

金門縣稅務局「受理人民陳情案件」流程說明

作業流程	權責單位	步驟說明
1. 人民向本局陳情 縣長信箱 服務中心 轉陳情書	1. 總收發文	人民以書面方式寄(送)達或縣府轉送本局，由總收文室統一受理依程序處理。
2. 登記、掛號、分文	2. 總收文	總收文處理程序： 一、研判係屬何業管科承辦，掛號並加蓋註記為列管案件送研考單位登錄。 二、分文予承辦單位。
3. 主管業務單位妥為處理	3. 各單位	業務主管承辦人員於受理陳情案件後即根據陳情內容，敘明法令依據詳實函復。
4. 列管、聯繫、稽催	4. 行政科 & 各單位承辦人員	一、業管科承辦人員於期限內儘速辦結 二、研考單位設專簿登記並分案列管。
5. 函復陳情人、副知研考單位	5. 各單位	承辦人員根據主管批示內容，函復陳情人辦理情形並副知研考單位。
6. 研判是否結案	6. 行政科	根據各業務主管單位函復陳情人副本，研判是否辦結並明確函復陳情人，亦將陳情案件基本資料及辦理情形分案列管。

作業流程	權責單位	步驟說明
7.1 稽催 〈承辦人員申請經局長核准展期辦結〉	7.1 行政科	未於期限內辦結案件，通知承辦人填寫“特定案件申請展期表”陳局長核准於展期期限內辦結。
7.2 解除列管〈辦結銷號〉	7.2 行政科	案件確已辦竣並明確函復陳情人，於登記列管專簿銷號註記辦結日期。
8.1 製作分析表報	8.1 行政科	每半年統計分析一次。
8.2 彙編年度辦理情形分析改進措施報告	8.2 行政科	每半年統計分析一次並將受理人民陳情案件統計分析表及改進措施報告轉各單位切實改進。