

(以下附錄節錄自中華人民共和國國家稅務總局的網站，全文可參閱
<http://www.chinatax.gov.cn/n810341/n810755/c4049713/content.html>)

附錄

国家税务总局
关于建立小微企业涉税诉求和意见快速响应机制的通知
税总函〔2019〕40号

国家税务总局各省、自治区、直辖市和计划单列市税务局，国家税务总局驻各地特派员办事处，局内各单位：

为深入贯彻习近平总书记在民营企业座谈会上的重要讲话精神以及党中央、国务院深化“放管服”改革和支持小微企业发展的新要求，落实好小微企业普惠性税收减免政策，持续优化税收营商环境，税务总局决定在普遍适用的纳税人需求管理基础上，建立小微企业涉税诉求和意见快速响应机制（以下简称“快速响应机制”）。现将有关事项通知如下：

一、工作目标

在全国税务系统建立以小微企业为主要服务对象的涉税诉求和意见快速响应机制，针对小微企业涉税诉求和意见，迅速研究提出针对性措施，有效帮助小微企业便利办税，切实维护小微企业合法权益，促进小微企业主动纳税遵从，助力小微企业健康发展。

二、工作原则

（一）依法治税，规范服务。在依法治税、依法服务的前提下，建立小微企业快速响应机制，及时响应小微企业关切，增强小微企业诉求和意见处理的规范性。

（二）优质便捷，精准高效。以税收大数据为支撑，尽可能利用现代信息技术手段，建立集成化、链条化、流程化的小微企业诉求和意见管理模式，提高小微企业诉求和意见响应效率。

（三）部门合作，统筹协调。以快速响应为目标，建立纵向联动、横向互动的工作机制，强化部门协作配合，减少流转处理环节，进一步提高面向小微企业的纳税服务质效。

（四）分级负责，闭环管理。坚持“谁负责、谁主办”“谁主办、谁反馈”的原则，对小微企业涉税诉求和意见实行属地管理、分级负责、分类处理，确保响应及时有效。

三、受理类别和渠道

（一）小微企业诉求和意见类别：1.政策落实类；2.执法规范类；3.纳税服务类；4.信息化建设类；5.法律救济类；6.其他。

（二）小微企业诉求和意见接收渠道：1.12366 纳税服务热线；2.12366 纳税服务平台；3.税务网站；4.其他渠道。

四、工作流程

快速响应机制主要工作流程包括受理登记、快速办理、及时反馈、定期回访和统计分析等环节。

（一）受理登记

各级税务机关对收集的小微企业诉求和意见应进行受理登记，并实行台账管理。

1.受理登记的内容。登记内容包括纳税人名称（姓名）、有效联系方式、诉求和意见、受理时间、受理单位、受理人等。

2.受理登记的要求。税务机关收到小微企业的诉求和意见后，由首次受理企业诉求的部门对诉求和意见进行登记；受理登记后，应在1个工作日内，将登记内容转交本级纳税服务部门汇总。受理部门对能当场办理或答复的，应当场办理或答复；因情况复杂不能当场办理或答复的，应将相关情况告知小微企业，并按照快速办理流程办理；因涉及其他部门不能当场办理或答复的，应将转交情况告知小微企业。纳税服务部门汇总诉求内容后，及时根据诉求内容转交相关部门办理。

（二）快速办理

小微企业涉税诉求和意见办理应当按照分类分级的原则，压缩办理时限，提高办理流转效率。

1.限时办理。要加快办理速度，对合理诉求和意见限时办理，在直接受理或收到纳税服务部门转交诉求和意见后5个工作日内办结；对存在困难确实不能在规定期限内办理的，经分管局领导批准，可以适当延长，但最长不得超过10个工作日，并说明原因。对小微企业提出的政策建议、系统优化等短期内无法解决的诉求，税务部门应详细记录诉求内容，待后期条件成熟时解决。纳税人提出行政复议诉求的，按照行政复议相关要求办理。

2.联合办理。对涉及税政、征管等多个部门的诉求和意见，各部门应在收到诉求和意见后5个工作日内办结。对存在困难不能在规定期限内办理的，经本级税务机关主要领导批准，可以适当延长办理时限，并向纳税人说明原因。

3.分级办理。各级税务机关依照本级职责办理小微企业诉求和意见，对超出本级职责范围的诉求和意见，由办理部门直接上报上级主管部门或转交下级主管部门办理。

（三）及时反馈

各级税务机关对小微企业诉求和意见办理结果，按照“谁主办、谁反馈”的原则，小微企业诉求和意见办理完成后，由主办部门在1个工作日内将结果反馈给小微企业，同时推送到本级纳税服务部门。

（四）定期回访

各级税务机关纳税服务部门要对提出诉求的小微企业定期开展回访，及时掌握税务机关对小微企业诉求和意见响应情况，确保快速响应机制落到实处。

（五）统计分析

各级税务机关纳税服务部门要定期对系统内的受理、办理、反馈情况进行统计分析，梳理小微企业的共性诉求和意见，查找关键突出问题，及时发现工作中存在的短板弱项，采取有效措施，促进税收工作持续改进。

五、工作要求

（一）高度重视，提高认识

小微企业涉及面广、诉求量大，做好小微企业诉求和意见管理工作，是贯彻落实好党中央、国务院推出的支持民营经济和小微企业决策部署的必然要求，对增强小微企业税收获得感、提高纳税人满意度、构建和谐征纳关系和优化税收营商环境意义重大。各级税务机关要从讲政

治的高度重视此项工作，确保小微企业各项税收减免政策落实落细落好。

（二）协调配合，形成合力

各级税务机关要明确责任、细化分工，建立横向互动、纵向联动的工作机制，细化工作要求，规范工作流程，提高工作效率，推进税收管理和服务水平不断提升。纳税服务部门牵头组织，设立专门岗位，相关部门协同配合；要积极探索行业协会、商会等新渠道，充分调动社会组织力量，共同落实好快速响应机制。

（三）强化督导，跟踪问效

各级税务机关要建立纳税人诉求和意见台账，持续跟踪，限时办结，及时反馈，对账销号。同时要加强督导和检查，定期通报，确保快速响应机制落地生效。

国家税务总局
2019年1月29日