

104 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

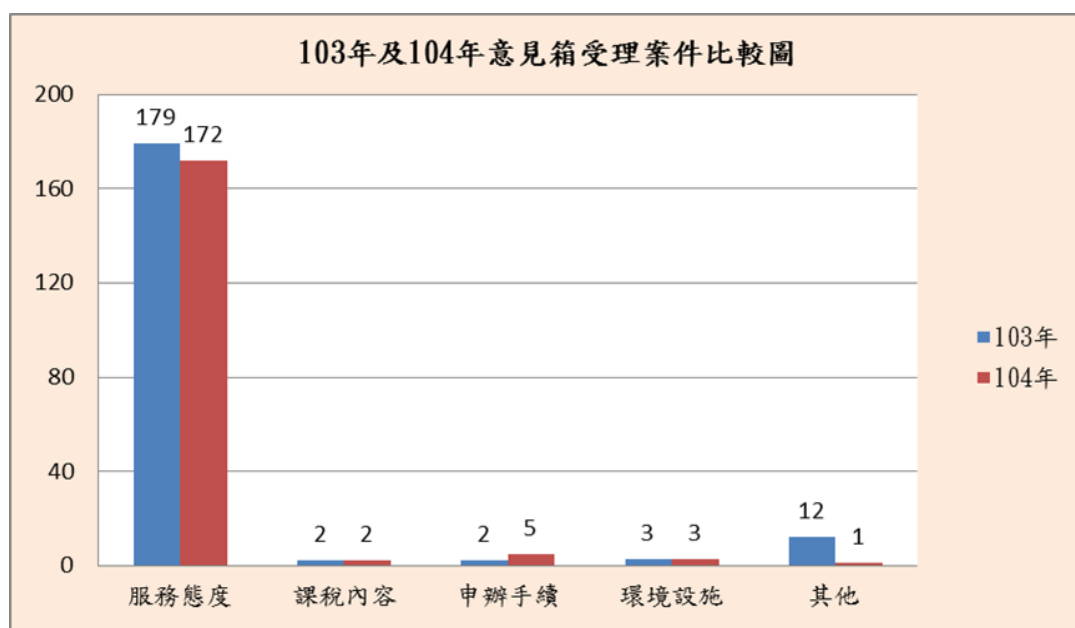
壹、前言

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

104 年度意見箱共受理 183 件，較 103 年度之 198 件，減少 15 件，減少幅度約為 7.6%，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 103 年比較，並依案件性質分析如下：

案件性質	103 年度 (1)	104 年度 (2)	增減比例 $\frac{(2)-(1)}{(1)}$
服務態度	179	172	-3.9%
課稅內容	2	2	0.0%
申辦手續	2	5	+150.0%
環境設施	3	3	0.0%
其 他	12	1	-91.7%
合 計	198	183	-7.6%



一、服務態度類：

104 年度受理 172 件，較 103 年度之 179 件，減少 7 件，減少幅度為 3.9%；其中 166 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 6 件則為反映本處部分人員服務欠佳，尚需改進，究其原因統整如下：

1. 反映本處入口人員態度不佳：因民眾未留聯絡資料，無法進一步電洽民眾了解詳細原委，但本處已加強志工服務禮儀宣導，加強應對規範，避免類似情況發生。
2. 反映本處櫃臺人員態度不佳：乃應備證件不齊全，因民眾認為櫃臺同仁退件理由說明不完全，導致誤解，皆已電話取得民眾諒解，並告知櫃臺同仁應完整說明並注意服務態度，應盡力協助民眾完成洽辦事項。

二、課稅內容類：

104 年度受理 2 件，茲分述如下：

1. 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。
2. 反映滯納金規定不合理，應訂立補繳期限：本處已電話向民眾說明相關法令規定，對於民眾建議，將於適時向財政部反映。

三、申辦手續類：

104 年度受理 5 件，較 103 年度受理 2 件，增加 3 件，茲統整分述如下：

1. 反映申請小孩歸戶證明，為何要雙方父母證件：本處已委婉告知民眾法定代理人應備證件不齊，恐無法辦理，並於電話再次向民眾解釋，本處將加強同仁櫃臺應對口氣，並請同仁如遇應備證件不齊時，應充分向民眾說明原因，避免類似情形發生。
2. 反映印花稅申請流程不便民：因民眾於樓上開立印花稅後，仍有繳納需求，造成民眾不便，本處已電話告知民眾如同時有印花稅開單及繳納稅款需求，不分轄區皆可於全功能櫃臺辦理，1 樓即可繳納。
3. 反映共有人重複納稅退稅時，5000 元以內可由 1 人切結領取：本處已電話婉轉答覆民眾相關法令規定。
4. 反應受託辦理業務，不需留下受託人相關資料：因民眾未留下聯絡方式，無法聯繫民眾了解原委，本處於民眾臨櫃洽公應秉持耐心及同理心，向民眾詳細說明，避免民眾因不理解導致申訴情形發生。

四、環境設施類：

104 年度受理 3 件，茲分述如下：

1. 反映本處影印機有問題：本處已即時排除故障問題，並請廠商定期保養，避免造成民眾觀感不佳。
2. 反映本處汽車停車位過少：本處已電話向民眾說明規劃 7 個汽車停車位供民眾洽公使用，並取得民眾諒

解。

3. 反映本處三鶯分處應增設全功能服務櫃臺：將作為本處服務品質提昇之參考。

五、其他部分：

104 年度受理 1 件，主要原因如下：

民眾反映本處外側花園灑水過久，浪費水資源及造成積水：因本處配合節水政策，大樓外圍花園係採地下室留置雨水為澆灌用水，惟因工作人員一時疏忽，導致水漫出花園，行政室將盡督促之責，避免類似情形再次發生。

參、滿意度分析

104 年度意見箱所受理「親民服務意見調查表」總計 183 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？

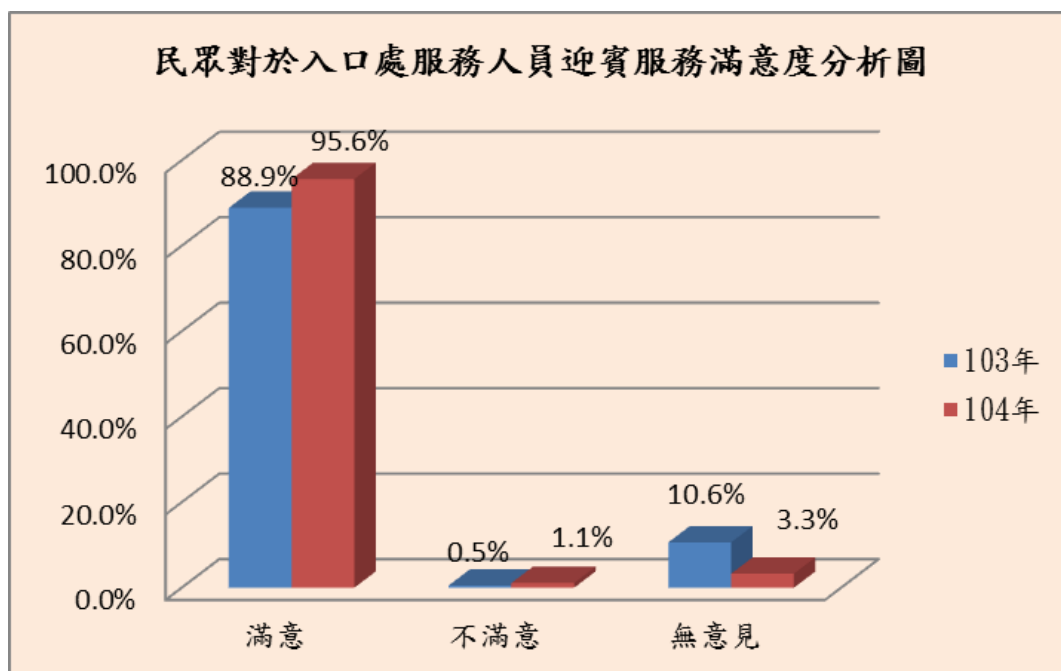
依資料顯示，95.6%的民眾(175 人)對於入口處服務人員迎賓服務感到滿意，表示不滿意之比率為 1.1%(2 人)，3.3%的民眾(6 人)無意見；滿意的比率較 103 年增加 6.7%，不滿意的比率較 103 年略增 0.6%，可見本處入口處服務人員迎賓服務，獲得多數民眾之肯定，本處將持續辦理為民服務及志工教育訓練，且落實執行親民禮賓暨走動式服務，藉由每日值星官於入口處迎(送)賓之具體行動，展現親民之服務新形

象。(如表參-1，圖參-1)

【表參-1】

	103年 百分比	104年 百分比	103年 人數	104年 人數
滿意	88.9%	95.6%	176	175
不滿意	0.5%	1.1%	1	2
無意見	10.6%	3.3%	21	6
合計	100.0%	100.0%	198	183

【圖參-1】



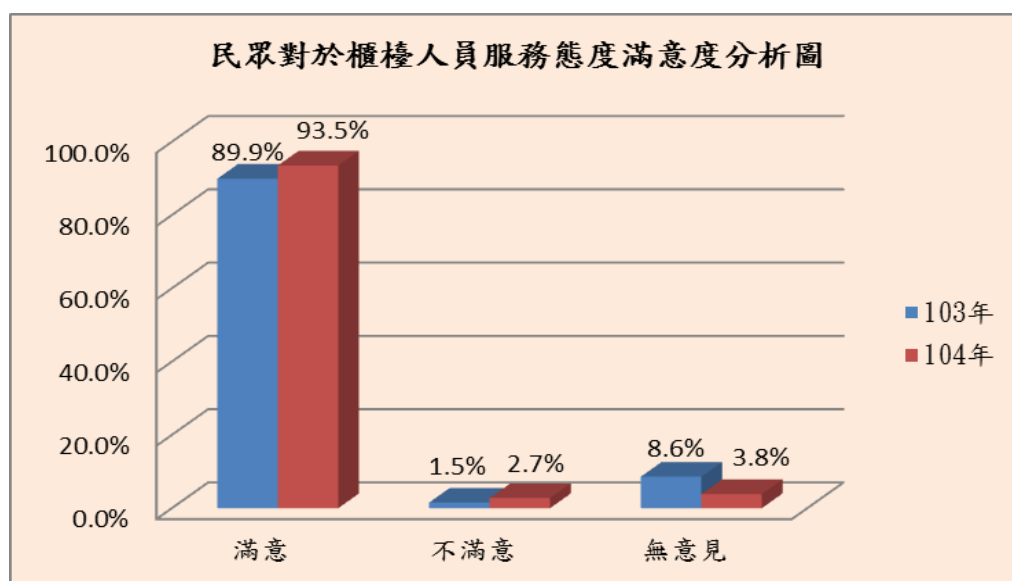
二、請問您對櫃檯人員服務態度感覺如何？

依資料顯示，93.4%的民眾(171 人)對於櫃檯人員服務態度感到滿意，表示不滿意之比率為 2.7%(5 人)，3.8%的民眾(7 人)無意見；滿意的比率較 103 年增加 3.5%，不滿意的比率較 103 年增加 1.2%，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」等服務禮儀，以提升機關之形象。(如表參-2，圖參-2)

【表參-2】

	103 年 百分比	104 年 百分比	103 年 人數	104 年 人數
滿意	89.9%	93.5%	178	171
不滿意	1.5%	2.7%	3	5
無意見	8.6%	3.8%	17	7
合計	100.0%	100.0%	198	183

【圖參-2】



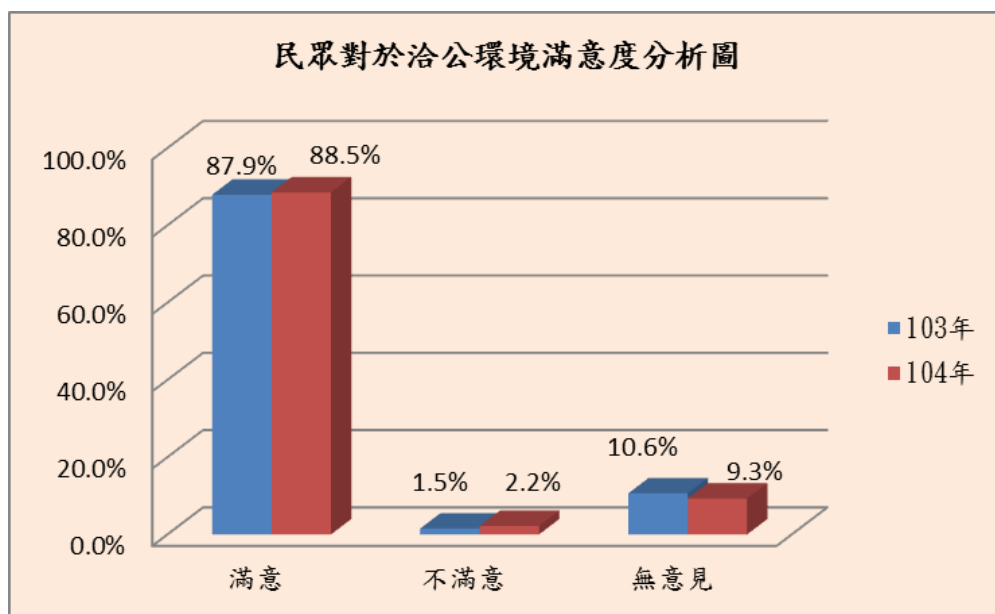
三、請問您對洽公環境感覺如何？

依資料顯示，88.5%的民眾(162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2.2%(4人)，9.3%的民眾(17人)無意見；滿意的比率較103年微幅增加0.6%，不滿意的比率較103年亦增加0.7%，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】

	103年 百分比	104年 百分比	103年 人數	104年 人數
滿意	87.9%	88.5%	174	162
不滿意	1.5%	2.2%	3	4
無意見	10.6%	9.3%	21	17
合計	100.0%	100.0%	198	183

【圖參-3】



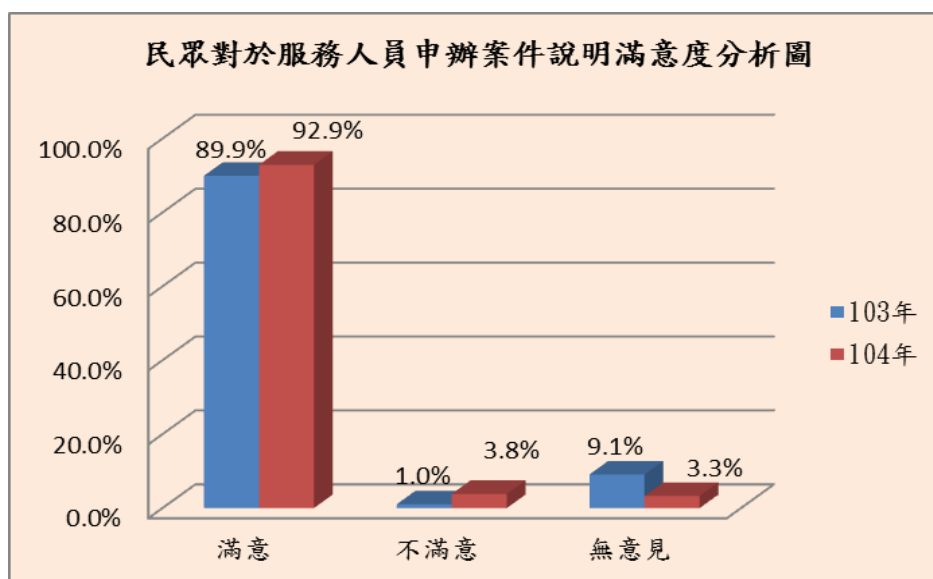
四、請問您對服務人員申辦案件說明感覺如何？

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 92.9%(170 人)，3.8%的民眾(7 人)表示不滿意，3.3%(6 人)表示無意見；滿意的比率較 103 年增加 3%，不滿意的比率較 103 年增加 2.8%，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】

	103 年 百分比	104 年 百分比	103 年 人數	104 年 人數
滿意	89.9%	92.9%	178	170
不滿意	1.0%	3.8%	2	7
無意見	9.1%	3.3%	18	6
合計	100.0%	100.0%	198	183

【圖參-4】



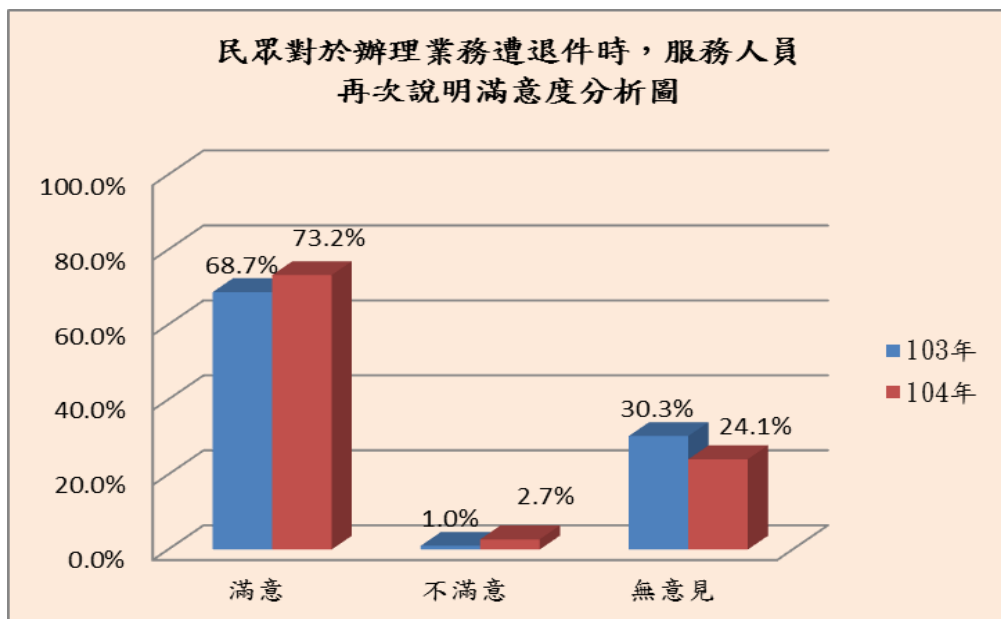
五、請問您辦理業務遭退件時，服務人員再次說明感覺如何？

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 73.2%(134 人)，2.7%的民眾(5 人)表示不滿意，滿意的比率較 103 年增加 4.5%，不滿意的比率亦較 103 年增加 1.7%，本處將持續加強同仁之服務態度及專業知能，並且耐心說明，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】

	103 年 百分比	104 年 百分比	103 年 人數	104 年 人數
滿意	68.7%	73.2%	136	134
不滿意	1.0%	2.7%	2	5
無意見	30.3%	24.1%	60	44
合計	100.0%	100.0%	198	183

【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問題，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，104 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，我們將賡續以「愛心辦稅、貼心服務」之精神，提供納稅義務人優質服務。

在環境設施方面，除了將民眾意見納入日後為民服務參考指標並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，更致力於建置完

整又便捷的網路服務，更積極透過各項管道推廣線上服務 e 速得，期能帶給民眾更便利的服務，且今年持續擴充本處官網線上服務功能，提供多項線上申辦服務，並加強宣導民眾多加利用「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」為洽公民眾表達意見之重要管道，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			待改進原因
	滿意	無意見	不滿意	
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