財政部臺北國稅局

109 年度人民陳情案件檢討分析報告

目　　錄

壹、前言.....1
貳、人民陳情案件處理情形統計.....1
一、受理人民陳情案件來源統計.....1
二、受理人民陳情案件方式統計.....2
三、受理人民陳情案件類別統計.....4
四、受理人民陳情案件處理情形統計.....4
五、受理人民陳情案件之處理時效.....4
六、依據陳情之稅目別分類統計分析.....6
七、與上年度比較分析.....7
叁、陳情案件處理滿意度分析.....10
肆、陳情案件處理結果檢討.....11
伍、具體改進事項.....12
陸、結語.....14
柒、附件.....14
一、本局處理人民陳情案件要點.....15
二、行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點.....19
三、本局處理人民陳情案件滿意度問卷調查表.....22

壹、前言

「以民意為依歸，以服務為職志」係民主政治及服務型政府之體現，對於人民陳情案件及反映意見，本局一向極為重視，務求妥慎處理，提供符合民眾期待之滿意服務，為確保納稅義務人權益，提升行政效能，本局訂定「處理人民陳情案件要點」，有效處理人民陳情案件。

本報告就本局109年度辦理人民陳情案件加以整理、歸納及分析，以瞭解納稅義務人陳情事項之類型及緣由，並就回收調查表統計分析，藉以掌握民意動向，充分發揮溝通目的，冀能提升辦理績效，以落實為民服務。

貳、人民陳情案件處理情形統計

一、受理人民陳情案件來源統計

本局109年度（以下簡稱本年度）受理人民陳情案件共2,328件，主要來源包括總統府、行政院、財政部及機關自行收文等管道，其中總統府函轉（含電子郵件信箱）50件，占總件數2.15%、行政院函轉（含院長電子信箱）173件，占總件數7.43%、機關自行受理（含機關首長信箱或民意信箱）2,105件，占總件數90.42%，如表1。

表1 受理人民陳情案件來源統計表

陳情案件來源	總統府函轉（含電子郵件信箱）	行政院函轉（含院長電子信箱）	機關自行受理（含機關首長信箱或民意信箱）	其他	合計
案件數	50	173	2,105	0	2,328
比率	2.15%	7.43%	90.42%	0	100.00%

二、受理人民陳情案件方式統計

因應網路資訊時代的來臨，電子化政府（E－Government）為各政府機關施政重點，本局積極推動各項業務之網路化及數位化，除受理民眾以書面來函、電話、傳真等方式陳情外，另於網站設置各類信箱供民眾透過網路陳情，並可以線上查復相關問題，即時化解民眾之誤會或不平，強化與民眾互動與溝通。

本局109年度受理人民陳情案件方式包括書面來函、電子郵件等陳情方式，其中以透過電子郵件方式案件數最多，計有1,831件(78.65%)、書面來函497件(21.35%)，如表2-1；各單位受理方式分析，如表2-2。

表2-1　受理人民陳情案件方式統計表

案件受理方式	書面來函	電子郵件	便民專線(如1999)	現場受理及電話	合計
案件數	497	1,831	0	0	2,328
比率	21.35%	78.65%	0	0	100.00%

表 2-2　受理人民陳情案件方式統計表

109/01/01~109/12/31

陳情方式 單位	書面來函	各類信箱 電子郵件	便民專線	現場受理	總件數
總局	494	571	0	0	1,065
信義分局	0	131	0	0	131
中正分局	0	134	0	0	134
松山分局	0	134	0	0	134
大安分局	0	211	0	0	211
北投稽徵所	0	59	0	0	59
大同稽徵所	0	30	0	0	30
中北稽徵所	0	99	0	0	99
萬華稽徵所	0	67	0	0	67
南港稽徵所	1	40	0	0	41
文山稽徵所	0	80	0	0	80
中南稽徵所	0	87	0	0	87
士林稽徵所	0	85	0	0	85
內湖稽徵所	2	103	0	0	105
分局、稽徵所合計	3	1,260	0	0	1,263
總計	497	1,831	0	0	2,328
百分比	21.35%	78.65%	0.00%	0.00%	

三、受理人民陳情案件類別統計

本年度人民陳情案件中，以稽徵業務行政法令之查詢件數最多，共1,716件(73.71%)，其次分別為行政權益之維護382件(16.41%)、行政興革之建議149件(6.4%)、行政違失之舉發81件(3.48%)，如表3。

表3 受理人民陳情案件類別統計表

陳情案件類別	行政興革之建議	行政法令之查詢	行政違失之舉發	行政權益之維護	合計
案件數	149	1,716	81	382	2,328
比率	6.4%	73.71%	3.48%	16.41%	100.00%

四、受理人民陳情案件處理情形統計

人民陳情案件處理情形均為本局自行回復(含書面及口頭回復)方式，計有2,328件，如表4。

表4 受理人民陳情案件處理情形統計表

陳情案件處理情形	轉請權責機關處理	本局自行回復(包含書面及口頭回復)	不予受理(存查結案)	合計
案件數	0	2,328	0	2,328
比率	0	100%	0%	100.00%

五、受理人民陳情案件之處理時效

本局受理人民陳情案件，依據本局「處理人民陳情案件要點」規定，應依業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過30日。本年度受理人民陳情案件2,328件，結果顯示在6天以內辦結件數2,325件(99.87%)、6天以上至15天以內辦結件數3件(0.13%)，如表5-1。

為保障陳情人權益，各項陳情案件均於15日內結案，辦結率為100%，平均每件處理天數為2.9天，如表5-2。

表 5-1 人民陳情案件處理時效統計表

處理時效	6 天以內	6-15 天	15-30 天	逾期 (30 天以上)	合計
案件數	2,325	3	0	0	2,328
比率	99.87%	0.13%	0	0	100.00%

表 5-2　人民陳情案件處理時效分析表

109/01/01~109/12/31

承辦單位	件數	平均辦理天數
信義分局	131	2.40
北投稽徵所	59	2.02
服務科	86	3.76
審查一科	181	3.66
徵收科	40	4.48
審查三科	46	2.41
綜合規劃科	5	3.50
秘書室	4	2.00
人事室	2	3.00
政風室	10	5.10
監察室	1	1.00
稅務資訊科	17	2.41
審查二科	496	3.67
審查四科	157	2.88
法務一科	3	12.67
法務二科	17	2.18
大同稽徵所	30	2.80
中北稽徵所	99	2.40
萬華稽徵所	67	2.48
中正分局	134	2.01
松山分局	134	2.65
南港稽徵所	41	2.96
文山稽徵所	80	1.64
大安分局	211	2.29
中南稽徵所	87	2.25
士林稽徵所	85	2.10
內湖稽徵所	105	3.35
合計	2,328	2.90

六、依據陳情之稅目別分類統計分析(如表6)

本局受理人民陳情案件，依陳情稅目別分類統計分析結果如表6。

表6　受理人民陳情案件依陳情稅目別分類統計分析表(109/01/01~109/12/31)

陳情類別 / 稅目		行政興革之建議	行政法令之查詢	行政違失之舉發	行政權益之維護	總計	
						件數	百分比(%)
營利事業所得稅		16	303	7	17	343	14.73
綜合所得稅		55	795	11	175	1,036	44.50
營業稅		31	346	50	60	487	20.92
遺產及贈與稅		3	228	1	68	300	12.89
貨物稅		3	9	0	10	22	0.95
證券交易稅		0	7	0	0	7	0.30
期貨交易稅		0	1	0	0	1	0.04
特種貨物及勞務稅		0	3	0	2	5	0.21
證券交易所得稅		0	4	0	0	4	0.17
菸酒稅		0	2	0	0	2	0.09
其他		41	18	12	50	121	5.20
合計	件數	149	1,716	81	382	2,328	100
	百分比(%)	6.40	73.71	3.48	16.41		100

七、與上年度比較分析

（一）按陳情方式及平均處理天數分析

1、本年度人民陳情案件2,328件，較上年度2,395件減少67件（減少比率2.8%），書面來函增加56件（增加比率12.7%），電子郵件減少123件（減少比率6.29%），如表7。

2、本年度人民陳情案件平均處理日數為2.9天，較上年度3.9天減少1天。本局局長及各單位主管對人民陳情案件均極為重視，辦理進度列入局務會議資料管制，服務科亦列為為民服務不定期考核檢查項目，督促相關同仁積極辦理，以維護納稅義務人權益及提升行政效能。

表7 人民陳情案件陳情方式及平均處理天數年度比較表

來源 件數及百分比		書面來函	電子郵件	合　　計	已辦結案件	平均每件處理天數
109年度	件數	497	1,831	2,328	2,328	2.9天
	百分比	21.35	78.65	100.00	100.00	
108年度	件數	441	1,954	2,395	2,395	3.9天
	百分比	18.41	81.59	100.00	100.00	
增（減）	件數	56	-123	-67	-67	-1天
	百分比	12.7	-6.29	-2.8	-2.8	

（二）按陳情類別分析

按人民陳情案件類別分析如下：

1. 行政措施之興革建議149件，占總件數6.4%，較上年度減少47件，減少比率23.98%。
2. 行政法令之查詢1,716件，占總件數73.71%，較上年度減少38件，減少比率2.17%。
3. 行政違失之舉發81件，占總件數3.48%，較上年度增加59件，增加比率268.18%。
4. 行政上權益之維護382件，占總件數16.41%，較上年度減少41件，減少比率9.69%，如表8。

表8 人民陳情案件陳情類別年度比較表

類別 件數及百分比		行政興革之建議	行政法令之查詢	行政違失之舉發	行政權益之維護	合 計
109年度	件數	149	1,716	81	382	2,328
	百分比	6.4	73.71	3.48	16.41	100.00
108年度	件數	196	1,754	22	423	2,395
	百分比	8.18	73.24	0.92	17.66	100.00
增（減）	件數	-47	-38	59	-41	-67
	百分比	-23.98	-2.17	268.18	-9.69	-2.8

（三）按陳情稅目別分析

按人民陳情案件稅目別分析如下：

1. 營利事業所得稅案件較上年度減少 89 件，減少比率 20.6%。
2. 綜合所得稅案件較上年度減少 5 件，減少比率 0.48%。
3. 營業稅較上年度減少 108 件，減少比率 18.15%。
4. 遺產及贈與稅案件較上年度增加 156 件，增加比率 108.33%。
5. 貨物稅較上年度減少 8 件，減少比率 26.67%。
6. 其他稅目較上年度減少 13 件，減少 8.5%，如表 9。

表 9　受理人民陳情案件陳情稅目別年度比較表

陳情稅目 / 件數及百分比		營利事業所得稅	綜合所得稅	營業稅	遺產及贈與稅	貨物稅	其他稅目	合計
109年度	件數	343	1,036	487	300	22	140	2,328
	百分比	14.73	44.50	20.92	12.89	0.95	6.01	100.00
108年度	件數	432	1,041	595	144	30	153	2,395
	百分比	18.04	43.47	24.84	6.01	1.25	6.39	100.00
增（減）	件數	-89	-5	-108	156	-8	-13	-67
	百分比	-20.6	-0.48	-18.15	108.33	-26.67	-8.50	-2.8

叁、陳情案件處理滿意度分析

好的服務不僅要即時回應民眾需求，也要符合民眾所求，本局透過問卷方式持續性調查，蒐集民眾對本局辦理各類案件之看法，並針對民眾之建議研擬具體改進作法。

為瞭解人民陳情案件處理情形，於人民陳情案件結案函復陳情人時併送「處理人民陳情案件滿意度問卷調查表」，請陳情人填答後送交服務櫃檯或寄還，藉以分析陳情人對本局處理陳情案件之滿意度；另因應資訊化及網路化時代來臨，納稅義務人透過網際網路資訊服務站各類信箱陳情或申訴案件，本局除將辦理情形利用網路系統自動回復民眾外，亦利用該系統自動傳送「滿意度調查問卷」，供民眾填寫，有效提升本局資訊化之服務形象。

本年度辦結函復2,328件，或許因一般納稅義務人心態較為保守，案件完結後，即不願再與稽徵機關接觸，只回收調查表421件，回收率18.08%，雖難以代表整體，但仍具參考價值。

調查結果顯示，納稅義務人對本局整體處理滿意度滿意為87.17%、不滿意為7.6%、無意見5.23%，如表10。

表10　各類信箱滿意度問卷調查統計表

	滿意 (%)	不滿意 (%)	無意見 (%)	合計 (%)
整體處理滿意度	87.17	7.60	5.23	100.00

滿意度達8成7，代表本局在提升整體服務品質的努力，已獲得民眾的肯定。民眾的抱怨與建議事項，是政府進步的最大動力，亦是創新改革的方向，本局落實追蹤回饋機制，以即時處理民怨。

肆、陳情案件處理結果檢討

一、本局受理人民陳情案件，係由公文自動管理系統列管，對於案件承辦過程及辦理結果，均利用電腦管考，以利追蹤管制。並依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定，依業務性質分別訂定處理期限，處理期限最長不得超過30日，如因案情複雜或有特殊原因未能於期限內辦結者，亦依規定先以定型稿函復陳情人。

二、對於民眾陳情案件之處理及回復情形，列入為民服務不定期考核檢查項目，如此環環相扣，承辦單位主管及承辦人員不敢稍有懈怠。由此可見，本局對處理人民陳情案件之審慎及重視。

三、人民陳情改善案例，摘錄如下：

反映意見	檢討改善
身分證統一編號係個人資料，受個人資料保護法保護，建議「首長與民有約」以網路預約時，「身分證統一編號」欄位改為非必填	為確保民眾個人資料安全，各地區國稅局均表同意，已請財政資訊中心修改程式，並於109年8月13日修正完成
廁所地板濕滑，易生危險	為避免民眾洽公時發生意外，經重新檢視本局洽公環境，已針對潛在危險情形完成改善，並訂定「緊急意外事件處理作業流程」及「緊急意外事件處理步驟」，以維護民眾及同仁安全
提供手語翻譯服務，以利民眾順利洽公	經整合本局暨所屬各分局、稽徵所全功能櫃檯辦理手語視訊服務情形，並強化資訊安全，全面與臺北市1999市民熱線手語服務建立連線帳號，透過臺北市政府手語服務人員視訊連線，即時提供聽障人士手語翻譯服務

伍、具體改進事項

納稅與民眾的權益息息相關，囿於每年皆有各項新稅制及稅政之賦稅改革業務，民眾常有因新稅制稅政不瞭解之處產生誤解，進而產生徵納雙方溝通上的落差，因此找出民眾問題癥結、提出解決對策，持續檢討改進，站在民眾角度發掘問題及解決問題，滾動式修正，以符合民眾期待。

稅務法令涉及高度專業性，稅務法規變動頻繁，對於各項新稅制及稅政之改革，應加強宣導，並以委婉態度詳予說明，幫助納稅義務人確實瞭解核課依據，減少陳情案件發生。

本局109年度人民陳情案件經統計分析後，提出以下建議作為各業務單位改進之參考：

一、簡化稅政、疏減訟源：

本局因應社會環境變化，貼近納稅義務人角度思考，檢討現行稽徵作業方式及流程，提出各項作業改進方案，簡化各項稽徵作業，降低社會成本，以符合民意期待，並落實執行各項疏減訟源措施，有效減少受理復查件數，並利用協談機制、愛心辦稅訪查、辦理各項民意調查等，掌握民意輿情動態，即時調整因應，化解徵納雙方歧見，消弭爭訟。

二、落實公文檢核作業：

為確保各單位處理人民陳情案件的品質，實施公文檢核作業，各單位進行每年2次人民陳情案件公文自我抽檢，就抽檢案件逐案審視及檢討，並由服務科辦理不定期人民陳情公文檢核作業，檢視各單位人民陳情公文之處理時效及品質，並將簽陳檢核報告函送各單位，以有效提升人民陳情案件公文的處理品質。

三、強化事前溝通：

本年度人民陳情案件類別以行政法令之查詢件數比例最高。為求課稅更為公平合理，使納稅義務人心悅誠服繳稅，本局局務會議指示各單位主管，督促同仁在稽徵業務審查時，主動加強與納稅義務人事前溝通，委婉說明法令依據，保障納稅義務人權益，並能設身處地為納稅義務人著想，化解徵納雙方紛爭。處理過程遇有爭議事項，尤應審慎查證，減少納稅義務人事後陳情，落實便民服務。

四、提供多元意見反映管道並積極處理

本局重視民眾的感受，除建立現場、電話、書面、網站信箱、 FB粉絲專頁、Line群組等多元管道供民眾反映意見，並訂定「傾聽民眾反映意見作業要點」，規範各單位受理民眾意見後，應填寫反映意見通報表，於次月5日前送交管制單位，管制單位按月簽報，列管案件並列入局務會議逐案討論辦理情形，已完成及不予參採之案件則通報反映單位回復提案人。

五、加強稅務宣導：

對於各項新稅制及稅政之賦稅改革及創新便民的政策，須有宣導的配套措施，才能使民眾瞭解、認同，進而接受，以達成預期效益。可善用民眾所熟悉的E化網路服務，使民眾在熟悉的環境中吸取各項稅務訊息。並利用網路科技及大眾傳播媒體，適時傳遞最新法令、政策及稽徵措施，使民眾能快速取得稅務相關訊息，以減少人民陳情案件。

陸、結語

人民陳情案件是民眾傳達心聲，機關蒐集民情的管道之一，處理結果展現政府行政效率與便民服務，各單位應當重視人民陳情案件所表彰之深層意義，對於人民陳情案件應秉持「真誠、效率、同理心」的原則，在面對陳情的民眾時應以真誠的態度，以同理心聆聽他們的問題，受理陳情案件後，也應儘可能有效率地把民眾的問題妥善處理好，讓民眾感受政府的用心，期能提升政府服務品質。

柒、附件

一、 本局處理人民陳情案件要點

二、行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

三、本局處理人民陳情案件滿意度問卷調查表

附件1

財政部臺北國稅局處理人民陳情案件要點

101年8月30日財北國稅服字第1010219071號函修訂
103年12月16日財北國稅服字第1030043291號函修訂
104年6月5日財北國稅服字第1040018146號函修訂

一、為督促所屬各單位加強為民服務，有效處理人民陳情案件，以提高行政效率，保障陳情人權益，特依據行政院頒訂之「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」訂定本要點。

二、人民陳情案件之範圍包括下列各項：

（一）有關稽徵業務行政措施之興革建議

（二）有關稽徵業務行政法令之查詢

（三）行政違失之舉發

（四）行政上權益之維護

依稅法規定之程序所為之申請案件，不包括在前項陳情範圍內（如各項申報申請案件、已進入行政救濟程序案件、違章漏稅檢舉案件、人事介紹及推薦等）。

三、受理陳情方式：書面（包括電子郵件及傳真）及言詞2種。

（一）書面：書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式（包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等）。

（二）言詞：各單位應指派人員專責辦理，聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄，載明真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。

各單位得利用協談室或其他指定地點，聆聽陳訴或解答民眾稅務問題或辦理首長與民有約活動。

四、處理人民陳情案件規則：

（一）各單位受理人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。

（二）人民陳情案件涉及二個以上承辦單位權責時，收受單位應主動協調有關單位處理；遇有爭議，由高階長官協調處理。

前項陳情案件之內容涉及風紀或原承辦單位顯有處置不當者，應由政風單位或高階長官交由所屬其他適當單位處理。

（三）各單位受理人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料，影印送服務科列管，並附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復陳情人，並副知服務科。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，收受單位得逕向代理人或聯絡人答復。

前項人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理單位應逐一答復。但受理單位得對依行政程序法第27條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。第一項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。

（四）答復人民陳情案件時，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、親切、易懂之文字答復陳情人，並副知相關單位及服務科。

（五）人民陳情案件於結案函覆陳情人時，應併送「人民陳情案件處理情形調查表」，請其填答後寄還本局服務科。

（六）人民陳情案件，應依業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過30日。

（七）各單位處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，並依規定辦結；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人及副知服務科。

（八）非屬本局權責之人民陳情案件應逕移主管機關處理，並函知陳情人。

（九）人民之陳情符合訴願法第80條第1項：「提起訴願因逾法定期間而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，受理單位應依上開規定予以適當處理。

（十）處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談或派員實地調查處理。

（十一）納稅人對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，收文單位應告知陳情人，或逕移送主管單位並副知陳情人及服務科。

（十二）人民陳情案件經承辦單位處理後，陳情人如有不同意見再向其上級單位陳情時，該上級單位應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉原承辦單位處理。並由原承辦單位將處理情形以書面陳報該上級單位。

前項向其上級單位陳情之內容涉及風紀或原承辦單位有處置不當者，應準用第四點第（二）項規定處理。

（十三）人民陳情案件有下列情形之一者，受理單位得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

1、無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。

2、同一事由，經予適當處理，並予明確答復後，而仍一再陳情者。

3、非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

前項第2款一再向原受理單位或其上級單位陳情而交辦者，受理單位得僅函知陳情人，並副知交辦單位已為答復之日期、文號後，予以結案。

（十四）人民陳情案件有下列情形之一者，受理單位應通知陳情人依原法定程序辦理：

1、檢、警、調機關進行偵查中者。

2、訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

3、經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

（十五）人民陳情案件有保密之必要者，各相關單位應予保密。

（十六）服務科處理人民陳情，應定期將陳情案件數量及涉及問題性

質、類別及處理結果及陳情人之滿意度等，加以檢討分析，撰擬報告供各單位參採。另應適時辦理教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。

（十七）各單位受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

五、各單位對於處理績效優良者，得予以獎勵；對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

附件2

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

一、行政院為督促所屬各級行政機關(以下簡稱各機關)加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本要點。

二、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，以書面或言詞向各機關提出之具體陳情。

三、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。

前項書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。

本要點所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。

四、人民陳情得以言詞為之，受理機關應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。

各機關得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴、解答民眾施政問題或辦理首長與民有約活動。

五、各機關對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。

六、人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。但涉及二個以上機關權責並遇有爭議，由其共同之上級機關處理。

前項陳情案件之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由上級機關或上級機關交由所屬其他適當機關處理。

七、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項：「提起訴願因逾法定期間而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，受理機關應依上開規定予以適當處理。

八、 各機關受理人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復陳情人。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，受理機關得逕向代理人或聯絡人答復。

前項人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理機關應逐一答復。但受理機關得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復第一項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。

九、 各機關處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

十、 各機關答復人民陳情案件時，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、親切、易懂之文字答復陳情人，並副知有關機關。

十一、各機關處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

十二、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

十三、人民陳情案件經主管機關處理後，陳情人如有不同意見再向其上級機關陳情時，該上級機關應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉原機關處理，並由原機關將處理情形以書面陳報該上級機關。

前項由其上級機關陳情之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應準用第六點第二項規定處理。

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

(一)無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。

(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。

(三)非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十五、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關應通知陳情人依原法定程序辦理：

(一)檢、警、調機關進行偵查中者。

(二)訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

(三)經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

十六、各機關處理人民陳情，應定期將陳情案件數量及涉及問題性質類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，供機關首長及有關單位參採。

十七、各主管機關應定期瞭解各該所屬機關陳情案件處理績效，並於每年度二月底前彙總前一年度所屬機關陳情案件統計資料及作業情形，綜合檢討分析，研提改進建議，分送所屬機關參考改進。

各主管機關應適時辦理教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。

十八、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

十九、各機關對於處理績效優良者，得予以獎勵；對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

二十、各機關受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

附件 3

財政部臺北國稅局處理人民陳情案件滿意度問卷調查表

親愛的納稅義務人您好：

為瞭解您對本局處理本次陳情案件之滿意度，以作為日後努力的依據，敬請撥冗惠賜寶貴意見，本問卷僅供滿意度調查分析及未來改進之參考，以提升為民服務品質，感謝您的配合與協助！

財政部臺北國稅局 敬上

1.請問您對於本局整體處理滿意嗎？

□1.非常滿意
□2.還算滿意
□3.不太滿意
□4.非常不滿意
□5.無意見

2.其他：