

# 用办税服务硬功夫提升经济发展软环境

## 全省“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”巡礼(上)

□本报记者 程瑶

3月31日,我省第8个“便民办税春风行动”正式启动,全省新一轮切实为群众办实事、解难题,着力提升纳税人缴费人满意度和获得感,着力提升纳税人缴费人满意度。

回顾2020年,在面临疫情防控常态化和经济社会发展双重重压力下,我省税务部门主动作为、勇于担当,通过认真落实完善税收优惠政策和阶段性减免社保费政策,研究新增省扶持政策及服务措施13条,实现全年新增减税降费336.91亿元,有力有效服务“六稳”“六保”大局。通过加强分析服务决策、加强协同凝聚合力、加强帮扶精准纾困,深化“银税互动”解决融资难题等做法,有力有效推动了企业复工复产。

□本报记者 孙思琪

正值春耕时节,益海嘉里(富裕)农业现代产业园财务人员赵宝忠站在扩建完成的厂房前笑得灿烂。

益海嘉里(富裕)农业现代产业园是我省百大项目,今年以来,企业持续加大资金投入,加快基础设施建设,巨额投资使得企业生产成本骤然上升,资金压力增大。富裕县税务局在了解到情况后,第一时间进行数据比对,帮助企业办理留抵退税8425万元。

“这8425万元的留抵退税款及时到账,彻底缓解了企业资金周转压力,不仅让我们的厂房扩建提前完成,还用这笔资金增设了烘干设备,从而增强了我们的经营实力,能够更好地增收。”赵宝忠激动地说。

疫情以来,我省部分涉农企业资金周转紧张,用工成本上升,企业压力增大,但在税务部门的服务下,减税降费的红利让涉农企业再次挺直了“腰板”。

“我们以‘我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动’为契机,推出了10大类30项96条具体措施,为纳税人缴费人解难题,结合‘万名税官进万企’的活动,我们还将组织业务骨干下企业、入村庄、送政策、送服务、助生产,持续为涉农企业提供优质涉税服务,为春耕备耕注入税务力量。”齐齐哈尔市税务局纳税服务科陶胜告诉记者,以富裕县税务局为例,该局采取了线上直播等10多种“非接触”式减税降费政策宣传方式,让政策红利直达纳税人手中;专门成立了涉农企业减税降费辅导小组,一人一企提供政策支持,确保纳税人和缴费人尽享政策红利;还从税收、法制、征管、办税服务厅以及税源管理部门抽调10名业务骨干组成纳税辅导先锋队,在春耕备耕的关键时节,深入种子、化肥、农药等涉农企业,进行专业的税收政策解读和纳税辅导,确保农业生产工作有序开展。

接下来,齐齐哈尔市税务局将充分发挥税收职能职责,落实好各项税费优惠政策,持续优化纳税服务,确保政策“红包及时雨”惠及广大农户,助力农业农村新发展,为乡村振兴贡献税务力量。

□本报记者 程瑶

“五证合一”登记制度实行以来,新办纳税人领取营业执照后需要到税务部门办理身份信息确认、实名认证采集、税(费)种认定、发票申领等涉税基础业务,至少需要前往行政服务大厅2次。为了让纳税人“少跑路,快速办”,大庆市龙凤区税务局联合龙凤区市场监督管理局创新开设“一窗全办”业务窗口,将办理涉税服务“前置”,实现了新办纳税人“五证合一”与涉税业务的一次性办结。

在大庆市龙凤区政府行政服务大厅,正在“一窗全办”领取新公司营业执照的大庆市民崔先生开心地告诉记者:“现在开公司涉及这些业务在一个窗口一次就能全办完,确实太方便了。”记者在该窗口看到,税务工作人员第一时间对新开纳税人进行身份信息确认、税种认定、票种核定、发放UK,并帮助他们注册电子税务局,指导其如何网上申报、网上缴税(费)。

“过去有的企业法人领营业执照就走了,等到需要发票或我们找上门时,才知道还需要办理税务登记。”“一窗全办”窗口负责人王佳介绍,今年的“便民办税春风行动”启动后,龙凤区税务局针对新办纳税人领取营业执照和办理涉税基础业务“分步走”的实际情况,提出与市场监督管理局联合开设“一窗全办”业务窗口,并得到了市场监督管理局的积极响应,从而实现了税务部门与市场监督管理局信息的实时匹配、业务的无缝对接,也更加有利于将新办纳税人尽早纳入日常税源管理。

“一窗全办”模式在龙凤区试点得到了纳税人的广泛好评,因此我们将此项便民服务推广至全市所有县区,由税务部门入驻市场监督管理局窗口,为纳税人提供“一窗全办”服务。截至目前,已有1378户新办纳税人享受到了这一服务。”大庆市税务局征收管理科科长武文龙告诉记者,该市税务部门还利用政府为企业免费刻章发放的机会,将“多证合一”登记信息表直接盖章确认,既避免了企业法人实名制涉税风险和税务“重复性”服务的误解,又减少了新办企业、个体工商户等纳税人的“多次跑”“多头问”。

通过在我省自贸区推行优化营商环境十六条涉税便利措施,实现91%的涉税事项最多跑一次,用足用好出口退税工具,将自贸区办理正常退税平均时间压缩至5个工作日,大力支持区域协调发展和外贸出口等举措,有力有效服务了国家发展战略。通过认真落实《优化营商环境条例》,大力推广“非接触式”办税缴费服务,创新推行“十税五费”一表集成申报,试点“智能化+线上”远程审批服务平台,优化发票服务、税务执法方式和纳税服务投诉管理等做法,有力有效优化了税收营商环境,使办税缴费便利性大幅提升。

2021年,我省“便民办税春风行动”将紧扣党史学习教育和模范机关创建,围绕精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治

要求,以实打实的措施、心贴心的服务真正为群众办实事解难题。在贯彻落实税务总局推出的可在龙江落实的93条便民办税“规定动作”基础上,我省税务部门还结合实际研究新增17条扶持政策和措施,2021年全省共将推出“群众诉求快响应”“优惠政策直达享”“便捷办理优体验”“分类服务解难题”“执法维权显温度”“规范执法提质效”“信息互通减资料”“部门协作促联动”“国际合作求共赢”“诚信纳税予激励”等10大类34项110条便民办税措施。

围绕以纳税人缴费人为中心的发展理念,我省将重点推行“指尖”办税,通过微信公众号或手机APP提供更多、更智能便捷的实时移动办税服务功能,提高办税智能化水平,减少人工填写频率和差错率。大力推行“无感”办税,对进入办税服务厅的纳税人缴费人主动推送纳税信息和涉税提醒,提供自助办税辅导,实现人脸识别无感、身份认证无感、信息交互无感。建设税企互动沟通平台,引入第三方服务技术,定制开发宣传辅导平台,依照纳税人缴费人的分组和实际需求实现税费政策和各项服务举措的精准推送、快速响应、覆盖式宣传。

与此同时,我省还将推出“您诚信纳税,我诚心服务”主题实践活动,大力倡导“您为国家贡献交税,我为您服务交心”,通过不断提升创新能力、打通办税绿色通道,用办税服务硬功夫打造经济发展软环境,为龙江“十四五”开好局、起好步贡献税务力量。

□本报记者 程瑶

几天前,桦川县信赢城市建设投资有限公司财务人员接到了该县税务局工作人员的电话,告知其企业多缴了两笔耕地占用税,合计764万元。“当天上午通知我们退税,下午就收到了退税款,而且全程没用我们填报任何资料,现在在税务这办事效率真是太高了。”桦川县信赢城市建设投资有限公司财务负责人马丽君开心地告诉记者。

为何退税速度会如此之快?记者从佳木斯市税务局了解到,这种高效退税来源于该局创新建立的“0.5+0.5”退税限时办结机制。

据悉,为优化退税流程,压缩退税时间,提升退税质效,佳木斯市税务局联手佳木斯市人民银行启动了退税直通车,同画便民办税同心圆。两部门通过统一规范退税相关资料、合规性审核、申请表填制、退还书开具的执行标准和异号退库、信息错误等易发问题的处理标准,成立市、县两级退库工作专班,缩短偶发性问题响应时间,确保退税工作高效运转。

而在这一联合工作机制中,“0.5+0.5”退税限时办结机制无疑是按下退税“加速键”的关键一环。纳税信用等级为A级的纳税人申请退税和税务机关发现纳税人多缴税款发起退税,在0.5个工作日办结并推送人民银行,将A级纳税人调查核实环节进行后置处理;人民银行收到税务机关发送的退库申请,在0.5个工作日内办结退库。与此同时,税务机关对发现纳税人多缴税款的情况,还采取免资料填报、免签章、批量报送国库三项措施,在无须纳税人额外操作的情况下,将退税款汇入纳税人银行账户,实现优化服务润物无声。

“‘0.5+0.5’退税机制给纳税人带来便利,但对基层税务机关来说其实极具挑战,需要退税各环节岗位人员衔接紧密、通力配合压缩时间。为了确保政策执行到位,我们将联合退税工作纳入全年组织绩效考核和个人绩效考核,有效锁定退税各环节责任人员,确保退税环节不打折扣退尽退,及时将减税降费政策红利送达纳税人。”佳木斯税务局工作人员介绍,截至目前,依托“0.5+0.5”退税机制,佳木斯市共办理退税业务2300多笔,退税总额达2000多万元。

税务志愿服务队为百姓提供志愿服务。 吴昊 本报记者 程瑶摄

□本报记者 程瑶

“我们企业距离市区50多公里,往返一趟要两小时,往常不算,真挺耗时间的。前两天听说4月1日之后,税务局有车可以到上门服务了,我立刻进行了预约。但预约之后我还琢磨,我要办的清盘业务必须在专用设备上操作,光是税务干部上门也没用呀?等到了预约那天我算长见识了,这税务局是把办税服务厅都‘装’车上了,车里各种办税设备排了一排,我们公司绝大多数涉税事项都能办理,还不额外花一分钱,这服务可真叫‘贴心到家’了!”说起办税新体验,绥化峡山谷生物科技有限公司会计刘玲至今还很兴奋。

刘玲口中这台全能车就是绥化市税务局创新推出的全省首台智慧移动办税车——“学雷锋号”办税车。别看车辆外观与普通微型客车无异,里面可是“别有洞天”,充分利用车内空间摆放的几台办税设备,能够实现214项涉税业务一站式办理,涵盖了发票代开、发票申领、税控业务和综合业务四大类别,是名副其实的“移动办税服务厅”。

“我们把偏远乡镇进行办税服务排序,将服务车的办税地点和时间双固定后对外公布,从而采取‘定时、定点’的方式,为偏远地区的纳税人提供上门服务。与此同时,对距离市区较远的重大招商引资项目和出行有困难的急难纳税人提供预约上门服务,有效解决服务纳税人的‘最后一公里’问题,把党史学习教育成果转化为便民服务的贴心举措。”绥化市税务局党委书记、局长吴晓峰告诉记者。

据了解,绥化市税务局以“智办、智联、智控、智享”为导向,持续推进智慧办税,用科技推动纳税服务提质增效,不断优化税收营商环境。该局自主研发了无感人脸识别系统和自助办税云桌面系统,使“智慧办税服务厅”建设和规范化窗口建设全省领先。打造纳税人“随时办”“就近办”“不打烊”办税服务圈,推行24小时自助办税服务。全市增配自助终端126台,其中包括全省首台税务UK自助发放设备,电子发票发行量全省第一。该局还加强电子税务局、手机APP等188个涉税事项全程网办,网办率达到94%,纳税指标被评为东三省标杆指标。

哈尔滨税务局工作人员指导纳税人办税。 吴昊 本报记者 程瑶摄



智慧移动办税车全景。

智慧移动办税车开进企业。

刘昉 本报记者 程瑶摄

### 零见面 秒办理 “哈税通” 提档升级

□本报记者 程瑶

买房产、办理产权交易手续在很多人印象中是需要奔波很多次、非常耗时精力的一件事,但在哈尔滨市,这种奔波将成为历史。哈尔滨市税务局积极会同哈尔滨市不动产登记交易服务中心,深入开展“哈税通”税费服务品牌建设,在原“一窗受理、并行办理”基础上,持续推出不动产交易办税便利化新举措,努力打造主城区住房“线上申请、线上通缴、线上领证”和“同城通办”新模式,真正实现哈尔滨市不动产登记办税服务工作的新突破。

“以前办理二手房过户手续,需要去大厅叫号排队,赶上人多得排上大半天,没想到现在连交易大厅都不用去了,在手机上就能把全部手续办好,真是太方便了。”在不动产登记微信公众号办税测试现场,哈尔滨市民刘强感慨地说。

经过测试,纳税人可以24小时全天候通过哈尔滨市不动产登记交易服务中心微信公众号或政务服务网在线申请转移登记业务。首先进行实名认证、人脸识别,通过后可拍照或扫描上传在线提交相关资料,经过哈尔滨市各承办中心和税务部门后台受理、核税后,在线进行税费缴纳操作。税费缴纳成功后,申请人既可以持本人身份证、手机短信到承办分中心领取纸质版不动产权证书、完税凭证和发票,也可以申请采用快递邮寄方式拿到纸质版证书发票。

据悉,目前该模式正在测试阶段,待系统调试完成后将正式面向全市开放。这一新模式不但使哈尔滨市主城区范围内纳税人可以足不出户、随时随地线上申请转移登记,真正实现不动产转移登记的“零见面”办理,更将实现个人住房转移登记的“秒办”,切实提高了纳税人满意度和获得感。

今年的“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”中,哈尔滨市税务局将从纳税人最关心关注的事情抓起,进一步简并税费申报、精简证明材料,拓展网上办、非接触办范围,提速注销、退税办,积极推进“首违不罚”和“柔性执法”,健全完善“哈税通”税费服务品牌建设,更好地服务纳税人缴费人,优化税收营商环境。

### “一窗全办” 联动无缝对接

### 群众诉求快响应 “春风行动” 暖人心

### 0.5+0.5 画出便民办税同心圆

### 智慧移动办税车 贴心服务到家门



纳税人在“一窗全办”办理业务。 李超鹏 本报记者 程瑶摄