

# 新北市政府稅捐稽徵處

## 114年意見箱案件 分析報告



115年1月

# 目錄

壹、前言	1
貳、受理案件量	1
參、服務滿意度分析與檢討	2
肆、其他意見回饋	4
伍、結論	4
附件 新北市政府稅捐稽徵處服務意見表	6

## 壹、前言

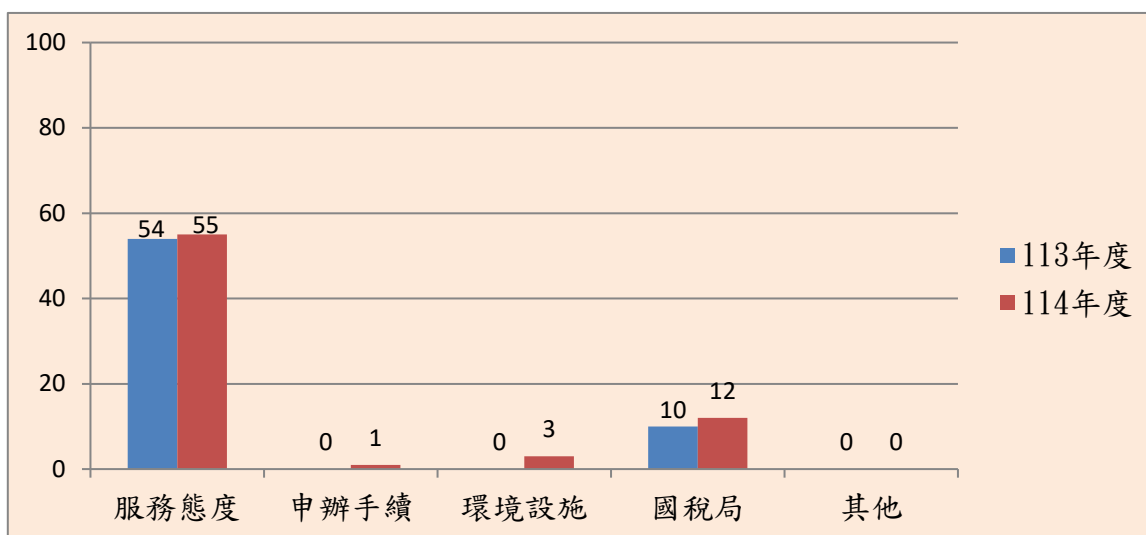
為傾聽民眾聲音並暢通申訴管道，加強納稅義務人與本處的雙向溝通及協助解決各種稅務問題，進而化解民怨、疏解訟源，本處於總處 1 樓大廳、各科室及各分處均設有「意見箱」。納稅義務人至本處洽公時，對服務人員之服務事項、服務態度有意見者，均可填寫「服務意見表」(附件 1)投入意見箱。為即時處理民眾意見，每日由專人開啟意見箱，以最真誠的服務態度處理每一位民眾意見，檢討缺失積極改善，並委婉說明與答覆民眾，俾能落實「專業、效能、同理心」之服務理念。

## 貳、受理案件量

114 年度意見箱共受理 71 件，較 113 年度受理 64 件，共增加 7 件。受理案件 71 件中，除屬國稅局案件類 12 件外，反映本處服務態度類 55 件，申辦手續類 1 件，環境設施類 3 件（詳表一），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。茲就民眾反映之服務態度滿意度，以及整體服務滿意度分析如後。

表一、113 及 114 年意見箱件數比較表

案件性質	113 年度 (1)	114 年度 (2)	增減比例 $\frac{(2)-(1)}{(1)}$
服務態度	54	55	2%
申辦手續	0	1	+
環境設施	0	3	+
國稅局	10	12	20%
其他	0	0	0
合計	64	71	11%



圖一、113及114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」。

#### 一、服務態度滿意度綜合分析

依統計資料顯示，本處 114 年整體服務態度感到非常滿意及滿意者共占 94.55%，相較於 113 年度滿意度 90.75%，增加 3.8%；114 年不滿意度為 5.45%，相較於 113 年度不滿意度 9.25%，減少 3.8%（詳表二）。

表二、113 年及 114 年服務態度滿意度統計表

項 目		113 年			114 年		
		件數		百分比	件數		百分比
滿意	非常滿意	49 件	49 件	90.75%	51 件	52 件	94.55%
	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%	1 件	3 件	5.45%
	非常不滿意	5 件			2 件		
合計		54 件		100%	55 件		100%

## 二、總(分)處服務態度滿意度分析

依統計資料顯示，各單位服務態度滿意度以「非常滿意」、「滿意」為主，顯示本處同仁的服務態度獲得民眾高度肯定，不滿意案件共3件(詳表三)，係反映總處保全人員應對方式不佳及本處三鶯、淡水分處同仁服務態度不佳，經了解個案情況後，業由各相關單位檢視可改進事項並加強同仁服務態度、溝通技巧等訓練，以提升本處服務品質。

表三、總(分)處服務態度滿意度件數統計表 (單位：件)

項目	總處	三鶯分處	三重分處	中和分處	汐止分處	板橋分處	淡水分處	新店分處	合計
非常滿意	6	5	1	18	7	5	1	8	51
滿意	0	0	0	0	0	0	0	1	1
不滿意	0	0	0	0	0	0	1	0	1
非常不滿意	1	1	0	0	0	0	0	0	2
合計	7	6	1	18	7	5	2	9	55

【備註】新莊、林口及瑞芳分處無案件。

## 三、整體服務滿意度分析

民眾對本處服務整體滿意度達 91.53%以上，顯示本處各項服務獲得民眾高度肯定，惟針對環境設施不滿意案件尚有 2 件(詳表四)，反映「總處機車停車場投幣機器包的太密，找不到投幣口」及「汐止分處洽公環境悶熱」等問題，皆已由承辦單位回覆民眾並具體改善，以提升本處洽公環境舒適度。

表四、整體服務滿意度統計表 (單位：件)

項目	服務態度	申辦手續	環境設施	合計
非常滿意	51	0	0	51
滿意	1	1	1	3
不滿意	1	0	0	1
非常不滿意	2	0	2	4
合計	55	1	3	59

## 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，114 年度受理 12 件，主要內容如下：

- (1)反映國稅局同仁、志工服務態度。
- (2)國稅局服務櫃臺等候時間太久。

以上案件皆已轉知國稅局，後續由國稅局辦理。

## 伍、結論

114 年度民眾填寫之意見調查表大多數為讚揚本處同仁之服務態度，未來我們將持續以「愛心辦稅、貼心服務」之精神服務民眾，更以滿足民眾需求為努力目標，具體服務項目臚列如下：

### 一、稅籍×地籍異動即時通一站式服務

為強化民眾掌握不動產異動資訊、防堵不動產詐騙行為，本處與地政局自 115 年 1 月 1 日共同全面推行本市跨機關整合收件服務，民眾至本市任一稅捐總、分處或任一地政事務所，即可同時辦理本市稅籍、地籍異動即時通服務。

### 二、設置電子閱讀器

本處於大廳書寫區新設電子閱讀器，並提供書表範例、各稅宣導手冊供民眾參考使用，民眾可依需求調整字體大小，官網亦具備字體放大功能，方便長者閱讀瀏覽。

### 三、新增客語廣播叫號服務

為提供公共服務之親近性與多元性，本處新增客語廣播叫號服務，提供客家族群以熟悉語言接收叫號資訊，落實語言平權與文化友善之服務。

### 四、主動出擊輔導公開揭露稅制新訊

本處就房屋稅 2.0 修法重點，除發布新聞稿、貼文等廣為宣傳

外，並主動挑檔寄發輔導函，協助民眾瞭解新制規定與節稅申請。

#### 五、訂定網站異常服務指引

為因應本處官網突發異常情形，訂定「新北市政府稅捐稽徵處網站異常服務指引」，提供同仁標準化、即時應變的明確作法，確保快速通知民眾替代申辦管道。

綜上，為提升徵納雙方立場和諧，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，本處將秉持「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。

## 附件

### 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。