|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **<납세서비스 불만신고 관리방법> 개정에 관한 국가세무총국의 공고**  국가세무총국 공고 2015년 제49호  납세서비스 불만신고 관리를 한층 더 규율하고 불만신고 처리 효율성을 제고하기 위한 목적으로 국가세무총국은 <납세서비스 불만신고 관리방법>을 개정하여 공표하는 바이며 2015년 9월 1일부터 시행한다. 기존 <<납세서비스 불만신고 관리방법(시범시행) >인쇄발부에 관한 국가세무총국의 통지>(국세발[2010]11호)는 동시에 폐지한다.  위와 같이 특별히 공고한다.  첨부: 납세서비스 불만신고사항 처리표  국가세무총국  2015년 6월 26일  **제1장 총칙**  **제1조** 납세자의 합법적인 권익을 보호하고 납세서비스 불만신고 관리업무를 규율하며 조화로운 조세 징수/납부 관계를 구축하기 위한 목적으로 <중화인민공화국 조세징수 관리법>을 근거로 이 방법을 제정한다.  **제2조** 납세자(원천징수의무자와 기타 세무관련 당사자 포함, 이하 동일.)가 세무기관 및 그 업무인력이 납세서비스 직책을 이행하는 과정에서 규범적, 문명적인 납세서비스를 제공하지 않았거나 그의 합법적 권익을 침해했다고 인정하여 세무기관에 불만신고를 하고 세무기관이 납세자의 불만신고 사항을 처리하는 경우 이 방법의 관할을 받는다.  **제3조** 법에 따라 세무 행정재심사·소송 등 법정 경로를 통해 해결해야 하는 사항은 관련 법률, 행정법규의 규정에 따라 처리한다.  **제4조** 납세자의 납세서비스 불만신고는 객관적이고 진실적이어야 하며 사실을 은폐, 외곡, 조작하거나 타인을 무고, 모함해서는 아니 된다.  **제5조** 세무기관 및 그 업무인력은 납세서비스 불만신고 사항을 처리함에 있어 적법성, 공정성, 적시성의 원칙을 준수해야 하며 사리 도모, 비호, 공격, 보복 등이 있어서는 아니 된다.  **제6조** 현급 이상 세무기관의 납세서비스 관리부서가 납세서비스 불만신고 사항을 구체적으로 처리하고 납세서비스 불만신고의 접수, 조사, 처리를 담당한다.  **제7조** 각 급 세무기관은 전문인력을 확보하여 납세서비스 불만신고 관리업무에 투입시킴으로써 납세서비스 불만신고 업무의 원활한 추진을 보장해야 한다.  **제2장 납세서비스 불만신고의 범위**  **제8조** 이 방법에서 납세서비스 불만신고라 함은 다음 각 호의 신고를 포함한다.  (1) 세무기관 업무인력의 서비스 태도에 대한 납세자의 불만신고;  (2) 세무기관 및 그 업무인력의 서비스 품질·효율에 대한 납세자의 불만신고;  (3) 납세자가 세무기관 및 그 업무인력이 직책 이행 과정에서 자신의 합법적인 권익을 침해했다고 인정하여 행한 불만신고.  **제9조** 서비스 태도에 대한 불만신고라 함은, 세무기관의 업무인력이 납세서비스 직책을 이행함에 있어 그 업무용어, 행동이 문명 서비스 규범의 요구에 부합되지 않는다고 판단되어 납세자가 행한 불만신고를 지칭하며 다음 각 호의 경우를 포함한다.  (1) 세무기관 업무인력이 서비스 금기 언어를 사용한 경우;  (2) 세무기관 업무인력이 납세자를 대하는 태도가 정중하지 아니한 경우;  (3) 세무기관 업무인력의 행동이 문명적·예의적 서비스의 기타 요구사항에 어긋나는 경우.  **제10조** 서비스 품질·효율에 대한 불만신고라 함은, 세무기관 업무인력이 조세 관련 업무를 처리함에 있어 규범적, 효율적인 서비스를 제공하지 아니했다고 판단되어 납세자가 행한 불만신고를 지칭하며 다음 각 호의 경우를 포함한다.  (1) 세무기관 및 그 업무인력이 규정된 기한 내에 세무 관련 사항을 처리, 회답하지 아니한 경우;  (2) 세무기관 및 그 업무인력이 납세자의 세무 관련 사항을 처리하거나 납세자에게 세무 관련 자문을 제공함에 있어 1차적 일괄고지 규정을 위반한 경우;  (3) 세무 관련 업무 처리, 납세 자문, 서비스 불만신고 및 조세 업무 건의 등에 있어 세무기관 업무인력이 수문책임제(역주: 민원인으로부터 최초 질의받은 공무원이 답변까지 책임지고 완료하는 시스템을 말함.)를 이행하지 아니한 경우;  (4) 세무기관이 세무공개 요구사항의 범위, 절차 또는 기한에 따라 조세 관련 사항과 세부 규정을 공개하지 아니함으로써 납세자에게 적절한 조회 서비스를 제공할 수 없게된 경우;  (5) 세무기관 및 그 업무인력이 납세서비스 규범의 기타 요구사항을 위반한 경우.  **제11조** 납세자의 합법적 권익 침해에 대한 불만신고라 함은, 세무기관 및 그 업무인력이 납세서비스 직책을 이행하는 과정에서 법에 따라 현행 조세 법률·법규의 규정을 집행하지 않음으로 인해 납세자의 합법적인 권익이 침해당했다고 판단되어 납세자가 행한 불만신고를 지칭하며 다음 각 호의 경우를 포함한다.  (1) 세무기관 및 그 업무인력이 납세자의 상업비밀 또는 개인 프라이버시를 누설한 경우;  (2) 세무기관 및 그 업무인력이 무단으로 규정밖의 자료 제출을 납세자에게 요구한 경우;  (3) 세무기관 및 그 업무인력이 납세자의 납세신고방식 선택권 행사를 방해한 경우;  (4) 세무기관 및 그 업무인력이 납세자의 법에 따른 행정처벌 청문회 개최 요구, 행정재심사 신청 및 행정배상 청구를 방해한 경우;  (5) 동일 세무기관이 규정을 어기고 한 납세연도 내에 동일 납세자의 동일 사항에 대해 1회를 넘는 납세평가 또는 2회를 넘는 세무검사를 실시한 경우;  (6) 세무기관 및 그 업무인력이 규정을 어기고 세무 관련 감정보고서의 제출을 납세자에게 강요하거나 납세자의 의사에 위배되는 대행사의 이용을 강요 또는 지정한 경우;  (7) 세무기관 및 그 업무인력이 규정을 위반하거나 공개적인 약속을 어기고 납세자의 합법적 권익을 침해한 기타 행위.  **제3장 제출과 접수**  **제12조** 납세자의 납세서비스 불만신고는 실명신고의 형식을 취해야 한다. 불만신고는 인터넷, 전화, 서신 또는 즉석 등 방식으로 제출할 수 있다.  **제13조** 납세자는 실명신고 시 다음 각 호의 사항을 명확히 열거해야 한다.  (1) 불만신고인의 성명(명칭), 유효한 연락처;  (2) 피신고업체의 명칭 또는 피신고인의 관련 정보와 소속업체;  (3) 불만신고 청구사항, 주요 사실관계, 이유.  납세자가 전화 또는 즉석의 방식으로 불만신고를 제출한 경우 세무기관은 납세자에게 고지한 후 불만신고의 내용을 녹음하거나 녹화할 수 있다.  **제14조** 세무기관 및 그 업무인력에 대한 납세자의 불만신고는 본 급 세무기관에 제출하거나 그 상급 세무기관에 제출할 수 있다.  **제15조** 구체적인 행정행위에 대해 세무 행정재심사를 신청하였거나 세무 행정소송을 제기하였고 이미 접수된 경우 동시에 납세서비스 불만신고를 해서는 아니된다. 단, 구체적인 행정행위가 납세서비스 태도 문제와 연관된 경우 납세서비스 태도 문제에 대해 단독으로 세무기관에 불만신고할 수 있다.  **제16조** 납세서비스 불만신고가 이 방법에 규정한 불만신고 범위에 부합되고 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우 세무기관은 불만신고를 접수해야 한다.  (1) 납세자가 실명으로 불만신고를 했고 신고 자료가 이 방법 제13조의 요구에 부합되는 경우;  (2) 납세자가 익명으로 불만신고를 하였으나 신고 사실이 명확하고 이유가 충분하며 피신고인이 명확하고 신고 내용이 대표적일 경우.  **제17조** 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우 세무기관은 불만신고를 접수하지 아니한다.  (1) 법률, 법규, 규장의 관련 규정을 위반한 경우;  (2) 반포된 법률, 법규, 규장 및 규범성 문건의 규정에 대해 불만신고를 한 경우;  (3) 세무기관이 처리를 마친 동일 사항에 대해 신고인이 불만신고를 하였고 상급 세무기관이 재검토 후 기존 처리결정을 유지한 경우;  (4) 신고 사실이 명확하지 않고 구체적인 청구사항 또는 유효한 연락처가 없어 조사·처리가 불가능한 경우;  (5) 이 방법의 불만신고 범위에 속하지 않는 기타의 경우.  **제18조** 세무기관은 불만신고를 받은 후 2일(근무일 기준) 내에 심사하여 접수 여부를 결정해야 하며 아래의 방식 별로 각각 처리해야 한다.  (1) 불만신고 사항이 이 방법에 규정한 접수 범위에 부합되는 경우 '속지관리, 급별담당'의 원칙에 따라 처리한다.  (2) 이 방법에 규정한 범위 이외의 불만신고 사항은 각각 관련 규정에 따라 관할권이 있는 부서에 불만신고해야 함을 신고인에게 고지하거나 관할권이 있는 부서로 전달하여 처리토록 한다.  (3) 불만신고 요건을 충족시키지 못하는 경우 지체없이 신고인과 연락을 취하여 보정 후 처리한다.  **제19조** 실명 불만신고가 각하된 경우 세무기관은 적당한 형식으로 신고인에게 고지하고 각하 이유를 설명해야 한다.  **제20조** 세무기관이 불만신고를 받은 후 이 방법 제18조에 규정한 기한에 따라 심사를 거쳐 신고 각하 결정을 내리지 아니하였거나 관련 부서로 전달하여 처리토록 하지 아니한 경우 불만신고를 받은 날에 불만신고가 접수된 것으로 간주한다.  **제21조** 상급기관은 하급기관이 응당히 접수해야 하는 불만신고를 접수하지 아니하였거나 신고를 각하한 이유가 성립되지 않는다고 판단되는 경우 접수를 명할 수 있다.  상급기관이 필요하다고 판단하는 경우 하급기관이 접수해야 마땅한 납세서비스 불만신고를 직접 접수할 수 있다.  **제22조** 납세자의 동일 불만신고 사항이 두개(포함) 이상의 세무기관과 연관된 경우 먼저 불만신고를 받은 기관이 신고 처리를 주도 및 조율한다. 먼저 불만신고를 받은 기관이 조율에 실패한 경우 상급 세무기관에 조율처리를 신청해야 한다.  **제23조** 세무기관은 납세서비스 불만신고 사항 등기제도를 수립하고 신고시간, 신고인, 피신고인, 연락처, 신고내용, 접수상황 및 처리결과 등 관련 내용을 <납세서비스 불만신고 사항 처리표>(첨부 참조)에 기입해야 한다.   1. 각 급 세무기관은 납세서비스 불만신고 담당 기구의 통신주소, 신고전화, 전자메일 주소, 세무 사이트 및 기타 불만신고 편리 사항을 납세자에게 공표해야 한다.   **제4장 조사와 처리**  **제25조** 세무기관은 불만신고 사항을 조사, 처리함에 있어 화해 치중, 분쟁 해소의 원칙을 따라야 한다. 납세서비스 불만신고 사항의 조사·처리는 두명 이상의 업무인력이 참가해야 한다.  **제26조** 신고인이 비밀 유지를 요구하는 경우 세무기관 및 그 업무인력은 신고인을 위하여 비밀을 유지해야 하며; 신고사항 또는 신고인, 피신고인과 이해관계가 있는 조사인력은 회피해야 한다.  **제27조** 세무기관은 납세자가 신고한 세부 사항을 조사, 확인해야 한다. 조사 과정에서 신고인, 피신고인의 의견을 충분히 수렴하고 관련 문서·자료를 사열해야 하며 관련 증거를 수집하고 필요한 경우 현장 확인검사를 실시해야 한다.  **제28조** 조사 과정에서 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 상황이 발생하는 경우 조사를 종결해야 한다.  (1) 조사 결과 신고 사실이 납세서비스 불만신고 사항에 해당되지 아니한 경우;  (2) 신고 내용이 구체적이지 아니하고 신고인과 연락을 취할 수 없거나 신고인이 조사 협조를 거부함으로써 조사가 불가능하게 된 경우;  (3) 신고인이 불만신고를 자진취하하였고 확인 결과 진일보의 조사가 확실히 필요없을 경우.  **제29조** 세무기관은 조사 결과를 근거로 납세자의 불만신고 사항에 대해 각각 아래와 같이 처리하며 적당한 형식으로 처리결과를 실명 신고인에게 고지해야 한다.  (1) 신고 내용이 사실인 경우 피신고인에게 기한부 시정을 명하고 경위의 경중에 따라 피신고인을 처리한다.  (2) 신고 내용이 사실이 아닌 경우 신고인에게 이유를 설명한다.  **제30조** 납세자가 서비스 태도에 불만하여 행한 납세서비스 불만신고 사항은 10일 이내에 처리를 마쳐야 한다.  서비스 품질·효율과 권익 챔해로 인해 납세자가 행한 납세서비스 불만신고 사항은 20일 이내에 처리를 마쳐야 하며; 상황이 복잡한 경우 접수한 세무기관의 납세서비스 부서 담당자의 승인을 거쳐 처리기한을 적당히 연장할 수 있으나 연장기한이 15일(근무일 기준)을 초과해서는 아니되며 적당한 형식으로 신고인에게 고지해야 한다.  **제31조** 피신고인은 명령받은 시정기한 내에 신고 사항을 시정해야 하며 기한 만료일로부터 3일(근무일 기준) 내에 시정결과를 처리결정을 내린 세무기관에 서면보고해야 한다.  **제32조** 납세자가 즉석에서 불만신고를 했고 사실이 간단, 명료하여 조사가 필요없을 경우 세무기관은 즉시 처리할 수 있으며 사후에 <납세서비스 불만신고 사항 처리표>를 보충 작성하여 비안(備案)해야 한다.  **제33조** 납세자가 즉석에서 행한 불만신고 사실이 성립되는 경우 피신고인은 즉시 신고당한 행위를 중단 또는 시정하고 납세자에게 사과해야 하며 세무기관은 경위의 경중에 따라 피신고인을 처리해야 한다. 불만신고 사실이 성립되지 아니할 경우 불만신고 사항을 처리하는 세무기관의 업무인력은 납세자에게 이유를 설명해야 한다.  **제34조** 세무기관은 불만신고 사항의 처리를 마친 후 유효한 연락처를 남긴 실명 신고인을 재방문해야 한다. 신고인이 처리결과에 불만인 경우 세무기관은 원인을 분석하고 보충조사 진행 여부를 결정해야 한다.  **제5장 지도와 감독**  **제35조** 상급 세무기관은 하급 세무기관의 납세서비스 불만신고 업무에 대한 지도와 감독을 강화해야 한다.  **제36조** 각 급 세무기관은 납세서비스 신고 상황을 적시에 통계, 분석, 정리 및 철해야 하며 직상급 세무기관에 상황보고서를 정기적으로 제출해야 한다.  납세서비스 불만신고 처리 과정에서 발견한 조세제도 관련 문제와 행정집법 과정에 보편적으로 존재하는 문제에 대한 합리적인 해결책을 관련 부서에 건의해야 한다.  **제37조** 하급기관의 납세서비스 불만신고 처리 상황에 대한 상급기관 통보제도를 수립하고 정기적으로 불만신고 처리 상황을 통보한다.  **제38조** 각 급 세무기관은 정보화 수단을 적극 활용하여 절차를 규범화하고 감독을 강화해야 하며 납세서비스 불만신고 처리 품질·효율을 지속적으로 개선해야 한다.    **제6장 부칙**  **제39조** 각 성, 자치구, 직할시 및 계획단열시의 국가세무국, 지방세무국은 이 방법을 근거로 구체적인 실시방법을 제정할 수 있다.  **제40조** 이 방법은 2015년 9월 1일부터 시행한다. 기존 <<납세서비스 불만신고 관리방법(시범시행)> 인쇄발부에 관한 국가세무총국의 통지>(국세발[2010]11호)는 동시에 폐지한다. |  | **国家税务总局 关于修订《纳税服务投诉管理办法》的公告**  国家税务总局公告2015年第49号  为进一步规范纳税服务投诉管理，提高投诉办理效率，国家税务总局修订了《纳税服务投诉管理办法》，现予以发布，自2015年9月1日起施行。原《国家税务总局关于印发〈纳税服务投诉管理办法（试行）〉的通知》（国税发〔2010〕11号）同时废止。  特此公告。  　　附件：纳税服务投诉事项处理表  国家税务总局  2015年6月26日  **第一章 总 则**  **第一条** 为保护纳税人合法权益，规范纳税服务投诉管理工作，构建和谐的税收征纳关系，根据《中华人民共和国税收征收管理法》，制定本办法。  **第二条** 纳税人（含扣缴义务人和其他涉税当事人，下同）认为税务机关及其工作人员在履行纳税服务职责过程中未提供规范、文明的纳税服务或者侵犯其合法权益，向税务机关进行投诉，税务机关办理纳税人投诉事项，适用本办法。  **第三条** 对依法应当通过税务行政复议、诉讼等法定途径解决的事项，应当依照有关法律、行政法规的规定办理。  **第四条** 纳税人进行纳税服务投诉应当客观真实，不得隐瞒、歪曲、捏造事实，不得诬告、陷害他人。  **第五条** 税务机关及其工作人员在办理纳税服务投诉事项中，必须坚持合法、公正、及时的原则，不得徇私、偏袒，不得打击、报复。  **第六条** 县级以上税务机关的纳税服务管理部门具体办理纳税服务投诉事项，负责受理、调查、处理纳税服务投诉。  **第七条** 各级税务机关应当配备专门人员从事纳税服务投诉管理工作，保障纳税服务投诉工作的顺利开展。    **第二章 纳税服务投诉范围**  **第八条** 本办法所称纳税服务投诉包括：  　　（一）纳税人对税务机关工作人员服务态度不满意而进行的投诉；  　　（二）纳税人对税务机关及其工作人员服务质效不满意而进行的投诉；  　　（三）纳税人认为税务机关及其工作人员在履行职责过程中侵害其合法权益而进行的投诉。  **第九条** 对服务态度的投诉，是指纳税人认为税务机关工作人员在履行纳税服务职责过程中工作用语、行为举止不符合文明服务规范要求而进行的投诉。具体包括：  　　（一）税务机关工作人员使用服务忌语的；  　　（二）税务机关工作人员对待纳税人态度恶劣的；  　　（三）税务机关工作人员行为举止违背文明礼仪服务其他要求的。  **第十条** 对服务质效的投诉，是指纳税人认为税务机关及其工作人员办理涉税业务时，未能提供规范、高效的服务而进行的投诉。具体包括：  　　（一）税务机关及其工作人员未按规定时限办理、回复涉税事项的；  　　（二）税务机关及其工作人员受理纳税人涉税事项或者接受纳税人涉税咨询，按规定应当一次性告知而未能一次性告知的；  　　（三）在涉税业务办理、纳税咨询、服务投诉和税收工作建议方面，税务机关工作人员未履行首问责任制的；  　　（四）税务机关未按照办税公开要求的范围、程序或者时限，公开相关税收事项和具体规定，未能为纳税人提供适当的查询服务的；  　　（五）税务机关及其工作人员违反纳税服务规范其他要求的。  **第十一条** 侵害纳税人合法权益的投诉，是指纳税人认为税务机关及其工作人员在履行纳税服务职责过程中未依法执行现行税收法律法规规定，侵害纳税人的合法权益而进行的投诉。具体包括：  　　（一）税务机关及其工作人员泄露纳税人商业秘密或者个人隐私的；  　　（二）税务机关及其工作人员擅自要求纳税人提供规定以外资料的；  　　（三）税务机关及其工作人员妨碍纳税人行使纳税申报方式选择权的；  　　（四）税务机关及其工作人员妨碍纳税人依法要求行政处罚听证、申请行政复议以及请求行政赔偿的；  　　（五）同一税务机关违反规定，在一个纳税年度内，对同一纳税人就同一事项实施超过1次纳税评估或者超过2次税务检查的；  　　（六）税务机关及其工作人员违反规定强制纳税人出具涉税鉴证报告，违背纳税人意愿强制代理、指定代理的；  　　（七）税务机关及其工作人员违反规定或者违背公开承诺，有侵害纳税人合法权益的其他行为的。    **第三章 提交与受理**  **第十二条** 纳税人对纳税服务的投诉应当采取实名投诉。投诉可以通过网络、电话、信函或者当面等方式提出。  **第十三条** 纳税人进行实名投诉，应当列明下列事项：  　　（一）投诉人的姓名（名称）、有效联系方式；  　　（二）被投诉单位名称或者被投诉个人的相关信息及其所属单位；  　　（三）投诉请求、主要事实、理由。  　　纳税人通过电话或者当面方式提出投诉的，税务机关在告知纳税人的情况下可以对投诉内容进行录音或者录像。  **第十四条** 纳税人对税务机关及其工作人员的投诉，可以向本级税务机关提交，也可以向其上级税务机关提交。  **第十五条** 已就具体行政行为申请税务行政复议或者提起税务行政诉讼，且被依法受理的，不可同时进行纳税服务投诉。但具体行政行为同时涉及纳税服务态度问题的，可就纳税服务态度问题单独向税务机关进行投诉。  **第十六条** 纳税服务投诉符合本办法规定的投诉范围且属于下列情形的，税务机关应当受理：  　　（一）纳税人进行实名投诉，且投诉材料符合本办法第十三条要求；  　　（二）纳税人虽进行匿名投诉，但投诉的事实清楚、理由充分，有明确的被投诉人，投诉内容具有典型性。  **第十七条** 属于下列情形的，税务机关不予受理：  　　（一）违反法律、法规、规章有关规定的；  　　（二）针对出台的法律、法规、规章和规范性文件规定进行投诉的；  　　（三）投诉人就税务机关已处理完毕的相同事项进行投诉，经上级税务机关复核后维持原处理决定的；  　　（四）投诉事实不清，没有具体诉求或者有效联络方式，无法核实办理的；  　　（五）不属于本办法投诉范围的其他情形。  **第十八条** 税务机关收到投诉后，应于2个工作日内进行审查，决定是否受理，并分别按下列方式处理：  　　（一）投诉事项符合本办法规定受理范围，按照“属地管理、分级负责”的原则处理；  　　（二）本办法规定范围以外的投诉事项应分别依照相关规定告知投诉人向有权处理的部门投诉或者转有权处理的部门处理；  　　（三）对于投诉要件不全的，应当及时与投诉人取得联系，补正后予以受理。  **第十九条** 对于不予受理的实名投诉，税务机关应当以适当形式告知投诉人，并说明理由。  **第二十条** 税务机关收到投诉后，未按本办法第十八条规定的期限审查作出不予受理决定，或者转相关部门处理的，自收到投诉之日起视为受理。  **第二十一条** 上级税务机关认为下级税务机关应当受理投诉而不受理或者不予受理的理由不成立的，可以责令其受理。  　　上级税务机关认为有必要的，可以直接受理应由下级税务机关受理的纳税服务投诉。  **第二十二条** 纳税人的同一投诉事项涉及两个（含）以上税务机关的，应当由首诉税务机关牵头协调处理。首诉税务机关协调不成功的，应当向上级税务机关申请协调处理。  **第二十三条** 税务机关应当建立纳税服务投诉事项登记制度，将投诉时间、投诉人、被投诉人、联系方式、投诉内容、受理情况以及办理结果等有关内容录入《纳税服务投诉事项处理表》（见附件）。  **第二十四条** 各级税务机关应当向纳税人公布负责纳税服务投诉机构的通讯地址、投诉电话、电子邮箱、税务网站和其他便利投诉的事项。    **第四章 调查与处理**  **第二十五条** 税务机关调查、处理投诉事项，应本着注重调解、化解争议的原则进行。调查处理纳税服务投诉事项，应当由两名以上工作人员参加。  **第二十六条** 投诉人要求保密的，税务机关及其工作人员应当为投诉人保密；调查人员与投诉事项或者投诉人、被投诉人有利害关系的，应当回避。  **第二十七条** 税务机关应当对纳税人投诉的具体事项进行调查、核实。调查过程中应当充分听取投诉人、被投诉人的意见，查阅相关文件资料，调取有关证据，必要时可实地核查。  **第二十八条** 调查过程中发生下列情形之一的，应当终结调查：  　　（一）投诉事实经查不属于纳税服务投诉事项的；  　　（二）投诉内容不具体，无法联系投诉人或者投诉人拒不配合调查，导致无法调查核实的；  　　（三）投诉人自行撤销投诉，经核实，确实不需要进一步调查的。  **第二十九条** 税务机关根据调查核实的情况，对纳税人投诉的事项分别作出如下处理，并将处理结果以适当形式告知实名投诉人：  　　（一）投诉情况属实的，责令被投诉人限期改正，并视情节轻重分别给予被投诉人相应的处理；  　　（二）投诉情况不属实的，向投诉人说明理由。  **第三十条** 纳税人因服务态度不满进行的纳税服务投诉事项应当在10个工作日内办结。  　　纳税人因服务质效和侵犯权益进行的纳税服务投诉事项，应当在20个工作日内办结；情况复杂的，经受理税务机关纳税服务部门负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过15个工作日，并以适当形式告知投诉人。  **第三十一条** 被投诉人应当按照责令改正要求的限期，对投诉事项予以改正，并自限期期满之日起3个工作日内将改正结果书面报告作出处理决定的税务机关。  **第三十二条** 纳税人当场提出投诉，事实简单、清楚，不需要进行调查的，税务机关可以即时进行处理，事后应当补填《纳税服务投诉事项处理表》进行备案。  **第三十三条** 纳税人当场投诉事实成立的，被投诉人应当立即停止或者改正被投诉的行为，并向纳税人赔礼道歉，税务机关应当视情节轻重给予被投诉人相应处理；投诉事实不成立的，处理投诉事项的税务机关工作人员应当向纳税人说明理由。  **第三十四条** 税务机关在投诉事项办理结束后，应当对留下有效联系方式的实名投诉人进行回访。投诉人对处理结果不满意的，税务机关应当分析原因，并决定是否开展补充调查。  **第五章 指导与监督**  **第三十五条** 上级税务机关应当加强对下级税务机关纳税服务投诉工作的指导与监督。  **第三十六条** 各级税务机关应当及时对纳税服务投诉情况进行统计、分析、整理和归档，并定期向上一级税务机关提交情况报告。  　　对于办理纳税服务投诉过程中发现的有关税收制度或者行政执法中存在的普遍性问题，应当向有关部门提出合理化建议。  **第三十七条** 建立上级对下级税务机关纳税服务投诉办理情况通报制度，定期将投诉及处理情况进行通报。  **第三十八条** 各级税务机关应当积极依托信息化手段，规范流程、强化监督，不断提高纳税服务投诉处理质效。    **第六章 附 则**  **第三十九条** 各省、自治区、直辖市和计划单列市国家税务局、地方税务局可以根据本办法制定具体的实施办法。  **第四十条** 本办法自2015年9月1日起施行。原《国家税务总局关于印发〈纳税服务投诉管理办法（试行）〉的通知》（国税发〔2010〕11号）同时废止。 |