# 国税信访工作情况总结汇报

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-04-08

*国税信访工作是着力保持税务机关同人民群众的密切联系，保护信访人的合法权益的工作，下面是小编搜集整理的国税信访工作情况总结汇报，欢迎阅读，供大家参考。 国税信访工作总结汇报 为了保持税务机关同人民群众的密切联系，保护信访人的合法权益，维...*

国税信访工作是着力保持税务机关同人民群众的密切联系，保护信访人的合法权益的工作，下面是小编搜集整理的国税信访工作情况总结汇报，欢迎阅读，供大家参考。

国税信访工作总结汇报

为了保持税务机关同人民群众的密切联系，保护信访人的合法权益，维护信访秩序，促进税务机关工作，根据《全国税务机关信访工作规则》、《广西信访条例》、《南宁市国家税务局信访工作制度》并结合我局工作实际，制定本制度。

一、税务信访的组织领导工作。

本局成立以局长为组长的信访工作领导小组，把信访工作列入议事日程，并确定一名领导分管信访工作。领导要认真批阅重要来信，接待重要来访，听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的突出问题。

二、税务信访工作部门、人员的落实。

我局的信访工作实行分级管理，在局信访工作领导小组的统一部署下，办公室负责全局信访接待工作，并设专人负责本局综合性的信访工作，各股、室全力配合。信访部门、人员要履行以下职责：

(一)受理、交办、转送信访人提出的信访事项。

(二)承办上级有关部门和本级其他单位交由处理的信访事项。

(三)协调处理重要信访事项。

(四)督促检查信访事项的处理。

(五)开展信访信息调研工作。

三、税务信访工作原则。

税务信访工作必须坚持属地管理、分级负责、谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则。

四、税务信访的主要内容。

税务信访是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向税务机关反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法应由税务机关处理的活动。主要信访事项为：

(一)我市国税机关及其工作人员的批评、建议和要求;

(二)举、揭发国税机关工作人员的违法失职行为;

(三)控告侵害自己合法权益的行为;

(四)其他信访事项。

五、税务信访渠道。

(一)本局制订领导接待日制度，由领导接待、协调、处理信访事项，并向社会公布领导接待日时间和地点，为信访人提供便利。

(二)通过廉政服务监督卡、外勤服务反馈表等向社会公布本单位信访部门的通信地址、电子信箱、信访电话、信访接待时间和地点、查询信访事项处理进展及结果的方式等相关事宜。

六、税务信访的受理、处理、督办工作。

(一)登记制度。

信访人员在信访接待过程中要在信访接待记录本上详细全面地记录来访人所反映的有关问题，记录内容包括：

1.检举控告类：来访人姓名、工作单位或家庭住址;被检举控告人姓名、工作单位，现任职务，主要问题的事实、证据，问题发生的时间、地点;是否向其他机关控告过，受理机关、时间、上访次数和处理情况;控告人对原处理的意见和这次来访的要求，等等。

2.申诉类：来访人姓名、工作单位、职务;受处分的时间、地点、错误性质，主要错误事实，处分决定和上级批复意见;曾向哪些机关提出过申诉、次数、时间、受理机关处理意见;这次上访申诉理由与要求等等。

3.其他类：来访人姓名、工作单位、地址，来访内容和要求。

4.接待人员做完记录后，应向上访人复述或给上访人审核无误后，请上访人签名或押印，对电话来访者，如其同意可以录音。

(二)接待制度。本局接待场所为十楼会议室。多个信访人采用走访形式提出共同信访事项的，要推选代表，走访人数不能超过5人。接访人员热情帮助群众解决上访中的特殊困难，安抚上访人员的情绪，并认真记录，恰当处理。。

(三)受理告知制度。

1.信访工作人员对直接向本部门提出的信访事项要当场进行登记，能够当场答复是否受理的应当场书面答复，不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起15日内(含节假日，以下相同)书面告知信访人(信访人姓名、名称、地址不详的除外)。对属于本部门法定职权范围的信访事项，应当受理，不得推诿、敷衍、拖延。

2.信访工作人员应当自收到上级部门或其他单位转送、交办的信访事项之日起15日内决定是否受理并书面告知信访人，并按要求转交具体承办的部门或单位。

3.信访工作人员收到不属于本部门职权范围的信访事项，不予受理，但应当在15日内告知信访人向有权机关提出并函告有权机关(如：涉及到人大常委会、法院、检-察-院、政府及政府工作部门等职权的信访事项，应通过诉讼、仲裁、行政复议、信访等途径解决的)。如无法告知信访人的，应当在15日内函告有权机关处理。

4.信访事项已经受理或正在办理中，信访人在规定期限内又再提出同一信访事项的，不予受理。

(四)紧急信访事项报送呈阅制度。各部门如发现有反映突出问题及重大、紧急的信访事项和信访信息，要立即向局领导汇报，并呈报市局领导及有关部门，不得隐瞒、谎报、缓报。对有可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，各部门在职权范围内要依法及时采取措施，防止不良影响的产生、扩大。

(五)信访件处理流程：

1.信访案件受理后信访人员应对上访人反映的情况填写信访问题请示报告单，连同原信或来访来电记录及时呈送主管领导批阅。

2.相关部门主管领导和信访人员接到调查单首先到纳税人经营地走访核实情况，听取意见，掌握第一手资料，以实际行动体现税务机关对纳税人意见的重视，安抚举报人员情绪，防止矛盾激化。

3.建立信访投诉一案一分析制度，每发生一起信访投诉都必须由被投诉人就举报案件发生详细经过及个人思想认识进行书面陈述，并由所在部门出具反馈报告，就信访产生的原因、责任认定意见、如何处理做出说明。信访人员根据调查情况及部门反馈拟报告初稿并报主管局领导审阅。

4.由局纪检组长与被投诉人及所在部门主要负责人进行诫勉谈话，针对投诉案件产生的关键问题进行分析预防。

5.局纪检组定期将信访投诉案件情况向信访工作领导小组汇报，通过召开成因分析会对产生信访件的原因从办事程序、服务态度及效率、税务人员业务水平等各方面进行成因分析，提出下一步工作改进的方向与措施，杜绝类似信访件的再次发生，使我局涉税服务工作不断取得新的提高。

(六)交办、督办制度。

1.涉及税务机关职权范围的信访事项按照税务信访的工作原则转送属地、对口部门处理。

2.上级部门或领导批示、市长热线电话交办的信访件应立即办理，并按交办要求时限反馈处理报告。

3.信访事项要求在受理之日起30日内办结，情况复杂的，经局领导批准后可延长办理期限，但延长时间不能超过30日，并要告知信访人延期理由。

4.对无正当理由未按规定办结信访事项、反馈办理情况，未按规定程序办理信访事项，办理信访事项推诿、敷衍、拖延，不执行信访处理意见的,要及时进行督促催办，并通报批评。

(七)答复制度。各部门对信访事项进行调查核实后，依照法律、法规、规章的有关规定，应以书面形式答复信访人：

1.请求事实清楚,符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以支持。

2.请求事由合理但缺乏法律依据，要对信访人做好解释工作。

3.请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，不予支持。

(八)保密、回避制度。信访工作人员不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。信访工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

七、税务信访工作的责任追究。

(一)信访工作要严格按照上述要求开展，因未按规定操作而造成侵害信访人合法权益，情节严重的，要参照《信访条例》追究直接负责的主管人员及其他直接责任人员的责任。

(二)信访人在税务信访过程中如违反法律、法规，损害了国家、社会、集体和他人合法权利，破坏社会公共秩序和信访秩序的，参照《信访条例》依法追究信访人的责任。

八、税务信访的统计、总结、上报工作。局办公室信访人员负责每季后5日内向市局办公室报送《信访工作情况统计表》，每年1月5日前向市局办公室报送上年度信访工作总结。

国税信访工作总结汇报

202\_年我局结合部门工作实际，进一步完善公开办事制度，不断提高行政行为的透明度，加强机关效能建设的力度，自觉接受广大人民群众的监督，政府信息公开工作取得了较好的效果。现总结如下：

一、领导高度重视，明确完善工作制度和工作职责

(一)我局对政务公开工作十分重视，成立了政务公开工作领导小组，由县局局长担任组长，分管领导具体负责抓专项工作，安排局办公室、法规科及纳税服务科承办具体的信息发布工作，从而形成了一级抓一级，层层抓落实的工作格局，使政务公开工作在领导机构、工作人员等都得到了保障。同时，202\_年我局把深入学习实践科学发展观活动和机关效能建设工作的贯彻落实、任务分解结合起来，使全局干部职工充分认识政务公开的重要性和必要性，了解政务公开工作的内容和重点，在工作中端正态度，树立良好的工作作风，增强服务意识和宗旨意识，确保了政府信息公开工作的顺利开展。

(二)实行办事公开制度。在不涉及党和国家机密的前提下推行十公开：即职责权限、办事程序、办事依据、办事时限、收费标准、办事结果、重要决策、廉政规定、监督办法、责任追究制度公开。

(三)实行政府信息公开保密审查制度。我局严格按照《中华人民共和国政府信息公开条例》的规定，所有公开的信息均由县局审查后发布。

(四)、及时组织编制本局政府信息公开指南和公开目录，并根据实际及时维护更新。

(五)我局依托网络发布信息，注意落实内容更新维护。截至目前，我局按照规定在县政府政务信息网上报送政府信息42条。

二、公开形式多样，机制完善

(一)、我局加强服务大厅栏目建设，规范行政审批业务的程序及时限。充分发挥纳税服务科成建制进驻县行政审批中心，利用县行政中心的公告资源，在机关办公场所或办事窗口以公开栏和触摸屏等方式公开办事指南，根据业务类型细分办事指南、下载专区，涵盖税务登记、涉税审批等内容，使纳税人在窗口办理是能及时了解县局的政务公开信息。实现公众与我局政策业务咨询的实时交流，使政府信息公开更具实效性，切实保障群众的知情权、参与权、表达权和监督权，进一步完善了解民情、反映民意的工作机制。

(二)充分运用公告公报、新闻媒体、服务热线、宣传册等便于群众知晓的方式公开政府信息。为方便公众了解信息，我局主动公开政务信息采取了以下几种形式：一是将进驻县行政审批中心的纳税服务窗口作为公共查询点，便于广大纳税人前往咨询和办理有关事项;二是以《岱山日报》为载体，将一些主动公开的政务信息在报纸上刊登，通过报纸了解我局的有关信息;三是在岱山县政府门户网站上及时将主动公开的政务信息在网站上发布，使广大市民能够及时地通过网络在网站上查阅有关信息;五是资料发放宣传，通过税收宣传月以及其他法律法规宣传日，向广大市民散发宣传单、设置临时展板、展台进行信息公开。

三、存在的问题及下一步打算

202\_年，我局的信息公开工作运行正常，政务信息公开咨询、申请以及答复工作均得到了顺利开展，但还存在一些问题，主要是：由于政务信息公开工作时间紧促，有些信息还未及时得到清理，一些政务信息得不到有效收集;由于县局日常征管工作繁杂，所以政务信息的发布还存在滞后现象。

今后将进一步提高对政务公开工作重要性的认识。从全系统出发，以科学发展观的高度来把握政务公开工作，进一步把政务公开工作纳入总体工作之中，列为年度工作重点任务，同整体工作一并抓好、落实好。进一步加大落实信息化建设经费和人员，规范上网内容，逐步实现网上办理审批、查询、办证等业务，方便人民群众办事，加大政务公开力度。建设一支强有力的工作队伍，我局将进一步加强干部队伍的思想政治教育和业务知识培训，不断提高干部队伍的思想政治素质和业务水平，增强干部职工的责任意识和宗旨意识，树立良好的国税部门形象，确保政务公开工作的顺利开展。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！