午後的三件申請案：用溝通解開住戶心中的結

納保官　張雅芸

微風吹過的午後，我電腦內的公文系統，陸續跳出三件納稅者權益保護申請案。

瀏覽了一下申請人地址，發現一個有趣的巧合——這三位民眾，竟全都住在市區同一棟社區大樓裡。身為一名納保官，處理過無數稅務的紛爭，這三件申請書讓我覺得有些不一樣。

再往下看，三件案件爭執的內容也幾乎相同，都是因收到新購入同一社區房屋的稅單。社區大樓位處於較偏遠海線，房價與市區高房價七期建案相距甚遠，但「囤房稅」核定之房屋稅額快跟高房價區相當，社區整體住戶在住戶群組中紛紛提出疑義。民眾在信裡字字句句寫滿了不安與焦慮，有人擔心自己的權益受損，有人則對複雜的計算方式感到困惑不解。

我看著這些文字，心裡突然浮現一個念頭：同一棟大樓有數十戶人家，這三件申請案，真的只是少數三個人的疑問嗎？

拿起電話詢問，這才驚覺，原來不僅僅是這三件申請案！連日來，辦公室裡好幾位納保官陸續收到了來自這棟大樓住戶的申請案，都是因為對同一項法規處分產生了不解與疑慮，紛紛獨自提起了救濟。可以想像，此刻的大樓中庭與電梯裡，住戶們見面時談論的，恐怕全是這份沈重的不安全感。

因為當一個人不明白一件事情的時候，最容易害怕的，往往不是結果，而是「不知道為什麼」。而納保工作的意義，也許就在這裡。我們不只是要告訴民眾答案，更要陪他一起把答案找明白。

意識到這是一起涉及整個社區集體權益的案件，我決定改變處理方式。我與同事們決定將這些案件統籌起來，重新就住戶們所爭執的每一個細節、每一筆資料，逐一進行最嚴謹的核算與比對，反覆確認當初的處分過程是否有所遺漏或偏差。

經過縝密複核，最終的結果出爐了——原先的行政處分在法律與事實層面上均完全合法且合宜，並沒有變更的必要。

然而，如果只是寄出一張張印著「維持原處分」的公文，住戶們心中的疑惑真的能解開嗎？恐怕只會讓他們覺得政府高高在上、冷漠無情。

「我們必須讓民眾真正聽懂、理解，心裡才能踏實。」

於是，我拿起電話，逐一撥通了每位提出申請的住戶電話。電話接通後，我沒有急著說明法條，而是先聽他們說。聽他們為什麼擔心，聽他們哪裡不明白，也聽他們在社區群組裡看到什麼、聽到什麼。

然後，我換一種方式，把原本艱澀的稅務規定，拆成一個個簡單的問題，用生活化的語言慢慢說給他們聽。為什麼這樣計算？為什麼會有這樣的稅額？政府是依據什麼規定？每一個「為什麼」，我們都耐心回答。直到電話那頭傳來一句：「原來是這樣啊！」「原來是這樣啊！納保官，謝謝你講得這麼清楚，不然我們私底下傳來傳去，大家都以為自己吃虧了。」電話那頭，住戶長舒一口氣的聲音，讓連日來的疲累頓時化為烏有。一次次的充分溝通，終於撫平了住戶心中的不安。那一瞬間，我心裡有一種說不出的感動。

看著窗外灑落的陽光，我深刻體會到，納保官的作用不僅是判斷對錯，更是搭起政府與民眾之間理解的橋樑。有時候，只是一通願意多花一點時間的電話、一段願意耐心傾聽的對話，就能讓一份疑惑變成理解，讓一份不安重新找回安心。當法理添上了溫度的關懷，再複雜的紛爭，也能在充分的溝通與同理心之中，化為圓滿的理解與信任。