臺中市政府地方稅務局「服務心．服務情」故事分享單

|  |  |
| --- | --- |
| 博感情故事 發生時間 | 107年7月 |
| 博感情故事 發生地點 | 大屯分局 |
| 故事主題 | 身在公門好修行 |
| 故事主角 (含同仁及民眾) | 老阿伯、本分局地價稅同仁 |
| 撰稿人 | 楊玉琦 |

【敘述感動服務的小故事】

一如往常的炎熱午後，大夥正埋頭處理手邊的工作，電話鈴聲響起，小陳接起電話，樓下全功能櫃台告知有位老先生指名要找承辦人小劉，適巧小劉已與納稅人有約正準備外出，熱心的阿宏於是趕緊跑下樓代為處理。

阿宏一到樓下眼前出現的是一位白髮蒼蒼因怒氣而滿臉通紅的老先生，正大聲斥喝為何幫兒子申請地價稅自用住宅，明明本人就居住在申請地，為何無法適用，阿宏瞭解狀況後，得知該土地及建物係分屬大小兒子所有，故不符規定。因老先生重聽嚴重，同仁阿宏大聲向其解釋，無奈老先生非常執著，愈說愈大聲，引起洽公民眾一陣騷動，因為老先生年事已高，大夥很怕他太過激動會引起身體不適，阿宏耐心的傾聽並詳細的一再解說，加上其它同事的幫忙，老先生終於瞭解，語氣也跟著和緩許多。阿宏給老先生奉茶後得知他已經高齡92歲，獨自一人轉搭公車到辦公室為兒子提出異議，還好經過一連串的溝通後，老先生終於明白並起身離開，阿宏遂一路送他至搭公車處，原先憤怒不已的心情已然釋懷。

事隔幾日後，老先生再度搭公車到辦公室告知同仁欲將建物所有權由小兒子的名下過戶給大兒子，同仁拿出契稅相關申請表格輔導老先生申報，嗣後待開立印花稅繳款書後，陪在一旁輔導的小劉擔心老先生至便利商店繳費不便，隨即表示騎車幫忙繳納，老先生除了不好意思更是滿心的感謝，就這樣地老先生順利完成契稅申報，帶著安心與滿滿的感動離開。

原本只是一個簡單的小案件，看到高齡92歲的老先生，滿心愉悅並一再地向阿宏及小劉道謝後，獨自一人在炎熱的午後離開辦公室，不僅讓人深切的感受到一個父親疼愛孩子的心情，並感佩兩位同仁視民如親的親切服務，真心的讓人體會到「身在公門好修行」的道理。

★創新加值服務的啟發點★

承辦人 股長 主任