

# “听看用减”谱乐章 唱响服务“春之曲”

## ——四川国税系统实施纳税服务“升中有进”行动计划

今年以来，四川国税系统按照总局“便民办税春风行动”部署，无缝对接《全国税务机关纳税服务规范》，全面实施纳税服务“升中有进”行动计划，着力谱好“听得见、看得见、用得上、减得了”四篇乐章，拓展服务广度，深化减负提效，提升服务质量，唱响为民服务“春之曲”。

### 听得见，服务在您身边

“双创”活动正如火如荼，然而，对于许多创新创业者来说，可能是技术内行、税务外行，有人甚至对税务望而生畏。在四川，这种情况正在发生巨变，对于所有的创业者来说，他们只需拨通全省纳税服务热线12366，热线人员不但会耐心细致地讲解如何办理税务登记，需要哪些资料手续，还会有针对性地为创业者介绍国家支持大众创业万众创新的税收优惠政策。

今年以来，四川国税系统努力推进12366与网络平台和手机平台的融合，探索网上在线咨询，主动推出可预约、可定制的特色服务，强化热线的主动呼出，提高接通率和准确率。截至10月底，全省来电总量26.71万件，转人工接听量26.69万件，同比增加7万件，增长36%，20秒接通率91.1%；受理涉税投诉306件，跟踪督办、满意度回访率均达到100%。同时，12366纳税服务平台访问人数已超过22万人次。

听得见更要听得好。四川省国税局还进一步提升热线服务内涵，着力搭建以12366纳税服务平台为支撑的全省征管服务监控调度指挥中心，打造“看得见”服务关键环节，实现了网络运行情况监控、办税服务厅视频监控、12366热线运行情况监控、重要征管服务指标监控、税企对话、省市县三级联动研究征管服务工作等功能。

“二期项目正在积极推进中，到时我们还将不断拓展监控调度指挥中心的行政管理、监控、调度、指挥、应急响应处置和信息动态展示分析功能，实现服务数据深度分析、服务资源统筹调度、服务信息高度共享、服务效率跟踪问效。”四川省国税局对打造全方位立体化的“听得见”服务充满信心。

### 看得见，政策随知尽晓

今年以来，四川省国税局深入开展清权、确权、晒权活动，通过先后征求局内16个依法行政成员单位、21个市(州)国税局、42位纳税人代表的意见，并组织5位专家、2个税务师事务所、2个律师事务所进行论证，公布了全省第一批税务行政处罚权力清单和税务行政处罚权力运行流程图。

四川国税系统将权力清单公开与政策多元宣传作为“看得见”服务的重要内容，努力使税收权力一目了然、税收政策一看就懂。建立整体设计、系统推出、项目支撑的税法宣传机制，以小微企业、营改增等税收政策为重点，依托传统媒体开展经常性宣传，运用微博、微信、APP、手机客户端等新媒体开展全天候、零距离的税收宣传。抓实主题宣传项目，实施“纳税服务春风行”活动，着重宣传《纳税服务规范》2.0版、《出口退(免)税管理工作规范》1.0版、增值税发票升级版和纳税服务“升中有进”行动计划等，做好“阳光政务热线”值守工作；实施“税收征管阳光行”活动，着重宣传《税收征管规范》1.0版、税收“红黑榜”、税收执法权力清单等；实施“税收助力发展”活动，着重宣传“营改增”扩围、“走出去”企业护航行动、大企业管理服务等；实施“税收惠及民生”活动，着重宣传税收支持结构调整、科技创新、小微企业、促进消费、保障民生等惠民政策落实情况。强化办税服务厅接触式宣传，重点做好最新税收政策和办税流程的宣传。

### 用得上，满意点滴累积

以前办税花在路上的时间可能要好几个小时，而现在坐在家通过网上办税只需几分钟。这是许多纳税人通过网络办税后的真切感受。

四川国税落实创新驱动发展战略，依托互联网技术，以纳税人需求为导向，积极探索推行“互联网+办税”新模式，大力推行网络办税，普及推广增值税发票系统升级版，打破纳税服务时间与距离的界限，全面升级纳税服务，实现了纳税人“居家办税、指尖看税”。目前，网上办税功能已涵盖税务登记、发票申领、备案审批、申报缴税、信息查询等10大类43小类业务，待金税三期上线后，可实现所有依申请

事项的全覆盖；同时，同步推行CA认证(目前全川CA已覆盖6万余户企业纳税人)，实现无纸化审批、征管档案影像管理。截至10月底，全省企业纳税人网上申报户数46.44万，占申报户数的91.45%。“下一步，我们还将利用互联网和信息化技术支撑，优化网上办税系统，打造融合国税、地税业务的电子税务局，稳步推广手机APP等移动互联办税应用，扩大自主办税终端运用，让广大纳税人享受到更多的办税便利。”四川省国税局信息中心描绘了一幅“网上办税+自助办税+掌上办税”的多元化、智能化、便捷化的办税模式新蓝图。“有了网上办税的快捷，也不能忘了还不会使用网络的纳税人。办税厅建设也不能放缓，不能让纳税服务漏掉任何一个纳税人！”

全省进一步加快了一厅通办、一局通办、全市通办和全省通办的实施步伐，全省各级国税机关已全面实现了“一厅通办”。积极推动涉税审批(流转)事项向办税服务厅集中，避免纳税人多头找、往返跑。目前，全省除办税延伸点外，全能办税服务厅覆盖面已达到100%。同时，部分基层税务机关还通过设立首席代表、征管服务部门合署办公的方式，做好前后台工作衔接，压缩涉税文书流转时间，提高办事办税效率。制度明确“一局通办”。在宜宾市国税局前期试点的基础上，推出了全员全局办税模式，要求各地办税服务厅窗口平均排队等候人数超过15人时，开辟服务区、增设服务窗口，让后台业务部门协同办事办税，缓解排队拥堵。所有县级国税机关实现了“全县通办”，成都、绵阳、自贡、广元、遂宁、达州、雅安、资阳、眉山、泸州、阿坝、内江13个地区所有县区局已推行“全市通办”，宜宾、攀枝花、甘孜、巴中、南充、凉山等6个地区在部分县区局推行了“全市通办”，全省能够进行“全市通办”业务的县区局已达155个，占76.35%。

### 减得了，改革从我开始

四川国税从纳税人不满意的细节改起，着力实施“五减行动”，减轻企业负担，提升服务效率。

减少行政审批。今年以来，四川国税进一步深化税务行政审批制度改革，建立行政审批事项项目录动态调整机制，研究出台了《四川省国家税务局关于贯彻落实国务院关于取消非行政许可审批事项决定的通知》，明确对国家税务总局公告2014年第10号公布的87项税务行政审批事项，7项行政许可予以保留，80项非行政许可审批事项予以取消，不再实施行政许可。积极探索网上审批、并联审批等方式，进一步规范管理、简化流程，提高效率。结合落实各项业务规范，对自行制定的25个税收规范性文件与规范不一致的提出了修改或作废的意见，形成了《省级文件梳理清册》，并以公告形式下发全省。完成了纸质表单的清理，对其中与《征管规范》表单不一致的25项表单进行了更换，形成了《省级表单梳理清册》。

减少资料报表。严格管控“省税务机关规定的其他资料”，防止各地随意加码纳税人报送资料范围。强化电子数据应用，凡是征管信息系统能够提取的电子信息，一律不再要求纳税人和基层重复报送。优化、扩大免填单服务范围，有效解决纳税人“填表烦、填表难、重复多、易出错、效率低”等问题。

减少环节程序。增加前置服务内容，推行导税、咨询员预审资料服务模式，避免纳税人“临窗返回”。减少审核环节，在合法、风险可控的情况下，鼓励各地探索实行“先办后审”服务。

减少进户检查。全面配齐市州局“风险管理办公室”，统筹、简并进户执法事项，加强信息共享，实现结果互认，努力做到上下不重复，左右不交叉，最大限度减少对纳税人正常经营的打扰。据统计，与2014年同期相比，全省国税系统共减少进户执法10467户次。

减轻费用负担。严格执行《国家税务总局关于转变职能改进作风更好为广大纳税人服务的公告》，认真落实取消税务登记证和税务发票工本费的规定。加强红顶中介清理、涉税鉴证业务清理和涉税软件运维服务商监管，切实维护纳税人合法权益。加大便民设施投入，今年全省国税系统各办税服务厅新增供纳税人免费使用的打印机、复印机127台、24台。

“听看用减”行动是“便民办税春风行动”在四川落地开出的绚丽之花，是四川国税人一次优化税收治理模式、打造服务型机关的生动实践，是一支优质纳税服务的“春之曲”。



乐山市局12366话务员正在接受纳税人咨询



攀枝花国税局组建“春风在线”网上服务中心，将12366与QQ、微信咨询平台，努力实现量变、质变、量变



巴中深化国税地税合作开展联合办税窗口纳税人进一扇门、办两家事



德昌县国税局税务工作人员送政策到乡为困难户排忧解难



眉山国税局工作人员为纳税人详细讲解如何使用手机登录网上办税服务平台申报税款



纳税人在4S店使用车辆购置税自助办税终端缴纳税款