

国家税务总局各省、自治区、直辖市和计划单列市税务局，
国家税务总局驻各地特派员办事处，局内各单位：

税收志愿服务是社会化纳税服务体系的重要组成部分。近年来，税务机关协调动员社会力量，组织开展税收志愿服务活动，缓解纳税服务资源不足，取得了一定成效。为落实中央全面深化改革委员会第 17 次会议审议通过的《关于进一步优化税务执法方式的意见》，适应税收改革发展需要，满足纳税人和缴费人日益增长的服务需求，推动构建现代化税费服务体系，依据《志愿服务条例》等相关规定，现就进一步动员社会力量深入开展税收志愿服务提出如下意见。

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，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，围绕高质量推进新发展阶段税收现代化建设，健全完善税收志愿服务制度体系，培养壮大一支由社会各方力量广泛参与、具备一定税收专业知识和技能的税收志愿服务队伍，深入开展税收志愿服务活动，提高纳税人和缴费人满意度和获得感，推动构建税收共治格局。

二、服务内容

根据税收重点工作以及日常税费服务需要，可开展以下税收志愿服务活动：

- （一）在办税缴费服务场所提供辅助性服务；
- （二）在 12366 热线、税务网站等线上渠道提供咨询服务；
- （三）通过纳税人学堂、“进园区、进校园、进社区”等形式开展公益性宣传活动；
- （四）上门为老年人、行动不便者等特殊困难群体提供办税缴费帮扶服务；
- （五）参加办税缴费服务体验活动，提出改进意见；
- （六）其他税收志愿服务。

三、主要措施

（一）广泛动员社会力量参与

加强税收志愿服务宣传引导，广泛动员涉税专业服务机构及其从业人员、涉税行业协会、大专院校学生等社会力量注册成为税收志愿者，遵循“自愿、无偿、平等、诚信、合法”的原则，参与税收志愿服务活动。培养和壮大税收志愿服务队伍，鼓励更

多的纳税人由“被服务者”转变为“志愿者”。积极做好志愿者注册申请受理、信息核验、（电子）证书发放等相关工作。

（二）做好税收志愿服务项目发布和志愿者招募工作

根据税费服务工作需求，结合本地区税费服务资源和税收志愿者注册情况，做好税收志愿服务项目规划，本着适量、必要原则，确定项目所需的志愿者人数、条件要求及经费预算等内容。特殊情况下，可结合紧急工作需要增设临时性志愿服务项目。通过适当的渠道及时发布招募信息，公布服务项目、服务流程、志愿者的数量、条件和报名方式等信息。按照“谁招募谁负责”的原则，审核报名申请，确定志愿者名单，根据需要签订志愿服务协议。也可根据项目特点，面向涉税行业协会、大专院校等实施定向招募。

（三）加强税收志愿者培训

有计划地对志愿者进行志愿理念、志愿精神、服务规范、权利义务、安全知识等基础性培训，提高志愿者的服务意识和服务水平。根据志愿服务项目需要，采用集中辅导、座谈交流、案例分析、岗位实训等方法，及时开展专项培训。有条件的地区可以

采取多种形式，培养一批熟练掌握税收服务知识和岗位技能的志愿者骨干，使其成为长期参与税收志愿服务的中坚力量。

（四）完善税收志愿服务保障

为开展税收志愿服务活动提供必要的经费支持。做好徽章、袖标、绶带、旗帜等标识物品准备和场地安排等后勤保障工作。切实维护税收志愿者合法权益，为志愿者参与志愿服务活动提供必要的条件和保障。相关活动安排要坚持精打细算、厉行节约，杜绝铺张浪费。

（五）规范税收志愿服务管理

依据《志愿服务条例》、《志愿服务记录与证明出具办法（试行）》规定，遵循“真实、准确、完整、无偿、及时”的原则，记录志愿者参与税收志愿服务项目的时长、服务评价等相关情况，并根据志愿者需要出具志愿服务记录证明。按照“谁使用

谁管理”的原则，加强对税收志愿服务的管理。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_7491

