

嘉義市政府財政稅務局地方稅資訊服務異常輔導作業要點

113年3月13日嘉市財服字第1131050098號函定

一、作業目的

為順暢嘉義市政府財政稅務局(下稱本局)地方稅資訊服務，遇系統程式異常影響洽公民眾查詢或申辦業務，避免引發民怨，特訂定輔導機制。

二、作業單位

電子作業科、納稅服務科、使用牌照稅科、房屋稅科、土地稅科。

三、作業時間

全年度經常性隨時辦理。

四、作業方式

(一)地方稅資訊服務發生異常時，電子作業科應辦理事項如下：

- 1.本局系統負責人接獲財政部財政資訊中心(以下簡稱財資中心)通知資訊服務異常時，應立即通知秘書及使用單位；或系統負責人接獲使用單位反映系統異常時，應將異常情形通報財資中心，俟財資中心回復異常情況及修復時程後通知秘書及使用單位。
- 2.系統負責人應隨時注意異常修復狀況，如已排除異常，應即時通知秘書及使用單位回復使用；如經過30分鐘異常情形仍未排除，系統負責人應再次通知秘書及使用單位，由使用單位評估是否啟動輔導機制，以避免引起民怨。

(二)接獲電子作業科通知資訊服務異常並經過30分鐘仍未排除時，使用單位啟動輔導機制如下：

1.納稅服務科

- (1)先委婉說明電腦系統服務異常中，並將民眾基本資料、連絡電話及洽詢問題記錄於「地方稅資訊服務異常民眾查詢登記表」(如附表，以下簡稱登記表)，俟系統恢復正常後致電民眾回復其洽詢問題。
- (2)全功能服務櫃臺除依前項規定辦理外，如民眾非居住於本轄，且欲申請資料提供跨縣市服務者，併予告知可就近至地方稅捐稽徵機關辦理，亦可利用財政部稅務入口網申請「電子稅務文件」或本局「線上申辦」服務。

2.使用牌照稅科

- (1)申辦事項為來電或臨櫃洽詢車輛稅籍或本轄欠稅資料案件等，先委婉說明電腦系統服務異常中，並於登記表填寫民眾基本資料、連絡電話及洽詢問題，俟系統恢復正常後再回復民眾。
- (2)臨櫃申請案件，輔導民眾填寫申請書，委婉告知俟系統修復完竣並查調車籍、稅籍或欠稅資料後，再以電話或公文告知處理結果。
- (3)嘉義市監理站外站駐點人員，視情形以單機版開立稅單繳納或填寫切結書先行辦理車籍異動，告知民眾俟系統修復後，如查有應納稅款，另行開單補繳。
- (4)法務部行政執行署嘉義分署外站駐點人員辦理查欠時，如為移送執行中案件，則由嘉義分署出納先代收款項，並將收據予欠稅人，俟系統修復再開立稅單解繳，另將繳款書收據寄送民眾；如非屬移送執行中案件，填寫登記表，告知民眾俟系統修復，如查有應納稅款，另開單補繳。

3.房屋稅科

- (1)申辦事項為來電或臨櫃洽詢房屋稅籍資料等，先委婉說明電腦系統服務異常中，並將民眾基本資料、連絡電話及洽詢問題記錄於登記表，俟系統恢復正常後致電民眾回復其洽詢問題。
- (2)臨櫃申請案件，輔導民眾填寫申請書，俟系統修復能查詢確認稅籍資料後，再行電洽民眾是否續辦其申請案件及需配合辦理事項(如配合現場會勘等)。

4.土地稅科

- (1)申辦事項為來電或臨櫃洽詢土地稅籍資料等，先委婉說明電腦系統服務異常中，並將民眾基本資料、連絡電話及洽詢問題記錄於登記表，俟系統恢復正常後致電民眾回復其洽詢問題。
- (2)臨櫃申請案件，輔導民眾填寫申請書，俟系統修復能查詢確認地價稅或土地增值稅資料後，再行電洽民眾是否續辦其申請案件及配合辦理事項(如配合現場會勘等)。

