常州市税务部门公共服务事项清单（9项）

| 序号 | 服务编码 | 服务名称 | 服务内容 | 服务依据 | 服务方式 | 服务类别 | 承办机构 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 0000401001 | 纳税咨询 | 税务机关通过对外公开的咨询服务电话或者面对面的咨询方式解答公众和纳税人提出的涉税问题 | 《税收征收管理法》第七条:税务机关应当广泛宣传税收法律、行政法规，普及纳税知识，无偿地为纳税人提供纳税咨询服务。 | 依申请 | 咨询查询类 | 市、县税务部门 |
| 2 | 0000401002 | 涉税公开信息查询 | 税务机关按照办税公开要求的范围、程序和时限，公开相关涉税事项和具体规定，并提供查询服务。 | 《全国税务机关纳税服务规范2.3》：税务机关按照办税公开要求的范围、程序和时限，公开相关涉税事项和具体规定，并提供查询服务 | 依申请 | 咨询查询类 | 县税务部门 |
| 3 | 0000402001 | 税收宣传（日常宣传） | 按照法律法规及上级要求开展日常宣传活动。 | 《税收征收管理法》第七条:税务机关应当广泛宣传税收法律、行政法规，普及纳税知识，无偿地为纳税人提供纳税咨询服务。 | 主动服务 | 宣传培训类 | 市、县税务部门 |
| 4 | 0000402002 | 税收宣传（专项宣传） | 按照法律法规及上级要求开展专项税收宣传活动。 | 《税收征收管理法》第七条:税务机关应当广泛宣传税收法律、行政法规，普及纳税知识，无偿地为纳税人提供纳税咨询服务。 | 主动服务 | 宣传培训类 | 市、县税务部门 |
| 5 | 0000402003 | 纳税人培训辅导（新办纳税人培训辅导） | 税务机关组织新办纳税人开展税收基本知识、相关税收政策、办税流程、软件操作、税控设备操作等方面的学习培训和互动交流 | 《全国税务机关纳税服务规范2.3》第七章宣传咨询规范：税务机关组织新办纳税人开展税收基本知识、相关税收政策、办税流程、软件操作、税控设备操作等方面的学习培训和互动交流 | 主动服务 | 宣传培训类 | 县税务部门 |
| 6 | 0000402004 | 纳税人培训辅导（税收专项培训辅导） | 税务机关根据税收政策变化、纳税人需求、重点工作和阶段性工作，组织纳税人开展税收专题培训辅导 | 《全国税务机关纳税服务规范2.3》第七章宣传咨询规范：税务机关根据税收政策变化、纳税人需求、重点工作和阶段性工作，组织纳税人开展税收专题培训辅导 | 主动服务 | 宣传培训类 | 县税务部门 |
| 7 | 0000402005 | 导税服务 | 办税服务厅设置导税台，配备导税人员，为纳税人提供准确、快捷的导税服务 | 《全国税务机关纳税服务规范2.3》第九章文明服务规范：办税服务厅应为纳税人提供准确、快捷的导税服务 | 依申请 | 宣传培训类 | 县税务部门 |
| 8 | 0000403001 | 服务投诉 | 纳税人认为税务机关及其工作人员在履行纳税服务职责过程中未提供规范、文明的纳税服务或者侵犯其合法权益，向税务机关进行投诉 | 《纳税服务投诉管理办法》第二条：纳税人认为税务机关及其工作人员在履行纳税服务职责过程中未提供规范、文明的纳税服务或者侵犯其合法权益，向税务机关进行投诉。 第八条 本办法所称纳税服务投诉包括：（一）纳税人对税务机关工作人员服务态度不满意而进行的投诉；（二）纳税人对税务机关及其工作人员服务质效不满意而进行的投诉；（三）纳税人认为税务机关及其工作人员在履行职责过程中侵害其合法权益而进行的投诉。 | 依申请 | 救济援助类 | 市、县税务部门 |
| 9 | 0000403002 | 需求征集 | 税务机关通过互联网、移动终端、12366等应用平台，根据事先确定的需求征集内容，采集纳税人使用税务应用平台过程中所产生的、与纳税人需求相关的信息。 | 《国家税务总局关于加强纳税人需求管理工作的通知》第一条：（一）依法服务。以依法依规为导向，在依法治税、依法服务的框架内，问需问计于纳税人，完善纳税人需求管理机制，增强需求管理的统一性和规范性，充分响应纳税人正当需求。（二）科学高效。以信息技术为支撑，利用现代信息技术手段，建立纳税人需求痕迹化管理模式，多渠道征集纳税人需求，运用大数据科学分析纳税人需求信息，合理应用分析结果。 | 主动服务 | 救济援助类 | 市、县税务部门 |