

财税经纬

市地方税务局以实际行动贯彻落实十八大精神 全心服务 让纳税人更幸福

■记者 陈艳 严小章 通讯员 刘彪

“幸福”，十八大报告关键词，在报告中被多次提及。

“把纳税服务进行到底，让纳税人更幸福。”连日来，市地方税务局深刻领会贯彻落实党的十八大精神，将之落实到服务纳税人的具体实践中，助推地税工作科学发展。

纳税服务一直是市地税局重点工作之一。今年以来，市地税局以纳税人需求为导向，以推进纳税服务体系建设为主线，以解决制约纳税服务发展的突出问题为重点，不断创新服务形式，加快完善服务机制，开展形式多样的纳税服务活动。

选派100名财税干部组成精干力量，进企业送政策、出点子、问需求、解难题，实际帮助企业协调解决各类难题180余个，设立基层分局“纳税服务管理岗”，选聘业务骨干人员充实一线纳税服务管理力量，提高基层服务管理质量，开展“周门诊、月会诊”活动，解决纳税人共性难题……这些各式各样的纳税服务活动，取得了实实在在的成效，赢得了纳税人的认可。市地税局相关负责人表示，“对于税务工作者来说，就是要为纳税人送政策、送服务、送信心，让纳税人更加幸福，营造和谐的征纳关系，这对税务工作者也是一种幸福。”

与此同时，作为直接服务纳税人的基层组织，市地税局6个分局更加注重纳税服务水平，从纳税人需求出发，结合辖区情况，整合管理资源，优化创新纳税服务，认真做好“税企和谐”文章，着力提升纳税服务工作质量。

直属分局：导税员“导”出和谐服务厅

到银行办事，一般会有大堂引导员在大堂维持秩序、解疑答问，帮助指导客户填写单据等。在市地税局直属分局，纳税人也能享有银行的高品质服务。该局正在逐步推行导税员制度。

地税局直属分局承担着我市城区5个街道5800多家企业、14000多家个体工商户、13多万个人社保户的税费征管和纳税服务工作。分局日常工作量非常大，其纳税总额和纳税人数量均占到全市1/3以上，而且纳税人对纳税服务的要求特别高。对于这种现状，直属分局推出了导税员制度，进一步优化服务、提高工作效率。

据悉，导税员将主动接待纳税人，向上门办理业务的纳税人宣传新政策、讲解业务流程、派发涉税文书、解答疑难问题、受理现场投诉、收集纳税人建议等。同时，在税收业务征收高峰期，合理分流办税人员，维持办税秩序，以确保服务大厅工作高效有序运转。

“通过推行导税员举措后，变纳税人询问为专门主动的引导服务。不仅避免了纳税人跑冤枉路、排冤枉队，还让纳税人感受到了税务机关对他们的充分尊重，提高了他们对税务机关的信任度和满意度。”该分局负责人说。



市地税局直属分局办税服务厅

塘下分局：“先办后审”效能提速超50%

从“先审后办”到“先办后审”，虽然改的只是两个字的先后顺序，但是给纳税人带来了极大便利，服务效能平均提速超过50%。

今年，市地税局塘下分局将纳税人办理涉税事项由“先审后办”改为“先办后审”的服务模式，颠覆了传统的“受理——审理——办理——出件”的一贯做法，将方便送给纳税人。

“涉税事项审批过程并没有减少，只是将

审批转为内部环节，不再占用纳税人时间。”市地税局塘下分局相关负责人说，该分局实行“先办后审”的审批前置程序，涉税事项审批过程并没有减少，只是将为纳税人“出件”的环节前置，审理的环节后移。此外，对纳税人提供的资料实行严格的事后核查，也有效引导了纳税人依法诚信纳税，可以说是“一举两得”。

据悉，目前，分局已将94项涉税事项审批权限前置办税服务厅。如此，纳税人在办理这些业务时，再也不用在科室、办税大厅之间来回奔走。

自审批前置实施以来，该分局共办结前置审批事项2000多件，大大节省了纳税人的时间，受到纳税人的广泛好评。

莘塍分局：“服务套餐”专为新办企业定制

刚领税务登记证就享受纳税一条龙服务，足不出户就能快速了解最新的税收政策；通过网络就可以和税务管理员在线交流……近日，市地税局莘塍分局以纳税服务为核心，针对新办企业的行业特点和服务需要，为新办企业量身提供纳税服务指导，全程“跟踪”服务新办企业。

“量身定做的‘纳税服务套餐’，将为新办

企业带来更多便利和实惠。”该分局相关负责人说，为提高新办企业的纳税意识，该分局多渠道采集、比对和分析纳税户登记信息，加强日常税源管理员日常巡查，及时完善新办企业清册，督促其在规定期限内办理税务登记，纳入正常的税收管理。此外，该分局还向企业发放税务相关宣传手册，帮助纳税人在办理每一项涉税业务时，都明白下一步办什么、

找谁办、如何办。

针对新办企业行业广、情况杂等特点，日常税源管理员及时到已办证企业进行税法解读，辅导企业规范财务核算制度。同时，严格新办企业管理，实地核实新办企业的建账能力、注册资金、经营范围等信息，杜绝虚假注册、信息失真等现象。

仙降分局 现场指导 完善自助区建设

近日，在市地税局仙降分局自助办税区，50多岁的王老板在工作人员指导下，使用电脑完成了开票。这是仙降分局加强自助办税区建设的一个缩影。

纳税人不会使用电脑，不能利用电脑开具发票——这是电脑版发票推广使用过程中产生的新问题。为解决这一问题，仙降分局在办税服务厅自助办税区安装电脑开票软件，配置针式打印机，通过税务工作人员的现

场指导，解决这部分纳税人的燃眉之急。

据悉，自助办税区是办税服务厅提供的供纳税人自助办理涉税业务的场所，方便纳税人不用排队即可自行办理如纳税申报等简单的涉税事项。为充分发挥自助办税区的作用，该分局一方面在自助办税区安装数字证书、电脑开票等软件，配备打印机，使纳税人能够在自助办税区办理通过外网可以办理的所有业务；另一方面，安排工作人员为纳税人

提供专门的指导和引导，帮助纳税人完成具体操作。

“在自助办税区办理涉税事项，工作人员可以提供现场指导。纳税人经过指导，回去以后就能够更加熟练地通过上网办理涉税事项，更正日常办税过程中可能出现的错误操作，提高了办税效率。”仙降分局相关负责人表示。

马屿分局：“点线面”结合 实现无缝隙服务

为充分发挥税收管理员在税收征管中的沟通协调作用，开拓工作思路，创新工作方法，提高纳税服务质量和效率，市地税局马屿分局通过点、线、面结合送宣传优服务，实现“短简快”式无缝隙服务。

点对点，做好重点企业税收辅导。每位日常税源管理员按照属地对应几个重点企

业，通过深入企业，帮助企业解决申报纳税等方面存在的问题。同时，通过税企QQ、微博、短信发送等方式构建了税企交流多种平台。

点对线，召开行业税收座谈会。分局召开多个行业税收座谈会，如眼镜行业、食品机械行业等，与纳税人一起理性分析行业性税收征管问题，共商公平公正公开且有利于和

谐征管的办法。

点对面，做好个体税收宣传。通过开展定期巡查工作，重点对停业户、注销户、非正常户及漏征漏管户进行全面巡查。在工作过程中，认真听取纳税人意见，同时对自由裁量权、即办限办事项、相关税收优惠政策等予以公告，确保税收公正公平。

陶山分局 以学提质 提供更优质服务

市地税局陶山分局拥有一支年轻的税收队伍。“因为年轻，才要学习，我们提倡‘优质服务，学习先行；由内到外，以学促管’，多方位多角度提升分局工作人员综合素质，以提供更优质更高效的纳税服务。”该分局相关负责人说。

一直以来，该分局实行“每月专题学习日”制度，安排分局内各年轻业务骨干轮流开

展专题讲课，相互学习各岗位的业务流程和相关政策，争取做个业务“全面通”。同时，该分局还将知识竞赛、技能考试等作为年终个人考核加分项目，从内部激励，提高自身的业务水平和综合素质。

与此同时，陶山分局还让工作人员去不同基层站所学习知识，一方面向国税、工商部门学习窗口服务经验，借鉴相关便民和服务

举措；另一方面，了解上下游单位的业务办理流程，如工商登记步骤、电力安装前提、土地涉税联系单开具要求等。“这不仅便于今后强化税收征管手段，更为纳税人提供全面和清晰的办税指导建议。”该负责人说。

此外，工作人员通过直接与纳税人交流，了解企业资金周转情况，并协助解决涉税问题，增加社会阅历。