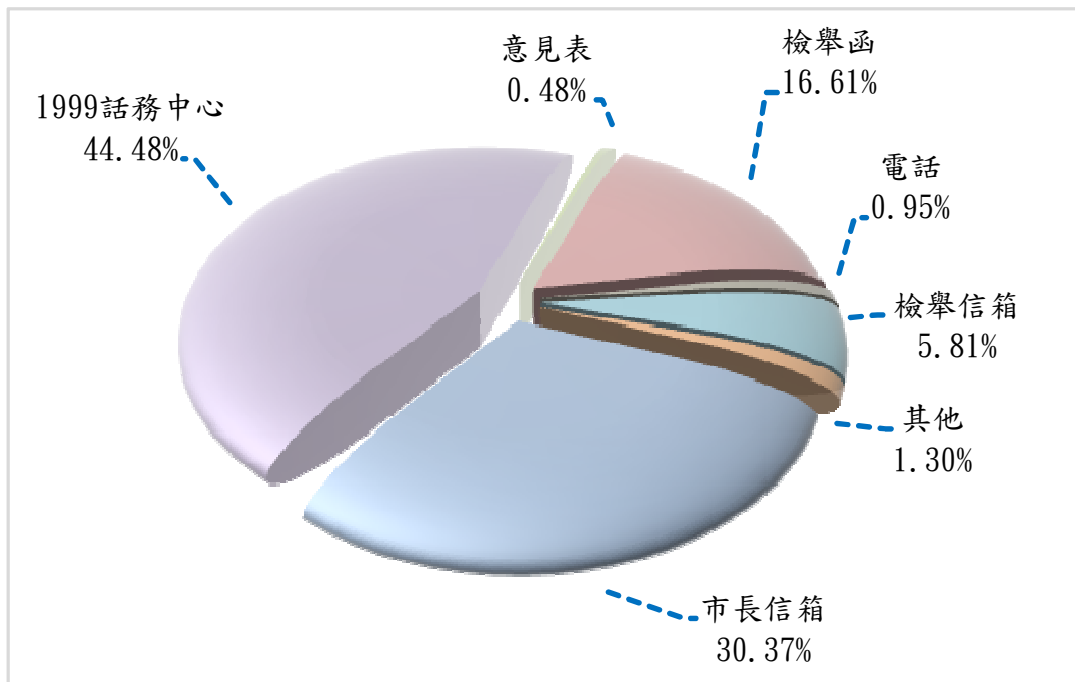


圖 2-1 102 年度檢舉案件（類型）件數分析統計圖

按上列案件類型分析如下：

1. 就案件類型而言，102 年度本處受理民眾檢舉案件中，由 1999 話務中心收件 375 件，占 44.48% 最高，1999 話務中心只需陳述檢舉事項，話務中心人員即登入系統成案，最為便利。
2. 電子檢舉案件為 256 件，占 30.37% 為次高，因資訊流通快速，納稅人尋求較快速便捷之檢舉管道，希望能順利達成其訴求。

(二) 按稅目別分析：

表 2-2 102 年度檢舉案件（稅目別）件數分析表

稅目別 \ 期間	第一季	第二季	第三季	第四季	合 計	比 率
土 地 增 值 稅	0	1	0	8	9	1.06%
地 價 稅	4	7	7	19	37	4.39%
房 屋 稅	55	80	59	67	261	30.96%
契 稅	0	2	0	1	3	0.36%
使 用 牌 照 稅	1	0	4	1	6	0.71%
娛 樂 稅	3	2	9	4	18	2.14%
印 花 稅	0	10	6	2	18	2.14%
國 稅	86	133	105	167	491	58.24%
合 計	149	235	190	269	843	100%

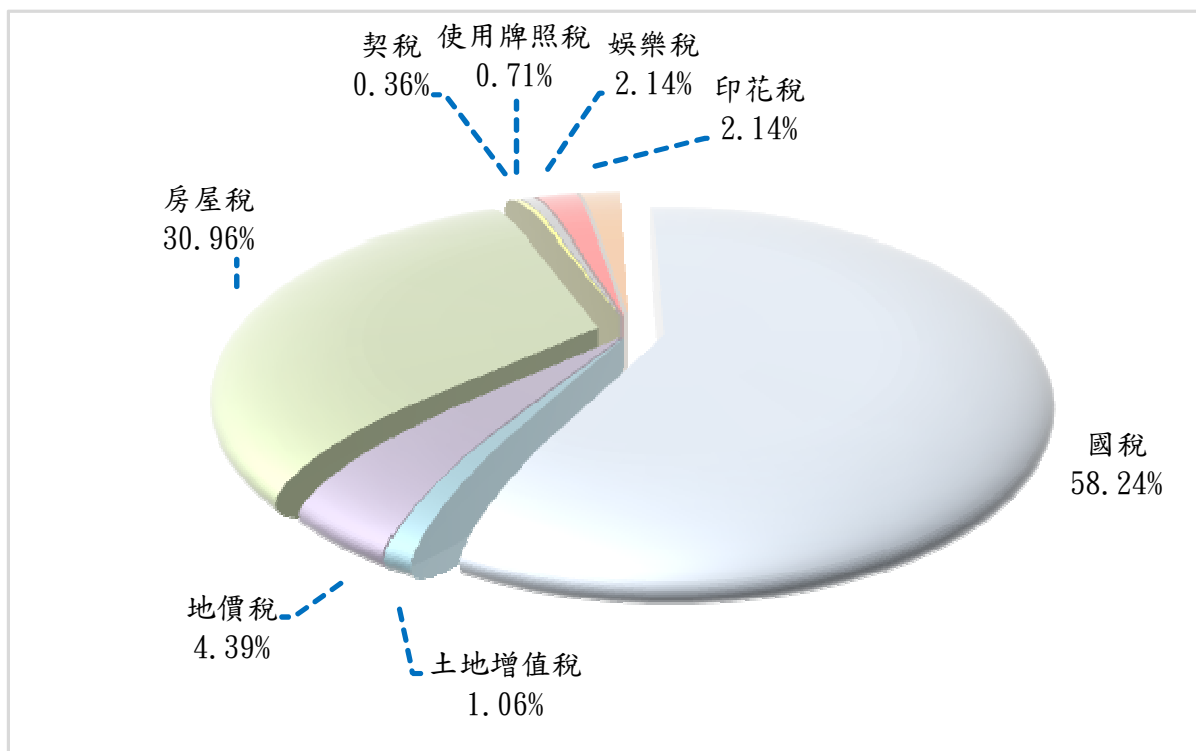


圖 2-2 102 年度檢舉案件（稅目別）件數分析統計圖

按上列稅目別分析如下：

1. 102 年受理檢舉案件以關於國稅案件居多，約占收件數 58.24%，其內容大多數為檢舉商家未開立統一發票，逃漏營業稅，本處接獲此類案件，除函復檢舉人說明所投訴之案件應為國稅局職掌及提供該管國稅機關之電話、地址及網站外，並立即移請該管國稅局辦理。
2. 檢舉案件其次為房屋稅案件居多，約占收件數之 30.96%。主要檢舉房屋未按使用情形核課、加蓋頂樓及出租營業使用及房屋隔間出租他人未依法課徵之情形，本處依檢舉之地址實地查明，並將結果函復檢舉人。

(三) 按性質分析：

表 2-3 102 年度檢舉案件（性質）件數分析表

性質 \ 期間	第一季	第二季	第三季	第四季	合 計	比 率
地 方 稅 違 章 漏 稅	53	79	65	48	245	29.07%
密 不 錄 由	9	18	20	48	95	11.27%
國 稅 違 章 漏 稅	86	133	105	167	491	58.24%
其 他	1	5	0	6	12	1.42%
合 計	149	235	190	269	843	100.00%

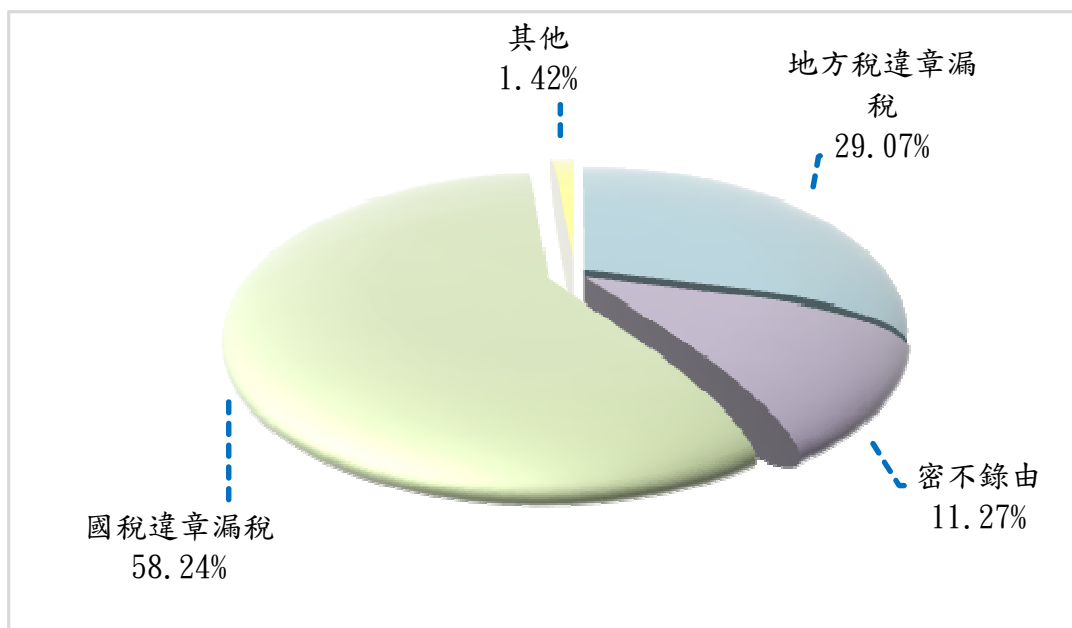


圖 2-3 102 年度檢舉案件（性質）件數分析統計圖

按上列案件性質分析如下：

1. 檢舉國稅違章漏稅案件，占本處檢舉案件多達 58.24%，以檢舉店家漏開統一發票為主，主因仍為民眾不了解國稅與地方稅職掌機關區別所致。而地方稅違章漏稅案件以檢舉加蓋違建、公司未依規定銷花或從事娛樂活動未申報等案件為主，少數為一再重複，而無具體事證之案件。
2. 其他類案件則以檢舉承辦人圖利他人之嫌或稅務案件未依實辦理為主，本處亦依職權調查，並釐清事實。

二、與 101 年同期比較：

(一) 按類型分析：

表 2-4 102 年及 101 年檢舉案件（類型）件數比較表

類型		期間	102 年		101 年		件數比較 (1)-(2)
			件數(1)	比率	件數(2)	比率	
電子檢舉	市長信箱		256	30.37%	198	33.33%	58
話務檢舉	1999 話務中心		375	44.48%	250	42.09%	125
書面檢舉	檢舉信箱		49	5.81%	9	1.52%	40
	檢舉函		140	16.61%	113	19.02%	27
	意見表		4	0.48%	3	0.51%	1
	電話		8	0.95%	5	0.84%	3
	其他		11	1.30%	16	2.69%	-5
	小計		212	25.15%	146	24.58%	66
合計			843	100%	594	100%	249

由上揭資料分析顯示，102 年度受理人民檢舉案件總件數為 843 件，較 101 年度件數 594 件增加 249 件，其中以市長信箱件數與 1999 話務中心件數差異較大，102 年 1999 話務中心案件數較 101 年增加 125 件，而占總件數比例則差異不大，顯示民眾透過以 1999 話務中心檢舉案件，仍是主要管道。

(二) 按稅目別分析：

表 2-5 102 年與 101 年檢舉案件（稅目別）件數比較表

稅目別	102 年		101 年		件數比較 (1)-(2)
	件數(1)	比率	件數(2)	比率	
土 地 增 值 稅	9	1.07%	4	0.67%	5
地 價 稅	37	4.39%	42	7.07%	-5
房 屋 稅	261	30.96%	143	24.07%	118
契 稅	3	0.35%	24	4.04%	-21
使 用 牌 照 稅	6	0.71%	3	0.51%	3
娛 樂 稅	18	2.14%	16	2.69%	2
印 花 稅	18	2.14%	11	1.85%	7
國 稅	491	58.24%	342	57.58%	149
其 他	0	0.00%	9	1.52%	-9
合 計	843	100%	594	100%	249

由上揭資料分析顯示，國稅檢舉案件 102 年與 101 年皆占一半以上比率，仍顯示民眾對於國稅與地方稅不甚瞭解。另 102 年房屋稅檢舉案件較 101 年增加 118 件，其內容檢舉違建加蓋、出租營業使用等未依規定稅率課徵房屋稅，顯示民眾對於檢舉是類案件積極度提升。

(三) 按性質分析：

表 2-6 102 年及 101 年檢舉案件（性質）件數比較表

性質	期間	102 年		101 年		件數比較 (1)-(2)
		件數(1)	比率	件數(2)	比率	
地方稅 違章漏稅		245	29.07%	158	26.60%	87
密不錄由		95	11.27%	35	5.89%	60
國稅 違章漏稅		491	58.24%	342	57.58%	149
其他		12	1.42%	59	9.93%	-47
合計		843	100.00%	594	100.00%	249

由上揭資料分析顯示，102 年檢舉案件除國稅違章漏稅增加件數 149 件最多外，地方稅違章漏稅件數較 101 年件數亦增加 87 件，顯示民眾對於地方稅稅政關心度的提高，對於逃漏稅扮演監督的角色，降低納稅人逃漏稅之僥倖心態。

陸、建議及改進事項

因資訊流通快速，納稅人尋求最快速便捷之陳情管道來申訴反映，以期能順利達成其目的，雖同仁均努力於承辦時限內辦理完竣，惟辦理時效及流程，仍有待加強及改進之處，建議事項如下：

一、加速案件回覆速度，縮短民眾等候時間：

本處受理人民陳情檢舉案件，均依據「各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點」及「新北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」辦理，惟因部分案件案情複雜、特殊或涉及數單位(機關)業務須會勘協調，各業務承辦人均先行回覆告知民眾事由並依公文處理相關規定辦理，為能提高行政效率儘速回覆民眾，縮短民眾等候答覆時間，爾後仍將請各業務單位主管列管案件承辦時效並隨時督促同仁，加速案件回覆速度，提升為民服務品質。

二、提升案件回覆品質，簡化申辦流程：

案件之回覆內容應儘量口語化，避免公文用語，內容雖可精簡，但涉及專業法令規定部分，仍應儘量詳加解釋、說明，使民眾充分明瞭，對於不合時宜之法令，並隨時提出修正意見或撰寫研究報告，以為上級修法的參考，同時訂定各項人民申請案件流程之 SOP，及製作各項格式化申請書表，以簡化各項案件申報程序與手續，減少民眾申請案件填寫報表之困擾與不便。

三、加強宣導稅務法令，落實為民服務工作：

102 年度受理案件中，屬於國稅案件比率偏高，分別占陳情及檢舉件數之 33.80%及 58.24%，雖然財政部北區國稅局成立至今將近 22 年；且營業稅移撥國稅局稽徵已近 12 年，但大多數民眾仍未能充分了解其業務職掌機關之不同，故向本處申訴之國稅案件量仍居高不下，導致函轉案件之人力浪費及時效延宕。因此本處已於 100 年 12 月建置檢舉逃漏稅信箱，加強藉由各種管道宣導國稅與地方稅之分別，以減少民眾誤向本處檢舉國稅案件。

四、快速便捷之服務，建立無障礙環境：

隨著資訊與通訊科技的進步，話務服務、網際網路及電子郵件已逐漸

成為政府與民眾間新興的溝通媒介與傳遞工具，近年來民眾透過話務、網路陳情、檢舉、申訴案件更有大幅成長的趨勢，爾後本處更當提供多元化服務，以更為便利之溝通管道，來協助民眾解決稅務疑難之問題並加強宣導稅務知識，使更多民眾不受時間及空間限制，建立無障礙優質服務環境。

五、提升服務品質，建立顧客導向服務：

本處一向致力於提升服務品質，惟為使稅務稽徵工作更能順利推動，耕植納稅人「建設要更好，納稅不可少」的觀念，同仁更應加強服務禮貌，本著「專業、效能、同理心」的核心價值提供最優質的服務，建立本處為民服務新形象。

六、落實身分保密措施，確保民眾權益：

隨著民眾陳情案件逐年增多及個人資料保護法之施行，民眾身分的保護更顯重要，本處針對個人資料保護定期召開會議，全面探討保護措施、危機處理，以確保民眾個人資料不外洩，放心表達自己的想法。

柒、結語

本處為貫徹基層主義重視民情輿論，已建立完整陳情申訴案件之處理機制，有鑑於檢舉案件屬國稅局居多，於 101 年設置本處專屬檢舉逃漏稅信箱，經由下拉式選單，明確敘述國稅與地方稅之不同，希望能有效降低國稅案件，減少公文往返時間及人力之浪費，並提高辦理時效。另透過列管、追蹤及檢討等程序，加強對陳情檢舉案件之管控，以縮短回覆民眾之時間，同時研討相關缺失作為日後改進相關業務之參考，期能滿足民眾需求，進而化解民怨、提升服務品質。

近年來「市長信箱」及「1999 話務中心」更普遍成為民眾投訴之重要管道，作為市府團隊之一員，本處各單位在處理人民陳情檢舉案件時，應避免推諉、不切實際之態度，審慎研究處理、瞭解民眾需求，廣納建言，暢通各項申訴溝通管道，並確實遵照新北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項及各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點辦理，透過全體同仁共同努力與執行，使其機制充分而完整地發揮，以落實本處核心價值「專業、效能、同理心」之服務品質，樹立優質稅捐服務機關新形象。

捌、附件

一、102 年度受理人民陳情案件索引一覽表

二、102 年度受理人民檢舉案件索引一覽表