

雲林縣稅務局創新研發提案【點子獎】提案建議表

提案獎項	點子獎
提案小組 及成員	蔡一卿、黃瓊惠、吳靜怡、黃淑君
提案主題	全功能櫃檯常用申請書表字體放大，以嘉惠年長者及有需求的民眾
會簽單位	納稅服務科
提案緣起	因應高齡化社會，對蒞臨本局之長者及弱勢者主動關懷，至櫃檯申辦業務時，提供放大版申請書表。
問題分析	櫃台受理申辦業務，本局雖提供放大鏡及老花眼鏡供民眾使用，如將申請書表字體放大会更貼近民眾需求。因手拿放大鏡填寫時不甚方便、且老花眼鏡度數不一定適合每位民眾，故秉持愛心、耐心、同理心來服務民眾，於工作中力行「設身處地為民眾著想」及「對待民眾如自己親人」之服務精神，除了幫助需要的民眾外，進一步更提升機關形象。
建議方案	現行申請書表將字體放大，以 A3 紙張或原 A4 紙張字體再放大直式橫書提供有需要的民眾及弱勢者使用。
預期效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供民眾舒適、溫馨之洽公環境。 2. 提供即時有效處理方式，降低民眾抱怨頻率。 3. 針對民眾需求，運用創新手法，設計改良性服務措施，提升服務產出附加價值及便民程度。 4. 延伸為民服務精神，將被動受理諮詢轉換為主動發現幫忙協助弱勢族群。
相關附件	