2020年嘉定区纳税人满意度调查方案

一、调查目的

为聚焦嘉定区税收营商环境优化情况，掌握纳税人对税收服务工作的满意度评价，国家统计局嘉定调查队受国家税务局上海市嘉定区税务局委托，预备开展2020年嘉定区纳税人满意度调查。

二、调查范围及对象

本调查的调查范围及对象为嘉定区在地经营法人企业，样本数为600家。

三、调查内容及方式

调查内容主要包括：调查对象的基本情况，调查对象对税务部门在政策宣传、提供服务等方面的评价（详见附件3）。主要采取网络调查结合现场拦截调查方式。

四、调查频率

本调查为一次性调查，总共分为两个阶段实施。7月份实施第一阶段调查，根据委托方需要，9月份实施第二阶段调查。

五、组织实施

嘉定调查队负责调查人员的聘用和培训、网络调查和现场拦截调查的实施、问卷的录入、审核和汇总。

六、质量控制

1、每份问卷填答完毕后，调查人员要即时对问卷进行审核，发现差错立即纠正，检查无误方结束调查；

2、调查工作结束后，调查人员对所有调查问卷进行整理审核抽查，如有疑问，须回访问清楚，并填写调查记录表。由街镇或区有关人员安排部分调查样本开展电话回访抽查，确保调查问卷准确有效。所有检查完毕后进行问卷录入。

七、数据处理及报告分析

由嘉定调查队负责调查方案及问卷的设计，调查的开展、数据的处理、报告的撰写等工作。

嘉调字〔2020〕2号附件 3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **《中华人民共和国统计法》**  **第一章第九条规定：统计机构和统计人员对在统计工作中知悉的国家秘密、商业秘密和个人信息，应当予以保密。**  **第三章第二十五条规定：统计调查中获得的能够识别或者推断单个统计调查对象身份的资料，任何单位和个人不得对外提供、泄露，不得用于统计以外的目的。** |  | 问卷编号： |  |  |  |  |  |
|  | 表 号： | | | | | |
|  | 制定机关：国家统计局嘉定调查队 | | | | | |
|  | 批准文号： | | | | | |
|  | 有效期至： 年 月 | | | | | |

# 2020年嘉定区纳税人满意度调查问卷

尊敬的纳税人：

您好！为全面了解嘉定区纳税人对税收工作的满意度和总体评价，多角度掌握纳税人需求变化，深入分析存在不足和差距，受国家税务总局上海市嘉定区税务局委托，国家统计局嘉定调查队独立开展纳税人满意度专项调查。您的回答将为税务机关改进工作提供参考依据。本问卷受统计法保护，我们将严格保密。感谢您的合作！

**一、对税收工作满意度及总体评价**

**1.请您对税务部门税费政策宣传培训进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）宣传形式多样** 1……………2…………3…………4……………5……………6

**（2）培训及时到位** 1……………2…………3…………4……………5……………6

**2. 请您对税务部门执行税费政策情况进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）小规模纳税人复工复业增值税优惠政策（3月至5月，湖北省内免税、其他省份减按1%征收率征税）** 1……………2…………3…………4……………5……………6

**（2）阶段性减免社保费**1……………2…………3…………4……………5……………6

**3. 请您对税费政策享受是否简便进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）简便享受减免税（费）**1……………2…………3…………4……………5…………6

**（选择不满意或非常不满意的，进行追问）不满意的原因是？**

**（2）获得退税便利** 1……………2…………3…………4……………5…………6

**哪项退税办理耗时较长？（第3题选择不满意或非常不满意的，进行追问）**

1.误收多缴退抵税 2.企业所得税汇算清缴退抵税 3.增值税期末留抵税额退税

4.入库减免退抵税 5.其他（可注明 ）

**耗时较长的原因是？（第3题选择不满意或非常不满意的，进行追问）**

1.报送资料多 2.流程复杂 3.税务部门审核慢

4.国库退库慢 5.其他（可注明 ）

**4.请您对税务部门助力疫情防控、推进减税降费、支持企业复工复产政策的成效进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）及时缓解资金压力**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**（2）有效支持企业复工复产**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**5. 请您对在税务部门办理以下涉税事项进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）按生产经营需求领用发票**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**（2）延长纳税申报期限（疫情期间）**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**（3）延期申报（对受疫情影响逾期申报纳税人，免予行政处罚等）**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**（4）税务注销办理流程规范（在规定时限办结税务注销）**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**6 请您对税务部门税费征收情况进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）依法征收**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**（2）是否存在随意执法 ：** 1.是 2.否

**您认为存在随意执法的环节（如果存在随意执法填）：**

1.发票管理 2.行政处罚 3.税款核定 4.行政强制 5.其他（可注明 ）

**7. 请您对税务部门税收执法情况进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）税源管理执法公正**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**（2）税务稽查执法公正**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**8. 请您对税务部门办税服务厅服务进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）安全防护（特别是疫情期间）**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**（2）“最多跑一次”落实到位**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**9. 请您对税务部门12366热线服务进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）容易打通**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**（2）解决实际问题**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**哪方面问题没有得到解决？（第9题选择不满意或非常不满意的，进行追问）**

1.税收政策咨询 2.办税流程资料咨询

3.系统操作咨询 4.其他（可注明 ）

**10. 请您对税务部门自助办税终端服务进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）引导辅导及时**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**11. 请您对税务部门纳税信用建设情况进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）评价结果应用（如银税互动等守信激励服务举措）**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**12. 请您对税务部门积极推进政务服务“一窗受理”情况进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）不动产交易“一窗受理”**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**13. 请您对ITS系统（自然人电子税务局）使用关情况进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）运行稳定**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**（2）异议有效处理**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**14.请您对公共发票服务平台（使用免费UKEY开具普通发票）使用情况进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）运行稳定** 1……………2…………3…………4……………5…………6

**（2）问题及时解决** 1……………2…………3…………4……………5…………6

**15. 请您对电子税务局使用情况进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）运行稳定** 1……………2…………3…………4……………5…………6

**（2）操作便捷** 1……………2…………3…………4……………5…………6

**（3）问题及时解决** 1……………2…………3…………4……………5…………6

**16. 请您对税务部门及税务人员廉洁自律情况进行评价：**

**非常满意 满意 基本满意 不满意 非常不满意 不了解**

**（1）大厅服务人员**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**（2）税源管理人员**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**（3）风险管理（纳税评估）人员**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**（4）税务稽查人员**

1……………2…………3…………4……………5…………6

**17. 请您对税务部门总体工作水平进行评价？（1至10分，10分代表非常满意，1分代表非常不满意）**

1………2………3………4………5………6………7………8………9………10

**18. 税务部门还有哪些问题需要改进？您有什么建议？（开放题）**

**二、基本情况**

**1.企业名称：**

**2.您的身份是：（ ）**

1.企业负责人 2.财务负责人 3.企业办税人员 4.其他人员

**3.企业规模：（ ）**

1.大型企业 2.中型企业 3小型企业 4微型企业

**4.所属行业：（ ）**

1.制造业 2.建筑业 3.交通运输、仓储业和邮政业

4.信息传输、计算机服务和软件业 5.批发和零售业

6.住宿、餐饮业 7.房地产业 8.租赁和商务服务业 9.其他（）

**5.所在地税务管理所：（ ）**

1.上海市嘉定区税务局第2税务所 2.上海市嘉定区税务局第10税务所

3.上海市嘉定区税务局第11税务所 4.上海市嘉定区税务局第12税务所

5.上海市嘉定区税务局第13税务所 6.上海市嘉定区税务局第14税务所

7.上海市嘉定区税务局第15税务所 8.上海市嘉定区税务局第16税务所

9.上海市嘉定区税务局第17税务所 10.上海市嘉定区税务局第18税务所

11.上海市嘉定区税务局第1税务所 12.上海市嘉定区税务局第22税务所