

开栏的话:每一个公民都是纳税人,税法体制的改革,税法政策的调整等关系到每一个公民的切身利益。即日起,本报与济南市地税局高新分局联合开辟“高新税客厅”专栏,为读者讲解身边“税”事。

纳税也可享受四星级服务

济南高新地税打造“多维度税客厅”服务品牌

一年前,中国税务报曾发表过一篇题为“网上税客厅 回首已五年”的报道,详解了济南市地税局高新区分局(后称“高新地税”)纳税服务品牌“网上税客厅”所走过的5年发展历程。2015年,高新地税的“网上税客厅”升级为“多维度税客厅”。本期“高新税客厅”栏目就跟您聊聊,能让纳税人享受四星级服务的“多维度税客厅”有哪些多样化服务。

文/片 本报记者 修从涛
通讯员 刘雷 邹才华

►“7+7服务流程”第一步标准动作“望相迎”。



网上税客厅:可即时咨询,也可平台自助

“如想在高新区创业,可以加群号为133544165的QQ群进行交流,里面有许多企业的财务人员,大家互相帮助,对创新创业朋友挺有用处。”这是网友“@济南献血”前不久发布的一条微博。

网友所说的QQ群是高新地税为纳税人开通的即时咨询服务QQ群“税收志愿者的家”,地税工作人员姜蓉是QQ群的负责人,她每天要通过QQ与纳税人联系,宣传税收政策、帮助解决纳税问题,每月与纳税人的信息交流上万条。

除了开通QQ群,微博也是高新地税纳税服务的一块阵地。4月21日,包括“@济南献血”在内的10位网络“大V”聚会高新区,参与了“网络名博高新采风行”活动。高新地税分局党组书记、局长牟新,围绕“如何通过微博为纳税人提供更好服务”这个话题,向济南知名“大V”博主讨教。其实,

牟新自己也是一位活跃的博主@税月荏苒,只要有网友留言咨询涉税问题,很快就能得到回复。如今,@税月荏苒和@济南高新地税两个微博已吸引约3万粉丝。

QQ群和微博只是“网上税客厅”若干服务工具中的一种。近年来,高新地税利用广受纳税人欢迎的现代社交软件,如飞信、腾讯QQ、微信、“掌税通”手机APP客户端等,为纳税人提供多渠道的即时咨询服务。据了解,如今,“税收志愿者的家”QQ群已拥有1000多名好友;“掌税通”手机APP客户端的安装用户也已超过5000人;前不久,微信订阅号“济南高新地税”上线,纳税人通过该订阅号可实现预约服务等功能。

除了用社交软件开展即时咨询服务,“网上税客厅”还包含智能办税系统。依托高新区领先的技术和人才优势,高新地税引进科技手

段创新研发近10项智能办税系统。诸如,纳税人二代身份认证、智能自助办税终端、国地税联合办税、智能催报催缴短信平台等,让纳税人的业务办理实现自助化。

这些自助系统能带来怎样的变化?以2012年运行使用的智能催报催缴短信平台管理系统为例,此举可使纳税人通过手机短信及时了解申报信息,还能通过传递有针对性的信息避免纳税人的非主观过失。2014年,该系统共发送通知通告类短信超过1万条。

自助办税系统的运用,让纳税人眼里“办税”这个工作,变得更生活化,并逐渐模糊了上班下班的概念。浪潮集团财金中心经理姜善强说,“平常生活中就离不开QQ、微信,也经常进银行接触自助服务设备。地税部门这些创新的最可贵之处,就是和我们的日常生活联系在了一起。”



高新区分局ARM自助办税。

实体税客厅:让纳税人享受四星级服务

因有了网络办税的便利,山东中孚信息产业股份有限公司财务负责人杨伟许久未到办税大厅。今年4月初,再到大厅时,变化让他吃惊。

“走进服务大厅,先是有引导员帮忙取排队号,之后又有人主动上前帮助自己检查所带资料是否齐全。轮到自己办理业务时,岗位上的纳税服务人员会微笑着向自己举手示意;需要签字时,还会将笔递到自己手里……”

据了解,2014年底,高新地税

借助星级办税服务厅改造提升的契机,重新整合服务窗口的资源配置,减免合并多项业务流程,对办税服务人员进行礼仪培训等,焕然一新。新的办税服务厅被济南市地税局授予“四星级办税服务厅”荣誉称号,今年4月1日进行了授牌。

一线地税工作者身上发生的变化看似不经意,背后是济南市地税系统全力创建星级办税服务厅的工作。而这是高新地税打造的“多维度税客厅”的另一项内容:实体税客厅。

在不少纳税人看来,“实体税客厅”的温暖之举还有很多。比如,横亘在纳税人和税务人员之间的办税柜台被拆掉,进一步拉近征纳双方的距离。2015年,结合二楼办税服务厅改造,高新地税进一步前置税收管理业务,力争做到凡是纳税人主动发起的审批事项都能在办税服务厅得以完成。

为满足全民阅读需求,高新地税还在办税服务厅内设立“税务书吧”,让纳税人在等待办理业务的间隙可阅读充电。



高新区分局举办知识竞赛提升纳税服务规范化水平。

移动税客厅:16年开办上千公开课讲座

“‘税收法定’对普通百姓,最直接影响是什么?‘营改增’怎样改?不动产税、个税调整有什么新动态?”每一个公民都是纳税人,税法体制的改革,税法政策的调整等关系到每一个公民的切身利益。前不久,高新地税邀请全国知名财税专家潘明星教授开设“说说那些牵动人心的税收热点”互动公开课,吸引500位纳税人走进公开课现场。

开办公开课和辅导讲座是高新地税打造“多维度税客厅”中的“移动税客厅”服务。移动税客厅就是通过辅导讲座和公开课的形式向公众讲解与“税”有关的事。

实际上,自高新地税局组建以来,向公众讲“税”这项内容从未间断,16年来,举办的辅导讲座及公开课达上千次。为将税收政策传播给更多的纳税人,从2014年开始,高新地税采用网络直播形式开设公开课,深受纳税人追捧。每一节公开课,视频上传网络平台之后,观看量均超过5000人。

今年,为迎合当下“大众创业万众创新”热潮,高新地税联合山东大学,以“青年高新说”为主题举办创业先锋论坛。邀请来自高新区榜样企业的青年企业家为即将走出大学校门、怀揣梦想的

年轻人给予职业经验指导、创业经历分享。其间,地税工作者现场就创业可享受到的税收优惠政策进行了一对一解答。近200位“创客”成为“青年高新说”创业先锋论坛的“学徒”。此外,高新地税还走进济南药谷、文化创意基地等园区进行专场“纳税服务分享会”。

“走进纳税人,让纳税服务更适应当下社会发展,更迎合纳税人的最新需求,更具时代气息,是‘移动税客厅’的初衷。”高新地税相关负责人介绍,利用公开课或分享会形式,就是要让“移动税客厅”走在时代前沿,不俗套、接地气。



网络名博走进地税局,就如何利用微博服务纳税人为地税工作者“支招”。