

国家税务总局舞阳县税务局文件

漯舞税发〔2022〕11号

国家税务总局舞阳县税务局 关于印发《纳税缴费服务投诉暨舆情分析联席会议制度》的通知

各税务分局、局属各单位、机关各股室：

为贯彻落实税务总局、省、市税务局关于进一步加强纳税缴费服务投诉暨舆情分析管理工作精神，提高税费服务能力和水平，切实维护纳税人缴费人合法权益，经报局领导同意，现将《国家税务总局舞阳县税务局纳税缴费服务投诉暨舆情分析联席会议制度》予以印发，请遵照执行。

附件：国家税务总局舞阳县税务局纳税缴费服务投诉暨舆情
分析联席会议制度

国家税务总局舞阳县税务局

2022年4月27日

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 4 月 28 日印发

国家税务总局舞阳县税务局纳税缴费服务

投诉暨舆情分析联席会议制度

为深入贯彻落实《关于进一步深化税收征管改革的意见》《河南省贯彻落实〈关于进一步深化税收征管改革的意见〉实施方案》的精神和要求，切实维护纳税人缴费人合法权益，进一步加强纳税缴费服务投诉和舆情分析管理，根据《纳税服务投诉管理办法》《税务系统舆情管理工作规范》的有关规定，以及《国家税务总局纳税服务司关于印发〈纳税缴费服务投诉暨舆情分析联席会议工作方案〉的通知》（税总纳便函〔2022〕21号）精神，现制定本制度。

一、工作目标

牢固树立以纳税人缴费人为中心理念，坚持问题导向，通过建立纳税缴费服务投诉暨舆情分析联席会议制度，聚焦纳税缴费服务投诉和相关舆情暴露的问题，进一步分析存在问题的原因，强化组织协调和工作保障，优化完善顶层设计、制度机制、工作流程、业务处理，促进税务部门服务水平持续提升。

二、工作原则

（一）坚持问题导向。聚焦纳税缴费服务投诉和相关舆情暴露的典型问题，深入分析研究，挖掘关键原因，从根本上解决纳税人关切问题。

（二）坚持协同推进。细化县税务局相关部门任务分工，压实责任、统筹推进，增强工作推进的系统性、整体性、协调性。

（三）坚持跟踪问效。对工作进展和成效进行跟踪问效，开展督查抽查，纳入部门和个人绩效考核，保障议定事项落实落细。

（四）坚持长效长治。将纳税缴费服务投诉和舆情应对季度分析、年度总结固化为联席会议制度，推动问题治理常态化、长效化。

三、组织架构

（一）成员单位。联席会议的常设成员单位为：办公室、税政一股、税政二股、社保非税股、第一税务分局、征收管理股、法制股。联席会议可根据纳税缴费服务投诉和舆情情况，请其他相关部门一起参加，并请当期投诉数量较多等情况的税务分局参加。

（二）组成人员。联席会议参加人员为各成员单位的主要负责人，同时确定一名联络员。

（三）工作组。联席会议设立办公室，负责日常工作和会议组织。联席会议办公室设在办税服务厅，主管纳税服务工作局领导兼任办公室主任，办税服务厅主要负责人兼任办公室副主任。

四、工作职责

（一）联席会议办公室主要职责。联席会议办公室负责组织召开联席会议，梳理纳税缴费服务投诉典型问题，向相关成员单位通报纳税缴费服务投诉和舆情分析管理情况，编写分析报告、会议纪要，制定相关绩效考核指标。

（二）联席会议成员单位主要职责。联席会议成员单位负责配合联席会议办公室做好纳税缴费服务投诉和舆情情况的收集工作，负责依据职责分工应对纳税缴费服务投诉和舆情中的相关问题，并将办理结果和研判应对等情况反馈联席会议办公室；第一税务分局会同办公室将问题科理、整改情况纳入绩效考核，做到以考促改；同时将纳税缴费服务投诉中涉及到的执法问题线索转交法制股，落实执法过错责任追究。

五、会议议程及内容

（一）会前准备。联席会议召开前，联席会议办公室牵头梳理本期纳税缴费服务投诉和投诉引发的舆情情况，就存在问题进行初步分析，形成本期纳税缴费服务投诉暨舆情分析报告。对分析报告中需联席会议议定的协作事项，交联席会议成员单位提前研提改进措施，形成联席会议汇报稿。

（二）会议召开。联席会议由分管纳税服务工作的局领导主持召开。原则上每季度召开一次联席会议。遇集中投诉、重大信访、舆情、应急事件等，由联席会议办公室报分管局领导批准后临时召开。

（三）会议内容。一是办税服务厅汇报纳税缴费服务投诉暨舆情季度分析管理情况，介绍典型案例情况。各成员单位结合本单位职责，逐项提出处理意见和相关建议。二是研究讨论重大、典型、疑难纳税缴费服务投诉和舆情应急案例，对涉及的政策制定、流程设计、系统优化等顶层设计问题进行任务分解，议定处置方案、处置时限以及相关责任部门。

（四）会后落实。一是联席会议后，联席会议办公室形成会议纪要，将相关工作要求下发各相关单位，提出针对性整改要求；对其中普遍性意义的问题和有效举措，归类整理成专题分析供全市税务系统学习借鉴。二是第一税务分局将问题处理、整改情况纳入绩效考评，办公室及时通报考评情况。同时将纳税缴费服务投诉中涉及到的执法问题线索转交法制股，落实执法过错责任追究。三是办公室实时做好舆情研判和应对准备，及时释放正面效应。联席会议实行档案管理制度，及时、全面、准确记录有关投诉事项的受理和处理情况，按年度进行归档。

六、工作要求

（一）提高思想认识。全县税务系统各级各部门要高度重视，结合“能力作风建设年”和“争做新时代焦裕禄精神的传承人”活动，加强统筹协调，完善问题解决机制，持续加强整改，完善制度，推动税收营商环境持续优化。

（二）强化技术支撑。要充分运用信息化系统和税收大数据，多维度对纳税缴费服务投诉数据开展深入分析，加强时间、空间对比，查找问题根源，开展结果运用，提升工作质效。

（三）建立健全体系。要针对纳税缴费服务投诉和舆情案例，认真查找问题根源，分析成因，制定长效落实措施，杜绝同类相关问题重复发生。要加强协作配合，建立纵向联动、横向互动的工作机制，形成最大工作合力。

（四）严格考核督查。要将纳税缴费服务投诉和舆情问题的响应落实与绩效管理、督查督办挂钩，优化完善改进措施，确保各项工作措施释放便利性利好，切实提升纳税人缴费人获得感。