

# 宜蘭縣政府地方稅務局 107 年 1-6 月處理人民陳情案件 分析及檢討報告

## 壹、前言

稅務稽徵工作，因與人民財產、權益息息相關，且法令繁雜，當民眾對於稅務行政興革的建議、稅務法令的見解、稅務行政違失的舉發或納稅人權益的維護等與行政機關不具共識時，常藉由「陳情」管道來表達其意見，以期獲得解決。

## 貳、收件分析

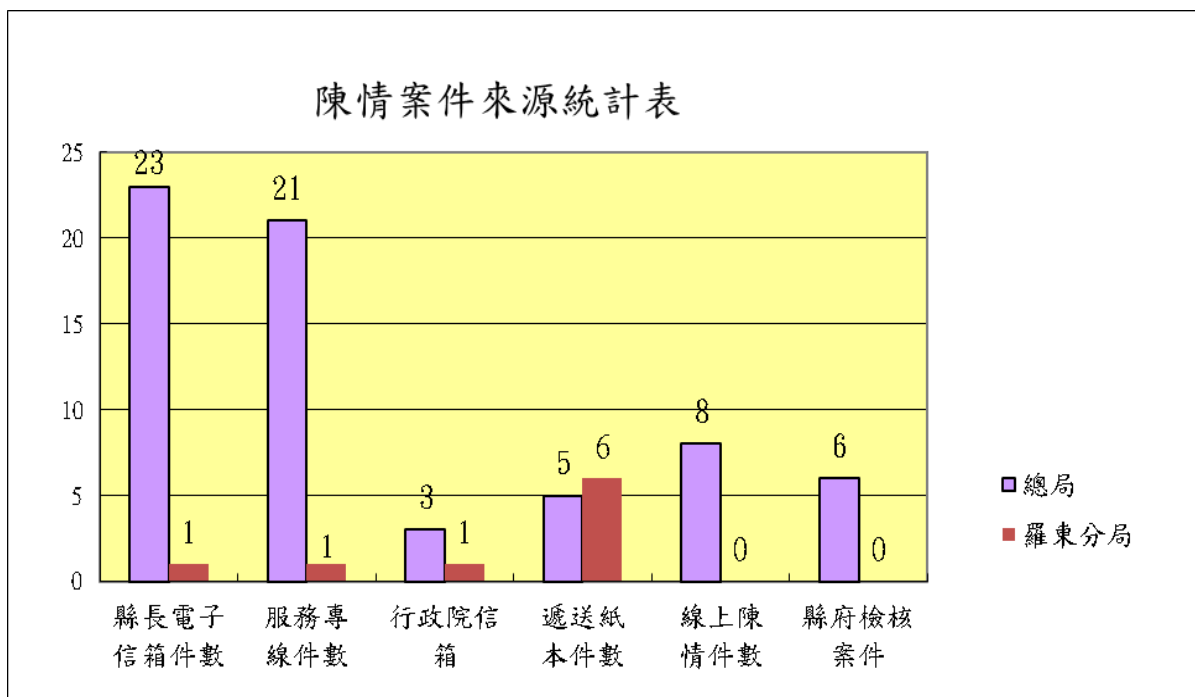
本局 107 年 1 至 6 月計收到人民陳情案件 75 件（含羅東分局 9 件），其中檢舉逃漏營業稅、未辦營業登記、遺產稅、綜所稅等疑義者計 46 件、縣政府檢核案件 6 件、對於地方稅課稅有疑義者計 15 件，屬其他者 8 件。依其陳情來源及類別性質分析如下：

### 一、來源統計

（一）直接以紙本遞送本局者計 11 件，占 14.7%。

（二）透過各種電子信箱、線上傳送、電話專線者等計 64 件，占 85.3%。

種類 單位	縣長電子 信箱件數	服務專 線件數	行政院 信箱	遞送紙 本件數	線上陳 情件數	縣府檢 核案件
總局	23	21	3	5	8	6
羅東分局	1	1	1	6	0	0
合計	24	22	4	11	8	6



## 二、類別及性質分析

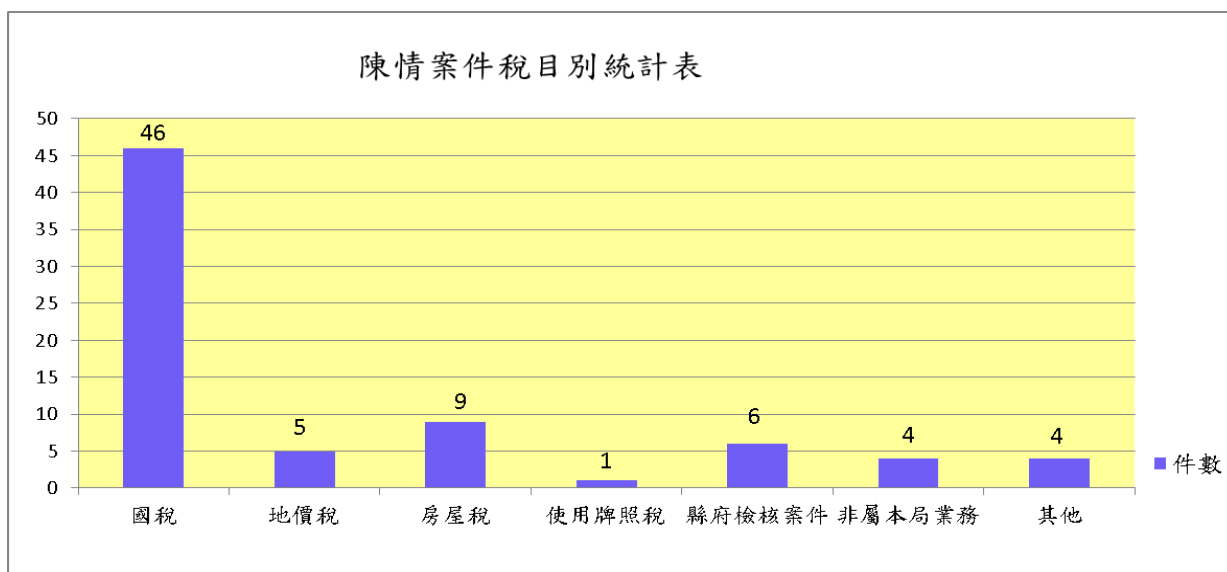
(一) 有關轄內商家逃漏營業稅、未辦營業登記暨涉國稅業務等計 46 件，占 61.3%。

(二) 有關地方稅各項業務計 15 件，占 20%。

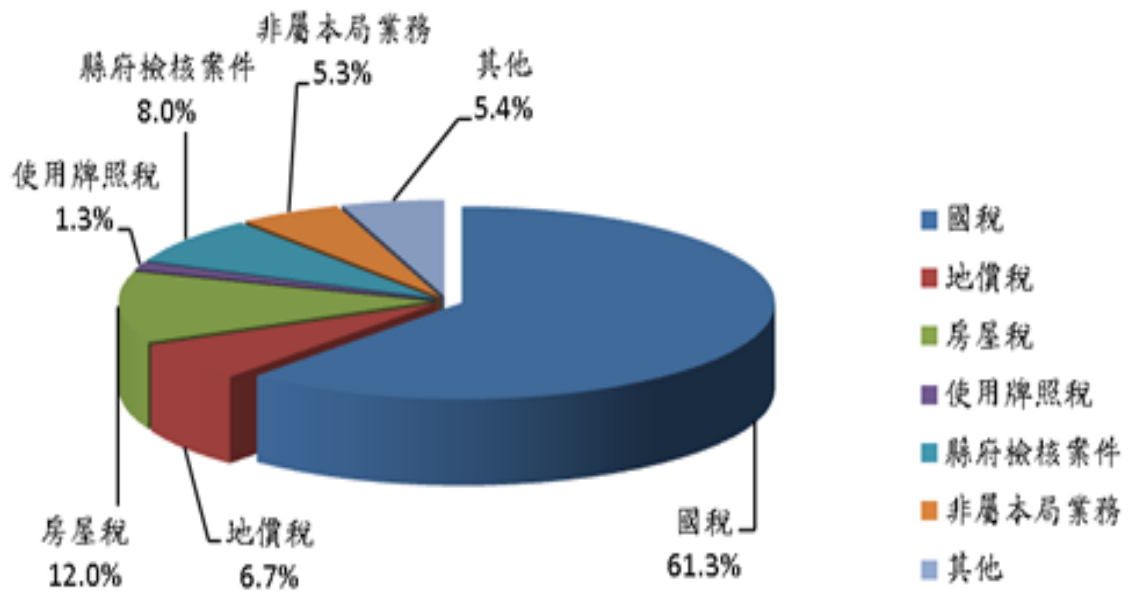
(三) 其他縣府檢核案件暨不屬國稅、地方稅業務案件計 14 件，占 18.7%。

1、107 年 1-6 月陳情案件按稅目別統計表

類別	件數	比率	案件編號
國稅	46	61.3%	1、4、5、6、7、8、11、12、13、16、18、19、20、24、26、28、30、31、32、33、34、35、36、38、40、41、42、43、44、45、47、48、49、54、55、57、58、59、60、61、62、63、64、65、66、羅 3
地價稅	5	6.7%	10、15、21、22、羅 1
房屋稅	9	12.0%	39、53、羅 2、羅 4、羅 5、羅 6、羅 7、羅 8、羅 9
使用牌照稅	1	1.3%	17
縣府檢核案	6	8.0%	2、9、14、23、27、37
非屬本局業	4	5.3%	3、25、29、56
其他	4	5.4%	46、50、51、52



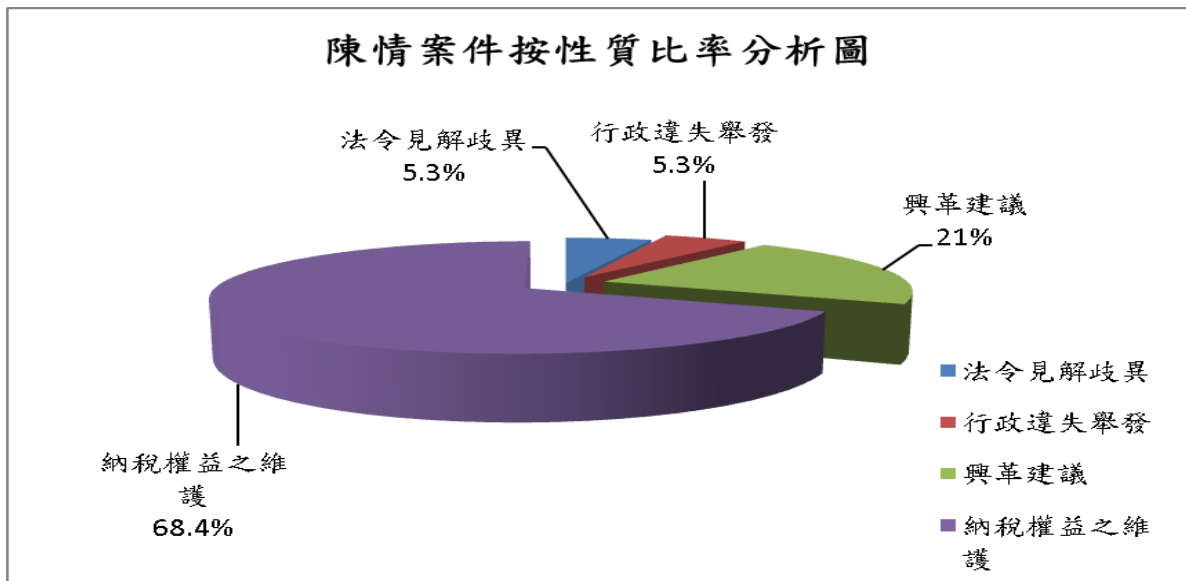
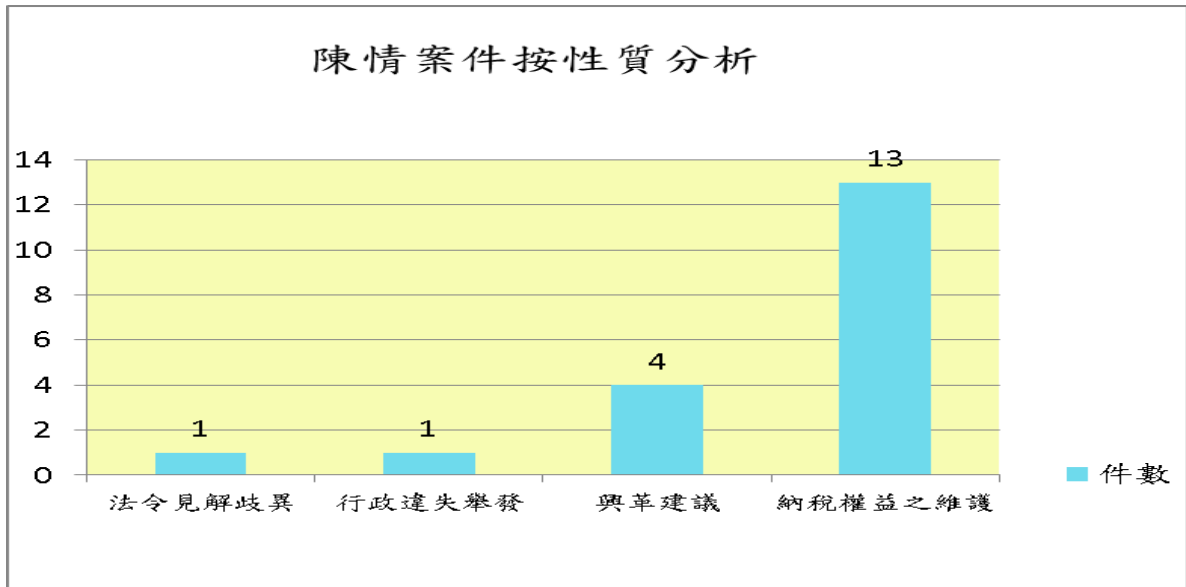
### 陳情案件按稅目別比率分析圖



2、107年1-6月就本局有關業務陳情案件就其內容性質分析如下：

**陳情案件性質分析表**

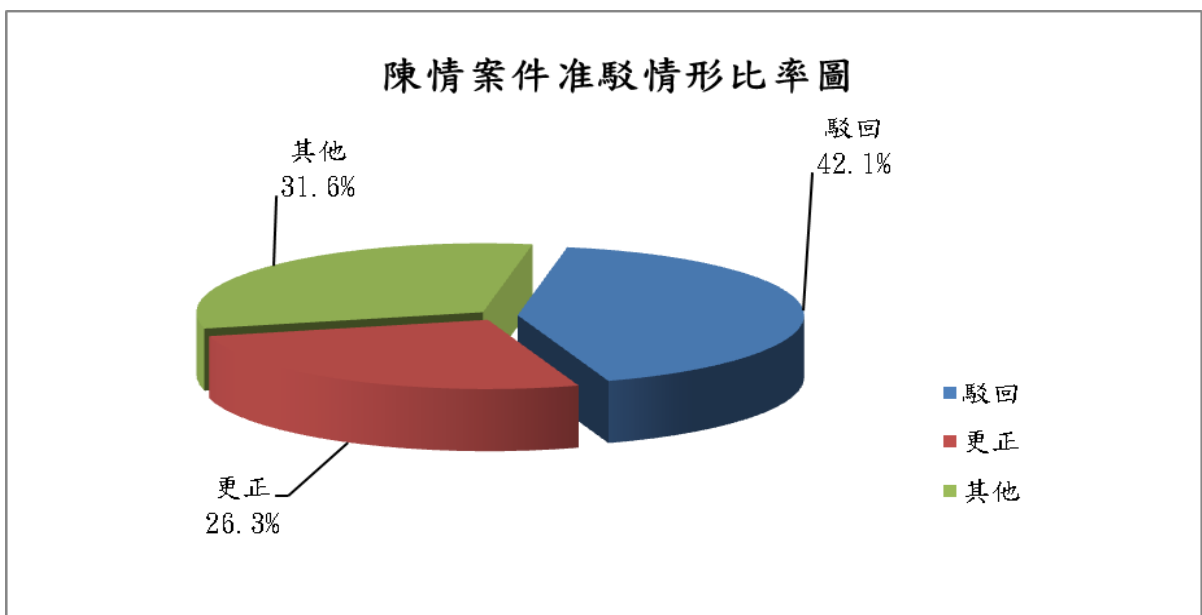
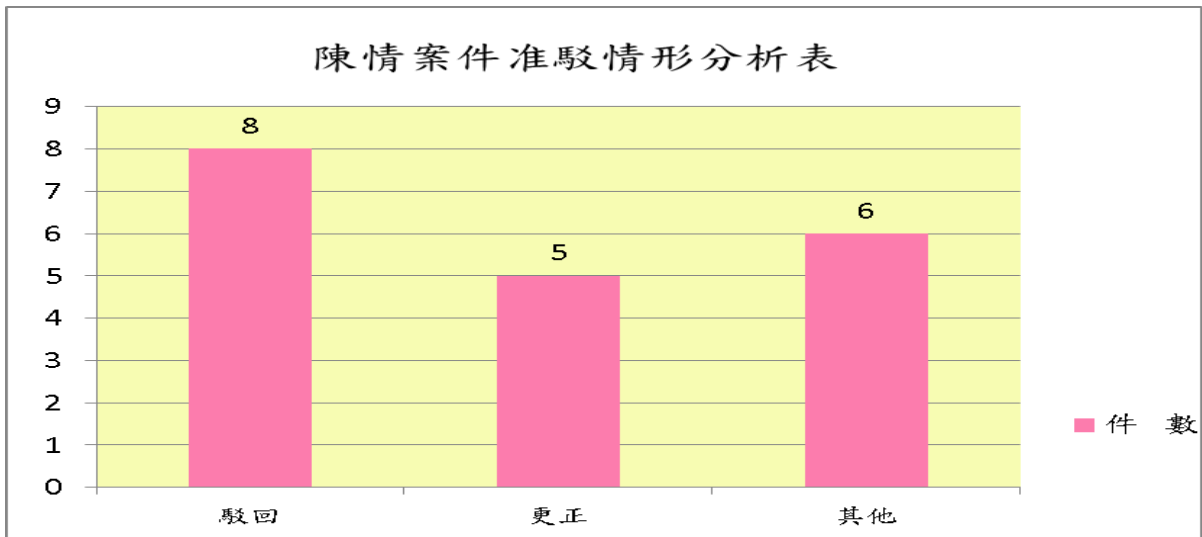
內 容	件 數	比 率	案 件 編 號
法令見解歧異	1	5.3%	羅 1
行政違失舉發	1	5.3%	53
興革建議	4	21.0%	46、50、51、52
納稅權益之維護	13	68.4%	10、15、17、21、22、39、羅 2、羅 4、羅 5、羅 6、羅 7、羅 8、羅 9



3、107年1-6月就本局有關業務陳情案件就其內容准駁分析如下：

### 陳情案件准駁原因分析表

原因	件數	比率	案件編號
駁回	8	42.1%	10、15、17、21、22、39、53、羅8
更正	5	26.3%	羅4、羅5、羅6、羅7、羅9
其他	6	31.6%	46、50、51、52、羅1、羅2



## 參、檢討改進事項

案號	陳 情 事 由	檢 討 改 進
46	查詢繳稅狀況遇服務人員態度不佳	<p>陳情人以電話查詢使用牌照稅繳納狀況時，遇同仁拒絕查詢、服務態度欠佳，致造成民眾觀感不佳。建請同仁在面對民眾辦理各項稅目申請查詢時，應注意用字遣詞、語調平和及本著專業素養耐心指導，避免發生影響徵納雙方情感事宜，以維持本局愛心辦稅之良好形象。嗣後本局將不定期辦理為民服務教育及專業訓練，讓同仁從訓練中學習其專業智能及提升優質服務品質，以促進徵納關係和諧，符合民眾期許。</p>
50	捐贈雲端發票過程繁瑣	<p>陳情人參加本局雲端發票捐贈換好禮活動，因忘記驗證碼及無網路可資運用，致造成陳情人心生不悅。雲端發票捐贈係財政部所推重要政策之一，而捐贈雲端發票須提供手機條碼及驗證碼，係為避免個資外洩，因此財政部「電子發票整合服務平台」所核發之驗證碼是保護個資的一個重要屏障，而個人之驗證碼必須牢記，如有忘記驗證碼情形可至該網站重新申請或撥打電子發票整合服務平台客服專線查詢。另外嗣後在舉辦類似活動時，應將捐贈雲端發票所需資訊於活動現場及宣傳單載明。</p>
51、52	參加健走活動未拿到摸彩券	<p>陳情人參加本局踏青健走活動，因聽從主持人引導，致無法領到摸彩</p>

案號	陳 情 事 由	檢 討 改 進
		<p>券及參加後續活動，因而引發陳情人不滿。經查此次健走活動由於受到鄉親熱烈的支持，人數超過預期，又因代理縣長出席致詞，設有舞台，惟舞台與起走點尚有些距離，民眾多不願待在舞台區而集中於起點，致鳴笛出發後民眾一擁而上秩序混亂的搶取摸彩券，而在舞台區之民眾則因摸彩券已發完而無法領到，引發現場民眾不滿。嗣後本局在舉辦活動時，將會對動線及秩序維護作一妥善規劃及事前模擬，以創造徵納雙方和諧的氛圍。</p>
<p>1、4、5、6、 7、8、11、 12、13、16、 18、19、20、 24、26、28、 30、31、32、 33、34、35、 36、38、40、 41、42、43、 44、45、47、 48、49、54、 55、57、58、 59、60、61、 62、63、64、 65、66、羅 3</p>	<p>逃漏營業稅、未辦設立登記</p>	<p>一、民眾在購物、消費時，如發現商家未開立發票、開立不實或商家未辦營業登記即予以營業，因而逃漏稅捐影響稅賦公平，即向縣長信箱提出檢舉。</p> <p>二、經查該檢舉所在地均已依實際使用情形課徵房屋稅及地價稅，尚無逃漏地方稅情形。另其漏開統一發票、營業稅、遺產稅部分，已於函復時告知檢舉人，該案係屬財政部北區國稅局宜蘭分局或羅東稽徵所職掌，並已函轉所屬機關辦理逕復。</p> <p>三、另本局網站民意信箱業已提示「洽詢國稅業務(例如檢舉漏開統一發票、商店未辦理營業登記及綜合所得稅等事宜)」等字樣，並以超連結方式連結至北區國稅局宜</p>

案號	陳情事由	檢討改進
		<p>蘭分局信箱，期能適時提醒民眾國稅之承辦機關。</p> <p>四、企劃服務科在辦理各項租稅教育及宣導活動時，均已對國稅、地方稅稅目之差異加強宣導。</p>
2、3、9、10、 14、15、17、 21、22、23、 25、27、29、 37、39、53、 56、羅 1、羅 2、羅 4、羅 5、羅 6、羅 7、羅 8、羅 9	其他地方稅業務暨興革建言等事項	<p>左列案由係屬縣府檢核案件、地方稅業務申請、改課暨非屬本局業務之建言等事項，毋須列入檢討改進案件分析。其中有關地方稅業務申請、改課等案件本局均依規定對納稅義務人提出之疑義予以函復。另攸關民眾權益之地方稅業務，建請企劃服務科在辦理各項租稅宣導活動時加強宣導。</p>

#### 肆、結語

納稅人以「陳情」方式申訴，無非想迅速獲得問題的解決，本局同仁於接獲陳情案件時，如陳情內容符合規定應快速處理，若礙於法令規定不能按照陳情人申請辦理，也要儘速委婉相告，以期消弭納稅人心中的不滿與誤解，讓徵納雙方互動更和諧，稅捐稽徵工作推展更順利。