# 静乐县税务局12366纳税服务热线使用情况

根据总局工作部署，我省以“12366”作为纳税服务电话号码，建立人工与自动语音方式相结合，涵盖办税服务、法规咨询、申报纳税、税法公告、检举申诉征询纳税人意见等服务内容的全天候、多功能的语音服务中心。目前“12366”的主要服务功能有：一是纳税咨询服务：主要是为纳税人提供税收法律法规和政策、征管规定、涉税信息等咨询查询服务；二是办税指南服务：主要是为纳税人办理税务登记、发票购领、申报纳税等涉税事项的程序、手续提供咨询服务；三是涉税举报服务：主要是为纳税人举报税收违法行为等提供服务；四是投诉监督服务：主要是为纳税人对税务机关行风、服务质量及税务人员违法违纪行为的监督投诉提供服务。

　　在此基础上，省局又创建了12366纳税服务热线税收业务知识库。

　　我局除大力宣传12366纳税服务热线，帮助纳税人缴费人增加线上办理量，提高办理效率外，还多次展开“12366纳税服务热线税收业务知识库”对内培训，确保热线接听专员以及一线服务人员利用好该项重要工具，达到熟知、熟用，提高业务处理专业度、准确率，用更快更好的服务解决纳税人缴费人涉税难题。目前，集中处理中心人员已利用该知识库解决纳税人缴费人各种涉税问题上千条，帮助纳税人缴费人办理业务几百笔，得到了纳税人缴费人的一致好评。