



## 報稅季節小插曲

陳美玉

每逢5月報稅季節，總是有數以百計的人潮，一波湧入國稅局辦理報稅、清查個人年所得……等相關事宜。而國稅局每每也因人力不足，總讓民眾耗時等候，造成不少民眾逾時不候往返多次，怨聲載道。無形中當這些民眾到其他單位辦事，自會將怒氣移轉，造成與其他單位之衝突，極為不便。

自從92年起內政部委託全省各戶政事務所，積極推廣自然憑證後，一切都改觀了。一卡通，讓所有個人資料在網路上都可以一路通的時代來臨；民眾調閱個人年所得資料的時間，只需短短數秒。於是乎，在國稅局排隊等查調個人年所得的人數逐年減少。而自然人憑證也大受好評，每到5月，辦卡人數不減反增。

今年5月有一位老太太來本所代辦丈夫的自然人憑證，因丈夫年邁體衰、不良於行，無法親自到所辦理並領取自然人憑證，當場怒飆：「為什麼這樣不便民，年紀這麼大還要親自到場簽名，你們怎麼可以這樣欺負我……」等情緒性的話語。經職委婉解釋、告知本所針對行動不便、65歲以上老人有到府服務的權宜措施，並於





當日利用下班時間，親自到府將已辦好的自然人憑證交予當事人請其簽收，老太太也才釋懷，並頻頻感謝本所相助。

隱惡揚善、助人為快樂之本，原為職之本意。今職受理此案，幫助民眾而感到雀躍不已；亦覺身在公門，每日都可以幫助不同的民眾，心滿意足。

