

## 金門縣稅務局「受理納稅人抱怨（及建議）」標準作業程序

- 壹、目的：（一）讓納稅義務人對稅務案件有所疑惑時，有抱怨申訴管道，進而解決納稅人問題，以化解民怨，疏減訟源。  
（二）讓納稅人的寶貴建議，得以改善本局的缺失及作業作為本局推動業務之參考，提升服務品質。

貳、摘要：金門縣稅務局「受理納稅人抱怨（及建議）」標準作業程序之撰寫說明。

參、相關法令、規定、程序書、標準作業程序、參考資料：

- 一、行政院頒「行政院頒所屬各機關為民服務不定期考核檢查項目」。
- 二、金門縣稅務局為民服務工作手冊。

肆、民眾應附證件、書表、附件、表單：納稅人反應意見調查表（表一）。

伍、內部行政作業使用表單、附件：受理納稅人抱怨（及建議）」案件紀錄表（表二）。

陸、名詞定義：略

柒、其他：納稅人抱怨(及建議)之處理而使本處業務在整體上獲得改善之案例，由各單位將改善案例於一星期內通報各業管科，並由各科將改善案例公布在本局網頁，以便讓納稅人週知。

捌、作業內容：

- 一、流程圖：如後附。
- 二、流程說明：如後附。

