常州市税务部门公共服务事项服务指南

0000403001

（依申请服务）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务名称 | 服务投诉 | |
| 服务领域 | 税收管理 | |
| 服务类别 | 救济援助类 | |
| 服务方式 | 依申请服务 | |
| 服务对象 | 公民、法人、其他组织 | |
| 办理依据 | 《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。 | |
| 办理条件 | 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 | |
| 办理材料 | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 材料名称 | 来源渠道 | 纸质材料份数 | 是否需要电子材料 | 材料必要性 | 填报须知 | | 投诉人的姓名（名称）、有效联系方式 | 申请人自备 | 1 | 否 | 是 | 申请人提供原件核查 | | 被投诉单位名称或者被投诉个人的相关信息及其所属单位； | 申请人自备 | 1 | 否 | 是 | 申请人提供原件核查 | | 投诉请求、主要事实、理由。 | 申请人自备 | 1 | 否 | 是 | 申请人提供原件核查 | | |
| 收费依据及标准 | 不收费 | |
| 网上办理流程及流程图 | 进入电子税务局首页服务投诉页面→填写投诉内容→审核是否受理→调查→反馈→回访 | |
| 窗口办理流程及流程图 | 当场简单投诉：受理→即时处理反馈结果→回访；  电话、信函、外部门转办投诉：审核是否受理→调查→反馈→回访 | |
| 办理时限 | 法定时限 | 无 |
| 承诺时限 | 对于服务态度不满进行的投诉在5个工作日内办结；对于服务质效和侵犯权益的投诉，一般投诉事项在15个工作日内办结，复杂投诉事项延期不超过10个工作日。 |
| 办理时间 | 窗口办理、电话办理时间请查看常州市税务部门办税地图，其他渠道办理不限时 | |
| 见面次数 | 窗口办理见1次面，其他渠道办理不见面 | |
| 承办机构 | 市、县税务部门 | |
| 办理地点 | 窗口办理时间请查看常州税务部门办税地图：<http://www.jsgs.gov.cn/art/2018/6/14/art_5676_187449.html> | |
| 咨询电话 | 12366 | |
| 监督投诉电话 | 12366 | |
| 在线办理网址 | <http://etax.jsgs.gov.cn> | |
| 备 注 | 无 | |