

財政部中區國稅局首長會見民眾實施要點

102 年 6 月 6 日中區國稅服字第 1020007338 號函修正

108 年 12 月 3 日中區國稅服務字第 1080012342 號函修正

- 一、為加強便民服務、促進徵納雙方和諧、提高納稅義務人納稅意願及廣納各界建言，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱首長，係指局長及所轄分局長、稽徵所主任。
- 三、民眾對下列情事有所建議或陳訴，依本要點申請會見：
 - (一) 對國稅稽徵業務、法令規章及各項行政措施有具體興革建議者。
 - (二) 對本局暨所轄分局、稽徵所處理業務，認有偏失或不公者。
 - (三) 對本局所屬單位之承辦人員認有違法失職者。
 - (四) 其他請求本局或分局、稽徵所處理者。
- 四、會見地點：於辦公場所，或視實際需要另洽場地。
- 五、本局首長會見民眾案件，如有行政程序法第一百七十三條各款情事，得不予處理。
- 六、受理及處理程序如下：
 - (一) 申請方式：民眾得以臨櫃、書面、網路、電話、傳真或電子郵件等方式申請(申請書如附件一)。
 - (二) 受理單位：總局為服務科，分局、稽徵所為服務管理課、股。
 - (三) 處理程序：
 1. 受理單位受理民眾申請會見案件，應設簿登記(附件二)及指派專人處理，並填具受理及移送單(附件一，與申請書合併)，經單位主管核准後併同申請書及相關資料，送請主辦業務單位於登記簿上簽收後辦理。涉及二個以上單位權責時，應以所述業務較多之單位為主辦業務單位，無法區分業務比例時，依民眾申請內容首揭或首項業務之主管單位受理，主辦業務單位於收辦後再行會辦或協調會辦；如遇有爭議時，依本局分文及改分文作業原則第五點辦理。
 2. 主辦業務單位依據民眾所提訴求內容，與民眾先行溝通瞭解後，依下列方式辦理：
 - (1) 須安排由局長(分局長、主任)會見者，由主辦業務單位簽請局長(分局長、主任)會見，於會見後填寫「首長會見民眾談話

紀錄表(附件三)」陳核後送服務科(服務管理課、股)結案；如有後續辦理事項，於辦理完竣後，應另行填具「處理報告表(附件四)」陳核完竣，併同「首長會見民眾談話紀錄表」送服務科(服務管理課、股)結案。

(2)逕由主辦業務單位會見溝通處理或無須安排會見者，由主辦業務單位簽陳局長(分局長、主任)核可後答復申請人，並副知服務科(服務管理課、股)結案。

(四)主辦業務單位應於受理申請之翌日起三十日內辦結，並由服務科(服務管理課、股)負責稽催。如因案情複雜無法依限辦結，主辦業務單位應簽請首長核准延長處理期限，惟應將延期理由函知申請人，並副知服務科(服務管理課、股)，俾追蹤管制。

七、首長臨時因事無法於原排定時間內會見申請人時，得另行指定高階人員代理。

八、各分局、稽徵所承辦為民服務業務單位應於每年一月十日前填製前一年度處理情形統計表(附件五)送服務科彙整。

九、服務科於每年一月三十一日前彙整各單位受理首長會見民眾案件並填製處理情形統計表陳核。

附件一

編號：

財政部中區國稅局首長會見民眾申請書		日期： 年 月 日
受文者	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>財政部中區國稅局</div> <div> 科室 分局 稽徵所 </div> </div>	申請方式： <input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電子郵件
主旨	為 乙案， 請安排會見貴單位首長。	
建議或 陳訴事項	(備註：如不敷使用請另紙書寫)	
相關資料		
申請人		聯絡電話
地址：		

受理及移送		
本案擬移請主辦業務單位_____科(課、 股)辦理	承辦人	
	課(股)長	
	複核	
	單位主管	

注意事項:經審查符合行政程序法第 173 條各款情事，得不予受理。

附件二

財政部中區國稅局首長會見民眾登記簿

申請日期及 受理案號	受理方式	主辦業務 單位	會見 日期	辦結 日期	辦理結果摘要
	<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電子郵件				
	<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電子郵件				
	<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電子郵件				
	<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電子郵件				
	<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電子郵件				
	<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電子郵件				
	<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電子郵件				
	<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電子郵件				
	<input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電子郵件				

附件三

財政部中區國稅局		稽徵所	
談話日期： 年 月 日 時 分		談話地點： 紀錄：	
先生：您好！歡迎到本單位，請問您對各項稽徵業務有何建議或陳訴 小姐 事項？			
民眾：			
<div><input type="checkbox"/>局 長</div> <div><input type="checkbox"/>分局長（代理人</div> <div><input type="checkbox"/>所主任</div> <div>職稱：)</div> <div>姓名：</div>			
當面答覆			
<div><input type="checkbox"/>經申請人同意免再函復，予以結案。</div> <div><input type="checkbox"/>有續辦事項，辦理完竣後，填具處理報告表陳核。</div>			
承辦人		核稿	
課(股)長		主任秘書	
複核		副局長	
單位(科室)主管		局長	

附件四

財政部中區國稅局首長會見民眾處理報告表

編號：

填表日期： 年 月 日

辦理單位	財政部中區國稅局	科 室 分 局 稽徵所	會見時間： 年 月 日 時 分
民眾姓名			電話：
住 址			
談話類別	<input type="checkbox"/> 陳 情 <input type="checkbox"/> 協 調 <input type="checkbox"/> 建 議 <input type="checkbox"/> 其 他		
主 旨	有關 案件。		
談話內容	詳如附案談話紀錄。		
業 務 單 位 處 理 結 果			
<input type="checkbox"/> 經申請人同意免再函復，予以結案。 <input type="checkbox"/> 奉核後，將辦理情形另案答復申請人並副知服務科/為民服務業務單位。			
承 辦 人		核 稿	
課(股)長		主任秘書	
複 核		副局長	
單位(科室)主管		局長	

※辦結後請連同「談話紀錄」逕送服務科（分局、稽徵所為承辦為民服務業務單位）登錄銷案

附件五

財政部中區國稅局
年 月「首長會見民眾」處理情形統計表
填報日期：

辦理單位	處 理 情 形 (件數)				合 計
	已依裁示事項 辦理完成	正依裁示 事項辦理	規劃辦理	不予處理	
分局 稽徵所					

承辦人

股長

複核

單位主管

說明：

- 一、已依裁示事項辦理完成：已辦理完畢結案者。
- 二、正依裁示事項辦理：仍在辦理中，尚未結案者。
- 三、規劃辦理：已確定將依裁示事項辦理，惟須俟相關因素解決後，方可執行者。
- 四、不予處理：符合行政程序法第 173 條各款事由，或由主辦機關（單位）確定陳情內容無法執行者。