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3月1日 |
| 博感情故事 發生地點 | 地方稅務局沙鹿分局 |
| 故事主題 | 用心。貼心。開心 |
| 故事主角 (含同仁及民眾) | 陳小姐、陳阿伯 |
| 撰稿人 | 車宜芳 |



【敘述感動服務的小故事】

 **「你們這些公務人員都在欺負我們這些老百姓啦!!我們的生活就難過了，還要這樣刁難我們。」一個阿伯一進門二話不說，就用力的拍了下桌子，對著櫃台人員大吼著。**

**全功櫃主辦陳小姐急忙從座位出來，了解事情的經過，原來是孫女的營養午餐補助，被老師要求明天一定要補件，不然就會被取消補助。阿伯帶了孫女的出生證明、戶口名簿甚至申請了戶籍謄本，偏偏沒有帶到兒子和媳婦的身分證和印章，「就因為我媳婦是外籍配偶，需要每年這樣跑，還要我跑好幾趟，你們這樣很超過。」阿伯忿忿不平的說。**

 **陳小姐傾聽並安撫著阿伯的情緒，她了解阿伯因為補件期限快到了所以著急，等阿伯情緒平復，陳小姐耐心解釋財產和所得的辦理程序，並將需要攜帶證件寫下，再一件件跟阿伯確認，還告知阿伯手機裡媳婦的居留證照片可以到便利商店列印，阿伯這才露出笑臉，開心的離開開。**

 **隔天八點一早，阿伯帶著齊全的附件來辦理兒子和媳婦的財產所得，並且順利的辦理完成，陳小姐開玩笑說:「陳阿伯，你不生氣了吧!」阿伯開心的說:「不生氣了，看到妳就不生氣了啦!!」因為陳小姐的用心，化解了民眾的怒氣和衝突，也讓公務機關及民眾的心更貼近。**