心2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2月9日 |
| 博感情故事  發生地點 | 東勢分局 |
| 故事主題 | 穿越千山萬水總能找到您 |
| 故事主角  (含同仁及民眾) | 原鄉民眾林先生、同仁温先生、張小姐 |
| 撰稿人 | 温榮正 |



【敘述感動服務的小故事】

山城地區因社會型態變遷，人口老化不斷攀升，高齡者面對節稅問題，常受困於路途遙遠、舟車勞頓或不知如何辦理，而錯失許多節稅時機。一個微雨的午后，我與同事前往和平區自由里，協助低收入戶申辦免徵房屋稅業務。

山路蜿蜒，清風習習，櫻花初綻，在產業道路上開了約40分鐘，來到一個寧靜的小部落。在林先生家門外喚了幾聲，終於有了緩慢微弱的回應，請我們進屋裡坐。

進屋後，他拄著拐杖緩步走來，邊解釋說：前幾年車禍後行動不便，身體衰弱無法久坐。在表明我們的來意後，他喃喃說著:「身體不好，家裡好亂，沒辦法整理，不知道低收入戶證明放哪?」。天啊!看著林先生身體歪斜吃力的翻找，心中頓時感到非常不捨，趕緊請林先生坐下別急著找證明，隨即聯繫和平區公所，補發低收入戶證明並郵寄到東勢分局。

接著請林先生填寫房屋稅減申請書，填著填著，咦!電話欄怎麼空白呢？原來山上沒有市內電話線，也沒行動電話。看著行動不便的林先生，心裡想著除了稅務減免外，還能幫上什麼忙，醫療、三餐等生活需求……。但林先生並未抱怨，反而掛心住在隔壁的妹妹要照顧老小還要照顧他，滿心愧疚又感激，也頻頻稱讚復康巴士就醫接送的便利，更對東勢分局貼心的到府服務滿心感謝。

萬里追蹤就是要服務，本次服務雖非萬里，但從民眾喜悅的表情，讓我對服務的決心有更深的體認。

★創新加值服務的啟發點★

承辦 股長 主任