

宜蘭縣政府地方稅務局

104 年度廉政暨為民服務滿意度問卷調查結果

一、地方稅務局創新服務的知悉情形

(一) 3 項便民服務措施之中，以單一窗口實施中午不打烊及延長服務到下午 6 點的知悉度較高，並且明顯比起去年的知悉度有所提升。

- 可預約假日服務的知悉度：近兩年調查的變動情形不明顯，在抽樣誤差範圍內。

交叉分析顯示，不同教育程度對此便民措施的知悉程度有顯著差異。其中，國初中學歷的民眾知道比例較高於其他學歷。

- 身心障礙、65 歲以上或特殊情形者，可預約到府服務的知悉度：近兩年調查的變動情形不明顯，在抽樣誤差範圍內。

交叉分析顯示，有無洽公經驗對此便民措施的知悉程度有顯著差異。其中，有洽公經驗的民眾知道比例較高於無洽公經驗。

- 單一窗口實施中午不打烊及延長服務到下午到 6 點的知悉度：今年度的知悉度較之去年增加 4.1 個百分點。

交叉分析顯示，不同的年齡層、教育程度、職業身分、有無洽公經驗均對此便民措施的知悉程度有顯著差異。其中，60 歲以上民眾的不知道比例較高於其他年齡層；大學學歷民眾的知道比例較高於其他學歷；各職業身分之中，學生、事務工作人員、農林漁牧／非技術工的知道比例較高。

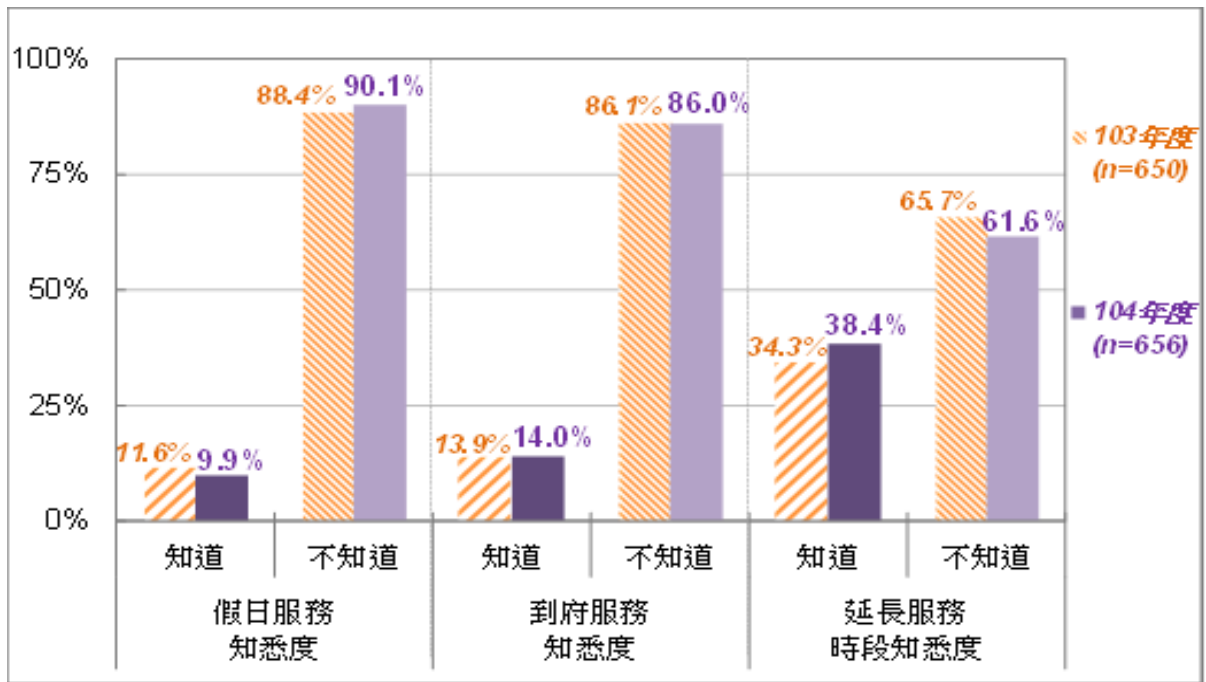


圖 5-1 各項便民措施的知悉度

二、地方稅務局的機關形象認知

(一) 極少民眾認為辦理地方稅目業務時，會有被稅務人員刁難的情形。其中，較多提及被找麻煩的稅務項目是地價稅、房屋稅。

今年調查顯示，民眾認為辦理地方稅務項目會遭到稅務人員刁難的比例約一成，但其中有近三分之二比例是指涉國稅方面。

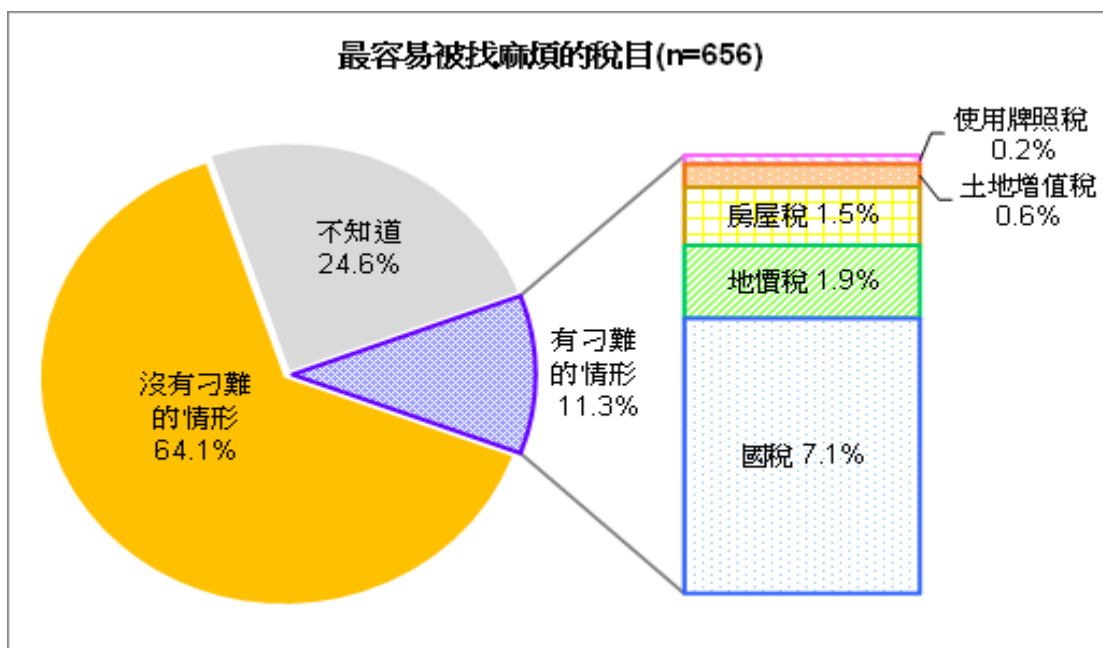


圖 5-2 民眾認為易被稅務人員刁難的稅務項目

(二) 民眾這一年來沒有遭遇或聽聞委託業者或地方稅務局人員要求送禮、飲宴招待。但少數表示聽聞有不當外力介入地方稅務局採購案，亦有極少數民眾自承會透過有權勢人士代為處理稅務、裁罰問題。

- 聽聞送禮、關說等不正當方式介入地方稅務局採購案：2.9%民眾表示這一年來有聽聞相關情事。
- 稅務委託業者或地方稅務局人員要求送禮、飲宴招待：連續兩年調查，沒有民眾表示有發生或聽聞到相關情事。
- 透過有權勢人士處理案件等情形：0.5%民眾表示自身或家人這一年來有發生相關情事。

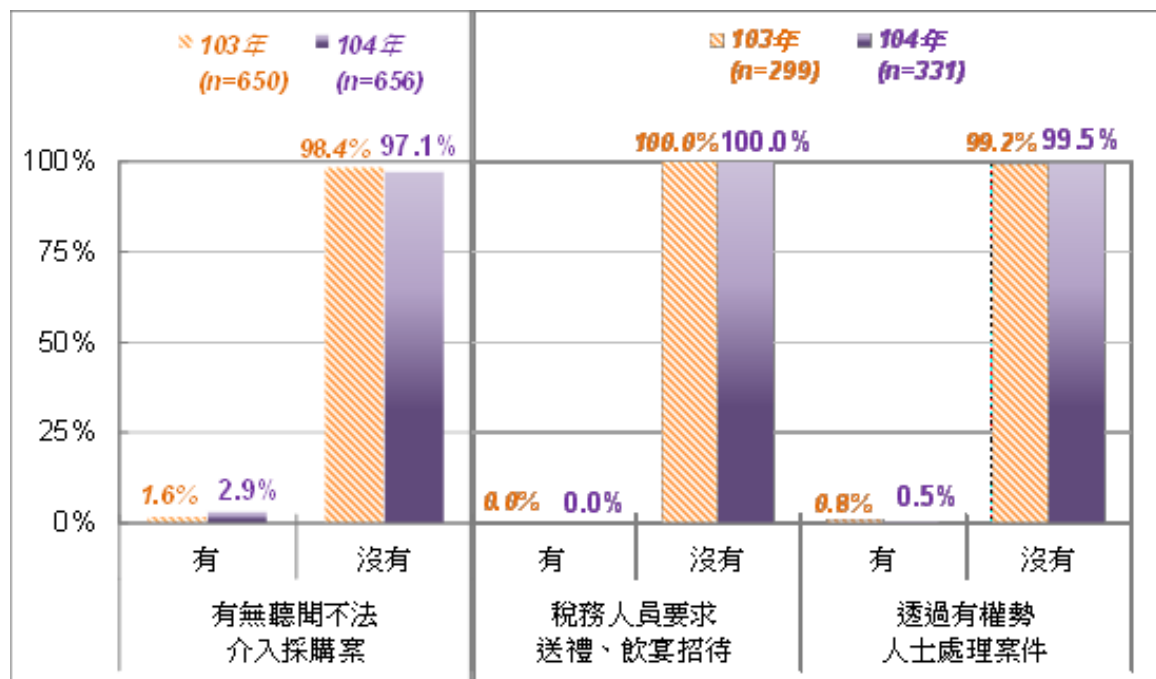


圖 5-3 各項政風廉潔指標調查結果

三、地方稅務局的服務品質與廉潔之評價

(一) 近兩年，絕大多數民眾對於地方稅務局服務態度、回應意見及處理問題的表現是正面評價。

- 服務態度的評價：近兩年的正面評價均接近或達9成，差異不大。
- 回應意見及處理問題方面的評價：近兩年的正面評價均接近8成8。

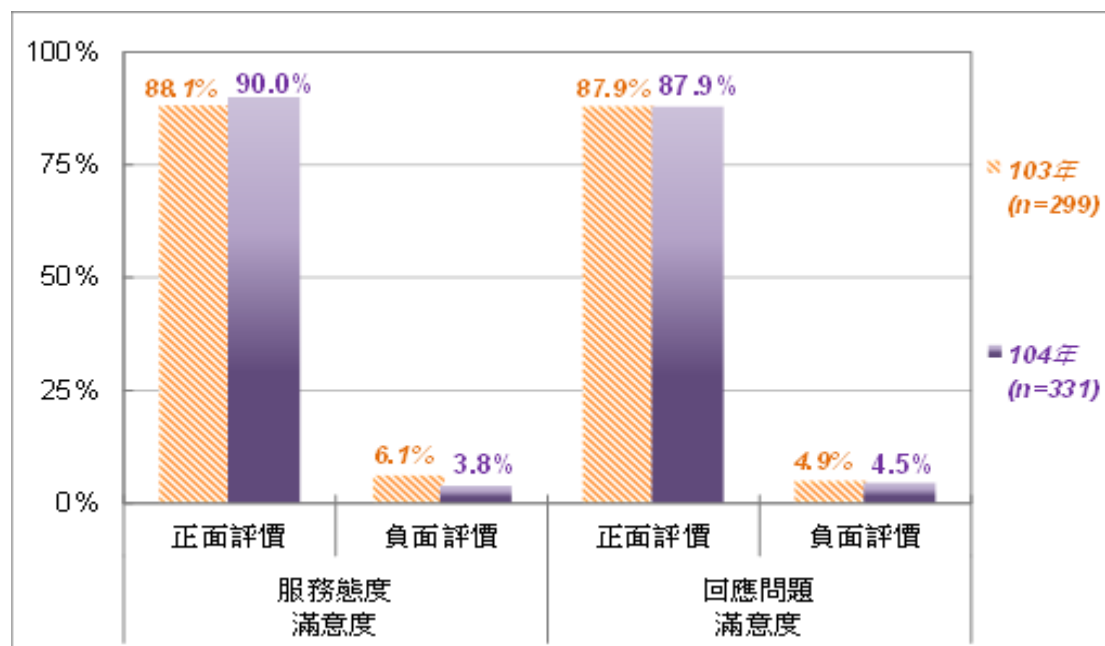


圖 5-4 民眾對地方稅務局的各項服務品質評價

(二) 8 成 4 民眾願意舉發不法，主要檢舉方式是採網路途徑或電話；不願意檢舉的主要原因是抱持事不關己的心態。

- 願意檢舉的比例：若發現稅務人員有貪污不法的事情，今年調查有近 8 成 4 民眾表示願意提出檢舉，約 1 成民眾表示不願意檢舉。
- 檢舉方式：願意檢舉者，主要會透過網路或電話方式來舉發不法，其次是採書面方式或親自到機關檢舉。若與去年相比較，透過電話檢舉的比例略有減少。
- 檢舉管道：願意檢舉者，有過半民眾會向地方稅務局政風單位提出檢舉，其次是檢調單位。
- 不願檢舉的主因：連續兩年調查結果，不願意檢舉的民眾主要是抱持事不關己的態度，以及擔心自身資料外洩而遭到報復。

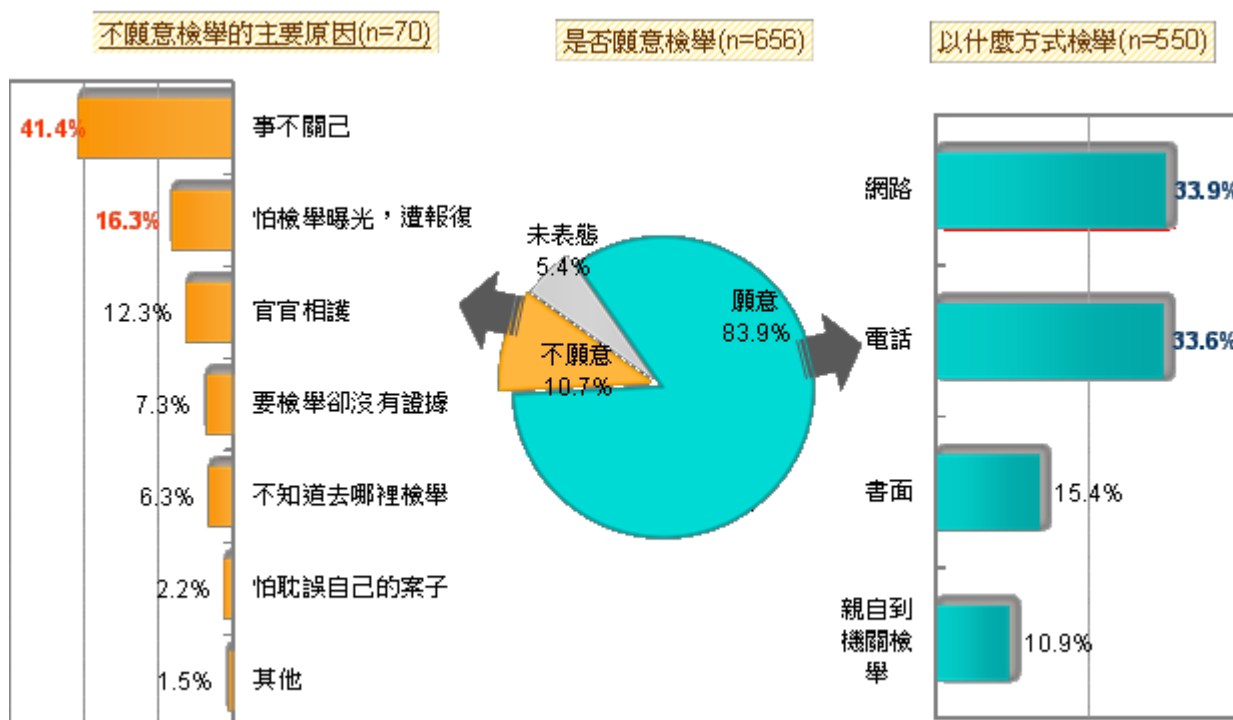


圖 5-5 民眾檢舉不法的意願、檢舉方式及不願檢舉主因