

南投縣政府稅務局辦理納稅者權利保護事項處理作業原則

1. 中華民國 107 年 9 月 13 日投稅法字第 1070850714 號函訂定
2. 中華民國 107 年 11 月 14 日投稅法字第 1070804797 號函修訂

- 一、為利本局辦理納稅者權利保護事項作業，建立標準化處理流程、案件管制稽催及年度稽徵業務考核作業規範，以期有效處理納稅者權利保護案件，達到保障納稅者權益及提高行政效率之目標，特訂定本作業原則。
- 二、本作業原則所稱納稅者，指各稅法規定之納稅義務人、代徵人、代繳人及其他依法負繳納稅捐義務之人。
- 三、本局指定專人為納稅者權利保護官(以下簡稱納保官)，以提供納稅者妥適必要之協助，並以任務編組方式置行政、文書、業務、宣導及資訊五組，均由有關單位派員兼任，協助納保官處理納稅者權利保護事項之事宜。
- 四、納保官選任作業
 - (一)由局長依納稅者權利保護官資格及選任要點第四點至第六點規定之條件，指派一人或數人為納保官，必要時並得視業務需要指定具領導及協調能力之納保官為主任納保官，負責監督及審核納保官權利保護事項辦理情形。另得視業務需要、職務異動或權利保護事項辦理情形，隨時增派、減派或改派納保官。
 - (二)納保官除首屆任期自一百零六年十二月二十八日至一百零八年十二月三十一日外，其任期為二年，期滿得連續指派之。
 - (三)行政組應於納保官任期屆滿年度之十二月一日前簽報局長指派次任納保官，除將納保官姓名及聯絡方式陳報財政部備查外，並於本局網站公告。增派、減派或改派納保官時，亦同。
- 五、納保官及行政、文書、業務、宣導及資訊各組職權範圍如下：

(一)主任納保官：監督及審核納保官辦理納稅者權利保護事項。

(二)納保官：辦理納稅者權利保護事項如下：

1. 協助納稅者進行稅捐爭議之溝通與協調。
2. 受理納稅者之申訴或陳情，並提出改善建議。
3. 於納稅者依法尋求救濟時，提供必要諮詢與協助。
4. 每年提出納稅者權利保護之工作成果報告。

(三)行政組：由法務科管制人員負責納保官選任作業、納稅者權利保護事項申請案件之派案、建檔、管制及工作成果統計等事宜。

(四)文書組：由行政科、埔里分局及竹山分局負責納稅者權利保護事項申請案件之收、分文及發文等事宜。

(五)業務組：由各業務單位指派專人協助納保官案情分析及查詢各稅相關法令與稽徵實務業務。

(六)宣導組：由服務科負責納稅者權利保護事項之宣導、租稅教育、納稅者權利保護法網頁專區內容及線上申辦納稅者權利保護事項網頁等事宜。

(七)資訊組：由資訊科協助納稅者權利保護法管制系統之建置及其他與納稅者權利保護法相關資訊業務之協助。

六、納稅者指明納保官辦理前點第二款第一目至第三目所列事項（以下簡稱權利保護事項），受理申請方式如下：

- (一)現場申請：申請人親臨總局或埔里、竹山兩分局辦理時，應填具「納稅者權利保護事項申請書」（以下簡稱申請書，如附件一）並簽名或蓋章後送交總、分局收件掛文；向分局申請者，分局應即時將申請書傳送法務科管制人員建檔管制。
- (二)電話申請：電話接聽人員應詢問申請人基本資料及申請事項，填具申請書後送交總、分局收件掛文；向分局申請者，

分局應即時將申請書傳送法務科管制人員建檔管制。

(三)以書面申請：

1. 向總局申請者，書面部分由總收文人員收件掛文。
2. 向分局申請者，由分局收件掛文，分局應即時將申請書傳送法務科管制人員建檔管制。

(四)網路申請：申請人於本局網站之「納稅者權利保護專區」或至財政部「稅務入口網站」提出申請者，系統將自動轉入總局之公文線上簽核管制系統，由總局收件掛文。

七、分案及處理流程

(一)依申請權利保護事項內容，分為下列三種案件類型：

1. 稅捐爭議溝通與協調案件。
2. 申訴與陳情案件。
3. 行政救濟諮詢及協助案件。

(二)申請內容同時包含以上三種類型者，列為溝通協調案件；申請內容包含申訴、陳情及行政救濟諮詢與協助者，列為申訴陳情案件，並由總收文人員掛文，交由行政組管制人員登錄管制系統及登載「權利保護事項案件登記簿」（如附件二）後，得依轄區及來文順序分派納保官辦理，並以「納」字為發文字號。

(三)申請案件有下列情形者，應訂相當期間通知申請人補正或不予受理：

1. 應通知補正者：
 - (1)申請書記載缺漏。
 - (2)無具體內容。
 - (3)申請未經合法代理或代表。
 - (4)其他不合法定程序。
2. 應不予受理者：

- (1)申請書不合法定程序、格式不能補正或經通知補正，屆期不補正。
 - (2)同一權利保護事項之申請事由，曾經辦理並已明確回復處理結果，仍重複申請。
 - (3)非屬權利保護事項。
 - (4)經行政法院實體判決確定或成立行政訴訟上之和解。
- (四)納保官辦理權利保護事項案件，得向申請人、原查單位或業務主管單位查詢相關事項及調閱、請求提供有關資料。另視案情將相關意見提供權責單位審酌或辦理，辦理原則如下：
- 1.原處理方式尚無違背法令或不當且無面(協)談必要者，應即敘明理由答復申請人。
 - 2.有面談必要者，應指定期日及處所與申請人或代理人進行面談，並得通知原查或業務主管單位派員到場說明，於面談時或面談後答復申請人。
 - 3.有協談必要者，應依稅捐稽徵機關稅務案件協談作業規定辦理，並通知及協助申請人進行溝通與協調，處理情形應答復申請人。
- (五)申請案件有下列情事之一者，納保官得予結案，並答復申請人：
- 1.非屬本局管轄業務，應移送管轄機關辦理，並通知申請人。
 - 2.撤回申請。
 - 3.申請人或其代理人無正當理由，於通知面(協)談期日不到場，經另訂期日通知，屆期仍未到場。
- (六)納稅者權利保護事項申請案件處理期限如下。但遇連續三日以上之國定假日或其他休息日時，其處理期限應加計連續休假日數計算之：
- 1.人民陳情案件(為實際工作天，惟含假日不得超過三十日)

- (1)受理申訴案件：二十一日。
- (2)受理陳情案件：二十一日。
2. 人民申請案件(含假日，遇連續三日以上假日可加計)
 - (1)協助進行稅捐爭議之溝通與協調案件：六十日。
 - (2)提供行政救濟所必要之諮詢與協助案件：六十日。
- (七)納稅者權利保護事項申請案件因故未能於期限內辦結者，應於期限屆滿前，於原處理期間之限度內簽准延長一次，同時通知申請人。
- (八)納稅者權利保護事項申請案件，其公文決行層次如下：
 1. 結案文書(如逕予結案函、不予受理函)：由秘書決行。
 2. 非結案屬程序性事項文書(例如：通知補充說明函、調查函)：除簽准延長處理期限案件由秘書決行外，原則上由納保官決行。
 3. 爭議：
 - (1)復查申請前，由副局長裁決。
 - (2)復查申請後，由秘書裁決。
 4. 編製報表(例如：權利保護事項案件未結明細表、納稅者權利保護案件工作執行績效)：由行政組單位主管決行，必要時得會納保官核閱。
 5. 年度工作成果報告：由局長決行。
- (九)案件處理完畢，納保官應請或應通知申請人填寫問卷調查表(如附件三)，且於五日內填竣「納稅者權利保護事項處理書」(如附件四)陳核至局長後，一併歸檔存查，並通知管制人員解除列管。

八、管制作業

- (一)行政組應於每月五日前產製「權利保護事項案件未結明細表」(如附件五)，以控管案件處理進度。

- (二)行政組應於每月五日前產製「納稅者權利保護案件工作執行績效表」(如附件六)，以掌握案件執行情形。
- (三)行政組應於每年一月五日前提供上年度辦理權利保護事項相關數據資料予納保官撰擬工作成果報告。

九、其他

- (一)納保官及其他參與人員，知悉他人職務上、業務上秘密或其他涉及個人隱私事項，應保守秘密。
- (二)溝通與協調程序中，申請人、納保官及其他參與程序人員所為說明、陳述或協商事項，於溝通與協調不成立後，應提醒當事人該等事項不得作為後續處分、復查或行政爭訟認定之基礎。
- (三)行政組應將各項相關績效統計數據、報表及佐證資料，提供納保官參考運用，並協助納保官撰擬年度工作成果報告。
- (四)由局長指派納保官輪值撰擬年度工作成果報告，依據行政組提供之上年度辦理權利保護事項相關數據資料，撰擬「納稅者權利保護工作成果報告」(如附件七)陳核，並於每年一月底前，將上年度辦理權利保護事項之處理情形與結果，向財政部提出工作成果報告。