

新北市政府稅捐稽徵處

112 年意見箱案件分析報告



專業 效能 同理心

113 年 1 月

目錄



壹、前言	2
貳、受理案件量	2
參、服務態度滿意度分析與檢討	3
肆、其他意見回饋	4
伍、結論	4
附件-1 新北市政府稅捐稽徵處服務意見表	6
附件-2 112 年意見箱案件索引一覽表	8

壹、前言

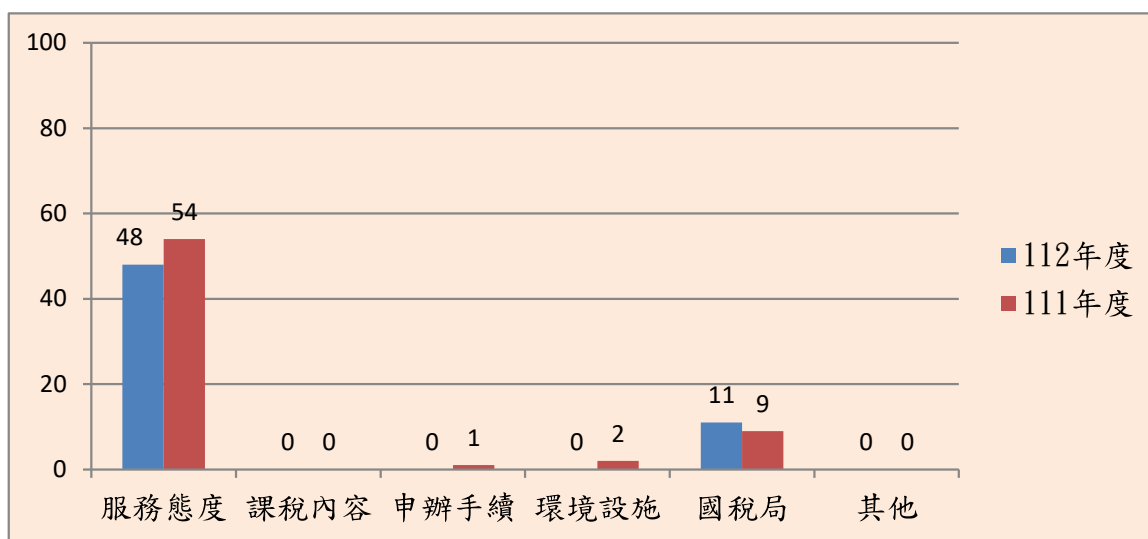
為傾聽民眾聲音並暢通申訴管道，加強納稅義務人與本處的雙向溝通及協助解決各種稅務問題，進而化解民怨、疏解訟源，本處於總處 1 樓大廳、各科室及各分處均設有紙本「意見箱」。納稅義務人至本處洽公時，對服務人員之服務事項有意見者，均可填寫「服務意見表」投遞於意見箱。為即時處理民眾意見，每日由專人開啟意見箱，以最真誠的服務態度處理每一位民眾意見，檢討缺失積極改善，並委婉說明與答覆民眾，俾能落實「專業、效能、同理心」之服務理念。

貳、受理案件量

112 年度意見箱共受理 59 件，較 111 年度受理 66 件，共減少 7 件，減少幅度約為 10.6%。受理案件 59 件中，反映本處服務態度類 48 件，課稅內容類 0 件，申辦手續類 0 件，環境設施類 0 件，國稅局案件類 11 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的指標。

表一、112 及 111 年意見箱件數比較表

案件性質	112 年度 (1)	111 年度 (2)	增減比例 $\frac{(1)-(2)}{(2)}$
服務態度	48	54	-11.11%
課稅內容	0	0	0
申辦手續	0	1	-100%
環境設施	0	2	-100%
國稅局	11	9	22.22%
其他	0	0	0
合 計	59	66	-10.6%



圖一、112 及 111 年意見箱件數比較圖

參、服務態度滿意度分析與檢討

112 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 48 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 93.75%，相較於 111 年度滿意度 96.3%，減少 2.55%；112 年不滿意度為 6.25%，相較於 111 年度不滿意度 1.85%，增加 4.4%。不滿意部分共 3 件，反映本處同仁服務態度不佳、講解不完整、不清楚，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。

本處服務態度整體滿意度達 90%以上，表示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，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，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、112 年及 111 年服務態度滿意度統計表

項 目 服務態度類		112 年 件數		112 年 件數 百分比	111 年 件數		111 年 件數 百分比
滿意	非常滿意	44 件	45 件	93.75%	52 件	52 件	96.3%
	滿意	1 件			0 件		
無意見	普通	0 件	0 件	0	1 件	1 件	1.85%
不滿意	不滿意	0 件	3 件	6.25%	0 件	1 件	1.85%
	非常不滿意	3 件			1 件		
合計		48 件		100%	54 件		100%

肆、其他意見回饋-國稅局

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映意見投至本(分)處，112 年度受理 11 件，主要內容如下：

- (1)報稅期間國稅局服務櫃台等候時間太久。
- (2)拒絕提供財稅資料等。
- (3)服務人員態度不佳。

以上案件皆已轉知國稅局，後續將由國稅局辦理。

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。

112 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：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、提供老花眼鏡、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 ☐ 上午 ☐ 下午
1. 請問為您服務的櫃台業務為： ☐ 地價稅 ☐ 房屋稅 ☐ 土地增值稅 ☐ 印花稅 ☐ 娛樂稅 ☐ 使用牌照稅 ☐ 國稅局 ☐ 其他：_____
☐ 第____號全功能櫃臺
2. 您對今天的服務： ☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 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：_____