

# 有效處理稅務陳情案件 驅動城市競爭力



研究機關：臺中市政府地方稅務局 單位：沙鹿分局

研究人員：股長 張玲蘭

研究期間：103年2月1日至103年8月20日

中華民國 103 年 8 月 20 日

## 摘要

「經濟力」、「環境力」、「施政力」、「文教力」及「社福力」五大力共構了一座城市的「競爭力」，政府施政目標中除了提供安居樂業便利的生活環境及各項行政革新外，漸漸的也愈來愈重視民眾對於政府施政的滿意度，隨著社會認知及生活品質的提高，民眾不僅要求政府提供完善之具體建設，更期待能提供更高水準之公共服務。

稅務機關與民眾接觸較為頻繁，民眾應繳之稅捐是否公平合理，更是直接影響民眾感受，稅務工作已由原來的稽徵導向逐漸轉型為服務導向，因此稅務稽徵工作之良窳，除了直接影響民眾納稅義務履行的意願，也會衝擊到人民對政府施政印象及觀感。

稽徵工作中，徵納雙方時常立場不同，很容易與民眾產生對立及引發民怨，而能否迅速及妥適的真正處理民眾陳情案件，也將直接影響民眾對於政府施政的滿意度，若可以減少一些民怨，減少一些對立，提高民眾對於這座城市執政的肯定，這座城市一定更有活力，更有無限寬廣的競爭力。

很多人用拔鵝毛來形容稅務工作，其實很傳神也很貼切，而課稅的最高藝術就是能夠取得最多鵝毛，而鵝却不喊痛，但畢竟那是最高境界。在稽徵工作中，鵝叫聲總是不絕於耳，這些痛苦的叫聲多數會透過陳情的方式傳達出來，面對這些委曲與不滿的陳情案件，政府機關應該如何有效處理。本研究主要以稅務局陳情案件統計資料及處理模式加以歸納分析，研究地方稅務局處理人民陳情案件的整體現況，探討人民陳情案件之相關法令、作業程序及處理方式之優缺點，並以一再陳情之稅務案件為例，透過深度訪談及個案分析，研提具體可行之改進建議。

# 目錄

壹、研究緣起與目的.....	1
一、前言 .....	1
二、研究緣起 .....	1
三、研究目的 .....	2
貳、問題之背景與現況.....	3
一、 處理陳情案件機制之流程.....	4
二、 其他縣市地方稅務局對於人民陳情案件資訊公開之程度.....	7
參、研究方法與內容.....	9
一、 文獻分析法 .....	9
二、 深度訪談法 .....	15
肆、人民陳情個案實例及訪談分析 .....	15
伍、研究發現與結論.....	20
陸、建議事項 .....	21
柒、參考文獻 .....	23
捌、附錄 .....	24

## 圖目錄

圖 1 臺中市政府地方稅務局陳情案件作業流程圖.....	4
圖 2 102 年陳情案件分析圖.....	7

## 表目錄

表 1 102 年度人民陳情案件統計表.....	6
表 2 陳情、請願、訴願及行政救濟之異同比較表.....	14

## 壹、研究緣起與目的

### 一、前言

「經濟力」、「環境力」、「施政力」、「文教力」及「社福力」五大力共構了一座城市的「競爭力」，政府施政目標中除了提供安居樂業便利的生活環境及各項行政革新外，漸漸的也愈來愈重視民眾對於政府施政的滿意度，隨著社會認知及生活品質的提高，民眾不僅要求政府提供完善之具體建設，更期待能提供更高水準之公共服務。

稅務機關與民眾接觸較為頻繁，民眾應繳之稅捐是否公平與合理，更是直接影響民眾感受，稅務工作已由原來的稽徵導向逐漸轉型為服務導向，因此稅務稽徵工作之良窳，除了直接影響民眾對納稅義務履行的意願，也會衝擊到人民對政府施政印象及觀感。稽徵工作中，徵納雙方時常立場不同，很容易與民眾產生對立及引發民怨，而能否迅速及妥適的真正處理民眾陳情案件，也將直接影響民眾對於政府施政的滿意度，若可以減少一些民怨，減少一些對立，提高民眾對於這座城市執政的肯定，這座城市一定更有活力，更有無限寬廣的競爭力。

### 二、研究緣起

苗栗縣政府為了擴建「新竹科學園區竹南基地」，動用強勢警力圍住大埔農地，怪手開進了即將收成並已飽滿結穗的稻田，網友將怪手粗暴毀損農田影片上傳網路，激起了農民憤怒，也團結了人民行動，3千位農民夜宿凱道，這是繼26年前520農民運動後，台灣農民最大的集結。因為人民憤怒上街，政府趕緊收手劃地還農，雖然徵收面積縮小，但仍然造成朱阿嬪飲農藥自盡及張森文先生的抑鬱自殺，黃福記先生等4戶房屋終究面臨政府無情拆遷的命運。這段時間，大埔地區民眾多次抗議陳情，政府方面並未給予積極處理，也因為地方政府的強權及漠視，引發了社會大眾的普遍關心及撻伐，也讓公民運動發揮了最大力量，對於政府施政的不信任感更加沸騰，民怨也已來到最高點。苗栗縣

長也因大埔爭議案，使其施政滿意度重重跌落，以遠見雜誌103年縣市首長滿意度調查為依據，已經從102年的第3名，大幅滑落到第13名。

大埔事件在處理過程中引發的群眾抗爭及2條寶貴生命的結束，重重的諷刺公務人員在處理民眾陳情案件時的官僚及冷默，而陳情案件就像滾雪球，在開始階段如果未能處理好，單純事件演變成政治事件時，人民的抗爭及媒體的壓力排山倒海而來時，連帶引發一連串的骨牌效應，除了重創政府形象外，也會讓人民對於公務機關產生不信任感。

任何重大抗爭事件總會有正反二面不同的意見與看法，有人支持政府公權力應有所做為，有人支持百姓權益不應白白受損，在定調誰是誰非之前，面對這樣重大的陳情事件，同樣是公務人員，同樣面對各類的陳情案件，從大埔事件中更引發了許多省思，公務人員應該如何處理民眾的陳情案件及如何幫人民解決問題，如何傾聽民眾聲音進而改善缺失，並期待能建構趨近完善之人民陳情案處理模式為本次研究的最主要研究動機。

### 三、研究目的

有很多人用拔鵝毛來形容稅務工作，其實很傳神也很貼切，而課稅的最高藝術就是能夠取得最多鵝毛，而鵝却不喊痛，但畢竟那是最高境界。在稽徵工作中，鵝叫聲總是不絕於耳，這些痛苦的叫聲多數會透過陳情的方式傳達出來，面對這些委曲與不滿的陳情案件，政府機關應該如何有效處理，本研究主要以稅務局陳情案件統計資料及處理模式加以歸納分析，將理論與實務交叉印證，並將主要研究目的歸納如下：

- (一) 研究地方稅務局處理人民陳情案件的整體現況。
- (二) 探討現行人民陳情案件之相關法令、作業程序及處理方式之優缺點。
- (三) 以一再陳情之稅務案件為例，透過深度訪談及個案分析，研究稅務機關處理人民陳情案件之隱藏性問題。

(四) 研究其他縣市地方稅務局對於人民陳情案件資訊公開之程度，是否可透過陳情案的案例分享，減少民眾陳情案件。

(五) 對於處理人民陳情機制研提具體可行之改進建議。

## 貳、問題之背景與現況

當人民權利受到損害時，可以採取的救濟途徑很多，例如可向政府機關提出異議、聲請、復查、陳情、請願、訴願及行政訴訟等方式來進行救濟，然而「陳情」因為不需固定形式，民眾隨時都可利用電話或網路進行陳情以自力救濟，除了可節省很多的時間及精神外，與其他權利救濟途徑相比，陳情制度對於人民而言最為簡單也最為便利，因為陳情制度在消極方面能對正規行政手續與行政救濟制度產生補足作用，而在積極方面，陳情制度本身亦能發揮行政監督與行政救濟之有效功能。本次研究，可使一般民眾清楚地瞭解地方稅務局處理人民陳情案件之現況，同時也使民眾瞭解如何透過陳情制度來維護自身之權益及改善政府的各項施政。

# 一、處理陳情案件機制之流程

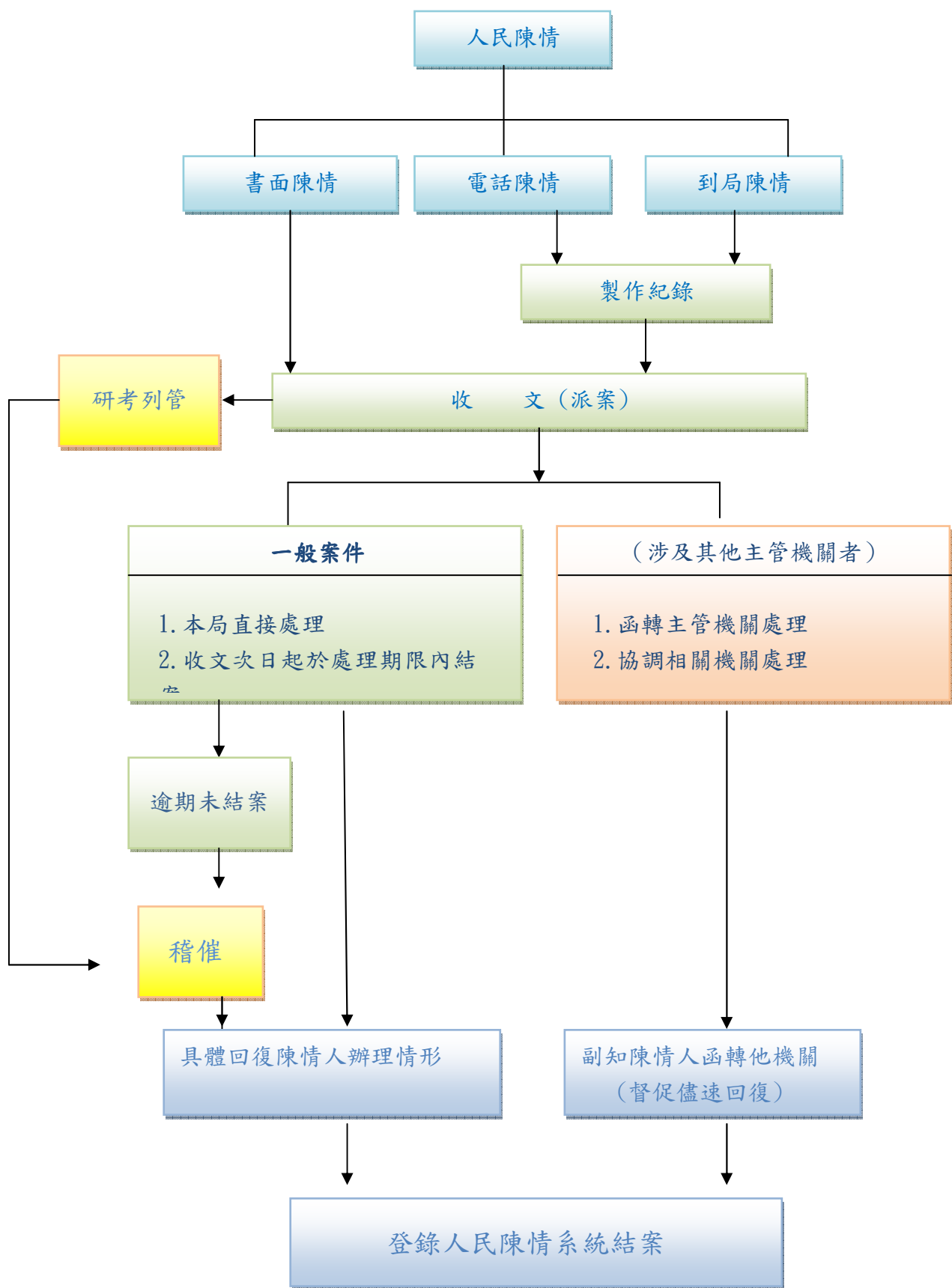


圖 1 臺中市政府地方稅務局陳情案件作業流程圖



## 二、地方稅務局處理人民陳情案件的整體現況

受理民眾陳情案件管道有很多元，如市長信箱、1999話務中心、檢舉逃漏稅信箱及意見信箱等，為有效率處理陳情案件，採專人專案列管追蹤，定期分析調查結果並檢討改進，以提高處理人民陳情案件之品質及效率，減少徵納雙方衝突，進而提升稅務局之整體服務形象。

### (一) 陳情案件受理程序

- 1、陳情案件之辦理依公文處理時限，針對陳情事項內容予以查處後，具體回復陳情人或簽結後副知陳情案件列管人員，以書面回復時並隨函檢附「臺中市政府地方稅務局處理民眾意見滿意度調查表」及廣告回郵，以電子郵件回復時則檢附問卷調查連結網址。
- 2、承辦人員於陳情案件辦結後填具「臺中市政府地方稅務局人民陳情案件分析檢討改進管制表」送陳情案件列管人員。
- 3、指定陳情案件列管人員，負責陳情案件之追蹤管制及結案，避免逾期情事，對於逾期尚未辦結、漏至系統登錄或展期案件則列管追蹤、確實稽催。民眾寄回之「處理民眾意見滿意度調查表」，由列管人員檢視內容，如有需再行處理事項，再移請主辦單位辦理。列管人員並於管制案件管理系統逐案登錄辦理情形及檢討改進措施。企劃服務科並於每季結束後十五日內就陳情案件數量、所涉及業務性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，研提改進措施公告內網供同仁參採。

### (二) 102 年度受理陳情案件統計分析

依據臺中市政府研考會統計資料及地方稅務局受理陳情案件統計表顯示，102 年度陳情總件數為 464 件，其中透過臺中市政府 1999 話務中心之陳情案件為 173 件、市長及局長信箱受理人民陳情案件為 235 件，其餘 56 件則透過書信或是電話直接向各分局承辦單位提出陳情（如表 1）。

表 1

102 年度人民陳情案件統計表

項目	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	累計
市長信箱 管制案件	9	7	17	12	13	11	12	5	8	13	18	13	138
議員轉人民 陳情案件	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	3
人民陳情案 件	5	3	4	4	5	2	8	5	3	3	4	7	53
1999 陳情案件	12	10	6	14	27	15	11	11	15	20	22	10	173
市長室受理 陳情案件	0	1	1	1	3	2	3	0	2	0	6	1	20
局長信箱陳 情案件	7	2	2	11	12	7	1	4	5	10	11	5	77
累計	33	23	30	42	60	37	36	25	34	46	62	36	464

資料來源：臺中市政府地方稅務局

### (三) 102 年度陳情案件類別分析

地方稅務局承辦房屋稅、地價稅、牌照稅、土地增值稅、娛樂稅、印花稅及契稅等7種稅目，102年度陳情件數為464件，主要以房屋稅190件及地價稅125件居多數，占全部陳情件數68%（如圖2），顯示民眾陳情以房屋稅及地價稅案件居多，其他類案件則多為服務態度及一些建議事項。

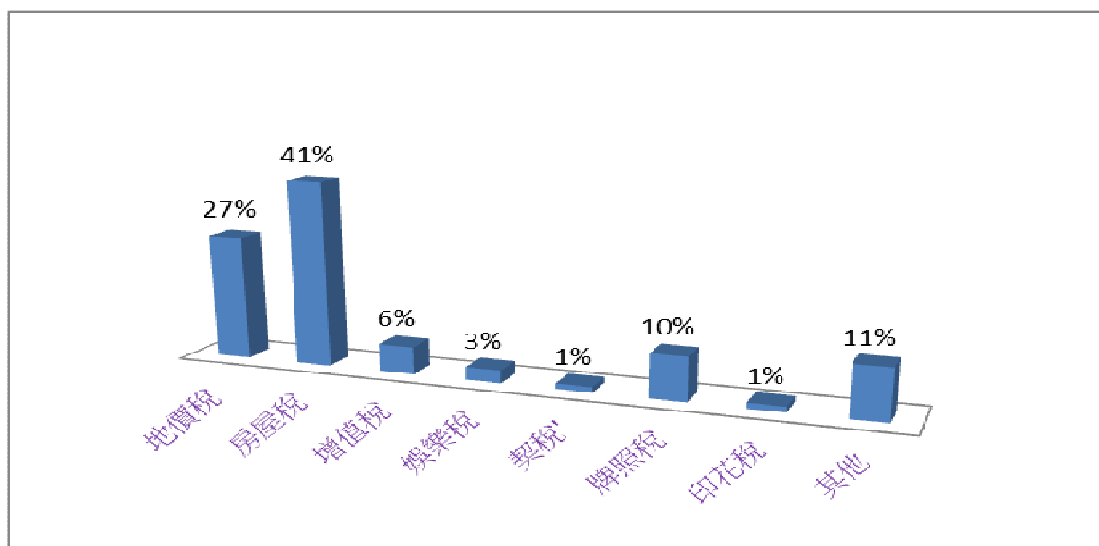


圖 2 102 年陳情案件分析圖

資料來源:本研究整理

### 二、其他縣市地方稅務局對於人民陳情案件資訊公開之程度

以本市地方稅務局 102 年所受理陳情案件分析，民眾陳情之事由多數為對稅務法規的適用疑義案，若可將陳情內容及處理情形作成案例，並提供於網頁供民眾流覽，適當的資訊公開，除了可供承辦人辦理類似案件參考外，亦可讓民眾多瞭解到稅務陳情案件內容，而減少陳情案件。

查詢 6 都各稅務局之全球資訊網網頁，對於其陳情案件的資訊公開程度，提供以下整理，其中新北市政府地方稅務局所提供之資料最為完整，不僅將陳情案件的內容及改進措施製作成完整範例外，每年亦提供陳情案件研究報告，完整的資訊公開讓民眾充分瞭解稅務機關對於陳情案件之辦理情形，也成了一種最好的稅務行銷。

- (一) 臺北市稅捐稽徵處  
僅查得在 99 年有代表性的公開 4 件陳情案件的案例分享，100 年後即未再提供案例分享。
- (二) 新北市政府稅捐稽徵處  
每年製作陳情案件研究報告，分析陳情案件之樣態及件數，並將陳情案內容及改進措施製作成案例，置放於網頁供民眾流覽。
- (三) 桃園縣政府地方稅務局  
將各類人民陳情案件內容及改進措施製作成表，置放於網頁供民眾流覽。
- (四) 臺南市政府稅務局  
與桃園縣政府地方稅務局相同模式，將各類人民陳情案件內容及改進措施製作成表，置放於網頁供民眾流覽。
- (五) 高雄市東區稅捐稽徵處  
將處長信箱受理之民眾詢問及反應事項，將處理情形及改進措施製作成範例，置放於網頁供民眾流覽。
- (六) 高雄市西區稅捐稽徵處  
與其他縣市作法較不相同，該稅捐處未將陳情案件內容製作成案例，而是將每一件民眾寄回的問卷意見調查表，由承辦單位針對民眾回函各項意見，逐項提出分析及說明，並將分析內容置放於網頁供民眾流覽。
- (七) 本市地方稅務局  
將各類人民陳情案件內容及改進措施製作成表，惟僅供局內同仁參考，未置放於網頁供民眾流覽。

## 參、研究方法與內容

本研究採用之研究方法，主要係包含文獻分析法及深度訪談法，以這二種方法歸納出本次研究所需的各項基礎資料，瞭解目前陳情制度之沿革與法規特點及陳情案件之適用範圍。

### 一、文獻分析法

#### (一) 陳情法規之起源

憲法第 16 條規定：「人民有請願、訴願及訴訟之權。」，民眾陳情權利的保障法也是依據憲法第 16 條而訂定，請願法、訴願法、行政訴訟法這 3 項立法的訂定，主要除了保障人民權益、確保行政權合法行使外，也讓行政救濟制度具有更完善的法律規範。但因請願、訴願及訴訟具有一定的法律程序與規定，對於一般民眾而言，複雜的法律用詞及法律程序，若沒有透過律師或熟悉法律的人士來提起，則常常無法行使行政救濟權益。陳情制度的出現，正好可以補足法律救濟制度以外的缺陷，人民對於政府表達意見的管道隨著資訊的進步也愈來愈多樣性，很多行政部門及地方機關也提供了許多的非正式溝通管道，為解決民眾的各類問題也都建立了一套處理程序。

民國 62 年行政院訂定了「行政機關處理人民陳情案件要點」，同時，地方各級機關為加強為民服務工作，都以同年二月頒布「行政院所屬各級機關加強為民服務工作實施要點」，作為行政機關處理陳情案件依循之法規。民主政治漸漸成熟，民眾的陳情對政府部門的施政也產生了影響，為了讓各機關處理民眾陳情案件的程序能更臻完善，「行政機關處理人民陳情案件要點」也歷經民國 73 年、84 年、89 年等數次的修正，最後定名為「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」，此要點也成為各個機關訂定陳情案件處理程序時主要的依據及參考。

## (二) 陳情案件適用範圍

「行政程序法」第 168 條規定，人民陳情內容包含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、行政上權益之維護、權益受損請求補救或賠償。分析陳情之事由，可分為

- 1、權益受損請求補救或賠償及防止權益的可能損害。
- 2、爭取未來的權益。
- 3、陳述自身所受的委屈請求改善。
- 4、請求服務或查詢。
- 5、有關興革的建議。
- 6、檢舉違法。
- 7、請求修改或廢止某些法令。

陳情理由大部分均與個人權益有關，當自身權益遭受損害時，人民就會利用陳情制度作為救濟，不僅是與政府部門溝通的方式，也是實質的行政救濟制度，是一種非正式法律救濟制度，當行政機關瑕疵的行政行為，導致人民之權益受損時，政府機構應該依法行政，對於受侵害之人民權益給予行政體系內之保護，基於保障人權之功用，陳情制度常常發揮行政救濟之效果，修正了行政行為的違法不當，也提升了政府的施政品質。

人民向政府機關提出之陳情案件，若對於政府機關的回復不甚滿意時，則必須採取行政訴訟，雖然陳情與訴訟屬於兩個不同系統，但都屬於一種救濟行為，行政訴訟具有強制性，相對於陳情其提出程序規定亦較為嚴謹，其審理機關亦不同，是法律最高位階的憲法所賦予民眾的保障。

目前，行政救濟的方式可分為「陳情」、「請願」、「訴願」及「行政訴訟」等四種具有法源依據，亦為民眾行政救濟主要方式。為了讓爭訟行為減少避免浪費國家資源，以上四種行政救濟方式是具有互斥關係，同一時間僅能提出一種行政救濟，不可同時提出，且其法源依據亦有法律位階高低，提出必須遵守優先次序與行政程序規定，各種行政救濟方式對於政府機關

的約束力也有所不同。以下針對陳情及其他 3 種主要的行政救濟方式比較其差異。

### (三) 陳情與各項機制之比較 (如表 2)

#### 1. 陳情與請願之比較

民國 43 年 12 月公布之「請願法」開始了「請願」行政救濟程序，而陳情之法源則規定於民國 90 年 1 月 1 日之「行政程序法」第 168 條至 174 條。請願與陳情的概念較相近，兩者都是對於國家政策興革及公共利害或是維護個人權益等向政府機關表達意見，提出事由範圍廣，而法規也要求政府機關對於陳情或是請願案件的處理結果或意見均必須回復民眾，針對民眾問題必須給予回復，但對於問題是否真正解決或建議的接受程度，對主管機關則無實際強制力，民眾的意見有時也是僅供參考。而二者對於提出形式的規定，「請願法」有明文規定：「請願必須具備請願書，載明基本事項，由請願人或請願團體及其負責人簽章，而陳情在形式上則不以書面為要件，言詞或書面均可，也可以利用電子郵件，而請願則必需用書面提出，在載明個人資料項目上，陳情也較請願來得少。另外，陳情優於請願的規定方面，民眾陳情案件如遇受理機關非主管權責機關時，受理機關會將案件主動移送到主管機關處理，並副知陳情人；但請願法則只是規定受理機關須通知請願人正確的權責主管機關。換言之，請願法僅告知請願人應投遞之機關並不會主動移送，此外，陳情遇到爭議案件時可由共同上級機關處理，請願則無此規定。

但在不予處理的規定上，請願法第 3 條規定不得牴觸憲法或干預審判、第 4 條依法提起訴訟、訴願，不得請願；相較於處理陳情案件要點第 4 點中不予處理原則：1、無姓名、地址及具體事證。2、同一事由，已具體答覆，仍一再陳情。3、接獲同一事由分向各機關陳情者，但非事件主管機關，不予受理這部份陳情法規規定較多。請願法規著重在規範請願行為，陳情則著重行為程序，另陳情制度為了避免民眾濫用行政資源，更多了防惡條款規定。

## （二）陳情與訴願機制之比較

「訴願」是透過內部的監督機制來自我檢討施政是否有疏忽或不當，民眾若不服政府機關的行政處分時，可向做出行政處分之上級機關提起訴願。陳情主要為行政興革建議、法令諮詢、違失舉發等，訴願法第1、2條規定，人民對於中央或地方機關之行政處分認為違法不當或法定期間應作為而不作為，致使損害其民眾權益，依法提起訴願，著重在民眾自身權益的維護。因為訴願具有強烈目的性，即為行政機關的疏失來替民眾做補救，所以訴願也較陳情對政府機關來得具有強制力，提出訴願之程序規定也較為嚴格。在提出程序規定，「訴願法」第4條在「管轄」的部份，提出之管轄機關多項規定，規定已接獲行政機關之行政處分，但不服該機關之行政處分，可向原機關之上級機關依法提起訴願，而陳情則沒有程序上限制。訴願的提出方式則必須備妥訴願書，並由訴願或代理人簽名或蓋章，並依訴願法第56條所列之個人資料項目詳實填寫，且訴願應在收到行政處分送達至公告期滿之次日起30日內提出訴願，但陳情則無提出時間失效的顧忌；另外，陳情案件受理機關必須回復民眾，但不必然需解決民眾陳情問題，訴願則讓行政機關自行重新檢討，若訴願有理，則行政機關需重新檢討，必要時撤銷原來處分，若無過失或疏漏，則亦需提出答辯書以回復民眾。

## （三）陳情與行政訴訟法之比較

若民眾不服訴願結果，則可依「行政訴訟法」提出行政訴訟，陳情、請願、訴願皆是向行政機關提請之行政救濟，而行政訴訟則是向外部機關提請的司法救濟，審查機關為行政法院來查察行政機關是否合法，而法院之判決將是最終的救濟。行政訴訟非常重視程序。對於提出行政訴訟的程序規定，根據「行政訴訟法」第57條規定，當事人應具備書狀，而所列資料較訴願書更來得詳細；另當事人必須受到行政機關之行政處分，且必須經訴願程序而未獲合理解決者，在收到訴願判決書後2個月內提出，相較於陳情的提出，行政訴訟有行政訴訟的專法，包括提出的程序及條件，行政訴訟已經進入司法程序，而這部份一般民眾也較少使用。



#### (四)小結

一般而言，請願與陳情大致相同，但由於陳情在提出的形式及有爭議時的處理較優於請願，且行政院所頒「行政院暨所屬各級機關處理人民陳情案件要點」21 條規定較請願法僅12 條法條規定來得詳細及完善，陳情漸漸取代請願制度。我國法律重視位階及程序，對於訴願及行政訴訟有其法律位階及提出次序的設計目的，與陳情的目的相較，更具強烈目的性及對政府的約束性。訴願及行政訴訟主要針對民眾受到不當的行政處分，以致個人權益損害所提出的救濟方式，因涉及民眾權益問題，有嚴謹的訴願法與行政訴訟法，對於民眾訴願及行政訴訟提出，行政機關也需有必要處置，如果有理由者，則需更改或撤銷行政處分，若無理由者，也檢附答辯書。但實際上，訴願、行政訴訟則較具針對性，提出也較為嚴格，陳情適用目的較廣，包括對政府的建言、提出較便利，也正因如此，陳情制度發現了濫用情形，如何妥善訂立排惡條款以防行政資源遭濫用，也是陳情制度時常面臨的挑戰。

表 2

陳情、請願、訴願及行政救濟之異同比較表

救濟種類 比較項目	陳情	請願	訴願	行政訴訟	
相同處	1、都是行政救濟度。 2、具有互相排斥關係，使用一種方式時，不得使用另一種方式。 3、提出申請時，均需載明個人身分資料及要求事項說明。				
相異處	提出事由	對國家行政興革建議、行政法令查詢、行政違失舉發、行政權益維護。	對於國家政策、公共利害或權益維護。	中央或地方機關之行政處分認為違法或不當，或依法申請之案件，應作為而不作為，致損害其權益或利益者。	中央或地方機關之違法行政處分，或應作為而不作為，致使權利或法律上之利益受損，經依訴願法提起訴願而不服其決定者。
	對政府之法律效力	小	小	大	最大
	受理機關	陳情事項職權所屬各級行政機關。	請願事項職權所屬各級民意機關或行政機關。	依訴願法規定之受行政處分之管轄機關。	各地行政法院。
	提出方式	得以書面、言詞為之，亦包含電子郵件。	請願書。	訴願書。	當事人書狀。
	行政機關告知義務	應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明肯定文字答復陳情人。	應將其結果通知請願人。	如人民訴願有理由者，應撤銷或變更處分；若維持原處分，應檢附答辯書送達訴願人。	行政法院駁回原告之訴或移送者外，應將訴狀送達於被告。並得命被告以答辯狀陳述。
非主管機關案件移送	陳情案件應由事項主管業務機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關，並函知陳情人。	如請願事項非職掌，應將所當投遞之機關通知請願人。	由案件管轄機關受理，若管轄有爭議或管轄不明，由上級確定後移送之。	行政法院移送到其他法院，需徵收費用。	

資料來源：引用行政院研究發展考核委員會出版「人民陳情案件處理機制之改進」

## 二、深度訪談法

以一再陳情之案件為樣本做為調查對象進行訪談，掌握質性研究的深度訪談法的特色，有目的性的談話、雙向交流的過程、平等的互動關係及彈性的原則，積極的傾聽以便對研究的現象有全面式的瞭解。

## 肆、人民陳情個案實例及訪談分析

臺中港特定區因長期中心樁位偏移問題，導致地籍圖與現況不符，土地實際上未臨建築線，除了無法申請建築及已開闢道路佔用私人土地外，政府遲遲未能辦理土地徵收，私有地變成道路用地卻還在繳納地價稅等情況，引發了許多民眾的不滿而紛紛向地方稅務局提出陳情。

本次研究主要挑選臺中港特定區一再陳情之案件做為分析對象，以案件承辦人、陳情民眾及法規等 3 個面向加以分析，並以訪談方式實際瞭解承辦單位處理陳情案件所遭遇的困難，陳情民眾對於承辦單位的處理結果是否符合期待，另外再由法規面向，分析目前人民陳情案件處理要點之規定，有無不合時宜之規定，藉由訪談取得受訪者實際處理陳情案件專業與經驗外，也深入瞭解陳情民眾之心聲，期能減少民眾一再陳情之案件及增加民眾滿意度。

### (一) 第一次陳情內容

陳君在臺中市購買 10 筆土地，在購買過程中向地政機關申請土地鑑界時，發現區公所在施設計畫道路時，未依都市計畫樁位施設，使得道路向西偏移並佔用其所有土地約 30 坪，依每坪市價 5 萬元計算其土地價格約 150 萬元，土地遭政府佔用，權益受損無人問外，被佔用土地仍需繳納地價稅，非常不合理。提出三項陳情訴求

- 1、應由區公所申請鑑定都市計畫道路範圍界址及佔用土地之面積，如無法將道路拆除重做，應就現況辦理土地分割並辦理土地徵收。
- 2、地方稅務局應暫緩徵收地價稅或用土地徵收款抵繳地價稅。
- 3、政府施作公共設施不當，屬於公共設施未完竣，應免徵地價稅。

### 第一次公所辦理及回復情形

公所將陳情書函轉至地方稅務局，於函文中說明因陳情人陳情地籍與樁位不符，函請稅務局依臺中市都市計畫公共設施完竣區勘劃作業要點辦理會勘確認，並副知陳情人後即辦理結案。

### 第一次地方稅務局辦理及回復情形

針對主張公共設施未完竣乙節，邀集地政機關、建設局、都市發展局、電力公司、自來水公司及公所辦理現場會勘，確認施作道路偏移是否會影響公共設施完竣之認定，會勘結果屬於公共設施完竣區。因公共設施是否完竣的認定標準，係以道路、自來水、排水系統及電力等 4 項設施有無建設完竣，道路施作偏移並不影響公共設施完竣之認定，稅務局即函復陳情人會勘結果並說明應依規定課徵地價稅。

### (二) 第二次陳情內容

陳君在臺中市購買 10 筆土地，在購買過程中向地政機關申請土地鑑界時發現區公所在施設計畫道路時，未依都市計畫樁位施設，使得道路向西偏移並佔用其所有土地約 30 坪，依每坪市價 5 萬元計算其土地價格約 150 萬元，土地遭政府佔用，權益受損無人問外，被佔用土地仍需繳納地價稅，非常不合理。二項陳情訴求

1. 應由區公所申請鑑定都市計畫道路範圍界址及佔用土地之面積，如無法將道路拆除重做，應就現況辦理土地分割並辦理土地徵收。
2. 地方稅務局應暫緩徵收地價稅或用徵收款抵繳地價稅。

第一次陳情的二項主要訴求，即政府應徵收土地及免徵地價稅均未獲解決，陳情人不滿處理情形，提起第二次陳情並提供地籍圖說明供道路使用之面積。

### 第二次公所辦理及回復情形

與第一次函復內容相同，公所將陳情書函轉至地方稅務局，於函文中說明因陳情人陳情地籍與樁位不符，函請稅務局依臺中市都市計畫公共設施完竣區勘劃作業要點辦理會勘確認，並副知陳情人即辦理結案。

### 第二次稅務局辦理及回復情形

依陳情人所提供之土地遭佔用資料，函請地政機關確認道路偏移面積，地政機關表示應由土地所有權人申請鑑界及複丈，並辦理土地分割後才能確認施作道路偏移的面積。因稅務局非權責機關，在地政機關未能分算道路使用面積之前，仍應依規定課徵地價稅，並函復陳情人請其提供地政機關鑑界資料，以俾辦理減免地價稅。

## (三) 第三次陳情內容

陳情人主張施作道路偏差佔用私人土地是事實，而政府確要民眾自行向地政機關申請鑑界，而鑑界費用仍需由民眾自行負擔，政府作法實在不合理，要求應由公所提供鑑界資料。

### 第三次公所辦理及回復情形

公所函請都市發展局、建設局及地政機關依都市計畫樁位先行辦理樁位檢測。

### 都市發展局、建設局及地政機關辦理情形

對於本案土地三個機關共同召開研商會議研討解決方案，決議內容係由地政機關先行辦理道路面積檢測，依占用道路面積先行分算並提供給稅務局辦理地價稅減免。

### 第三次地方稅務局辦理及回復情形

依地政機關提供道路使用之面積分算表減免地價稅，並函復陳情人同意減免地價稅。

#### (四) 訪談資料分析

##### 1. 陳情人意見：

- (1) 陳情人表示他是一位守法按時繳稅的好國民也是一位理性的陳情人，實在是權益受損太嚴重才會寫陳情書，寫到第三次才解決了基本問題，不懂為什麼第一次就可以解決的事情，要等到第三次才可以解決，除了浪費民眾的時間外也浪費了公務機關的行政資源，公務機關必須好好檢討，人民繳稅是義務但該有的權益也應該要得到保障。
- (2) 供道路使用土地不辦理徵收，卻仍要繳納地價稅，同樣是市府的所屬單位，機關間資料不能互相通報，還要有民眾寫陳情書四處陳情，基本問題才獲解決，機關間橫向聯繫應再加強。
- (3) 機關在回復辦理情形時，在時效上有獲得很快的回復，但都沒有解決到真正的問題，每個機關互踢皮球，沒有一個負責任的機關可以統籌辦理，同樣的陳情書要自己寄給不同機關，實在很沒效率。
- (4) 政府機關都沒有站在民眾立場設想，道路佔用到私人土地是事實，卻要民眾自己提供被佔用面積才可減免稅賦，政府機關缺乏同理心。
- (5) 政府機關在回復案件時，只告訴民眾無法辦理，卻沒有教導建議作法，回答方式很僵化缺乏彈性。

##### 2. 公所承辦人意見：

計畫道路在民國 80 年的時候開闢完成，也是依都市計畫樁位施設，民眾 20 多年後陳情土地被佔用，甚至要求補償，自從民國 99 年 12 月縣市合併後，相關業務均已移撥至市府建設局，對於陳情人所陳情之事項，均非公所承辦業務，僅能將陳情書轉至相關單位辦理。

### 3. 地方稅務局承辦人意見：

- (1) 對於陳情人的問題非常同情也感同深受，但課稅單位為末端單位，均需依據地政機關提供的資料來課稅，陳情案件處理天數僅有 5 天，處理天數太短在結案的壓力下，陳情案件的處理反而無法詳細調查。
- (2) 臺中港特定區樁位偏移的問題非常嚴重，陳情案非常多，除了數次登上媒體外，許多民眾也紛紛向民意代表陳情，地方議員非常關心，因要解決樁位偏移問題牽涉到很多相關局處，目前缺乏一個整合的單位，應成立跨局處的專案小組，接獲此類的陳情案，不要由各個單位各自回復，除了較無效率外也會影響民眾對於市府施政能力的肯定也有損專業的形象。
- (3) 民眾雖同一案由重複陳情，但此位陳情人係為理性的陳情人，以民眾的立場觀看本案，各個行政機關的處理確實不夠積極，而民眾權益受損確實很嚴重。

## 伍、研究發現與結論

本研究「陳情個案實例分析」，係透過實際訪問第一線陳情案件承辦人員、主管及陳情人，除了深入瞭解陳情案件承辦人之經驗與專業外，也瞭解到陳情人的實際感受與陳情人對於政府機關在維護民眾權利的各項施政期待，下列的研究發現與結論亦可提供給行政機關處理各類陳情案件之參考。

- 一、發現民眾會重複向同一個機關或多個機關一再陳情，主要係民眾問題沒有獲得實際解決及希望問題能獲得重視，屬於理性面的陳情，非理性情緒化的陳情在稅務案例中並不多見。
- 二、處理陳情案件的滿意度牽涉到許多因素，回復速度與態度是民眾滿意度的基本指標，但能否真正解決問題，才是影響民眾對政府施政滿意度的重要指標。
- 三、官僚氣息太重，政府機關的行政作業應更加活化，不要拘泥於程序，承辦人員應站在民眾立場來實際解決問題。
- 四、涉及2個以上權責單位時，受理機關僅就權責部分回復民眾，缺乏1個整合單位，容易讓民眾有政府機關只會互踢皮球的負面形象，民眾真正問題未能獲得有效解決。
- 五、在回復民眾辦理情形時，僅列出相關的法條規定，並未說明單位立場或建議作法，有時反而將問題再丟回給民眾，使得民眾一再陳情。
- 六、陳情管道的多元化及便利性，陳情案件逐年增多，而每一個行政機關亦非常重視陳情案件，除了由專人列管處理情形及辦理期限外，陳情案件的辦理天數亦較一般申請案件為短，為加強服務績效，通常管制答復時限為5天以內，造成部分民眾會將一般申請案件改由陳情的方式提出，造成陳情案件壓縮正常辦公時間，基層公務人員除本身日常業務外，必須挪出時間與精力處理人民陳情案件，也造成基層人員工作上的沈重負擔，原本業務也會產生排擠效應。
- 七、應重新考量不受理「一再陳情」之原則，在陳情案件處理作業要點中規定，「同一事由，經適當處理後，並已明確答復後，仍一再陳情者不予處理……」，在訪談與資料蒐集過程中，發



現「經適當處理」，其詞意較模糊，由承辦單位自由心證進行裁決，容易使人民權益在無形中遭受損害，實有修正或再加詳細定義之必要。

## 陸、建議事項

### 一、建議成立1個跨局處的專責單位

涉及2個以上權責單位時，受理機關僅就權責部分回復民眾，缺乏一個整合單位，為了讓民眾不要有政府機關間互推責任及互踢皮球的負面形象，建議成立一個跨局處的專責單位，可以在最快時間處理民眾的陳情問題，減少民眾一再陳情的現象，提高為民服務的行政效率。

### 二、定期加強承辦人員之專業訓練

陳情案件承辦人員時常需要直接面對民眾投訴、抱怨及陳情，而民眾的不滿情緒及怨言時常會給基層人員帶來很大的心理壓力，而受訪人員也表示，只能等民眾罵完再替民眾服務，處理民眾陳情是一門專門的學問，需要發揮極大的耐心與情緒管理，並非臨時上場就能從容應對，若能定期施予專業的服務訓練，對於處理各類的陳情案件一定會有很大的助益。

### 三、依陳情案件性質，建議將非陳情類案件轉為一般申請案件。

以102年度陳情件數統計表分析，部分案件僅為一般簡易的申請案件，民眾不熟悉申請程序，而將申請事項透過市長信箱、局長信箱或是1999話務中心被列為陳情案件，建議應檢視陳情案內容，若非屬於行政上權益維護及行政違失之舉發案件，而僅是行政法令的查詢或是一般業務之申請案件時，應將非屬陳情性質之案件轉為一般申請案件，避免陳情機制被濫用，浪費行政資源。

### 四、適度資訊公開及建置人民陳情案例資料庫

以本市地方稅務局102年所受理陳情案件分析，民眾陳情之事由多數為對稅務法規的適用有疑義，若可將陳情內容及處理情形做成案例，並提供於網頁供民眾流覽或製作成宣導手冊，適當的資訊公開，除了可供承辦人辦理類似案件參考外，亦可讓民眾多瞭解稅務法規，建立常見問題分類知識庫，供陳情民眾查

詢類似陳情案件的處理結果，將可有效減低民眾陳情案件數量，進而降低行政機關處理人民陳情案件所需耗費的行政資源。

#### 五、建議重新考量「不受理一再陳情」之原則

「適當處理」應有明確定義，若由行政機關定義「適當處理」之意，表示行政機關具有否決民眾陳情之權力，將有損民眾個人權益之可能，妥適處理好民眾陳情案可彌補法定救濟程序的不足，避免推諉、不切實際之態度，瞭解民眾需求，站在民眾立場設想，解決陳情民眾真正的問題，減少民眾一再陳情之情形。

## 柒、參考文獻

- 一、陳君怡(2013)。監察院處理人民陳情模式之研究。世新大學行政管理學研究所。未出版碩士論文。
- 二、張志鵬(2013)。內政部警政署部長陳情電子信箱運作之研究。國立臺灣大學社會科學研究所。未出版碩士論文。
- 三、行政院研究發展考核委員會，現國家發展委員會(2007)，人民陳情案件處理機制之改進。
- 四、監察院國際事務小組編譯(2009)非理性陳情行為處理作業手冊。
- 五、古麗如(2003)。臺北市政府「市長信箱」處理機制與案件內容之研究，銘傳大學公共事務學未出版碩士在職專班論文。
- 六、莊孟杰(2004)。從民眾關係管理看市長電子信箱滿意度調查，國立中山大學公共事務管理研究所未出版碩士在職專班碩士論文。
- 七、呂丁旺(2004)。論人民陳情權。國立中正大學法律學系研究所未出版碩士論文。
- 八、孟維德(2006)。警政的民意實證分析：以民眾陳情案件為例。國立中央警察大學。未出版碩士論文。
- 九、蔡明華(2005)。地方政府處理人民陳情之研究：以高雄市政府為例。國立中山大學公共事務與管理研究所未出版碩士論文。

## 捌、附錄

### 附錄 1

#### 臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點

中華民國 99 年 12 月 29 日府授研服字第 0991000202 號函頒

- 一、臺中市政府（以下簡稱本府）為加強本府及所屬各機關（以下簡稱各機關）處理人民陳情案件之效率與品質，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱人民陳情案件包括以書面（含電子郵件及傳真）、言詞等向各機關提出之陳情案件。
- 三、各機關受理人民陳情案件，依下列原則辦理：
  - （一）受理民眾陳情應登記編號列管，並立即告知列管編號或給予列管編號單，便於陳情人查詢辦理情形；以電子郵件陳情者，收信後應立即告知交辦情形。
  - （二）受理陳情案件應依案情性質先行分類，承辦機關應依各類別處理期限辦理（如附表）。
  - （三）陳情案件如為急迫、具時效性，可先行傳真並立即送總收文掛號分發承辦機關辦理。
  - （四）同一案件有多項案情，分由多個機關承辦時應分別列管。
  - （五）承辦機關函轉附屬機關配合辦理之案件，得視需要增加列管該附屬機關。
  - （六）陳情案件應以案為單元建立檔案，並定期統計分析，對已逾期未結案件，應分已處理及未處理統計。
- 四、各機關處理人民陳情案件，依下列原則辦理：
  - （一）民眾來信宜以書函方式回覆，避免公文用語，並儘量親切、口語化。
  - （二）下列陳情案件應優先處理：
    - 1、列有真實姓名、住址、電話及電子信箱地址者。
    - 2、有建設性且事涉民眾利害關係及關切公共安全者。
  - （三）人民陳情案件有下列情形之一，得依行政程序法第一百七十三

條規定，簽准不予處理並知會列管單位銷案：

1、無具體之內容或未具真實姓名或住址者。

2、同一事由經予適當處理並已明確答覆後，而仍一再陳情者。

3、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) 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。

(五) 接獲案件如認分文有誤時，應儘速退回改分；如權責未清，應簽註意見陳請一層批示，避免以公文往返移辦延宕時間。

(六) 陳情案件內容不明確或有疑義者，應主動電話連繫或書面通知陳情人補正陳，以免未能完整答覆而再度陳情。

(七) 因法令適用疑義請示上級或相關權責機關之案件，俟釋復並答覆陳情人後結案，未結案前承辦機關仍應持續追蹤。

五、民眾檢舉或陳情案件有保密必要者，應以保密方式處理，不得公開。

六、各機關應指定專人負責內部處理陳情案件之追蹤管制，以免業務分段處理或承辦人員異動時，無法銜接而逾處理時限。

七、陳情案件之處理期限自收文次日起算，例假日、等待陳情人補陳及上級機關釋復之期間得予扣除。

八、各機關處理陳情案件公文作業流程應予簡化，其傳遞得以電子郵件或傳真方式以求時效。

九、對於民眾陳情內容經常出現之業務缺失或未盡理想部分，各機關宜就政策面整體考量檢討改善。

十、各機關處理陳情案件逾期積壓者，依本府相關規定議處。

新修正附表

臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件類別及處理期限表			
類 別		處 理 期 限	備 註
第一類	檢舉	十四日	(含調查時間)
第二類	陳情	五日	
第三類	建議	三日	
第四類	其他	三日	
第五類	其他檢舉類	五日	檢舉路霸、違規色情廣告物等影響公共安全及社會風氣

## 附錄 2

### 臺中市政府地方稅務局受理人民陳情案件處理要點

中華民國 101 年 7 月 5 日中市稅企字第 1012500124 函頒

中華民國 103 年 1 月 29 日中市稅企字第 1030500026 函修正

- 一、臺中市政府地方稅務局（以下簡稱本局）為加強處理人民陳情案件，提升服務品質，依臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點規定，訂定本要點。
- 二、本要點所稱人民陳情案件應以書面、電子郵件、傳真、言詞等方式向本局提出。
- 三、陳情案件應載明具體陳述事項、姓名及聯絡方式，包括電話、住址、傳真號碼及電子郵件等，若無提供得不予受理。
- 四、受理人民陳情案件，依下列規定辦理：
  - （一）民眾檢舉或陳情案件，有保密必要者，應依個人資料保護法等相關規定以保密方式處理，不得公開。
  - （二）陳情案應依案情性質先行分類，承辦單位應依各類別處理期限辦理。
  - （三）陳情案件之處理期限均自收文次日起算，說明如下：
    1. 檢舉類，處理期限十四個工作天。
    2. 陳情類，處理期限五個工作天。
    3. 建議類，處理期限三個工作天。
    4. 其他類，處理期限三個工作天。
    5. 簽奉市長核准之專案列管案件，處理期限三十個日曆天。
  - （四）業務單位收到陳情案件後，如須移文或改分者，應會知研考單位解除列管或改分。
- 五、處理人民陳情案件，依下列原則辦理：
  - （一）凡經列管之人民陳情、請願案件，均須答復陳情人或交辦機關，不得存查結案，用字遣詞應簡明、親切、口語化，並註

明列管案號，將副本抄送研考單位或上級列管單位，以便解除列管，如有遺漏視同未結案件。

(二) 陳情案件依分層負責規定逐級陳核後，應視案情需要，以公文、電話、電子郵件、傳真或其他方式將辦理情形簽復陳情人，並告知承辦人員聯絡方式。

(三) 經錄案列管之案件，除無需答復陳情人、陳情人未留聯絡方式或表示不需回復外，應確實回復陳情人，其中臺中市政府列管案件應於人民陳情管理系統登錄辦理情形。

(四) 陳情案件有下列情形之一者，得依行政程序法第一百七十三條規定，簽報局長同意不予處理：

1. 無具體之內容或未具真實姓名或住址者。
2. 同一事由經予適當處理並已明確答復後，而仍一再陳情者。
3. 非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分別向各機關陳情者。

前款經簽准不予處理之案件，亦應知會研考單位解除列管。

(五) 經簽准同意不予處理之案件，應依下列程序辦理：

1. 向陳情人說明已為適當處理，婉釋爾後以同一事由再度陳情，將不予處理回復。
2. 嗣後陳情人再以同一事由陳情，仍需依規定收文及分案；承辦人員無需處理及回復，僅需將簽准不予處理之情形登錄人民陳情管理系統後，據以結案。

(六) 經簽准同意不予受理案件，應依下列程序辦理：

1. 應向陳情人說明，並通知受理及列管單位。
2. 嗣後陳情人再以前述事由陳情，毋需受理錄案，惟仍應作成紀錄以利查考。

(七) 承辦人員受理陳情案件後，應迅速先審核是否符合規定，如



有需補件者，應儘可能聯絡陳情人一次補件憑辦，避免造成各級人員審核程序中因欠缺應檢附之文件，而延宕甚至否准，或承辦人員對案情有誤解，以致陳情人誤會而利用陳情方式，再次敘明案情，要求重行辦理將影響行政效率。陳情案件內容不明確或有疑義者，應主動電話聯繫或書面通知陳情人補陳，以免未能完整答復而再度陳情。

- (八) 函轉市府所屬或相關機關配合辦理之案件，承辦人員應追蹤列管後續辦理情形。
- (九) 因法令適用疑義請示上級或相關權責機關之案件，俟釋復並答復陳情人後結案，未結案前承辦人員仍應持續追蹤後續辦理情形。
- (十) 案情特殊、複雜或需詳加調查，無法於期限內處理完畢時，應在限期屆滿前填寫展期報告單簽請局長核准並將展延理由告知陳情人，再將展期報告單送研考單位錄案，研考單位應繼續追蹤管制至結案為止。
- (十一) 連續收到同一案由之人民陳情案件(含同一陳情人)均予併案處理，倘陳情案件業經本局答復陳情人後又接獲上級機關交辦同一案件時，應將辦理情形函復交辦機關並副知陳情人及研考單位。
- (十二) 檢舉案件之相關作業流程及管制，應依本局「受理檢舉案件管制作業要點」規定辦理。
- (十三) 陳情內容涉及私權事項而非行政機關權責者，應婉轉建議陳情人逕向當地調解委員會申請調解或循司法途徑解決。
- (十四) 針對檢舉案件如查無檢舉人所陳述之情事，回復時得載明如使公務員登載不實或謊報者，須負相關法律責任。

(十五) 受理以外國語言陳情者，應以國際通用語言回復為原則。

(十六) 處理陳情案件逾期積壓者，依本局相關規定議處。

## 六、 人民陳情案件之處理

### (一) 業務單位：

1. 陳情案件之辦理應本於權責並依公文處理時限，針對陳情事項內容予以查處後，具體回復陳情人或簽結後副（會）知陳情案件列管人員，以書面回復時並應隨函檢附「臺中市政府地方稅務局處理民眾意見滿意度調查表」及廣告回郵（如附件一），以電子郵件回復時應檢附問卷調查連結網址。
2. 承辦人員應於陳情案件辦結後填具「臺中市政府地方稅務局人民陳情案件分析檢討改進管制表」（如附件二）送陳情案件列管人員。

### (二) 研考單位

1. 總、分局應指定陳情案件列管人員，負責陳情案件之追蹤管制及結案，避免逾期情事。
2. 對於逾期尚未辦結、漏至系統登錄或展期案件應列管追蹤、確實稽催。
3. 民眾寄回之「處理民眾意見滿意度調查表」，列管人員應檢視內容，如有需再行處理事項，應再移請主辦單位辦理。
4. 列管人員應於本局管制案件管理系統逐案登錄辦理情形及檢討改進措施。
5. 企劃服務科應於每季後十五日內就陳情案件數量、所涉及業務性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，研提改進措施公告內網供同仁參採。

七、展期申請：

陳情案件未能於規定時間辦結者，承辦人應於期限屆滿前辦理展期，以原限辦日數為得展延天數，各類陳情案件辦理展期之規定如下：

- (一) 陳情、建議及其他類：以二次為限，並經局長核准。如需第三次展延需經市長同意。
- (二) 檢舉類：以一次為限，並經局長核准。
- (三) 簽奉市長核准之專案列管案件類：不得展延。
- (四) 簽請局長核准展延之案件，應將展期報告單送研考單位錄案，研考單位應繼續追蹤管制至結案為止。

## 附錄 3

### 臺中市政府地方稅務局處理民眾意見滿意度調查表

親愛的納稅義務人，您好：

為促進稅務革新，特製作本問卷，冀望瞭解您對地方稅務局處理民眾意見之看法，作為今後改進之方向。本問卷調查，僅供統計分析研究及業務改進參考之用，不作其他用途。順頌

闔家安康



臺中市政府地方稅務局 敬啟

一、請問您是用那一種方式詢問、陳情、建議或檢舉？

1.  局長信箱 2.  意見信箱 3.  檢舉逃漏稅信箱 4.  政風信箱  
5.  局長與民有約信箱 6.  民意論談 7.  MSN 及 SKYPE 8.  部落格  
9.  書面陳情 10.  市長信箱 11.  撥打本市 1999 專線  
12.  其他(總統或行政院信箱)

二、請問您是否滿意本局提供之多元申訴管道？

(回答不滿意或很不滿意者請續答第三題)

1.  很滿意 2.  滿意 3.  普通 4.  不滿意 5.  很不滿意

三、請問您不滿意的理由，請說明：\_\_\_\_\_

四、請問您是針對何種稅目提出反映？

1.  使用牌照稅 2.  娛樂稅 3.  印花稅 4.  地價稅  
5.  房屋稅 6.  契稅 7.  土地增值稅 8.  工程受益費  
9.  其它，請說明\_\_\_\_\_

五、請問您的案件本局於幾天內辦結？

1.  1-3 天 2.  4-6 天 3.  7-10 天 4.  11 天-13 天 5.  14 天以上

六、請問您是否滿意本局有關單位的答復內容？

(回答不滿意或很不滿意者請續答第八題)

1.  很滿意 2.  滿意 3.  普通 4.  不滿意 5.  很不滿意

七、請問您很滿意的理由，請說明\_\_\_\_\_

八、請問您不滿意的理由：

1.  問題未解決 2.  處理態度不佳 3.  法令規定不合理  
4.  誤解法令或與稽徵機關見解歧異 5.  其他，請說明\_\_\_\_\_

九、基本資料：

性別：1.  男 2.  女

年齡：1.  30 歲以下 2.  31~40 歲 3.  41~50 歲 4.  51~60 歲  
5.  61 歲以上

教育程度：1.  國中以下 2.  高中(職) 3.  大學(專科) 4.  研究所以上

職業：1.  軍公教 2.  自由業(會計師、醫師、律師) 3.  記帳士  
4.  地政士 5.  工商企業 6.  家庭管理(含退休人員或待業者)

十、如您對於本局本次處理情形仍不滿意，請補充說明如下：

## 附錄 4

### 中部〉台中港特定區中心樁偏移 九萬多筆地「受害」

2013-07-03

〔記者唐在馨／台中報導〕台中港特定區因長期中心樁偏移問題，包括陳詩哲、黃錫嘉等多位議員昨天質疑衍生地籍圖重測、地價稅如何繳交等問題，由於問題無法解決，主席尤碧鈴當場裁示，請市議會大會組成專案小組，要求市府解決這個問題。

對此，市府都發局長何肇喜說，已經完成中心樁重測，目前在公展中；地政局長曾國鈞則說，台中港特定區共有一萬七千多公頃，其中位於都市計畫區內有一萬四千多公頃，地政局初步統計，有十九萬筆土地面臨需要重測，其中九萬多筆「有爭議」，面臨「圖、地不符」的情況。

曾國鈞說，目前中央已經撥款，市府也編列相對配合款，預計十年內，完成這九萬多筆有爭議的土地地籍圖重測，希望能夠永遠解決這個困擾海線地區多年的問題。

議員陳詩哲表示，海線地區很多中心樁偏移高達七、八米，許多民眾也反映，建照、使用執照都已拿到手，房子也都蓋了，事後才發現中心樁位移，為此還要補徵收地價稅，這沒有道理。

市議員尤碧鈴也表示，市府開闢道路時就該注意地基，不要道路完成後問題還存在，地價稅還照收。黃錫嘉則指出，台中港地區中心樁位移尤其嚴重，問題大多出在測量單位，他在原縣府時代多次質詢，地籍也重測了多次，結果根本重測也不敢推動，因為牽涉上萬筆土地，這件事「請神也無法解決」。

### 地價稅免補徵？ 稅務局搖頭

由於多位議員爭取免補徵地價稅五年，但稅務局表示中央已做出解釋，恐怕無法做到。胡志強表示，他也無法命令改變政策，他會向中央反映，而因為中心樁位移而產生的土地爭議，他希望先給都發局時間去處理，解決不了，他願意組專案小組來解決。

## 解決港區中心樁偏移問題 胡志強：不能再拖

好房 News 記者李梅金 / 台中報導

縣市合併前就存在的台中港區中心樁偏移紛爭，合併已邁入第三年至今仍難以解決。市長胡志強 9 日再次重申，這是市府的錯，畫錯只好儘量遷就民眾，他責成秘書長召開會議好好協調，把決議確定下來，確定後各局處就要照著做，不能再拖。



胡市長表示，台中港特定區都市計劃樁位與地籍資料不符點問題，地政局、建設局、都發局 10 月、11 月召開多次會議確立處理原則，包括私人指定建築線、公共設施開闢等，以及地政局、都發局針對樁位後續處理流程。但除地政局依決議處理外，都發局、建設局都對私人指定建築線部分有不同意見。

胡市長表示，這個問題很嚴重，民眾權益很重要，幾 10 年來建築樁線畫錯，畫錯只好儘量遷就民眾，現有的指定建築線如果全部改掉，那要拆掉多少房子？錯是誰的錯？是市府的錯，市府必須解決。建設局長吳世瑋指出，建設局、地政局與都發局都會依決議做，原本有問題 7 條道路也都會復工。都發局長沐桂新則指出，海線地區中心樁位不符問題在合併前就相當嚴重，經過幾次會議，都發局已把都市計劃的樁位全部公告、重新更正，目前問題在於地籍圖尚未重測。沐局長提到，如果沒有重測，公共設施道路的開闢產生偏差後，對於指定建築線將產生影響，並不是都市計劃樁位改了之後就可以用新的樁位指示建築線，這個問題存在於特定地區，建議地政局要一個區塊一個區塊地全面重測，讓建設局的道路開闢跟民間的蓋房子指定建築線，能再做一次整合。