

连日来，市税务局把 2021 年便民办税春风行动作为党史学习教育的生动实践，持续减负担、优服务、促发展，用心用情为纳税人、缴费人办实事、办好事，用实际行动推进便民办税春风行动走实走深。

## **树立专业化思维**

### **惠民举措见实见效**

自 2021 年便民办税春风行动开展以来，市税务局组织“三问三优三提升”大走访，根据企业经营状态、经营规模、涉税事项等，分重点走访对象 6082 户、跟进服务对象 1074 户、涉税中介及代理 938 户。市局党委班子成员分赴一线调研，带队走访重点企业 183 户、行业协会 9 户，提升税企沟通层级；各业务股室协同 16 个税源管理单位以“无事不打扰、有需必响应”为原则，从精准梳理政策、精准推送政策、精准落实政策三个维度锁定需求，全覆盖建立 23 个“指尖服务”微信群，对收集到的问题实行“一站受理、部门流转、限时办结、归口答复”，避免“多头找、反复问”。截至目前，累计走访达 7536 户，召开纳税辅导交流座谈会 3 次，征集意见建议 97 条，帮助解决困难近百个。

前不久，该局还成立了税费服务支持中心，集宣传培训、信息推送、系统操作咨询、后台流转事项办理、需求管理、运维处理六大职能于一体，组建 12 人固定团队和 27 人业务支撑团队，提供办税缴费即时辅导。税费服务支持中心成立 1 个月以来，已受理线上审核事项 392 件，热线辅导 831 人次。

## **树立优质化思维**

### **便民服务全面开花**

该局落实城镇土地使用税、房产税合并申报，减少申报次数，简化“零申报”资料报送，简化退抵税费、发票领用流程，免于补报相应属期的财务报表。将一般纳税人税务注销办理时限进一步压缩至 10 个工作日，小规模纳税人和其他纳税人税务注销办理时限进一步压缩至 5 个工作日。

同时，筛选线上办理比例低的业务、线上办理频次低的纳税人以及“非接触式”办税缴费推广比例低的税源管理单位，“点对点”辅导网上办、掌上办、邮寄办等“非接触式”办税缴费服务模式，线上办税率达 94.62%。

此外，扩围“承诺制”容缺事项办理清单至 25 项，试运行办税缴费微厅，派驻办税服务厅业务骨干下沉到属地分局，截至目前，前端业务下沉，就近受理涉税涉费事项 1300 余件。

## **树立协同化思维**

### **利民行动持续发力**

为实现“银税互动”，市税务局认真抓好 2020 年度纳税信用评价、信用修复。一季度，帮助纳税信用良好的 A、B、M 级企业成功申请贷款 98 笔，共计 7062 万元，以税授信解决“融资难、融资贵”问题。

同时，依托邮政网点布局优势，在邮政营业网点开展社保缴费服务工作，灵活就业人员在“家门口”即可办理社保费缴纳、签订代扣协议、选定缴费档次等业务。

此外，为了能“精准把脉”，促进服务提升，市税务局还组建税收志愿服务队，招募“纳税服务体验官”，“沉浸式”体验服务举措和业务流程，引导纳税人共同参与，探出难点和堵点，找准盲区和漏洞，推动补齐服务短板。邀请第三方公司开展“找症结、明方向、促提升”的工作调研，清单式为税务服务进行全方位“体检”。市税务局根据真实反馈的“大众点评”意见，建立整改提升的常态化机制和跟踪问效的闭环机制，标本兼治，确保便民春风吹暖人心。