

新常态 新税风

市国税局实施五大主题活动

持续推进“便民办税春风行动”

“便民办税春风行动”开展以来,枣庄市国税局在大力实施“真心服务、双向减负、放管并举、征纳共进”12项工作措施基础上,推出了“春风劲吹铸诚信”、“春风和畅伴税行”、“春风化雨润税户”、“春风给力助转型”、“春风拂绿税徽红”五大主题活动,促进春风行动持续推进,成为“四季清风”。

一、唱好诚信大合唱,谋划税企共赢新格局。组织开展“春风劲吹铸诚信”系列活动,为“春风行动”插上助推诚信的翅膀,促进税企互利共赢。一是推进诚信国税建设。公开承诺对各项简政放权措施不截留、不打折。在落实好总局取消的税务行政审批事项基础上,进一步将出口退(免)税等审核、审批权下放到各区(市)局,并跟踪督导,确保落实到位。持续完善首问责任制,细化办理流程、办

理标准和责任追究,促进责任落实。二是积极打造阳光国税。分批公开行政审批清单和执法权力清单,主动告知操作标准、程序、时限,让权力在阳光下运行。三是深化纳税信用等级管理工作。联合市地税局开展纳税信用等级评定,在地方主流媒体公开评定结果;组织开展以服务高信用等级纳税人和重点企业为重点的“12366专家在行动”活动,并联合金融等部门出台系列措施,对纳税信用等级高的纳税人优先提供信贷等发展支持;探索推进税收信用“黑名单”和多部门联合惩戒措施,让不良信用纳税人“一处失信,处处受限”,进一步营造诚信纳税的良好氛围。

二、编好和畅春之舞,谱写规范便捷新篇章。推出规范便捷主题,深入开展“春风和畅伴税行”系列活动。一是确保《规范》2.0版落地生根。制

定工作方案和任务分解表,坚持以考促学,组织各类培训班25次,规范达标考试2次,确保《规范》高标准落实。二是打造15分钟办税服务圈。深入推进国地税联合办税和同城通办,增设延伸服务点9个,加快构建办税距离不超过15公里、乘车行程耗时不超过15分钟的“双十五”办税服务圈。三是不断丰富科技服务手段。加强网上办税服务厅建设,推广应用电子资料共享系统、高拍仪等科技服务手段,稳步推广手机APP等移动互联办税应用,让纳税服务拥抱“互联网+”的春天。四是进一步清理表证单书。结合现行的规范性文件 and 总局下发的14张表证单书,梳理规范税务登记、发票办理、申报纳税等表证单书共160张(套),即办事项增加50%以上。

三、打好服务深化仗,拓宽征纳

共进新路径。坚持真心服务理念,强化服务措施,把便民春风进一步转化成滋润纳税人的甘甜雨露。一是持续深化心桥工程,拓宽沟通渠道。召开税情观察员、基层联络员参与的座谈会,构建和完善税企高层互动交流机制,广泛征集纳税人意见建议,为改进服务措施找准路径,架起税企“连心桥”。二是打造服务升级版,促进服务质效再提高。推出免填单、预约服务等系列个性化服务措施;大力开展“纳税人学堂送春风”、“春风送暖大企业”等活动,进一步提高政策宣传辅导的针对性,用税务人的辛苦指数换来纳税人的满意指数。三是构建维权阵地,维护好纳税人合法权益。加强办税效能投诉中心建设,及时受理纳税人投诉;组建由第三方参与的纳税人维权中心,为纳税人提供涉税法律援助,妥善处理征纳分歧。中心成

立以来,先后接受纳税人政策咨询182次,妥善处理涉税争议33次,有效维护了纳税人合法权益。

四、打好促转组合拳,搭建服务大局新平台。把服务税户与服务城市转型发展大局结合起来,拓宽春风行动外延,使便民春风成为助力转型发展之风。一是开展“国地联合助发展”活动。围绕市委、市政府关于加快城市转型的部署和要求,加强国地税协作配合,提出发展建议,助力城市转型。二是全面落实税收优惠政策。在不折不扣兑现税收优惠政策基础上,大力宣传国家在扶持小微企业发展、生态保护、科技创新等方面的税收政策,发挥政策导向作用,为助推城市转型升级注入强劲动力。三是以税收征管提升站为平台。密切关注税制改革动向,深入开展税收分析调研,努力打造“拳头产品”,充分发挥参谋助手作用。

五、用好典型示范力,浓厚税徽闪耀新氛围。充分发挥模范带头作用,树立一批先进典型,实现“点亮一盏灯,照亮一大片”。一是开展“办税大厅展新貌”活动。组织开展办税服务技能比武,评比“最佳办税服务厅”和“纳税服务明星”,不断提升税务人员的业务技能和服务水平。二是以“让党徽在岗位上闪光”为载体选树先进典型。结合“岗位就是责任,党员就是旗帜”党建工作品牌建设,选树10名爱岗敬业的先进典型,让干部职工学有标杆、干有榜样。三是充分发挥典型示范效应。一方面,加大典型培养使用力度,让尽责的干部有位置、有平台。另一方面,开展工作典型系列宣传活动,浓厚创先争优氛围,进一步汇聚“真心服务,征纳共进”的正能量。

(魏均伟)

山亭区国税局

做好三个方面与纳税人搭建连心桥

今年以来,山亭区国税局不断追求创新,寻求突破,构建了良好的征纳关系,建起税企连心桥。

国地联合,创新服务方式便捷纳税人。在政策的宣传上,变被动为主动,由纳税人要政策转变为上门送政策,同时创新方法,与地税部门联合,组建“纳税小分队”,到辖区内企业探情况、送政策,根据企业规模大小、生产性质、财务管理机制等情况,个性化政策推广方案,及时帮助企业解决涉税难题。同时,坚持想纳税人所想,联络商会和税务中介人员共同走访企业,一次性解答纳税人在税收政策、财务管理等方面的各种困惑,得到了纳税人的一致认可。

落实规范,优化办税流程服务纳税人。为保障《规范》2.0落实到位,该局从强化自身认识做起,成立学习小组,开办学习课堂,对照规范对现行规范性文件进行清理、比对、分析,梳理存在的差异。利用电子屏、QQ群、纳税人学堂,及时宣传《规范》内容,并在办税厅设专职导税人员,向纳税人讲解最新变化。

强化管理,加强绩效考核取信于纳税人。该局以绩效管理作为优化工作的新支点,在原有基础上积极总结经验,深入研究上级绩效管理各项指标,细化责任范围,合理设置考评指标,以节点创新推动绩效提升。坚决在考评结果运用上动真格、见成效,争取以绩效管理指标为标杆带动全体干部职工强化责任意识,产生向上合力,形成干事创业的浓厚氛围,赢取纳税人的信任和支持。

(高吟秋)

高新区国税局

深化多元办税服务纳税人

近年来,高新区国税局紧紧围绕总局“便民办税春风行动”总体部署和要求,依托现代信息技术,全面深化多元办税,竭力提升服务效能,让便捷高效成为办税新体验,让暖心舒心成为服务新常态。

自助办税免等待。为了最大限度便利纳税人,减少高峰期纳税人排队等待时间,高新区国税局新购置ARM自助办税终端、电脑、打印机、复印机、涉税查询机等设施设备,建立了自助办税服务区,并安排专人值守,引导服务。现在,增值税专用发票认证、领购、申报等业务都可以通过自助办税终端办理,税收政策、办税指南可通过自助查询机查询,所需办税资料也可在自助办税服务区免费复印、打印,深受纳税人欢迎。

网上办税更快捷。为进一步提高业务办结效率,减轻纳税人表单填写负担,该局依托“山东国税网上办税平台”,大力推广网上办税预申请功能,引导纳税人通过网上平台,事先填写业务申请,并通过内外网交互工具,将信息传输到办税服务厅。纳税人只需将相关材料打印盖章,即可前往办税服务厅办理,大大节省了现场填写的时间。如今,申报、税务登记、代开发票等都可以通过网上平台预先申请,“网上办税”已成为纳税人的第一选择。

移动办税无界限。近年来,针对智能手机普及的现状,高新区国税局积极延伸服务触角,力求为纳税人提供全天候、无界限的纳税服务。大力推广移动办税功能,纳税人只需用手机扫一扫二维码,就可添加微信关注或下载运行山东国税APP,足不出户,随时随地查信息、学政策、办业务,即便身在外地,也无须担心耽误业务办理,有效解决了纳税人“月月跑、来回跑”的问题,深受纳税人好评。

(田宁)



高新区国税局联合枣庄农商银行高新区支行开展了“税银小微春风行”活动,通过建立税银企沟通联系平台,及时将企业的纳税信用信息反馈给银行,实现信息对称,增进税银企合作,进一步缓解了小微企业融资难的问题,有力促进了小微企业发展。(张国超 摄)

峰城区国税局

抓好大企业税收风险预判提醒

峰城区国税局充分发挥专业化团队优势,不断探索大企业税收专业化管理方法,采取优化人力配置、强化信息管税、落实服务举措等措施,为企业提供“集中、高效、规范”的管理和服务,使管理逐步由事后评估检查向事前预判提醒过渡。

建立专业团队 实现大企业管理个性化。建立了专业管理团队,根据企业生产经营情况和纳税情况调整大企业管理范围,将风险管理引入大企业日常管理,创新税管员制度,形成与风险分析识别、等级排序相衔接的职能体制。同时,合理分解管

理职责,把风险分析、纳税评估、风险监控应对等职能分离,把业务水平较高的人员配置到风险等级高、业务复杂、综合技术要求高的岗位,提高了风险管理的效率。

强化信息管税 实现风险评估动态化。充分利用现有征管信息数据和功能,集中采集整理企业涉税信息,建立大企业电子档案,查找企业涉税风险。按季开展大企业税收风险分析,及时发现问题,分析原因、条件及影响,并进行风险等级排序,形成风险评估报告。定期将问题反馈至企业、管理单位,不断提高企业自我遵从水平,持续

改进日常税务管理。

延伸服务内涵 实现税收服务优质化。完善税收管理日常行为规范、各项配套服务制度和举措,不断拓宽服务渠道,延伸服务和内涵,逐步建立税企对话制度和联络员制度。落实大企业定点联系和协调制度,积极开展科学、高效和个性化的税收服务与管理,由税政科和税收管理员送政策上门,当面为企业答疑解惑,借助网络平台,即时将现行政策汇集发布,以便纳税人查阅执行,为企业送上近在桌面的税收面对面咨询,实现了税企双方的无缝衔接。

(刘冲)

滕州市国税局

四项举措提升纳税人满意度

根据2014年全国税务机关纳税人满意度调查发现的短板,滕州市国税局开展多项有针对性的措施,持续提高服务水平,促进纳税人满意度提升。

一是以实体化办税促服务水平提升。对纳税人申请事项全部前移至办税厅统一受理,将设备发行、出口退税受理等业务下放到办税服务厅,改变了以往多部门往返跑的情况。对于审批类的申请事项实行前台受理、后台流转、限时办结,真正实现“一口进一口出”。将办税服务厅打造成集咨询、受理、调查、审批于一体的相对独立的办税服务机构,实行“一站式”服务。

二是实行分类管理促行政效能提升。深入开展税源分类管理,实行重点企业、深入评估市局集中管理。设置日常管理、评估核查等专业化岗位,有针对性地分解、调整和规划相应岗位职责,按岗位能力需求配备人员,搭建起纵横有序的税源管理框架。

三是落实优惠政策促纳税遵从提升。对符合优惠政策的企业开展各类税收业务培训,通过上门辅导、编发资料、召开企业座谈会等形式,确保税收优惠政策落实到位。此外,通过开辟小微企业绿色通道,设置小微企业政策咨询服务岗,及时公布咨询电话,积极解决纳税人反映的相关问题和意见,确保所有小微企业享受到优惠。

四是强化作风建设促国税形象提升。深入开展作风建设“巩固深化拓展”主题活动,开展纳税服务规范化、内控机制信息化、绩效改进持续化、监督检查常态化等“四化”建设。

近日,滕州市国税局委托第三方机构对该局开展了纳税人满意度调查,调查结果显示,该局2015年一季度在服务效能、工作作风、优惠政策落实等方面,纳税人满意度有了明显提升,纳税人对滕州国税局的总体满意度上升了10个百分点。

(王翔)

台儿庄区国税局

细化服务获好评

今年以来,台儿庄区国税局始终坚持人性化服务,保障了纳税人权益,也得到了纳税人的一致赞扬。

预约服务,“指尖窗口”显神通。该局开通了官方微信微博,着力打造便民办税“指尖窗口”,借助网站、手机客户端、微信开展预约服务。纳税人可在节假日预约办税时间,并可通过微信上传资料,提前办理相关业务。自开通以来,累计接受预约12次,向16户纳税人发售增值税专用发票280份。

提醒服务,及时有效避风险。每到征期末,通过电话、信息等方式对未报税企业进行提醒,避免企业逾期报税。同时,为保障小微企业优惠政策落地,逐户向辖区纳税人发送政策提醒信息,告知政策规定和享受优惠的情况。已发送提醒信息763条,提醒服务获得了纳税人的一致好评。

延时服务,真情实意暖人心。针对高峰期人流量集中、办税需求量大、业

务种类多等特点,延长工作时间,打破“八小时”工作界限,推行延时服务制度。为纳税人提供全时段服务,明确规定对下班后前来办税的纳税人,要延时办公,认真接待办理。延时服务开展以来,该局各个窗口单位已在“延时”时段为纳税人办理涉税事项190多件,切实做到让纳税人不跑空趟,便利纳税人。

应急服务,全力以赴解急困。为满足纳税人生产经营的特殊需要,该局在各个窗口单位启动应急服务,将各种涉税事宜纳入应急服务范围,提供24小时应急服务,纳税人因特殊情况需要在节假日办税的,安排专人提供服务。今年以来,该局共接到纳税人应急服务电话23次,提供等候服务12次,上门服务3次,解答涉税咨询近百起。这种“解纳税人所急,给纳税人所需”的应急服务,受到了广大纳税人的一致好评,有效的融洽了征纳关系。

(王开瑞)

市区国税局推行“四个一”工程优化纳税服务

市区国税局推行以让纳税人“少跑一趟腿、少等一分钟、少花一分钱、少犯一点难”为主要内容的“四个一”工程,为纳税人提供更加优质、规范的服务。

一是服务理念人性化。强化新型纳税服务理念,引导干部职工牢固树立“要我服务”为“我要服务”理念。大力实施征管改革,在全区实现了纳服机构统一化、基础

“五个一”服务,让纳税人感受到实实在在的便利。打造让纳税人办税最长距离不超过10公里,开车到达耗时不超过10分钟的办税服务圈,并结合“同城通办”和“两个24小时”服务,构建起纳税服务的全天候服务网。

二是服务方式规范化。通过以师带徒、小班讲堂等形式,组织

百余余项业务进行梳理整合,优化办税流程,同时在大厅安排导税员引导纳税人。创建“纳税帮您办”微信公众平台,实现了与纳税人的全方位沟通互动。推行“免填单”系统,由系统自动从征管系统中提取相关数据,生成表格文书,纳税人只需签字、盖章确认即可,大大节约了纳税人的时间。

减负增效,让纳税人少花一分钱。在办税服务厅设置供纳税人免费使用的复印机、打印机等设备,摆放各种宣传资料供纳税人免费查阅,一年为纳税人节约费用50余万元。同时,通过减轻纳税人资料报送负担、涉税检查负担、表单填写负担和纳税申报负担,一年为纳税人节约费用80余万元。

真心服务,让纳税人少犯一点难。开展学习培训,要求干部职工苦练业务本领,提高业务技能,热情高效为纳税人服务。进一步加强纳税辅导,对纳税人个性化需求,开展集中辅导;对于纳税人个性化需求,按照纳税人的行业、规模进行分类辅导;对纳税人急需获知的问题,进行现场辅导。此外,该局还实行特约服务制度,开辟“绿色通道”,为纳税人提供预约服务、假日服务等,满足纳税人的特殊需求。

(魏勇)

薛城区国税局“四化”服务扎实推进便民办税春风行动

薛城区国税局立足实际,创新工作思路,以“四化”服务深入推进“便民办税春风行动”,切实打通办税服务“最后一公里”。

一是服务理念人性化。强化新型纳税服务理念,引导干部职工牢固树立“要我服务”为“我要服务”理念。大力实施征管改革,在全区实现了纳服机构统一化、基础

管理事项集约化、风险应对资源统筹化,纳税人可就近到全区任意办税服务厅办理涉税业务。优化服务硬件设备,增设自助办税终端,并在各办税服务大厅安装“高拍仪”,简化了办税申报资料,节约了办税成本,减轻了纳税人负担。

二是服务方式规范化。通过以

师带徒、小班讲堂等形式,组织

干部学习《纳税服务文件汇编》、《办税人员文明礼仪行为规范实用手册》、《廉政手册》等资料,切实提高窗口人员的责任意识、服务意识和廉政意识。要求干部职工微笑面对每一个纳税人、认真办理每一项业务、热情回答每一句询问、真诚排解每一个难题,并统一规范窗口人员着

装、礼仪等,营造文明办税氛围。

三是服务程序制度化。完善全程服务、导税服务等多种服务形式,健全新办户咨询辅导、发票领用等一系列制度,明确服务内容和标准。全面落实《全国税务机关纳税服务规范(2.0版)》,确保地方标准与全国规范的无缝对接。

(刘腊 彭宗华)