

## 夏日午後的信任

納保官 施惠玲

那是個悶熱的夏日下午，陽光從百葉窗的縫隙間灑下來，櫃台前的等候區裡，有人翻著文件，有人低頭等待。由於是開徵期間，納保官走動服務，所以我一邊整理資料、一邊關注著往來的洽公民眾。這時，有一位中年婦人快步向我走來，手裡緊握一張稅單，額角微微滲著汗。她焦急地說：「我的公寓明明已經交給包租代管業者做為社會住宅使用，但是房屋稅卻沒有享有優惠，是不是哪裡出錯了？」我請她先坐下，奉上一杯溫開水，柔聲安撫：「您別著急，讓我先看看！」

原來是蔡大姐，她與女兒相依為命，那間房子是先生過世後留下來的。本來想閒置就好，但是聽說政府正在推動包租代管政策，鼓勵房東釋出空屋，如果交由業者管理除了可以出租給有居住需求的人，還能享受租稅優惠。想想既能幫助別人，又能減輕負擔，她便爽快地簽訂租賃契約書。沒想到稅單寄來時，優惠卻不見蹤影，這一刻，她的語氣裡透露著無奈與苦笑，似乎不只是為了省一點稅金，而是善心被懷疑的委屈。我心想，信任若沒有被回應，就會像一道無形的牆，於是我接過她的資料，仔細檢視，看著她提供的社會住宅租賃契約書，趕緊查詢系統檔案紀錄。

幾分鐘後，發現了問題所在！原來是社會住宅主管機關與稅務機關間的資訊傳遞有時間落差，造成租稅優惠未能及時適用。為了讓她完全放心，我進一步查詢這棟房屋所坐落的土地稅籍資料，確認地價稅也受到影響，當我詳細說明原因與後續處理方式後，「原來是這樣啊！……」她輕聲說著，神情逐漸放鬆，原本緊繃的眉頭慢慢舒展。

蔡大姐說，其實她對於政府機關一直是存有距離的，以前總覺得公務人員只看文件，不聽民眾說話，這次的經驗使她第一次感受到被理解的安心。我微笑回應，政府機關最希望的正是民眾的信任，瞬間信任在無聲之中流動，彷彿在午後的空氣裡悄然生根。

那天下午，她在櫃台前的等候區待了不到 1 個小時，便順利拿到更正後的房屋稅單，另外，減徵地價稅核准函也會在稍後寄發。臨走前，她說希望這間老屋能繼續被善用，讓更多人有家可住，也感謝我們在炎熱的午後仍保持耐心。她的笑容誠懇又溫和，我微笑點頭，心裡湧上一股暖意，外頭的陽光依舊炙熱，卻不再讓人煩躁，那份溫度在我們之間，毋須言語而能真實感受。那個夏日午後，我深深明白，這是一次被信任的感動，每一份信任，都是服務最珍貴的回饋。