

臺中市政府地方稅務局
納稅義務人反映意見處理情形表
期間：115年4-6月

時間	單位	反映管道	反映意見	處理情形
115.04.07	企劃服務科	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他：魏季宏君鼓勵與建言書	民眾鼓勵本局以「地方稅AI客服任意門」獲「2026智慧城市創新應用獎」，並建議深耕「預測式服務」及「多語系平權」。	已於115年4月15日函復民眾，說明「全國版AI智慧客服-地稅小幫手」係財政部財政資訊中心授權本局統籌規劃，供全國民眾使用，目前由該中心持續維運中，本局將建請該中心將民眾建議納入評估，俾持續優化系統。
115.04.15	企劃服務科	☐ 意見反映表 ☒ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾反映替友人詢問牌照稅稅額，本局人員態度不佳。	已於臺中市政府陳情整合平台登錄辦理情形，並致電陳情人說明如下： (1)有關民眾反映本局人員無法協助查詢特定車輛之使用牌照稅額一案，礙於稅捐稽徵法第33條規定，若非納稅義務人本人、繼承人、授權代理人或辯護人，即不得提供納稅資料。車主如須委託他人取得其課稅資料，代理人應具有納稅義務人本人之身分證明文件並受有委託。因受限於您並非車主本人，又無法確證受有委託，客服人員僅能就您提供之車輛排氣量及預計辦理報廢日期，據以推算應納稅額，絕非刻意刁難或敷衍，造成您感受不佳，本局謹致歉忱。 (2)另為確保服務品質，直屬主管除告誡客服人員務必注意態度及禮儀，未來將賡續辦理各項專業及服務禮儀教育訓練。
115.04.23	東勢分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾廖先生反映服務人員周偲叡小姐辦事效率、服務態度、整體服務印象及洽公環境的整齊清潔滿意，值得嘉許，足為同仁表率。	所屬主管除當面予以嘉許足為同仁表率外，並於內部網路公告供同仁標竿學習。

臺中市政府地方稅務局
納稅義務人反映意見處理情形表
期間：115年4-6月

時間	單位	反映管道	反映意見	處理情形
115.04.28	大屯分局	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他(企劃服務科服務事項紀錄表)	本分局張鳳英小姐電話服務態度良好、有耐心及整體服務印象感到滿意。	本分局已將其優良事蹟公布內部網路公告供同仁學習。
115.04.30	大智分局	☐ 意見反映表 ☒ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	反映房屋稅服務人員態度不佳	已致電向陳情人委婉說明及致歉，並獲諒解，並轉飭本分局各承辦同仁及櫃檯人員，服務民眾於解說過程中務必秉持耐心、同理心，委婉予以說明，避免引起民眾之不悅及誤會；另為民服務反映事項嗣後均將列入年終考核之評比，並請同仁務必注意個人情緒管理，落實服務禮儀，期提升為民服務品質。
115.05.04	企劃服務科	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他：1999話務中心案件交辦單	檢舉人反映「地籍及稅籍異動即時通一站式服務」申請問題及財政部中區國稅局民權稽徵所人員態度不佳。	1. 已於臺中市政府陳情整合平台登錄辦理情形，並致電檢舉人說明「地籍及稅籍異動即時通一站式服務」申請方式。 2. 另檢舉人反映財政部中區國稅局民權稽徵所人員態度不佳一事，本局已於115年5月14日以中市稅企字第1150003758號函移請該稽徵所辦理。
115.05.05	大智分局	☐ 意見反映表 ☒ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	反映王00房屋稅繳款書投遞地址錯誤	已E-MAIL回覆陳情人已辦理繳款書投遞地址更正，並感謝告知。

臺中市政府地方稅務局
納稅義務人反映意見處理情形表
期間：115年4-6月

時間	單位	反映管道	反映意見	處理情形
115.05.06	東勢分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾劉小姐反映服務人員吳慧如小姐辦事效率、服務態度、整體服務印象及洽公環境的整齊清潔滿意，值得嘉許，足為同仁表率。	所屬主管除當面予以嘉許足為同仁表率外，並於內部網路公告供同仁標竿學習。
115.05.07	東山分局	☐ 意見反映表 ☒ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 陳情整合平台	反映至本分局洽公時，室內溫度偏高，易使洽公民眾心浮氣躁一事，建請適時開啟空調設備。	1. 民眾勾選不需回覆。 2. 惟因1999案件民眾可於外網查詢辦理情形，已將回復內容登錄於陳情管理系統。
115.05.07	東勢分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾劉先生反映服務人員陳旭先生辦事效率、服務態度、整體服務印象及洽公環境的整齊清潔滿意，值得嘉許，足為同仁表率。	所屬主管除當面予以嘉許足為同仁表率外，並於內部網路公告供同仁標竿學習。
115.05.14	大智分局	☐ 意見反映表 ☒ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾反映房屋稅繳稅戶籍轉入問題	已E-MAIL回覆陳情人應辦竣戶籍登記並提出申請方可適用自住稅率。
115.05.19	企劃服務科	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他：陳情整合平台	民眾肯定本局所經營的社群媒體「中市稅輕鬆」。	已於臺中市政府陳情整合平台登錄辦理情形，並以電子郵件方式回復感謝民眾肯定。

臺中市政府地方稅務局
納稅義務人反映意見處理情形表
期間：115年4-6月

時間	單位	反映管道	反映意見	處理情形
115.05.21	法務科	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他(陳情整合平台)	陳情人所有房屋實際供自住住家用，卻遭本局以較高之其他住家用稅率課徵房屋稅，請准予改按自住住家用稅率課徵。	回復內容如下： 本案業經提起復查，本局就您主張之爭議點及爭取事項已併入復查案審理，將於2個月內做成復查決定，並以公文答復您。
115.05.25	東山分局	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 陳情整合平台	反映本分局全功能櫃台辦理效率不佳，建請查明並督促改善。	1. 已登錄於臺中市政府陳情整合系統，由系統以電子信箱回覆。 2. 加強同仁相關教育訓練，以提升服務品質及作業效率，維護民眾權益。

臺中市政府地方稅務局
納稅義務人反映意見處理情形表
期間：115年4-6月

時間	單位	反映管道	反映意見	處理情形
115.05.26	房屋稅科	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他：陳情整合平台	民眾陳情房屋稅2.0影響自用住宅房屋稅。	回復內容如下： 房屋稅條例部分條文修正，前於113年1月3日經總統公布自113年7月1日實施，有關房屋使用情形變更之申報協力義務及期限規定，經總統公布實施後，即發生實質法律效力。又司法院大法官會議釋字第537號解釋略以：有關課稅要件事實，多發生於納稅義務人所得支配之範圍，稅捐稽徵機關掌握困難，為貫徹公平合法課稅之目的，因而課納稅義務人申報協力義務。 房屋稅新制甫實施，行政機關對於法令宣導、輔導及資訊揭露責無旁貸，惟無論納稅義務人是否接收到宣導訊息，均不能免除其對於涉及自身權益事項，負有相當之注意及配合申報的協力義務。 依據房屋稅條例規定，適用自住住家用稅率，納稅義務人需於房屋稅開徵40日前(即3月22日，遇假日順延至下一個工作日)完成「辦竣戶籍登記」及「申報」程序，法定自住要件與申報期限為全國統一標準，尚無因稽徵機關未通知納稅義務人或逾期申報，而就個案給予寬延之權限，尚請見諒。
115.05.27	豐原分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	反映本分局服務人員陳羿方小姐具耐心且詳細說明房屋稅務疑慮一案。	於財稅內網公告陳員優良事蹟，以供同仁表率，並以電子郵件回復民眾。

臺中市政府地方稅務局
納稅義務人反映意見處理情形表
期間：115年4-6月

時間	單位	反映管道	反映意見	處理情形
115.06.02	文心分局	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他	民眾反映全功能櫃檯服務人員黃麗霓小姐服務態度很好，值得嘉許，足為同仁表率。	本分局主管除當面予以嘉許足為同仁表率外，並於內部網路公告以供同仁標竿學習。
115.06.03	文心分局	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他	民眾反映文心分局同仁服務態度很好，值得嘉許，足為同仁表率。	本分局主管除當面予以嘉許足為同仁表率外，並於內部網路公告以供同仁標竿學習。
115.06.11	房屋稅科	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他：陳情整合平台	民眾陳情針對台中市政府地方稅務局115年6月1日來函-內容避重就輕、未實質答復訴求，再次嚴正要求依法公開並提供具體行政憑證。	回復內容如下： 1、本案您已於115年5月5日致行政院院長電子信箱，同年4月29日與5月8日致財政部部長信箱，及同年月23日致本府陳情整合平台與臺中市議會議長信箱，本局均已說明相關規定並回復在案。 2、為了解本案之具體情形，本局於115年6月8日至同年月11日多次致電及留言，均未獲接聽及回復。您如果仍有具體個案問題，尚請提供房屋坐落相關資料，俾以轉由房屋所轄分局進一步協助處理。
115.06.22	東勢分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	民眾林先生反映服務人員吳慧如小姐辦事效率、服務態度、整體服務印象及洽公環境的整齊清潔滿意，值得嘉許，足為同仁表率。	所屬主管除當面予以嘉許足為同仁表率外，並於內部網路公告供同仁標竿學習。

臺中市政府地方稅務局
納稅義務人反映意見處理情形表
期間：115年4-6月

時間	單位	反映管道	反映意見	處理情形
115.06.22	企劃服務科	☐ 意見反映表 ☒ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	陳情人反映參加本局2024臺中購物節「2024歸戶有禮」活動幸運中獎，惟查詢臺中通APP，發現並無顯示領取紀錄。	已於臺中市政府陳情整合平台登錄辦理情形，並致電陳情人說明所稱情形係因資料庫清理導致，並將查得當時之推播內容及禮券領取網址，另以電子信箱回復，陳情人表示瞭解。
115.06.25	大智分局	☒ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他	反映房屋稅逾期補發與繳費問題，至本分局現場無法提供現金繳稅，只能刷信用卡不便民。	已函覆陳情人，本機關受理稅款繳納的方式，都是依相關作業規定辦理，至於臨櫃現金收納部分，因現金保管、解繳作業及人員安全等因素諸多考量，目前服務櫃檯沒有提供直接收受現金的服務，還請見諒。如果有現金繳納需求，仍可持稅單至代收稅款金融機構或稅額在新台幣3萬元以下，可直接至四大超商（7-11、全家、萊爾富、OK）繳納現金。
115.06.29	企劃服務科	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他：魏季宏君鼓勵與建言書	民眾來函肯定本局與地政局合作推動「稅籍、地籍異動即時通一站式服務」之成效，並提出多項建議。	已於115年7月6日函復民眾，有關建議結合臺中通APP提供數位申辦及推播通知、與相關公會合作推廣服務，以及針對高風險不動產加強宣導等事項，相關建議涉及跨機關合作、資訊系統建置及業務推動等層面，將納入後續與相關機關研商，以作為精進服務措施之參考。本局將持續秉持便民服務理念，滾動檢討相關作業機制，並配合法令規定、資訊技術發展及跨機關合作機制，持續精進服務品質及防詐效能。

臺中市政府地方稅務局
納稅義務人反映意見處理情形表
期間：115年4-6月

時間	單位	反映管道	反映意見	處理情形
115.06.30	法務科	☐ 意見反映表 ☒ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☐ 其他(陳情整合平台)	陳情人表示，其父為該車最後攔停使用人，將車轉交渠時，車輛已撞壞，故以零件形式購入，請本局提出違規車牌為正常車牌之佐證，且車牌亦不在身邊，故要申訴此3張罰鍰，陳請協助查處，並以電話回復云云。	經向其解釋使用牌照稅第31條規定及依法裁處之要件，並告知如仍不服可循法定之救濟程序，嗣後楊君表示陳情僅係想抒發個人意見及情緒，亦已了解罰鍰無法撤銷，將另行提起復查程序等語，並依其要求於115年6月30日將復查申請書表寄送至其指定之地址。
115.06.30	法務科	☐ 意見反映表 ☐ 1999市民專線 ☐ 電子信箱 ☒ 其他(陳情整合平台)	異議其所有供自住用A屋之115年期房屋稅額，與毗鄰所有B屋稅額有明顯差異，及補發配偶之房屋稅繳款書，請求查明更正。	回復內容如下： 您的異議案業經本局於115年7月1日18時08分向您說明，並徵得您同意，同時作成電話紀錄，將本案改為申請房屋稅課稅明細，業經本局以同年月6日中市稅法字第1150005824號函移請本局大屯分局為您處理與答復。