

纳税服务向“五星级”看齐 城区涉税业务将“同城通办” 济南地税亮出“星级服务”名片



星级酒店大家都再熟悉不过了,可是星级办税服务厅您听说过吗?如今,济南市地税局推出了办税服务厅星级管理,根据服务层次不同,分为三星、四星、五星办税服务厅。纳税人可以享受到优质高效的纳税服务,在最短的时间内办结涉税事项,如同在星级酒店中消费一般。

本报记者 刘红杰 通讯员 高洪生 孙庆祥



济南地税12366微信二维码

【严立标准】

引入酒店管理理念,纳税服务向“五星级”看齐

上午十点左右,济南市地税局市中办税服务厅里,一家电梯设备公司的陈女士正在为单位办“外出经营活动证明”。

陈女士说,公司的业务遍布全国各地,每次去市中区以外的地方施工都要办外管证,有时一次要开100多份。带来的材料差不多要1尺厚,现在省事多了,所需材料比以前少了一大半。

济南市地税局有关负责人介绍说,这是实施星级服务管理后,办税服务厅出现的可喜变化。“星

级管理带来的最大变化,就是由被动服务转变为主动服务,通过管理提高服务质效。”

据介绍,办税服务厅星级管理,是根据不同的服务层次,确定不同的星级,分为三星、四星、五星三个级别。三星办税服务厅要求纳税人满意度调查满意率在90%以上,四星要求纳税人满意度调查满意率在95%以上,五星满意度调查满意率则要求达到100%。

尤其是五星级办税服务厅,标

准近乎苛刻。要求各涉税事项办结率达到100%,至少有一名英语水平达到4级以上并能熟练进行口语交流的工作人员,无发生因办税服务厅执法引起的复议和诉讼、无撤销具体行政行为 and 败诉的结果,在纳税人满意度调查中满意率达到100%,等等。

去年底,济南市地税局评出了6个三星级办税服务厅、5个四星级办税服务厅,五星级办税服务厅空缺。“宁缺毋滥。”有关负责人强调。

【服务创新】

同城通办,在家门口办税

有的纳税人反映,现在在纳税申报资料各个地税分局不统一,上这个局申报可能需要两页纸,到那个局申报就需要三页纸。纳税人跨区经营的,就会面临申报资料不统一、程序不统一的问题。

一个好消息是,下一步济南市地税部门要求严格落实统一的纳税服务规范,没有特殊情况,全市所有的办税服务厅都要依据这个规范工作。也就是说,办理同类业务,不出现第二个标准和说法。

满足条件的可扩围至章丘、平阴、济阳、商河。

“我们将先实现办税服务厅即时办结类业务的同城通办,等使用征管电子影像管理系统的条件成熟,实现涉税资料网上流转审批,突破纸质资料手工传递瓶颈后,会逐步实现流转审批类涉税业务的同城通办。”这位负责人说。

在规范服务的基础上,济南地税做了服务创新,刚刚确定施行的“城区涉税事项‘同城通办’”,并将在未来几个月内逐步落实。

济南市地税局征管处负责人告诉记者,城区涉税业务实现“同城通办”后,纳税人可以不受所在地主管税务机关区域限制,就近到任一办税服务厅办理常规涉税事项。“同城通办”的范围初步定为高新、历下、市中、槐荫、天桥、历城、长清,根据需要

办税的星级服务不仅仅局限于办税大厅。为了让纳税人更方便地获取信息,济南市地税部门开设了“纳税人学堂”。在依托网络开展网上税法宣传、网上辅导培训的同时,还将组织大规模的小微企业培训和营改增企业培训。通过12366手机微信服务平台,纳税人可以及时收到税务部门推送的税收政策、热点、征期分布、通知公告等涉税信息。

从今年开始,年所得超过12万元的市民申报个人所得税,也不需要跑到办税大厅,直接在家通过网络平台即可办理。

【手段升级】

让数据多跑,让纳税人少跑

济南市地税局有关负责人表示,星级服务要做到既让纳税人省事,又保证税收质量,需要增加高科技手段的运用,让数据多跑,让纳税人少跑。

现在大家到二手房交易大厅缴税,因为地税局与房管局的信息不互通,纳税人必须分别向两个部门递交房屋相关材料,分别审核。接下来,济南市地税部门将引入税收征管资料电子影像系统,与房管部门信息系统建立数据连接,二手房交易涉税资料电子信息由房管部门信息系统自动导入地税影像系统。这样可以让

纳税人享受纳税申报免填单服务。

在同城通办业务中,济南市地税部门也会将业务相关的电子影像系统推送至纳税人所属分(县)局业务科室。纳税人只要在一个区进行了登记,到其他区的服务厅办税只需要“刷脸”即可,不需要重复登记。

现在,高新区地税办税服务厅正与国税局、工商局、质监局以及公安局等部门集中办公,开展联合办证,推行“一表通”。在新成立企业登记环节,纳税人只需要填写一张总表,报送一份资

料就可。相关部门会使用统一的软件,实行集中审核和录入,各部门根据需要自动导入本系统数据库。

在高新区办税服务厅的24小时自助办税区,记者还看到了一台办税ARM机,这是和浪潮合作开发的系统。工作人员在“济南地税自助办税系统”界面刷了一下身份证,2012年、2013年、2014年的个人所得税证明就可以直接打印出来。而以往,如果要出国或者买房子开个完税证明,需要到单位开证明,再拿着身份证明到办税服务厅办

【流程再造】

服务从“窗口”走到“门口”

根据星级服务管理要求,济南市的星级办税服务厅增设两个功能区,即引导服务区和初审服务区。

引导区有点像银行的前台或医院的导医台。进了星级办税服务厅,引导区的纳税服务人员会笑脸相迎,询问纳税人办什么业务,告知纳税人办理流程。然后引领纳税人到初审服务区,直接帮助纳税人查看材料是否完整。如果需要补充,纳税人可直接回去补办,如果资料完整,则帮纳税人取号,等候办理。

“在这两个服务区设立之前,我都是来了直接排队,好不容易排到自己了,发现资料不合要求,只

好再回去,有时会很恼火,白排了半天的队。”市中区一家公司的会计王女士告诉记者,增设这两个区让她满心欢喜。

更令王女士满意的,是办税服务区综合窗口的增多。“综合窗口什么业务都能办理,排一次队所有的事都解决了,以前办几个事要排几次队去不同的窗口。”

济南市地税局有关负责人介绍说,原来要求精细化,设置专业化的窗口,税务登记的、发票管理的,都在不同的窗口,纳税人来办三个事,要排三次队,去三个不同的窗口。现在要求一站式、全职能的综合窗口增多,一个窗口让纳税人把所有的事全办了。具体业

务在税务部门内部流转,不给纳税人添堵。尤其是在五星级办税服务厅中,综合窗口必须达到80%以上。

对于纳税人关心的事项,办税服务厅实行统一一次性告知,包括业务描述、报送资料、办税流程、办结时限等,让纳税人明明白白、清清楚楚。

通过程序再造、优化,大量节省了纳税人的时间,提高了办税效率,12345、12366两个热线的投诉率明显减少。2014年,从全市地税系统办税服务厅满意度调查工作情况看,平均纳税服务满意度达到98.18%,12366纳税服务咨询热线手里投诉案件同比减少75%。

【监督评价】

头悬利剑,服务不好就摘星

星级办税服务厅称号的取得不是一劳永逸的,而是每年重新评比,有投诉举报经过核实的,一票否决,随时撤销。

济南市地税局有关负责人介绍说,在星级评定和管理工作中,采取日常实地督导、第三方中介暗访、远程监控系统视频检查、公开评定等方式,建立了全方位的监督评价体系,保障了星级评定管理工作的公平、公正,促进了办税服务厅内部管理的自我完善和提升。

济南市地税局成立了督导检查组,对检查中发

现的问题进行立即整改,复杂问题限期整改。他们还组织了第三方中介暗访,从办税服务环境建设规范、服务制度规范以及服务行为规范等方面,分26个小项进行了暗访,与纳税人面对面直接调查。

启用远程监控系统视频检查则对星级服务工作实施了全天候“无死角”的检查督导。“我们将各单位存在的问题制作成光盘,作为星级评定的依据,使不规范服务‘无法遁形’,给办税服务厅管理上上了一道‘金箍’。”济南市地税局有关负责人介绍说。

