

彰化縣地方稅務局納稅者權利保護官與民有約活動作業要點

110年11月4日彰稅法字第1106137832號函

一、目的：為共創徵納和諧，主動了解民眾需要，協助民眾解決稅務問題，形塑愛心辦稅之親和形象，提升為民服務效能。

二、服務時間：

(一)固定時段：每星期五上午9：00~11：00。

(二)臨時預約：若民眾急需解決稅務問題，得臨時約見納稅者權利保護官。

三、會見地點：總、分局納保協商室、其他適當地點或行動視訊。

四、會見人員：總、分局納稅者權利保護官、業務單位相關人員。

五、受理單位：總局為納保行政組(法務科)及話務中心，員林分局為第四股，北斗分局為第三股。

六、受理服務內容：

(一)稅務諮詢服務

(二)稅捐爭議之溝通與協調

(三)申訴或陳情

(四)行政救濟之諮詢與協助

七、有下列情形之一者，得不予受理，若約見前發現，得取消約見：

(一)無具體之內容或未具真實姓名或住址者。

(二)涉及司法起訴或已判決案件。

(三)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情者。

(四)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。

八、預約方式及程序：

(一)書面(附表1-申請書)、電話、網路、電子郵件、傳真、視訊申請均可，如以口頭、電話、視訊申請時，由受理單位代為填寫申請書並通知納保行政組(法務科)列管。

(二)預約人數

1.採固定名額預約登記，每案約見人數以不超過3人為限。

2. 內容相同案件以約見 1 次為原則。

- (三) 受理預約時，應紀錄民眾之具體訴求或建議、基本資料、聯絡方式，轉請納稅者權利保護官安排約見時間後通知民眾，並於約見時間前 2 天提醒民眾記得攜帶證件。
- (四) 納保行政組(法務科)應設立專簿(附表 2)登記列管總、分局案件辦理情形。
- (五) 納稅者權利保護官受理約見後，除屬簡易案件，應作成「納稅者權利保護事件簡易案件紀錄單」外；餘應作成「納稅者權利保護事件處理書」，依限辦理完竣；如有非屬本局管轄之案件，應告知民眾權責機關之名稱。
- (六) 如有應行迴避事由，納稅者權利保護官應於通知民眾約見前改分派。
- (七) 會見時現場經民眾同意後，全程錄音錄影，以保障納稅人權益。

九、本要點自發布日實施。