

金門縣稅務局受理納稅人抱怨（及建議）標準作業流程說明

作業流程	權責單位	步驟說明
1. 填具受理紀錄表	電作科 財產稅科	納稅人以口頭、電話、傳真、填寫意見調查表（表一）向本局提出抱怨（及建議）時，由業務科受理，並填具受理紀錄表（表二）。
2 收文	行政科總收文	納稅人以郵遞方式或電子郵件方式向本處提出抱怨(及建議)時，由行政科受理。
3. 簽陳處長核示	電作科 財產稅科	紀錄表簽陳局長核示。
4. 簽陳處長核示	電作科 財產稅科	總收文受理後分文由納稅服務課簽陳局長核示後，移有關單位簽收辦理。
5. 以陳情案件登錄管制	行政科研考人員	行政科受理後，由研考人員以陳情案件登錄管制，並依「金門縣稅屋局受理電子郵件處理作業要點」辦理。
6. 送有關單位辦理	相關業務單位	局長核示後移有關單位辦理。
7. 列管追蹤	行政科研考人員	1. 一般納稅人抱怨(及建議)及電子郵件抱怨(及建議)案件，三天內以書面答覆納稅人，並副知納稅服務課，並由研考人員依公文處理規定列管。 2. 未能在規定期限內辦結者，應依規定簽請核准延期，並將延期理由以書面告知納稅人。
8. 函覆納稅人	相關業務單位	相關業務單位儘速於三天內將辦理情形函覆納稅人。