

宜蘭縣政府地方稅務局設置全功能服務櫃臺作業規範

中華民國 93 年 02 月 27 日宜稅服字第 0930008198 號函訂定
中華民國 96 年 12 月 04 日府授稅企字第 0960071223 號函修正
中華民國 98 年 10 月 27 日宜稅企字第 0980052134 號函修正
中華民國 98 年 12 月 09 日宜稅企字第 0980052328 號函修正
中華民國 99 年 06 月 25 日宜稅企字第 0990051665 號函修正
中華民國 99 年 11 月 22 日宜稅企字第 0990052242 號函修正
中華民國 100 年 11 月 29 日宜稅企字第 1000052186 號函修正
中華民國 101 年 12 月 19 日宜稅企字第 1010101497 號函修正
中華民國 102 年 12 月 27 日宜稅企字第 1020100730 號函修正
中華民國 103 年 12 月 10 日宜稅企字第 1030100533 號函修正
中華民國 104 年 10 月 2 日宜稅企字第 1040100455 號函修正
中華民國 106 年 1 月 4 日宜稅企字第 1060100002 號函修正
中華民國 106 年 12 月 28 日宜稅企字第 1060100691 號函修正

一、目的

以顧客導向、一處收件全程服務的觀念，設置辦理案件之全功能服務櫃臺，改善目前稽徵作業因採用「稅目分科」所造成納稅人須在各窗口走動洽辦之情形，並使各業務單位服務區人員免除納稅人到訪洽辦之干擾，全心承辦案件，進而強化行政體質，提昇為民服務品質及績效。

二、服務規範

- (一)服務人員應注意服裝儀容整潔，並佩帶識別證。
- (二)服務人員不可在服務台化妝、飲食等，並應隨時保持櫃台之整潔，以維持良好服務形象。
- (三)服務人員對服務項目應預作準備，如因事暫時離開座位時，應交代適當人員代理。
- (四)服務人員請假、受訓或出差時，應由職務代理人確實負起代理之責，不可流於形式或推諉塞責。
- (五)服務人員應經常保持微笑，常說「請、謝謝、對不起」，禮貌周到，舉止有節。
- (六)服務人員對任何納稅人均須以禮相待，不因其身分或穿著而有不同。
- (七)服務人員應隨時注意來訪之納稅人，主動招呼並熱誠接待。
- (八)服務人員應設身處地為納稅人著想，主動說明相關法令及申辦手續，並輔導納稅人辦理。
- (九)服務人員答復詢問時，內容應具體詳盡，態度溫和，語氣委婉。

- (十)服務人員當納稅人接洽完畢離去時，應道「再見」、「謝謝指教」等友善結尾語。
- (十一)服務人員應互相支援協助，避免讓納稅人久等，如須納稅人等候時，應客氣告知並請其諒解。
- (十二)服務人員於納稅人申請案件時，應專心接待處理，不可因與旁人交談而延誤處理時間。
- (十三)服務人員遇不合理或不合法請求時，應委婉說明，或請主管協助處理，避免與納稅人爭辯或衝突。
- (十四)服務人員於下班後，若有民眾趕來要求服務，仍應接待處理，如確無法立即處理，亦應委婉說明。
- (十五)服務人員應隨時吸取新知，不斷充實專業知識，以提供正確優良的納稅服務。
- (十六)各級主管除督導所屬服務工作外，如遇納稅人有所爭執時，應出面協調，排除紛爭。

三、規劃服務項目

(一)核發各項證明

- 1.房屋稅當期稅籍證明
- 2.房屋稅繳納證明
- 3.地價稅繳納證明
- 4.使用牌照稅繳納證明
- 5.契稅繳納證明
- 6.土地增值稅繳納證明
- 7.工程受益費繳納證明
- 8.娛樂稅繳納證明
- 9.印花稅繳納證明
- 10.特別稅繳納證明
- 11.房屋稅當期轉帳納稅證明
- 12.使用牌照稅當期轉帳納稅證明
- 13.地價稅當期轉帳納稅證明
- 14.契價證明書

- 15.核發房屋稅課稅明細表
- 16.核發地價稅課稅明細表
- 17.房屋稅籍記錄表及平面圖申請
- 18.放棄國籍無欠稅證明
- 19.核發地方稅無違欠證明
- 20.全國財產總歸戶清單
- 21.綜稅所得和稅籍資料線上查詢
- 22.全國財產總歸戶清單-債權人查調債務人
- 23.綜稅所得資料線上查調-債權人查調債務人

(二)欠稅(費)查詢及補發稅單

- 24.遺產稅完(免)稅證明查欠
- 25.信託案件查欠
- 26.房屋稅開徵期補發稅單
- 27.欠稅查詢及補發地方稅繳款書
- 28.使用牌照稅開徵期補發稅單
- 29.地價稅開徵期補發稅單
- 30.娛樂稅開徵期補發稅單
- 31.開立印花稅大額憑證繳款書
- 32.移送執行署案件查欠及補發稅單
- 33.各稅送達查詢
- 34.地方稅限制出境案件查詢
- 35.特別稅開徵期補發稅單
- 36.地政傳真查欠
- 37.戶政傳真查證房屋稅籍資料
- 38.遺產稅傳真查證房屋稅籍資料

(三)申報收件及減免申請

- 39.房屋稅減免申請
- 40.使用牌照稅身心障礙免稅
- 41.地價稅自用住宅用地申請
- 42.地價稅改課田賦申請

- 43.地價稅公共設施保留地申請
- 44.地價稅巷道或騎樓用地申請
- 45.地價稅加油站、停車場用地申請
- 46.地價稅工業(廠)用地申請
- 47.地價稅寺廟用地申請
- 48.印花稅彙總繳納申報收件
- 49.契稅申報或撤銷
- 50.土地增值稅申報及輔導
- 51.出售土地改按自用住宅用地稅率申請
- 52.農業用地移轉不課徵土地增值稅申請
- 53.撤回土地現值申報申請

(四)稅籍設立、變更或註銷

- 54.房屋新、增、改建申報設籍
- 55.房屋使用情形變更
- 56.房屋拆除、焚燬、坍塌申報
- 57.房屋稅籍名義變更
- 58.娛樂業稅籍登記事項申請

(五)查對更正

- 59.房屋評定現值重行核計
- 60.更正納稅義務人身分證統一編號
- 61.房屋稅籍更名更址申請
- 62.房屋稅當期課稅資料或稅籍查詢
- 63.房屋座落門牌變更
- 64.課稅資料查詢
- 65.使用牌照稅身心障礙者免稅查詢
- 66.使用牌照稅籍更名更址申請
- 67.地價稅籍更名更址申請
- 68.地價稅課稅面積更正
- 69.地價稅歷史資料查詢
- 70.全國地價稅自用住宅用地查詢

- 71.印花稅票發售單位查詢
- 72.印花稅稅率查詢
- 73.土地公告現值查詢
- 74.土地增值稅物價指數查詢
- 75.土地增值稅享用自用住宅優惠稅率查詢
- 76.土地增值稅簡易試算
- 77.預估重購土地退還土地增值稅
- 78.土地增值稅處理情形查詢
- 79.契稅估算
- 80.契稅申報案件處理情形查詢
- 81.滯納金、滯納利息線上核算作業
- 82.限本人查調資料建檔
- 83.轉帳納(退)稅約定查詢
- 84.轉帳納(退)稅非約定查詢
- 85.人民申請案件處理情形查詢
- (六)重溢繳退稅及其他各項申請
 - 86.重溢繳(現金)退稅申請
 - 87.印花稅彙總繳納申請、變更或取消
 - 88.接收民眾傳真服務
 - 89.輔導網路查繳稅服務
 - 90.退稅查詢
 - 91.退稅支票更正或重開申請
 - 92.委託、變更、終止轉帳納(退)稅申請
 - 93.分單繳納申請
 - 94.零等待預約服務
 - 95.腳踏車出借登記服務
 - 96.印製各類申請書
 - 97.稅務諮詢
 - 98.預約到府服務
 - 99.稅務健檢單服務

- 100.預約假日服務
- 101.視訊服務
- 102.提供一次告知單
- 103.輔導各稅網路申報
- 104.轉帳納稅提兌原因查詢
- 105.移送執行案件送達文件查詢
- 106.納稅者權利保護事項申請
- 107.申辦案件戶籍資料查調
- 108.申辦案件地政資料查調

四、人員設置

- (一)總局全功能服務櫃臺配置股長一人，承辦人五人，並由服務櫃臺其他服務人員協辦。
- (二)羅東分局全功能服務櫃臺配置股長一人，承辦人四人，並由服務櫃臺其他服務人員協辦。

五、作業原則

- (一)全功能服務櫃臺受理各項申辦案件，應設置「全功能服務櫃臺查詢、發證暨各項申辦案件登記簿」，依服務項目隨到隨辦現場發證、諮詢補單服務或初審收件等方式，均應登記以備查考。
- (二)全功能服務櫃臺服務項目均授權第四層決行。
- (三)欠稅補發繳款書及展延繳納期間，依下列情形辦理：
 - 1.補發各稅繳款書繳納期間之展延，如電腦欠稅檔已有送達註記，不予展延繳納；無送達註記者，依各稅繳納期間訂定展延期限。
 - 2.已移送行政執行處執行之欠稅案件，於經收稅款處上班時間，由總局服務櫃臺受理補發代收移送行政執行處滯納稅款及財務罰鍰繳款書，引領申請人繳納；經收稅款處下班時間，則引導其至法務科辦理。
- (四)全功能服務櫃臺服務人員於受理各項申辦案件及補發繳款書，須移請各業務單位辦理後續作業，應將相關文件暨申請書等，於次日上午彙整移送各業務單位，並請其於送件簿、申請書或繳款書影本簽收。
- (五)屬初審收件之案件，於收件時掣發「宜蘭縣政府地方稅務局收件單」，第一聯交申請人，第二、三聯連同申請書及相關文件儘速移總收文，

註明總收文號及簽收後，第二聯存企劃服務科，第三聯附案。

(六)初審收件之案件，全功能服務櫃臺收件單所載係該類案件所訂最長處理時限，實際應辦結時限，仍依公文處理相關規定辦理。

六、管制作業

(一)全功能服務櫃臺產出之各種表單資料，有關納稅義務人之財產及納稅等資料，應依稅捐稽徵法第三十三條規定保密。

(二)報表管理

- 1.全功能服務櫃臺受理各項申辦案件，應彙總編製日報表於次日陳判備查，每週彙整相關文件歸檔。
- 2.「全功能服務櫃臺月報表」於次月五日前陳核，上、下年度之「全功能服務櫃臺半年報」則於七月及次年一月五日前編製陳核。
- 3.全功能服務櫃臺服務人員於受理申請全國財產總歸戶及所得查詢證明核發後，應每日彙總填寫全國財產總歸戶查詢申請單，於次日陳判備查。
- 4.有關各稅主檔查調、全國財產總歸戶查詢、所得查詢及其他網路查詢作業之稽核，由資訊管理單位依相關規定辦理。

七、注意事項

(一)房屋稅、地價稅及使用牌照稅開徵期間，依本局全功能服務櫃臺作業計畫規定，應開放各稅業務單位櫃臺為洽辦窗口並提供補發稅單，以方便納稅人洽辦並免排隊久候。

(二)服務人員現場全功能服務櫃臺服務項目，應先審核申請人資格及證件，符合規定屬隨到隨辦者即予辦理；屬初審收件者，請其留下連絡電話及地址，並掣給收件收據後移總收文。如證件不全，則發給應補證件明細表，輔導其補證後再予受理。

(三)辦理全國財產總歸戶及所得查詢時，遇有疑慮如：財產非屬申請人所有、身分證統一編號有誤等問題，申請人如對全功能服務櫃臺所核發證明文件有異議時，應轄業務單位查詢，經查明確實有誤者，由該業務單位逕於證明單上更正蓋章，或視需要輔導填寫申請書及檢附相關證明資料申請更正。

(四)申請人非自然人者，其身分證明文件應檢附主管機關核發之設立證明文件如下：

- 1.營利事業組織者，應檢附中央或地方政府核發之核准函，及設立或變更登記表或公司登記事項證明書（得以加註具結之影本代替正本）。
 - 2.其他組織者，應檢附其主管機關核准成立之證照（得以加註具結之影本代替正本）。
- (五)申請人為繼承人時，若為大陸人士時，應檢附法院准許之證明文件。
另查調對象為在監受刑人，應檢附受刑人在監證明及受刑人授權書。
- (六)旅居海外之納稅義務人或債權人申請查調其課稅資料或債務人課稅資料時，應要求提示新式國民身分證正本，如係委託他人代理時，應檢附下列證件：
- 1.代理人新式國民身分證正本。
 - 2.經委託人提憑護照向我國駐外館處辦理之授權書或委託書正本。
 - 3.委託人或代理人切結與正本相符之委託人護照影本（留存備查）。
- (七)受理服務項目，如涉及未成年者臨櫃申請查詢所得、財產相關資料、核發納稅證明等，應依下列規定辦理：
- 1.申請人如為無行為能力人：
 - (1)應由法定代理人於申請書上共同簽章，免附授權書。
 - (2)如由法定代理人之一方(父或母)代為查詢時，應檢附委任一方之授權書或委任書或同意書(如附件格式)；如由法定代理人共同委任第三人代理時，應檢附共同授權書或共同委任書(授權書或委任書上委任人簽章部分，應有法定代理人二者共同之簽章)。
 - 2.申請人如為限制行為能力人：應審酌其申請目的是否為純獲法律上之利益。
 - (1)純獲法律上之利益者，得由其本人簽章即可辦理。
 - (2)非純獲法律上之利益者，應由其法定代理人代為申請，並依前款規定辦理。
 - 3.父母離婚者，由擔任親權行使之父或母之一方代為申請時，應出具相關證明文件(如父母雙方之協議書或法院判決書等)免附他方之授權書或委任書或同意書(如附件格式)，惟經協議，由雙方共同行使或負擔時，仍應依以上二款之規定辦理。
 - 4.父母之一方有不能行使對未成年子女之權利義務之情事，依民法第一

千零八十九條第一項規定，由另一方行使時，免附他方之授權書或委任書或同意書(如附件格式)。

5.父母均不能行使時，依民法第一千零九十四條規定順位之法定監護人或法院依聲請選定之監護人簽章免附授權書。

6.未符以上各款規定之申請案件，依稅捐稽徵法第三十三條第七款規定，報請財政部核定；或依同法該條同款之有關函釋，請申請案件之主管機關函請受理申請之稅捐稽徵機關查調。

7.無行為能力人或限制行為能力人無身分證時，以戶口名簿代替並檢附法定代理人（或監護人）身分證。

8.代理人如為限制行為能力人，依規定免由法定代理人簽章同意。

(八)納稅義務人來函聲明限本人攜帶證件臨櫃申請查調財產所得資料，應於系統內限本人查閱註記欄項作註記。

(九)受理臨櫃申請事項，遇電腦當機或硬體設備無法順利運作時應委婉說明，或徵詢申請人留下相關文件俟電腦硬體恢復運作再將查詢結果交付郵寄。

(十)全功能服務櫃臺列印之全功能櫃臺查詢申請書，已兼具授權書功能，代理人申請時如未檢附授權書，得以申請書代替之。