

# 奏响纳税服务主旋律 树立地税部门新形象



市长郭瑞民在市地税局局长胡完黎等陪同下深入直属分局办税大厅了解情况,看望慰问一线服务人员。



省地税局、市地税局有关部门领导莅临直属分局指导工作。



接受市委行风评议组约谈。

近年来,信阳市地税直属分局坚持把纳税服务作为工作重点,着力推进三个服务体系,不断充实服务内容,拓展服务范围,提升服务水平,纳税服务开展得有声有色,树立了良好的窗口形象,受到社会各界和广大纳税人的一致好评。该分局办税服务厅先后获得国家级“巾帼文明岗”、河南省“百佳文明示范窗口”、省“群众满意基层站所”等殊荣,今年1月又被省地税局授予“全省地税系统优秀办税服务厅”荣誉称号。

### 创新理念,细化措施,不断加强与完善纳税服务体系

2010年,全省地税机构改革的一个重要方面,就是要解决纳税服务“缺位”的问题,把纳税服务当做和税收征管一样的核心业务,提升到一个前所未有的高度。纳税服务对税收征管具有先导性、基础性作用,税务机关直接面对纳税人,在提供公共服务和加强社会管理中责任重大,通过依法优化纳税服务和加强税收征管等措施,提高税法遵从度,确保税收职能作用充分发挥。鉴于这种情况,直属分局及时提出建设三个服务体系的构想:后勤科室为一线科室服务,一线科室为纳税人服务,全体人员服务于经济社会发展的大局。通过三个服务体系建设这一载体,把“服务的理念、服务的形式、服务的目标”贯穿到整个税收工作中,将后勤科室服务工作中心前移,其核心是“效能机关”建

设,支持和支撑一线科室为纳税人提供便捷高效的服务;一线科室积极拓展为纳税人服务的空间,提升为纳税人服务的层次,在依法治税中实现为纳税人服务的理念;全体人员坚持依法治税、公正执法,在执法中做好纳税服务,在优质服务中体现公正、公平的执法精神,向全社会展示信阳市地税优质高效的良好的社会形象。三个服务体系,在全局上下得到积极响应。税政科、征管与科技发展科、法规科、办公室等科室结合自身业务特点,分别制定《服务征收一线、服务纳税人工作实施方案》,办税服务厅制定《纳税服务工作实施方案》,税源管理科结合依法治税和《税收管理员条例》细化了相应的细则,实行上门服务、限时服务、预约服务等一系列服务措施。经过近两个月的推行、磨合、实践,三大服务体系建设成效初现:在2010年12月份开展的困难企业房产税和土地使用税减免工作中,税政、征管、法规、税源管理等科室相互配合,按照“服务”体系建设的职责,用13天时间完成了10户减免税调查工作,减免税款2200万元。整个过程中既有分工、又有合作,大家心齐“三大服务体系”的职责,在依法治税中体现了高效快捷的服务。

### 升级硬件,完善设施,不断充实和改进纳税服务手段

三个服务体系建设的核心是始于纳税人需求、基于纳税人满意、终于纳税人遵从。直属分局以办税服务厅为主阵地,按照市地税局总体要求,高起点规划,高标准建设,努力为纳税人提供一个宽敞明亮、干净整洁、功能齐全、方便快捷的办税环境。一是设施齐全、功能合理。根据办税服务厅现有设施,科学划分“办税服务、休息等待、自助服务、咨询服务”等功能区域,按照上级统一要求设置标识。二是开

放办公,便于交流。办税服务区采用低平面、开放式柜台设计,纳税人可以与税务工作人员面对面交流。三是实行叫号服务,有序等待。大厅设置叫号排队系统,纳税人按照先后顺序取号后到休息等待区。休息等待区配备有饮水机、10余种报纸、杂志供纳税人使用。四是报表分类,按需取用。纳税人需要用到的各种报表均分种类排放,供纳税人按需取用。为方便纳税人填写,自助服务区设置样表供纳税人参考。五是“一站式”服务,一次办结。将大厅多功能服务型窗口全部改为“综合服务”窗口,实行“一站式”办税,纳税人在一个窗口可以办完所有的纳税申报事宜。经过对办税服务厅各窗口办税流程的梳理,将除属于管理方面的所有涉税事项全部前移到办税窗口,使办税服务厅形成“窗口办理、内部流转、限时办结、窗口出件”的“一站式”服务格局。在纳税申报期间,业务科室的中层干部轮流到大厅担任值班长,负责协调大厅整体工作,一个声音对外,避免纳税人多头找、多次跑的情况发生,优质高效的服务受到了广大纳税人的交口称赞。

### 提供服务,延伸内涵,不断拓宽和深化纳税服务领域

一是便捷的信息服务。通过门户网站、12366服务热线、短信平台、办税服务厅触摸屏、电子显示屏、公告栏、新闻媒体等载体,及时公告税收法律、法规和政策,为纳税人查阅提供方便。2010年,纳税人使用触摸屏了解政策1300人次,电子显示屏公布税收法律、法规和政策21条,在《信阳日报》、信阳电视台发布《公告》9件(次)。二是定期走访服务。坚持“真心帮、办实事、抓重点、重成效”的原则,扎实开展深化企业服务活动,想纳税人之所想,急纳税人之所急,帮助企业办实事、解难事。全年走访企业216户(次),解决实际困难58户(次)。三是税收

减免服务。落实税收政策是纳税服务的重要部分,认真贯彻落实国家税收政策是对纳税人最大的服务,直接涉及纳税人切身利益,为此,直属分局专门抽调业务强、水平高的同志负责政策落实工作。2010年,全局累计办理各项减免税54次,减免税款4485万余元,有力地促进了企业的发展。四是纳税评估服务。为了防范纳税人申报过程中可能出现差错带来的风险,专门成立评估机构,分行业、有重点地对部分企业开展纳税评估,有力地促进了纳税申报质量的提高,全年纳税评估36户,对税收扣除、成本、费用进行了核实,增加税款270万元,纠正了纳税人具体办税与税法要求不一致的问题,避免了纳税人因税收政策口径差异导致税收处罚等风险。五是提供纳税提醒服务。根据纳税人在税务登记、纳税申报、税款缴纳、发票使用管理等办税环节中易出现的违法违章现象,实施10项提醒服务,税收管理员根据提醒服务的内容,及时通知纳税人,减少了税务违法违章行为产生的几率,使非主观原因税收处罚率同比下降50%以上。六是税收预约服务。考虑到纳税人到税务机关办理各种涉税事项时,多数是集中在同一时间办理,排队等候的时间比较长,为了方便广大纳税人,及时推出了纳税预约服务。市

赵女士感到非常满意。自推行“预约服务制”以来,办税服务厅受理咨询1000多人(次),为纳税人提供预约服务118人(次)。七是综合治税服务。深化社会各部门涉税管理,不仅可以有效堵塞征管漏洞,也可大大减少纳税人办税负担。随着农民工大批涌入城市,二手房交易十分活跃。直属分局在市房产管理中心设立窗口,依靠房管部门对二手房交易税收进行征管,不仅方便了二手房的正常交易,同时也增加了税收收入。全年窗口办理1500户二手房交易,征收税款1900万元。

### 明确职责,强化监督,确保各项纳税服务制度落实到位

一是强化内部监督。加强制度化建设,逐步建立和完善一套管理制度,形成了“制度建设、目标管理、考核奖惩、责任追究”四位一体的管理体系,用多种方式强化内部监督。2010年制定了《岗位目标考核办法》,把工作任务、工作岗位、优化服务制度的落实融入于考核之中,把软任务硬化,把硬任务量化,把工作责任细化,以利于对各岗位工作的监督检查。为了强化制度落实,直属分局及时成立了岗位目标考核小组,坚持每月对各征收组、各岗位、每个人的工作进行考核、量化打分,实行一月一考核,半年初评、年终总评。凡工作出

现问题,本人不但要扣分,并对组长、分管局领导,逐级连带按比例扣分,让人担责任,个个有压力。实行值班长与大厅人员互评制度。每月由值班长不记名投票选取当月大厅的“服务明星”,由大厅人员推荐评选当月“优秀值班长”。办税服务厅副主任胡红,与同事们担负着市直1030户纳税人的纳税申报、税款征收、残保基金、工会经费征收和发票发售工作,面对繁重的工作任务,她白天所有的时间只能用于接待纳税人,一些后续工作诸如票款对照、汇总缴款、整理报表、资料归档等经常要放到加班时再做,特别是例假期的后几天,几乎每次都要加班到深夜。一年来,她不知加过多少班,放弃了多少休息日。二是拓宽外部监督。认真推行文明办税“八公开”,将征管的基本职责和工作程序、税收政策、税务人员工作纪律、违纪处罚规定等内容向社会公开,通过设立举报箱,公布举报电话,实行明察暗访,聘请监督员,开展问卷调查,召开纳税人座谈会等措施接受社会监督。全年召开座谈会32次,发放《征求意见表》1000份,办税满意度明显提高。三是严格兑现奖惩。将考核结果作为评优创先、绩效考核、公务员年度考核评定的重要依据,2010年有20人因考核扣分不同程度扣发浮动工资,4人因考核加分而获得奖励。

纳税服务只有起点,没有终点。在過去的一年里,直属分局在纳税服务方面做了一些有益的探索,也取得了一定的成绩。但纳税服务是一项常做常新的工作,没有固定的模式可循。在新的一年里,直



直属分局局长完黎院(左)走访纳税人。



市地税直属分局办公大楼。



办税大厅工作人员为纳税人提供热情细致的纳税服务。



纳税资料一应俱全,纳税人可以各取所需。



精心挑选业务素质好、热心为纳税人服务的女同志成为直属分局一道亮丽的风景线。



方便纳税人的便民设施。



税务工作人员耐心指导纳税人填写申报资料。