宜蘭縣政府地方稅務局106年1-6月處理人民陳情案件檢討報告

壹、前言

對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等與行政機關未具共識時，常藉由「陳情」管道來表達其意見。稅務稽徵工作，因與人民財產、權益息息相關，且法令繁雜，致徵納雙方遇有認知上不同時，納稅人即提出陳情，以期獲得解決。

貳、收件分析

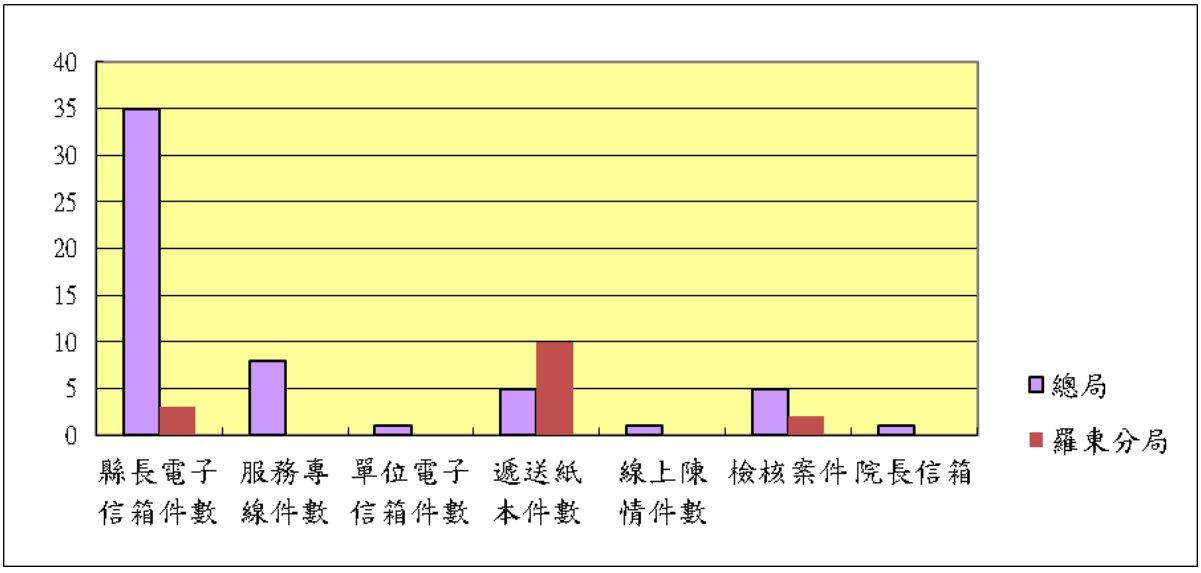
本局106年1至6月計收到人民陳情案件71件（含羅東分局15件），其中檢舉逃漏營業稅等疑義者計36件、對於地方稅課稅有疑義者計34件，屬檢核案件其他者1件。依其陳情來源及類別性質分析如下：

一、來源統計

（一）直接以紙本遞送本局者計15件，占21.1%。

（二）透過各種電子信箱、線上傳送、電話專線者計56件，占78.9%。

種類 / 單位	縣長電子信箱件數	服務專線件數	單位電子信箱件數	遞送紙本件數	線上陳情件數	檢核案件	院長信箱
總局	35	8	1	5	1	5	1
羅東分局	3	0	0	10	0	2	0
合計	38	8	1	15	1	7	1

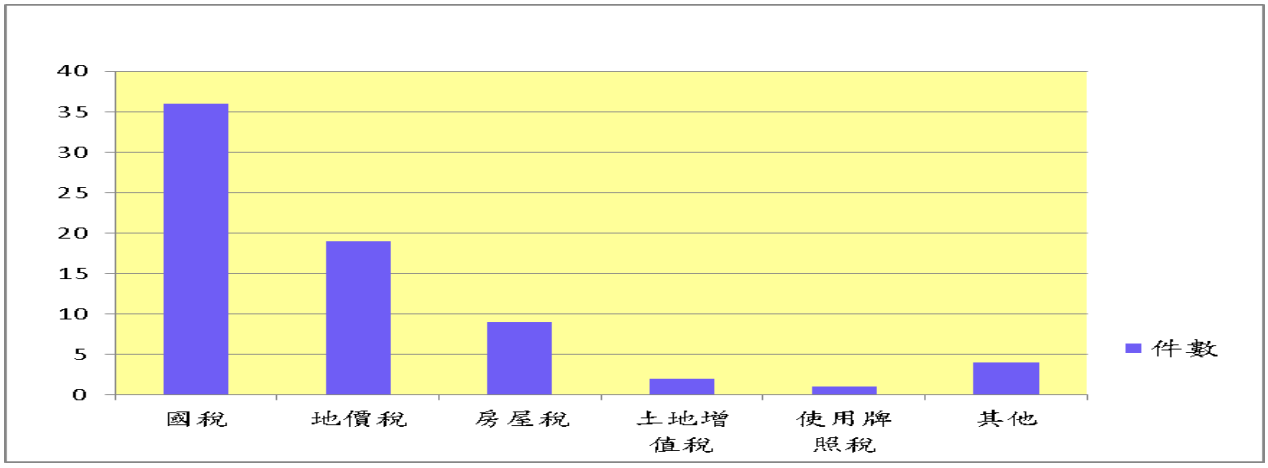


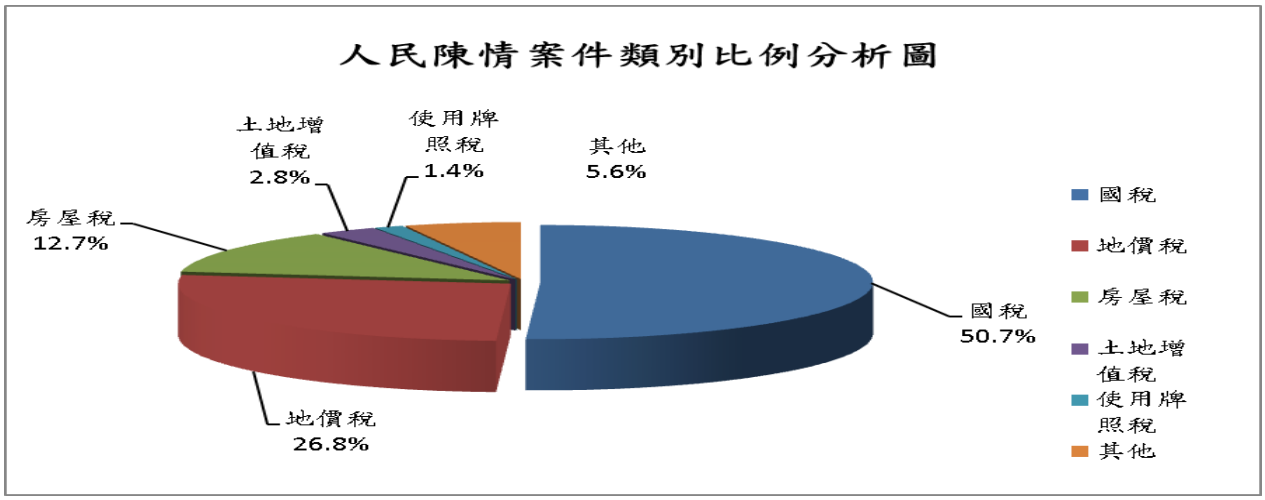
二、類別及性質分析

民眾對轄內商家逃漏營業稅、建管業務等情事疑義，仍直接透過縣政府全球資訊網意見交流向縣長信箱反應，雖然國稅業務已於 92 年起由國稅機關自行稽徵，地政業務亦非本局所管，民眾仍以為在縣內發生之情事，理應向縣政府網站縣長或單位信箱投訴。另民眾於接獲地方稅稅單或相關函文有疑義，常以陳情方式，希望獲得解決。其中部分案件經查明後獲得更正，部分案件因礙於法令規定仍無法從其所請。

（一）105 年 1-6 月人民陳情案件類別統計表

類別	件數	比率	案件編號
國稅	36	50.7%	1、3、4、5、6、11、13、14、15、16、17、21、24、25、26、27、28、29、30、31、34、36、37、38、39、41、42、45、46、47、49、50、51、52、53、54
地價稅	19	26.8%	2、7、8、9、10、12、19、20、48、羅 1、羅 2、羅 3、羅 4、羅 5、羅 6、羅 8、羅 12、羅 14、羅 15
房屋稅	9	12.7%	23、32、33、43、44、55、羅 7、羅 10、羅 13
土地增值稅	2	2.8%	羅 9、羅 11
使用牌照稅	1	1.4%	56
其他	4	5.6%	18、22、35、40

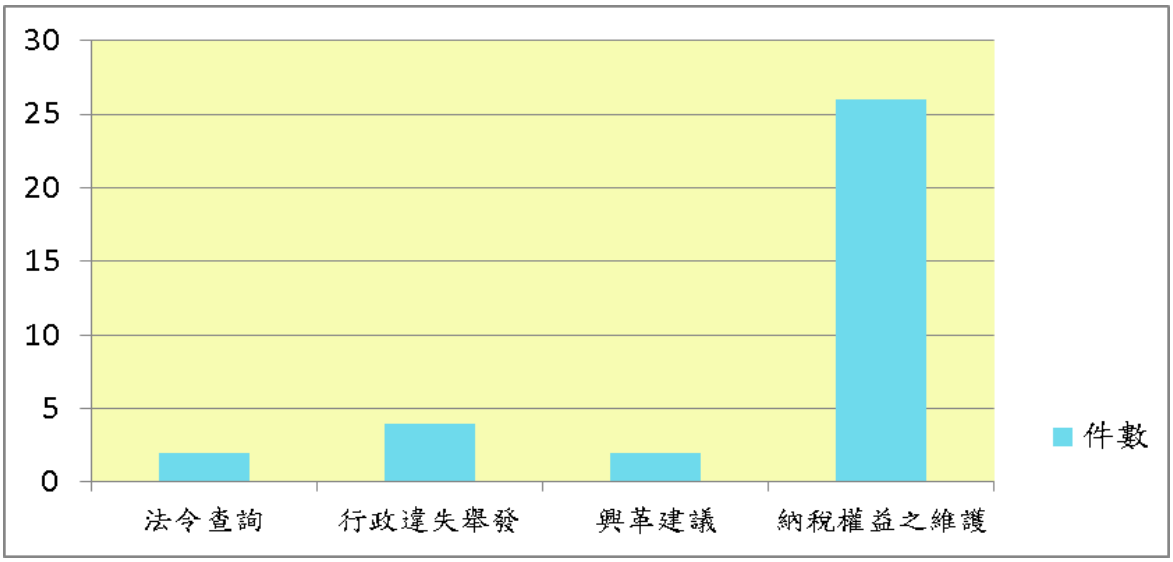


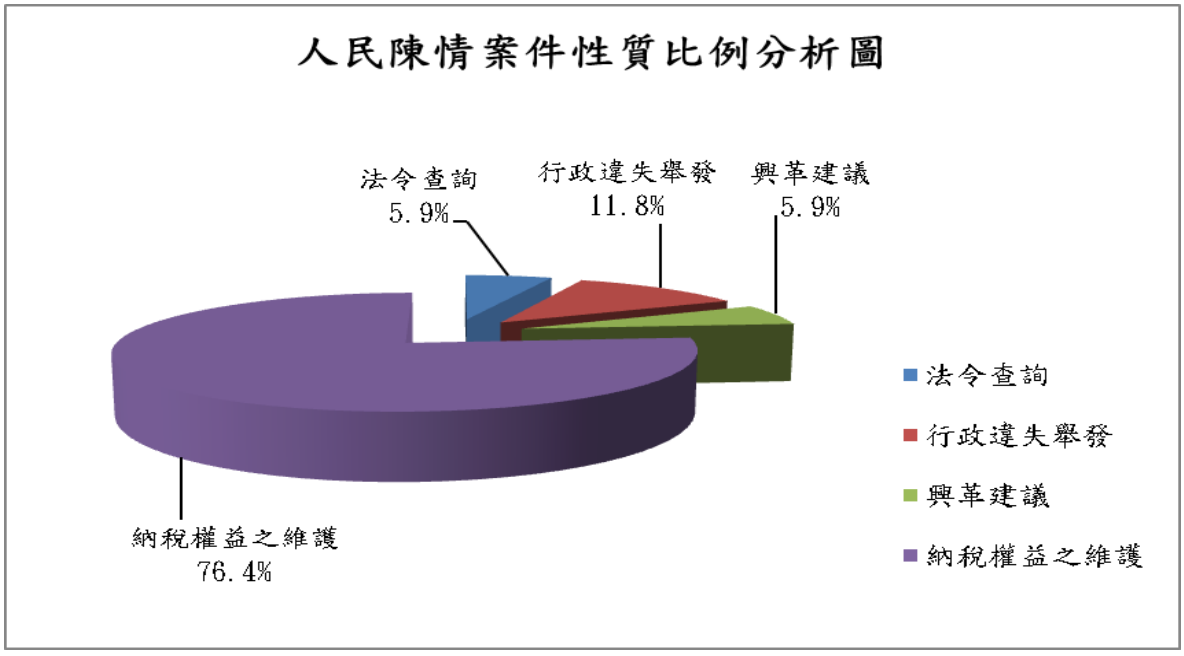


(二)106 年 1-6 月人民陳情案件扣除國稅及其他(編號 18)部分後就其性質及准駁分析如下：

人民陳情案件性質分析表

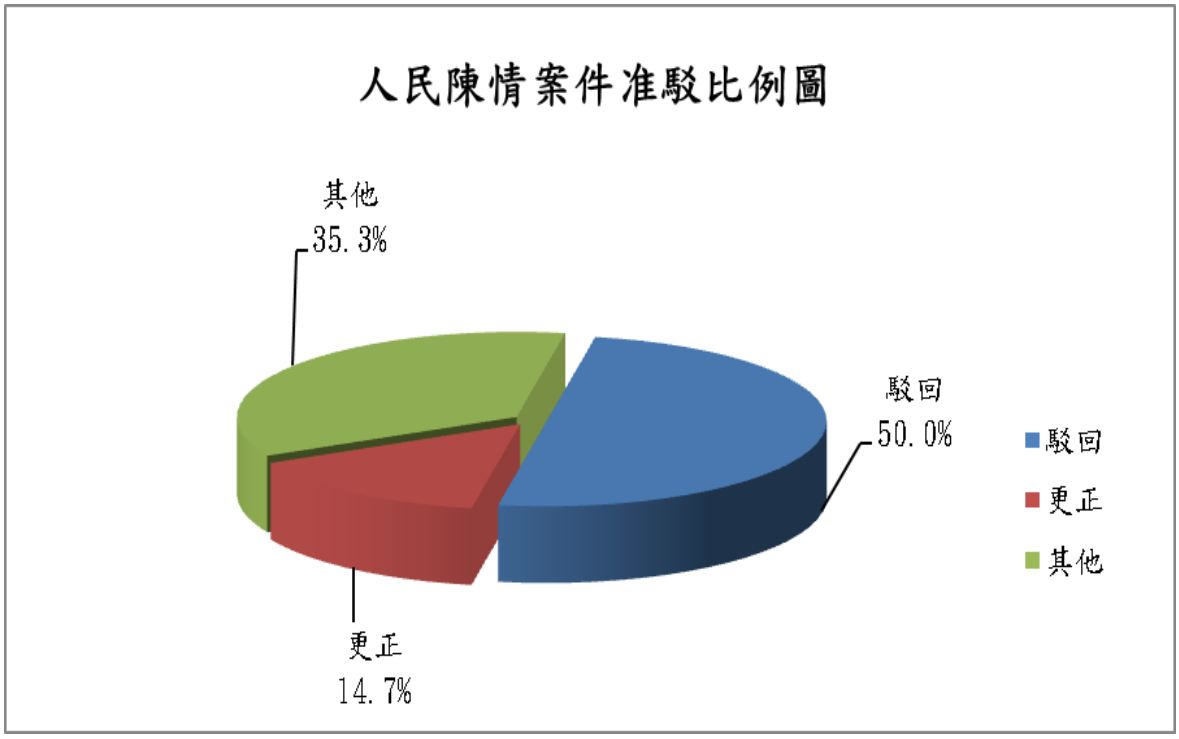
內　　容	件數	比　率	案件編號
法令查詢	2	5.9%	22、35
行政違失舉發	4	11.8%	23、40、48、56
興革建議	2	5.9%	32、33
納稅權益之維護	26	76.4%	2、7、8、9、10、12、19、20、43、44、55、羅 1、羅 2、羅 3、羅 4、羅 5、羅 6、羅 7、羅 8、羅 9、羅 10、羅 11、羅 12、羅 13、羅 14、羅 15





人民陳情案件行政權益維護准駁原因分析表

原　因	件　數	比　率	案件編號
駁回	17	50.0%	7、8、9、19、20、43、44、48、羅 1、羅 2、羅 6、羅 8、羅 10、羅 11、羅 12、羅 13、羅 15
更正	5	14.7%	2、10、12、羅 3、羅 14
其他	12	35.3%	22、23、32、33、35、39、55、56、羅 4、羅 5、羅 7、羅 9



參、檢討改進事項

案號	陳　情　事　由	檢　討　改　進
羅7、羅13	房屋稅稅額過高、標準單價核課有誤補徵造成民眾不悅	一、本案係民眾在於接獲房屋稅單後，方知房屋標準單價已調漲許多，致造成民眾疑慮。經查本縣房屋標準單價自 73 年至101年未曾調整，已嚴重偏離實際建造成本，雖自101年7月1日實施調高房屋所處地段率及標準單價作為合理反應房屋建造成本及全縣整體平衡性角度考量，仍低於房屋造價甚多，準此於104年6月24 日再經不動產評價委員會審定，自104年7月1日起再行調高房屋所標準單價，致造成民眾房屋稅調高之原因。 二、建請同仁在辦理房屋稅使用情形變更時，應詳加審視，避免有類似標準單位誤植，向民眾依法補徵而造成民怨之情事發生。 三、企劃服務科已在辦理各項租稅教育及宣導活動時，將此攸關民眾之權益事項列為宣導重點，以減少民怨並維護徵納雙方之和諧。
20、羅8	地價稅核課過高，請予以調降	105年適逢公告地價調整，其調整幅度以不低於103年至105年公告土地現值累計調整率為原則。而本縣 105 年公告地價平均調幅118%，一般建地平均調幅29.3%，農地公告地價平均調幅237%，使其趨近鄰近甲種建築用地，合理反應

案號	陳　情　事　由	檢　討　改　進
		稅負，以符合租稅公平正義。由於此次土地公告現值調高造成民眾地價稅額大幅增加，建請同仁在面對類似問題時，應以婉轉言詞向民眾說明，以維繫徵納關係和諧。
2、7、8、9、10、12、19、20、	原課徵田賦之土地，現改按一般稅率課徵地價稅	一、本案係實施農業用地清查時，發現該土地已未作農業有關使用，本局同仁認為已不符合課徵田賦之要件，是以將其土地改按一般稅率課徵地價稅，致造成民眾心中疑慮。建請同仁在實施清查時發現有未符合課徵田賦規定或難以釐清之案件時，應函請相關農業主管單位會同，並主動配合民眾辦理實地勘查解說，以消弭徵納雙方之紛擾。 二、請企劃服務科在辦理各項租稅教育及宣導活動時，將此農業用地違反使用之情形加強宣導，以維護租稅公平促進徵納雙方之和諧。
1、3、4、5、6、11、13、14、15、16、17、21、24、25、26、27、28、29、30、31、34、36、37、38、39、41、42、45、	逃漏營業稅	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。 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、有否辦理營業登記等部分，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

案號	陳　情　事　由	檢　討　改　進
46、47、49、50、51、52、53、54		徵所職掌，並已函轉所屬機關辦理逕復。 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蘭分局信箱，期能適時提醒民眾國稅之承辦機關。 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。
18、22、23、32、33、35、40、43、44、48、55、56、羅1、羅2、羅3、羅4、羅5、羅6、羅9、羅10、羅11、羅12、羅14、羅15	違規填土、興革建言、房屋違建、民宿擾民、法令查詢等案件	左列案由係屬違規填土、民宿擾民、興革建言及地方稅業務諮詢等毋須列入檢討改進案件。其中有關違規填土、房屋違建、地方稅業務諮詢等本局均依規定課徵房屋稅、地價稅，並對納稅義務人之疑義均予以函覆。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。

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從其所願，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。