

国家税务总局舞阳县税务局文件

漯舞税发〔2022〕25号

国家税务总局舞阳县税务局 关于印发《全县税务系统2022年纳税人 满意度提升工作方案》的通知

各税务分局、局属各单位、机关各股室：

现将《全县税务系统2022年纳税人满意度提升工作方案》
印发给你们，请按照方案要求，结合实际，认真组织实施。

附件：《国家税务总局舞阳县税务局2022年纳税人满意度提
升任务分工表》

国家税务总局舞阳县税务局

2022年8月17日



全县税务系统2022年 纳税人满意度提升工作方案

为深入贯彻落实省、市局税务工作会议精神，扎实做好纳税人满意度提升工作，迎接总局2022年纳税人满意度调查，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以纳税人缴费人为中心，通过加快实施以“六个一”工程为核心的税费服务方式创新，进一步提升税费服务水平，打造“豫税快办、非常满意”品牌；通过持续解决税费服务中的突出问题，满足纳税人缴费人合理诉求，进一步提升纳税人缴费人获得感、体验感和满意度；通过务实有效的问需走访、沟通交流，进一步融洽征纳关系，确保对全省满意度提升做出正面贡献。

二、组织机构

县局成立2022年纳税人满意度提升工作专班领导小组。

（一）专班领导小组组成

组 长：张军凯 党委书记、局长

副组长：刘自忠 党委委员、副局长

张国庆 党委委员、副局长

陈珑中 党委委员、纪检组组长

成 员：第一税务分局、法制股、税政一股、税政二股、社保和非税收入股、收入核算股、征收管理股、法制股、信息中心、

风险管理股、第二税务分局、舞泉税务分局、吴城税务分局、孟寨税务分局、北舞渡税务分局等部门的主要负责人。

（二）专班领导小组办公室

专班领导小组办公室设在第一税务分局，负责与优化税收营商环境、“放管服”改革、“便民办税春风行动”、征期集中办公、税费服务方式创新等工作结合，承担信息快速传递、督促工作进度、协调问题处理等职责。

三、工作任务和步骤

（一）准备阶段

1. 制定年度提升方案。制定印发纳税人满意度提升工作方案，明确总体要求、组织机构、工作任务和步骤、工作要求等，做好迎接总局满意度调查的准备。

2. 开展内部宣讲。宣讲《国家税务总局河南省税务局纳税服务处关于转发2022年纳税人缴费人满意度调查指标的通知》（豫税纳便函〔2022〕16号）、《国家税务总局关于纳税人、缴费人满意度调查工作的指导意见》（税总发〔2021〕10号）、《国家税务总局关于印发〈纳税人缴费人税费服务需求管理办法（试行）〉的通知》（税总函〔2021〕20号），加深全员对纳税人满意度及满意度调查的理解。

3. 明确分工。按照《国家税务总局河南省税务局纳税服务处关于转发2022年纳税人缴费人满意度调查指标的通知》（豫税纳

便函〔2022〕16号）中“附件2：2022年纳税人满意度绩效考评分解建议”，明确任务承接部门，科学进行分工。详见附件。

（二）自查阶段

1. **提升数据质量。**各税源分局对本辖区内纳税人缴费人法人、财务负责人、办税人员信息进行排查，及时纠正信息不实或更新不及时的数据，提升基础信息质量，保障总局电话调查等顺利进行。

2. **对照问卷自查服务质效。**对照调查涉及的五大类19大项33小项指标以及绩效考评分解建议，结合省局“便民办税春风行动”的工作安排，开展服务质效自查，有效解决纳税人缴费人最不满意的问题。特别是咨询热线接通情况、帮助解决问题情况、社保缴费和经办业务“一厅联办”、办税缴费业务便利性（表单填报简便、办理渠道便利）、税费政策宣传内容、形式及精准推送等。

3. **开展服务宣传。**充分运用“云税直播”平台，围绕近年来全县税费服务的实际效果，特别是今年以来新的组合式税费支持政策、“便民办税春风行动”、以“六个一”工程为核心创新税费服务方式、纳税信用管理等，集中开展一轮服务质效宣传。宣传中，统一口径，丰富产品，拓展渠道，注重纳税人缴费人的主观感受，有效提升对税费工作的认可度。

4. **开展问需走访。**县局层面，结合已开展的“万人助万企”活动和“进企业、送政策、问需求、解难题”专项服务活动，“诚纳各方建议聚智落好政策”增值税留抵退税、出口退税“走流程、

听建议”活动，与热线、投诉和其他常态化问需途径结合，组织开展一次“线上”“线下”相结合的问需走访活动，了解办税需求，解决办税难题。

各税源分局要实施全域走访，与纳税人缴费人建立起高效的沟通交流渠道。结合纳税人类型和33项指标，一对一了解纳税人的合理化诉求。走访前，列好提纲，突出重点，分类统一解读口径；走访中，重点走访法人、财务主管、办税人员；走访后，及时解决问题，及时向纳税人反馈问题解决情况。将纳税人合理化需求登记造册，建立台账，解决后销号，未解决的限时解决或说明原因。

5. 快速响应诉求。高度重视解决纳税人缴费人的实际诉求，畅通渠道、提升效率，做到“有诉即办、一办到底”。建立纳税人缴费人诉求、建议台账，定期分析改进。以意见簿等形式提出意见、建议的，应记录反馈情况。

（三）迎检阶段

1. 每日一报制度。调查期间，被调查单位满意度工作专职人员收集整理本单位信息，有关工作进展情况要向县局每日一报。调查结束后，向县局报送工作报告。

2. 做好应急处置。严格落实防疫、防汛各项规定，严格落实信访、舆情、应急各项要求，严格落实领导带班、首问负责等服务制度。根据实际情况，高效处理好全国满意度调查期间本单位

各类突发事件，特别是可能影响纳税人缴费人获得感和满意度的事件。

（四）持续提升阶段

根据满意度调查结果，分析各项工作措施的实际效果，针对薄弱环节，组织开展集中整改提升活动，在“调查-整改-提升-再调查”的循环中，构建持续提升纳税人满意度的长效机制。

五、工作要求

（一）提高站位。坚持以纳税人缴费人为中心就是坚持人民至上。各级税务机关要充分认识到持续提升办税缴费满意度，确保在全国调查中位次前移，是检验贯彻落实两办《意见》、深化“放管服”改革、优化税收营商环境、“便民办税春风行动”实际效果的标尺，对绩效考核最终成绩有重大影响。要将此项工作作为一项政治任务，抓实抓细，抓紧抓好。

（二）压实责任。各单位负责人是第一责任人，专职负责满意度工作的人员是直接责任人。税费种管理、征管、服务、稽查、考核、督察内审等部门，要严格按照职责分工，各司其职。要充分动员，调动全员提升纳税人满意度的积极性和主动性，形成合力。

（三）注重实效。各单位要严格落实围绕满意度工作的安排部署，加快以“六个一”重点工程为核心的税费服务方式创新进度，坚持从本质上提升服务质效与从方式上改进沟通技巧并重，

坚持做好日常税费服务与集中解决突出问题相结合，确保纳税获得感和满意度稳步提升。

（四）讲究办法。要充分认识到纳税人满意度是主观感受这一特点，借鉴往年度成绩较好单位的实践经验，因地制宜，把握要领，灵活多样地开展工作。严格遵守工作纪律，不得对社会公开2022年纳税人满意度调查问卷内容，不得以任何方式强迫或引导纳税人给予不真实评价。避免工作方法简单化、“一刀切”，严防负面舆情发生。

信息公开选项：不予公开

国家税务总局舞阳县税务局第一税务分局承办 办公室 2022 年 8 月 17 日印发
