

进门办税如沐春风

济南经济开发区国税局便民办税服务纪实

今年以来,济南经济开发区国税局以“便民办税春风行动”为抓手,在办税服务厅升级改造、提高办税服务效率、开展个性化纳税服务方面做了大量卓有成效的工作,最大限度地服务纳税人。结合近期总局下发的《全国县级税务机关纳税服务规范》,对办税流程及审批程序进行再梳理再提速,最大程度地减轻纳税人负担,受到普遍好评,纳税人满意度及税法遵从度不断提升。

1 “一出一进”有学问,办税窗口大变身

由于办公面积限制,经开国税的办税服务厅只有五个办税窗口,仅车辆购置税征收业务就占据了两个,三个综合业务窗口远远不能充分满足纳税人办税需要。“巧妇难为无米之炊”,由于有限的空间无法再开辟更多的窗口,该局就在窗口功能改造上下功夫,他们探索车辆购置税委托缴纳业务,把辖区内济南庞大一众汽车销售服务有限公司确认为委托缴纳单位,将整个车购业务移出办税服务厅,既缓解了办税服务厅压力,又能方

便车主购车后直接缴纳车购税。同时,该局选派车购业务骨干对委托缴纳业务进行定期辅导和实时监控,确保车购征收质量。

车购业务移出办税大厅后,腾出来的区域重新开辟为两个全能综合办税窗口,五个窗口全力为纳税人办理各项涉税业务,办税服务厅的前台业务受理能力提升了70%。“一出一进”之间,大大缓解了办税大厅的工作压力,使得经开国税办税厅成为少见的“不用排队的办税大厅”。

2 零距离咨询,“温馨小屋”彰显“亲民范儿”

江苏来的李经理从办税大厅前台旁边的一间小办公室出来,对工作人员的辅导频频点头。他来办理金税业务,导税人员告知可直接到前台小办公室里找具体负责同志咨询办理,在顺利办理完业务后,他才平复刚开始的紧张说:“第一次见到可以到前台小办公室里咨询的办税服务厅,以前总觉得税务局高高在上,我们来办事是来求人的,能办成就不错了,从没想过可以和他们坐下来,面对面平等地像朋友一样进行交流,这家国税局的态度真让我意外。”

为给纳税人提供贴心式的纳税服务,济南经济开发区国税局利用办税服务厅有限的空间打造出一间“零距离辅导小屋”。由于办公条件限制,该局办税大厅窗口很难为纳税人提供近距离的辅导服务,为此,大厅工作人员自愿将前台旁边原先用于休息的小办公室腾出来,向广大纳税人开放,让纳税人可以不排队、静下心、面对面向税务人员表达自己的诉求,得到最直接的帮助。“零距离辅导小屋”开放以来,平均每天接待纳税人十余人次。这间极富“亲民范儿”的辅导小屋,改变了很多纳税人对政府机关“门难进,脸难看”的固有印象,切实拉近了征纳双方的距离。

3 急纳税人所急,有需必应随叫随到

在经开国税,有一条不成文的规定,那就是只要纳税人确实有需要,就没有“我们已经下班”这一说。10月31日是星期五,晚上7点多,税源管理三科的王科长接到其所辖某物流公司的电话,称有10份货物运输业增值税专用发票没有进行认证,涉及税款12万元,可由于业务员疏忽,发票还未拿到手,只有对方公司发过来的扫描件。当天是月底最后一天,凌晨零点之前不能进行认证税款就不能在当月抵扣,王科长立即与纳税服务科焦科长取得联系,两人迅速赶到单位,由于是发票扫描件,无法直接进行机器扫描认证,他们就根据扫描件内容

逐项进行手工录入,终于在在规定时间内完成发票认证业务,没有耽误企业进项税款的抵扣。

在经开国税,服务没有休止符,这似乎已经成为所有工作人员内化于心的一种理念。平时,办税服务厅的工作人员中午就在自己的办公桌上吃饭,大厅的侧门通常是不关的,经常有纳税人在中午下班以后赶到,每当有纳税人问:“下班了吗,还能办业务吗?”正在吃饭的工作人员就把饭盒往旁边一推,争着说:“我来!”没有大道理,没有死命令,质朴的经开国税人认为,将心比心,这么做是应该的。

4 《规范》落地齐叫好,个性化服务心贴心

服务纳税人是税收工作永恒的主题,国家税务总局下发的《全国县级税务机关纳税服务规范(1.0版)》,为纳税服务规范化的一把标尺。济南经济开发区国税局局长汤业光说,基层税务机关纳税服务走向规范化是大势所趋,但基层局辖区纳税人分布、纳税人经营状况各不相同,这要求税务机关能针对不同纳税人提供个性化的服务。在经开国税,纳税规范化与个性化相辅相成。“我们以满足纳税人需求为导向,结合辖区实际,在纳税服务方面,打造出‘人无我有,人有我优’的经开特色。”汤业光说。

总局下发《全国县级税务机关纳税服务规范》后,经开国税局第一时间进行贯彻落实,对办税流程和审批程序进行再梳理再完善,办税流程做“减法”,服务效率做“加法”,确保打通纳税服务的最后一公里,推动纳税服务工作再上新台阶。结合专业化改革,将涉税事项受理、核实和审批进行再前移,将涉税调查职能并入大厅,前移受理环节28项,取消调查核实事项54项,减少业务环节58个,缩短80项涉税事项的办理时限。减轻纳税人负担,对纳税人依申请发起的87项涉税事项进行逐项分析,合并、取消涉税审批事项10项,减少、简并25种涉税文书、表单的报送,对八大类27项涉税业务实行了“免填单”。严格禁止重复下户开展涉税调查,并督察督办确保政策落地,看向企业乱伸的手,管好朝企业乱跑的腿,抑制以监管者自居的心,持续为市场主体松绑减负,方便纳税人纳税。

(通讯员 尹晓明 陈晨)

AIMA 爱玛 电动车中国第一品牌

年销量率先突破350万辆 全国销量第一

价压全国 爱玛百团大战 钜惠不可挡

爱玛大放价 厂家零利润直销

百款超低价 百万辆钜惠

48V天能、超威电池以旧换新仅需269元再送100元话费

爱玛电动车以旧换新 仅需999元再送200元话费

爱玛三轮车以旧换新 仅需2499元再送300元话费

电池假一赔十,话费充值:电信、联通、移动三网通用

请保留此报,本活动长期有效

全区超低价 谁敢于我争锋!

再送200元话费 1199 原价:1799元	再送200元话费 1299 原价:1999元	再送200元话费 1399 原价:2099元
再送200元话费 1499 原价:2299元	再送200元话费 1899 原价:2699元	再送300元话费 2499 原价:3099元

货比三家 还选爱玛

长清总店:宾谷街中段路北 87278101	马山店:马山中学南邻爱玛专卖店 15098749155
万德店:镇供销社百货大楼 13953160118	张夏店:派出所东60米路南 13793124599
归德店:百货大楼南58米路西 87350067	团山店:电信局对门 87431249
平安一店:昌盛车行 15168835966	炒米店:炒米店路口向北50米路东(22路车站牌) 13969074940
平安二店:后王集贸市场 13656412430	孝里店:孝里富群超市爱玛电动车专卖店 18764077076

长清国税 为民服务

长清国税今年落实税收优惠7281万

本报讯 2014年,长清区国税局始终坚持以服务和促进地方经济发展为己任,及时贯彻落实国家有关税收政策,全年共落实各类纳税人税收优惠7281.11万元。

长清区国税局辖区现有出口企业48户。国税局在办税服务大厅设置出口退税服务专区,提高退税效率。2014年共办理出口退税89.97万元,实现免抵税额130.64万元,有效缓解了出口企业的资金压力。

长清国税还组织开展“走访纳税人”活动,主动上门指导企业如何依法申报税收减免。落实高新技术企业减按15%税率征收企业所得税,共为两家高新技术企业减轻税负76.12万元;减免从事国家重点扶持的公共基础设施项目经营所得2739.59万元,为97户享受增值税

税收优惠企业减免增值税529.81万元,为11户享受所得税税收优惠企业减免企业所得税额696.46万元。

此外,长清国税局还积极帮扶弱势群体。2014年,共为543户小型微利企业办理企业所得税优惠110.39万元,受惠面达到100%,长清区有1258户增值税小规模企业享受增值税小微企业减免51.62万元,为福利企业办理增值税退税91.90万元。

长清国税局扶持壮大节能产业,实现绿色发展。积极利用税收优惠政策,扶持壮大节能服务产业,吸引更多企业加入到节能减排的行列中来,积极采用节能环保新设备、新工艺、新技术。截至目前,为节能企业减免增值税411.90万元,减计收入125万元。