

各省、自治区、直辖市和计划单列市国家税务局、地方税务局：

为落实《深化国税、地税征管体制改革方案》，进一步优化纳税服务，税务总局对首问责任、限时办结、预约办税、延时服务和24小时自助办税5项办税服务制度进行了完善。现将有关事项通知如下：

一、首问责任制度

根据《税务机关首问责任制度（试行）》（税总发〔2014〕59号文件印发）规定，首问责任制度是指纳税人到税务机关或通过电话等方式办理涉税事项或寻求涉税帮助时，首位接洽的税务工作人员为纳税人办理或有效指引纳税人完成办理涉税事项的制度。

税务机关在落实首问责任制时，应做好以下工作：

（一）建立登记台账和收件回执制度

首问责任人对不能现场办理的涉税事项应建立登记台账和收件回执。登记内容包括：接洽时间、纳税人名称、联系方式、首问事项、首问责任人、承办人和办理答复时间等相关信息。回执内容包括：首问责任人姓名、联系方式、承诺办理或答复时限、监督投诉电话等。

（二）实行过程监控

税务机关应积极探索运用信息化手段，加强对首问责任事项办理过程的监控，实行痕迹管理，实现首问事项受理、转办、承办、反馈的闭环式管理。

二、限时办结制度

限时办结制度是指税务机关对纳税人发起的非即办事项，应在规定的时限内办结或答复的制度。税务机关在落实限时办结制度时，应做好以下工作：

（一）公开办理时限

税务机关应通过税务网站，办税服务厅电子显示屏或者触摸屏、公告栏等渠道公开相关事项的办理时限。税务人员在受理非即办事项时，应告知纳税人办理时限。

（二）延期办理情况

因客观原因，不能按期办结需要延期的事项，应当由受理部门分管领导批准后，在办理时限到期之前告知纳税人，并明确延期办理时限。

（三）限时办理监控

税务机关应运用信息化手段，加强对非即办事项的管理和监控，对临近办理时限的涉税事项进行预警提醒。对无合理原因超时办结的事项，应明确延误环节和责任人，并进行责任追究。

三、预约服务制度

预约服务制度是指税务机关与纳税人约定在适当的工作时间办理涉税事项的制度。预约服务内容包括涉税事项办理、税收政策咨询以及省税务机关确定的其他事项。预约服务可以由纳税人发起，也可以由税务机关发起，服务时间由双方协商约定。税务机关在落实预约服务制度时，应做好以下工作：

（一）拓宽预约服务渠道

税务机关应完善办税服务厅、官方网站、12366 纳税服务热线以及移动办税平台的预约功能，为纳税人提供线上、线下多元化的预约服务渠道，方便纳税人预约。

（二）推行错峰预约服务

错峰预约服务是指由税务机关发起，错峰为纳税人办理涉税事项的预约服务。税务机关可以根据申报期办税业务量峰值高低、办税事项集中度等情况向纳税人提出错峰预约。税务机关不得强制要求纳税人接受错峰预约。纳税人接受错峰预约办税时，税务机关应安排绿色通道快速为纳税人办理涉税事宜。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/reportId=11_8372

