

# 103 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	-----	2
貳、受理案件分析	-----	3
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

103 年度意見箱共受理「親民服務意見調查表」案件 198 件，較 102 年度之 151 件，增加 47 件，增加幅度約為 31.1%，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 102 年比較，並依案件性質分析如下：

案件性質	102 年度 (1)	103 年度 (2)	增減比例 $\frac{(2)-(1)}{(1)}$
服務態度	137	179	+30.6%
課稅內容	0	2	-
申辦手續	2	2	0.0%
環境設施	8	3	-62.5%
其他	7	12	+71.4%
合計	151	198	+31.1%



## 一、服務態度類：

103 年度受理 179 件，較 102 年度之 137 件，增加 42 件，增加幅度為 30.6%；其中 176 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 3 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. 反映總處總收文及服務中心櫃檯人員專業能力及服務態度不佳，因民眾詢問稅務問題，其同仁回應過於簡短未能符合民眾需求，造成民眾的不滿，本處因民眾未留聯絡資料，無法進一步電洽民眾了解詳細原委，但已告知輪值服務中心櫃檯同仁注意服務態度及口氣，對於臨櫃洽辦稅務事項之民眾，應盡力協助辦理，勿讓民眾有推諉之觀感。
2. 反映本處警衛態度不佳，行政室已知會保全人員日後有類似情形發生，應告知承辦人處理。

## 二、課稅內容類：

103 年度受理 2 件，較 102 年度無受理案件，增加 2 件。茲分述如下：

1. 反映本處板橋分處同仁為民眾解答稅務問題時，說明清楚明白，民眾為此感到滿意，本處已致電民眾對同仁的肯定表達謝意。
2. 反映不服本處地價稅處分，申請加計利息退還：民眾因不服課稅處分，向本處提起行政救濟，業經本處復

查決定及本府訴願決定駁回並已確定。

### 三、申辦手續類：

103 年度受理 2 件，茲分述如下：

1. 反映洽辦業務等待過久：已調整視「現場等待人數」及「每人等待時間」啟動機動櫃檯，以提高服務效率。
2. 反映查調資料繳費流程不便民：已將債權人查調債務人財產所得資料之大宗案件，改由 1 樓服務人員代為收費掣據後交由民眾收執，免除民眾樓層奔波之苦。

### 四、環境設施類：

103 年度受理 3 件，茲分述如下：

1. 反映本處男廁馬桶改坐式：經查本處各樓層男廁馬桶各設有立式座及蹲式 2 座，另每樓層皆設有無障礙廁所（坐式）1 間，應可解決民眾需求。
2. 反映本處三鶯分處指標不清楚：已函復民眾致歉，並已改善樓層標示。
3. 反映本處汐止分處室內溫度太熱不舒適：已致電向民眾委婉說明節電政策並獲得理解體諒。

### 五、其他部分：

103 年度受理 12 件，歸納分述如下：

1. 反映辦公大廳設攤勿叫賣：經查勞工局協助邀請庇護工場輪流至本處大廳設攤，偶會適時叫賣鼓勵民眾購買且音量尚在可接受範圍，民眾反映意見將再行觀察評估。

2. 反映國稅櫃檯遇大批查調，應採先行預約事後取件方式處理或增開櫃檯因應，臨櫃洽公民眾才不致等待時間太久：已將民眾意見轉知國稅局，並再次宣導志工留意民眾等候狀況，若屬國稅地方稅櫃檯皆可申辦事項，可適時分流民眾至本處辦理。

## 參、滿意度分析

103 年度意見箱所受理「親民服務意見調查表」總計 198 件，針對調查表之五題滿意度項目進行統計（未填答之項目視同無意見），滿意度分述如下：

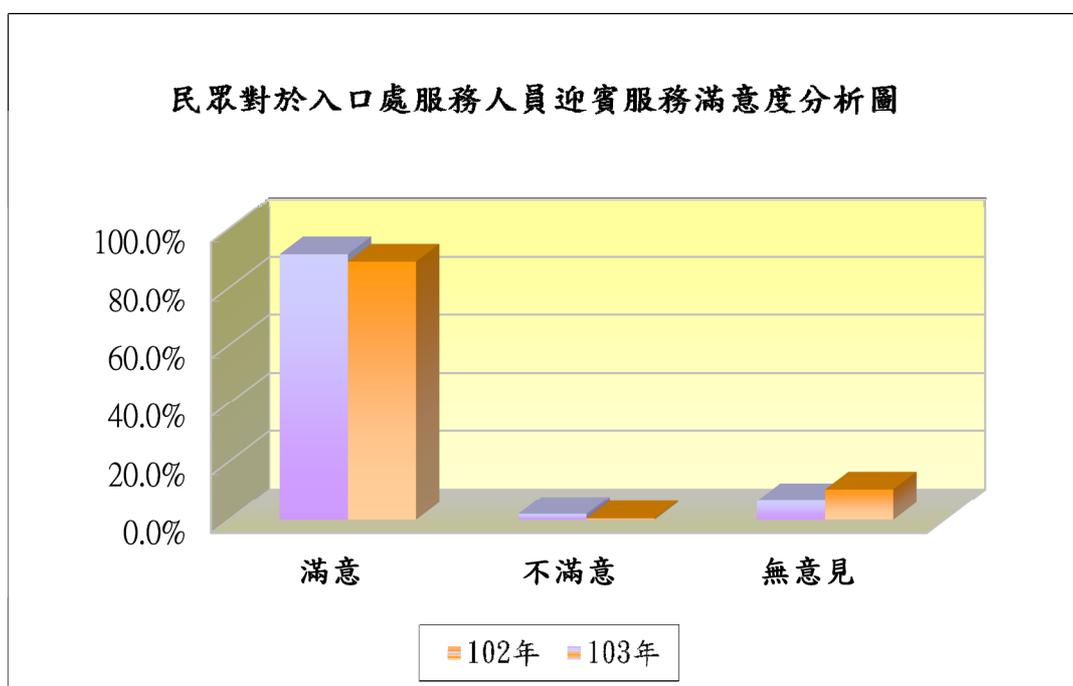
### 一、請問您對入口處服務人員迎賓服務感覺如何？

依資料顯示，88.9%的民眾(176 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 0.5%(1 人)，10.6%的民眾(21 人)無意見；滿意的比率較 102 年減少 2.5%，不滿意的比率較 102 年略減 1.5%，可見本處入口處服務人員迎賓服務，獲得多數民眾之肯定，不滿意亦微幅下降，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	103年 百分比	102年 人數	103年 人數
滿意	91.4%	88.9%	138	176
不滿意	2.0%	0.5%	3	1
無意見	6.6%	10.6%	10	21
合計	100.0%	100.0%	151	198

【圖參-1】



## 二、請問您對櫃檯人員服務態度感覺如何？

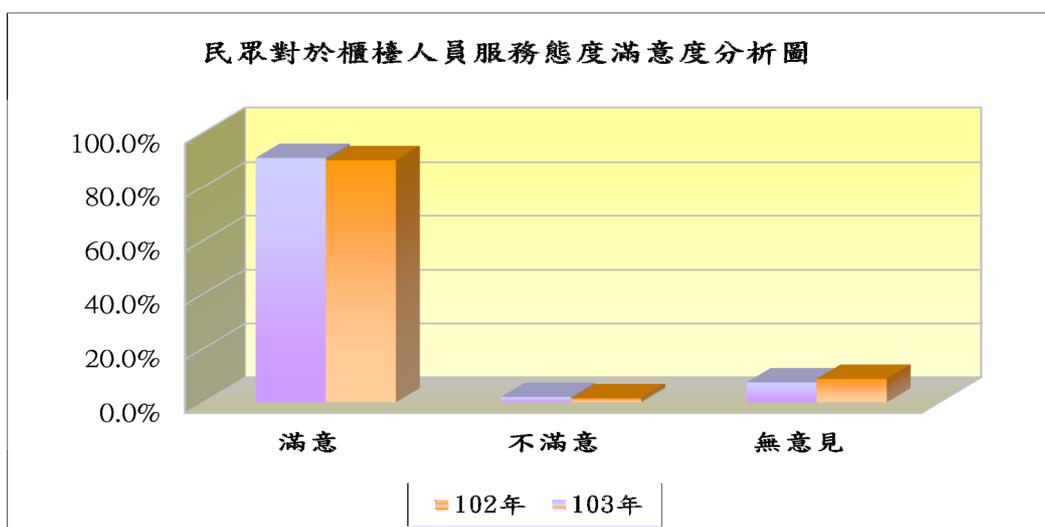
依資料顯示，89.9%的民眾(178 人)對於櫃檯人員服務態度感到滿意，表示不滿意之比率為 1.5%(3 人)，8.6%的民眾(17 人)無意見；滿意的比率較 102 年略減 0.8%，不滿意的比率較 102 年減少 0.5%，本處櫃檯人員服務態度獲得多數民眾肯定，往後仍將持續要求櫃檯服務人員應秉持以客為尊、同理心態度服務民眾，多說「請、稍等一下」及雙手遞物等服務禮儀，以提升機關之形象。

(如表參-2，圖參-2)

【表參-2】

	102 年 百分比	103 年 百分比	102 年 人數	103 年 人數
滿意	90.7%	89.9%	137	178
不滿意	2.0%	1.5%	3	3
無意見	7.3%	8.6%	11	17
合計	100.0%	100.0%	151	198

【圖參-2】



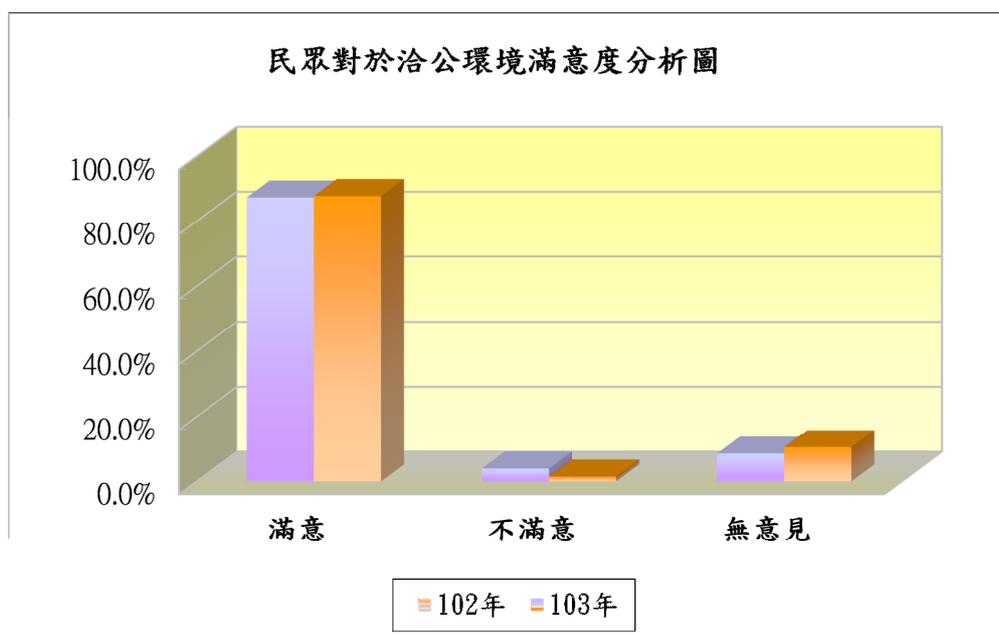
### 三、請問您對洽公環境感覺如何？

依資料顯示，87.9%的民眾(174 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 1.5%(3 人)，10.6%的民眾(21 人)無意見；滿意的比率較 102 年增加 0.5%，不滿意的比率較 102 年減少 2.5%，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	103 年 百分比	102 年 人數	103 年 人數
滿意	87.4%	87.9%	132	174
不滿意	4.0%	1.5%	6	3
無意見	8.6%	10.6%	13	21
合計	100.0%	100.0%	151	198

【圖參-3】



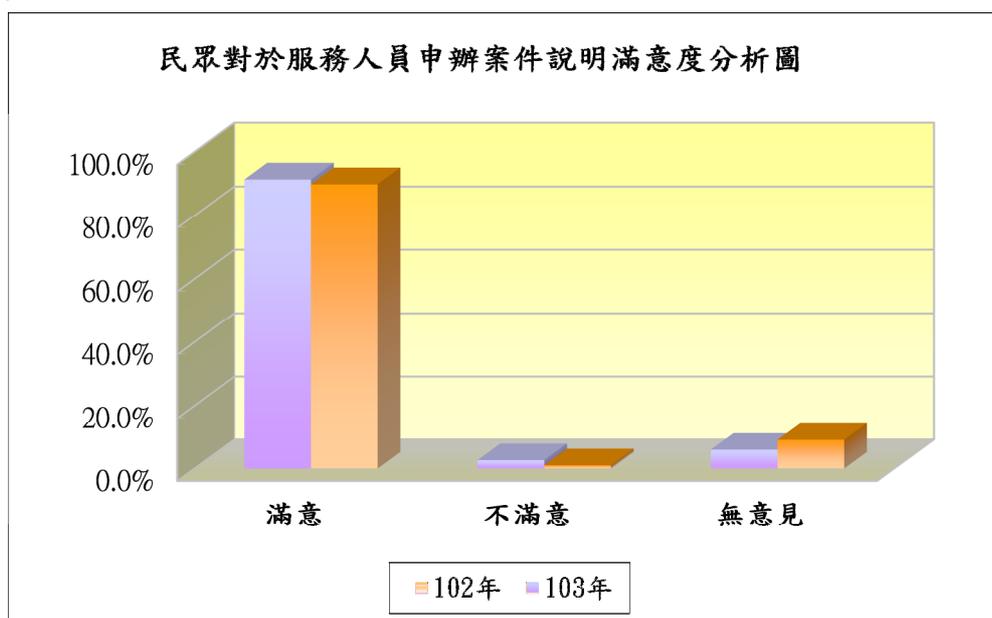
#### 四、請問您對服務人員申辦案件說明感覺如何？

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 89.9%(178 人)，1.0%的民眾(2 人)表示不滿意，9.1%(18 人)表示無意見；滿意的比率較 102 年略減 1.5%，不滿意的比率較 102 年減少 1.6%，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	103 年 百分比	102 年 人數	103 年 人數
滿意	91.4%	89.9%	138	178
不滿意	2.6%	1.0%	4	2
無意見	6.0%	9.1%	9	18
合計	100.0%	100.0%	151	198

【圖參-4】



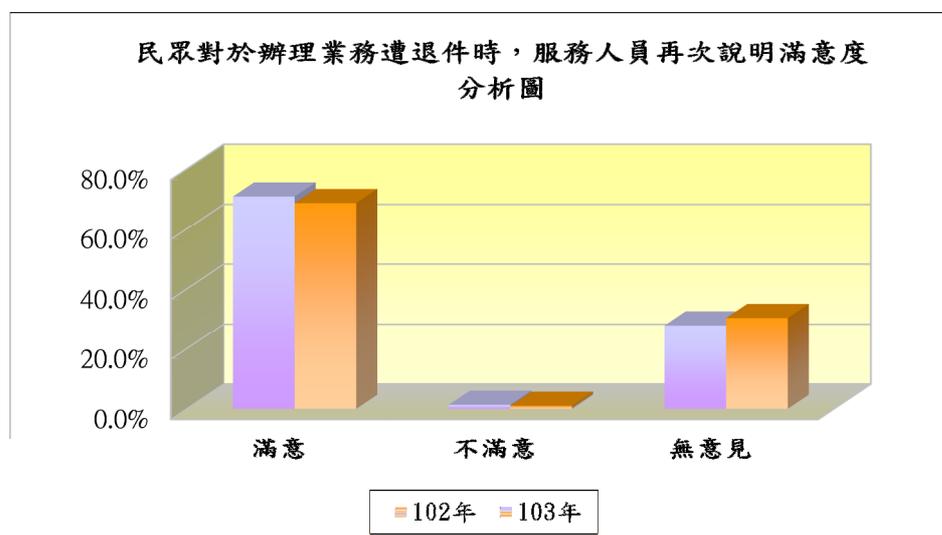
## 五、請問您辦理業務遭退件時，服務人員再次說明感覺如何？

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 68.7%(136 人)，1.0%的民眾(2 人)表示不滿意，30.3%(60 人)表示無意見，滿意的比率較 102 年減少 2.2%，不滿意的比率亦較 102 年減少 0.3%，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	103 年 百分比	102 年 人數	103 年 人數
滿意	70.9%	68.7%	107	136
不滿意	1.3%	1.0%	2	2
無意見	27.8%	30.3%	42	60
合計	100.0%	100.0%	151	198

【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，103 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，除了改善各項設施標示不清、主動宣導節電政策外，更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。

除了改善服務態度及洽公環境外，申辦手續部份，應力求工作簡化以縮短民眾辦理時間，目前本處更致力於宣導民眾多加利用「地方稅網路申報」，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。

附 件 一

新北市政府稅捐稽徵處  
親民服務工作意見調查表

## 新北市政府稅捐稽徵處親民服務工作意見調查表

為瞭解您對服務的滿意度，請您在□內打勾給我們，俾作為提昇為民服務品質改進之參考，謝謝您的指導與合作。

請問您辦理之案件為：

填寫日期： 年 月 日

地價稅    房屋稅    土地增值稅    印花稅  
娛樂稅    使用牌照稅    全國財產查調  
欠稅查詢    綜合所得稅    營業稅    其他：\_\_\_\_\_

調查項目	滿意度			
	滿意	無意見	不滿意	待改進原因
1. 請問您對入口處服務人員迎賓服務感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 請問您對櫃檯服務人員迎賓服務感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 請問您對洽公環境感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. 請問您對服務人員申辦案件說明感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. 請問您辦理業務遭退件時，服務人員再次說明感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. 特殊優良事蹟或服務欠佳事項：				
您覺得最佳服務人員是：				
您覺得服務欠佳人員是：				
您的其他建議是：				

您的基本資料：

性別：男 女

年齡：20-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上

姓名：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

附件二  
意見箱案件索引一覽表