

国家税务总局关于落实“两个减负”优化纳税服务工作的意见 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/301/2021_2022__E5_9B_BD_E5_AE_B6_E7_A8_8E_E5_c80_301757.htm 国家税务总局关于

落实“两个减负”优化纳税服务工作的意见 国税发〔2007〕106号 各省、自治区、直辖市和计划单列市国家税务局、地方税务局，局内各单位：为了减轻纳税人不必要的办税负担和基层税务机关额外的工作负担（以下简称“两个减负”），进一步优化纳税服务，提出如下意见。一、充分熟悉做好落实“两个减负”、优化纳税服务工作的重大意义 落实“两个减负”、优化纳税服务是税务机关全心全意为人民服务的具体体现，是提高税法遵从度、加强税收征管、构建和谐征纳关系的重要举措，是改进工作作风、提高工作效率的必然途径。各级税务机关要充分熟悉到减轻纳税人在办税过程中不必要的负担，是税务机关应尽的义务；减轻基层税务机关额外的工作负担，是上级税务机关义不容辞的责任。“两个减负”是相互联系的，基层税务机关负担减轻了，纳税人的负担也会相应减轻；减轻了纳税人的负担，也有利于减轻基层税务机关的工作压力。各级税务机关要全面落实科学发展观，坚持聚财为国、执法为民的工作宗旨，以纳税人为中心，以提高税法遵从度为目标，以流程为导向，充分依托信息化手段，深入落实“两个减负”，持续改进纳税服务工作，切实维护纳税人合法权益，构建和谐税收征纳关系。力求做到执法规范、征收率高、成本降低、社会满足，不断提高税收征管质量和效率。二、强化措施，切实减轻纳税人不必要的办税负担（一）解决纳税人办税“多头找、多次跑”和

税务机关“重复找纳税人”的问题。巩固和完善“一站式”服务方式，坚持办税服务厅集中受理纳税人到税务机关办理的各种涉税事项。对纳税人办理涉税事项所需资料，实行“一次性”告知；对资料齐全的涉税事项，予以“一次性”办结。对能够即时办结的涉税事项，予以即时办结；对不能够即时办结的涉税事项，实行全程服务并限时办结。进一步简化办税环节，优化办税流程，规范涉税文书，不得增设纳税人非法定义务。统筹安排对纳税人的税收调查和日常检查等工作，避免多头重复安排内容相同的调查和检查事项。设立和变更税务登记时，对于税务登记、税种认定、减免税资格认定、普通发票领购资格等涉税调查事项，可实行一次下户、调查办结。在开展纳税评估中，应针对某一户纳税人申报缴纳的各个税种进行综合分析评价，避免多次下户，防止对同一纳税人按不同税种多头重复评估。（二）解决纳税人重复报送资料的问题。认真贯彻落实《国家税务总局关于简化纳税人向税务机关提供有关审验证件的通知》（国税函〔2007〕149号）和《国家税务总局关于印发 纳税人财务会计报表报送治理办法 的通知》（国税发〔2005〕20号），不得要求纳税人重复报送涉税资料及数据。对已存入税收征管信息系统按照“一户式”电子档案治理要求采集的各项基础信息，在纳税人办理登记类、认定类、申报类、审批类等各种涉税事项时，不得再要求纳税人重复提供有关证件的复印件；税务机关开展税收分析、税负调查等工作时，不得要求纳税人重复报送财务会计报表和涉税信息。个体工商户办理税务登记时，税务机关根据纳税人提供的资料录入打印《税务登记表》并经户主签字确认即可。对于长期选择电子申

报方式报送涉税资料，且数据质量比较高的纳税人，可由省税务机关确定报送纸质资料的时限，其中增值税、消费税的纸质申报资料采取半年或年度报送的方式，营业税的纸质申报资料可以采取季度报送的方式。企业所得税季（月）度预缴申报可只采用电子申报方式，年度申报须同时采用电子申报和纸质资料报送方式。对已具有电子认证身份的纳税人，在使用电子申报方式报送涉税资料后，省税务机关可选择条件成熟的地区进行取消纸质资料报送方式的试点，并报税务总局备案。

（三）解决好纳税人应用电子手段申报纳税收费与服务不规范的问题。对于税务机关开发或委托开发的拥有产权的纳税申报软件等信息产品，应免费向纳税人发放。对于税务机关不拥有产权、通过市场化开发的纳税申报软件等信息产品，各级税务机关在开发商和服务商的收费项目得到物价部门批准后，协调开发商、服务商与纳税人签订合同，明确服务事项及标准。除国家另有规定外，由纳税人自愿使用信息产品和自愿选择按年或按次服务付费的方式，不服务不得收费，并进行约束和加强监督。立足于纳税人现有的技术条件升级软件，禁止开发商和服务商利用软件升级推销设备以及利用培训等机会向纳税人收取高额费用。

三、统筹协调，有效减轻基层税务机关额外的工作负担

（一）解决税务机关内部报表资料多头重复报送的问题。认真贯彻落实《国家税务总局关于清理简并征管业务报表的通知》（国税函〔2006〕1275号），对本级机关和下级机关报送的报表进行认真清理，不得擅自新增报表资料。对重复、失效的报表，果断取消。充分利用数据集中的优势，凡系统能够自动生成或经过加工可以生成的报表、数据，不再要求下级机关报送。加强

报表的归口治理，建立报表治理和使用长效机制。对业务报表进行整合，统一填报口径，实现报表资源共享，避免同一类报表要求下级重复上报。上级机关不得随意要求下级报送一次性、临时性报表。（二）解决税务机关内部多头重复布置工作的问题。上级机关各部门向下级安排工作要统筹协调，增强可操作性，避免多头安排、重复布置、效率低下。大力清理、整顿各种不必要的文件、会议、考核、评选和检查等项目。对于已纳入税收征管信息系统并可在网上直接作出审批决定的，除另有规定外，可取消纸质文书的流转审批。（三）解决税务机关数据资源利用率低的问题。充分利用数据集中的优势，开展税收分析、纳税评估、税源监控、考核监督和决策治理。加强数据治理，提高分析水平和应用能力。把握数据资源的部门应根据业务部门需求，及时、准确、完整地提供共享数据。上级机关要及时、准确、完整地发布数据分析信息。对同一涉税事项，做到软件功能、数据采集不重复。对于能够依托现有系统拓展解决问题的，不再进行单行软件的开发。（四）解决一线税务人员工作负担重的问题。根据税收征管与纳税服务的实际，明确税收治理员、办税服务厅人员、12366纳税服务热线（以下简称“12366”）座席员和网站服务人员等一线税务人员的职责，充实力量，合理确定工作负荷，切实解决人员少、事务多、负担重的问题。依托信息技术，整合相关信息系统。开发应用税收治理员工作平台，确保工作需要。

四、因地制宜，防止和解决办税排队拥挤问题

认真贯彻落实《国家税务总局关于解决办税服务厅排队拥挤问题的通知》（国税发〔2005〕161号），防止和减少纳税申报期内办税长时间排队现象。（一）均衡使用

纳税申报期间。主管税务机关应积极与纳税人协商，经纳税人同意可采取以下方式：对于规模小、核算相对简单的纳税人，尽量将其安排在纳税申报期的前半段申报纳税；对于规模大、核算相对复杂的纳税人，尽量将其安排在纳税申报期的后半段申报纳税，以合理利用申报办税时间，避免拥挤。对于相同规模的纳税人，可适当定期轮换，体现公平。

（二）大力发展网上业务。目前除了增值税销项发票开票记录IC卡以及涉及增值税四小票电子记录需到办税服务厅办理前台插卡、报盘审核等业务外，均可采取网上办税方式，供纳税人自愿选择。建立健全网上办税工作机制，加强税务网站建设，使纳税人足不出户地履行纳税义务。确保“十一五”期间，50%的税务行政许可项目实现在线办理。采取有效措施，预防网络堵塞，保障网上办税系统运转畅通。

（三）适当增设服务网点。根据实际需要，在纳税人相对密集的基层税务机关或税务所，依托信息化，可适当增设办税场所，以分流纳税人，分散办理申报纳税。在坚持属地治理的原则下，积极试点推行纳税人自行选择办税服务厅的方式，实行涉税事项“同城通办”。

（四）合理设置办税窗口。根据办税服务厅业务量的实际，按照服务规范的要求，合理调配各类窗口数量。办税高峰时，可在办税服务厅内临时增设办税窗口、增派工作人员、延长办税时间。在纳税人密集的地方，可配置“排队叫号系统”，按号分散等候，避免纳税人站立排队。将性能较高的计算机设备优先配置到办税服务工作方面，以提高办税效率，缩短办税时间。

五、加强需求分析，创新纳税服务 及时把握和了解纳税人的需求，使各项服务措施真正做到有的放矢。通过受理纳税咨询、开展办税辅导等多

种途径，及时了解纳税人在履行纳税义务过程中的困难和问题，加强对纳税人关心的税收重点、热点、难点问题的收集、研究和整理，以促进税收工作不断改进。对于本单位或本部门能够解决的困难和问题，采取措施，抓紧解决；对于本单位或本部门不能解决的困难和问题，尽快提出意见和建议，报上级机关备案，上级机关应抓紧研究解决。对于纳税人反映的意见、建议、投诉、举报等，认真分析，发现问题，及时改进。在满足纳税人普遍需求的共性服务基础上，为纳税人提供有针对性的个性化服务。积极创新纳税服务方式和手段，将个性服务与纳税信用等级评定治理、办税流程简化、维护纳税人权益等各项工作有机结合，促使纳税服务不断优化，推动税收工作和谐发展。

六、整合服务资源，提高服务效能

（一）加强国、地税协作。同一地区的国、地税局要加强协作，联合办理税务登记，联合设立“12366”，联合评定纳税信用等级，联合开展税务检查和税收调查，节省税收成本。国、地税局对同一纳税人要提高信息采集效率，及时取得或交换相关信息与资料，加强分析比对，保证数据的真实、准确、完整，努力实现信息共享，提高服务质量与效率。

（二）有效整合信息服务平台。依托信息化，进一步完善和拓展服务载体，强化服务功能。有条件的地区，整合“12366”、网站、短信台的网络资源，力求实现“三网合一”，以持续提升服务功能，不断推出新的服务产品，努力满足纳税人的需要。积极规范和加强“12366”服务，目前尚未开发“12366”应用系统的，不宜再开发；已开通“12366”的地区，要文明服务，加强业务维护，健全纳税服务受理、承办、转办、反馈、督办等工作机制。优化税务网站的服务功

能，从保障纳税人需求出发，根据税法要求积极推行网上申报、网上下载税务表格等服务措施，提供发票真伪鉴别、有奖发票等服务事项的网上查询。积极利用短信开展催报催缴、申报提醒、办税通知等涉税事项。规范与维护“12366”、网站与短信台应用的税收法规库和纳税咨询问题库，定期整理发布“12366”和税务网站受理的问题解答。（三）强化纳税咨询辅导。深入开展纳税服务数据与信息综合利用工作，加强办税服务厅、“12366”和税务网站的数据统计、分析以及业务维护和治理，逐步建立统一的“12366”与网站服务共享的纳税咨询问题库，提高涉税事项答复准确率。加大对新出台的税收政策的辅导力度，帮助纳税人准确把握税法知识。（四）加强部门协作。主动加强与工商、财政、金融、质检、海关等部门的协作与配合，大力开展外部信息交换，积极利用政府和其他有关部门的公共服务成果和相关信息，减少不必要的向纳税人的信息采集。实行资源共享，形成社会合力。（五）充分发挥税务师事务所、会计师事务所、律师事务所等社会中介组织在税务代理、税收筹划、会计核算等方面的行业优势，为纳税人提供具有专业水准的个性化服务，以提高纳税服务的整体实力。坚持税务代理自愿的原则，严禁向纳税人强制代理、指定代理，依法引导税务代理事业健康发展。七、坚持办税公开，加强纳税信用建设 认真贯彻《中华人民共和国政府信息公开条例》和《国家税务总局关于进一步推行办税公开工作的意见》（国税发〔2006〕172号），清理公开项目，完善公开程序，拓展公开内容，规范公开形式。进一步加强对办税公开项目的治理，强化监督制约。按照纳税人办税流程，明确涉税事项类别、实施依据、

公开形式、公开范围、公开时间以及承办部门等。各地要结合实际，在税务总局规定的办税公开项目的基础上，制定本单位办税公开目录，补充、完善有关公开内容。尚未完成对纳税人涉税事项清理工作的地区，要抓紧进行清理。各地要组织实施好纳税信用等级评定治理工作，明确标准，完善制度，健全机制。国、地税局要依托信息化，严格按照评定内容与指标进行评定，确保评定的客观性、准确性、公平性。充分运用评定结果，积极推行分类治理和服务。对于纳税信用等级不同的纳税人，合理配置征管资源并采取相应的服务方式。进一步拓展对A级纳税人的激励措施，增强A级的“吸引力”。对D级纳税人，加强办税辅导，实施重点监控。按照办税公开工作的要求，及时公开A级和D级纳税信用等级评定结果。

八、建立考核机制，强化社会监督

（一）强化考核监督。建立和完善纳税服务责任制、考核制和奖惩制，坚持定性考核和定量考核相结合，定期考核与日常考核相结合，内部考核与社会评议相结合，确保责任到人、措施到位，奖勤罚懒，奖优罚劣。依据税收征管流程，合理确定纳税服务考核的范围、内容、指标，建立纳税服务岗责体系，充分发挥考核的导向作用和促进作用，增强考核指标的科学性、针对性、实效性。上级机关对下级机关、同级机关内部对各相关职能部门的纳税服务制度建设、工作措施、实际效果等进行考核，各级机关对所属税务人员执行纳税服务规范的情况进行考核。

（二）开展社会评议。充分发挥纳税人和社会各界对税务机关纳税服务工作的监督作用，可在办税服务厅内设置“服务评价器”，由纳税人现场对税务人员的具体服务行为进行评价。引入独立于征纳双方之外的第三方评价机制

，采取问卷调查、定期回访纳税人等形式开展评价与监督。

（三）严格责任追究。对于纳税服务工作成绩显著的单位和个人，予以表彰；对于纳税服务工作较差的单位和个人，予以批评。对于那些在纳税服务工作中搞形式主义，弄虚作假，甚至侵害纳税人合法权益的，按照有关规定追究领导和直接责任人的责任。

九、加强组织领导，确保工作实效 做好“两个减负”、优化纳税服务是当前税收工作中一项重要的紧迫任务，各级税务机关要切实加强领导，将其摆到全局工作的重要位置，精心研究，统筹安排，加强协调，形成合力，切实减轻纳税人和基层税务机关的负担，防止反弹。上级机关要进一步增强为基层服务的意识，对下级请示的事项，在规定时间内答复；无法按期答复的，向下级说明原因，限期回复。下级机关要善于综合运用上级提供的各种信息和方法，不断提高治理与服务水平。要加强干部队伍建设，增强税务机关的公信力、执行力和纳税服务能力。强化对一线税务人员的教育、培训、治理和监督，提倡在岗自学，更新业务知识，提高自身素质。积极开展岗位练兵、业务竞赛、评先评优活动，大力培养服务能手，为落实“两个减负”、优化纳税服务提供保障。各省、自治区、直辖市和计划单列市国家税务局、地方税务局于2007年11月30日之前，将贯彻实施本意见过程中碰到的情况和问题报送税务总局（征收治理司）备案。国家税务总局二〇〇七年八月三十日

100Test 下载
频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com