

新修订的《纳税服务投诉管理办法》8月1日起实施

2019-07-01 17:54:02 | 来源：新华网 | 作者：申铖

为进一步深化“放管服”改革、优化税收营商环境，国家税务总局日前修订出台《纳税服务投诉管理办法》，对纳税服务投诉工作进行规范和优化，进一步提高监督投诉质效，更好维护纳税人、缴费人合法权益。

国家税务总局纳税服务司有关负责人表示，此次修订出台的新办法扩大了纳税服务投诉范围，投诉边界更清晰；拓宽投诉渠道，主体权责更明确；规范受理流程，办理时限再压缩；建立快速处理机制，投诉处理更高效。新办法将于8月1日起正式实施。

新办法明确，纳税人、缴费人、扣缴义务人和其他当事人对纳税服务的投诉范围，除了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外，还包括对税务机关工作人员服务言行及其服务质效的投诉。例如，对税务服务言行不符合文明服务规范要求等行为均可投诉。

新办法规定，投诉人可以通过网络、电话、信函或者当面等方式提出实名投诉，既可以向本级税务机关提交，也可以向其上级税务机关提交。税务机关应于收到投诉后1个工作日内决定是否受理，按照“谁主管、谁负责”的原则办理或转办。

新办法将各类投诉的办理时限全部压缩50%：受理审查环节由2个工作日压缩为1个工作日，服务质效、权益保护类投诉的办理时限从20个工作日压缩到10个工作日，服务言行类投诉的办理时限从10个工作日压缩至5个工作日。

新办法明确了快速处理机制，对于税务机关及其工作人员未准确把握税收法律法规等导致纳税人应享未享税收优惠政策的，自然人提出的个人所得税和社保费及非税收入征缴服务的投诉，税务机关应自受理之日起3个工作日内办结。此外，投诉人认为投诉处理结果显失公正的，可以向上级税务机关申请复核。