臺中市政府地方稅務局受理人民陳情案件處理要點

中華民國101年7月5日中市稅企字第1012500124函頒
中華民國103年1月29日中市稅企字第1030500026函修正
中華民國105年2月2日中市稅企字第1050500029函修正
中華民國106年12月26日中市稅企字第1060500386函修正

一、 臺中市政府地方稅務局(以下簡稱本局)為加強處理人民陳情案件，提升服務品質，依臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點規定，訂定本要點。

二、 本要點所稱人民陳情案件係指以書面、電子郵件、傳真、言詞等方式向本局提出之具體陳情。

三、 人民陳情案件應載明具體陳述事項、姓名及聯絡方式，包括電話、住址、傳真號碼及電子郵件等，如未具名及聯絡方式且無具體事由者，得逕為不受理錄案，但應留存紀錄備查。

四、 受理人民陳情案件，依下列原則辦理：

（一）受理民眾陳情應錄案及編配列管字號，並由研考人員負責管制。

（二）陳情案件有保密必要者，應依個人資料保護法及臺中市政府檢舉陳情案件保密實施要點規定，以保密方式處理，不得公開。

（三）陳情案應依案情性質先行分類，承辦單位應依各類別處理期限辦理。

（四）陳情案件之處理期限均自收文次日起算，說明如下：

1. 檢舉類，處理期限十四個工作天。

2. 非檢舉類，處理期限六個工作天。

3. 簽奉市長核准之專案列管案件，處理期限三十個日曆天。

（五）業務單位收到陳情案件後，如須移文或改分者，應會知研考人員。

五、 處理人民陳情案件，依下列原則辦理：

（一）回復內容應針對案情敘明具體處理意見及法規依據，用字遣詞應簡明、親切、口語化，結案後應將副(影)本送研考人員，俾解除列管。

（二）陳情案件除已簽報臺中市政府研究發展考核委員會（以下簡稱研考會)備查之常見重複及單純案件外，應陳核至局長或其授權人員，並依分層負責明細表判行。

（三）各類陳情案件均應以原列管之收文號簽辦，並視案情需要或陳情人之要求，以公文、電話、電子郵件、傳真或其他方式將辦理情形答復陳情人，並告知列管編號、承辦人員聯絡方式。

（四）陳情案件以書面回復時應隨函檢附「臺中市政府地方稅務局人民陳情案件處理情形滿意度調查表」及廣告回郵（如附件一)，以電子郵件回復時自動連結臺中市政府陳情案件處理情形滿意度調查網址。

（五）陳情案件若未依規定方式回復，應於簽辦內容及回復內容中敘明。

（六）經錄案列管之案件，除無須答復陳情人、陳情人未留聯絡方式或表示不須回復者外，均應確實回復陳情人，其中臺中市政府列管案件應於陳情整合平台登錄辦理情形。

（七）陳情案件有下列情形之一者，得依行政程序法第一百七十三條規定，簽報局長同意不予處理：

1. 無具體之內容或未具真實姓名或住址者。
2. 同一事由經予適當處理並已明確答復後，而仍一再陳情者。
3. 非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分別向各機關陳情者。

前款經簽准不予處理之案件，亦應知會研考人員解除列管。

（八）經簽准同意不予處理之案件，應依下列程序辦理：

1. 向陳情人說明已為適當處理，婉釋爾後以同一事由再度陳情，將不予處理回復，並將處理情形登錄於臺中市政府陳情整合平台。

2. 嗣後陳情人再以同一事由陳情，仍須依規定收文及分案；承辦人員無須處理及回復，僅須將簽准不予處理之情形登錄於臺中市政府陳情整合平台後，據以結案。

（九）對同一陳情人持續或大量陳情案件，如認為顯有耗費機關行政資源之虞者，得查明相關情事，經會簽研考會，簽奉市長同意後，不予受理。

（十）經簽准同意不予受理案件，應依下列程序辦理：

1. 應向陳情人說明，並通知受理及列管單位。
2. 嗣後陳情人再以前述事由陳情，毋須受理錄案，惟仍應作成紀錄以利查考。

（十一）承辦人員受理陳情案件後，應迅速先審核是否符合規定，如有需補件者，應一次告知陳情人補件憑辦，避免造成各級人員審核程序中因欠缺應檢附之文件，而延宕甚至否准。陳情案件內容不明確或有疑義者，應主動電話聯繫或書面通知陳情人補陳，以免未能完整答復而再度陳情。

（十二）函轉臺中市政府所屬或相關機關配合辦理之案件，承辦人員應追蹤列管後續辦理情形。

（十三）因法令適用疑義請示上級或相關權責機關之案件，俟釋復並答復陳情人後結案，未結案前承辦人員仍應持續追蹤後續辦理情形。

（十四）案情特殊、複雜或需詳加調查，無法於期限內處理完畢時，應在期限屆滿前填寫展期報告單簽請局長核准並將展延理由告知陳情人，再將展期報告單送研考人員錄案，研考人員應繼續追蹤管制至結案為止。

（十五）連續收到同一案由之人民陳情案件(含同一陳情人)均予併案處理，倘陳情案件業經本局答復陳情人後又接獲上級機關交辦同一案件時，應將辦理情形函復交辦機關並副知陳情人及研考人員。

（十六）檢舉案件之相關作業流程及管制，應依本局「受理檢舉案件管制作業要點」規定辦理。

（十七）陳情內容涉及私權事項而非行政機關權責者，應婉轉建議陳情人逕向當地調解委員會申請調解或循司法途徑解決。

（十八）針對檢舉案件如查無檢舉人所陳述之情事，回復時得載明如使公務員登載不實或謊報者，須負相關法律責任。

（十九）受理以外國語言陳情者，應以國際通用語言回復為原則。

（二十）處理陳情案件逾期積壓者，依臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點規定議處。

六、 陳情案件之展期

人民陳情案件未能於規定時間辦結者，承辦人應於期限屆滿前辦理展期，以原限辦日數為得展延天數，各類陳情案件辦理展期之規定如下：

（一）檢舉類：以一次為限，並經局長或其授權人員核准。

（二）非檢舉類：以二次為限，並經局長或其授權人員核准。

（三）前兩款若需再展延者，須經市長核准。

（四）簽奉市長核准之專案列管案件類：不得展延。

（五）依本點規定申請之展延案件，應將展期報告單送研考人員錄案，研考人員應繼續追蹤管制至結案為止。

（六）經展期之案件，以逾期列計。

七、 總、分局應指定人民陳情案件研考人員，辦理下列事項：

（一）負責陳情案件之追蹤及結案管制，避免逾期情事。

（二）對於逾期尚未辦結、漏至系統登錄或展期案件應列管追蹤、確實稽催。

（三）平時應主動協助及督促同仁熟悉人民陳情案件作業流程及系統操作。

（四）民眾寄回之「人民陳情案件處理情形滿意度調查表」，列管研考人員應檢視內容，如有需再行處理事項，應再移請主辦單位辦理。

（五）研考人員應於本局管制案件管理系統逐案登錄辦理情形及檢討改進措施。

八、 成立本局人民陳情案件管考小組(以下簡稱本小組)，負責陳情案件

管考事宜。

（一）本小組之設置如下：

1. 召集人一人，由主任秘書擔任，負責陳情案件督導、追蹤案件執行及結案情形。
2. 副召集人一人，由企劃服務科科長擔任，協助召集人綜理本小組業務執行。
3. 小組成員若干人，由企劃服務科稽核、研考股股長及研考股指定人員擔任，辦理人民陳情案件之管制、檢討分析等業務。

（二）本小組之任務如下：

1. 不定期抽查各單位陳情案件處理及回復情形。
2. 每季主動分析人民陳情案件質量分析報告,具體分析陳情案件處理情形及提出積極改善作為;並於每半年依本局處理陳情案件自我檢核量表(附件二)辦理自我評核。
3. 於每季結束後三十日內召開檢討會議,就陳情案件數量、業務性質、類別及處理品質等，加以檢討分析，做成會議紀錄，研提具體改善建議或方案，供相關單位參採。
4. 每年至少應辦理一次教育訓練。

九、 本要點如有未盡事宜，依臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點規定辦理。

附件一

臺中市政府地方稅務局人民陳情案件處理情形滿意度調查表

親愛的納稅義務人，您好：

為促進稅務革新，特製作本問卷，希望瞭解您對地方稅務局處理人民陳情案件之看法，作為今後改進之方向。本問卷調查，僅供統計分析研究及業務改進參考之用，不作其他用途，請您放心。順頌

闔家安康

臺中市政府地方稅務局 敬上

一、本局回復之發文日期及字號：

1.發文日期：____年____月____日

2.發文字號(例：中市 00 字第 00000000 號)：_____

二、請問您是用哪一種方式詢問、陳情、建議或檢舉？

1.□書面陳情　2.□意見信箱　3.□檢舉逃漏稅信箱　4.□市長信箱

5.□撥打本市 1999 專線　6.□局長與民有約信箱　7.□民意論壇

8.□LINE、FB 或 SKYPE　9.□政風信箱　10.□其他(總統或行政院信箱等)

三、請問您是針對何種稅目提出反映？

1.□使用牌照稅　2.□娛樂稅　3.□印花稅　4.□地價稅　5.□房屋稅　6.□契稅

7.□土地增值稅　8.□工程受益費　9.□其它，請說明_____

四、請問您對本次案件處理的「回復時間」是否滿意？

1.□非常滿意　2.□滿意　3.□普通　4.□不滿意　5.□非常不滿意

五、請問您對本次案件處理的「回復內容及處理結果」是否滿意？

1.□非常滿意　2.□滿意　3.□普通　4.□不滿意　5.□非常不滿意

六、請問您對本次案件處理覺得滿意的地方？

1.□承辦機關處理效率快速　2.□反映事項有妥善處理　3.□承辦人員態度良好

4.□無　5.□其他，請說明_____

七、請問您對本次案件處理覺得待改善的地方：

1.□處理結果與我的期望有差距　2.□承辦人員態度不佳

3.□處理效率太差　4.□法律規定不合理

5.□誤解法令或與稽徵機關見解歧異　6.□其他，請說明_____

7.□無

八、如您對於本局本次處理情形仍不滿意，請補充說明如下：

_____

_____

※註：本調查表您可反摺後免附回郵寄回本局，或透過傳真方式回復（傳真電話：04-22516972）

廣　告　回　信
台中郵局登記證
台中廣字第132號

40758臺中市西屯區文心路二段99號

臺中市政府地方稅務局
(企劃服務科研考股)　　收

附件二

臺中市政府地方稅務局處理陳情案件自我檢核量表(　　)年□ 上半年□下半年

項目	檢核內容	是	否	備註
		件數		(抽查缺失文號)
陳情案件管制	上半年總計抽查件數	共　　件		
	1.陳情案件設有專人稽催管制，定期稽催即將逾期或已逾期案件，並留存稽催紀錄。			抽查缺失文號：
	2.陳情案件回復內容如有預定完成日者，研考人員是否列冊管制，持續追蹤至結案。(需有結案證明)			
陳情案件處理品質	1.回復方式是否有瑕疵： (1)陳情案件依陳情管道及陳情人要求方式回復，若未依規定方式回復或應回復而未回復，應於簽辦內容中註明。(電話回復時於簽辦前、應於簽辦內容中註明，回復時間於簽辦後、應於簽之空白處註明，電聯陳情人未果、應於回復內容中註明) (2)上級機關交辦案件(如監察院)應以府名義回文。			抽查缺失文號：
	2.是否以案管制：簽辦時應以該陳情案之府文號簽辦或函復。			抽查缺失文號：
	3.簽辦過程是否有瑕疵： (1)涉及本府其他機關業務，未向研考會申請加分。 (2)回復內容未經核准即登錄於陳情整合平台。 (3)未實質處理即以舊案簽陳內容簽辦存查(不予處理案件除外)等。			抽查缺失文號：
	4.處理過程時效管控： (1)機關內部改分致影響時效。 (2)承辦人收文後太晚簽辦致案件逾期或已逾辦理期限始簽辦。 (3)展期時應向研考會申請而非逕於公文系統展期。			抽查缺失文號：

	5.陳情整合平台登錄是否有瑕疵： (1)該案已實質簽辦完畢卻未於期限內登錄該平台。 (2)平台登錄回復內容與簽辦內容不符。 (3)回復陳情人時間欄位不正確或不合邏輯。 (4)研考人員結案處理方式選擇不正確。(適當處理、轉權責機關、不予處理等選擇錯誤。)			抽查缺失文號：
機關 自我管理	1.每季是否定期分析「陳情案件內容分析表」及召開陳情案件管考小組檢討會議並做成紀錄，對陳情案件做質量分析，提出具體檢討改進方案。			召開時間：
	2.各機關每年應至少辦理 1 次陳情案件教育訓練。			辦理時間：
	3.陳情整合平台/常見問答集：是否設有專人定期檢視並更新(隨時或至少 3 個月一次)。(本項檢核區公所不列入自我檢核)			更新時間：
加分項目	1.市民透過本府陳情整合平台填寫之滿意度調查，受理機關獲「滿意」以上回復。			計_____件
	2.市民透過本府陳情整合平台填寫之滿意度調查，受理機關獲「不滿意」以上之回復，有後續追蹤檢討並有具體改善者。			計_____件
	3.市民透過本府陳情整合平台列管之感謝函件。			計_____件
	4.創新措施：對陳情案件管考或處理提出創新做法，檢具成果報告，確有成效者。			計_____件

核章欄位(第 1 層決行)

承辦單位	決行

檢核日期：_____