# 关于纳税人满意度的整改分析报告

来源：网友投稿 作者：风月无边 更新时间：2024-08-10

*做好“服务税户、服务基层、服务大局”这“三个服务”。本站为大家带来的关于纳税人满意度的整改分析报告，希望能帮助到大家!　　关于纳税人满意度的整改分析报告　　改进满意度调查工作，使其真正发挥征纳双方沟通互动的“桥梁”作用，为税务机关改进服务质...*

做好“服务税户、服务基层、服务大局”这“三个服务”。本站为大家带来的关于纳税人满意度的整改分析报告，希望能帮助到大家![\_TAG\_h2]　　关于纳税人满意度的整改分析报告

　　改进满意度调查工作，使其真正发挥征纳双方沟通互动的“桥梁”作用，为税务机关改进服务质量指明方向，就要从纳税人满意度工作的各环节入手，改进工作方法。

　　(一)提升对纳税人满意度调查工作的认识。近年来，各级国税部门都将纳税人满意度的高低作为对下级国税部门工作绩效考核的指标和评先评优的依据。基层国税机关要提高认识，把开展纳税人满意度调查工作作为改进国税机关工作作风、推进国税整体工作上台阶的重要手段。要加强专题教育，尤其是要突出对办税服务厅和征管、稽查以及税源管理等单位一线征收人员的教育，强化问责问效、过错追究和执法考评，使其从思想上重视满意度调查工作，从行动上规范税收执法，提升纳税人满意度。

　　(二)完善基础信息，提升调查反馈率。首先，基层国税机关税源管理部门要认真做好纳税人联系的信息核对工作，及时更新CTAIS中的基础数据，确保基础数据真实性和准确性，为开展调查工作打下良好的基础。其次，基层国税机关要经常性地开展纳税人走访调研，不搞形式主义，不摆“花架子”。分管领导带队深入企业调查了解企业生产经营情况，宣传税收政策，听取纳税人建议和意见。此外，稽查局、税源管理部门和纳税评估部门在工作上要相互配合，相互沟通，尽量减少进入纳税户检查次数，避免重复检查，多头检查，不要让纳税人忙于应付，增加纳税人负担，提升纳税人对调查工作的认同感和参与的积极性。

　　(三)建立科学合理的满意度调查指标体系。一方面，满意度调查的内容选择是否恰当，直接影响调查目的的实现。因此，在制定调查指标之前，国税机关应该通过召开纳税人座谈会、实地走访等方式，多方采集需求信息，为指标制定提供重要的参考依据。另一方面，满意度调查旨在了解新流程、新政策、新举措在实施过程中征纳双方存在的问题，要用发展的、动态的眼光构建满意度调查指标依体系。在调查内容的设计上，要尽可能与实际工作相贴近，针对不同的征管时期、不同政策实施期，确定调查的侧重点，要针对不同时段、不同业务特点灵活确定调查内容，确保调查的针对性和时效性的。例如，对服务效率、政策执行的调查可以前、后两个阶段：实施前调查旨在向纳税人预告新流程、新政策和新举措，征集纳税人意见，提高遵从度;实施后调查旨在了解实施过程中征纳双方存在和需要解决的问题。又比如，对廉洁自律情况的调查可以在节日期间发出，既是对税务干部的威慑，又是对纳税人的善意提醒。

　　(四)对调查过程实施有效的质量监控。在充分尊重和保持第三方调查机构的独立的同时，国税机关应该成立调查实施监控小组，负责对调查工作提出规范性的要求，明确监督方式、抽查比例等，抽取样本数量要综合考虑纳税人的数量分布、税收贡献率等要素，确保所取样本信息客观、全面，且富有代表性;对采集的数据信息进行全面审核，确保调查的公正、规范、准确。

　　(五)强化对调查结果的科学分析和运用。纳税人满意度调查的目的，除了衡量纳税服务水平之外，更重要的是指导税务机关持续提升纳税人满意度。因此，在调查工作结束后，可以通过巡讲、座谈和召开纳税人需求专题协调会的方式，邀请第三方调查机构的人员满意度调查结果进行宣讲和解读，为税务机关深入了解纳税人需求开辟全新视角，从制度、素质、理念各方面进行剖析，指出调查所反映出国税机关在纳税服务工作中存在的优势和不足，提出有针对性的改进建议。要建立调查结果分析制度，既不因为排名靠前而沾沾自喜，也不能因为排名靠后而悲观泄气，而是要扬长避短、取长补短，对调查报告中反馈出的问题及薄弱环节进行认真地梳理，结合自身工作制定有针对性整改措施，通过开展纳税人满意度调查，完善“采集意见—确定指标—实施调研—分析解读—持续改进”的工作机制，促进纳税服务水平的持续提升。

**关于纳税人满意度的整改分析报告**

　　为持续深化税务系统“放管服”改革，优化税收营商环境，1月9日，昭化区税务局召开了2024年度纳税人满意度调查整改专题会，对新的一年满意度调查工作进行目标定位，推动“三个再细化”为2024年优化税收营商环境及满意度调查工作布局开篇。

　　一是问题再细化。对2024年度满意度调查结果进行细致分析，由点到面，从微观到宏观，重点对得分较低的A卷5个一级指标，B卷2个一级指标进行了全面分析，对取样和得分进行逻辑演算，得出满意、基本满意和不满意各种情况的具有数据，对突出问题和薄弱环节进行归类，并结合各分局自查交流，找到了影响满意度的主要原因，为后续工作有效开展奠定了基础。

　　二是措施再细化。按照市局2024年纳税人满意度调查报告的调查建议，围绕持续关注重点对象、进一步规范和提高注销业务办理效率、进一步提高税务人员业务素质和服务态度、加强各项指标得分情况及排名分析、注重日常行为管理和有效沟通五个方面，进一步明确工作目标，细化各项措施，并将相关股室分局的职责与各项工作措施进行联结，为进一步推动满意度工作指明了方向。

　　三是要求再细化。本着“思路决定出路”的原则，为进一步落实好市局王军局长关于2024年纳税人满意度调查情况通报的批示，树立大服务意识，形成大服务格局，昭化区税务局再次对全局干部职工进行了认识再提升，思想再统一动员，并要求每位干部职工要结合自身工作岗位和职责，人人查找人人分析，把持续走访、减税降费、“一单一员”、作风改进、人员调动等工作真正落实到位，确保2024年满意度调查工作再上台阶。

**关于纳税人满意度的整改分析报告**

　　(一)办税服务

　　1.加开专窗，合理调度，改善纳税人办税时间长的现状。

　　征收大厅人力短缺、人员流动性大是长期以来制约我分局办税大厅服务质效的主要因素。在人员配备有限的情况下，分局将通过合理配臵、灵活调度各窗口的人员、职能设定，克服前台服务人员变动频繁、业务素质参差不齐的实际困难。在申报高峰期或遇系统故障等突发事件时，以增开专窗、开辟绿色通道的形式分流高峰办税人群，最大限度地减少纳税人的等待时间;针对前台人员变动快、新人多的现状，开设专岗专窗，由内部师资帮助新入职人员尽快熟悉和掌握简单业务的操作，提高专项涉税文书的受理和办结效率。

　　2.摆正位臵，端正态度，构建和谐融洽的税企关系。

　　平等、公正是和谐征纳关系构建的前提和基础，分局将进一步通过引导、宣贯使管理员转变思想、明确定位、端正态度，在刚性执法和温情服务之间找取平衡点;在服务细节上，尝试实施一对一、一对多的特色咨询或服务方式;加强管理员之间的协作与配合，尽量为来访纳税人节约时间成本，提高咨询和办事效率。如当纳税人来访遇管理员不在时，由其他人员做好接待和解答，或指引纳税人留下问题及联系方式，转交管理员进行限期答复等;定期以短信的形式告知新办企业其管理员及联系方式、管户调整后的管理员及联系方式，使企业遇涉税问题时更便捷地获得解答;管理环节遇涉税纠纷时，尝试采取第三方主动协调的方式，由科长或其他管理员介入纠纷、了解情况，协助当事人缓和情绪、化解矛盾。3.特事特办，温情服务，提高涉税文书办理效率。

　　对不经监控的涉税文书，进一步提高及时处理、限期办结意识，杜绝办理过程中随意拖延时间的现象;对纳税人有实际困难或特殊原因希望尽量缩短授权或文书审批时间的，允许纳税人在受理环节注明“加急”字样，必要时可提供相关书面申请阐述具体原因，管理员视具体原因和实际情况采纳纳税人的合理化请求，优先为纳税人办理审批手续;管理员岗、分局长岗、综合岗在ctais设定的时间期限内，各自提前半个工作日完成本环节的审核和发送，以缩短涉税事项的总办结时间;向区局信息部门寻求协助，利用国税系统短信平台对纳税人涉税事项进行办结提醒，对未及时领取审批通知书的纳税人由导税岗进行二次提醒，缩短文书的送达时间;在上级部门未对执行文件及规程作明确的禁止性要求之前，尽可能地在政策允许范围内为纳税人实施最优惠、最易于操作的办理流程。

　　4.加强沟通，做好统筹，减少不必要的矛盾和纠纷。

　　利用每月业务统筹例会及其他内部沟通渠道，加强征收与管理环节的信息沟通，特别是涉及前台办理的涉税事项，要将最新税政及管理办法及时传达至前台办税人员，避免因信息不对称引起不必要的纳税纠纷和投诉事件;进一步使管理员明确作为服务主体在纳税服务工作中的责任，协助做好政策解答、人员分流等具体工作，遇涉税纠纷时协同征收大厅人员做好对纳税人的安抚、解释，防止事态扩大和涉税投诉的产生，通过协调、整合前后台的服务资源，形成内外合力、互动互助的服务格局。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找