

新北市政府稅捐稽徵處

113 年意見箱案件分析報告



專業 效能 同理心

114 年 1 月

目錄



壹、前言	-----	2
貳、受理案件量	-----	2
參、服務滿意度分析與檢討	-----	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-2 113 年意見箱案件索引一覽表	-----	8

壹、前言

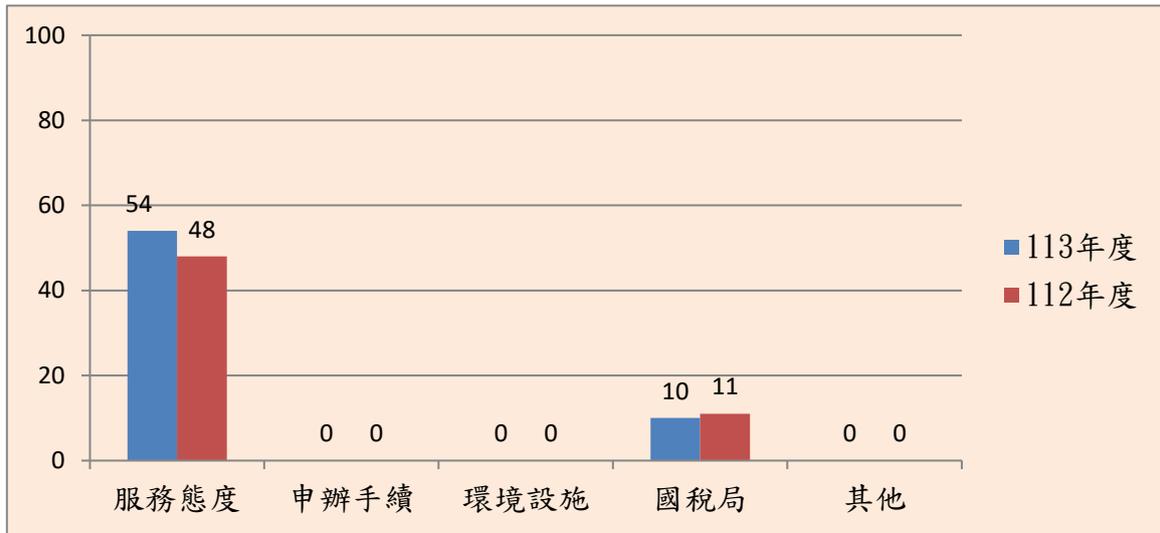
為傾聽民眾聲音並暢通申訴管道，加強納稅義務人與本處的雙向溝通及協助解決各種稅務問題，進而化解民怨、疏解訟源，本處於總處 1 樓大廳、各科室及各分處均設有紙本「意見箱」。納稅義務人至本處洽公時，對服務人員之服務事項有意見者，均可填寫「服務意見表」投遞於意見箱。為即時處理民眾意見，每日由專人開啟意見箱，以最真誠的服務態度處理每一位民眾意見，檢討缺失積極改善，並委婉說明與答覆民眾，俾能落實「專業、效能、同理心」之服務理念。

貳、受理案件量

113 年度意見箱共受理 64 件，較 112 年度受理 59 件，共增加 5 件。受理案件 64 件中，除屬國稅局案件類 10 件外，反映本處服務態度類 54 件，申辦手續類 0 件，環境設施類 0 件，其他類為 0 件，顯示本處服務人員的服務態度為民眾最重視的面向，也是民眾對本處服務滿意度中最重要的關鍵項目。

表一、113 及 112 年意見箱件數比較表

案件性質	113 年度 (1)	112 年度 (2)	增減比例 $\frac{(1)-(2)}{(2)}$
服務態度	54	48	12.5%
申辦手續	0	0	0
環境設施	0	0	0
國稅局	10	11	-9.09%
其他	0	0	0
合計	64	59	8.47%



圖一、113 及 112 年意見箱件數比較圖

參、服務滿意度分析與檢討

本處「服務意見表」提供五種滿意程度評價選項，供民眾表達對本處服務滿意度之看法，分別有「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」及「非常不滿意」。

統計顯示，113 年感到非常滿意及滿意者共佔 90.75%，相較於 112 年度滿意度 93.75%，減少 3%；113 年不滿意度為 9.25%，相較於 112 年度不滿意度 6.25%，增加 3%。不滿意案件共 5 件，反映洽公等候時間太久、本處服務人員態度不佳等，經了解個案情況後，於尖峰時段彈性調整人力，以舒緩人潮，並加強服務態度、溝通技巧等訓練。

民眾對本處服務整體滿意度達 90% 以上，顯示本處服務已具有相當水準，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、113 年及 112 年服務態度滿意度統計表

項 目 服務態度類		113 年 件數		113 年 件數 百分比	112 年 件數		112 年 件數 百分比
滿意	非常滿意	49 件	49 件	90.75%	44 件	45 件	93.75%
	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	0 件	5 件	9.25%	0 件	3 件	6.25%
	非常不滿意	5 件			3 件		
合計		54 件		100%	48 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，113 年度受理 10 件，主要內容如下：

- (1)嘉許國稅局同仁服務優良。
- (2)國稅局服務櫃台等候時間太久。
- (3)加強服務同仁教育訓練。

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。

113 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、櫃臺服務再升級

應對高峰時段臨時需求時，彈性調整人力、加開機動櫃臺，以達分流效果、舒緩等候人潮。

二、暖心、貼心服務

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。

三、提供多元管道申辦服務

如：提供零等待預約服務，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。

四、跨機關整合服務

如：因應房屋稅部分條例修正，本處蒐集各縣市意見修正「繼承案件地方稅聯合查欠作業要點」；另與地政、戶政及國稅局聯合製作「房地贈與案件申辦流程」及「房地買賣案件申辦流程」，以提供民眾更完整之服務。

五、提供舒適化、人性化的辦公場所

如：優化哺集乳室、新增衛生棉機、提供老花眼鏡、性別友善廁所等。

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

(Email: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。