# 以优质高效的纳税服务促进纳税遵从

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2024-06-18

*完善体制机制规范服务管理以优质高效的纳税服务促进纳税遵从国家税务总局\*\*县税务局自税务机构改革实施以来，\*\*县税务局坚持围绕“始于纳税人需求，基于纳税人满意，终于纳税人遵从”这一纳税服务工作主线，以纳税人需求为导向，以规范内部管理为抓手，以...*

完善体制机制

规范服务管理

以优质高效的纳税服务促进纳税遵从

国家税务总局\*\*县税务局

自税务机构改革实施以来，\*\*县税务局坚持围绕“始于纳税人需求，基于纳税人满意，终于纳税人遵从”这一纳税服务工作主线，以纳税人需求为导向，以规范内部管理为抓手，以提升人员素质为重点，以提高纳税人满意度为目标，把争创“五星级办税服务厅”作为不懈追求，全力提升纳税服务水平，取得了良好成效。我们的主要做法是：

一、顺应发展大势，统一思想进“中心”

机构改革前，我县原国税局和原地税局各有1个办税服务厅。2024年7月，新机构挂牌成立后，我局党委班子就县局办税服务厅是否进驻县政务中心问题先后召开3次党委会进行专题研究。最终，县局党委班子从政治和全局的高度，从三个方面统一了思想，凝聚了共识。一是上级有要求。落实好“放管服”改革，省、市局都提出了明确要求；建设好县政务中心，整合部门单位审批职能，提高政务服务水平，是\*\*县委、县政府2024年推进的一项重要工作，县政府要求各单位积极进驻。二是群众有期盼。当前人民群众对保障自身合法权益，解决好办事难、办事慢问题呼声很高、期望很大。三是现实有需要。整合纳税服务资源，便于税务部门加强内部管理，更好地树立部门形象。为最大限度地方便纳税人办理涉税事项，2024年8月，我局办税服务厅整体入驻县政务中心。

二、完善服务设施，科学布局优环境

办税服务厅入驻县政务中心后，我们把建设标准化、规范化办税服务厅作为首要工作任务。一是积极争取支持。县局负责人多次向县政府主要领导汇报纳税服务工作，与县政务中心反复衔接，在县政务中心的大力支持下，办公区预留、减压室设置、电子显示屏安装等问题得到有效解决。二是规范大厅设置。因地制宜设置咨询导税区、办税服务区、自助办税区、休息等候区等4个区域，共开通办税窗口36个，其中综合业务窗口28个，社保窗口8个，做到内外标识标准化、功能区域标准化、窗口设置标准化。三是完善服务设施。在自助办税区配备8台外网计算机，1台激光打印机，2台针式打印机，1台代开发票终端，1台发票领取自助办税终端；在休息等候区设置宣传栏、电子显示屏、报刊架等；咨询导税系统投入运行，斥资11万元建好了减压室、纳税人维护权室等，办税设施一应俱全，办税环境舒适优雅，为税务人和纳税人营造了人性、温馨的纳税服务环境。

三、规范内部管理，细抓严管提质效

一是落实制度管理。我们结合实际制定了《国家税务总局\*\*县税务局第一税务所规范手册》，对环境卫生、人员行为、服务制度、内部管理等4大类规范予以明确，出台了首问责任、咨询服务、导税服务、限时服务、延时服务、工作纪律等14项服务制度，严格按制度管人管事，要求所有工作人员做到服务行为规范化、服务要求标准化。同时，坚持每日一晨会，严格执行现场检查制度，对办税服务工作中出现的问题迅速整改落实，时刻督促办税人员以良好的形象、优质的服务展现给纳税人。二是强化内控管理。设置内控管理岗9个，明确各自岗位职责，建立了“窗口受理、内部流转、分类复核、统一归档”的内控管理流程。加强前后台衔接，减少纳税人跑路和等候时间。对需要前后台协作审批的事项，如在出口退税和增值税即征即退事项上，让纳税人每月固定在月初第二周的周一、周二前来办理，由负责审批的税政股负责人和分管该业务的局领导大厅值班，现场解决纳税人的审批事项。在增值税票种核定金额10万份数25份以上的事项，由前台受理后通知后台马上办理，后台无法即时办理的，由大厅首席代表报经后台同意后即时办理。三是注重服务质效。我们大力推进“最多跑一次”改革，设置咨询辅导专窗4个，工作日由党委委员和中层骨干轮流值班，对纳税人的涉税请求即时办理或解答；发布《办税事项“最多跑一次”清单》，纳税人的152项涉税事项实现了随到随办、一次办结，占全部办税事项的90%；推行新办纳税人“套餐式”服务，将10项内容及办理业务所需的资料印制成一次性告知卡发放给新办纳税人；加强税收优惠政策宣传辅导，特别是把减税降费政策宣传与阳光政务为民办事宣传、所得税汇算清缴、政府部门职能宣传和日常工作结合起来，确保纳税人“应知尽知、应会尽会、应享尽享”。

四、提升人员素质，锤炼队伍激活力

一支业务熟练、作风优良的办税服务团队是做好纳税服务工作的关键。为有效提高办税服务厅工作人员综合素质，我们一是坚持党建引领。将党建工作与纳税服务有机融合，加强办税服务人员政治学习和纪律教育，在办税服务厅优先发展入党积极分子1人，设立“党员示范”岗，切实发挥党员先锋模范作用。二是强化业务培训。采取定期培训、以师带徒、以老带新等方式，帮助新进人员快速成长，2024年共举办集中学习22期，建立起了以1名首席代表、12名业务骨干为成员的核心业务团队。核心业务团队的建立，为优化纳税服务提供了业务支撑，为锻炼培养年青干部提供了人才储备，为预防突发事件发生做好了应急准备。2024年1月，聘请湖南长沙“卓越领跑者”培训机构对46名办税服务厅工作人员进行了五天四晚的跟班辅导与培训，从服务形象、服务礼仪、服务理念等方面进行改造提升，办税服务人员的服务意识明显增强，业务水平及综合素养不断提升。三是实施考核激励。建立与办税服务日常工作相关的岗责考评体系，实行按月考评，考评结果与办税服务人员绩效奖金挂钩。同时，完善奖励措施，将办税服务厅工作人员地方政府组织收入绩效奖的标准提高20％、优岗比例提高5％，进一步激发了办税服务人员的工作积极性。

五、推动互融共进，统筹兼顾求实效

我局统筹安排纳税服务和各项税收工作，实现了良性互动，纳税服务成果转化为了实实在在的工作成效。一是促进了税收征管。优质高效的纳税服务降低了纳税人纳税成本，提高了纳税遵从度，促进了组织收入工作。2024年1-3月，全局共组织入库各项税收25351万元，占年度计划的28.17%，同比增收3300万元，增长14.97%；3月份征期入库社保费5500万，征收入库进度排岳阳市县区第一。二是提高了纳税人满意度。办税服务厅整体入驻县政务中心后，纳税人能享受到“一站式”、全方位的纳税服务，不动产交易税收缴纳等以前需两头跑的涉税事项现在能在一个场所办完，办税更加便捷；大力推广以电子税务局为主体的线上办税模式，目前全县网上办税的比例达到90％以上，办税模式实现了由窗口办理向线上办理、自助办理为主的新转变，方式更加多元；全面落实减税降费和税收优惠政策，2024年共减免退抵各项税收优惠1.91亿元。今年1-3月共落实小微企业普惠政策减税1447户次，减免55.11万元，政策减免翘尾因素减免1.11万元，政策红利充分释放，纳税人满意度不断提高。三是提升了风险管控水平。实施“窗口受理、内部流转、分类复核、统一归档”的内控管理流程后，免税大额发票代开、代开发票作废、税收优惠备案等风险较大的涉税业务在发生时内控管理人员均进行了复审，实现了前后台的无缝对接，有效防范了执法风险。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找