

国家税务总局舞阳县税务局

国家税务总局舞阳县税务局 2022 年开展政务服务“好差评”和差评整改 的情况说明

2022 年，舞阳县税务局聚焦提升纳税人缴费人办税缴费服务体验，坚持多措并举，做好政务服务“好差评”工作，推动评价、反馈、整改、监督全流程有机循环。全年完成“好差评”参评 11337 户次，好评率达 100%。

一、提高思想认识。认真落实总局、省局和市局关于做好政务服务“好差评”工作的部署和要求，充分认识到政务服务“好差评”工作是深化“放管服”改革、优化税收营商环境、提升纳税服务质效的重要举措，强化服务意识，提升专业服务素养，规范服务用语，确保“好差评”工作扎实推进。

二、强化宣传辅导。通过办税服务厅、电子税务局等渠道引导导税人员细心辅导、醒目位置张贴“温馨提示”、对办税人员短信提醒等方式，加强政务服务“好差评”工作的宣传力度。在纳税人办理完税费事项后，主动做好提示提醒，并在纳税人自愿的前提下，引导纳税人通过线上线下评价渠道对税费服务进行实名评价，提高纳税人的参与度和评价率。

三、做好数据分类。按照现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”的原则，通过办税服务厅窗口、电子税务局、自助办税终端、12366纳税服务热线等渠道收集数据，对照100项次行政征收、54项次公共服务、29项次其他行政权力、11项次行政确认和6项次行政许可等五大类别服务清单事项，分类收集“差评”结果，建立履责监督分析小组，由专人负责，进行评价数据的归集，形成分析反馈报告。

四、完善整改机制。由履责监督反馈小组对接业务分局、股室，建立差评问题调查核实、督促整改和反馈机制，做好“差评”回访与投诉处理以及纳税人满意度整改等工作的整合衔接工作，针对差评问题，按照“谁办理、谁负责”的原则，由办理人员在2个工作日内完成问题核实、整改反馈、电话回访、台账登记，确保差评回访整改率达到100%。

五、强化绩效考核。发挥“好差评”制度的正向激励和反向倒逼作用，把评价和整改结果作为绩效考核的重要依据，以绩效考核来倒逼纳服部门持续改进税费服务方式方法，同时，做好纳税人诉求和期盼的分析研判，建立整改台账，对纳税人反映集中的问题做好限期改进，推动政务服务水平持续提升。

国家税务总局舞阳县税务局

2023年6月30日

