|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **국가세무총국의**  **<납세서비스 신고 관리방법> 수정에 관한 공고**  국가세무총국 공고 2019년 제27호  당중앙, 국무원의 “방관복(**放管服**: 시장 기능 강화와 서비스 개선）” 개혁 심화 및 비즈니스 환경 배치 최적화를 착실히 관철시키고, 납세서비스 신고 관리를 진일보 규범화하여, 신고 처리 효율을 제고하고, 납세자(납부자, 원천징수의무자와 기타 당사자 포함)의 합법적 권익을 보호하기 위해, 국가세무총국은 <납세서비스 신고 관리방법>을 수정 발표하였고, 오는 2019년 8월 1일부터 시행한다.  이에 특별히 공고한다.  국가세무총국  2019년 6월 26일  **납세서비스 신고 관리방법**  **제1장 총칙**  **제1조** 납세자(납부자, 원천징수의무자와 기타 당사자 포함, 하동)의 합법적 권익을 보호하고, 납세서비스(사회보험비와 非세수입(번역자 주: 세수를 제외한 정부에 납부하는 공공요금) 징수납부 서비스 포함, 하동) 신고 관리업무를 규범화하며, 조화로운 세수 징수납부 관계를 구축하기 위해, <중화인민공화국 세수 징수관리법> 및 세수와 관련된 법률, 법규에 근거하여 본 방법을 제정한다.  **제2조** 납세자가 세무기관 및 그 업무 인원이 납세서비스 직책을 이행하는 과정에서 규범화되고, 현대적인 납세서비스를 제공하지 않았거나 또는 기타 합법적 권익을 침범한 정황이라고 여겨 세무기관에 신고를 진행하고 세무기관에서 납세자 신고 사항을 처리할 때에 본 방법을 적용한다.    **제3조** 법에 의해 세무 행정 재심의, 소송, 제보 등 경로를 통해 해결해야 하는 사항은 유관 법률, 법규, 규장 및 규범성 문건의 규정에 따라 처리한다.  **제4조** 납세서비스 신고 관리업무는 법에 의해 공정하고, 규범화하고 효율적으로, 관할지역 관리, 등급별 책임 원칙을 준수한다.  **제5조** 납세자가 납세서비스 신고를 진행할 때는 세수 법률, 법규, 규장, 규범성 문건에 따라야 하고, 객관적이고 진실되게 관련 상황을 반영하고, 사실을 은닉, 날조, 왜곡해서는 아니 되며, 타인의 합법적 권익을 침해할 수 없다.  **제6조** 세무기관 및 그 업무 인원은 납세서비스 신고 사항을 처리할 때, 사사로운 감정에 얽매이거나, 두둔해서는 아니 되고, 타격이나 보복을 해서는 아니 되며, 신고인의 정보에 대한 비밀을 유지하여야 한다.  **제7조** 각급 세무기관의 납세서비스 부서는 납세서비스 신고의 주관 부서이고, 납세서비스 신고의 접수, 수리, 조사, 처리, 피드백 등 사항을 책임진다. 기타 부서의 협조가 필요할 경우에는 납세서비스 부서에서 총괄 조정을 진행한다.  **제8조** 각급 세무기관은 전문 인원이 납세서비스 신고 관리업무에 종사하도록 배치하고, 납세서비스 신고업무의 순조로운 전개를 보장하여야 한다.  **제2장 납세서비스 신고 범위**  **제9조** 본 방법에서 칭하는 납세서비스 신고는 다음을 포함한다.  9.1 납세자가 세무기관 업무 인원의 서비스 언행에 대해 신고한 경우  9.2 납세자가 세무기관 및 그 업무 인원의 서비스 품질과 효율에 대해 신고한 경우  9.3 납세자가 세무기관 및 그 업무 인원이 납세서비스 직책을 이행하는 과정에서 본인의 합법적 권익을 침해한 행위에 대해 진행한 기타 신고  **제10조** 서비스 언행에 대한 신고는 납세자가 세무기관 업무 인원이 납세서비스 직책을 이행하는 과정에서 서비스 언행이 현대적인 서비스 규범 요구에 부합하지 않는다고 여겨 진행한 신고를 의미한다. 구체적으로 아래의 경우를 포함한다.  10.1 세무기관 업무 인원의 서비스 용어가 현대적인 서비스 규범 요구에 부합하지 않는 경우  10.2 세무기관 업무 인원의 행위가 현대적인 서비스 규범 요구에 부합하지 않는 경우    **제11조** 서비스 품질과 효율에 대한 신고는 납세자가 세무기관 및 그 업무 인원이 납세서비스 직책을 이행하는 과정에서 양질의 편리한 서비스를 제공하지 않는다고 여겨 진행한 신고를 의미한다.  구체적으로 아래의 경우를 포함한다.  11.1 세무기관 및 그 업무 인원이 세수 법률, 법규 등 관련 규정을 정확히 파악하지 못해 납세자가 향유해야 할 우대 정책을 향유하지 못한 경우  11.2 세무기관 및 그 업무 인원이 “수문책임(번역자 주: 자신의 업무 여부를 막론하고 처음 질문을 받은 사람이 성실하게 문제를 해결해주는 업무책임제도）, 일회성 고지, 즉시 처리, 세무처리 공개 등 납세서비스 제도를 규정에 따라 실행하지 않은 경우  11.3 세무기관 및 그 업무 인원이 세무 처리 사항 ‘단일창구에서 여러 건의 업무를 한번에 처리’하는 서비스 승낙에 따라 세무 관련 업무를 처리하지 않은 경우  11.4 세무기관이 납세자에게 편리한 세무 처리 채널을 제공하지 않은 경우  11.5 세무기관 및 그 업무 인원이 독단적으로 납세자에게 규정 외의 자료 제공을 요구한 경우  11.6 세무기관 및 그 업무 인원이 규정을 위반하여 강제로 납세자에게 세무 관련 검증 보고서 제출 요구하고, 납세자의 의사를 위배하고 대리나 지정대리를 요구한 경우  **제12조** 납세자의 합법적 권익을 침해한 기타 신고는 납세자가 세무기관 및 그 업무 인원이 납세서비스 직책을 이행하는 과정에서 법에 의해 세수 법률, 법규 등 관련 규정을 집행하지 않아 납세자의 합법적 권익을 침해하였다고 여겨 진행한 기타 신고를 의미한다.  **제13조** 신고 내용 중 아래의 상황이 존재할 경우 본 방법에서 칭하는 납세서비스 신고 범위에 속하지 않는다.  13.1 법률, 법규, 규장의 유관 규정을 위반한 경우  13.2 법률, 법규, 규장과 규범성 문건의 규정에 대해 신고한 경우  13.3 세무기관의 법정 직책과 권한을 초과한 경우  13.4 본 방법 신고 범위의 기타 정황에 속하지 않는 경우  **제3장 제출과 수리**  **제14조** 납세자는 인터넷, 전화, 서신 또는 면담 등 방식을 통해 신고를 제출할 수 있다.  **제15조** 납세자는 납세서비스에 대한 신고를 본급 세무기관에 제출할 수도 있고, 그 상급 세무기관에 제출할 수도 있다.  **제16조** 납세자가 납세서비스 신고를 진행할 경우 실명 제출을 원칙으로 한다.  **제17조** 납세자가 실명 신고를 진행할 경우, 아래 사항을 열거하여야 한다.  17.1 신고인의 성명(명칭), 유효한 연락방식  17.2 피신고 단위 명칭 또는 피신고 개인의 관련 정보 및 소속 단위  17.3 신고 청구, 주요 사실, 이유  납세자가 전화 또는 면담 방식으로 신고를 제출할 경우, 세무기관은 납세자에게 고지한 상황에서는 신고내용에 대한 녹음 또는 녹화를 진행할 수 있다.  **제18조** 구체적인 행정 행위에 관하여 이미 세무 행정 재심의 또는 세무 행정소송을 제기하였으나 구체적인 행정 행위가 현대적 규범 언행에 부합되지 않는 문제가 존재할 경우, 해당 문제에 관해 단독으로 세무기관에 신고를 진행할 수 있다.  **제19조** 납세서비스 신고가 본 방법에서 규정한 신고 범위에 부합되고 또한 아래 경우에 속할 경우, 세무기관은 이를 수리하여야 한다.  19.1 납세자가 실명으로 신고를 진행하고 또한 신고 자료가 본 방법 제17조 요구에 부합하는 경우  19.2 납세자가 익명으로 신고를 진행하였으나 신고한 사실이 명확하고 이유가 충분하며 명확한 피신고인이 있고 신고내용이 보편성을 갖춘 경우  **제20조** 아래의 경우에 속할 경우, 세무기관은 수리하지 않는다.  20.1 세무기관이 이미 처리를 완료하고 상급 세무기관의 재심사를 거친 동일한 신고사항에 대해 재차 신고한 경우  20.2 세무기관이 법률, 법규에 의거 수리하고 현재 처리 중인 서비스 신고에 대해 재차 신고한 경우  20.3 본 방법 신고 범위에 속하지 않는 기타 정황  **제21조** 세무기관은 신고 접수 후 1 업무일 내 수리 여부를 결정하고, “주관자가 책임진다”라는 원칙에 근거하여 처리 또는 이관 처리를 하여야 한다.  **제22조** 수리하지 않는 실명 신고에 대해 세무기관에서는 적절한 형식으로 신고인에게 고지하여야 하며 또한 이유를 설명한다. 기한을 넘겨 고지하지 않은 경우, 신고 접수 후 1 업무일 내 수리한 것으로 간주한다.  **제23조** 상급 세무기관이 하급 세무기관에서 수리해야 할 신고를 수리하지 않았거나 또는 수리하지 않는 이유가 성립되지 않는다고 여길 경우, 책임지고 수리하도록 명령할 수 있다.  상급 세무기관이 필요하다고 여길 경우, 하급 세무기관에서 수리해야 할 납세서비스 신고를 직접 수리할 수 있다.  **제24조** 납세자의 동일한 신고 사항이 2개 이상 세무기관과 연관된 경우, 처음 신고한 세무기관에서 주도하여 조정 처리를 주도하여야 한다. 처음 신고한 세무기관에서 조정이 결렬될 경우, 상급 세무기관에 조정 처리를 신청하여야 한다.  **제25조** 납세자가 동일한 사항을 다른 경로를 통해 각각 신고할 경우, 세무기관은 접수 후 통합 처리할 수 있다.  **제26조** 세무기관은 납세서비스 신고 사항 등기제도를 구축하고, 신고 시간, 신고인, 피신고인, 연락방식, 신고내용, 수리상황 및 처리결과 등 유관 내용을 기록하여야 한다.  **제27조** 각급 세무기관은 납세자에게 납세서비스 신고를 책임지는 기구의 통신 주소, 신고 전화, 세무 사이트와 기타 신고에 편리한 사항을 공개하여야 한다.  **제4장 조사와 처리**  **제28조** 세무기관이 신고사항을 조사하여 처리할 때 법률, 법규에 의거 실사구시, 조정중시를 원칙으로 징수 납부 쟁의를 해결하여야 한다.  **제29조** 세무기관 조사인원이 신고 사항 또는 신고인, 피신고인과 이해관계가 있는 경우, 회피하여야 한다.  **제30조** 납세서비스 신고 사항에 대한 조사는 2명 이상의 업무 인원이 참가하여야 한다. 일반적인 절차는 다음과 같다.  30.1 상황 조사. 문건 자료를 열람하고, 증거를 확보하여, 쌍방의 진술 사실과 이유를 청취하고, 필요시 기타 조직과 인원에게 조사나 현장 조사를 진행할 수 있다.  30.2 소통 조정. 신고인, 피신고인과 기본 사실을 확인하고, 소통을 강화하여, 모순을 화해시켜 쌍방이 처리 의견에 관해 공통 인식을 가지도록 촉진시킨다.  30.3 의견 제출. 유관 법률, 법규, 규장 및 기타 유관 규정에 근거하여 처리 의견을 제출한다.  **제31조** 세무기관은 각 유형별 서비스에 대한 신고를 기한 내에 처리 완료하여야 한다. 서비스 언행류의 신고는 수리일로부터 5 업무일 내에 처리를 완료한다. 서비스 품질 효율류와 기타 납세자의 합법적 권익을 침해한 유형의 신고는 수리일부터 10 업무일 내에 처리를 완료하여야 한다.  **제32조** 아래의 상황에 속하는 경우, 세무기관은 신속히 처리하여야 하고, 수리일로부터 3 업무일 내에 처리를 완료한다.  32.1 본 방법 제11조 제1항에 규정된 상황  32.2 자연인 납세자가 제출한 개인소득세 서비스 신고  32.3 자연인 납부자가 제출한 사회보험료와 비세수입 징수 납부 서비스 신고  32.4 기타 중대 정책 시행과 관련된 서비스 신고  **제33조** 서비스 신고가 상황이 복잡하여 제때에 처리를 할 수 없는 경우, 수리한 세무기관 납세서비스 부서 책임자의 비준을 거쳐 처리 기한은 적절히 연장할 수 있으나 최장 10 업무일을 초과해서는 아니 된다. 동시에 전달 처리 부서에게 이를 설명하고 신고인에게 잘 해석해 주어야 한다.  **제34조** 아래의 상황에 속하는 경우, 세무기관은 즉시 처리할 수 있다.  34.1 납세자가 현장에서 신고를 제출하고, 사실이 간단하고 명백하여 조사를 진행할 필요가 없는 경우  34.2 일정 시기 내에 집중적으로 발생한 동일 신고 사항이자 이미 명확한 처리 의견이 있는 경우  **제35조** 납세자가 현장에서 신고한 사실이 성립될 경우, 피신고인은 적시에 신고 당한 행위를 멈추거나 또는 시정하고 납세자에게 사과해야 하며, 세무기관은 사건 경위의 경중에 따라 피신고인에게 상응한 처리를 해야 한다. 신고 사실이 성립되지 않을 경우, 신고사항을 처리하는 세무기관 업무 인원은 납세자에게 이유를 설명하여야 한다.  **제36조** 조사 과정에서 아래의 상황 중 하나가 발생할 경우, 조사를 종결하고 납세자에게 이유를 설명하여야 한다.  36.1 신고 사실이 조사를 거쳐 납세서비스 신고 사항에 속하지 않는 경우  36.2 신고내용이 구체적이지 않고, 신고인에게 연락할 수 없거나 또는 신고인이 조사에 협조하지 않아 실태 조사를 할 수 없는 경우  36.3 신고인이 신고를 자진 철회하고, 실태 조사를 거쳐 더 이상 조사가 필요하지 않은 경우  36.4 이미 처리하여 피드백한 신고사항에 대해 신고인이 동일 사항을 재차 신고하고 새로운 증거를 제공하지 않은 경우  36.5 조사 과정 중, 세무기관 직책 범위에 속하지 않음을 발견한 경우  **제37조** 세무기관은 조사하여 확인한 상황에 근거하여 납세자가 신고한 사항에 대해 구분하여 아래와 같이 처리한다.  37.1 신고 상황이 사실인 경우, 피신고인에게 기한 내에 시정하도록 명령하고, 사건경위의 경중에 따라 피신고인에게 상응한 처분을 내린다.  37.2 신고 상황이 사실이 아닌 경우, 신고인에게 이유를 설명한다.  **제38조** 세무기관은 규정된 시한 내에 처리결과를 적절한 형식으로 신고인에게 피드백을 줘야 한다.  피드백 시, 신고인에게 신고의 사실 여부, 신고인의 권익에 손해를 끼친 행위의 중지 또는 시정 여부를 고지하여야 하고, 사실이 아닌 신고는 이유를 설명하여야 한다.  **제39조** 신고인이 세무기관에서 피드백한 처리 상황에 대해 이견이 있을 경우, 세무기관은 보충 조사의 전개 여부 및 새로이 처리 결과를 만들어 낼지 여부를 결정하여야 한다.  **제40조** 신고인이 처리 결과가 공증성을 현저히 상실했다고 여길 경우, 상급 세무기관에 재심 신청을 제출할 수 있다. 상급 세무기관은 수리일로부터 10 업무일 내에 재심 의견을 작성하여야 한다.  **제41조** 세무기관 및 그 업무 인원이 신고인의 신고를 저지, 제한하거나 신고인에게 타격 보복을 한 경우, 그 상급기관에서 법률, 법규에 의거하여 책임을 추궁한다.  **제42조** 신고인이 사실을 날조하고, 악의로 신고하거나 또는 정상 업무 질서를 교란하고 영향을 미쳐 세무기관, 세무 인원에게 부정적인 영향을 끼친 경우, 신고인은 법에 의거 상응하는 책임을 져야 한다.  **제5장 지도와 감독**  **제43조** 상급 세무기관은 하급 세무기관의 납세서비스 신고 업무에 대한 지도와 감독을 강화하고, 적시에 규범화된 처리를 독촉하여야 한다.  **제44조** 각급 세무기관은 납세서비스 신고 처리 과정에서 발견한 유관 세수제도 또는 행정 집법 중 존재하는 보편적인 문제에 대해 유관 부서에 합리적 건의를 제출하여야 한다.  **제45조** 각급 세무기관은 적극적으로 정보화 수단에 힘을 빌려, 절차를 규범화하고 감독을 강화하여, 납세서비스 신고 처리 품질과 효율을 부단히 제고하여야 한다.  **제6장 부칙**  **제46조** 국가세무총국 각 성, 자치구, 직할시와 계획단열시 세무국은 본 방법에 근거하여 구체적인 실시방법을 제정할 수 있다.  **제47조** 본 방법은 2019년 8월 1일부터 시행한다. <국가세무총국의 <납세서비스 신고 관리 방법> 수정에 관한 공고>(국가세무총국 공고 2015년 제49호, 국가세무총국 공고 2018년 제31호 수정)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2019年第27号  为认真贯彻党中央、国务院关于深化“放管服”改革、优化营商环境的部署，进一步规范纳税服务投诉管理，提高投诉办理效率，维护纳税人（含缴费人、扣缴义务人和其他当事人）的合法权益，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2019年8月1日起施行。  特此公告。  国家税务总局  2019年6月26日  **纳税服务投诉管理办法**   1. **总 则**   **第一条** 为保护纳税人（含缴费人、扣缴义务人和其他当事人，下同）的合法权益，规范纳税服务（含社会保险费和非税收入征缴服务，下同）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》及相关税收法律法规，制定本办法。  **第二条** 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提供规范、文明的纳税服务或者有其他侵犯其合法权益的情形，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、举报等途径解决的事项，依照有关法律、法规、规章及规范性文件的规定办理。  **第四条** 纳税服务投诉管理工作遵循依法公正、规范高效、属地管理、分级负责的原则。  **第五条** 纳税人进行纳税服务投诉需遵从税收法律、法规、规章、规范性文件，并客观、真实地反映相关情况，不得隐瞒、捏造、歪曲事实，不得侵害他人合法权益。  **第六条** 税务机关及其工作人员在办理纳税服务投诉事项时，不得徇私、偏袒，不得打击、报复，并应当对投诉人信息保密。  **第七条** 各级税务机关的纳税服务部门是纳税服务投诉的主管部门，负责纳税服务投诉的接收、受理、调查、处理、反馈等事项。需要其他部门配合的，由纳税服务部门进行统筹协调。  **第八条** 各级税务机关应当配备专职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。   1. **纳税服务投诉范围**   **第九条** 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言行进行的投诉；  （二）纳税人对税务机关及其工作人员服务质效进行的投诉；  　　（三）纳税人对税务机关及其工作人员在履行纳税服务职责过程中侵害其合法权益的行为进行的其他投诉。  **第十条** 对服务言行的投诉，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服务言行不符合文明服务规范要求而进行的投诉。具体包括：  　　（一）税务机关工作人员服务用语不符合文明服务规范要求的；  　　（二）税务机关工作人员行为举止不符合文明服务规范要求的。  **第十一条** 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在履行纳税服务职责过程中未能提供优质便捷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准确掌握税收法律法规等相关规定，导致纳税人应享受未享受税收优惠政策的；  　　（二）税务机关及其工作人员未按规定落实首问责任、一次性告知、限时办结、办税公开等纳税服务制度的；  　　（三）税务机关及其工作人员未按办税事项“最多跑一次”服务承诺办理涉税业务的；  　　（四）税务机关未能向纳税人提供便利化办税渠道的；  　　（五）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；  　　（六）税务机关及其工作人员违反规定强制要求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。  **第十二条** 侵害纳税人合法权益的其他投诉，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税收法律法规等相关规定，侵害纳税人的合法权益而进行的其他投诉。  **第十三条** 投诉内容存在以下情形的，不属于本办法所称纳税服务投诉的范围：  　　（一）违反法律、法规、规章有关规定的；  　　（二）针对法律、法规、规章和规范性文件规定进行投诉的;  　　（三）超出税务机关法定职责和权限的；  　　（四）不属于本办法投诉范围的其他情形。  **第三章 提交与受理**  **第十四条** 纳税人可以通过网络、电话、信函或者当面等方式提出投诉。  **第十五条** 纳税人对纳税服务的投诉，可以向本级税务机关提交，也可以向其上级税务机关提交。  **第十六条** 纳税人进行纳税服务投诉原则上以实名提出。  **第十七条** 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。  **第十八条** 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，但具体行政行为存在不符合文明规范言行问题的，可就该问题单独向税务机关进行投诉。  **第十九条** 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十七条要求；  　　（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。  **第二十条** 属于下列情形的，税务机关不予受理：  　　（一）对税务机关已经处理完毕且经上级税务机关复核的相同投诉事项再次投诉的；  　　（二）对税务机关依法、依规受理，且正在办理的服务投诉再次投诉的；  　　（三）不属于本办法投诉范围的其他情形。  **第二十一条** 税务机关收到投诉后应于1个工作日内决定是否受理，并按照“谁主管、谁负责”的原则办理或转办。  **第二十二条** 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。逾期未告知的，视同自收到投诉后1个工作日内受理。  **第二十三条** 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。  **第二十四条** 纳税人的同一投诉事项涉及两个以上税务机关的，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。  **第二十五条** 纳税人就同一事项通过不同渠道分别投诉的，税务机关接收后可合并办理。  **第二十六条** 税务机关应当建立纳税服务投诉事项登记制度，记录投诉时间、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。  **第二十七条** 各级税务机关应当向纳税人公开负责纳税服务投诉机构的通讯地址、投诉电话、税务网站和其他便利投诉的事项。  **第四章 调查与处理**  **第二十八条** 税务机关调查处理投诉事项，应依法依规、实事求是、注重调解，化解征纳争议。  **第二十九条** 税务机关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。  **第三十条** 调查纳税服务投诉事项，应当由两名以上工作人员参加。一般流程为：  　　（一）核实情况。查阅文件资料，调取证据，听取双方陈述事实和理由，必要时可向其他组织和人员调查或实地核查；  　　（二）沟通调解。与投诉人、被投诉人确认基本事实，强化沟通，化解矛盾，促进双方就处理意见形成共识；  　　（三）提出意见。依照有关法律、法规、规章及其他有关规定提出处理意见。  **第三十一条** 税务机关对各类服务投诉应限期办结。对服务言行类投诉，自受理之日起5个工作日内办结；服务质效类、其他侵害纳税人合法权益类投诉，自受理之日起10个工作日内办结。  **第三十二条** 属于下列情形的，税务机关应快速处理，自受理之日起3个工作日内办结。  　　（一）本办法第十一条第一项所规定的情形；  　　（二）自然人纳税人提出的个人所  得税服务投诉；  　　（三）自然人缴费人提出的社会保险费和非税收入征缴服务投诉；  　　（四）涉及其他重大政策落实的服务投诉。  **第三十三条** 服务投诉因情况复杂不能按期办结的，经受理税务机关纳税服务部门负责人批准，可适当延长办理期限，最长不得超过10个工作日，同时向转办部门进行说明并向投诉人做好解释。  **第三十四条** 属于下列情形的，税务机关可即时处理：  　　（一）纳税人当场提出投诉，事实简单、清楚，不需要进行调查的；  　　（二）一定时期内集中发生的同一  投诉事项且已有明确处理意见的。  **第三十五条** 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。  **第三十六条** 调查过程中发生下列情形之一的，应当终结调查，并向纳税人说明理由：  　　（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；  　　（四）已经处理反馈的投诉事项，投诉人就同一事项再次投诉，没有提供新证据的；  　　（五）调查过程中发现不属于税务机关职责范围的。  **第三十七条** 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：  　　（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。  **第三十八条** 税务机关应在规定时限内将处理结果以适当形式向投诉人反馈。  　　反馈时应告知投诉人投诉是否属实，对投诉人权益造成损害的行为是否终止或改正；不属实的投诉应说明理由。  **第三十九条** 投诉人对税务机关反馈的处理情况有异议的，税务机关应当决定是否开展补充调查以及是否重新作出处理结果。  **第四十条** 投诉人认为处理结果显失公正的，可向上级税务机关提出复核申请。上级税务机关自受理之日起，10个工作日内作出复核意见。  **第四十一条** 税务机关及其工作人员阻拦、限制投诉人投诉或者打击报复投诉人的，由其上级机关依法依规追究责任。  **第四十二条** 投诉人捏造事实、恶意投诉，或者干扰和影响正常工作秩序，对税务机关、税务人员造成负面影响的，投诉人应依法承担相应责任。  **第五章 指导与监督**  **第四十三条** 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，督促及时、规范处理。  **第四十四条** 各级税务机关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。  **第四十五条** 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**  **第四十六条** 国家税务总局各省、自治区、直辖市和计划单列市税务局可以根据本办法制定具体的实施办法。  **第四十七条** 本办法自2019年8月1日起施行。《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，国家税务总局公告2018年第31号修改）同时废止。 |