

税收惠民办实事 学史力行送春风

双鸭山市税务局优化服务解难题综述

兴税为民办实事 学史力行开新局

十分钟办税服务圈 自助办税不求人

掌心办税厅 让获得感在指尖跃动

综合指挥中心 智慧税务「零距离」

税务工作人员辅导纳税人在自助办税终端上办税。

新税务机构成立后,双鸭山市税务局深入贯彻落实新组合通强党建机制,聚焦政治机关建设,全面加强党对税收工作的领导,三年来,在省税务局领导下,该局以实施党建提升工程为引领,健全党建机构,配强党务力量,创新党建方法,重点推进四强六规范基层党组织创建工作,让“党旗红”与“税务蓝”交相辉映。党史学习教育开展以来,该局以深学促实干,深化党建引领,围绕“学党史、悟思想、办实事、开新局”要求,把学习党史同总结提炼、观照现实、推动工作有机结合,深入开展“我为纳税人缴费人办实事”实践活动,把为民服务解难题作为检验党史学习教育成效的“试金石”。双鸭山市税务局第一税务分局被评为全省先进基层党组织。

通过常态化自学、集中式研学等形式,该局统筹抓好专题学习、全员培训、交流研讨,组织2次线上党史知识竞赛,开展5期党史知识竞答,充分检验学习效果。广泛开展向革命先烈的致敬、瞻仰革命纪念馆、重走抗联路、诵读英烈事迹、重温入党誓词等主题活动,引导党员干部传承红色基因、弘扬英烈精神、永葆初心使命。在加强对指定书目学习领会的基础上,组织开展“讲党史故事、拾红色记忆”活动,党员干部讲述党史故事。集中开展问计问需调研走访纳税人活动,面对面征求意见建议,一对一实施精准辅导,并根据行业特点,围绕纳税人关注的热点问题,分类整理发放减税降费政策手册、企业所得退税清算、增值税专用发票开票操作指引等资料。

在“便民办税春风行动”中,细化10方面31项具体举措,结合落实“首席服务员”制度,积极开展“百名局长进百企、万名干部进万企”活动,全市686名税务干部走进181户企业,征求意见建议73项,办实事79件,解决企业难题103个。将“税苑春蕾行动”由市局机关扩大到县(区)局,截至5月末,结对帮扶25名贫困生,821名干部累计捐款近65000元。

“党史学习教育的根本落脚点就是要引导全系统干部知史爱党、知史爱国、知史爱税,努力成为纳税人缴费人办实事解难题,认真落实党中央、国务院关于进一步深化税收征管改革的重大决策部署,为践行新发展理念、构建新发展格局、推动高质量发展,更加积极主动地贡献税务力量。”双鸭山市税务局党委书记、局长刘志勇表示,在下一步工作中,全市税务部门将有序组织个人自学、示范引领、青年联学、创新活学,切实把党史学习教育成果充分转化为实践动力,扎实开展“便民办税春风行动”,努力提升精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治水平,彰显新时代税务新担当,更好服务新发展阶段税收现代化。



双鸭山“税e站”进驻中国工商银行。



办税服务厅工作人员辅导纳税人办税。



税务人员现场指导纳税人使用自助办税系统。

□文/摄 陈静 陈剑开 黑龙江日报全媒体记者 程瑶

“税负减了,办税也真的是越来越方便了!”在双鸭山市纳税人当中,这样的共鸣越来越强烈。双鸭山市税务局扎实开展党史学习教育,持续深化“放管服”改革,大力实施纳税人满意度提升工程,致力于打造优质税收营商环境,激发市场主体活力,助力地方经济驶上高质量发展的快车道。

为纳税人缴费人办实事解难题需要落在实际行动上,双鸭山市税务局党委提出全市“十分钟办税服务圈”构想并全力推进建设布局。以“掌上办、网上办、自助办、合作办、办税服务厅补充办”的“五位一体”办税网络为基础,四县四区共建成42个智能办税点,总计投放167台自助办税终端。其中办税银24小时自助办税服务厅居中心辐射,41个“税e站”多点开花,智能办税终端进驻工商银行、农信社等金融机构网点,从城市中心商圈、街区、重点企业到县级下属农场,分布式架构覆盖广泛区域,致力于让纳税人步行十分钟即可就近自助办税业务。

围绕多功能、一站式自助办税的旗舰定位,24小时办税银自助办税厅和“税e站”成为全省首批脱胎换骨、独立建设的综合智能办税场所,其建设规模、功能配置、技术水平和大数据应用程度同步走在全国前列。与此同时,税务部门还开发了新版“办税地图”精准导航,并为纳税人提供各办税场所实时流量信息、预约取号等功能。

在办税网络的拓展和完善中,双鸭山市税务局始终将纳税人会用、善用、愿用作为检验创新成效的首要标准,在持续加大培训辅导力度的同时,更注重自助办税功能的深度开发。该局整合升级了23项既有功能,拓展研发80项常用涉税业务集成应用,在全省率先推出税务Ukey发行、清卡解锁、校准时钟、无身份验证等全新自助业务。针对此前自助终端只能发售增值税专用发票和普通发票的单一情况,相继增加发售电子发票、定额发票、二手车销售发票,逐步实现了全票种自助发售,为纳税人领用发票提供最大便利。

据统计,十分钟办税服务圈建成后,已有11000余人次纳税人走进办税银24小时自助办税厅,办理涉税业务超15万笔,自助申领发票70万份。双鸭山市“非接触式”办税率前五个月综合排名全省第二位,其中“非接触式”领票率已达96.77%,连续在全省排名第一位。随着24小时办税银自助办税厅和“税e站”的投入使用,双鸭山市电子税务局智能线上办、24小时自助办税厅办税银集成办、“税e站”网点分流自助办、传统办税厅线下兜底办相结合的精细化、智能化、个性化办税服务新格局初步建立,真正实现了“服务不打烊”和“办税不求人”。

利民之事,丝发必兴。秉持这样的信念,双鸭山市税务局集服务、管理、监控、分析、决策于一体的市级综合指挥中心上线运行。该平台聚焦税收征管和纳税服务两大核心业务,集成涵盖互动大厅、业务分析、绩效管理、风险预警等10余项功能,通过对全市9个办税服务厅、34个自助办税网点、81个实体窗口的日常巡查及与窗口工作人员视频连线,实现了对全市纳税服务工作的实时统筹调度和智慧指挥。

聚焦纳税人对自助终端新功能不熟悉、不了解这一问题,该局还在综合指挥中心首创“远程一键咨询”辅助功能。纳税人遇到问题,只需在电子税务局网页或自助办税终端页面点击“远程协助”,专业服务团队即可在后台通过一机双屏界面,远程辅导纳税人快速完成办税操作。

截至2021年5月,该局远程“一键咨询”功能共远程指导解决问题逾560个,纳税人满意度100%。综合指挥中心统筹对大数据的规范采集、类型分析和靶向应用,更不断推动“互联网+税务”纵深融合,深刻改变着征纳双方的办税体验,促进智慧税务生态加速形成。

由于只能将单纯挂靠网页链接作为信息展示手段,双鸭山市税务局原有微信公众号仅有政策查询单一功能,关注度和使用率均不理想。通过广泛调研并结合纳税人实际需求,该局全新公众号“双鸭山税务”以“我要办、我要查、我要看”三大模块高度集成,实现了微信代开、预约排队、智能填表等20余项功能,日益成为税企互动第一入口。

“即使在材料齐全的情况下,以往在办税厅代开一张普通发票,至少也需要十分钟,每次办理大量代开发票都很头疼。微信代开发票操作十分简单,整个过程下来五分钟不到,最重要的是随时随地,省心省力。”纳税人吴女士对全新办税体验赞不绝口。针对自然人在办税窗口申请开具普通发票需要排队办理、服务空间受限以及录入信息冗繁等一系列短板,该局会同专业机构精心研发,连续攻克微信代开普通纸质发票、电子发票两大关口,开创省内移动端代开普通发票先河。自然人通过手机、平板电脑等各类电子终端,即可随时随地线上申请开具,免等待、易操作,让以往繁琐的开票流程在指尖的跃动中变得便捷舒心。

与此同时,双鸭山市税务局历经3个多月的研发测试,在全省率先上线了自助终端二维码缴税功能,使小规模纳税人和个体工商户代开增值税专用发票时,可通过微信、支付宝、云闪付和手机银行APP等扫码缴纳。有效解决了未签订第三方支付协议的纳税人只能到办税厅窗口排队缴税的问题,也实现了发票自助申领开具的“同城通办”。

以该项功能为基础,该局还联合相关部门在全省率先推出企业开办“一站式、一次跑、一条龙”全流程免费2小

时办结服务模式,通过多部门、多点多点一线、畅通数据传输路径、打造并联动业务闭环,实现了全流程5日办结缩短到2小时办结的历史性跨越,让企业开办进入“极简模式”。第一时间响应,第一时间承保,税务端工作人员零时差、无延迟受理线上申请,远程审核办理功能不但解决了群众“空跑”“空等”的老大难问题,更有效助力了企业发展。此举措还入选了2020年黑龙江省优化营商环境十大典型案例。



双鸭山市税务局第30个税收宣传月暨“便民办税春风行动”启动仪式。



全省首个离厅式办税24小时自助办税厅。

远程审核办理模式 企业登记一站式办结

新冠肺炎疫情防控期间,为进一步提高办税效率,双鸭山市税务局积极拓展“非接触式”办税缴费服务,推出“智能化+线上”远程审核办理功能,纳税人全程线上操作即可轻松完成税务登记、税控设备发行、发票申领等业务,效率大幅提升约60%,彻底告别了“多头跑、多次跑、耗时长”等烦恼。

优化服务应该想纳税人之所想,急纳税人之所急,在接续出台特色便民举措的同时,双鸭山市税务局更加注重税源精细化管理,历经试点先行、改进完善、全面推广三个阶段,探索实施“网格化+专业化+大数据”新模式。通过科学合理划分网格区域,明晰工作职责定位,一步一个脚印完善税务监管体系建设,推动减税降费以及各项利民惠民政策措施直达基层、惠及市场主体。

“去年,我们公司享受国家出台的增值税优惠政策,在疫情冲击下,这些减免税解决了企业资金的燃眉之急。今年,国家政策明确延续到年底,我们在网格化管理平台上已经收到税务网格员的政策提醒,预计还能享受到满满的税收大礼包。”中国平安人寿保险股份有限公司双鸭山中心支公司财务负责人袁女士

这样告诉记者。除了保证日常管理职责全面落地,袁女士提及的网格化服务平台集成了调查任务、涉税信息、服务管理等五大功能,启动一键咨询便能够与税务专家开展实时通讯,为税企互动搭建起了直接沟通的桥梁。与以往“一脑筋”粗放式“纳税辅导”相比,平台通过系统自动触发和人工定向筛选,能够为纳税人分类型精准推送适用的税收政策,精确实现无需要不打扰。

与此同时,为有效降低纳税人获取税收政策的时间成本,该局还通过在线直播、视频录播、税务微课堂、网络云辅导等形式多样的培训课程来满足纳税人各种个性化需求。纳税服务“近在身边”,政策辅导“声在耳畔”,让以往需要跑到办税厅咨询、远程求助繁琐这些影响办税效率的小烦恼彻底成为了历史。

作为供给侧结构性改革的重要工具,税收的重要作用不可替代。双鸭山市税务局认真落实各项税费优惠政策,逐项政策逐条明确落实责任主体,线上、线下双向发力,掌上办、网上办、自助办多维联动,以税收“减”法赢得了企业发展、结构调整和产业升级的“加”法,汇聚起推动经济社会复苏发展的磅礴动力。

“去年税务部门落实减税降费让我们企业轻装上阵,今年税务部门第一时间将最新的税费优惠政策送上门,服务贴心,做工作都是站在企业的角度考虑问题,必须要给你们点赞!”双鸭山市集贤县天兴集团副总经理刘栋林对税务部门优化服务的举措给予高度评价,他介绍说,由于公司业务体量大,对财务人员熟练掌握税费政策和业务操作的要求高,税务部门了解情况后,主动上门为企业量身定制个性化服务,手把手辅导各类税费政策和申报流程。疫情期间,税务部门还将线下服务“搬”到了线上,云端连线随时随地都能开展点对点辅导。

定向精准,更惠及于民。据统计,2019年以来,该市累计新增减税降费15.2亿元。税收政策的落地生根,不但充分发挥了经济杠杆作用,激发企业发展活力,也让越来越多的老百姓感受到税收不仅关系国之强盛,更惠及民之生计。

税务志愿者走上田间地头介绍减税降费政策。



落实减税降费 赋能经济发展

完善内控机制 力促作风改进

想要实现“预警前置、过程监控”,风险指标编制是关键中的关键。该局选拔业务骨干组建内控指标编制专班团队,多次通过培训学习、政策解读、实战演练等方式强化全员综合素质,平稳有序完成了需求分析、指标校验、功能测试等一系列集中攻坚任务。目前已完成自主编制内控指标255个,精准筛选推送疑点数据11万条。通过风险指标模型库的建立,实现税控执法风险防控精准制导,加快风险防控内生化进程。

在推送疑点数据、提高指标命中率的同时,该局主动将风险内控嵌入网格化服务管理平台,实行主责事项归口管理、总体防控扎口管理。统筹对风险事项的事前、事中、事后全过程管控,消除税收执法盲点,督促执法人员依法依规行使职权。2020年,该局结合国务院大督查、减税降费等重大决策部署落实情况自查,先后两次抽查支持疫情防控和经济社会发展税费优惠政策落实情况,持续查漏补缺,举一反三推进系统性整改,做到纠错、整改、问责“一竿子”插到底,以查纠并举倒逼政策落实。

“通过深化内控机制建设,可以全面排查风险点,明确防控措施,促进税务干部知责明责、履责尽责,归根结底是要落实精确执法和精准监管的要求,倒逼作风改进,持续优化税收营商环境,为纳税人、缴费人提供优质高效的服务。”双鸭山市税务局党委委员、总经济师王怀明语气坚定地告诉记者,建立并有效运行全流程疑点数据核查模式,实现内控指标全覆盖、疑点数据智能筛查,对内能够有效规范税收执法行为,减少税收执法风险的产生;对外能够推动“以票管税”向“以数治税”分类精准监管转变,高度契合《关于进一步深化税收征管改革的意见》中涉及数据赋能更有效、税务执法更精确、税费服务更精细、税务监管更精准等一系列顶层部署。

行程万里,不忘初心。双鸭山市税务局以纳税人和缴费人中心,在革故鼎新、守正创新中不断实现自身跨越,持续提升纳税服务品质,缔造更加规范统一、高效的纳税服务新格局,不断为推动双鸭山市全面振兴、全方位振兴注入强劲动能。

“便民办税春风行动”中,细化10方面31项具体举措,结合落实“首席服务员”制度,积极开展“百名局长进百企、万名干部进万企”活动,全市686名税务干部走进181户企业,征求意见建议73项,办实事79件,解决企业难题103个。将“税苑春蕾行动”由市局机关扩大到县(区)局,截至5月末,结对帮扶25名贫困生,821名干部累计捐款近65000元。

“党史学习教育的根本落脚点就是要引导全系统干部知史爱党、知史爱国、知史爱税,努力成为纳税人缴费人办实事解难题,认真落实党中央、国务院关于进一步深化税收征管改革的重大决策部署,为践行新发展理念、构建新发展格局、推动高质量发展,更加积极主动地贡献税务力量。”双鸭山市税务局党委书记、局长刘志勇表示,在下一步工作中,全市税务部门将有序组织个人自学、示范引领、青年联学、创新活学,切实把党史学习教育成果充分转化为实践动力,扎实开展“便民办税春风行动”,努力提升精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治水平,彰显新时代税务新担当,更好服务新发展阶段税收现代化。

利民之事,丝发必兴。秉持这样的信念,双鸭山市税务局集服务、管理、监控、分析、决策于一体的市级综合指挥中心上线运行。该平台聚焦税收征管和纳税服务两大核心业务,集成涵盖互动大厅、业务分析、绩效管理、风险预警等10余项功能,通过对全市9个办税服务厅、34个自助办税网点、81个实体窗口的日常巡查及与窗口工作人员视频连线,实现了对全市纳税服务工作的实时统筹调度和智慧指挥。

聚焦纳税人对自助终端新功能不熟悉、不了解这一问题,该局还在综合指挥中心首创“远程一键咨询”辅助功能。纳税人遇到问题,只需在电子税务局网页或自助办税终端页面点击“远程协助”,专业服务团队即可在后台通过一机双屏界面,远程辅导纳税人快速完成办税操作。

截至2021年5月,该局远程“一键咨询”功能共远程指导解决问题逾560个,纳税人满意度100%。综合指挥中心统筹对大数据的规范采集、类型分析和靶向应用,更不断推动“互联网+税务”纵深融合,深刻改变着征纳双方的办税体验,促进智慧税务生态加速形成。