

106 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

107 年 1 月

106 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-2 106 年意見箱案件索引一覽表-----	10

壹、前言

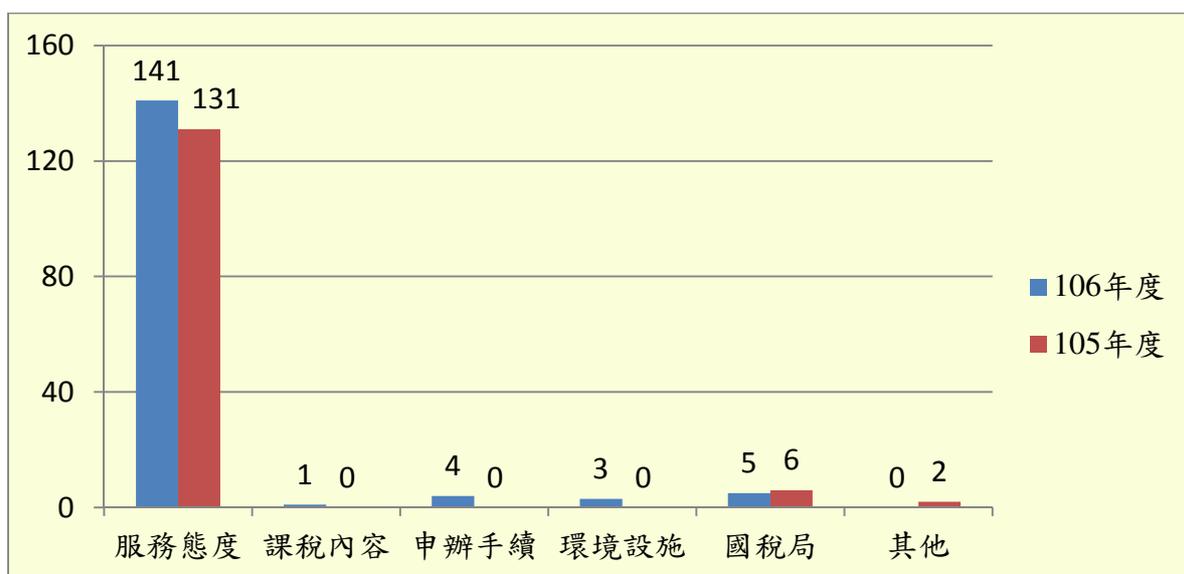
為傾聽民眾聲音並暢通申訴管道，加強納稅義務人與本處的雙向溝通及協助解決各種稅務問題，進而化解民怨、疏解訟源，本處於總處 1 樓大廳、各科室及各分處均設有紙本「意見箱」。納稅義務人至本處洽公時，對服務人員之服務事項有意見者，均可填寫「服務意見表」投遞於意見箱。為即時處理民眾意見，每日由專人開啟意見箱，以最真誠的服務態度處理每一位民眾意見，檢討缺失積極改善，並委婉說明與答覆民眾，俾能落實「專業、效能、同理心」之服務理念。

貳、受理案件量

106 年度意見箱共受理 154 件，較 105 年度受理 139 件，共增加 15 件，增加幅度約為 10.79%。受理案件 154 件中，反映本處服務態度類 141 件，課稅內容類 1 件，申辦手續類 4 件，環境設施類 3 件，國稅局案件類 5 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指標。

表一、106 及 105 年意見箱件數比較表

案件性質	106 年度 (1)	105 年度 (2)	增減比例 $\frac{(1)-(2)}{(2)}$
服務態度	141	131	+7.63%
課稅內容	1	0	+
申辦手續	4	0	+
環境設施	3	0	+
國稅局	5	6	-1.66%
其他	0	2	-
合計	154	139	+10.79%



圖一、106 及 105 年意見箱件數比較圖

參、服務態度滿意度分析

106 年度意見箱受理「服務意見表」服務態度滿意度計 141 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 97.87%，相較於 105 年度滿意度 93.13%，增加 4.03%，不滿意度也由 105 年的 6.87% 降為 2.13%。本處服務態度整體滿意度達 97% 以上，表示本處服務態度已具有相當服務水準，本處要求同仁秉持以客為尊之態度服務民眾，以同理心協助並服務民眾，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，使其感受服務之熱忱。不滿意部分共 3 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、反應服務人員態度不佳

本處於接獲民眾反應後，通知主管充分瞭解當天事件始末，致電或函復民眾說明並致歉，告知同仁應注意服務態度，耐心委婉說明申辦事項之內容，盡力協助民眾完成洽辦事項。

另由民眾意見表反映中發現，針對相同的服務人員，不同民眾對同仁服務態度反應不一，除針對當日服務情況了解外，也請該服務人員注意其服務流程及服務細節，以滿足臨櫃民眾的需求。

二、反應稅務志工導引服務不足

此為民眾反映本處櫃檯服務人員服務良好時，同時反映稅務志工專業不足及未及時引導服務，經了解本處稅務志工對土地增值稅知識較欠缺，已加強稅務志工之專業訓練，期每位志工都當本處業務之好幫手，展現親切服務微笑，縮短機關與民眾間之距離。

表二、106 年及 105 年服務態度滿意度統計表

項 目 服務態度類		106 年 件數		106 年 百分比	105 年 件數		105 年 百分比
滿意	非常滿意	129 件	138 件	97.87%	104 件	122 件	93.13%
	滿意	9 件			18 件		
無意見	普通	0 件	0 件	0%	0 件	0 件	0%
不滿意	不滿意	1 件	3 件	2.13%	3 件	9 件	6.87%
	非常不滿意	2 件			6 件		
合計		141 件		100%	131 件		100%

肆、其他意見回饋

一、課稅內容類：

106 年度受理 1 件，主要內容如下：

民眾反應身心障礙免稅應以鑑定日期為基準，而不是以當事人至貴單位申請日期為基準，認定日期有落差，而需多繳其稅款。

本項涉及稅法身心障礙免稅的規定，請主辦業務單位與民眾說明申辦身心障礙免稅之情形，並以電話及 e-mail 說明回覆民眾，減少民眾因對稅法減免規定之誤解而產成預期心理落差。

二、申辦手續類：

106 年度受理 4 件，主要內容如下：

(1)反應只要有他人的身分證影本，就可以取得他人的財產所得的資料，是不是很不合理？針對這點委婉答覆委託書據有法律效力，

冒名代為申請要自負法律責任。

- (2)建議簡化地價稅、房屋稅及土地增值稅之查欠流程。經了解，目前查欠流程已簡單方便；民眾建議簡化查欠流程之緣由為服務櫃檯服務人員未正確引導，導致民眾樓上樓下奔波，造成民眾不便，已加強服務櫃檯標示引導及服務人員之教育訓練。
- (3)設立公司行號申請部份房屋稅營業時，1樓服務台承辦同仁未充份說明房屋稅及地價稅需一併申請，造成民眾需再跑一趟；經電話與民眾了解當日狀況，除對民眾表達歉意外，另將加強櫃檯同仁之教育訓練，以免民眾權益受損。
- (4)反應總處中午時段 6 號櫃檯協助 5 號櫃檯辦理代書申請人案件，中午時段(12:00 至 12:30)為午值人員交替，只開放 5 號及 6 號櫃檯服務民眾，適逢代書申請案件量多，致民眾單一申請案件受延誤；經了解當日情況，已電洽民眾表達歉意，嗣後若逢前揭狀況，擬增派機動服務人員，避免民眾久候。

三、環境設施類：

106 年度受理 3 件，主要內容如下：

- (1)民眾反應本處大廳提供公用電腦可否比照圖書館開放網頁以供使用，經了解本處大廳提供民眾公用之電腦，因資訊安全之考量無直接上網功能，民眾可使用 Wi-Fi 網路查詢資料，惟因 Wi-Fi 網路不穩及時間之限定，民眾深感不便，本處將隨時協助 Wi-Fi 網路之服務，讓民眾有更便捷的洽公環境。
- (2)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 度以上才開放，以符合新北市政府節能減碳規定，因天氣轉熱未達開放標準，將隨時注意溫度是否過高，開啟大廳涼風扇，保持良好通風環境，讓民眾有舒適辦公環境。
- (3)民眾反應影印機非常難用，影像有黑影，影響品質，請服務人員幫忙卻表示可向其他單位影印申請資料；經了解當日狀況，請同

仁應有積極主動服務之態度，如屬申辦案件之應備證件，應貼心為民影印滿足民眾的需求。

四、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，106 年度受理 5 件，內容如下：

- (1)申辦案件時等待辦理時間長。
- (2)櫃檯服務人員細心、親切有同理心，服務態度良好。
- (3)對個人所得稅不滿意。

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。

106 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」之精神服務民眾外，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：106 年全功能服務櫃檯推動信用卡刷卡服務。
- 四、提供服務大廳舒適化、人性化的辦公場所。
如：106 年優化哺集乳室、老花眼更新鏡等。
- 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：106 年北北基繼承案件聯合查欠服務，以及未來推動全國繼承案件聯合查欠服務等，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