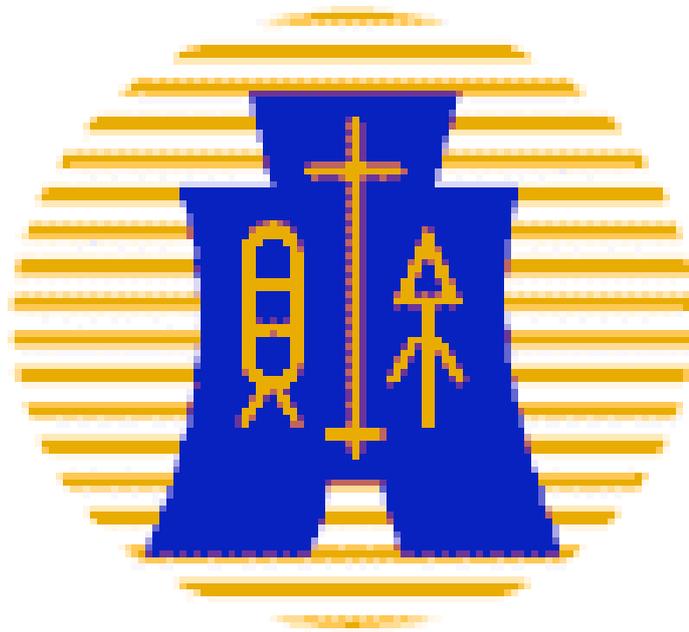


105 年度 人民陳情案件檢討分析報告



財政部北區國稅局
106 年 1 月

105 年度人民陳情案件檢討分析報告

目錄

壹、前言	1
貳、陳情案件受理單位、類別及管道統計分析	2
參、陳情案件處理滿意度分析	5
肆、陳情案件處理時效分析	6
伍、建議及改進事項	7
陸、結語	8

壹、前言

厲行行政革新、提高行政效率及加強為民服務，一直是政府施政努力目標。人民知識程度與生活素質日益提高，不僅要求政府提供完善之具體建設，更期盼政府能提供更高品質之公共服務。政府行使稅捐稽徵權，除須合法外，尚須顧及人民之反應及意見，以瞭解民意，化解徵納雙方歧見。

本局按稽徵作業程序，劃分研究發展、納稅服務、資訊管理、案件審查、案件複核、稅款徵收及法務等功能，設 10 科 5 室各司其職，以收分工合作及橫向水平牽制效果；另於轄區 9 個縣市（包含 2 個直轄市）分設 7 個分局、15 個稽徵所及 2 個服務處，並按稅目分工設營所遺贈稅課（股）、綜所稅課（股）、銷售稅課（股）及服務管理課（股）辦理各稅稽徵業務。本局秉持「以客為尊、愛心辦稅」的服務理念，持續不斷地從「心」做起，從「新」出發，以「用心」、「貼心」和「同理心」為核心價值，提供「創新」、「滿意」及「貼心」的服務，期勉全局同仁以稅捐稽徵工作為畢生所投入的最大公益志業，將「民眾當作我們的好夥伴」，協助民眾依法完成納稅義務，一起行公義，做好事，建設國家，造福社會。除此，為瞭解陳情人對本局服務之滿意度、陳情類型及緣由，特將本局 105 年度辦理之人民陳情案件加以整理歸納，並針對滿意度調查結果予以分析編撰本報告，俾能充分明瞭民意溝通之效果，有效進行案件管制，另研提改進建議事項，提供各單位參考運用，作為業務改進之方向，以期未來提供民眾更好及更有效率之服務。

貳、陳情案件受理單位、類別及管道統計分析

一、依人民陳情案件受理單位統計分析

105 年度本局受理陳情案件單位包括各科室、分局、稽徵所及服務處，計受理 1,154 件，詳表 1。

表 1 105 年度人民陳情案件受理單位統計表

單位名稱	105 年度	104 年度	增減件數
稅務資訊科	3	1	+2
政風室	1	0	+1
主計室	0	0	-
人事室	1	1	-
監察室	0	0	-
秘書室	0	2	-2
徵收科	4	12	-8
審查一科	15	13	+2
審查二科	61	82	-21
審查三科	23	14	+9
審查四科	26	19	+7
服務科	6	8	-2
法務一科	1	0	+1
法務二科	3	3	-
板橋分局	321	137	+184
桃園分局	89	37	+52
新竹分局	37	15	+22
竹北分局	115	73	+42
基隆分局	1	7	-6
宜蘭分局	14	27	-13
花蓮分局	0	1	-1
三重稽徵所	121	146	-25
新莊稽徵所	175	150	+25
中和稽徵所	6	0	+6

單位名稱	105 年度	104 年度	增減件數
新店稽徵所	7	18	-11
淡水稽徵所	52	42	+10
汐止稽徵所	58	71	-13
中壢稽徵所	5	7	-2
羅東稽徵所	2	0	+2
楊梅稽徵所	1	0	+1
大溪稽徵所	2	0	+2
竹東稽徵所	0	1	-1
七堵稽徵所	0	0	-
信義稽徵所	3	4	-1
玉里稽徵所	0	2	-2
金門稽徵所	1	0	+1
馬祖服務處	0	0	0
瑞芳服務處	0	0	0
總計	1,154	893	+261

二、依受理人民陳情案件類別統計分析

本局 105 年度陳情案件共受理 1,154 件，較上年度 893 件增加 261 件，增加比率 29.23%(1,154-893/893)，因民眾不熟悉新修法令規定及相關稅務常識不足之情況下，為避免漏稅遭處罰或權益受損，民眾陳情類別仍以對稅額核定之行政處分或租稅法令疑義為大宗，其中又因 105 年度多項新稅務法令修正措施，包括公用事業導入電子發票、房地合一課徵所得稅制度、證券交易所停徵所得稅、銷售不動產停徵特種貨物及勞務稅及舊車換新車退還新車貨物稅政策等，故 105 年度人民陳情案件件數較 104 年度增加，詳表 2。

表 2 105 年度受理人民陳情案件類別統計表

年度 陳情類別	105 年度	104 年度	增減件數
稽徵業務行政措施 之興革建議	54	56	-2
稽徵業務行政法令 之查詢	816	357	+459
行政違失之舉發	28	5	+23
行政上權益之維護	256	475	-219
總計	1,154	893	+261

三、依受理人民陳情案件管道統計分析

近年網路使用日漸普及，以「電子民意信箱」方式陳情較書面來函需郵寄或親送方式更為即時、方便，故民眾大多透過電子民意信箱管道陳情，案件數也最多，詳表 3。

表 3 105 年度受理人民陳情案件管道統計表

年度 陳情方式	105 年度	104 年度	增減件數
來函	8	40	-32
電話	0	0	-
傳真	0	0	-
信箱	0	0	-
E-MAIL	0	0	-
電子民意信箱	1,146	853	+293
其他	0	0	-
總計	1,154	893	+261

參、陳情案件處理滿意度分析

一、滿意度調查方式

本局非常重視民眾對於陳情案件處理結果之滿意情形，如以來函等書面方式反映，則於函復時，一併檢送「人民陳情案件處理情形調查表」，民眾填答後，直接寄還本局服務科(免郵)；另因應網路普及，民眾以本局「首長信箱」或「稅務信箱」管道陳情，承辦人員將辦理情形透過上揭系統自動回復時，該系統會自動傳送滿意度調查問卷，提供民眾填寫，以瞭解民眾針對本局陳情案件處理的滿意度。

二、105 年度人民陳情案件滿意度調查結果

105 年度共回收 183 份問卷，依據調查結果，民眾對本局人民陳情案件之**處理時效**滿意度最高，不滿意度最低，有 86%表示滿意，6.2%表示不滿意；民眾對本局人民陳情案件反映意見之**處理結果**的滿意程度滿意度最低，且不滿意程度也最高，有 70.4%表示滿意，高達 21.8%表示不滿意，詳細調查結果詳表 4。

另依調查結果，民眾針對本局陳情案件處理時效、設立信箱及處理回應(如收件通知)滿意度皆高達 8 成，不滿意度低於(含)1 成，惟有 7 成多民眾滿意本局答覆人員的專業知識、後續服務、處理結果及整體處理陳情案件情形，而有 2 成左右民眾不滿意。

表 4 105 年度人民陳情案件滿意度調查結果

調查題目	滿意	普通	不滿意
對反映意見處理時效的滿意程度	86%	7.8%	6.2%
對本局設立之反映意見信箱的滿意程度	81.7%	8.3%	10%
對反映意見處理回應(如收件通知)的滿意程度	80%	10%	10%
對答覆人員專業知識的滿意程度	72.5%	10.1%	17.4%
對處理反映意見整體的滿意程度	71.5%	8.4%	20.1%
對本局反映意見後續服務之滿意程度	71.4%	11.2%	17.4%
對反映意見處理結果的滿意程度	70.4%	7.8%	21.8%

三、105 年度人民陳情案件滿意度調查結果分析

民眾不滿意本局人民陳情案件之處理結果，可能原因係陳情人不瞭解稅法規定，遭補稅或罰鍰，亦或本局稅捐之核課無法符合其期待，造成民眾不滿意本局處理結果，進而質疑承辦人員專業知識不足，且影響民眾對本局處理陳情案件整體的滿意程度。

肆、陳情案件處理時效分析

105 年度本局陳情案件平均處理天數 2.04 天，較 104 年度 2.43 天縮短 0.39 天(2.43-2.04)，縮短比例 16.05% (0.39/2.43)，顯示本局處理人民陳情案件之效率日益提升，詳表 5。

表 5 105 年度人民陳情案件處理時效統計表

處理時效	1-3 天	4-6 天	7-15 天	16-30 天	31 天以上
案件數	1,119	34	1	0	0

伍、建議及改進事項

一、強化本局民眾意見處理機制

為迅速有效處理民眾陳情反映之意見，本局以品質管理循環理論 PDCA 建立改善服務機制，透過瞭解陳情人對本局人民陳情案件之滿意度與看法，彙整分析民眾意見擬具改善方案，並建立教育訓練案例供同仁參考改進。



二、提升回復品質

承辦人員除掌握案件處理時效外，答復內容亦須詳實完整，用字遣詞應簡潔、明瞭及淺顯易懂，避免專業

艱澀及公文用語，並提供口語化回復範本，若涉及專業法令規定，仍應盡量解釋，使民眾充分明瞭，各單位主管應適時給予必要之協助及督導。

三、充分與民眾聯繫及溝通

為確保民眾能瞭解本局依法行政之立場，應透過口語化解說使民眾瞭解其陳情事項之法令規定，除依案情需要以電話與陳情人充分溝通外，後續就滿意度不佳之案件，以電話向陳情人進行深度訪談，期能確實化解其疑慮。

四、運用多元管道宣傳

將最新租稅議題、法令及創新便民措施加強公務行銷，依據服務對象不同，以發布新聞稿、辦理座談會、宣導活動，網站專區、Facebook、Line@、官方網站、部落格等多元化方式廣為宣傳，為民眾提供符合其需求之無距、無界、無差異貼心服務，避免民眾因不諳法令產生誤解而陳情之情況發生。

陸、結語

本局雖持續加強同仁電話禮貌、信箱及網站服務品質及效率之提升，惟本局服務轄區遼闊、轄內產業與族群多元化、又面臨社會環境快速變遷，部分稅務申辦流程可能不符民眾需求，囿於現行法令之規定及民眾稅務常識不足之情況，人民陳情案件仍以對稅額核定之行政

處分或租稅法令疑義之原因為大宗。本局除儘可能透過電話、電子郵件及書面與陳情人充分溝通，使其能透過口語化解說瞭解本局依法行政之立場外，應持續透過多元管道，運用資通訊科技，於各項宣導活動、講習會、本局網站及社群網絡等管道加強新頒法令及重大政策之宣導，並因應民眾需求提供各項創新便民措施，以避免其因不諳法令及申辦不便而向本局陳情。

另本局各單位同仁在審查與核定階段，即應主動與納稅義務人溝通，委婉說明法令依據，如納稅義務人有疑義，更應本著愛心辦稅理念，以良好服務態度詳細解說，並發揮同理心，設身處地為納稅義務人著想，化解雙方紛爭，以保障納稅義務人權益，提升為民服務品質。