宜蘭縣政府財政稅務局

110年1-6月處理人民陳情案件分析及檢討報告

壹、前言

財政為庶政之母，租稅則是財政穩定的基石，兩者充裕與穩健才得以支應各項地方建設及政策推展。本縣財政處與地方稅務局於107年8月1日整併後成立「宜蘭縣政府財政稅務局」，在財稅一體組織架構下，作好完善的財政規劃，增進稅務稽徵效能，提供多元便民服務，努力達成衡平稅負與健全財政的目標，促進地方繁榮。

地方財政及稅務工作，因與人民財產、權益息息相關，且法令繁雜，當民眾對於行政興革的建議、法令的見解、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。本報告呈現110年1-6月受理人民陳情案件之類別及性質、處理結果及後續檢討改善建議，以作為本局加強宣導及精進業務之參考，持續提升為民服務之效能及品質。

貳、辦理依據

為有效處理人民陳情案件，加強為民服務，參考宜蘭縣政府人民陳情案件管制作業要點(下稱宜蘭縣陳情案管制要點)規定，辦理是類案件分析及檢討。

參、案件分析

110年1至6月受理人民陳情案57件，其中屬本局職掌地方財政稅務類計34件，國稅(檢舉逃漏營業稅、未辦營業登記)與其他機關業務有關計23件。依受理方式及案件類別性質分析如下：

一、受理陳情方式分析

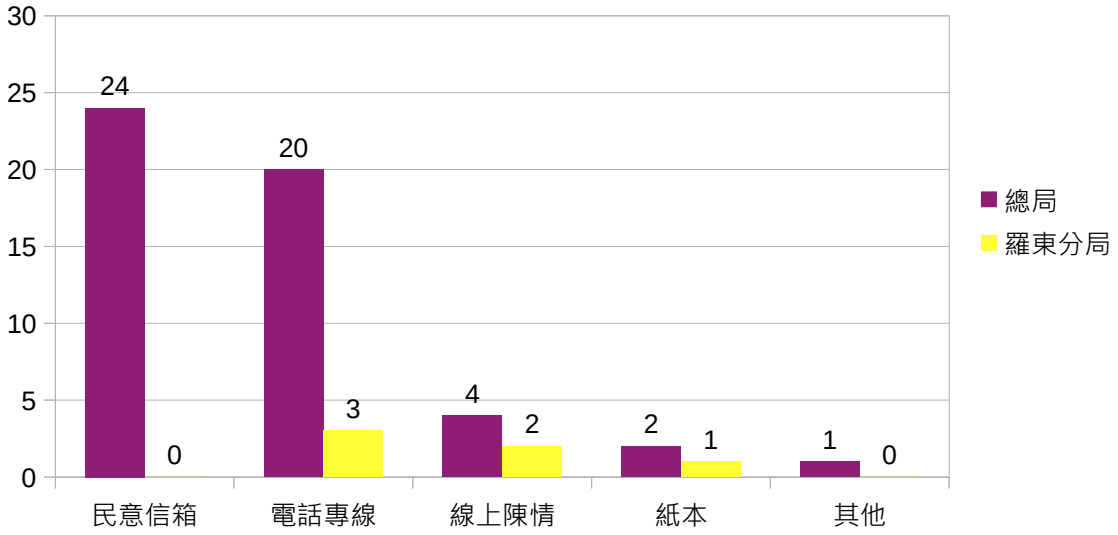
110年1-6月人民陳情方式以透過民意信箱24件(42.11%)最多，其次為電話專線(縣府1999專線)23件(40.35%)，餘為線上陳情6件(10.53%)，紙本

3件(5.26%)，其他1件(1.75%)，依上統計逾半案件係透過網路系統(民意信箱及線上陳情)即時反應民意，顯然現今民眾表達意見與溝通方式以快速便捷之管道為優先選擇。

表1 110年1-6月陳情案件按受理方式統計表

單位\受理方式	民意信箱	電話專線	線上陳情	紙本	其他
總局	24	20	4	2	1
羅東分局	0	3	2	1	0
合計	24	23	6	3	1

圖1 陳情案件受理方式統計圖



二、案件類別及性質分析

(一)依類別分析

計57件，分別為地方財政稅務業務、國稅業務及其他機關業務等三大類(如下表2)，分述如次：

1、地方財政稅務業務

為本局職掌業務，含括財政類，如：本縣財務管理、財務規劃、庫款支付及出納管理、縣有財產管理、地方金融及菸酒管理等；稅務類，如：地價稅、土地增值稅、房屋稅、田賦(停徵)、契稅、使用牌照稅、印花稅、娛樂稅及特別稅等9項地方稅稽徵業務。經

統計，計34件(59.64%)，分別為地方金融業務計1件(1.75%)，地方公產業務計2件(3.51%)，庫款支付業務計1件(1.75%)，地方稅捐稽徵業務計25件(43.86%)，地方稅捐服務業務計5件(8.77%)。

2、國稅業務

國稅含括所得稅、遺產及贈與稅、關稅(關務署徵收)、營業稅、貨物稅、菸酒稅、證券交易稅、期貨交易稅、特種貨物及勞務稅等稅目，宜蘭縣內國稅之稽徵機關為財政部北區國稅局宜蘭分局及羅東稽徵所，計19件(33.34%)，其內容多為轄內商家疑有逃漏營業稅、未辦營業登記及逃漏申報所得等行為。

3、非本局轄管屬其他機關業務

計4件(7.02%)，陳情內容為疑有占用其他機關權責管理土地等案，與國有財產署權責有關。

表2 110年1-6月陳情案件按類別統計表

類別		件數	比率
地方財政稅務(34件)	金融	1	1.75%
	公產	2	3.51%
	庫款支付	1	1.75%
	稅捐稽徵	25	43.86%
	稅捐服務	5	8.77%
國稅(19件)		19	33.34%
其他機關(4件)		4	7.02%
合計		57	100%

(二)本局轄管案件依性質分析

經分析屬本局轄管案件計34件，依本局業務性質並參考宜蘭縣陳情案管制要點規定，分類為興革建議1件、事實舉發18件、權益維護12件、法規釋疑3件等4類(如下表3)，並簡述如下：

1、興革建議類

計1件(2.94%)，係建請本局於各類申請案附證件可加蓋限辦章，以作為該業務專用。

2、事實舉發類

計18件(52.94%)，分別為公產管理2件(5.88%)，為縣內公有地疑被占用情事；地方金融1件(2.94%)，係地方金融機構人員服務態度不佳；地方稅相關15件(44.12%)，其內容為部分民眾疑似有逃漏地方稅情事、同仁服務態度不佳、縣政新聞網頁過時未下架等情事。

3、權益維護類

計12件(35.29%)，其中財政類1件(2.94%)，係更正所得扣繳申報案件；稅務類11件(32.35%)，係申請人就地價稅、房屋稅等稅目之稅籍資料、稅額核課等項提出疑義。

4、法規釋疑類

計3件(8.83%)，均為稅務類案件。

表3 110年1-6月就本局有關業務陳情案件其內容性質分析如下：

類型	項目	件數	比率
興革建議	業務制度	1	2.94%
事實舉發(18件)	公產管理	2	5.88%
	地方金融	1	2.94%
	地方稅	15	44.12%
權益維護(12件)	財政類	1	2.94%
	稅務類	11	32.35%
法規釋疑(3件)	財政類	-	-
	稅務類	3	8.83%
合計		34	100%

三、陳情案件處理結果及分析

為興革建議(1 件)、事實舉發(18 件)、權益維護(12 件)、法規釋疑(3 件)等 4 類計 34 件，處理結果已採納 17 件、未採納 17 件，分述如下(詳表 4)：

表 4 本局轄管陳情案件處理結果統計如下：

類型	項目	細項	件數	處理結果						
				已採納				未採納		
				採納辦理	依實際情形改課	依法准予所請	依法辦理(通知相關單位)	主張理由依法不合未能照辦	原核定無誤	其他
興革建議(1 件)	業務制度	-	1	1						
事實舉發(18 件)	公產管理	-	2				2			
	地方金融	-	1				1			
	地方稅稽徵及服務(15 件)	1. 逃漏地方稅之嫌	12		6				6	
		2. 同仁服務態度不佳	2	2						
		3. 網頁管理缺失	1	1						
權益維護(12 件)	財政類	-	1	1						
	稅務類(11 件)	1. 查對更正案	2			1			1	
		2. 減免退稅案	1				1			
		3. 稅捐徵收案	7						7	
		4. 其他	1	1						
法規釋疑(3 件)	財政類	-	-	-	-					
	稅務類	-	3						3	
合計			34	6	6	1	4	0	17	0

肆、檢討改進事項

本局110年1-6月份人民陳情案件經統計、檢討分析，相關檢討改進措施如下：

陳情事項	檢討改進措施
興革建議類	民眾建議事項，業經本局採納施行，另本局已訂定宜蘭縣財政稅局創新與簡化實施要點，各單位每半年或1年就業務進行檢討創新及簡化措施，以強化本局服務品質與效能。
事實舉發類	一、有關財政類 (一)有關地方公產管理缺失部分，除已函請土地管理機關積極處理外，本局已訂有各年度縣(國)有財產檢核計畫，定期檢覈各機關經管土地情形。 (二)有關地方金融機構缺失部分，該機構復稱將加強人員教育訓練，列入年度考核參考，本局辦理相關業務聯繫會議，將持續提醒各機構注意。 二、有關地方稅務類 (一)稅捐稽徵部分，部分係原核課無誤情形，係民眾不諳法令誤解，是類案情將利用多元管道，配合簡單易懂之圖像化資訊宣導，深耕民眾正確的租稅觀念；如屬查明事實經改課稅捐部分，將促請改進執行列管清查作業，落實租稅公平。 (二)稅捐服務部分： 1、有關同仁態度不佳部分，持續加強內部人員訓練及辦理溝通協談技巧等課程，有效提升同仁服務禮貌及應對禮儀之品質，避免徵納衝突，已於110年9月16日安排課程加強人員教育訓練。

陳情事項	檢討改進措施
	2、有關未及時下架過時縣政新聞網頁部分，除已全面檢視是否有疏漏之處，立即進行改善及調校，提供優質之網站資訊服務外，另本局已訂定辦理網際網路業務規範，現行作業規定已責定專人負責網站內資料更新作業，將持續促請負責同仁確實辦理。
權益維護類	案係陳情人不清楚法令規定或認知不同提出陳情，將持續就民眾提出疑義案情，透過多項與民眾聯繫之途徑，推動新修訂法令或重大政策之宣導，以避免民眾因不清楚法令規定及申辦不便而向本局陳情。
法規釋疑類	一、針對納稅義務人常見違章事項或新修訂法令研議檢討改善之方案，以清楚易懂之文字或圖畫或違章案例為教材加以宣導，建立民眾正確的租稅觀念。 二、部分案件係陳情人無法認同或接受回復內容而再次陳情之狀況，針對案情內容敘明具體之處理意見，並以簡明肯定之文字妥善答復陳情人，使其充分瞭解並化解其癥結。
國稅業務 (逃漏營業稅、未辦設立登記等)	一、將於辦理各項租稅教育及宣導活動時，持續就國稅、地方稅稅目之差異進行宣導。 二、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財政部北區國稅局意見信箱，期能適時提醒民眾國稅之承辦機關。 三、是類檢舉案件，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。

伍、結語

由於稅務法令繁多，加上民眾稅務知識較為不足，致陳情案件以檢舉逃漏國地稅業務及不諳法令或認知不同而提出陳情為大宗，顯示民眾對於地方稅及國稅業務權責仍有不熟悉之處，誤向非權責機關提出陳情，此部分仍有待持續透過多元管道，配合圖像化資訊宣導，於各項宣導活動、講習會、本局網站及社群網絡等加強宣導，並因應民眾需求，賡續提供各項創新便民措施，以避免民眾因不諳法令或認知不同而向本局陳情。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。