# 白银市税务局2021年纳税服务工作调查问卷分析报告

为更好了解纳税人、缴费人获取涉税信息的渠道及需求，提升税务部门宣传辅导精准度，不断优化纳税服务举措，提升纳税服务工作质效，助力优化税收营商环境，切实提高纳税人、缴费人的满意度和获得感，国家税务总局白银市税务局于2021年4月6日至5月6日在国家税务总局甘肃省税务局门户网站互动交流栏目开展了白银市税务局纳税服务工作调查问卷活动。期间共收到网民有效调查问卷616份。

一、调查问卷基本情况数据反馈

1、您的身份是（）

法定代表人 7.79%(小计:48)

财务人员36.85%(小计:227)

办税人员 47.08%(小计:290)

其他个人 8.28%(小计:51)

2、您对办税服务厅的业务办理效率和办税缴费便捷程度是否满意？

非常满意 88.49%(小计:546)

满意10.21%(小计:63)

一般 0.97%(小计:6)

不满意 0.32%(小计:2)

3、您对办税服务厅工作人员的服务态度是否满意？

非常满意 85.25%(小计:468)

满意 12.2%(小计:67)

一般 2.19%(小计:12)

不满意 0.36%(小计:2)

4、您对办税服务厅自助办税终端的使用是否满意？

非常满意 83.39%(小计:457)

满意 14.23%(小计:78)

一般2.01%(小计:11)

不满意 0.36%(小计:2)

5、您对电子税务局的系统稳定性和12366咨询热线的接听解答情况是否满意？

非常满意,系统稳定、接听及时、解答准确 80.59%(小计:440)

满意,系统较为稳定、有人接听、解答较为规范17.4%(小计:95)

不满意,系统稳定性差、热线接听不及时，解答不规范 1.28%(小计:7)

不了解,较少在网上办理 0.73%(小计:4)

6、您在办理“最多跑一次“清单内业务,能否真正实现只跑一次？

是的,只跑一次 75.62%(小计:428)

绝大多数清单内业务实现了只跑一次 21.55%(小计:122)

还有很多清单内业务仍需要跑多次1.94%(小计:11)

不清楚最多跑一次清单 0.88%(小计:5)

7、你对税务局税源管理部门的规范执法是否满意？

非常满意83.62%(小计:480)

满意 14.98%(小计:86)

一般 0.87%(小计:5)

不满意0.52%(小计:3)

8、您对税务局各类税收政策、特别是税收优惠政策的宣传、解释、辅导是否满意？

非常满意82.39%(小计:449)

满意 15.41%(小计:84)

一般 1.83%(小计:10)

不满意 0.37%(小计:2)

9、您希望税务局在那些渠道加大税收知识、税收政策的宣传解读？

报刊专栏 5.72%(小计:35)

新媒体（微信公众号、微博）61.27%(小计:375)

办税大厅的公告栏11.11%(小计:68)

专家团队专业辅导 21.9%(小计:134)

10、您对白银税务官方微博、微信公众号关注吗？

关注82.49%(小计:504)

不关注17.51%(小计:107)

二、调查问卷反映的情况

此次调查问卷数据反映参与调查问卷的纳税人、缴费人的身份其中法定代表人占7.79%、财务人员占36.85%、办税人员占47.08%、其他个人占8.28%。

参与调查问卷的纳税人、缴费人对办税服务厅的业务办理效率和办税缴费便捷程度的评价中“非常满意”占88.49%、“满意”占10.21%、“一般”占0.97%、“不满意”占0.32%；对办税服务厅工作人员的服务态度评价中“非常满意”占85.25%、“满意”占12.2%、“一般”占2.19%、“不满意”占0.36%；对办税服务厅自助办税终端的使用情况评价中“非常满意”占83.39%、“满意”14.23%、“一般”占2.01%、“不满意”占0.36%；对电子税务局的系统稳定性和12366咨询热线的接听解答情况的评价中“非常满意”占80.59%、“满意”占17.4%、“不满意”占1.28%、“不了解”占0.73%；对税务局税源管理部门的规范执法的评价中“非常满意”占83.62%、“满意”占14.98%、“一般”占0.87%、“不满意”占0.52%。

参与调查问卷的纳税人、缴费人认为在办理“最多跑一次“清单内业务中：“能真正实现只跑一次”占75.62%、“绝大多数清单内业务实现了只跑一次”占21.55%、“还有很多清单内业务仍需要跑多次”占1.94%、“不清楚最多跑一次清单业务”的占0.88%；对税务局各类税收政策、特别是税收优惠政策的宣传、解释、辅导的评价中“非常满意”占82.39%、“满意”占15.41%、“一般”占1.83%、“不满意”占0.37%；对税务局在宣传渠道上加大税收知识、税收政策的宣传解读的建议是“新媒体（微信公众号、微博）”占61.27%、“专家团队专业辅导”占21.9%、“办税大厅的公告栏”占11.11%、“报刊专栏”占5.72%；“白银税务官方微博、微信公众号”占82.49%、“不关注”占17.51%。

通过对此次纳税服务工作调查问卷分析，可以看出广大纳税人、缴费人对白银税务办税服务厅的业务办理效率和办税缴费便捷程度、对办税服务厅工作人员的服务态度、对办税服务厅自助办税终端的使用情况的满意度、对电子税务局的系统稳定性和12366咨询热线的接听解答情况的认可度、对税务局税源管理部门的规范执法的满意度、对纳税人办理“最多跑一次“清单内业务的便捷性、对税务局各类税收政策、特别是税收优惠政策的宣传、解释、辅导的满意度比较高，非常满意和满意的占比达97%以上，这是广大纳税人、缴费人对白银税务纳税服务工作的认可和肯定。2021年是“十四五”开局之年，白银市税务局将按照中办、国办印发《关于进一步深化税收征管改革的意见》要求，全面开展“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”，认真落实省政府《甘肃省深化“放管服”改革优化营商环境提质提标年工作方案》《关于加大财税政策支持力度持续优化营商环境的意见》和2021年政府报告中新增的三项减税政策，持续深化税收领域“放管服”改革，不断拓展“不来即享”“项目管家”“银税互动”“非接触式”办税等特色服务，切实为纳税人、缴费人办实事、解难题，不断激发市场活力，优化税收营商环境。以纳税人、缴费人为中心，坚持问题需求导向，深入推进精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治，不断提升纳税服务和税务执法的规范性、便捷性、精准性，大幅提高税法遵从度和社会满意度。

三、调查问卷反映出的不足和整改措施

通过调查问卷结果，反映出白银税务纳税服务工作还存在一些短板和不足，我们将从提高思想认识、提升人员素质、形成工作合力、狠抓制度落实、着力解决问题、创新工作方法、树立底线意识七项工作举措出发，牢固树立以纳税人缴费人为中心的发展理念，积极解决纳税人缴费人最急最忧最盼的问题，促进税收营商环境不断优化，始终把提升服务质效作为促进白银税收高质量发展的一项常态化工作常抓不懈。

一是通过打破地域、时间界限，利用 “网上办” “自助办”“电话办”“掌上办”等“非接触式”办税缴费服务手段，持续扩大“非接触式”服务范围，积极推动总局214项“非接触式”办税清单落地。

二是进一步拓展电子税务局、微信小程序办理广度和深度，持续推广网上办税为主、自助办税为辅、以推进信息化办税平台建设为抓手，不断拓宽便利办税渠道，优化发票办理服务。依托“互联网+税务”网络资源优势，大力开展电子税务局宣传推广，推出发票“网上申领、线下配送”服务。

三是组建“党员纳税服务专家团队”“青年服务团队”为纳税人缴费人提供多角度、全方位服务，为纳税人提供志愿服务，志愿者们立足自身行业特点，与税务人员共同向办税人员宣传税收相关政策、解答相关问题，助力纳税服务升级。

四是积极构建现代化的智能办税服务体系，不断提升办税缴费便利度，让纳税人、缴费人通过选择最方便的方式，办理日常的涉税事项和获取税务咨询等服务。坚持问题需求导向，以纳税人“非常满意”为标准，坚持纳税服务无小事，从点滴入手、从小事着手，一件事一件事抓，一个问题一个问题解决，用实际行动赢得纳税人缴费人的认可。

五是紧扣纳税人缴费人需求，通过微博、微信和网站等新媒体平台加大税收宣传力度和广度，全力落实落细“便民办税春风行动”各项举措，以着力解决纳税人缴费人堵点、难点、痛点为出发点，办好惠民实事，把便民春风吹到每一名纳税人，通过提高智慧办税水平，进一步优化税收营商环境，切实提升纳税人缴费人满意度。

甘肃省税务局2021-05-20