

各省、自治区、直辖市和计划单列市国家税务局、地方税务局:

为贯彻落实巡视整改工作要求,准确把握纳税人正当需求,及时响应纳税人合理诉求,全面提高税收管理服务水平,持续提升纳税人满意度和税法遵从度,现将纳税人需求管理工作有关事项通知如下:

一、工作原则

(一) 依法服务。以依法依规为导向,在依法治税、依法服务的框架内,问需问计于纳税人,完善纳税人需求管理机制,增强需求管理的统一性和规范性,充分响应纳税人正当需求。

(二) 科学高效。以信息技术为支撑,利用现代信息技术手段,建立纳税人需求痕迹化管理模式,多渠道征集纳税人需求,运用大数据科学分析纳税人需求信息,合理应用分析结果。

(三) 统筹协调。以持续提升为目标,紧贴纳税人共性和个性需求,加强国税、地税合作,聚集社会力量,共同开展纳税人需求管理工作,着力营造和谐税收环境。

(四) 自愿参与。以遵循自愿为准则,尊重纳税人合法权益,税务机关开展纳税人需求征集工作,不得违背纳税人意愿强制其参与,也不得以任何形式频繁打扰纳税人。

二、工作内容

（一）需求征集

1.征集对象。税务机关可按地域、规模、行业等要素选择有代表性的纳税人作为定向征集对象，也可根据工作需要将全体纳税人作为非定向征集对象。

2.征集类型。分为全面征集、日常征集和专项征集：

全面征集是税务总局、各省税务机关针对整体税收工作情况开展的较大范围纳税人需求征集，原则上每年开展一次。

日常征集是省以下税务机关对税收管理服务各个环节开展的纳税人需求征集，原则上每半年归集整理一次。

专项征集是各级税务机关结合税收重点工作，针对某一类问题或某个专项工作开展的纳税人需求征集，征集时间根据税收重点工作安排确定。

3.征集方式

（1）互联网平台。利用互联网进行智能推送和随机填写的方式征集纳税人需求。

（2）计算机辅助电话征集。采用计算机随机抽样并借助电话的方式征集纳税人需求。

（3）移动终端平台。通过短信、新媒体公众平台、手机办税平台客户端等征集纳税人需求。

(4) 税务应用平台。通过 12366 等应用平台，根据事先确定的需求征集内容，采集纳税人使用税务应用平台过程中所产生的、与纳税人需求相关的信息。

(5) 纸质问卷。通过纸质问卷方式征集纳税人需求。

(6) 外部门信息。根据工商、质监、公安、金融、国土、房管、行业协会等部门提供的信息，通过数据分析提取纳税人需求。

(7) 通过纳税人满意度调查、纳税人座谈会、入户走访、设置意见箱或意见簿等其他方式收集纳税人需求。

(二) 需求分析

1.内容分类

纳税人需求包括政策落实、征管执法、服务规范、法律救济、信息化建设、人员素质和其他需求（见附件）：

(1) 政策落实需求是纳税人在参与制定、修改税收法律、行政法规与规章，政策落实到位情况以及监督税收政策落实等方面的需求。

(2) 征管执法需求是纳税人对税务机关、税务人员征收管理和执法行为，以及在税收征收管理过程中尊重和保护纳税人合法权益等方面的需求。

(3) 服务规范需求是纳税人对税务机关、税务人员提供规范便捷服务方面的需求。

(4) 法律救济需求是纳税人认为税务机关的具体行政行为侵害其合法权益时需要税务机关提供行政救济的需求。

(5) 信息化建设需求是纳税人对税务机关提供的信息化技术手段的需求。

(6) 人员素质需求是纳税人对税务机关工作人员工作素质和工作能力提出的需求。

(7) 其他需求是纳税人提出的具有较强代表性和个性化特征的需求。

2.分析评估

各级税务机关对纳税人需求进行分析评估，分别采取不同的处理方式：

对违反法律、法规、规章有关规定，超越现实资源和条件，反映事实不清等非正当纳税人需求，税务机关不作响应。

对纳税人的正当需求，税务机关在充分参考政策法规、服务资源和职责范围的条件下，提出切实可行的改进工作意见，从重要性

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_8264

