

嘉義市政府財政稅務局人民陳情案件處理作業要點

97年4月7日嘉市稅行字第0970030064號函訂定

97年5月19日嘉市稅行字第0970713248號函修正

101年1月5日嘉市稅行字第1010700006號函修正

107年1月11日嘉市財行字第1070350013號函修正

- 一、嘉義市政府財政稅務局（以下簡稱本局）為提升為民服務品質，有效處理人民陳情案件，維護民眾權益，特訂定本要點。
- 二、本局處理人民陳情案件除依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「嘉義市政府人民陳情案件處理作業要點」暨「文書流程管理作業規範」規定者外，悉依本作業要點辦理。
- 三、本要點所稱人民陳情案件，係指人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面、言詞、線上等方式向主管機關（單位）提出陳情。
- 四、陳情案件受理方式：
 - （一）以書面（包括電子郵件及傳真等在內）為之，書面應載明具體陳訴事項、姓名及聯絡方式。由總收文分文後，依業務性質分送權責單位辦理。
 - （二）人民親至本局陳情者，由各業務單位將所陳述事項，填妥「人民陳情案件陳述紀錄表」（如附表1），並向陳情人朗讀，或使閱覽後請其簽名或蓋章，陳情人對紀錄有異議者，應更正之，後交由總收文單位分文後，依業務性質分送權責單位辦理。
 - （三）民眾以電話方式陳情時，承辦單位應將陳情人姓名、地址、電話及陳訴內容詳予記錄並依前款規定辦理，未留基本資料者，仍應受理並處理以備查考，但無須函復陳情人。
 - （四）經由其他機關（單位）函轉陳情案件。
- 五、人民陳情案件有保密之必要者（如：檢舉、控訴…），應予保密。
- 六、答覆人民陳情案件（含市政府交付列管案件）時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答覆陳情人，並副知列管單位。
- 七、人民陳情案件處理期限如下：
 - （一）線上陳情、電話陳情，自收文後次日起處理期限五個工作日，如案情複雜需請示上級機關釋復或等待陳情人補陳致無法依限辦結者，應先行上網函復（電話陳情者以電話告知）辦理情形，並將續辦情形告知陳情人及列管單位。

(二) 一般書面陳情書處理期限為十五個工作日。

(三) 內容為稅務檢舉、違章漏稅，除簡易案件外，因案情複雜及較需費時處理者，依據財政部頒訂「各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點」規定，於期限內辦結。

以上經市政府列管案件，依其所訂預定完成日期辦理，未能於規定期限內完成時，應先行將辦理情形及延期理由告知陳情人及列管單位，並於案件處理完成後，函復陳情人及副知列管單位註銷管制。

八、陳情案件之處理原則如下：

(一) 接獲案件如認分文有誤時，應於八小時內退回分文單位改分，如權責未清，應簽註意見陳請核示，避免延誤公文時效；線上電子陳情案件應先行上網回復陳情人辦理（改分文）情形。

(二) 案情特殊複雜或需詳加調查無法於期限內辦結之案件，應個案簽辦展延期限；線上陳情案件應先行上網回復陳情人辦理情形，於辦畢後再上網回復後續辦理情形。

(三) 陳情案件內容不明確或有疑義者，如陳情人留有聯絡電話，應主動電話連繫或書面通知陳情人補陳，以免因未能完整答覆而致陳情人再度陳情。

(四) 內容涉及私權事項而非行政機關之權責者，應婉轉建議陳情人逕向當地調解委員會聲請協調解決或循司法途徑解決。

(五) 陳情內容非本局業務權責者，受文單位應函轉主管機關處理，除副知陳情人及列管單位視同結案外，應於函稿及公文右上角加蓋「交付列管案件」戳記，以提醒受文機關注意列入管制，俾強化連繫作業及避免陳情人再次催辦。

(六) 因法令適用疑義請示上級或相關權責機關之案件，應先行回復告知陳情人辦理情形；若該案久未受回復時，承辦單位應持續追蹤及負責稽催，以免久懸不辦，俟釋復並答覆陳情人後始為結案。

(七) 受法令、機密或政策之限制而無法辦理者，應說明法令依據、條文及無法辦理之理由，回復陳情人。

(八) 陳情案件回復方式應避免公文用語，並儘量親切、口語化。

九、人民陳情案件，有下列情形之一者，承辦單位得依行政程序法第一百七十三條，簽准不予處理，並副知列管單位銷案：

(一) 無具體內容、未具姓名、住址、電子郵件地址者。

(二) 同一事由經予適當處理並已明確答覆兩次後，而仍一再陳情者。

(三) 非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。

(四) 其他經核定免予處理者。

十、陳情人因不諳法令規定而一再陳情，可輔以電話或當面協談溝通，俾讓陳情人瞭解詳情。協談時，承辦單位應依稅務案件協談作業要點規定辦理。

十一、處理人民陳情案件，函復陳情人時，應檢附本局「人民陳情案件處理情形調查表」(附表2)，以了解民眾之滿意度及其需求，其調查表回函由納稅服務科作為本局為民服務改進之參考目標。

十二、承辦單位處理人民陳情案件時，如其案情內容足以俾利一般民眾對稅務法規之了解及適用，應簽辦作成案例(附表3)並登錄本局網站供民眾參酌。

十三、受理之陳情案件，列管單位應由專人登錄列管作業追蹤管制。由市政府管制稽催交付列管之陳情案件，則依據「嘉義市政府人民陳情案件處理作業要點」第十二點規定辦理，如有特殊績效者得專案簽辦敘獎；如逾期遲延經本局及市政府稽催仍未處理者，則業務主管及承辦人將依情節輕重懲處。

十四、對於民眾陳情內容經常出現之業務缺失或未盡理想部分，承辦單位應研擬檢討改善之措施。

十五、本要點奉核准後實施，修訂時亦同。

附表 1

嘉義市政府財政稅務局人民陳情案件陳述紀錄表

填表單位：

陳情人 資 料	姓 名		聯絡電話	
	身分證件號碼		傳 真	
	聯 絡 地 址			
	電 子 信 箱			
陳情 時間	年 月 日 時 分			
陳情 性質	<input type="checkbox"/> 行政興革之建議 <input type="checkbox"/> 行政法令之查詢 <input type="checkbox"/> 行政違失之舉發 <input type="checkbox"/> 行政權益之維護 <input type="checkbox"/> 其他（請說明：_____）			
陳訴 事項	（請詳細說明，包括發生之 單位、人、事、時、地、物）：			
備 註				
	紀錄人：_____（簽章） 陳情人：_____（簽章）			
備 註	記錄完畢，應向陳情人朗讀或使閱覽，其中以面談陳情者，並應請其簽名或蓋章確認，完成手續後，即交本局總收文分文。			

嘉義市政府財政稅務局人民陳情案件處理情形調查表

親愛的市民：

您好！本份調查表主要目的是想了解本局處理人民陳情案件之狀況，敬請撥冗填答，您的寶貴意見，將督促我們不斷改進，提供更快、更好的服務品質。如果您滿意我們的處理情形，也期望您能告訴我們，給我們鼓勵與支持，謝謝您！

嘉義市政府財政稅務局 敬上

1. 請問您提出陳情的時間：____年____月____日，機關收（發）文號：_____
 稅目：☐使用牌照稅、娛樂稅 ☐房屋稅、契稅 ☐地價稅、土地增值稅
☐其他_____
- 陳情事由：_____
2. 請問您是用那一種方式陳情？
☐書信☐電話☐傳真☐電子郵件☐親自到場☐其他_____
3. 請問您多久後收到正式答覆？（答31天以上者請續答第3-1題）
☐10天內☐11—20天☐21—30天☐31天以上☐忘記了
- 3-1. 請問是否有機關先行通知您本案未能於30天內辦結的理由？
☐是☐否
4. 請問您是否一次向多個機關陳情同一事件？
☐是☐否
5. 請問您的問題解決了嗎？
☐完全解決☐部分解決☐完全沒有解決
☐只是提出建議供參考☐不知道☐其他_____
6. 請問您對於有關機關的答覆內容滿意嗎？
☐非常滿意☐滿意
☐不滿意☐非常不滿意（答不滿意或非常不滿意者，請續答6-1題）
- 6-1. 請問您不滿意的理由？（可複選）
☐問題未解決☐處理態度不佳☐處理時間太慢☐內容係例稿，欠缺誠意
☐曲解法令或引用錯誤☐相關機關推諉責任☐答覆內容與事實情形不符
☐其他_____
7. 請問您以前是否曾向本機關陳情？
☐是☐否
8. 請問您這次陳情是否針對以前曾陳情的相同事由再來陳情？（答是者請續答8-1題）
☐是☐否
- 8-1. 請問您為什麼一再陳情？（可複選）
☐案件沒有處理☐處理結果與期望相差太遠☐機關推諉責任
☐案情另有新發展☐與大眾權益有關☐其他_____
9. 基本資料
 性別☐女☐男
 年齡☐20歲以下☐21-29歲☐30-39歲☐40-49歲☐50-59歲☐60歲以上
 教育程度☐國小及以下☐國中☐高中、職☐專科☐大學及以上
 職業☐軍公教☐企業主☐一般企業職員☐勞工☐家管、退休人員☐自由業
 （醫師、律師、會計師等）☐無業☐其他_____

60001 嘉義市中山路 154 號

寄件人：嘉義市政府財政稅務局

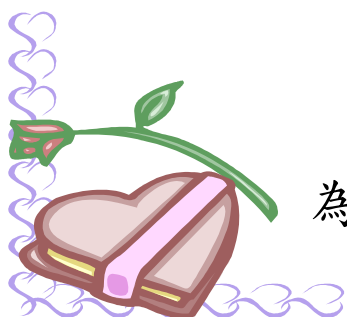
啟

(請填寫背面資料)

*總機電話：(05) 2224371

*為民服務信箱 (serv@mail.citax.gov.tw)

*免費服務電話：0800-536969、0800-086969



我們珍惜您的寶貴意見，且正積極
為提升服務品質而努力，歡迎善用我們為您
提供的建言管道！

住址：

寄件人：

60001 嘉義市中山路 154 號

嘉義市政府財政稅務局 收

嘉義市政府財政稅務局「人民陳情案例辦理情形表」

日期	陳情案例	辦理情形	備註欄

請改寫或刪除陳情人姓名、地址及標的。

承辦單位

秘書

副局長

局長