

103年度受理申訴、抱怨案件 分析報告



新北市政府稅捐稽徵處

目錄

壹、 前言	-----1
貳、 案件來源	-----2
參、 案件性質	-----3
肆、 結語	-----8
伍、 附件(申訴抱怨案件索引一覽表)	-----9

壹、前言

本處職司地方稅徵收，除肩負依法行政，確保國家重要財源的責任外，更以維護課稅公平與納稅人合法權益為使命。徵納雙方立場不同，易引起人民誤解，如何能在有限的人力、物力下，滿足納稅大眾的需求，則有賴檢視民眾的意見反映。因此暢通民眾的申訴管道，便利民眾與本處直接溝通，分析解決各項稅務疑難問題，益形重要。本處訂有「受理納稅人申訴、抱怨處理程序作業要點」，納稅人或代理人對本處服務人員之服務態度、課稅內容、申辦手續、環境設施等有所不滿者，均可親自向本處（含各分處）洽各級主管申訴，或以書面、電話、傳真、電子郵件等方式表達申訴、抱怨，藉徵納雙方之溝通，化解民怨、疏解訟源，實現幸福新北市之願景。

103 年度各項申訴管道，如：「首長信箱」、「電話」、「民意論壇」所受理之民眾申訴案件共 161 件，分析申訴內容及本處後續處理情形如后，供日後辦理類似案件之參考，期打造本處成為最優質之為民服務機關。

貳、案件來源

103 年度受理「納稅人申訴、抱怨案件」共 161 件，以首長信箱 152 件，占全部比例 94.41%最多，電話 6 件，占 3.73%居次，民意論壇 3 件，占 1.86%最少。

【表貳】申訴抱怨案件來源分析表

案件來源	103 年度(1)	102 年度(2)	增減數(1)-(2)	增 減 比 率
				(1)-(2) (2)
首長信箱	152	137	15	10.95%
電話	6	1	5	5
民意論壇	3	10	-7	-70%
合計	161	148	13	8.78%

依案件來源，分析如下：

一、首長信箱

計受理 161 件，較 102 年 137 件，增加 15 件，增加幅度為 10.95%，由於資訊科技的進步，民眾偏好透過開放式之溝通橋樑反映並陳述意見，希望其申訴、抱怨能得到機關最高首長重視，故首長信箱成為民眾最廣為運用之申訴管道。

二、電話

計受理 6 件，因本處已廣設多元溝通管道，如：櫃檯服務滿意鈴、

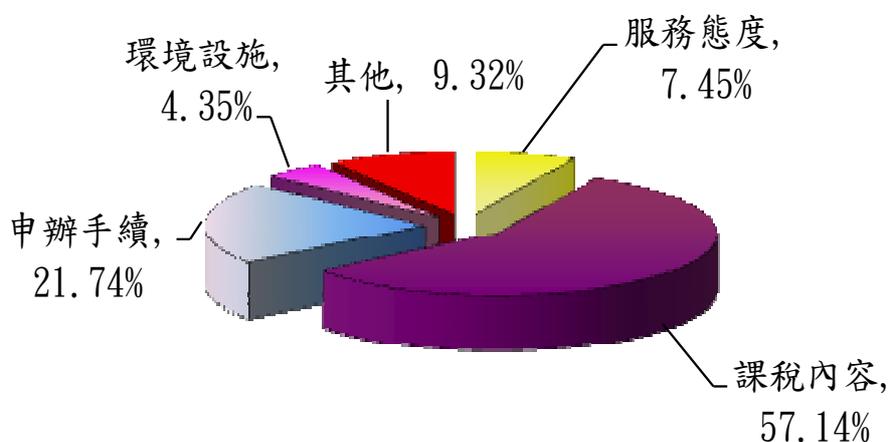
意見箱、便民措施問卷、廉能政風問卷、租稅宣導活動等，廣納各方建言，並即時處理化解民怨，因此 103 年度以電話申訴、抱怨之案件比率不高。

三、民意論壇

此論壇為本處利用網際網路建置的言論廣場，亦是民眾發表觀感的管道之一，民眾可在本處稅捐服務網就各項服務發表意見。103 年度民眾透過民意論壇申訴、抱怨件數共 3 件，較 102 年度 10 件，減少 7 件，減少幅度為 70%。案件多為民眾詢問稅務問題居多，不屬申訴抱怨案件類，致案件量大幅降低。

參、案件性質

103 年受理「納稅人申訴、抱怨案件」，依民眾反映內容性質分為「服務態度」、「課稅內容」、「申辦手續」、「環境設施」及「其他」等 5 類，共受理 161 件，以「課稅內容」92 件占 57.14% 為最多、「申辦手續」35 件占 21.74% 次多，「其他」15 件占 9.32%、「服務態度」12 件占 7.45%、「環境設施」7 件占 4.35%。



【圖參-1】申訴抱怨案件性質分析圖

【表參-1】申訴抱怨案件性質分析表

申訴管道 案件性質	首長信箱			電話			民意論壇			103年度合計 件數
	103年度 (1)	102年度 (2)	增減比率 $\frac{(1)-(2)}{(2)}$	103年度 (1)	102年度 (2)	增減比率 $\frac{(1)-(2)}{(2)}$	103年度 (1)	102年度 (2)	增減比率 $\frac{(1)-(2)}{(2)}$	
服務態度	10	18	-44.44%	1	0	-	1	5	-80%	12
課稅內容	87	74	17.57%	5	0	-	0	0	-	92
申辦手續	33	22	50.00%	0	1	-	2	2	-	35
環境設施	7	2	2.5	0	0	-	0	1	-	7
其他	15	23	-34.78%	0	0	-	0	2	-	15
合計	152	139	9.35%	6	1	5	3	10	-70.00%	161

【表參-2】申訴抱怨案件性質比較表

性質	103年件數 (1)	102年件數 (2)	增減件數 (1)-(2)	增減比率 $\frac{(1)-(2)}{(2)}$
服務態度	12	23	-11	-47.83%
課稅內容	92	74	18	24.32%
申辦手續	35	25	10	40.00%
環境設施	7	3	4	133.33%
其他	15	25	-10	-40.00%
合計	161	150	11	7.33%

註：102年度其首長信箱中有2件為民眾意見內容橫跨服務態度與課稅內容，爰性質分類每件各以2案計算。

依案件性質分析如下：

一、服務態度

(一)民眾反映不滿「服務態度」者 12 件，較 102 年減少 11 件，減少比率為 47.83%(如表參-2)。

(二)大體而言民眾對本處提供的服務多持正面肯定，少部分案件為民眾抱怨櫃檯人員態度、效率不佳，已責由相關單位主管全面加強督導改進，並繼續加強服務禮貌及應對禮儀訓練。本處除充實各承辦人員之專業知識外，並加強各同仁以誠懇、熱心、專業及負責之態度服務民眾，民眾的指教，使我們更為警惕，未來將以更誠摯的態度，辦好每一項服務。

二、課稅內容

(一)103 年計受理 92 件，不僅占總件數 57.14%居最多，且較 102 年增加 18 件，增加 24.32%(如表參-2)。由於納稅義務人日益重視並積極爭取自身權益，此類申訴抱怨案件增加較多。現行房屋構造標準單價表自民國 73 年評定至今未曾異動，依該單價表評定房屋價格業已嚴重偏離房屋實際造價，依財政部財政健全方案，為覈實評定房屋構造標準單價，各縣市應予以適度調整單價表，以維持稅收穩定及租稅公平為原則，日後應注意隨時釐正稅籍，並加強宣導，適時提醒民眾申請適用優惠稅率，依法納稅，避免被補稅處罰，以提升服務品質。

(二)本年度民眾對「課稅內容」不滿意案件，部分係因戶籍遷出，

致需補繳納地價稅；部分係因使用牌照稅及房屋稅修法，對法令內容之疑義等，其餘對於各稅罰鍰、地段率及印花稅疑義，均由相關單位依據稅法規定，就其誤解或不明之處詳加解釋，取得納稅人諒解。

三、申辦手續

(一)103 年受理 35 件，較 102 年增加 10 件，增加比率為 40.00%(如表參-2)，本處對各項人民申請案件均訂定標準作業程序，流程透明，資訊公開，並在各服務櫃檯放置一次告知單，遇民眾應備證件不符時，依照該告知單補齊證件即可順利完成申辦事項。基於一個政府的觀念，本處積極推展跨機關合作，有效整合各機關資源，在地方稅全功能櫃檯，提供納稅人 24 項可跨縣市辦理的稅務服務，計有 6 項查詢服務及 18 項書證核發；103 年更擴大與全市 24 個區公所進行跨機關視訊服務，免由民眾往返奔波。

(二)分析對本處「申辦手續」不滿意案件，部分民眾反映申辦時間過長缺乏效率，已由相關單位以文書方式向民眾委婉說明，取得民眾諒解，並加強督導承辦人員改進辦理及研討改進工作流程與審核速率，以提升服務品質；部分係因民眾抱怨網路申報案件可否跨區服務及不滿房屋稅明細回覆單回覆方式，本處於 104 年已開辦土地增值稅、契稅網路申報案件跨區完稅服務；另回覆單回覆方式，納稅

義務人可於全國各稅處以臨櫃、郵寄、傳真、電子郵件
(ntpc321@ntpc.gov.tw) 等方式申請。

四、環境設施

103 年受理件數 7 件，較 102 年增加 4 件，增加 133.33%(如表參-2)，在各類性質中增加件數最多，為民眾反映室溫過高問題及三重稅捐分處座椅有重心不穩情形等，本府各機關基於節能減碳，對辦公處所室內溫度之管控，若未達 28 度，將不會開啟冷氣冰水主機，且開啟後仍需一小段時間運轉，溫度才會下降。本處大樓冷氣冰水主機總開關之開啟，由行政室統一控制，並由各樓層、各科室協助溫度巡視作業，且各樓層辦公空間會因洽公人數之多寡而影響室內溫度。因此，若室內溫度已達 28 度而有悶熱之情形，民眾可請服務人員協助告知本處行政室開啟室內冷氣冰水主機。此措施乃本府各機關為打造美好居住環境推動節能減碳、愛護地球之具體行動；另三重分處洽公座椅使用年限均達 12 年，座椅老舊且腳架不穩，已於 103 年 12 月 18 日更換完畢。

五、其他

103 年受理 15 件，較 102 年減少 10 件，減少 40.00%(如圖參-2)，分析「其他事項」類之不滿意案件，民眾為反映延長服務時間、分處宣導品兌換不足問題，及官網內容顯示可於公股銀行繳納稅款，卻無法查明公股銀行是哪些等，本處提供網路、臨櫃、電話三種多元化申辦管道，網路方面可透過網際網路登入財政部稅務入口網（網址：

<http://www.etax.nat.gov.tw>)、新北市政府網路 e 櫃檯 (網址：<https://e-service.ntpc.gov.tw>)、新北市稅捐線上服務 e 速得 (網址：<https://etax.tctb.gov.tw>) 等管道申請稅務事項；臨櫃方面，本處聯合服務中心服務時間 8：00~18：00，中午亦不打烊，並在各稅繳納期限的最後 1 天實施延長至夜間 7 點的貼心服務，另外也可撥打本處服務電話 8952-8200、0800-580739，提供補發稅單、預約服務、試算查詢、稅務諮詢、進度查詢、申訴檢舉等多項服務，下班及例假日亦提供語音留言服務。還可使用稅捐線上服務 e 速得，利用自然人憑證、工商憑證可自行在家 2 小時核發書證，免除親臨本處之不便；而宣導品兌換量不足部分，本處配合提供至鄰近分處兌換，民眾可至定點換取；另官網內容經反映後即修正完畢。

肆、結語

103 年度「納稅人申訴、抱怨案件」分析結果，針對課稅內容不滿意比例為最高，其餘不滿意件數相對較低。為進一步提升服務品質，就「課稅內容」不滿之個案，歸納其類型及原因，積極採取各項改進措施，以建構友善的稽徵程序。本處持續實施簡政便民 12 合一、跨機關合作、全方位 WTO 單一窗口等多項便民措施，並利用各媒體管道、網頁積極宣導，期望提升民眾對稅捐機關正面形象，獲得民眾的肯定。

服務無止盡、本處持續精進服務品質，運用多元管道蒐集問卷、廣納民意，並進行分析檢討，期能提供切合民眾需求的便民措施，創造卓越的服務品質。有關民眾對服務態度不滿之申訴抱怨，究其主因，乃稅捐稽徵工作性質特殊，徵納雙方立場不同引起納稅人誤解，在機關人力精簡下，如何利用有限資源落實納稅服務，提升服務品質，達成稅收預算目標，需要高度的智慧及挑戰，亦需要同仁付出更多的愛心與耐心，進而提升納稅依從度。本處訂定「受理納稅人申訴、抱怨處理作業要點」，尚需全體同仁落實執行，未來仍應加強同仁的專業知能及服務態度與禮儀，與納稅人良性互動，建構徵納和諧的優質納稅環境，以追求「好」還要「更好」，成為「最優質稅務機關」為願景。

伍、附件

受理納稅人申訴抱怨案件索引一覽表。