

(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/chinatax/n810341/n810825/c101434/c5171314/content.html>)

附錄

**国家税务总局关于关心关爱老年人和残疾人等特殊人员
做好纳税缴费服务工作的通知
税总纳服函〔2021〕297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：

为深入贯彻落实中办、国办印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》，结合开展党史学习教育和“我为群众办实事”实践活动，深入推进精细服务，切实解决老年人、残疾人等特殊人员在纳税缴费中的“急难愁盼”问题，提升特殊人员的获得感，现就做好特殊人员纳税缴费服务工作通知如下：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实党中央、国务院有关决策部署，牢固树立以纳税人缴费人为中心的服务理念，针对老年人、残疾人等特殊人员的特殊需求，坚持传统服务方式与智能化服务创新相结合、线上服务与线下服务相结合、共性服务与个性服务相结合，分类施策、精准帮扶，做实做细为老年人、残疾人等特殊人员服务的各项工作，有效解决办税缴费过程中的“急难愁盼”问题，实现从无差别服务向精细化、智能化、个性化转变，让特殊人员共享改革发展成果。

二、主要措施

(一) 优化特殊人员的现场服务

1.提供“一站式”综合服务。对到办税服务厅办理税费业务的老年人、残疾人等特殊人员提供“一站式”综合服务，主动帮助其判别具体办税缴费需求，开展税费咨询、业务指引、全程协助办理等服务，快速办理税费事项。对于涉税费跨部门关联事项，主动提供帮助，进行提示提醒，做好业务衔接。

2.提供优先办理服务。优化老年人、残疾人等特殊人员纳税缴费预约服务机制，丰富网上、手机APP、电话等多种预约渠道，事前预约，专门办理。对直接到现场办理业务的，结合现场情况予以优先办理，尽量缩短老年人、残疾人等特殊人员的等候和办理时间。

3.完善便民设施。紧贴老年人、残疾人等特殊人员需求，结合实际情况，完善办税服务厅特殊服务设备设施，设置无障碍通道，配置爱心专座，提供相关便民物品。

4.畅通传统税费支付渠道。在推广第三方支付等多元化税费缴纳方式的同时，继续保留现金缴纳、银行卡支付等传统支付方式，在办税服务厅设置人工现金收付通道。

(二) 响应特殊人员的特定需求

5.开展预约上门服务。对确因身体行动不便等特殊原因无法前往办税服务厅且无法委托他人办理税费业务的，根据业务办理事项和合理需求，经征纳双方沟通一致，可提供预约上门服务。

6.提供多语言交流服务。有条件的税务机关可结合本地纳税人缴费人群体特征，组建由税务人员、志愿者等组成的多语言服务团队或使用翻译辅助工具，在办税服务厅提供手语、方言、少数民族语言、外语等服务，为确有需要的残疾人、老年人、少数民族、外国人等提供便利。

7.丰富就近办税缴费服务网点。在办税服务厅“应进必进”当地政务服务中心的同时，结合纳税人缴费人地域分布特点，合理布局办税服务场所，满足办税缴费服务需求。加强与街道、社区、邮政、银行等服务网点的协作，探索在银行、邮政等自助设备上增加办税缴费功能，便利城乡老年人、边远地区纳税人缴费人就近办理税费业务。在返乡务工人员集中缴纳社保费等特殊时期，可依托乡镇、街道、村(居)委会等服务网点，拓宽服务渠道，提供缴费服务。

(三) 便利特殊人员的智能服务

8.推进办税缴费软件适老化改造。优化电子税务局、自然人电子税务局、自助办税终端等办税缴费软件的界面设计，提供字体放大、操作提示等适老化服务。扩大掌上办理事项范围和内容，实现社保缴费查询等事项的掌上办理。

9.加强智能办税缴费的宣传引导。针对特殊人员的自身特点和应用习惯，制作和发布通俗易懂、简洁明了的宣传产品。可与社区、养老服务机构密切配合，强化对特殊人员的宣传引导，通过体验学习、尝试应用，提升特殊人员对智能化服务产品的操作能力。

(四) 强化特殊人员的服务保障

10.推行志愿援助服务。充分发挥税收志愿者团队作用，为老年人、残疾人等特殊人员提供税费志愿服务。结合老年人、残疾人等特殊人员服务诉求，税费志愿者可免费为其提供办税缴费相关业务的帮办服务。

11.开展定向政策辅导。加大对养老服务机构、民政福利企业等单位的税费政策培训，保障其应享尽享税费优惠，更好服务于老年人、残疾人等特殊人员。联合相关部门做好外来务工人员等特殊人员的参保缴费、纳税等政策辅导服务，保障特殊人员合法权益。

12.做好急难问题协调处理。对老年人、残疾人等特殊人员在纳税缴费过程中遇到的急难问题，办税服务厅负责人要做好现场管理，根据问题的不同情形，采取承诺制、容缺办等方式进行处理。涉及多个部门的，要主动进行协调会商，制定解决方案。对本级无法解决的，及时向上级报告，并将结果向纳税人缴费人反馈。

三、工作要求

(一) 切实提高思想认识。做好特殊人员纳税缴费服务工作是落实党中央、国务院部署的重要举措，各级税务机关务必要高度重视，提升政治站位，强化组织领导，想方设法优化税费服务，解决好特殊人员“急难愁盼”问题。

(二) 切实强化责任落实。各级税务机关要结合工作实际，明确职责分工，加强统筹协调，做好服务资源保障，确保各项工作措施做实做细、落实到位。要强化与相关部门的协同配合，形成合力，共同做好特殊人员办税缴费服务工作。

(三) 切实抓好持续提升。各级税务机关要及时收集特殊人员的合理需求，总结工作开展过程中的特色经验和做法，主动创新服务方式，不断丰富服务内容，持续改善特殊人员的办税缴费服务体验。

国家税务总局
2021年12月9日