

臺中市政府地方稅務局辦理納稅者權利保護事項 作業程序

中華民國 109 年 04 月 21 日中市稅法字第 1090400720 號函訂定

一、臺中市政府地方稅務局（以下簡稱本局）為建立納稅者權利保護官（以下簡稱納保官）辦理納稅者權利保護事項（以下簡稱權利保護事項）標準化處理流程及案件管制稽催作業規範，以期有效處理納稅者權利保護案件，達到保障納稅者權益及提高行政效率之目標，特訂定本作業程序。

二、作業依據：納稅者權利保護官資格及選任要點（以下簡稱納保官資格及選任要點）、納稅者權利保護官辦理納稅者權利保護事項作業要點（以下簡稱納保官辦理權利保護事項作業要點）暨納稅者權利保護官辦理內地稅案件應行迴避及改分派作業原則。

三、納保官之設置及職權

（一）納保官之設置：以任務編組方式設置主任納保官及納保官，依納保官資格及選任要點第四點至第六點規定之條件指派，並得視業務需要、職務異動或權利保護事項辦理情形，隨時增派、減派或改派。

（二）納保官職權如下：

1、主任納保官：監督及審核納保官辦理權利保護事項。

2、納保官

（1）協助納稅者進行稅捐爭議之溝通與協調。

（2）受理納稅者之申訴或陳情，並提出改善建議。

（3）於納稅者依法尋求救濟時，提供必要諮詢與協助。

（4）每年提出納稅者權利保護之工作成果報告。

四、權利保護事項受理輔導程序

（一）總局及分局設權利保護事項受理中心，置專人主動協助辦理權利保護事項。

（二）對於納稅者臨櫃、來電、視訊或其他方式尋求納保官協助時，接待（話）人員應轉介權利保護事項受理中心或話務中心，進

一步詢問納稅者真意，依實際需要提供協助。

- 1、權利保護事項受理中心或話務中心人員徵詢納稅者同意後，協助填寫申請書（附件一）。以電話申請者，由權利保護事項受理中心或話務中心人員於申請書記錄後，先行掃描影像檔傳送或傳真權責管制人員，再由受理人員將申請書寄由申請人確認簽名或蓋章。
- 2、倘納稅者執意要求先行面晤（致電）納保官，則由權利保護事項受理中心或話務中心人員引導（轉）請納保官會晤（接聽），以瞭解其訴求，俾作後續之處理。
- 3、納保官得利用協談室或其他適當地點，聆聽申請事由後，收受有關資料並製作言詞申請紀錄。

五、受理方式

- （一）書面：申請書應載明申請人基本資料（姓名或名稱、國民身分證統一編號、立案證號或其他足以識別身分資料）、聯絡方式（包括電話及戶籍或通訊地址等）、申請類型、具體申請事項等，由申請人（或代理人）簽名或蓋章，並應檢附相關資料。
- （二）言詞：於受理申請，聆聽申請事由後，製作言詞申請紀錄，載明申請人基本資料（姓名或名稱、國民身分證統一編號、立案證號或其他足以識別身分資料）、聯絡方式（包括電話及戶籍或通訊地址等）、申請類型及具體申請事項等，並向申請人（或代理人）朗讀或使閱覽，由其簽名或蓋章確認，並應檢附相關資料。
- （三）受理網際網路、傳真、視訊或其他方式提出申請者，準用前2款規定辦理。

六、收分文作業

（一）屬收案單位之案件

- 1、由收文人員將權利保護事項申請案件於公文線上簽核暨管理系統（以下簡稱公文系統）登錄分派。
- 2、法務科登記桌或分局收文人員產出分辦清單一式二份，連同公文交由納保案件管制人員。

- 3、管制人員將分辦清單一份隨公文送交納保官，一份自行備查，分文時併請承辦納保官於權利保護事項登記簿（附件二）簽收。

（二）非屬收案單位之案件

- 1、屬本局其他轄區納保官之案件，以公文交換方式轉送申請書及其附件。
- 2、其他稅捐稽徵機關或非權利保護事項申請案件，納保官應即將案件移送有管轄權之機關（單位）或其他權責機關（單位）辦理，並副知或通知申請人相關辦理情形。

七、派案管制

（一）管制人員作業

- 1、總局及分局管制人員於收到權利保護事項申請案件後，應立即於納稅者權利保護案件管理平台（以下簡稱納保案件管理平台）登錄各項基本資料及承辦納保官，並將分辦清單一份隨公文送交納保官，於辦結時填復處理結果、結案日期、結案文號回復管制人員；一份由管制人員自行備查列管稽催。
- 2、權利保護事項申請案件類型同時包含多種類型者，按以下原則分類建檔：
 - （1）申請類型同時有稅捐爭議溝通協調及其他類型者，一律分類為稅捐爭議溝通協調案件類型。
 - （2）申請類型同時有申訴或陳情及行政救濟諮詢與協助類型者，一律分類為申訴或陳情案件類型。
- 3、建置權利保護事項申請案件基本資料後，查屬其他稅捐稽徵機關或非權利保護事項申請案件者，於將案件移轉時，應於納保案件管理平台登錄結案日期、結案文號及結案類型，以控管案件統計正確性。

（二）納保官作業

1、派案原則

- （1）依轄區分派各分局所屬納保官受理。
- （2）無法區分轄區之案件，由設置於分局之納保官依序輪分；

倘納稅者逕至總局提出復查申請等行政救濟，由法務科視需要通報總局納保官主動瞭解並提供必要之諮詢、協助及受理。

2、納保官應行迴避事項

(1)納保官辦理權利保護事項申請案件有下列各款情形之一者，應自行迴避：

- ①有行政程序法第三十二條各款規定情形之一。
- ②牽涉民事、刑事及行政案件有行政程序法第三十二條各款規定情形之一。
- ③現為或曾為與權利保護事項牽涉之民事、刑事或行政案件之承辦人員、核稿人員或決行人員。但經納稅者同意核稿人員為納保官得不予迴避者，不在此限。(同意書格式如附件三)

(2)納保官之迴避，除納保官辦理權利保護事項作業要點另有規定外，適用行政程序法第一章第四節有關迴避規定；其屬主管或副主管人員充任者，應一併適用公職人員利益衝突迴避法規定。

(3)納保官受理案件後，應逐案填寫「納稅者權利保護官辦理權利保護事項迴避審查表」(附件四)，除有應迴避情形外，於結案時併同陳核。

①有應自行迴避情形或經納稅者申請迴避者，應自納稅者申請權利保護事項或迴避之日起二個工作日內陳請主任納保官審核(迴避之原因發生在後或知悉在後者，應自發生或知悉之日起二個工作日內為之)。

②主任納保官審認有應迴避事項者，應於收到前揭審查表之日起一個工作日內，依下列方式改派：

甲、以豐原分局與東勢分局、大屯分局與大智分局、文心分局與民權分局、沙鹿分局與東山分局為同一組別，同組別間相互改分派。

乙、總局納保官受理行政救濟案件之諮詢與協助，有前開

應迴避情形者，則改分派總局其他納保官辦理。

(4)原受理權利保護事項之納保官應於奉准改分派之日起二個工作日內知會政風室，通知管制人員辦理改分派作業，並以書面通知納稅者。

(5)承受改分派案件之納保官因交通或地域等因素，無法即時協助納稅者時，納保官得採用電話、書面、視訊或其他有效方式為之，並應於原案件處理時限內辦理完竣。

3、納保官應正確區分案件類型，權利保護事項申請案件之類別有誤時，應一併通知管制人員及公文收文人員於納保案件管理平台及公文系統修正。

八、納保官於案件派查後，應先詳閱納稅者申請事由、內容及所附有關資料，並分別依下列方式處理：

(一)權利保護事項之一部或全部無管轄權者，應於三日內移送有管轄權之稅捐稽徵機關辦理，並副知納稅者；其為所轄之權利保護事項申請案件，而有下列情形之一者，應定相當期間命納稅者補正：

- 1、申請書未依納保官辦理權利保護事項作業要點第十點規定記載。
- 2、無具體內容。
- 3、申請未經合法代理或代表。
- 4、其他不合法定程序。

(二)權利保護事項申請案件，有下列情形之一者，納保官應不予受理，並於派案或逾期不補正後三日內答復納稅者：

- 1、申請書不合法定程序、格式，其不能補正或經通知補正，逾期不補正。
- 2、同一權利保護事項之申請事由，曾經辦理並已明確回復處理結果，仍重複申請。
- 3、非屬權利保護事項。
- 4、經行政法院實體判決確定或成立行政訴訟上之和解。

(三)權利保護事項申請案件有下列情形之一者，納保官得予結案答

復申請人：

1、撤回申請。

2、申請人或其代理人無正當理由，於通知面(協)談期日不到場，經另訂期日通知，屆期仍未到場。

九、申請案件之調查

(一)納保官為辦理權利保護事項申請案件，得為下列必要之調查：

1、填具受理權利保護事項指示單(附件五)交由案關單位於指定期日內，提供相關卷證資料或辦理其他查證事項等。

2、向申請人查詢有關事項或請求提供資料。

3、通知申請人及權責單位派員到場說明。

4、其他適當之調查作為。

(二)納保官因行使職權須在其他轄區為必要之調查時，應委託所在地稅捐稽徵機關所屬納保官為之。但有急迫情事者，得親自調查，並應知會所在地稅捐稽徵機關。

十、處理程序

(一)協助稅捐爭議溝通與協調暨受理申訴或陳情案件

1、稅捐爭議溝通與協調

(1)納稅者認其稅捐爭議於調查程序或復查(包括訴願重審復查或重核復查)階段，有進行溝通與協調必要者，得向本局申請由納保官協助。

(2)納保官認申請人之申請有進行協談必要時，應依稅捐稽徵機關稅務案件協談作業要點辦理。

(3)溝通與協調程序中，納保官、申請人及其他參與程序人員所為說明、陳述或協商事項，於溝通與協調程序不成立後，不得作為後續處分、復查或行政爭訟認定之基礎。

2、受理申訴或陳情

(1)納稅者認本局行政違失、違反正當調查程序致損害其權利或其他涉及行政權益維護情形，得向本局申請由納保官辦理申訴或陳情。

(2)納保官辦理申訴或陳情，應依上級機關及本局處理申訴或

陳情相關規定辦理。

3、認有面（協）談之必要者，應指定期日及場所，函文通知申請人，並指示業務單位或主管科到場說明。面（協）談過程應作成紀錄（如附件六），並由全體在場人審閱無誤後簽名或蓋章。如有錄影、錄音必要者，則依稅捐稽徵機關調查程序應行注意事項辦理。

4、除認原處理方式尚無違背法令或不當外，應填具權利保護事項處理意見書（附件七）提供原處分單位審酌，並限期回復參採結果；倘納保官與原處分單位意見仍有歧異時，依下列方式處理：

（1）尚未提起行政救濟前之原處分調查程序，由主任納保官邀集承辦納保官、原處分單位及業務主管科共同研商討論。

（2）復查程序中（含撤銷重核者）之案件，納保官得視需要邀集法務科及原處分單位協商，倘仍無共識時，得將權利保護事項處理意見書送交法務科，併同復查案提請復查委員會討論。

（3）涉違章裁罰之案件，納保官得視需要邀集法務科及原處分單位協商，倘仍無共識時，得將權利保護事項處理意見書送交法務科，併同違章案提請裁罰審議小組會議討論。

（二）提供行政救濟諮詢與協助

1、納稅者依法尋求行政救濟時，得向本局申請由納保官提供下列之諮詢與協助：

（1）行政救濟相關書狀例稿。

（2）行政救濟相關法令及案例資料。

（3）有關救濟方式、期間及受理機關等程序事項。

（4）行政救濟所需相關資料蒐尋方法。

（5）其他與行政救濟法令及程序有關事項。

2、有關申請行政救濟諮詢與協助事項，應告知申請人所提供之諮詢與協助僅供參考，至具體個案，仍應由辦理行政救濟案

件之復查委員會、訴願審議委員會及各級行政法院，本於其確信見解，為妥適處理。

十一、處理原則

- (一)納保官辦理權利保護事項，應親自為之。必要時得委由其他納保官代理。
- (二)納保官辦理權利保護事項，應秉持客觀、審慎態度及公正原則，對申請人有利之事項及法令，應主動提示，並於規定處理期限內辦結。
- (三)納保官及參與權利保護事項之人員，知悉他人職務上、業務上秘密或其他涉及個人隱私事項，應保守秘密。
- (四)承辦案件過程中，認納稅者之建議有採行之必要性及可能性，惟因法令限制未便採行者，應填具權利保護事項處理意見書建議業務單位、主管科研究改進或研擬修法參考。
- (五)公文決行層次
 - 1、結案文書(如不予受理函、逕予結案函)及案件展延：由主任納保官決行。
 - 2、非結案屬程序性事項文書(如通知補充說明函)：由納保官決行。
 - 3、權利保護事項處理書：由局長決行。
- (六)主任納保官及納保官辦理權利保護事項者，應另設置職章，於對外行文時，以局文為之，並以「中市稅保」字為發文字號。

十二、處理結果

- (一)納保官應就辦理權利保護事項處理結果，針對案情內容、具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定、親切、易懂之用語函復申請人。以言詞答復處理情形並經申請人同意免以書面答復者，納保官得將答復內容要旨及申請人同意情形，扼要敘明於權利保護事項處理書(附件八)，不另以書面回復。
- (二)納保官得視申請權利保護事項內容及辦理情形，依職權轉換權利保護事項類型，並將轉換情形，於答復申請人時，一併通知。

(三)納保官應將辦理權利保護事項之處理情形與結果逐案作成權利保護事項處理書。

十三、結案作業

(一)納保官於核准結案後，應將處理結果、結案日期、結案文號填寫於分辦清單，交由管制人員於納保案件管理平台登錄「結案」，始完成結案管制作業。

(二)滿意度調查

- 1、權利保護事項申請案件除依納保官辦理權利保護事項作業要點第十二點及第十九點規定結案及移轉他轄案件外，辦結案件應請申請人（或代理人）填復「稅捐稽徵機關處理納稅者權利保護案件滿意度調查表」（附件九），公文函復結案者，併同公文附回郵信封寄送申請人填復；電話答復結案者，另行附回郵信封寄送申請人填復。
- 2、各分局管制人員應積極追蹤填復情形並注意必填欄位是否填寫，以提高有效回復率，並於回收後將有效問卷各項目勾選情形登錄納保案件管理平台。

十四、案件稽催

(一)權利保護事項申請案件處理期限（均含假日）

- 1、依公文管制類別屬人民陳情案件，其處理期限為三十日。
- 2、依公文管制類別屬人民申請案件及其處理期限：
 - (1)協助進行稅捐爭議之溝通與協調案件：六十日。
 - (2)提供救濟所必要之諮詢與協助案件：六十日。
 - (3)必要時，得於原處理期間之限度內延長一次（即再延長六十日），並應將展期事由函知申請人。

(二)管制及稽催作業

- 1、管制人員應於每週上班始日，就收件逾二十日之案件編製「納保官辦理權利保護事項未結案件明細表」（附件十），請承辦納保官填註辦理情形並核章後，回報總局管制人員彙整送主任納保官核閱，以追蹤管制案件處理進度。

- 2、納保官於應辦結日期前無法辦結者，應向主任納保官簽准展延後，通知管制人員回報總局管制人員。
- 3、限辦期限三日前，除公文系統警示通知承辦納保官外，法務科登記桌或分局收文人員另產製催辦清單陳核至主任納保官。

十五、績效統計

(一)總局管制人員應依規定期限彙整編製下列各種報表；各分局管制人員應協助提供編製報表所需資訊：

- 1、為瞭解權利保護事項受理及辦結績效，應依財政部賦稅署（以下簡稱賦稅署）規定期限、格式，編製「納稅者權利保護案件工作執行績效」（附件十一），送輪值彙整之地方稅稽徵機關彙整後以電子郵件方式提供賦稅署。
- 2、為分析權利保護事項申請案件辦結滿意度調查情形，應依賦稅署規定期限、格式編製「納稅者權利保護案件辦理時效、未提起行救案件比率及滿意度情形」（附件十二），送輪值彙整之地方稅稽徵機關彙整後以電子郵件方式提供賦稅署。
- 3、為分析納保業務辦理情形，應依賦稅署規定期限、格式編製「納稅者權利保護業務辦理情形」（附件十三），以電子郵件方式提供賦稅署。
- 4、按季編製「納稅者權利保護案件明細表」（附件十四），陳核至主任納保官後，於內網及知識管理系統公告作為同仁承辦案件之參考。

(二)各分局管制人員應於每季結束後三日內依總局所定格式編製前款報表，送納保官核閱，回報總局管制人員，俾利彙整。

十六、總局及分局管制人員應提供納保官撰擬年度工作成果報告(附件十五)相關統計資料、報表及其他行政業務上必要之協助。

十七、權利保護事項相關作業流程圖如圖一及圖二。

臺中市政府地方稅務局納稅者權利保護事項申請書

申請日期： 年 月 日

申請人	姓 名/名 稱		身分證統一編號 或統一編號	
	地 址		電 話	
代表人	姓 名		身分證統一編號	
	地 址		電 話	
代理人	姓 名		身分證統一編號	
	地 址		電 話	
申請協助 案件類型 (可複選)	<input type="checkbox"/> 稅捐爭議溝通與協調案件 <input type="checkbox"/> 申訴或陳情案件 <input type="checkbox"/> 行政救濟諮詢與協助案件			
申請方式	<input type="checkbox"/> 現場申請 <input type="checkbox"/> 書面或傳真申請 <input type="checkbox"/> 電話申請(紀錄人：) <input type="checkbox"/> 網路申請			
希望回復方式	<input type="checkbox"/> 現場答復 <input type="checkbox"/> 書面答復 <input type="checkbox"/> 電話答復 <input type="checkbox"/> 網路答復			
稅目別/業務別 (可複選)	<input type="checkbox"/> 地價稅 <input type="checkbox"/> 房屋稅 <input type="checkbox"/> 土地增值稅 <input type="checkbox"/> 契稅 <input type="checkbox"/> 使用牌照稅 <input type="checkbox"/> 印花稅 <input type="checkbox"/> 娛樂稅 <input type="checkbox"/> 其他_____			
申請內容				
相關證據				
申請人： (簽章) 代表人： (簽章) 代理人： (簽章)				
備註				

臺中市政府地方稅務局納稅者權利保護事項登記簿

案件編號	收文日期文號	申請人	統一編號
請 求 類 型	<input type="checkbox"/> 稅捐爭議溝通與協調 <input type="checkbox"/> 申訴或陳情 <input type="checkbox"/> 行政救濟諮詢與協助		
稅目別	<input type="checkbox"/> 地價稅 <input type="checkbox"/> 使用牌照稅 <input type="checkbox"/> 房屋稅 <input type="checkbox"/> 土地增值稅 <input type="checkbox"/> 契稅 <input type="checkbox"/> 印花稅 <input type="checkbox"/> 娛樂稅 <input type="checkbox"/> 其他_____		
申請內容			
承 辦 納 保 官		處 理 結 果	
姓 名		<input type="checkbox"/> 辦理完成 () 書面答復 () 言詞答復 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 逕予結案 <input type="checkbox"/> 移轉他轄	
簽收日期			
簽 章			
應辦結日期			
結案日期文號			
滿意度調查表填復情形			
<input type="checkbox"/> 已當場填復 <input type="checkbox"/> 郵寄回復 <input type="checkbox"/> 未回復			

納稅者權利保護官受理案件免予迴避同意書

納稅者_____於民國____年____月____日申請納稅者權利保護事項案件，經告知受理本案之納稅者權利保護官現為或曾為與權利保護事項牽涉之民事、刑事或行政案件之核稿人員，同意本次申請案件仍由該納稅者權利保護官繼續承辦，免予迴避。

此致

(稅捐稽徵機關)

申請人：(簽章) 身分證統一編號/統一編號：

(國籍/護照號碼)

戶籍或通訊地址：

聯絡電話：

代表人：(簽章) 身分證統一編號/統一編號：

(國籍/護照號碼)

戶籍或通訊地址：

聯絡電話：

代理人：(簽章) 身分證統一編號/統一編號：

(國籍/護照號碼)

戶籍或通訊地址：

聯絡電話：

中華民國

年

月

日

臺中市政府地方稅務局
納稅者權利保護官辦理權利保護事項迴避審查表

收文日期：

收文文號：

案號：

申請人		身分證統一編號 /統一編號	
代表人 /代理人		身分證統一編號	
稅目別 /業務別	<input type="checkbox"/> 地價稅 <input type="checkbox"/> 房屋稅 <input type="checkbox"/> 土地增值稅 <input type="checkbox"/> 契稅 <input type="checkbox"/> 使用牌照稅 <input type="checkbox"/> 印花稅 <input type="checkbox"/> 娛樂稅 <input type="checkbox"/> 其他：		
審查依據	納稅者權利保護官辦理納稅者權利保護事項作業要點第 8 點 納稅者權利保護官辦理內地稅案件應行迴避及改分派作業原則		
迴避事由		審查結果	
1. 是否有行政程序法第 32 條各款情形？		<input type="checkbox"/> 是，應自行迴避	請改分派
		<input type="checkbox"/> 否	無須迴避
2. 是否牽涉民事、刑事及行政案件有行政程序法第 32 條各款情形？		<input type="checkbox"/> 是，應自行迴避	請改分派
		<input type="checkbox"/> 否	無須迴避
3. 是否現為或曾為與權利保護事項牽涉之民事、刑事或行政案件之承辦人員、核稿人員或決行人員？		<input type="checkbox"/> 是，應自行迴避	請改分派
		<input type="checkbox"/> 是，但核稿人員經納稅者同意(如附件)得不予迴避	無須迴避
		<input type="checkbox"/> 否	無須迴避
納保官		主任 納保官	<input type="checkbox"/> 無須迴避 <input type="checkbox"/> 改分派：_____納保官
後會 政風室			

臺中市政府地方稅務局

納稅者權利保護官受理權利保護事項案件指示單

文 號	
申請人	
承辦單位	_____ 科室（分局）
指示內容	<div><input type="checkbox"/> 影印相關卷證資料： _____ _____</div> <div><input type="checkbox"/> 應查證事項： _____ _____</div> <div><input type="checkbox"/> 其他： _____ _____</div>
納保官核章	
時間	年 月 日 時 分

臺中市政府地方稅務局面（協）談紀錄

日期：

時間起：

迄：

地點：

納稅義務人	姓 名/名 稱		國民身分證統一編號 (護照號碼或立案證號)	
	住所或居所 (事務所或營業處所)			
	聯 絡 電 話			
代表人或管理人或輔佐人	姓 名		國民身分證統一編號 (護照號碼)	
	住所或居所			
	聯 絡 電 話		與納稅義務人之關係：	
代理人	姓 名		國民身分證統一編號 (護照號碼)	
	住所或居所			
	聯 絡 電 話			
案由				
面(協)談要點	<div style="height: 300px;"></div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">(另加頁 紙)</div>			

面(協)談 結果		
事證 資料	※為文書者，應添具繕本或影本	
其他參加面(協)談人員：	納稅義務人：	(簽章)
	代表人：	(簽章)
	(管理人或輔佐人)	
	代理人：	(簽章)
備註		

臺中市政府地方稅務局納稅者權利保護事項處理意見書

案號：

申請人 姓名/名稱		代表人姓名	
代理人姓名			
受理案件類型 (可複選)	<input type="checkbox"/> 溝通協調案件 <input type="checkbox"/> 救濟諮詢協助案件 <input type="checkbox"/> 申訴陳情案件 <input type="checkbox"/> 非納稅者權利保護事項		
科目別/業務別 (可複選)	<input type="checkbox"/> 地價稅 <input type="checkbox"/> 房屋稅 <input type="checkbox"/> 土地增值稅 <input type="checkbox"/> 契稅 <input type="checkbox"/> 使用牌照稅 <input type="checkbox"/> 印花稅 <input type="checkbox"/> 娛樂稅 <input type="checkbox"/> 其他_____		
申請內容 (主張)			
處理過程			
建議事項	建議單位：_____分局/科室		
納保官		主任納保官	

臺中市政府地方稅務局納稅者權利保護事項處理書

案號：

申請人 姓名/名稱		代表人姓名	
代理人姓名			
受理案件類型 (可複選)	<input type="checkbox"/> 溝通協調案件 <input type="checkbox"/> 救濟諮詢協助案件 <input type="checkbox"/> 申訴陳情案件 <input type="checkbox"/> 非納稅者權利保護事項		
科目別/業務別 (可複選)	<input type="checkbox"/> 地價稅 <input type="checkbox"/> 房屋稅 <input type="checkbox"/> 土地增值稅 <input type="checkbox"/> 契稅 <input type="checkbox"/> 使用牌照稅 <input type="checkbox"/> 印花稅 <input type="checkbox"/> 娛樂稅 <input type="checkbox"/> 其他_____		
申請內容			
處理過程			
處理結果			
滿意度調查	<input type="checkbox"/> 申請人當場填寫 <input type="checkbox"/> 隨函復公文郵寄納稅者填回 <input type="checkbox"/> 非納稅者權利保護事項		
建議事項			
納保官		主任秘書	
主任納保官		副局長	
		局長	

臺中市政府地方稅務局辦理納稅者權利保護事項滿意度調查表

本表*為必填欄位，未填寫或同一滿意度調查項目重複勾選者，視為無效問卷

一、基本資料

(一) 案件編號：(由稅捐稽徵機關提供予納稅者)

(二) 案件類型：(由稅捐稽徵機關提供予納稅者)

☐ 稅捐爭議溝通與協調案件 ☐ 申訴或陳情案件 ☐ 行政救濟諮詢與協助案件

(三) 涉及稅目：(由稅捐稽徵機關提供予納稅者)

☐ 土地增值稅 ☐ 房屋稅 ☐ 地價稅 ☐ 契稅 ☐ 使用牌照稅 ☐ 娛樂稅 ☐ 印花稅 ☐ 其他()

(四) 納稅者權利保護案件申請人身分證字號或統一編號後 4 碼：(*)

二、請勾選 (*)

項目	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	未使用 該服務 或設備	滿意或不滿意原因 (請具體描述)
1. 您對辦公場所(或網站資訊)指標設置滿意度							滿意(或不滿意)原因：
2. 您對協談室錄音、錄影設備使用情形滿意度							滿意(或不滿意)原因：
3. 您對其他服務同仁(如第一線櫃檯服務人員)服務態度(含處理態度、溝通技巧、積極度等)滿意度							滿意(或不滿意)原因 <input type="checkbox"/> 處理態度： <input type="checkbox"/> 溝通技巧： <input type="checkbox"/> 積極度：
4. 您對納稅者權利保護官服務態度(含處理態度、溝通技巧、積極度等)滿意度							滿意(或不滿意)原因 <input type="checkbox"/> 處理態度： <input type="checkbox"/> 溝通技巧： <input type="checkbox"/> 積極度：

5. 您對所申請之納稅者權利保護案件 辦理時效 滿意度							滿意（或不滿意）原因：
6. 您對納稅者權利保護官法令嫻熟度滿意度							滿意（或不滿意）原因：
7. 您對納稅者權利保護官處理案件之 中立、客觀性 滿意度							滿意（或不滿意）原因：
8. 經納稅者權利保護官 溝通、協助 後，您對相關法令規定妥適性滿意度							滿意（或不滿意）原因：
9. 您對 本次申辦之納稅者權利保護案件 稅捐稽徵機關 整體處理情形 滿意度							滿意（或不滿意）原因：

三、您就上開調查事項勾選不滿意或非常不滿意之原因：

納稅者(或代理人)簽名：(*)

附件十

臺中市政府地方稅務局
納保官辦理納稅者權利保護事項未結案件明細表

案件性質：收案逾20日

製表日期： 年 月 日

序號	案件編號	收文日期	類別	申請人	納保官	應辦結日期	辦理情形	納保官核章

註：類別請填列「溝通協調」、「申訴陳情」或「行救諮詢」

製表人

股長

科長

主任納保官

臺中市政府地方稅務局 納稅者權利保護案件工作執行績效
年 月 日至 年 月 日

單位:件

結案情形 案件類型 ^{備註1}	收件數 (累計數) (1)	撤回、非納稅者權利保護案件 或非本轄件數(2)			納稅者權利保護件數 (3)=(1)-(2)			辦結件數 ^{備註4-6}						未辦結件數		
		納稅者撤回 申請 ^{備註2}	不受理 ^{備註3}	移轉他轄	本期受理 (該統計週期收 件數)	截至上期受理 納保件數 (累計至上期件 數)	合計 (3)	30日(含) 內辦結	31日以上至 60日內辦結	61日以上至 90日內辦結	91日以上至 120日內辦結	逾121日辦結	合計 (4)	未逾30日 /120日	逾31日/121日 仍未辦結	合計 (5)=(3)-(4)
稅捐爭議溝通協調案 件 (A)							-						-			
申訴與陳情案件 (B)							-						-			
行政救濟諮詢與協助 案件 (C)							-						-			
合計							-						-			
未依限辦結原因分析 及具體改進措施																

備註：

1. 納稅者申請案件類型同時包含多種類型者，按下列原則分類：

(1) 申請類型同時有(A)及(B)、(A)及(C)、(A)及(B)及(C)者，一律計算為(A)類。

(2) 申請類型同時有(B)及(C)者，一律計算為(B)類。

2. 納稅者撤回案件係指納稅者權利保護官辦理納稅者權利保護事項作業要點第19點各款情形。

3. 不受理案件係指納稅者權利保護官辦理納稅者權利保護事項作業要點第12點各款情形。

4. 辦結件數係統計納稅者權利保護件數辦結情形。

5. 申訴與陳情案件處理期間最長不得超過30日。未依限辦結者，應說明具體原因，並研擬具體改進措施。

6. 稅捐爭議溝通協調案件及行政救濟諮詢與協助案件處理期間為60日，未能於60日辦結者，得於原處理期間之限度內延長1次(即再延長60日)。未能於120日內辦結者，應說明具體原因，並研擬具體改進措施。

7. 統計週期：每季為一期。

承辦人 股長 科長 主任秘書 副局長 局長

臺中市政府地方稅務局納稅者權利保護業務辦理情形表

資料截止日期：

辦理事項	辦理情形統計			較前一季增加(或減少)者，其原因及具體改進措施
	上季	本季	較前一季增減情形	
1. 納稅者權利保護案件辦理時效 (1)稅捐爭議溝通協調案件辦結率				
(2)申訴或陳情案件辦結率				
(3)行政救濟諮詢及協助案件				
2. 已辦結稅捐爭議溝通與協調案件，未提起行政救濟案件比率				
3. 納稅者滿意度調查辦理情形 (1)問卷回收率				
(2)按「稅捐稽徵機關處理納稅者權利保護案件滿意度調查表」所列調查項目，分別統計滿意度件數（附表5-1），分析不滿意原因及具體改進措施。	倘有不滿意或非常不滿意之案件，應敘明其不滿意原因及具體改進措施：			

備註：

1. 稽徵行政組應依據各稅捐稽徵機關回復資料(各機關應於每季結束後5日內回報)，於每季結束後10日內彙整統計相關資料。

2. 本表辦結率、未提起行政救濟案件比率係按107年度及108年度財政部納稅者權利保護計畫伍、四(一)至(三)所定公式計算。

製表日期：_

承辦人

股長

科長

主任秘書

副局長

局長

108 年 月 日至 108 年 月 日辦結案件

單位：件

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未使用該項 服務或設施
回收有效問卷件數：						
辦公場所(或網站資訊)指標設置						
協談室錄音、錄影設備使用情形						
其他服務同仁服務態度						
納稅者權利保護官服務態度						
辦理時效						
納保官法令嫻熟度						
納保官處理案件之中立、客觀性						
相關法令規定妥適性						
整體處理情形						

臺中市政府地方稅務局辦理納稅者權利保護案件明細表 年 月 日— 年 月 日			
稅 目	原處分要旨	納保官處理情形	建議事項

製表人

主任納保官

股長

科長

○○○年度

臺中市政府地方稅務局

納稅者權利保護工作成果報告

中華民國○年○月○日

壹、納稅者權利保護官(以下簡稱納保官)之設置、資訊公開情形

(辦理情形說明)

表 1：納保官之設置情形

單位：人

設置情形 納保官	設置人數	職等		稅務工作年資		
		9 職等以上	8 職等	20 年以上	15 年以上未滿 20 年	10 年以上未滿 15 年
主任納保官						
納保官						

表 1-1：納保官專業背景

單位：人

專業 納保官	稅務專業	會計專業	法律專業	稅務及會計專業	稅務及法律專業	會計及法律專業	稅務、會計及法律專業
主任納保官							
納保官							

貳、納稅者權利保護案件分案及管制情形

(辦理情形說明)

表 2：當年度納稅者權利保護案件收案情形統計表

單位：件

收件數 (1)	撤回、不受理、移轉他轄案件(2)			納稅者權利保護案件 (3)=(1)-(2)
	納稅者撤回申請 ^{備註}	不受理 ^{備註}	移轉他轄	

備註：

1. 納稅者撤回申請案件係指納稅者權利保護官辦理納稅者權利保護事項作業要點第 19 點各款情形。
2. 不受理案件係指納稅者權利保護官辦理納稅者權利保護事項作業要點第 12 點各款情形。

參、納稅者權利保護案件之處理情形

一、 整體辦理成效

(辦理情形說明)

表 3：納稅者權利保護案件辦結情形統計表

單位：件

	受理			辦結	未辦結
	上期未結	本期受理	合計		
稅捐爭議溝通協調案件					
申訴與陳情案件					
行政救濟諮詢與協助案件					
合計					

表 4：納稅者權利保護案件辦結滿意度調查情形

單位：件；%

非常滿意	滿意	普通	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
%	%	%	%	%	%	100%

二、 稅捐爭議溝通與協調案件之辦理成效

(辦理情形說明)

表 5：稅捐爭議溝通與協調案件受理、辦結情形統計表

單位：件

受理			辦結	未辦結
上期未結	本期受理	合計		

表 6：稅捐爭議溝通與協調案件涉及稅目分析

單位：次數；%

次數 及百分比		稅目							
本年度	次數								
	百分比								
上年度	次數								
	百分比								

備註：本表係為瞭解當年度納稅者權利保護案件涉及稅目情形，倘同一申請案件涉及多種稅目者，按稅目別分別計算 1 次。

三、 受理申訴或陳情案件之辦理成效

(辦理情形說明)

表 7：受理申訴或陳情案件受理、辦結情形統計表

單位：件

受理			辦結	未辦結
上期未結	本期受理	合計		

表 8：受理申訴或陳情案件涉及稅目分析

單位：次數；%

次數 及百分比		稅目							
本年度	次數								
	百分比								
上年度	次數								
	百分比								

備註：本表係為瞭解當年度納稅者權利保護案件涉及稅目情形，倘同一申請案件涉及多種稅目者，按稅目別分別計算 1 次。

四、 行政救濟諮詢與協助案件之辦理成效

(辦理情形說明)

表 9：行政救濟諮詢與協助案件受理、辦結情形統計表

單位：件

受理			辦結	未辦結
上期未結	本期受理	合計		

表 10：行政救濟諮詢與協助案件涉及稅目分析

單位：次數；%

次數 及百分比		稅目							
本年度	次數								
	百分比								
上年度	次數								
	百分比								

備註：本表係為瞭解當年度納稅者權利保護案件涉及稅目情形，倘同一申請案件涉及多種稅目者，按稅目別分別計算 1 次。

肆、納稅者權利保護業務訓練及宣導執行情形

(辦理情形說明)

表 11：訓練及宣導執行情形統計表

宣導方式			訓練或宣導場次/則次/家數/ 處/份	參與人次
講習會	內部			
	外部	專業代理人		
		社會大眾		
新聞稿				
電子媒體				
平面媒體				
網路媒體				
廣播媒體				
戶外廣告及宣導				
文宣				

其他		
----	--	--

伍、重要交辦事項辦理情形

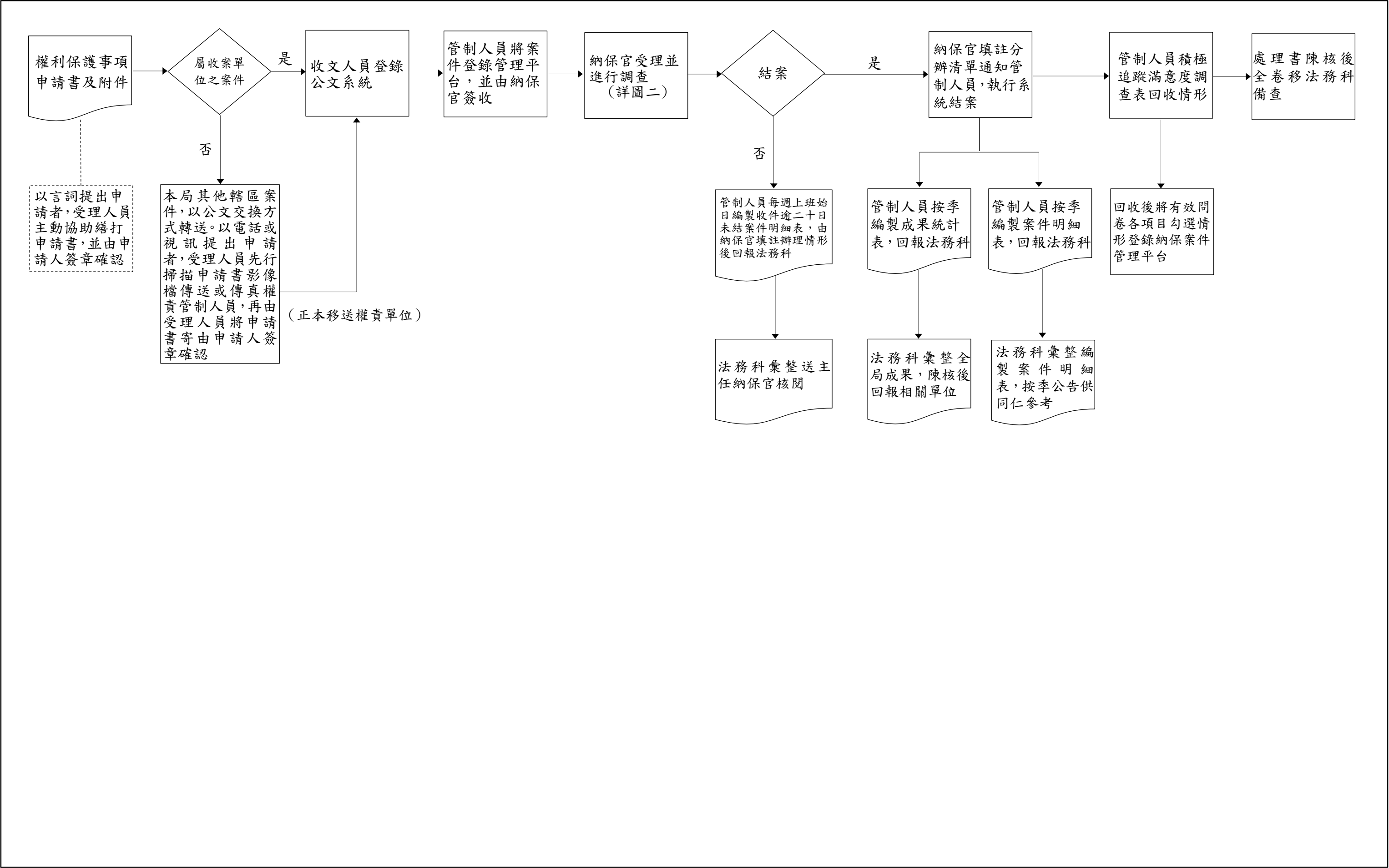
(辦理情形說明)

註：撰寫說明

- 1.本成果報告供當年度財政部辦理納稅者權利保護業務考核使用，另其中壹至肆部分，並供財政部彙整研擬年度成果報告送立法院財政委員會。
- 2.成果報告書之內容，請儘量具體、量化，並以如何維護納稅者權益、達成保護納稅者權益之目標等立場撰寫。
- 3.執行情形與成效部分，請敘明受理案件之辦理情形、特殊事項及分析統計數據。
- 4.本報告書請以 A4 規格，直式橫書方式撰寫(標楷體；14 號字；固定行高 20 點)，並以光碟製作，內容以不超過 50 頁或 2 萬字為限。

圖一

臺中市政府地方稅務局辦理權利保護事項作業程序流程圖



圖二

臺中市政府地方稅務局納稅者權利保護官處理權利保護事項作業細部流程圖

