

107 年度

澎湖縣政府稅務局

納稅者權利保護工作成果報告

中華民國 108 年 1 月 19 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

- 一、 本局依據財政部 106 年 9 月 14 日台財稅字第 10604652831 號函訂定之「納稅者權利保護官資格及選任要點」規定，自 106 年 12 月 28 日起設置納保官一人，並依「納稅者權利保護法」第 20 條規定辦理下列事項：
 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，提供必要之諮詢與協助。
 4. 每年提出納稅者權利保護之工作成果報告。
- 二、 為協助民眾瞭解納保法相關訊息，以維護其納稅權益，本局於網站建置「納稅者權利保護專區」，其內容包含：1. 納保法簡介 2. 相關法規及函釋 3. 納稅者權利保護官姓名及聯絡方式 4. 我要申辦納稅者權利保護事項 5. 納稅者權利保護官工作成果 6. 納稅者權利保護諮詢會 7. 其他應公開資訊 8. 常見問題 9. 討論區。網站並登載納保法相關資訊及納保法協助處理事項、財政資料等資訊。
- 三、 本局依據財政部訂頒「107 年度及 108 年度財政部納稅者權利保護計畫」，於 107 年 8 月 13 日以澎稅保字第 1079100001 號函訂定「澎湖縣政府稅務局推動 107 年度及 108 年度財政部納稅者權利保護計畫具體執行措施」，並依該措施「建構優質租稅環境，維護租稅公平合理」切實執行「資訊公開」，按月檢視本局全球資訊網各項目資料之正確性，並即時更新與充實網站資訊內容，確保網站資訊之正確性。

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	0					
納保官	1	1				✓

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	0	0	0	0	0	0	0
納保官	1	0	0	0	0	0	0

貳、納稅者權利保護案件分案及管制情形

- 一、 本局 107 年度無受理納稅者權利保護案件，主要原因係本局對於納稅者如有疑慮之案件，均能本著「以民為尊」之原則，親切、和藹的態度，詳實、委婉的向納稅者解說相關法律規定，解除其疑惑，化解其爭議，獲得納稅者之肯定與滿意，故未有納稅者權利保護案件提出，維持徵納雙方和諧。
- 二、 本局 107 年度未有納稅者權利保護案件，未來如有符合納稅者權利保護法第 20 條第 1 項規定之納稅者權利保護案件，將由專人即時辦理派案作業，由派案人員登錄案件類型，並落實產製報表，稽催受理案件進度。

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	
0	0	0	0	0

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。

叁、納稅者權利保護案件之處理情形

一、 整體辦理成效

本局 107 年度未有納稅者權利保護案件，爾後如有納稅者權利保護案件，將切實在規定時效內辦竣，並落實辦理滿意度調查工作，積極洽請納稅者回復問卷，以瞭解納稅者之滿意程度。

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	0	0	0	0	0
申訴與陳情案件	0	0	0	0	0
行政救濟諮詢與協助案件	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	0	0

表 4-1：納稅者權利保護案件辦結滿意度調查情形
(106 年 12 月 28 日至 107 年 6 月 30 日)

單位：件；%

非常滿意	滿意	普通	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
0	0	0	0	0	0	0
%	%	%	%	%	%	100%

表 4-2：納稅者權利保護案件辦結滿意度調查情形
(107 年 7 月 1 日至 107 年 12 月 31 日)

單位：件；%

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	未使用該項 設備/服務	合計
0	0	0	0	0	0	0
%	%	%	%	%	%	100%

二、 稅捐爭議溝通與協調案件之辦理成效

本局 107 年度未有納稅者權利保護案件，故無稅捐爭議溝通或協調案件。

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		
0	0	0	0	0

表 6：稅捐爭議溝通與協調案件涉及稅目分析

單位：次數；%

稅目 次數 及百分比									
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

本局 107 年度未有納稅者權利保護案件，故無受理申訴或陳情案件。

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		
0	0	0	0	0

表 8：受理申訴或陳情案件涉及稅目分析

單位：次數；%

本年度	次數	-	-	-	-	-	-	-	-
	百分比	-	-	-	-	-	-	-	-
稅目 次數 及百分比		-	-	-	-	-	-	-	-
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

本局 107 年度未有納稅者權利保護案件，故無行政救濟諮詢與協助案件。

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		
0	0	0	0	0

表 10：行政救濟諮詢與協助案件涉及稅目分析

單位：次數；%

稅目 次數 及百分比									
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

- 一、為有效處理納稅者權利保護申請案件，達到保護納稅者權益，本局納保官分別於 107 年 8 月參加財政部財政人員訓練所舉辦「納稅者權利保護官專業訓練班（含回流訓練）」及 107 年 9 月參加「納稅者權利保護法暨相關子法規訓練」，積極參與納稅者權利保護業務有關之在職訓練，以充實納稅者權利保護法等相關法律專業知能，提供納稅者妥適必要之協助。
- 二、為協助民眾瞭解納稅者權利法相關訊息，以維護其納稅權益，本局於網站建置「納稅者權利保護專區」，其內容包含：1. 納保法簡介 2. 相關法規及函釋 3. 納稅者權利保護官姓名及聯絡方式 4. 我要申辦納稅者權利保護事項 5. 納稅者權利保護官工作成果 6. 納稅者權利保護諮詢會 7. 其他應公開資訊 8. 常見問題 9. 討論區。本局即時定期更新、維護「納稅者權利保護專區」資訊內容，以確保網站資訊之正確性。
- 三、為保障賦稅人權，建立優質賦稅環境，本局積極運用講習會、文宣、電子媒體等各式管道加強納稅者權利保護業務訓練及宣導，本年度辦理情形如下：

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		6 場	112 人次
	外部	專業代理人	5 場	171 人次
		社會大眾	20 場	1,464 人次
		各級學校	27	4,000 人次
新聞稿			4 則	
電子媒體			電視台；1 家 8 頻道 電子看板 26 處	
平面媒體			澎稅園地 6 則 日曆:3,920 本 日曆手冊:1,000 本	
網路媒體			專區:本局網站專區	

	FB:5 則 自製動畫短片 1 部 Line:4 則	
廣播媒體	1 家 120 檔次	
戶外廣告	車廂廣告 2 面 電視牆 2 處 懸掛布條 35 處	
文宣	張貼海報 30 處 文宣貼紙 1 款	
其他	自辦租稅宣導活動 <u>9</u> 場， <u>870</u> 人 配合各機關團體辦理活動 <u>17</u> 場， <u>5000</u> <u>人</u> 配合學校及國稅澎湖分局 <u>4</u> 場， <u>1300</u> 人	

伍、重要交辦事項辦理情形

- 一、 本局切實依財政部賦稅署規定格式，如期（107 年 1 月每週第 1 個工作日、107 年 2 月至 12 月每月 5 日前）編製「納稅者權利保護案件工作執行績效」，並以傳真方式提供輪值之地方稅稽徵機關（南投縣政府稅務局）彙整，俾利該局將彙整後統計表陳報財政部賦稅署。
- 二、 本局依財政部賦稅署規定期限（107 年 1 月每週第 1 個工作日、107 年 2 月至 12 月每月第 1 個工作日）將「納稅者權利保護工作成果報告」、「訓練及宣導執行情形統計表」等數據資訊，公告更新於本局網站，以供納稅者周知。
- 三、 為確實執行納稅者權利保護事項，本局於每季結束後 5 日內，依財政部賦稅署核定之格式，統計受理納稅者權利保護案件辦理時效、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及納稅者滿意度調查情形，回報財政部賦稅署，並定期維護納稅者權利保護專區資訊，即時更新本局納稅者權利保護官之設置及資訊公開情形。
- 四、 為辦理納稅者權利保護法第 20 條規定之納稅者權利保護事項，提供優質賦稅環境，本局依據財政部賦稅署 107 年 3 月 14 日臺稅稽徵字第 107045402730 號函設置納稅者權利保護諮詢專區，現場放置「案件受理流程圖」、「財政部及所屬機關提供政府資訊收費標準」，以受理納稅者申訴陳情、溝通及行政救濟諮詢等事宜，提供納稅者妥適協助，以保護納稅者權益，促進徵納雙方和諧。
- 五、 本局蒐集各地方稅捐稽徵機關處理納稅者權利保護案件溝通協調成功案例，積極宣導，以強化外界對納保官之信賴及向其請求之意願，以維護納稅者權益。
- 六、 本局 107 年度無納稅者權利保護案件，亦無民眾陳情案件，主要係本局對於納稅者如有疑義之案件，均能本著「以民為尊」的服務理念，以和藹、親切的態度，詳實、委婉的向納稅者解說租稅制度、稅法規定及稅政措施，解除其疑惑，化解爭議，獲得納稅者之肯定與滿意，故未有納稅者權利保護案件。為發掘納稅者權利保護案件案源，本局將洽請鄉市公所協助宣導，如有符合納稅者權利保護案件事由，請其轉介本局受理，並積極運用講習會、文宣、新聞稿、電子（平面）媒體等各式管道加強納稅者權利保護業務宣導，以廣周告，提高納稅者權利保護案件案源，維持徵納雙方和諧。