新北市政府稅捐稽徵處

103 年度受理人民陳情檢學列 管案件分析報告



目 錄

壹	•	前言	•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••	1
貳	•	案件處	理與程序	2
參	. `	依據與	資料期間	3
肆	: •	陳情案	件分析	3
伍	. `	檢舉案	件分析12	2
陸	•	建議及	改進事項19	9
柒	•	結語		1
捌	٠,	附件		1

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,人民期待政府提供完善之市政建設,更期盼能獲得高水準之公共服務。尤其稅務機關與民眾接觸頻繁,關係亦相當密切,稅務工作已由稽徵作業導向逐漸轉型為納稅服務導向。因此,納稅服務之良窳,不僅直接影響人民對政府的印象及觀感,亦間接影響民眾履行納稅義務之意願,爰加強稽徵效率與提升服務品質,乃稅捐稽徵機關所併重的首要工作,而人民陳情檢舉案件之處理則係為民服務的重要環節,其處理過程是否迅速、妥適,將影響民眾對機關施政效能之評價。

本處向來致力於推行各項為民服務工作,高度重視民情輿論,建立多元化民眾意見反映管道,以完整蒐集並妥善處理民情輿論,進而化解民怨、疏減訟源,期能圓滿達成稽徵工作目標暨提升服務品質。本處受理人民陳情檢舉案件係依據行政院訂頒「各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點」及新北市政府訂定「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」辦理,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與踐行租稅公平,並透過專人專案列管追蹤分析,俾利瞭解執行成效,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、意見箱及親至本處 陳述等,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,將案件逐一登入本處檢舉案件列管系統,於24小時內分派處理,各單位承辦人需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,若因案情複雜而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,並登入本處檢舉案件 列管系統,由列管人員採一案一卷依序編號。

(二)解除列管:

陳情案件:

由列管人員專案建檔列管,並要求承辦人應於 6 個工作日內回 覆;若因案情複雜而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 103 年 1 月 1 日至 103 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 103 年度受理人民陳情案件計 1,704 件,其中電子陳情 732 件,話務陳情 886 件,書面陳情 86 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:

- 1. 就案件類型而言,103年度本處受理民眾陳情案件中,1999話務中心收件886件,占52.00%為最高,因市府1999話務中心逐漸普及,民眾利用1999電話反映,話務中心人員即受理案件登入陳情系統,無需另外填寫表單,快速便利。
- 2. 市長信箱收件 732 件,占 42. 96%為次高,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,能直接順利滿足其訴求。

表 1-1 103 年度陳情案件(類型)件數分析表

			期	間	第一季	第二季	第三季	第四季	合 計	比率
類型						•	71			,
電子陳情	市	長	信	箱	98	157	263	214	732	42.96%
話務陳情	1話			9	100	171	330	285	886	52.00%
	陳	情 書		書	9	3	5	38	55	3.22%
	意	見表		表	0	0	0	0	0	0.00%
書面陳情	電	話		0	0	2	0	2	0.12%	
1/	其			他	4	4	10	11	29	1.70%
	小			計	13	7	17	49	86	5.04%
合				計	211	335	610	548	1,704	100%

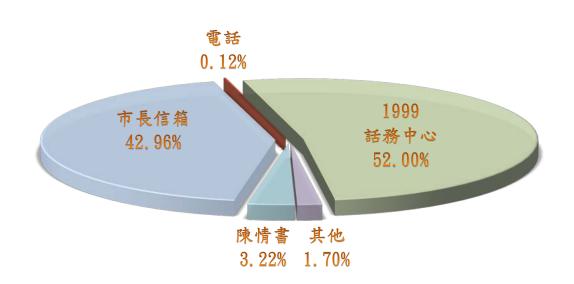


圖 1-1 103 年度陳情案件(類型)件數分析統計圖

(二)按稅目別分析:

- 1. 地方稅問題共 1,040 件,約占 61.04%,其中房屋稅 710 件及地價稅 176 件,約占地方稅問題 85.19%,顯示民眾陳情以房屋稅及地價稅案件居多。房屋稅以陳情違章建築為多,本處接獲是類案件,皆依其陳情地址查核該房屋是否依規定稅率核課在案,並將結果回覆陳情人;另 103 年因房屋稅條例第 5 條修正,新增非自住房屋之課徵稅率,針對持有達 4 戶以上房屋之多屋族,課徵非自住房屋之稅率,並寄發輔導函及回覆單,民眾多因不了解相關規定致生疑義,亦為陳情主要內容。
- 2. 其次,國稅問題為民眾陳情次高項目,共571件約占33.51%,其內容多與綜合所得稅爭議及遺產與贈與稅之繼承問題相關,是類案件皆依規定函轉所屬國稅局查辦。其他類案件中,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。

表 1-2 103 年度陳情案件(稅目別)件數分析表

税目	目別	期間	間	第一季	第二季	第三季	第四季	合 計	比率
土:	地 增	值	稅	15	7	16	8	46	2.70%
地	價	1	稅	19	23	30	104	176	10.33%
房	屋		稅	50	102	353	205	710	41.67%
契			稅	0	0	0	1	1	0.06%
使	用牌	照	稅	5	13	12	20	50	2.93%
娱	樂		稅	11	7	18	10	46	2.70%
印	花	ı	稅	0	4	4	3	11	0.64%
國			稅	95	152	153	171	571	33.51%
其			他	16	27	24	26	93	5.46%
合			計	211	335	610	548	1,704	100.00%

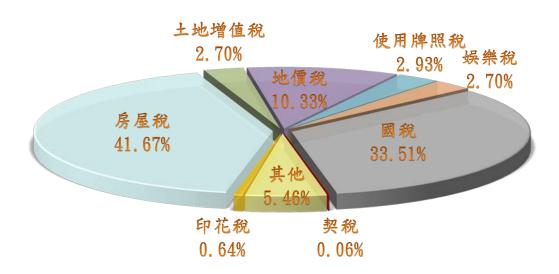


圖 1-2 103 年度陳情案件(稅目別)件數分析統計圖

(三)按性質分析:

- 1. 地方稅相關問題:約占59.21%,其內容除陳情房屋稅違章建築及 房屋稅條例修正問題外,其餘案件以沒收到稅單、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:陳情內容多以申訴本處同仁態度不佳,究其原因概為 臨櫃服務人員業務量大且項目繁多,時間稍久或無笑容,亦有與 陳情人通話時,顯出不耐煩,易造成民眾誤解及不滿;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。是類案件,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,且 每月針對服務態度不滿意案件於處務會議檢討。

表 1-3 103 年度陳情案件(性質)件數分析表

期間		第一季	第二季	第三季	第四季	合 計	比率
性質	B						
地方稅相關問 見	り	89	148	428	344	1,009	59.21%
税政建議 <i>及</i>	及央	9	7	8	4	28	1.64%
密不錄日	b	1	3	0	5	9	0.53%
國	兌	95	152	153	171	571	33.51%
服務態	吏	13	16	13	12	54	3.17%
	文 里	0	0	0	3	3	0.18%
其 4	也	4	9	8	9	30	1.76%
合 言	+	211	335	610	548	1,704	100.00%

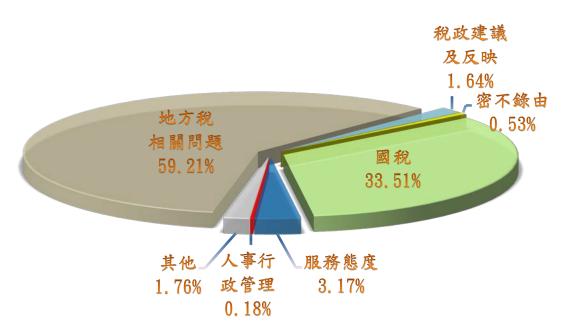


圖 1-3 103 年度陳情案件(性質)件數分析統計圖

二、與102年同期比較

(一)按類型分析:

103 年度受理人民陳情案件總件數為 1,704 件,較 102 年度件數 1,216 件增加 488 件,其中以 1999 話務中心件數差異較大,103 年 1999 話務中心件數為 886 件占總比率 52.00%,與 102 年比率 43.75%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。

*意見表:民眾投至本處之意見表,因本處另有「意見箱分析報告」進行統計分析, 於本研究中不再納入統計。

	_	_	期間	1	103	年	102	年	件數比較
類型					件數(1)	比率	件數(2)	比率	(1)-(2)
電子陳情	市	長	信	箱	732	42.96%	555	45.64%	177
話務陳情		9 務	9 中	ķ 6	886	52.00%	532	43.75%	354
.,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	陳	-	<u>·</u> 青	書	55	3.22%	52	4.28%	3
ــ مد	*	意	見	表	0	0.00%	66	5.43%	-66
書面	電			話	2	0.12%	0	0.00%	2
陳情	其			他	29	1.70%	11	0.90%	18
	小			計	86	5.04%	129	10.61%	-43
合				計	1,704	100%	1,216	100%	488

表 1-4 103 年及 102 年陳情案件 (類型) 件數比較表

(二)按稅目別分析:

103 年陳情房屋稅案件較 102 年增加 449 件,此類案件之增加主要以陳情房屋稅條例第 5 條修正問題、房屋使用情形查核及房屋使用執照疑義等,皆依規定答覆陳情人。另亦有陳情違章建築、工廠空氣汙染及噪音汙染等,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。

表 1-5 103 年及 102 年陳情案件 (稅目別) 件數比較表

		_	期月	間	103	年	102	年	件數比較
利	记目为	列			件數(1)	比率	件數(2)	比 率	(1)-(2)
土	地	增	值	稅	46	2.70%	18	1.48%	28
地		價		稅	176	10.33%	179	14.72%	-3
房		屋		稅	710	41.67%	261	21.47%	449
契				稅	1	0.06%	26	2.14%	-25
使	用	牌	照	稅	50	2.93%	24	1.97%	26
娱		樂		稅	46	2.70%	22	1.81%	24
印		花		稅	11	0.65%	2	0.16%	9
國				稅	571	33.51%	411	33.80%	160
其				他	93	5.46%	273	22.45%	-180
合				計	1,704	100%	1,216	100%	488

(三) 按性質分析:

以陳情地方稅相關問題案件增加 489 件最為顯著,該類案件仍以陳情相關稅法修正疑義、各稅稅額核課、土地或房屋使用情形及各稅減免問題為主,本處皆已實際查核並函復陳情人。

表 1-6 103 年及 102 年陳情案件(性質)件數比較表

		期	間	103	年	102	年	件數比較
性質	Í			件數(1)	比 率	件數(2)	比 率	(1)-(2)
地ス	方稅村	泪關戶	問題	1,009	59.21%	520	42.76%	489
稅政)建言	義及』	反映	28	1.64%	5	0.41%	23
密	不	錄	由	9	0.53%	8	0.66%	1
國			稅	571	33.51%	411	33.80%	160
服	務	態	度	54	3.17%	108	8.88%	-54
人管	事	行	政理	3	0.18%	12	0.99%	-9
其			他	30	1.76%	152	12.50%	-122
合			計	1,704	100%	1,216	100%	488

伍、檢舉案件分析

一、案件性質分析

本處 103 年度受理人民檢舉案件計 432 件,其中書面檢舉 123 件、話務檢舉 162 件、電子郵件 147 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:

- 1. 就案件類型而言,103 年度本處受理民眾檢舉案件中,由1999 話務中心收件162件,占37.50%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 147 件,占 34.03%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。

表 2-1 103 年度檢舉案件 (類型) 件數分析表

				期	間	第一季	第二季	第三季	第四季	合 計	比 率
類型	텣					•	•	•	•	,	,
電 檢	子舉	市	長	信	箱	63	76	8	0	147	34.03%
話	務	1	9	9	9	50	06	6	2	160	27.500/
檢	舉	話	務	中	ÿ	58	96	6	2	162	37.50%
		檢	舉	信	箱	1	3	3	5	12	2.78%
		檢	舉		函	10	16	13	12	51	11.81%
書	面	意	見		表	0	0	0	0	0	0.00%
檢	舉	電	話		話	0	2	0	0	2	0.46%
		其		他		0	5	28	25	58	13.43%
			小 計		計	11	26	44	42	123	28.47%
合	•				計	132	198	58	44	432	100.00%

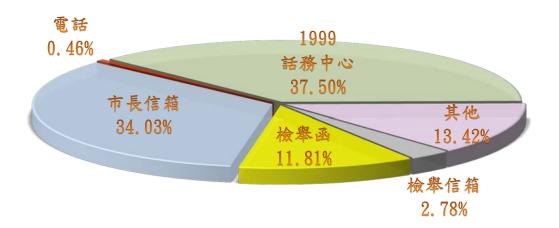


圖 2-1 103 年度檢舉案件(類型)件數分析統計圖

(二)按稅目別分析:

- 1.103年受理檢舉案件以房屋稅案件居多,約占收件數 40.51%。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,本處已依檢舉之地址實地查明,並將結果函復檢舉人。
- 2. 有關檢舉國稅部分,因自第3季起,不再納入本處之檢舉案件之 列管,故不列入統計。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。

表 2-2 103 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	1	2	0.46%
地		價		稅	5	16	7	9	37	8.56%
房		屋		稅	46	67	35	27	175	40.51%
契				稅	0	0	0	0	0	0.00%
使	用	牌	照	稅	1	5	7	4	17	3.94%
娱		樂		稅	8	6	3	2	19	4.40%
印		花		稅	0	6	5	1	12	2.78%
國				稅	71	96	1	0	168	38.89%
其				他	1	1	0	0	2	0.46%
合				計	132	198	58	44	432	100.00%

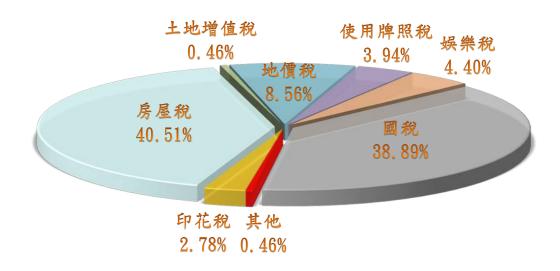


圖 2-2 103 年度檢舉案件 (稅目別) 件數分析統計圖

(三) 按性質分析:

- 地方稅違章漏稅案件以檢舉頂樓加蓋違建、地價稅自用住宅濫用、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,本處已依職權調查,並釐清事實。

表 2-3 103 年度檢舉案件(性質)件數分析表

性質	Í	期	間	第一季	第二季	第三季	第四季	合 計	比率
地違	章	方漏	稅稅	56	96	38	22	212	49.07%
密	不	錄	由	4	5	19	22	50	11.58%
國違	章	漏	稅稅	71	96	1	0	168	38.89%
其			他	1	1	0	0	2	0.46%
合			計	132	198	58	44	432	100.00%

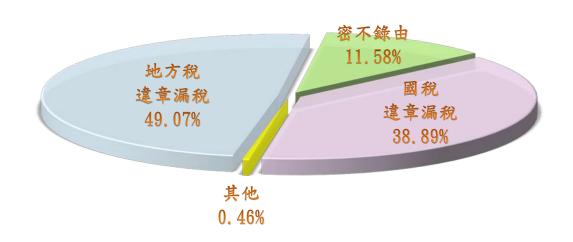


圖 2-3 103 年度檢舉案件(性質)件數分析統計圖

二、與102年同期比較:

(一)按類型分析:

103 年度受理人民檢舉案件總件數為 432 件,較 102 年度件數 843 件減少 411 件,其差異主要為 103 年第 3 季開始檢舉國稅之案件不再納入本處檢舉案件列管,使案件量減少。103 年市長信箱件數與 1999 話務中心件數仍是主要案件來源,就案件統計量顯示,民眾透過以 1999 話務中心檢舉,仍是主要管道。

103 年 102 年 件數比較 期間 (1)-(2)類型 件數(1) 件數(2) 比率 比率 子 市 長信箱 147 34.03% 256 30.37% -109 舉 檢 話 9 9 9 務 1 162 37.50% 375 44.48% -213 舉話 務 中 檢 ら 舉 信 箱 檢 12 2.78% 49 5.81% -37 檢 51 16.61% -89 舉 函 11.81% 140 見 面意 表 0.00%0.48% -4 0 4 舉電 檢 話 0.46% 8 0.95% -6 其 他 58 13.43% 11 1.30% 47 小 計 123 28.47% 212 25.15% -89 合 計 432 -411 100% 843 100%

表 2-4 103 年及 102 年檢舉案件 (類型) 件數比較表

(二)按稅目別分析:

103 年使用牌照稅檢舉案件較 102 年增加 11 件,其內容主要為檢舉車輛停放道路過久、不實申請使用牌照稅免稅之規定等案件,顯示民眾日漸重視使用牌照稅免稅氾濫問題。另國稅檢舉案件減少顯著原因係103 年第 3 季開始,不再列管檢舉國稅案件,故造成此數字上差異。

表 2-5 103 年與 102 年檢舉案件 (稅目別) 件數比較表

		_	期月	目	103	年	102	年	件數比較
稅	目別				件數(1)	比率	件數(2)	比率	(1)-(2)
土	地	增	值	稅	2	0.46%	9	1.07%	-7
地		價		稅	37	8.56%	37	4.39%	0
房		屋		稅	175	40.51%	261	30.96%	-86
契				稅	0	0.00%	3	0.35%	-3
使	用	牌	照	稅	17	3.94%	6	0.71%	11
娱		樂		稅	19	4.40%	18	2.14%	1
印		花		稅	12	2.78%	18	2.14%	-6
國				稅	168	38.89%	491	58.24%	-323
其				他	2	0.46%	0	0.00%	2
合				計	432	100%	843	100%	-411

(三) 按性質分析:

103 年檢舉案件雖相較 102 年案件數皆有所下降,但檢舉有關地方 稅違章漏稅之案件,下降並不顯著,顯示民眾仍然持續關注地方稅政, 扮演監督逃漏稅的角色,遏止納稅人逃漏稅之僥倖心態。

表 2-6 103 年及 102 年檢舉案件(性質)件數比較表

		期	間	103	3年	102	年	件數比較
性質	Í			件數(1)	比率	件數(2)	比率	(1)-(2)
地違	章	5 漏	稅稅	212	49.07%	245	29.07%	-33
密	不	錄	甲	50	11.58%	95	11.27%	-45
國違	章	漏	稅稅	168	38.89%	491	58.24%	-323
其			电	2	0.46%	12	1.42%	-10
合			計	432	100.00%	843	100.00%	-411

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,仍有待加強及精進之處,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,簡化申辦案件流程:

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,以為上級機關修法之參考。隨時檢討修正各項人民申請案件流程之 SOP、製作各項格式化申請書表,以簡化各項案件申辦程序與手續,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:

103年度受理案件中,屬於國稅案件比率仍然偏高,雖然財政部北區國稅局成立至今將近23年;且營業稅移撥國稅局稽徵已近13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,本處藉由各式文宣、電子看板、各項會議活動場合、辦理租稅講習、facebook 社群網站、運用多元化媒體等各種管道加強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、提供快速便捷服務,建立無礙溝通環境:

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,爾後本處更當以多 元化服務提供便利之溝通管道,協助民眾解決稅務疑難問題並加強宣 導稅務知識,突破時間及空間限制,建立無障礙優質服務環境。

五、建立顧客導向服務,致力提升服務品質:

本處一向致力於提升服務品質,每年依據國家發展委員會所公布之政府服務品質獎評核項目,訂定本處年度提升為民服務品質計劃,做為指導綱領。同時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,更加強同仁的服務禮貌教育訓練,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、落實個資保密措施,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,民眾個資的保護更顯重要,本處針對個人資料保護議題,定期召開檢討會議,全面實施保護措施並訂定危機處理準則,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,網站於103年重新維護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,希望能使民眾有效區分國稅與地方稅案件,減少公文往返時間及人力之浪費,並允許檢舉人將具體事證以夾帶附件方式敘述,提高辦理案件之時效及明確性。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」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、103年度受理人民陳情案件索引一覽表
- 二、103年度受理人民檢舉案件索引一覽表