

110 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

111 年 1 月

110 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-2 110 年意見箱案件索引一覽表	10

壹、前言

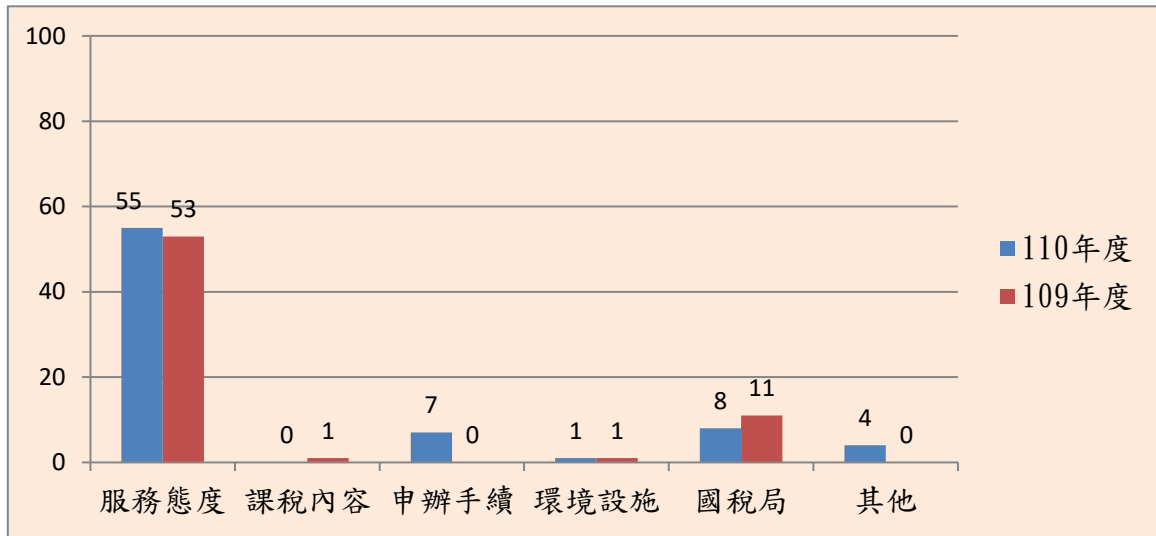
為傾聽民眾聲音並暢通申訴管道，加強納稅義務人與本處的雙向溝通及協助解決各種稅務問題，進而化解民怨、疏解訟源，本處於總處 1 樓大廳、各科室及各分處均設有紙本「意見箱」。納稅義務人至本處洽公時，對服務人員之服務事項有意見者，均可填寫「服務意見表」投遞於意見箱。為即時處理民眾意見，每日由專人開啟意見箱，以最真誠的服務態度處理每一位民眾意見，檢討缺失積極改善，並委婉說明與答覆民眾，俾能落實「專業、效能、同理心」之服務理念。

貳、受理案件量

110 年度意見箱共受理 75 件，較 109 年度受理 66 件，共增加 9 件，增加幅度約為 13.64%。受理案件 75 件中，反映本處服務態度類 55 件，課稅內容類 0 件，申辦手續類 7 件，環境設施類 1 件，國稅局案件類 8 件，其他類為 4 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、110 及 109 年意見箱件數比較表

案件性質	110 年度 (1)	109 年度 (2)	增減比例 $\frac{(1)-(2)}{(2)}$
服務態度	55	53	3.77%
課稅內容	0	1	-100%
申辦手續	7	0	+
環境設施	1	1	0%
國稅局	8	11	-27.27%
其他	4	0	+
合計	75	66	13.64%



圖一、110 及 109 年意見箱件數比較圖

參、服務態度滿意度分析

110 年度意見箱受理案件中，針對服務態度表示滿意與否之件數共計 55 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 90.91%，相較於 109 年度滿意度 98.11%，減少 7.2%，不滿意度為 9.09%，相較於 109 年度不滿意度 1.89%，增加 7.2%。本處服務態度整體滿意度達 90% 以上，表示本處服務態度已具有相當水準，本處要求同仁秉持專業、效能、同理心之態度服務民眾，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以親切、同理心對待，使其備感熱忱。不滿意部分共 5 件，反映本處服務人員態度不佳，經了解本案情況後，已加強同仁服務態度、溝通技巧及專業度等訓練，期許每位同仁除了完整說明申辦事項之內容外，同時也展現親切服務及微笑，縮短機關與民眾間之距離。

表二、110年及109年服務態度滿意度統計表

項 目 服務態度類		110年 件數		110年 件數 百分比	109年 件數		109年 件數 百分比
滿意	非常滿意	50件	50件	90.91%	51件	52件	98.11%
	滿意	0件			1件		
無意見	普通	0件	0件	0%	0件	0件	0%
不滿意	不滿意	1件	5件	9.09%	0件	1件	1.89%
	非常不滿意	4件			1件		
合計		55件		100%	53件		100%

肆、其他意見回饋

一、申辦手續類：

110年度受理7件，主要內容如下：

- (1)未準時服務、未及時叫號及等待時間過長：已向民眾致歉，要求服務人員遵守機關服務時間，並加強為民服務教育訓練；另因本處洽公人數眾多，目前等待人數超過5人時即啟動機動櫃台，以消化等待人潮，避免民眾久候。
- (2)服務同仁專業度不足：民眾至業務單位洽詢其申請案為可追溯案件，反映全功能服務櫃臺同仁解說不正確。本處加強教育訓練以維持專業度。
- (3)稅籍主檔尚未轉檔致查欠流程爭議：查該案係民眾持土地謄本供核對查欠標的，惟地政登記資料尚未轉檔至稅務平台，服務人員與民眾認知不一致產生爭議。已向民眾致歉並提出解決方式，同時加強教育訓練以維持專業度，並要求同仁善用機關內部聯繫以排除疑義，減少民眾奔波致產生民怨之情事。

二、環境設施類：

110 年度受理 1 件，主要內容為：入口處及電梯兩側酒精用畢遲未補充，本處行政室已派員巡邏各樓層自動噴灑酒精機並定期補充，提供民眾安心洽公環境。

三、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，110 年度受理 8 件，主要內容如下：

- (1)服務人員態度欠佳、上班時段使用手機。
- (2)線上取號過號民眾可先行辦理，讓現場取號民眾久候。
- (3)電話洽詢申請案件應備證件，服務人員說明有誤。
- (4)臨櫃可辦理業務卻要民眾至其他據點申辦。
- (5)應知悉停車相關規定，避免浪費民眾時間。

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。

四、其他類：

110 年度受理 4 件，主要內容如下：

- (1)逾期繳款書需至金融機構繳納，浪費時間且增加群聚風險：已向民眾說明稅款逾繳納期限，應依稅法規定加收滯納金，故僅能至代收稅款之金融機構繳納。
- (2)繳款書無 QR-Code：查該繳款書納稅義務人統一編號為*號開頭故無法於繳款書上產生 QR-Code，致電向民眾說明並提供改善方式。
- (3)建議於繳款書說明段加註「在國內銀行繳納，不必親自到稅捐處繳納」文字：查繳款書收執聯係財政部頒格式已敘明請至代收稅款金融機構繳納，繳納地點應屬明確。
- (4)移送執行案件應電話通知民眾：已向民眾說明繳款書寄送流程及相關規定。

伍、結論

為徵納雙方立場和諧，營造更優質的賦稅環境，需要同仁熱忱地付出，積極解決問題，針對民眾意見虛心的檢討改進。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，以精進服務品質。

110 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，未來我們除持續以「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、簡化服務櫃臺業務的申辦流程。

如：繼承案件全國聯合查欠服務民眾雖無須往返各機關間，惟全功能服務櫃臺受理是類案件較為耗時，為紓解洽公人潮亦配合中央防疫政策降低群聚情形，於零等待預約服務增列本服務項目，民眾於官網透過預約功能選擇取件時間，減少民眾等待時間。

二、以一站式服務的概念整合申辦服務窗口。

如：本處全面受理查詢被繼承人金融遺產服務，採線上作業簡化流程，將申請資料以電子方式傳輸予國稅局通報金融機構查調，民眾免奔波往返，落實一站式便民服務。

三、善用科技化資訊產品提升服務效能。

如：為推動本市智慧城市施政目標，又因應疫情需減少人群接觸，於 110 年設置稅務 ATM 智慧服務機，提供民眾辦理稅務申請及資料查調等作業，由系統自動載入財稅內網資料，無需人工登錄提高資料填寫正確性，成案後經系統受理並自動派案，增進稅務服務便利性與品質。

四、提供舒適化、人性化的辦公場所。

如：優化哺集乳室、老花眼鏡更新、性別友善廁所等。

五、服務櫃臺客製化服務。

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，服務櫃臺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：繼承案件全國聯合查欠服務，除提供民眾洽辦本處業務外，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。

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