幫了一個人，也幫了整棟樓

納保官 黃紫溶

身為納保官，經常遇到民眾因行政流程不順遂、申訴無門而感到挫折與無助。特別是與民眾切身相關權益的規定，往往因民眾不瞭解法令而未能及時主張。

今年五月，房屋稅開徵，稽徵機關大廳裡擠滿了等待辦事的民眾，叫號機不停歇地發出清脆的提示聲，螢幕上的號碼飛快跳動。其他服務台前的民眾陸續辦妥手續離開，櫃檯前換了一批又一批的人潮。唯獨2號服務台的燈號始終停留在原來的號碼，座位上也始終坐著一位神情嚴肅的男士。

我察覺到現場氛圍的異狀，主動走向2號服務台了解情況。只見櫃檯桌上擺著一張房屋稅繳款書和一張影印的證書。我溫和地主動詢問：「先生您好，我是這裡的納稅者權利保護官。是不是對稅單上的金額有些疑慮呢？沒關係，我們先到辦公室坐下來，您可以把問題跟我說，一起想辦法解決。」

到了辦公室，遞上一杯溫水後，我耐心地傾聽他講述事情的始末。這位林先生住進新買的房子已經三年了，當初購屋時就知道自己住的房子有取得綠建築標章。他直覺地認為建設公司在取得綠建築標章證書後，會主動申請房屋稅折減5%，因此這三年來都按時繳納稅款。直到近期在社區住戶群組聊天時，大家才驚覺建設公司根本沒有提出申請，這項消息瞬間在住戶群組裡炸開了鍋。因此今天特地來到稅務局，希望退回他這三年來多繳的房屋稅。

了解案件的全貌與原委後，我正視並積極回應他的訴求，先向林先生說明相關法規。接著，協助林先生填寫申請書，並明確告知他，經過審核確認後，這三年多繳的房屋稅，稅務局都會依法主動辦理退稅，直接匯入他的帳戶。

不僅如此，考慮到整棟社區住戶都面臨同樣的困境，我進一步告知林先生，可以由社區管理委員會通報稅務局，屆時稅務局會重新審核社區符合條件的房屋，一樣可享房屋稅優惠，免去住戶逐一奔波申請的手續。林先生聽完後，臉上露出了滿意的微笑，連聲向我道謝。

法律看似冰冷，服務卻能傳遞溫度。納保官的職責從不只是法令的宣導者或政策的執行者，更是解鎖民眾稅務難題、梳理行政流程的溝通者。透過這次的協助，我幫林先生與整個社區住戶找回應有的合法權益。在依法課稅的原則下，主動走入群眾，讓民眾都能在稅務體系中感受到被認真傾聽與被完整保障的安心。