

# 国家税务总局舞阳县税务局文件

漯舞税发〔2021〕19号

## 国家税务总局舞阳县税务局 转发《河南省税务系统政务服务“好差评” 工作制度（暂行）》的通知

各税务分局、局属各单位、机关各股室：

现将《河南省税务系统政务服务“好差评”工作制度（暂行）》转发给你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

国家税务总局舞阳县税务局

2021年3月28日



# 河南省税务系统政务服务“好差评”工作制度

## （暂行）

为全面贯彻落实国家税务总局、河南省政府关于政务服务“好差评”制度建设的要求，强化“好差评”结果运用，提升服务质效，建立河南省税务系统“好差评”工作制度。

### 一、适用范围

纳税人、缴费人、扣缴义务人（以下简称“纳税人”）通过办税服务厅、电子税务局、手机端、自助办税终端和其他政务服务平台，办理涉税事项后，给予“非常满意”、“很满意”、“基本满意”、“不满意”和“非常不满意”服务评价，税务机关对服务评价的响应、处理、整改和反馈，依照本制度执行。

### 二、评价结果归集

办税服务厅、电子税务局、手机端、自助办税终端、12366纳税服务热线和其他政务服务平台根据服务系统性能，按照总局相关标准，自行设计评价页面、存储评价结果，并按照评价数据归集接口要求，实时或定时推送评价结果数据，出现归集失败或数据不一致的情况时，应配合“好差评”管理部门，做好原因排查和数据重新归集的工作。

### 三、评价结果管理

（一）分部门管理：各级税务局纳税服务部门为“好差

评”工作管理主责部门，负责评价结果的接收、受理、分发、回访等事项。相关业务部门为评价结果管理配合单位，按照纳税服务部门分发工单相关要求，对有关评价结果开展调查并反馈处理结果。

（二）分类别管理：纳税服务部门按照评价产生渠道及“谁主管、谁负责”的原则，分发、转办需调查处理工单。对办税服务厅窗口人员服务的评价，由办税服务厅负责；对征管流程及其他办税业务规程的评价，由征管和科技发展部门或相关业务管理部门负责；对电子税务局和手机端的评价，由征管和科技发展处负责；对自助办税终端的评价，由纳税服务部门负责；12366纳税服务热线服务评价，由纳税服务和宣传中心负责。

#### 四、评价结果受理与分发

（一）岗位设置：设置评价结果管理岗、评价结果审核岗、评价结果处理岗：省、市、县三级税务局纳税服务部门分别明确1名专职人员为评价结果管理岗，1名部门负责人为评价结果审核岗，各业务部门明确1名专职人员为评价结果处理岗。

（二）评价结果受理：“好差评”归集系统收到评价结果信息后，按照属地原则将统计数据推送至省、市、县（区）三级评价结果管理岗，县（区）局评价结果管理岗为受理第一责任人。12366纳税服务热线评价结果不属受理范围。

(三) 评价结果分发：县（区）局评价结果管理岗，分别按照以下方式在 2 个工作日内分发处理评价结果事项：

1. 对于匿名评价、无联系方式评价、无理由评价等无效评价为“不满意”、“非常不满意”的，做办结处理；

2. 按照分类别管理原则，将“不满意”、“非常不满意”评价结果生成任务工单分发至相关部门评价结果处理岗；

3. 县（区）局无法解决的问题，将评价结果事项推送至市局评价结果管理岗；市局无法解决的，将评价结果事项推送至省局评价结果管理岗。省局评价结果管理岗按照分类别管理原则，将评价结果事项分发至相关部门。省、市局判断应由下级局办理的事项，在 1 个工作日内返回下级局，下级局不得重复向上级局推送。

(四) 12366 纳税服务热线评价结果处理：12366 纳税服务热线评价结果由纳税服务和宣传中心通过自有系统完成回访、处理和整改，并把处理报告推送给“好差评”数据归集系统。

## 五、评价结果调查与处理

(一) 调查：接收评价结果任务工单的部门评价结果处理岗在 3 个工作日内完成相关调查工作。电话联系纳税人，核实具体情况，了解评价情况，在事先告知纳税人的情况下可以对通话内容进行录音；听取被评价税务人员陈述和自辩，向相关业务部门和人员调查核实情况。调查过程应制作

调查记录。

（二）处理：相关责任部门评价结果处理岗在调查结束后 5 个工作日内完成处理及整改工作。评价结果处理应依法依规、实事求是、注重调解、强化整改。对评价有误的，做好解释说明；对评价结果反映存在的问题应立行立改，无法短时间解决的，应提出解决办法，建立健全配套管理制度；对评价结果属实且存在严重情节或造成恶劣影响的，应追究相关人员责任。

## 六、评价结果办结与回访

（一）办结：评价结果处理岗在完成调查和处理后，应形成处理报告，格式见附件（政务服务“好差评”评价结果处理报告），通过“好差评”系统提交同级评价结果审核岗，审核通过后办结，如有疑点，退回评价结果处理岗重新补充。

（二）回访：评价结果处理情况审核完成后，本级评价结果管理岗要电话回访纳税人，了解纳税人对处理结果的意见。

## 七、评价结果分析与通报

（一）分析：各级纳税服务部门应当及时对“好差评”情况进行分类整理、统计分析，重点分析“不满意”和“非常不满意”产生渠道及原因。

（二）通报：上级对本级和下级税务机关政务服务评价情况应进行定期通报，以此提升政务服务满意度。

附件:

## 政务服务“好差评”评价结果处理报告

|                  |                                                     |
|------------------|-----------------------------------------------------|
| 工作人员             | <u>处理评价结果工作人员姓名</u>                                 |
| 核实时间             | <u>处理评价结果工作时间</u>                                   |
| 核实结果             | <u>评价结果属实/被评价人申诉</u>                                |
| 被评价人<br>申诉<br>情况 | 一、被评价人:<br>二、举证内容:<br><br>三、申诉复核结果:                 |
| 整改措施<br>落实情况     | 一、整改措施落实责任人:<br>二、整改完成时间:<br>三、整改措施:<br><br>四、整改效果: |