

# 宜蘭縣政府財政稅務局 108 年 1-12 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 108 年 1 至 12 月計收到人民陳情案件 97 件（含羅東分局 5 件），其中檢舉逃漏營業稅、未辦營業登記、遺產稅暨非屬本局業務範疇等疑義者計 71 件、對於地方稅課稅有疑義者計 23 件，財政類計 1 件，屬其他者 2 件。依其陳情來源及類別性質分析如下：

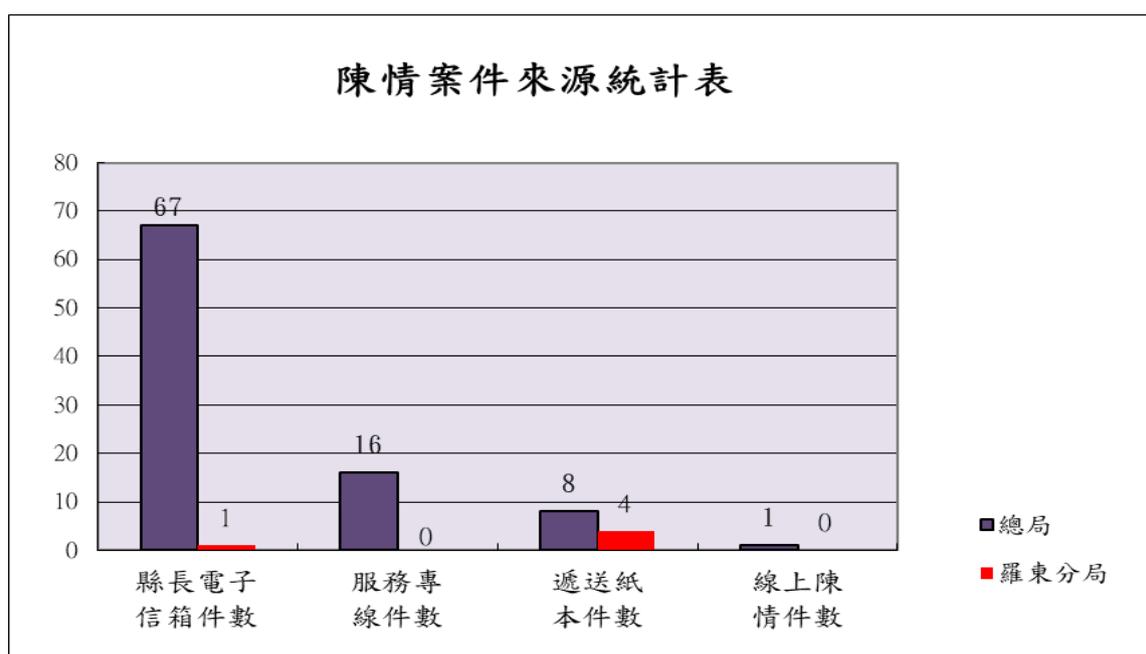
### 一、來源統計

（一）直接以紙本遞送本局者計 12 件，占 12.37%。

（二）透過各種電子信箱、線上傳送、電話專線者等計 85 件，占 87.63%。

種類 單位	民意信箱件數	服務專線件數	書面件數	線上陳情及其他件數
總局	67	16	8	1
羅東分局	1	0	4	0
合計	68	16	12	1

陳情案件來源統計表



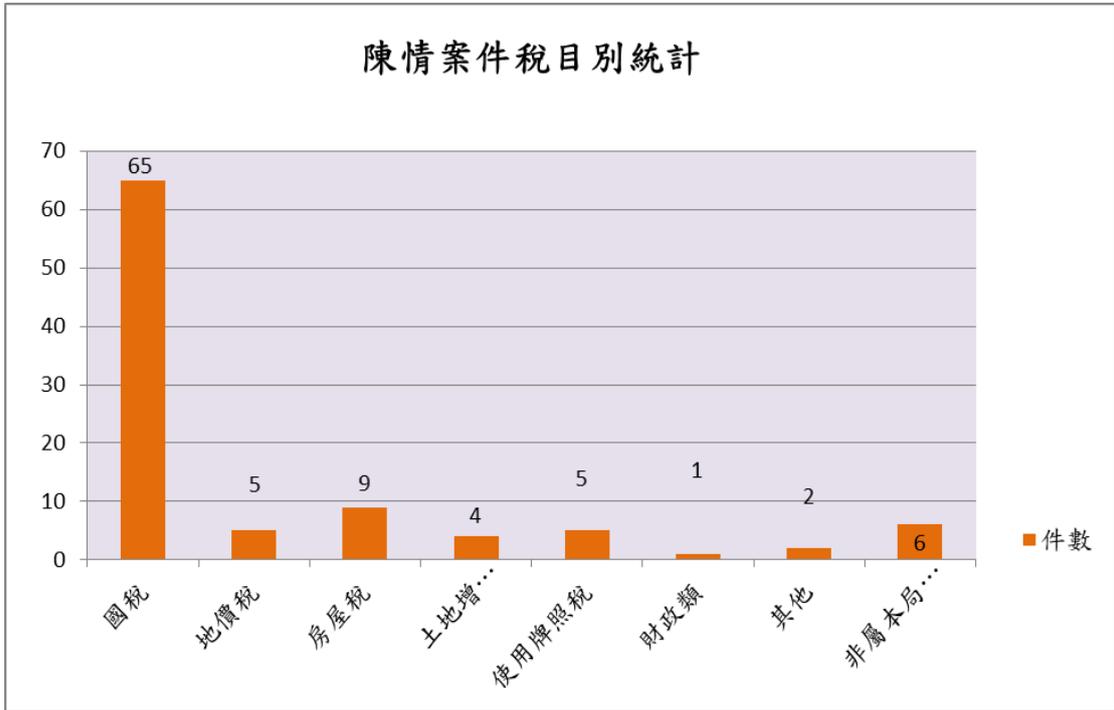
## 二、類別及性質分析

- (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 65 件，占 67.01%。
- (二) 有關地方稅各項業務計 23 件，占 23.71%。
- (三) 有關財政類計 1 件，占 1.03%。
- (四) 有關其他(人事、服務)案件計 2 件，占 2.06%。
- (五) 有關其他非屬本局業務範疇計 6 件，占 6.19%。

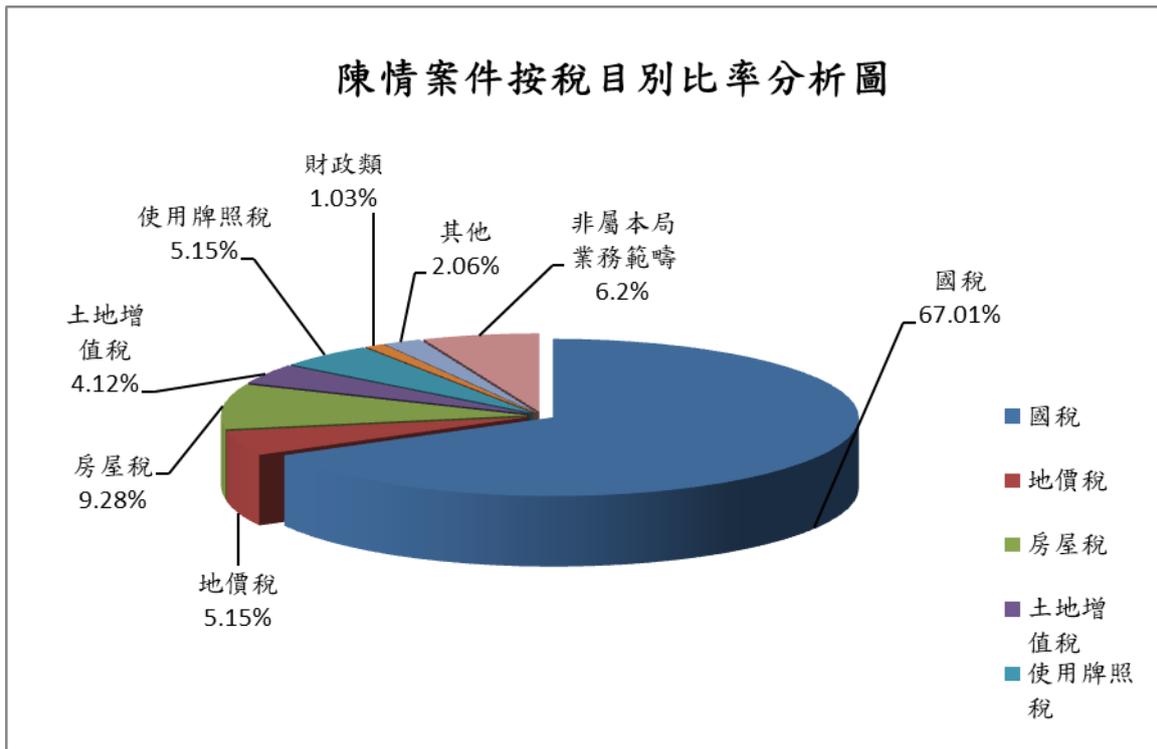
### 1、108 年 1-12 月陳情案件按稅目別統計表

類 別	件數	比率	案 件 編 號
國稅	65	67.01%	1、2、4、5、7、8、9、10、11、12、14、15、16、18、20、22、27、28、30、31、33、35、37、28、39、41、42、43、44、45、46、47、48、49、51、52、53、54、55、56、57、58、61、62、63、64、65、68、69、70、71、73、74、75、76、78、80、84、85、87、88、89、90、91、92
地價稅	5	5.15%	19、60、67、83、羅 1
房屋稅	9	9.28%	3、6、29、32、59、79、羅 2、羅 3、羅 4
土地增值稅	4	4.12%	21、40、86、羅 5
使用牌照稅	5	5.15%	24、25、26、36、66
財政類	1	1.03%	50
其他	2	2.06%	23、34
非屬本局業務範疇	6	6.2%	13、17、72、77、81、82

陳情案件稅目別統計



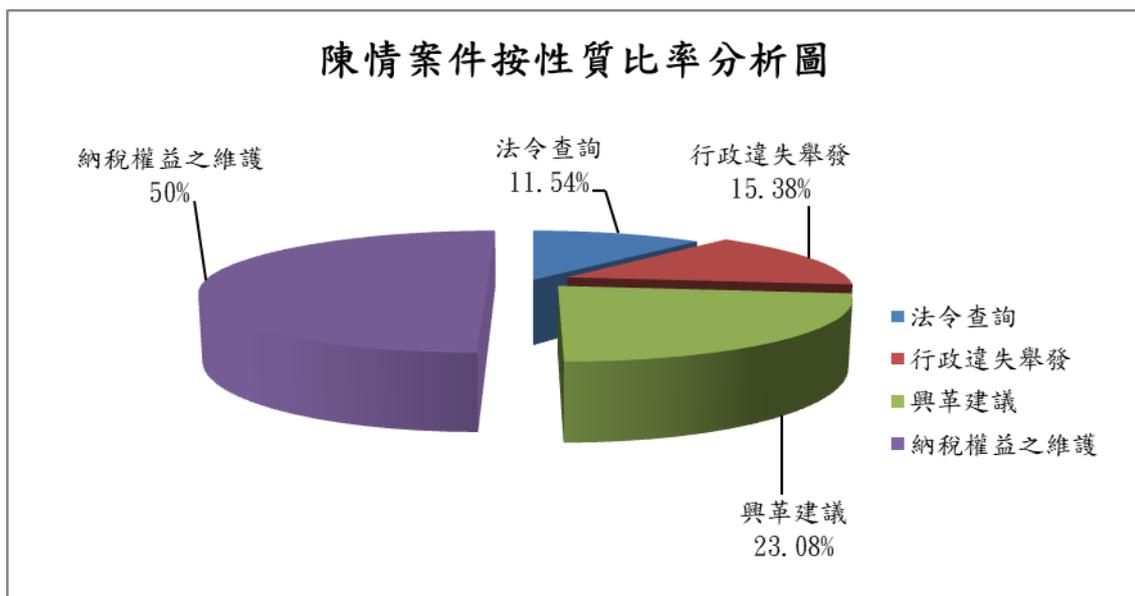
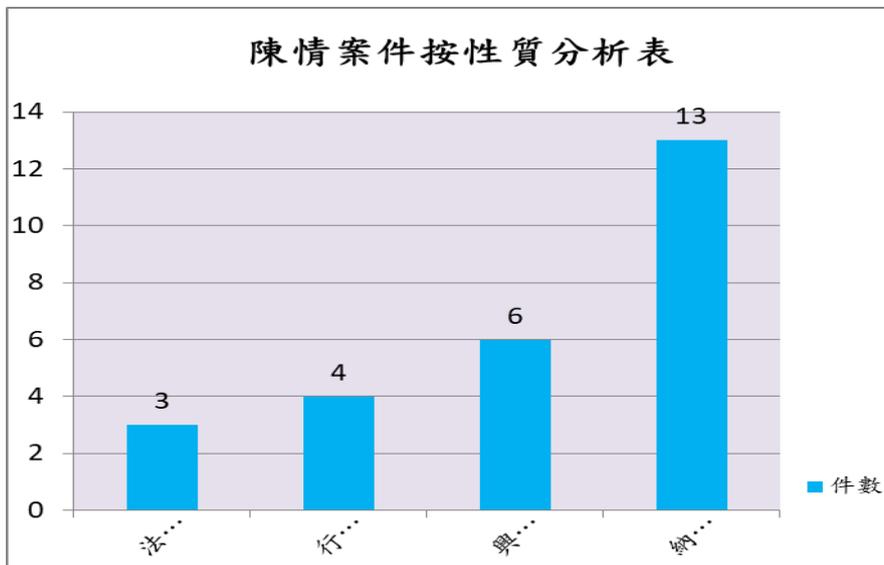
陳情案件按稅目別比率分析圖



2、108年1-12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

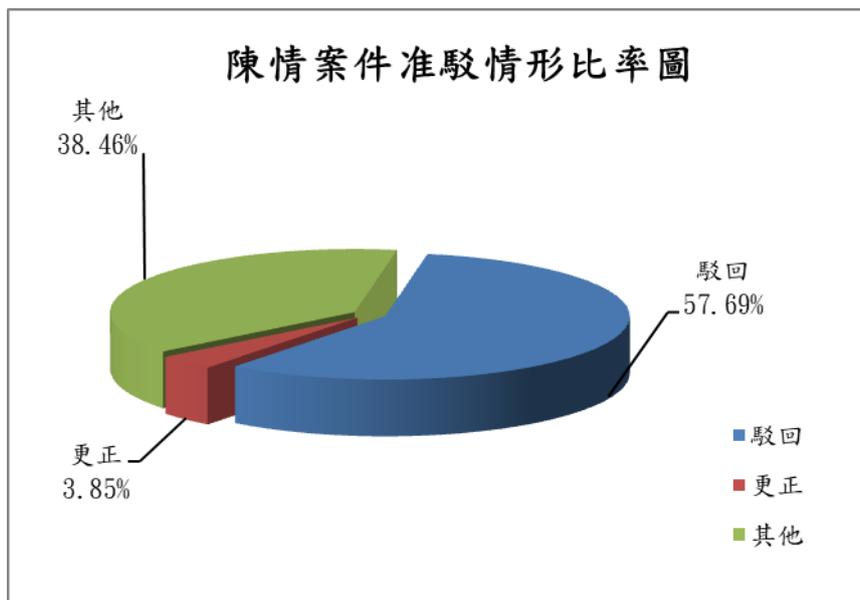
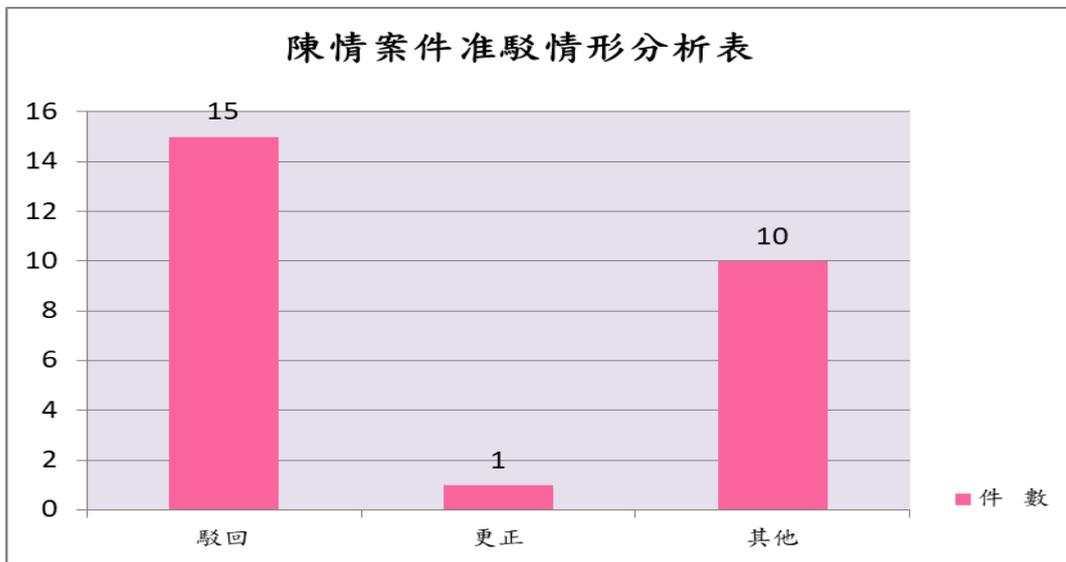
內 容	件 數	比 率	案 件 編 號
法令查詢	3	11.54%	19、36、86
行政違失舉發	4	15.38%	3、24、25、83
興革建議	6	23.08%	21、23、32、34、50、66
納稅權益之維護	13	50%	6、26、29、40、59、60、67、79、羅1、羅2、羅3、羅4、羅5



3、108年1-12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	15	57.69%	3、6、19、24、26、29、40、59、60、83、羅1、羅2、羅3、羅4、羅5
更正	1	3.85%	67
其他	10	38.46%	21、23、25、32、34、36、50、66、79、86



參、檢討改進事項

案號	陳情事由	檢討改進
21	建議服務人員可以貼心一點	緣陳情人建議本局承辦人員「在辦理與農地有關的土地增值稅，過戶資格若不成立，請務必提醒不用繳印花稅，貼心提醒民眾」。查農業主管機關核發之農用證明上已載明該證明書之用途，為維護民眾權益，本局於受理是類土地增值稅申報案時，將盡力提醒相關規定。
23	跑馬燈太亮案	緣陳情人陳情本局跑馬燈太亮，本局已於 108 年 5 月 20 日請廠商調整單一顏色(紅色)，另考量居民作息時間，將字幕機關閉時間由晚間 9 時提前至 8 時。
66	身障免牌照稅客訴服務	緣陳情人申請身心障礙免徵牌照稅，因承辦人告知錯誤訊息，造成陳情人不便及不悅。針對本案本局承辦人處理確屬不當，其疏失將列入年終考評項目，加強同仁專業素質訓練。
1、2、4、5、7、8、9、10、11、12、14、15、16、18、20、22、27、28、30、31、33、35、37、38、39、41、42、43、44、	逃漏營業稅、未辦設立登記等	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而有營業行為，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、涉嫌逃漏營業稅，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

案號	陳 情 事 由	檢 討 改 進
45、46、47、 48、49、51、 52、53、54、 55、56、57、 58、61、62、 63、64、65、 68、69、70、 71、73、74、 75、76、78、 80、84、85、 87、88、89、 90、91、92		<p>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>
3、6、24、 25、26、29、 32、34、40、 50、59、60、 67、79、83、 86、羅 1、羅 2、羅 3、羅 4、羅 5	其他地方稅業務暨興革建言等事項	<p>左列案由係扣除非屬本局業務範疇件數後，其他屬於興革建言、地方稅業務諮詢等事項，毋須列入檢討改進案件。其中有關地方稅業務諮詢等本局均依規定課徵房屋稅、地價稅、使用牌照稅，並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。