

102年度意見箱案件分析報告



新北市政府稅捐稽徵處

目錄



壹、前言	1
貳、受理案件分析	2
參、滿意度分析	6
肆、結論	12
伍、附件	13

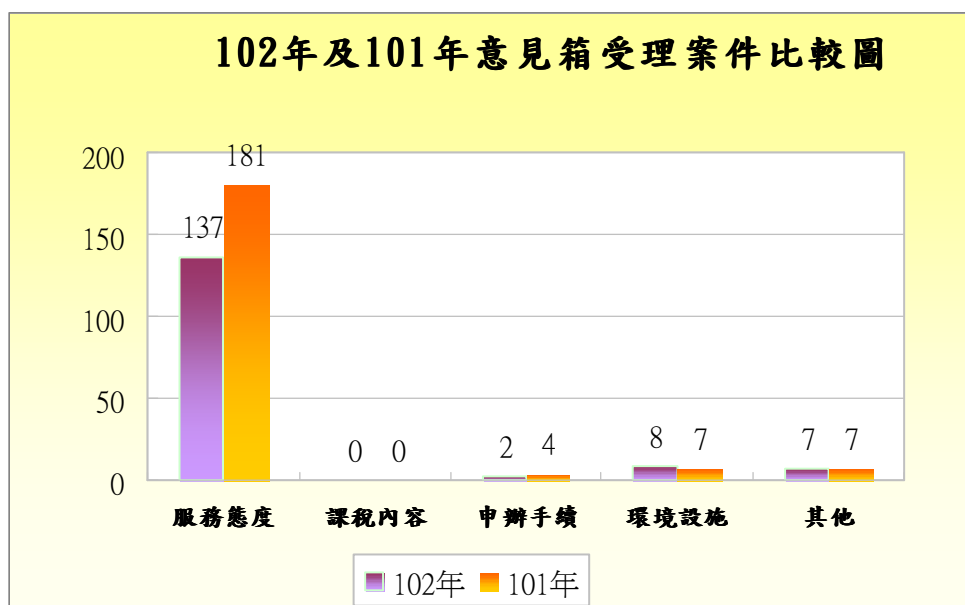
壹、前言

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「意見箱」，納稅義務人至本處或各分處洽公時，對本(分)處服務人員之服務態度、環境設施、課稅內容、申辦手續或其他服務事項有意見者，均可填寫「親民服務意見調查表」，本處將秉持最真誠的服務態度來處理每一位民眾反映的意見，並予委婉說明與答覆，俾能落實「專業、效能、同理心」之服務理念。

貳、受理案件分析

102 年度意見箱共受理「親民服務意見調查表」案件 151 件，較 101 年度之 190 件，減少 39 件，減少幅度約為 20.5%，受理案件大部分為民眾反映本處服務人員服務態度良好或建議其他相關意見，就件數與 101 年比較，並依案件性質分析如下：

案件性質	102 年度 (1)	101 年度 (2)	增減比例 $\frac{(1)-(2)}{(2)}$
服務態度	137	181	-24.3%
課稅內容	0	0	0.0%
申辦手續	2	4	-50.0%
環境設施	8	7	14.3%
其他	7	7	0.0%
合計	151	190	-20.5%



一、服務態度類：

102 年度受理 137 件，較 101 年度之 181 件，減少 44 件，減少幅度為 24.3%；其中 132 件為民眾肯定本處服務人員或志工以親切、同理心對待，使其感受服務之熱忱；另 5 件則為反映本處部分人員服務欠佳，尚需改進，究其原因為：

1. 反映淡水分處及板橋分處服務人員服務欠佳，因同仁回答民眾問題態度不佳、口氣冷淡、或未本著同理心，請民眾上下樓層奔波等問題造成民怨，爾後請同仁與民眾應對時，應注意服務態度及語氣並落實「民眾走到哪服務到哪」的理念，勿讓民眾奔波。
2. 反映總處服務中心人員服務欠佳，因同仁回答問題時專注檢視民眾所填寫之申請書而未直視，造成民眾觀感不佳，本處除向民眾致歉外，並已加強督導同仁除兼顧服務效率外，亦須恪守基本禮儀，以提供民眾優質之服務品質。

二、課稅內容類：

102 年度無受理件數。分析原因應為意見箱為民眾臨櫃辦理後即時表達意見之管道，如有課稅內容之疑義，民眾至本處洽公，直接面對服務人員，較易當場獲得解答。

三、申辦手續類：

102 年度受理 2 件，茲分述如下：

1. 反映服務中心中午收件未提供收據：經查係當日午間輪值同仁口誤，本處已致電向民眾說明並表達歉意，並周知輪值服務中心櫃檯同仁，中午代為收件時，應提供收據交由

申請人收執，以保障民眾權益。

2. 反映辦理網路申報不動產移轉而臨櫃開立印花總繳，仍需檢附土地、建物契約書不便民：為避免僅依網路填報資料所核之土地增值稅及契稅繳款書開立印花稅大額憑證繳款書，發生印花稅溢繳或漏稅之情事，故仍需提示不動產移轉契據，以憑按契據金額千分之 1 開立印花稅大額憑證繳款書為宜。

四、環境設施類：

102 年度受理 8 件，歸納分述如下：

1. 建議本處訂閱雜誌應多元化：本處已訂閱商業週刊、遠見雜誌、常春月刊等多種雜誌提供民眾等候時間閱覽，民眾之建議本處將納入考量，未來於訂閱期限屆滿後，視經費提供多元種類雜誌。
2. 反映本處大廳無冷氣，空氣不流通：為避免全球暖化情勢加遽，並配合行政院及新北市政府節能減碳政策，本處空調控溫維持 26 度至 28 度，如有納稅義務人反映空氣不流通而感到不適，本處亦會做適當調整。
3. 建議 10 樓藝廊有展覽時應保持照明：本處為配合政府節能減碳政策，10 樓藝廊於民眾參觀時才開啟照明。
4. 反映本處大廳有蚊蟲叮咬：本處定期每 3 個月全面消毒大樓一次，民眾反映之期間，原排訂之消毒工作，因蘇力颱風來襲而延期，本處日後亦將定期消毒並多加留意蚊蟲狀況。

5. 反映椅子有點髒：立即請清潔人員打掃，日後亦加強注意環境整潔，以提升洽公環境滿意度。

五、其他部分：

102 年度受理 7 件，歸納分述如下：

1. 反映志工太準時下班：為建立以客為尊之服務理念，本處設有值星官進行走動式服務至晚上六點，協助導引民眾及提供諮詢。
2. 建議稅務單位辦理地點應統一：本處與財政部北區國稅局板橋分局第二辦公室（綜所稅課）合署辦公，並於 1 樓設有地方稅、國稅聯合服務中心，提供共計 125 項稅務服務，惟囿於場地空間不足，該分局營所遺贈稅課及銷售稅課位於板橋區文化路一段 48 號第一辦公室，本處志工服務台備有該分局之服務地點位置圖、相關文宣或海報供民眾運用及宣導周知。
3. 建議稅務問題集中辦理：為方便民眾洽公，本處於 1 樓大廳設置全功能服務櫃檯，提供地方稅查詢、申辦及發證等達 100 項稅捐服務，以落實納稅人隨到隨辦單一窗口化便民措施，爾後本處仍會賡續擴增或檢討全功能服務櫃檯項目，以提供民眾更快速，便捷之服務。
4. 反映本處入口處及服務中心人員對土地增值稅申辦流程及文件不熟練：將持續加強同仁及志工教育訓練，以提升專業知能與服務品質。
5. 反映影印要 2 元不合理：民眾寶貴意見將列入本處與廠商

後續簽約之參考，並轉知民眾若洽辦地方稅業務，本處服務中心櫃檯皆設有文件影像拍攝機，可節省其文件影印之花費。

6. 投訴國稅局：函轉國稅局淡水稽徵所辦理，並委婉宣導民眾國稅、地方稅之區別。
7. 服務人員辦理重購退稅不專業：查當時申辦及查詢土地增值稅案件甚多致未能詳盡服務與解說，日後本處將再繼續加強同仁辦理時效及專業訓練，以提供優質的服務品質與服務形象。

參、滿意度分析

102 年度意見箱所受理「親民服務意見調查表」總計 151 件，針對調查表之五題滿意度問項進行統計（未填答之問項視同無意見），滿意度分述如下：

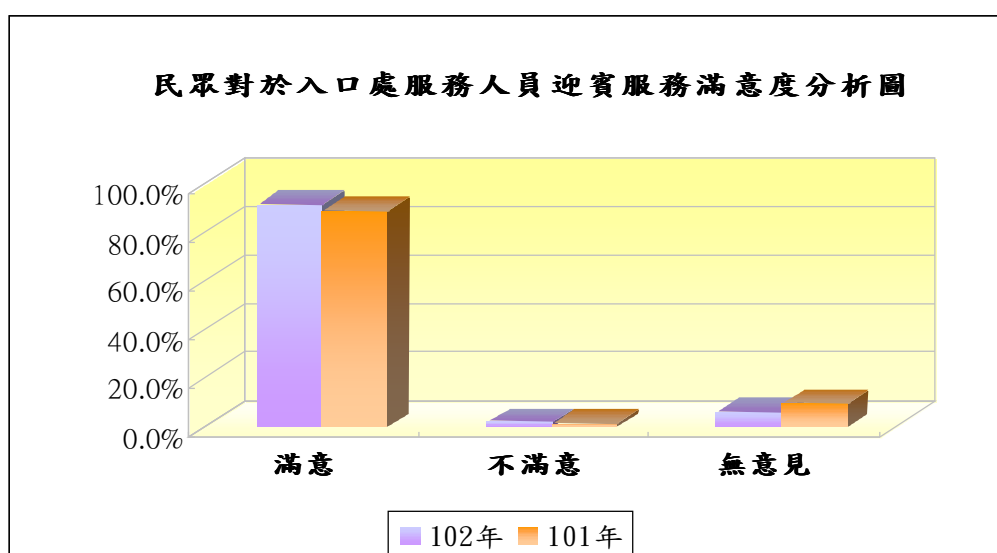
一、請問您對入口處服務人員迎賓服務感覺如何？

依資料顯示，91.4%的民眾(138 人)對於入口處服務人員迎賓服務感到滿意，表示不滿意之比率為 2.0%(3 人)，6.6%的民眾(10 人)無意見；滿意的比率高於 101 年增加 2.5%，不滿意的比率高於 101 年略增 0.4%，可見本處入口處服務人員迎賓服務，獲得多數民眾之肯定，惟不滿意亦微幅上升，本處將持續辦理為民服務教育訓練，且落實執行親民禮賓暨走動式服務，藉由每日值星官於入口處迎(送)賓之具體行動，展現親民之服務新形象。(如表參-1，圖參-1)

【表參-1】

	102年 百分比	101年 百分比	102年 人數	101年 人數
滿意	91.4%	88.9%	138	169
不滿意	2.0%	1.6%	3	3
無意見	6.6%	9.5%	10	18
合計	100.0%	100.0%	151	190

【圖參-1】



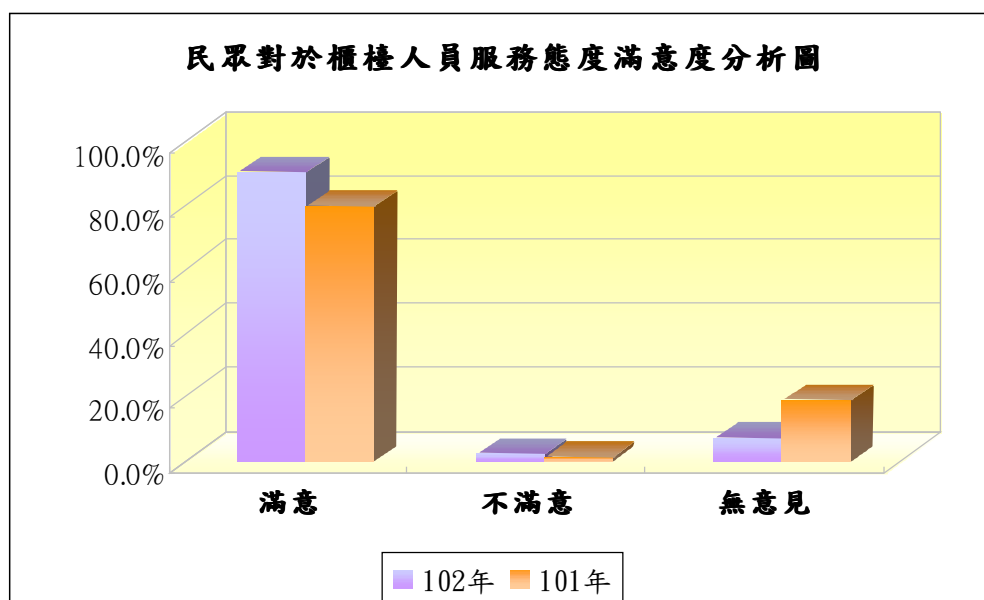
二、請問您對櫃檯人員服務態度感覺如何？

依資料顯示，90.7%的民眾(137人)對於櫃檯人員服務態度感到滿意，表示不滿意之比率為2.0%(3人)，7.3%的民眾(11人)無意見；滿意的比率較101年增加10.7%，不滿意的比率較101年略增0.9%，本處櫃檯人員服務態度獲得多數民眾肯定，往後仍將持續要求櫃檯服務人員應秉持以客為尊、同理心態度服務民眾，多說「請、稍等一下」及雙手遞物等服務禮儀，以提升機關之形象。(如表參-2，圖參-2)

【表參-2】

	102年 百分比	101年 百分比	102年 人數	101年 人數
滿意	90.7%	80.0%	137	152
不滿意	2.0%	1.1%	3	2
無意見	7.3%	18.9%	11	36
合計	100.0%	100.0%	151	190

【圖參-2】



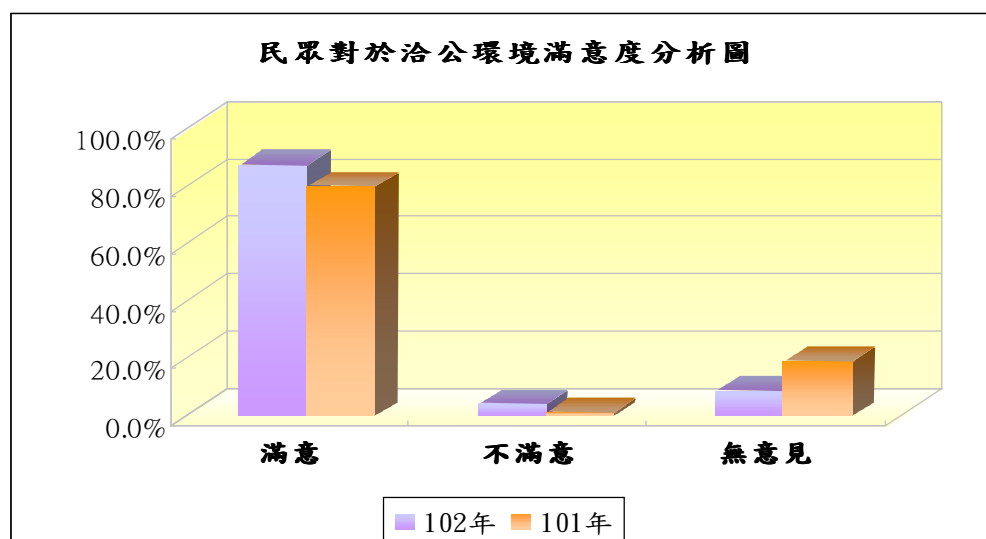
三、請問您對洽公環境感覺如何？

依資料顯示，87.4%的民眾(132人)對於本處洽公環境及服務設施感到滿意，表示不滿意之比率為4.0%(6人)，8.6%的民眾(13人)無意見；滿意的比率較101年增加7.4%，不滿意的比率較101年增加2.9%，本處將持續以民眾反映之意見作為提升本處服務之參考，並妥適規劃舒適便民之洽公環境及服務設施。(如表參-3，圖參-3)

【表參-3】

	102年 百分比	101年 百分比	102年 人數	101年 人數
滿意	87.4%	80.0%	132	152
不滿意	4.0%	1.1%	6	2
無意見	8.6%	18.9%	13	36
合計	100.0%	100.0%	151	190

【圖參-3】



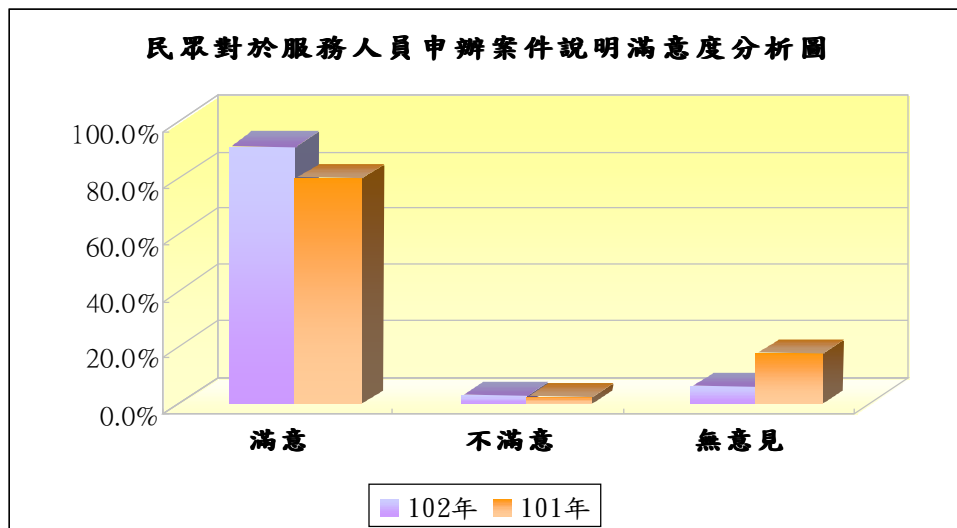
四、請問您對服務人員申辦案件說明感覺如何？

由統計數據顯示，民眾對於服務人員針對申辦案件說明之滿意度為 91.4%(138 人)，2.6%的民眾(4 人)表示不滿意，6.0%(9 人)表示無意見；滿意的比率高於 101 年增加 11.4%，不滿意的比率高於 101 年略增 0.5%，本處仍將持續推動各種稅目之研習活動，以增加同仁專業知識，俾能在第一時間解答民眾各種稅務問題，以避免不諳法令而造成服務品質打折。(如表參-4、圖參-4)

【表參-4】

	102年 百分比	101年 百分比	102年 人數	101年 人數
滿意	91.4%	80.0%	138	152
不滿意	2.6%	2.1%	4	4
無意見	6.0%	17.9%	9	34
合計	100.0%	100.0%	151	190

【圖參-4】



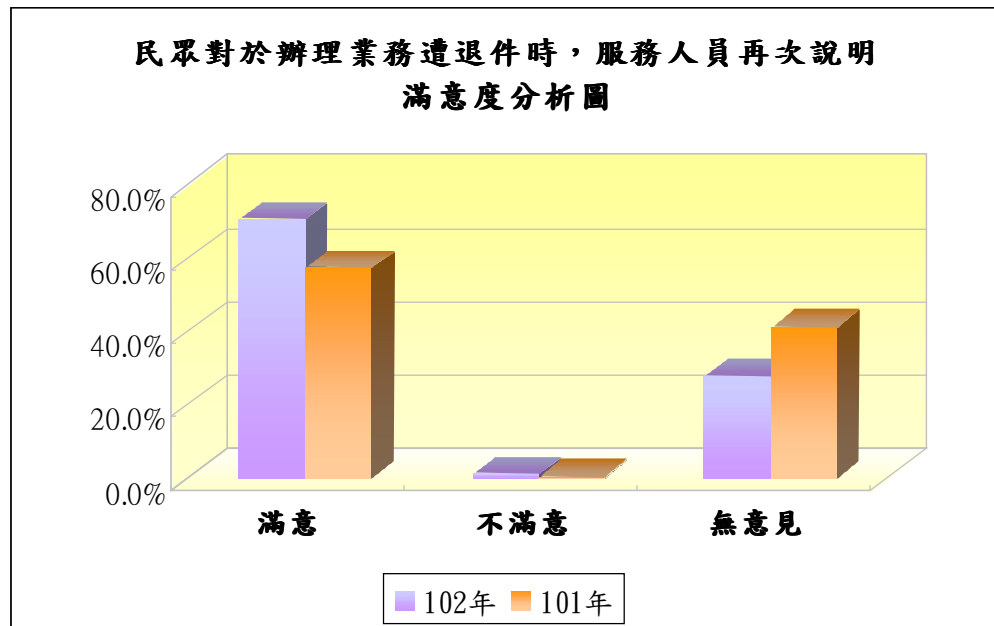
五、請問您辦理業務遭退件時，服務人員再次說明感覺如何？

由統計數據顯示，民眾對於辦理業務遭退件時，服務人員再次說明之滿意度為 70.9%(107 人)，1.3%的民眾(2 人)表示不滿意，27.8%(42 人)表示無意見，本處將繼續加強同仁與民眾應對進退時之服務態度及專業知能，以避免民眾所辦理業務被退件時，因無法理解其原因為何，而衍生為申訴抱怨案件。(如表參-5、圖參-5)

【表參-5】

	102年 百分比	101年 百分比	102年 人數	101年 人數
滿意	70.9%	57.9%	107	110
不滿意	1.3%	0.5%	2	1
無意見	27.8%	41.6%	42	79
合計	100.0%	100.0%	151	190

【圖參-5】



肆、結論

課稅會增加人民的痛苦感，因徵納雙方立場不同，需要同仁付出更多的愛心與耐心，協助民眾解決各項稅務疑難，並且積極主動瞭解洽辦事項，以提供更優質的服務。本處藉由「意見箱」之設置，讓民眾有表達意見之管道，並針對民眾所提意見積極檢討改進，以提升服務品質。

第一線服務同仁之服務品質影響本處整體服務形象甚鉅，故本處秉持「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，102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。

在環境設施方面，有賴全體同仁隨時注意，維護辦公環境整潔及設施完善，以提高民眾洽公滿意度，102年度本處新增多處無障礙坡道，打造完整友善無障礙環境，並為響應環保，設置多媒體數位電子看板、電動機車充電站及節能循環風扇等設施，另本處哺乳室亦榮獲本府衛生局舉辦「102年優良哺集乳室評選」第一名殊榮。

除了精進服務態度及洽公環境外，申辦手續部份，本處力求工作簡化以縮短民眾辦理時間，自102年7月起啟動一系列「免書證免謄本」之便民措施，民眾申請案件均免檢附戶

籍謄本、地籍謄本、工商登記資料、門牌整編證明與使用執照存根影本等，改由系統直接查調，並致力於宣導民眾多加利用「地方稅網路申報」、「稅捐線上服務 e 速得」、「網路 e 櫃檯」等線上申辦服務，達到網路代替馬路之成效，節省民眾臨櫃洽辦之往返時間。

「意見箱」為洽公民眾投訴之重要管道，本處日後仍將積極藉由意見箱之雙向溝通，落實「愛心辦稅」之服務理念，持續改善，以提升為民服務品質。

伍、附件

- 一、新北市政府稅捐稽徵處親民服務意見調查表。
- 二、意見箱案件索引一覽表。