

107 年意見箱案件分析報告

新北市政府稅捐稽徵處



專業 效能 同理心

108 年 1 月

107 年意見箱案件分析報告

目錄



壹、前言	2
貳、受理案件量	2
參、服務態度滿意度分析	3
肆、其他意見回饋	4
伍、結論	6
附件-1 新北市政府稅捐稽徵服務意見表	8
附件-2 107 年意見箱案件索引一覽表	10

壹、前言

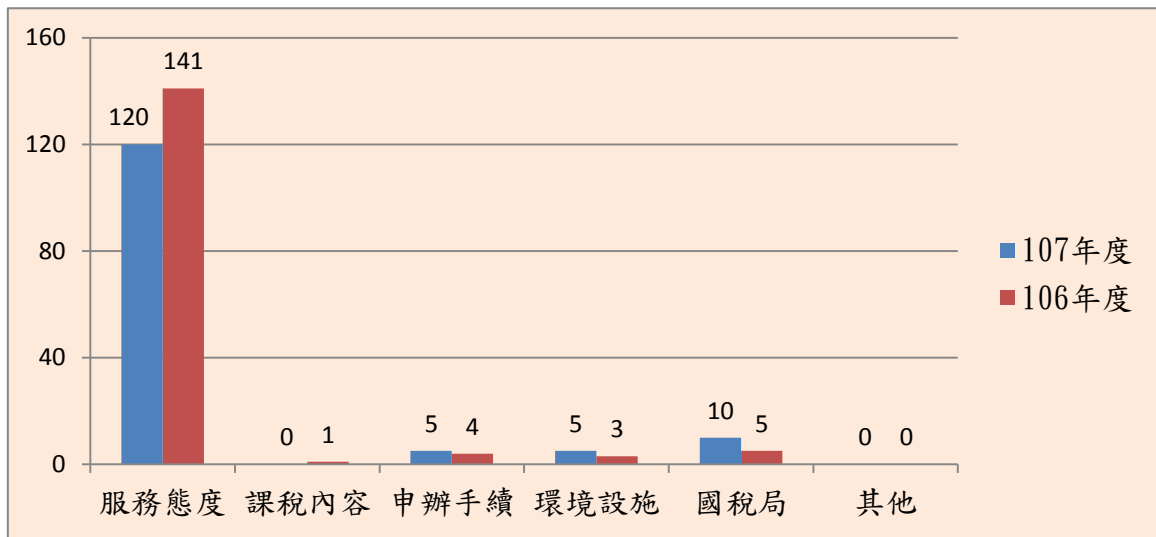
為傾聽民眾聲音並暢通申訴管道，加強納稅義務人與本處的雙向溝通及協助解決各種稅務問題，進而化解民怨、疏解訟源，本處於總處 1 樓大廳、各科室及各分處均設有紙本「意見箱」。納稅義務人至本處洽公時，對服務人員之服務事項有意見者，均可填寫「服務意見表」投遞於意見箱。為即時處理民眾意見，每日由專人開啟意見箱，以最真誠的服務態度處理每一位民眾意見，檢討缺失積極改善，並委婉說明與答覆民眾，俾能落實「專業、效能、同理心」之服務理念。

貳、受理案件量

107 年度意見箱共受理 140 件，較 106 年度受理 154 件，共減少 14 件，減少幅度約為 9.09%。受理案件 140 件中，反映本處服務態度類 120 件，課稅內容類 0 件，申辦手續類 5 件，環境設施類 5 件，國稅局案件類 10 件，其他類為 0 件，顯示本處服務態度為民眾意見之主要訴求，也是主導本處為民服務業務中最重要之指標。

表一、107 及 106 年意見箱件數比較表

案件性質	107 年度 (1)	106 年度 (2)	增減比例 $\frac{(1)-(2)}{(2)}$
服務態度	120	141	-14.18%
課稅內容	0	1	-
申辦手續	5	4	+25%
環境設施	5	3	+66.67%
國稅局	10	5	+100%
其他	0	0	-
合計	140	154	-9.09%



圖一、107及106年意見箱件數比較圖

參、服務態度滿意度分析

107年度意見箱受理「服務意見表」服務態度滿意度計120件，調查項度為非常滿意、滿意、普通、不滿意及非常不滿意共5項。統計顯示，感到非常滿意及滿意者共佔96.67%，相較於106年度滿意度97.87%，減少1.2%，不滿意度為3.33%，相較於106年度不滿意度2.13%，增加1.2%。本處服務態度整體滿意度達96%以上，表示本處服務態度已具有相當水準，本處要求同仁秉持專業、效能、同理心之態度服務民眾，獲得多數民眾肯定。

依資料顯示，民眾對本處服務感到滿意之回饋多為肯定本處服務同仁或志工以親切、同理心對待，使其備感熱忱。不滿意部分共4件，包含反應本處服務人員態度不佳及志工引導不足，處理方式分述如下：

一、反應服務人員業務不熟悉

民眾反映本處業務單位同仁服務良好時，同時反映全功能櫃檯服務同仁業務不熟，耗費民眾洽公時間。本處於接獲民眾投訴後，致電民眾了解當天事件始末，發現因該案案情較為複雜，全功能櫃檯服務同仁不熟悉案件原委，故撥打多通電話向業務單位詢問，耗費一些時間後，最終仍將民眾引導至業務單位辦理。經過這次事件後，本處已加強訓練全功能櫃檯人員處理業務時的溝通技巧，並提升專業知能。

另由民眾意見表反映中發現，第一線櫃檯服務人員之溝通技巧非常重要，常常要肩負起業務單位及洽公民眾間的溝通橋樑，故本處也時時提醒櫃檯同仁，要做好協調溝通的角色，以切實符合民眾的需求。

二、反應稅務志工引導錯誤且態度不佳

此為民眾至本處辦理使用牌照稅減免相關事務，於服務臺洽詢志工時，稅務志工服務態度不佳且引導錯誤，經了解本案情況後，已加強稅務志工服務態度、溝通技巧及專業度等訓練，期許每位志工都能成為本處業務之好幫手，展現親切服務微笑，縮短機關與民眾間之距離。

表二、107年及106年服務態度滿意度統計表

項 目 服務態度類		107年 件數		107年 件數 百分比	106年 件數		106年 件數 百分比
滿意	非常滿意	115件	116件	96.67%	129件	138件	97.87%
	滿意	1件			9件		
無意見	普通	0件	0件	0%	0件	0件	0%
不滿意	不滿意	2件	4件	3.33%	1件	3件	2.13%
	非常不滿意	2件			2件		
合計		120件		100%	141件		100%

肆、其他意見回饋

一、申辦手續類：

107年度受理5件，主要內容如下：

- (1)反映土地增值稅承辦人員請民眾自行影印相關文件後再申報，並在每一份文件寫"與正本相符"，真是多此一舉!針對這點土地稅科表示，目前辦理申報作業時，服務人員會協助民眾影印，並協

助民眾於檢附資料影本上加蓋「本影本與正本相符如有不實本人願負法律責任」戳章，再請民眾蓋章，日後將賡續加強同仁服務應對禮儀，避免民眾誤解。

- (2)反映中午時段櫃臺服務人員人數太少:本案已函覆民眾午休時段皆有 2 名櫃臺人員輪值服務，因民眾洽公時間適逢中午與下午櫃臺服務人員交接時段，以致部分櫃臺暫停服務。
- (3)電腦跑太慢，人多時可能要等久一點:經了解當天民眾查調財產所得的件數較多，故等待時間較長，除對民眾表達歉意外，另將加強櫃臺同仁之溝通技巧，於民眾申辦件數較多需久候時，適時委婉說明，以減少民怨。
- (4)申請 2 份文件僅拿到 1 份，重新申請非常耗時:經了解當天服務人員為新進同仁，對於櫃臺服務禮儀及作業流程尚在學習，已請同仁於遞送資料予民眾時，請民眾當場確認無誤後再行離開，另持續加強新進同仁之教育訓練，避免是類情況再次發生。
- (5)民眾覺得土城區的契稅承辦人查欠速度太慢:已將此情況告知土城區契稅業務單位，業務單位表示將調整並改進作業方式，以避免民眾等候查欠的時間過長。

二、環境設施類：

107 年度受理 5 件，主要內容如下：

- (1)民眾反應本處停放機車超過 30 分鐘就要辦理消磁很不方便:本處因位於板橋繁華地段，臨近百貨公司、辦公大樓及商店街，經長期觀察發現，許多未洽公民眾將機車停放在本處停車場，導致洽公民眾的機車反而沒有車位可停，為解決此問題，本處自 107 年起實施凡停放機車超過 30 分鐘的民眾，需向臨櫃服務人員領取證明單，再請本棟大樓警衛消磁。此措施雖會耽誤民眾一點時間，但卻能保障洽公民眾停車的權益，使民眾有更便捷的洽公環境。
- (2)民眾反映夏天蚊蟲太多:已將民眾的意見告知行政室，行政室表

示已進行全面消毒，惟因雨後造成積水之處仍易使蚊蟲繁殖，將於再次進行整棟大樓消毒，並請廠商另於汗水池及易積水之處投放藥劑以撲殺蚊蠅蛾蚋等幼蟲，以維持環境的衛生。

(3)民眾反應無空調超悶影響辦公效率：總處大樓空調於室溫 28 度以上方允以開啟，以符合本府節能減碳規定。現行公共區域之室內溫度已達 28 度而有悶熱之情形，行政室即刻開啟室內冷氣冰水主機，以維持舒適的溫度及空氣流通，讓民眾有舒適洽公環境。

三、國稅局類：

因本(分)處部分辦公場所與國稅局合署辦公，將對國稅局業務的反應意見投至本(分)處，107 年度受理 10 件，內容如下：

- (1)報稅網路系統不好使用，造成民眾困擾。
- (2)未一次告知需檢附資料，導致民眾可能要跑好幾趟才能辦好。
- (3)服務人員及志工解說詳細、服務態度親切。
- (4)逾時申報所得稅，現場申辦流程太過費時。

以上案件委婉向民眾說明國稅、地方稅之不同，並告知案件已轉國稅局辦理，有關反應事項將由國稅局處理。

伍、結論

因徵納雙方立場不同，課稅引發人民痛苦感，需要同仁付出更多愛心與同理心，積極解決問題，針對民眾所提出意見檢討改進。第一線同仁之服務品質影響本處形象甚鉅，本處秉持「專業、效能、同理心」之理念，時時提醒同仁設身處地為民眾設想。

107 年度民眾填寫之意見調查表大多數為讚揚本處同仁或志工之服務態度，未來我們除要求同仁賡續以「愛心辦稅、貼心服務」之精神外，更以滿足民眾需求為努力目標：

- 一、簡化服務櫃檯業務的申辦流程。
- 二、以一站式單人服務的概念整合申辦服務窗口。
- 三、善用科技化資訊產品提升服務效能。

如：全功能服務櫃臺推動信用卡刷卡服務、電子簽名管理系統。

四、提供服務大廳舒適化、人性化的辦公場所。

如：優化哺集乳室、老花眼鏡更新、性別友善廁所等。

五、服務櫃檯個別化服務。

針對臨櫃民眾申辦業務的需求，服務人員耐心愛心傾聽，答覆民眾態度溫和有禮，民眾有疑問時要主動說明；若需洽詢分處或其他機關之業務亦主動聯繫代為詢問；若民眾情緒不穩定，服務櫃檯人員更需以耐心服務，以降低服務過程之紛爭。

六、跨機關整合相關業務流程。

如：繼承案件全國跨區查欠服務，除提供民眾於洽辦本處業務外，尚提供相關辦理資訊，以免民眾多次奔波節省人力時間成本。

七、適時傳遞地價稅、房屋稅及使用牌照稅開徵最新資訊。

附件-1

新北市政府稅捐稽徵處 服務意見表

如您對今天的服務有任何建議，請告訴我們，您的指導將是我們進步的原動力~

日期： 年 月 日 <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午
1. 請問為您服務的櫃台業務為： <input type="checkbox"/> 地價稅 <input type="checkbox"/> 房屋稅 <input type="checkbox"/> 土地增值稅 <input type="checkbox"/> 印花稅 <input type="checkbox"/> 娛樂稅 <input type="checkbox"/> 使用牌照稅 <input type="checkbox"/> 國稅局 <input type="checkbox"/> 其他： _____ <input type="checkbox"/> 第____號全功能櫃臺
2. 您對今天的服務： <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
3. 您覺得最佳服務人員： _____ 鼓勵的原因：
4. 您覺得服務欠佳人員： _____ 抱怨的原因：
5. 其他建議事項：

※ 投遞前請參閱背面「個人資料蒐集及處理告知事項」。

※ 您的基本資料：

性別：男 女

年齡：20歲以下 30-49歲 50歲 50歲以上

姓名： _____ 電話： _____

地址： _____

※ 回覆方式：無需回覆 郵寄 電話

E-mail： _____

新北市政府稅捐稽徵處 個人資料蒐集、處理及利用告知事項

為配合政府「個人資料保護法」(以下簡稱：個資法)的實施，請詳細閱讀新北市政府稅捐稽徵處(以下簡稱：本處)依個資法第8條規定所為以下「個人資料蒐集及處理告知事項」。

一、機關名稱：新北市政府稅捐稽徵處。

二、個人資料蒐集之目的：

本處親民服務工作意見調查表係基於辦理納稅服務意見調查，提供民眾更好的服務，蒐集民眾個人資料。

三、個人資料之來源：直接取得。

四、個人資料之類別：

1. 辨識個人者(C001)：姓名、電話、地址。
2. 個人描述(C011)：性別、年齡。

五、個人資料蒐集及處理：

- (一) 個人資料蒐集及處理之期間：除法令另有規定辦理之個人資料保存期限外，以完成上開蒐集目的或本處業務所必須之期間為蒐集及處理期間。
- (二) 個人資料蒐集及處理之地區：本處(含總、分處)。
- (三) 個人資料蒐集及處理之對象：本處(含總、分處)。
- (四) 個人資料蒐集及處理之方式：以電話或公文之方式回覆您所建議之事項，處理後本處將妥善保管您的個人資料。

六、民眾得直接以書面或透過本處電子信箱

(E-mail:ntpc321@ntpc.gov.tw)，依個資法規定向本處就其個人資料請求查詢、閱覽、製給複製本、補充或更正、停止蒐集、處理、利用或刪除。如因該資料之刪除而無法繼續提供服務時，將無法再享有該項服務之提供。

七、不提供正確個人資料之權益影響：若您不提供正確之個人資料，本處將無法與您聯繫相關建議事項之後續處理。

附件 2
意見箱案件索引一覽表