

105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

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)處服務人員之服務事項有意見者，均可填寫「服務意見表」，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。

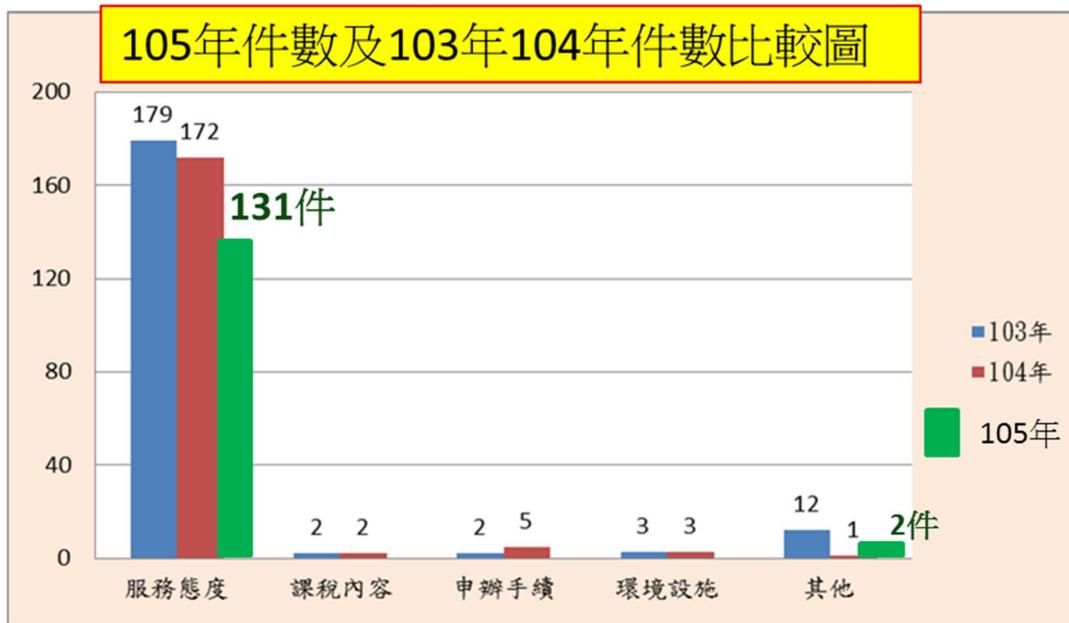
本處意見箱調查表於 105 年度修正版本，新版為「服務意見表」(附件 1-1)，與原 104 年「親民服務意見調查表」(附件 1-2)比較，修正部分如下：

- 一、新增符合個人資料保護法規範字樣：『投遞前請參閱背面「個人資料蒐集及處理告知事項」』，以維護民眾有關個資法相關權益。
- 二、取消課稅內容、申辦手續、環境設施調查項目，主要原因為本處每年委外辦理「為民服務滿意度調查」，已有針對辦公環境、申辦手續等相似議題項目調查，故本處意見箱調查則取消重疊調查項目，改以調查「服務類」為主，請民眾勾選項目如服務業務稅別、全功能櫃臺號別、註明最佳及欠佳服務人員姓名、鼓勵或抱怨原因及其他建議事項，充分將服務好或不好具體反映及揭示，直接作為櫃臺服務業務改進依據及參考，期本處未來為民服務更貼近民意。

貳、受理案件分析

如下表 105 年度意見箱共受理 139 件，較 104 年度意見箱受理 183 件，共減少 44 件，減少幅度約為 24.04%，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 104 年比較，並依案件性質分析如下：

案件性質	105 年度 (1)	104 年度 (2)	增減比例 $\frac{(2)-(1)}{(2)}$
服務態度	131	172	-23.83%
課稅內容	無此項目	2	-
申辦手續	無此項目	5	-
環境設施	無此項目	3	-
國稅局	6	0	+
其 他	2	1	+100%
合 計	139	183	-24.04%



一、服務態度類：

依資料顯示，105 年度受理 131 件，較 104 年度之 172 件，減少 41 件，減少幅度為 23.83%；其中 122 件為民眾肯定本處服務同仁或志工以親切、同理心對待，使其感受服務之熱忱；有 7 件為反映本處部分人員服務欠佳，另 2 件則為作業流程尚需改進，究其原因統整如下：

(1)反映本處服務人員態度不佳：

共計 7 件，除 1 件民眾未留聯絡資料，無法進一步電話洽詢民眾了解詳細原委外，餘 6 件註明服務態度欠佳之同仁，已了解當天事件狀況及同仁服務態度，對民眾說明及致歉並取得諒解；服務欠佳之同仁則告知應完整說明申辦事項之內容外，尚需注意服務態度，盡力協助民眾完成洽辦事項，同時加強櫃檯服務人員為民服務之教育訓練；另總處全功能櫃檯與板橋分處有相同服務項目的部分，則應進行單位間溝通，如印花稅大額總繳之開立，申辦民眾均可於總處全功能櫃檯或板橋分處辦理，以提升服務品質。

另由意見表反映中發現，針對相同的服務人員，有民眾反映服務佳，也有民眾反映服務不佳，除針對當日服務情況了解外，也請該服務人員其服務流程及服務細節宜多加注意，以滿足臨櫃民眾洽辦業務之需求。

(2)反映作業流程的部分：

共計 2 件，1 件因某位民眾不滿另一位民眾國稅地方稅同時取號申辦，此案向本處三重分處了解原因，並無流程上需改進之處，民眾本就可以同時申辦國稅與地方稅之業務，也無插隊之問題，此案為民眾個人不滿，已電話委婉向民眾說明；另 1 件因民眾臨櫃申辦財產清單時未說明需要申請份數，櫃檯服務人員也認為民眾應該僅辦理 1 份財產清單，故直接交付 1 份財產清單予民

眾並辦理完畢，而申辦民眾卻說要申辦 2 份財產清單，並反映臨櫃服務人員未於洽辦申請項目時詢問申辦件數，而產生抱怨及不滿意，認為服務人員態度不佳，此案了解後向民眾致歉，並即時加強臨櫃服務人員於民眾申辦業務時之詢問語，需確認民眾申辦項目之份數，以滿足臨櫃民眾洽辦業務之需求。

二、國稅局類：

因本(分)處部分辦公場所與國稅局合署辦公，又因大多數民眾國稅地方稅無法分辨，故將對國稅局業務的反應意見投至本(分)處，105 年度受理 6 件，茲分述如下：

- (1)國稅局志工大聲說話。
- (2)國稅局服務櫃檯服務態度差。
- (3)國稅局電話服務態度差。

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辦理。

三、其他類：

105 年度受理 2 件，較 104 年度受理 1 件，增加 1 件，茲統整分述如下：

- (1)反映總處 1 樓大廳門口無設置飲水裝置，建議採奉茶方式便利民眾洽辦業務時飲用；經與民眾電話說明總處 1 樓大廳原有設置桶裝飲水，因環保及安全疑慮，本處於 105 年 3 月停止大廳的塑膠桶裝飲水改由茶水間濾心殺菌飲水機取代，並於電話中與民眾委婉說明，本處因衛生考量亦無奉茶方式，請民眾見諒。
- (2)民眾反應遺產稅查欠業務可以跨縣市辦理；本項反應事項涉及各縣市稅捐資料連線、稅務資料安全性考量及網路架設建置問題，回覆民眾已將其寶貴意見作為稅捐處未來跨機關服務之建議事項及整體性考量之依據。

參、滿意度分析

一、105 年度滿意度分析

105 年度意見箱所受理「服務意見表」有關服務類計 131 件，調查項目有非常滿意、滿意、普通、不滿意及非常不滿意五項，依資料顯示，93.13% 的民眾(122 人)對於櫃檯人員服務態度感到滿意，表示不滿意之比率為 6.87% (9 人)，與 104 年度「親民服務意見調查表」服務類之滿意度調查比較，滿意的比率較 104 年降低 0.31% ，不滿意的比率較 104 年增加 4.14%。

	105 年 件數	105 年 百分比	104 年 件數	104 年 百分比
非常滿意	104 件	93.13%	171 件	93.44%
滿意	18 件			
普通	0 件	0%	0 件	0%
不滿意	3 件	6.87%	5 件	2.73%
非常不滿意	6 件			
無意見	0 件	0%	7 件	3.82%
合計	131 件	100%	183 件	100%

由上圖顯示，雖然滿意度微幅下降、不滿意比率小爬升幾個百分點，惟本處服務滿意度在 90%以上，仍具有相當服務水準，普遍獲得多數民眾肯定；另不滿意水準上升，表示本處將以服務客製化及差異化服務為未來努力的方向，要求同仁秉持以客為尊之態度服務民眾，本處對於無法核發之事項，也需積極告知民眾，盡力以同理心協助辦理，以提升本處為民服務之品質。

二、最近 3 年滿意度分析

項目	103 年 百分比	104 年 百分比	105 年 百分比
滿意	89.9%	93.4%	93.1%
不滿意	1.5%	2.7%	6.8%
無意見	8.6%	3.8%	0%
合計	100%	100%	100%

- (1)由本處最近 3 年滿意度比較表顯示，本處為民服務顧客滿意度普遍上揚，在 105 年的滿意度比率微幅小跌，表示本處的為民服務水準持續在滿意度 90%以上，再次肯定本處以「專業、效能、同理心」之理念及方向是正確的，配合時事、財稅政策及現代化資訊環境，朝為民服務品質提升努力。
- (2)不滿意比率卻是上升不少，由 104 年不滿意比率從 103 年的 1.5% 增至 2.7%，105 年不滿意比率從 104 年的 2.7% 增至 6.8%，均表示民眾個別化服務的需求是不容忽視的，是本處未來服務要考慮的重點，本處也將加強教育訓練，舉凡櫃檯服務人員應對及禮儀均應注意放下身段，仔細傾聽民眾洽辦業務內容，及以貼心、同理心之態度多為民眾設想，主動提供協助或主動聯繫他機關(單位)解決問題等，才能提供最即時及貼心的服務。

三、未來努力目標

綜合以上的分析，服務櫃檯業務未來努力目標如下：

(1)簡化服務櫃檯業務的申辦流程

如：未成年子女同意書即委託書(2合1)、轉帳、取消、中止委託書(3合1)等。

(2)以一站式單人服務的概念整合申辦服務窗口

如：委託轉帳受理使用燃料費轉帳資料代送監理站等。

(3)善用科技化資訊產品提升服務效能

如：105 年全功能服務櫃臺全面推動電子化簽名面板、本處 Line@即時線上服務、視訊發速特業務等。

(4)提供服務大廳舒適化、人性化的辦公場所

如：哺集乳室、兒童遊戲室、老花眼鏡等

(5)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。

(6)跨機關整合相關業務流程

如：跨機關整合地方稅、國稅、地政及戶政業務，製作遺產繼承溫馨包 DM 及專區，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；貼心針對納稅義務人最常使用之買賣及贈與案件製作「買賣案件申辦流程」及「贈與案件申辦流程」兩款文宣。

(7)適時傳遞地價稅、房屋稅及使用牌照稅開徵最新資訊

如：105 年地價稅自用住宅申請延期，原為 9 月 22 日延期至 11 月 30 日、本市 105 年公告地價平均漲幅比率 33.26%，造成 105 年地價稅可能漲價、106 年使用牌照稅收回自徵等稅務新知。

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，積極解決各項稅務問題，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檢討改進，以提供更優質的服務。

第一線同仁之服務品質影響本處形象甚鉅，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，105 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服務時間，更致力於建置完善的網路服務，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、附件 1-1 新北市政府稅捐稽徵服務意見表(105 年)

附件 1-2 新北市政府稅捐稽徵處意見調查表(104 年)

二、意見箱案件索引一覽表。

附件一

新北市政府稅捐稽徵處

服務意見表(附件 1-1)

親民服務工作意見調查表(附件 1-2)

附件 1-1

新北市政府稅捐稽徵處 服務意見表(105 年新版)

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：_____

增加個人資料蒐集、處理及利用告知事項

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 1-2

新北市政府稅捐稽徵處親民服務工作意見調查表(104年)

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：

取消此項調查事項

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