

近年来,新华区国税局将“征纳双方责任权利相对称”理念融入税收执法各个环节,实现了由“监督管理”向“管理服务”的转变——

# “四个特色”推进服务型行政执法建设

本报记者 卢拥军 通讯员 唐遂强

## 新闻背景

在开展党的群众路线教育实践活动时,习近平总书记强调,要解决好联系服务群众“最后一公里”问题。

“最后一公里”问题看似是细枝末节,但却是非常关键的终端环节。就税收工作而言,如果出现“未梢堵塞”,就会削弱税收治理能力,进而严重影响税收工作大局。

近年来,新华区国税局创新发展,持续发力,通过实施服务型执法确保打通联系服务群众“最后一公里”。

6月22日,由平顶山市人民政府组织的全市服务型行政执法建设工作现场会在新华区国税局召开。会上,市政府法制办向各县(市、区)政府、管委会、执法部门推介了该局的经验和做法,号召全市行政执法单位向新华区国税局看齐。

7月12日,记者来到新华区国税局采访,深入了解该局推进服务型行政执法建设工作。

## 特色方法:给予服务型执法新内容

“国税局提高了审批效率,给我们带来‘真金白银’的实惠啊!以前从申请到收到退税款至少需要3个工作日,现在只需1个工作日,而且不用多次跑,节省了时间,降低了成本。”

——新华区一企业负责人赵玉印

点滴之间,见证服务真情。在探索服务型执法的过程中,新华区国税局创新推行了很多小方法、小窍门,并总结出“六个一”特色工作法,让纳税人感受真情服务。

一张明白卡,融洽你我他。就发票领购、申报征收等16种纳税人经常办理的涉税事项,该局以名片的形式制成“办税明白卡”,在办税大厅发放给每位前来办理业务的纳税人,内容简洁、通俗易懂,不仅有效帮助纳税人了解所办业务的后续涉税流程,实现了明白办税,更避免了征纳矛盾。

一次不处理,感动你我他。自《河南省税务系统行政处罚裁量标准》实行以来,有纳税人反映,因自己对税务登记相关政策不清楚造成了逾期办理,税务登记处罚过重。新华区国税局多次进行调研,与纳税人进行沟通交流,在认真听取纳税人建议后,根据《河南省税务系统行政处罚裁量标准》和相关条文研究决定,对主动、初次办理税务登记具有轻微逾期情节,且税务机关未下达限期改文书的纳税人,坚持首次、轻微逾期不进行处罚的原则。

“群众满意才是满分。服务没有休止符,我们要进一步完善便民惠民措施,真正把服务做到纳税人的心坎里,让纳税人办税更方便、更快捷、更满意,让便民惠民的春风永驻纳税人心头。”

——新华区国税局副局长范建新

提起新华区国税局不排队的办税服务厅,不少纳税人都啧啧称赞。作为平顶山市国税系统管理纳税户数最多的县区级国税局,新华区国税局每天直接受理的涉税业务超过600次,每月达到2万次以上,办税服务厅在办税高峰期容易出现纳税人排队办证、领购发票、申报等拥堵情况。

为提升服务型执法质量,2014年5月,新华区国税局决心打造一个不排队的办税服务厅。该局多次组织人员外出考察论证,借鉴先进经验,对办税服务厅进行了升级改造,实现了“统一”“一承诺”。

统一区域设置。该局在办税服务厅合理划分了办税服务区、等候休息区、咨询辅导区和自助办税区等4个功能区域,为自助办税区配置

众所周知,新华区国税局作为平顶山市国税局12个直属单位之一,负责新华区和新城区的国税征收征收管理工作,管理纳税人9633户。其中,中国平煤神马集团等重要企业都在辖区之内,税收收入占平顶山市国税收入总量的近30%。

如何做好这一重要区域的国税征收管理工作,是压在新华区国税局领导班子肩上的一项艰巨任务。2014年4月,以党组书记、局长张海强为班长的新华区国税局党组,以前瞻性思维敏锐把握国家经济形势新常态,尤其是在传统产业遭遇发展转型的关键时期,通过调查研究一致认为,一定要把提升服务质效、推进依法行政同加强法治税务建设结合起来。基于此,该局制定了《新华区国税局服务型行政执法机关2014-2016年规划》,完善了新华区国税局纳税服务体系,与每名职工都签订了《服务型行政执法目标责任书》,实行“一票否决”,在由“监督管理型”向“管理服务型”转变的思路引领下,新华区国税局开始了用服务型执法提升税收发展质量的全新探索。

## 特色宣传:构建服务型执法大格局

“最近频繁发布税收政策,但内容过多且不够系统,难以理解,国税部门开展培训为我们企业会计进行了系统、直观的税收政策解读,很及时,很到位。”

——新华区一企业负责人张虹

观念的转变,需要思想引领。为扎实开展好服务型执法的各项工作,新华区国税局开展了一系列的宣传教育培训活动。

全方位建立服务型行政执法建设网站。该局开辟了新闻宣传专栏、公文法规栏、上级规定、服务型行政执法单位先进事例展播栏、交流探讨专栏,对推进服务型行政执法机关建设的日常工作进程进行展示,促进该项工作的持续化、制度化、透明化。

多视点建立文化长廊。该局在单位长廊里悬挂了服务篇、执法篇、廉政篇等展报,在主要楼道设置了服务型行政执法宣传专栏,使同志们在日常工作中可以随时学习服务型行政执法工作的相关知识。

全方位打造服务型行政执法机关。该局制定了《新华区国税局法制教育五年规划》和年度计划,开展服务型行政执法机关建设专题培训,培训内容涉及学习先进典型、服务文明礼仪、依法行政、文明执法知识、征管规范及纳税服务规范等。

广泛开展文明大讲堂活动。该局与市文明办等联合举办文明大讲堂,提升一线纳税服务人员文明礼仪素养,规范仪容仪表、文明用语。

新视角运用新媒体。该局顺应“互联网+”潮流,设立微信平台,为纳税人提供税收法规、征税日期提醒、办税指南等服务,帮助纳税人更快地了解最新的涉税政策。该局还利用短信平台,就营业税改征增值税为3000余户企业推送相关税收知识、涉税信息1万余条,让纳税人足不出户就能在第一时间接收到最新的涉税动态。



新华区国税局工作人员在为纳税人办理业务。

本报记者 卢拥军 摄

产生涉税纠纷。

一张清单,把权力关进笼子。该局对外公开权力清单和处罚清单,公示权力清单内容与流程图,明确税务机关的权力与职责,增强税收执法透明度和能见度。同时还款、还责于纳税人,主动接受社会各界监督,推进服务型行政执法工作,促进纳税人税收遵从度的提升。

## 特色大厅:打造服务型执法新阵地

统一办税事宜。该局统一涉税事项办理流程,277项申请事项中有255项规定为即办事项,52项流转事项中有28项严格控制在7天内办结,大大减少了纳税人的等待时间。如企业申请办理专用发票最高开票限额不超过10万元的,只要报送资料种类齐全、填写内容完整、签章齐全规范就能当场办结。而在以前,此项业务的办理时限为20天。

统一窗口功能。该局在办税服务厅统一设置了10个“综合服务窗口”,一个窗口就可以办理所有涉税业务,杜绝重复排队,办税效率得到有效提升,实现了纳税人“走进一个门,来到一个窗,办完所有事”。

统一办税指南。该局统一常用的16项涉税业务,如发票管理类、申报征收类、认定管理类,印制11万份办税服务指南、税收知识宣传彩页、温馨提示卡和延伸服务卡,在大厅显眼位置摆放,方便纳税人查询所需的涉税事项。

统一办税设施。该局配置了叫号器,在每个业务办理窗口都设立了双屏显示器,让纳税人在办税过程中由被动变为全程主动参与,做到阳光办税,既减少了办税差错,又减少了纳税人的焦虑情绪,增强了征纳双方的和谐度。

统一内外标识。按照国家税务总局的要求,该局对内外标识进行了规范设置,统一了标识的名称、颜色、中英文字体、规格,做到整齐划一。

## 特色载体:赋予服务型执法新意义

“过去,来检查的税务人员一拨接一拨,耗费了企业大量精力,现在税务部门进户次数大大减少,让我们腾出了更多精力投入经营,但也感到自我约束的压力。为了远离涉税风险,只有规范财务行为,严格遵从税收法律。”

——新华区一企业负责人王龙江

服务型执法的关键是以人为本,温暖人心,打造和谐的税收征纳关系。在推进服务型执法的过程中,新华区国税局不断创新服务模式,打造新的载体,把温暖送到了纳税人的身边。

实行延时服务,把时间交给纳税人。去年以来,新华区国税局实施“把时间让给纳税人”工作法,大力开展延时服务。对临近下班时正在办理的涉税事项,该局主动延长工作时间,直至为纳税人办理完毕。今年以来,该局为160户次纳税人提供了延时服务。

产生涉税纠纷。

一张清单,把权力关进笼子。该局对外公开权力清单和处罚清单,公示权力清单内容与流程图,明确税务机关的权力与职责,增强税收执法透明度和能见度。同时还款、还责于纳税人,主动接受社会各界监督,推进服务型行政执法工作,促进纳税人税收遵从度的提升。

## 特色载体:赋予服务型执法新意义

统一办税事宜。该局统一涉税事项办理流程,277项申请事项中有255项规定为即办事项,52项流转事项中有28项严格控制在7天内办结,大大减少了纳税人的等待时间。如企业申请办理专用发票最高开票限额不超过10万元的,只要报送资料种类齐全、填写内容完整、签章齐全规范就能当场办结。而在以前,此项业务的办理时限为20天。

统一窗口功能。该局在办税服务厅统一设置了10个“综合服务窗口”,一个窗口就可以办理所有涉税业务,杜绝重复排队,办税效率得到有效提升,实现了纳税人“走进一个门,来到一个窗,办完所有事”。

统一办税指南。该局统一常用的16项涉税业务,如发票管理类、申报征收类、认定管理类,印制11万份办税服务指南、税收知识宣传彩页、温馨提示卡和延伸服务卡,在大厅显眼位置摆放,方便纳税人查询所需的涉税事项。

统一办税设施。该局配置了叫号器,在每个业务办理窗口都设立了双屏显示器,让纳税人在办税过程中由被动变为全程主动参与,做到阳光办税,既减少了办税差错,又减少了纳税人的焦虑情绪,增强了征纳双方的和谐度。

## 特色载体:赋予服务型执法新意义

“过去,来检查的税务人员一拨接一拨,耗费了企业大量精力,现在税务部门进户次数大大减少,让我们腾出了更多精力投入经营,但也感到自我约束的压力。为了远离涉税风险,只有规范财务行为,严格遵从税收法律。”

——新华区一企业负责人王龙江

服务型执法的关键是以人为本,温暖人心,打造和谐的税收征纳关系。在推进服务型执法的过程中,新华区国税局不断创新服务模式,打造新的载体,把温暖送到了纳税人的身边。

实行延时服务,把时间交给纳税人。去年以来,新华区国税局实施“把时间让给纳税人”工作法,大力开展延时服务。对临近下班时正在办理的涉税事项,该局主动延长工作时间,直至为纳税人办理完毕。今年以来,该局为160户次纳税人提供了延时服务。

需求的纳税人,开展预约服务,组织人员上门辅导,提供私人定制服务。该局还定期举办纳税人大讲堂,把最新的税收政策及时传递给广大纳税人,让纳税人明明白白缴税。

一条绿色通道,实现贴心办税。该局在办税服务厅设立绿色通道窗口,为老弱纳税人及信用优良的纳税人提供绿色通道。2015年前10个月,共有60名年龄较大的纳税人通过绿色通道实现快捷办理。

## 特色载体:赋予服务型执法新意义

统一办税事宜。该局统一涉税事项办理流程,277项申请事项中有255项规定为即办事项,52项流转事项中有28项严格控制在7天内办结,大大减少了纳税人的等待时间。如企业申请办理专用发票最高开票限额不超过10万元的,只要报送资料种类齐全、填写内容完整、签章齐全规范就能当场办结。而在以前,此项业务的办理时限为20天。

统一窗口功能。该局在办税服务厅统一设置了10个“综合服务窗口”,一个窗口就可以办理所有涉税业务,杜绝重复排队,办税效率得到有效提升,实现了纳税人“走进一个门,来到一个窗,办完所有事”。

统一办税指南。该局统一常用的16项涉税业务,如发票管理类、申报征收类、认定管理类,印制11万份办税服务指南、税收知识宣传彩页、温馨提示卡和延伸服务卡,在大厅显眼位置摆放,方便纳税人查询所需的涉税事项。

统一办税设施。该局配置了叫号器,在每个业务办理窗口都设立了双屏显示器,让纳税人在办税过程中由被动变为全程主动参与,做到阳光办税,既减少了办税差错,又减少了纳税人的焦虑情绪,增强了征纳双方的和谐度。

统一内外标识。按照国家税务总局的要求,该局对内外标识进行了规范设置,统一了标识的名称、颜色、中英文字体、规格,做到整齐划一。

## 特色载体:赋予服务型执法新意义

“过去,来检查的税务人员一拨接一拨,耗费了企业大量精力,现在税务部门进户次数大大减少,让我们腾出了更多精力投入经营,但也感到自我约束的压力。为了远离涉税风险,只有规范财务行为,严格遵从税收法律。”

——新华区一企业负责人王龙江

服务型执法的关键是以人为本,温暖人心,打造和谐的税收征纳关系。在推进服务型执法的过程中,新华区国税局不断创新服务模式,打造新的载体,把温暖送到了纳税人的身边。

实行延时服务,把时间交给纳税人。去年以来,新华区国税局实施“把时间让给纳税人”工作法,大力开展延时服务。对临近下班时正在办理的涉税事项,该局主动延长工作时间,直至为纳税人办理完毕。今年以来,该局为160户次纳税人提供了延时服务。

## 领导点评

推进服务型行政执法建设是转变政府职能、建设服务型政府的重要内容,是促进执法关系和谐、建设法治政府的重要途径,是践行为民服务宗旨的重要体现,与人民群众休戚相关,事关人民群众的切身利益。

在推进服务型行政执法的过程中,新华区国税局不断创新服务模式,打造新的载体,把温暖送到了纳税人的心上,实现了群众满意、政府满意、社会满意。

作为河南省服务型行政执法示范点,近年来,新华区国税局致力于推进服务型行政执法建设,转变行政执法理念,创新行政执法机制,规范行政执法行为,提升行政执法水平。该局的一系列举措为国税系统推进服务型执法建设提供了样本,不仅对国税系统,而且对平顶山市所有的行政执法单位都有一定的引领和启示性作用。

一是他们的做法“接地气”。该局“六个一”特色工作法从实践中探索而来,简单明了,比较符合基层工作实际。内容既有人文关怀,又彰显法律尊严;既让纳税人充分行使权利,又把国家公权力关在“笼子”里,打通了为民服务的“最后一公里”。

二是他们的做法“可复制”。该局用新的视角、新的载体,实现了由原来的监督管理型向管理服务型的转变,强化了权力运行制约,纳税人合法权益得到有效保障,构建了服务型行政执法新模式,其经验和做法值得推广。

三是他们的做法“破难题”。该局以前瞻性思维、敏锐的眼光,将“征纳双方责任权利相对称”的思想融入税收执法各个环节,突破了原有的以监督管理为核心的执法理念,摒弃了监督管理型执法模式,赋予了纳税服务新的内涵,破解了行政执法中长期存在的管理者与管理对象之间的矛盾纠纷多发难题。

新华区国税局在推行服务型行政执法建设中实现了行政执法和为民服务的有机统一,为全市行政执法单位的行政执法工作作出了新路、树立了标杆、积累了经验,是平顶山市服务型行政执法建设的典范。

——平顶山市人民政府法制办公室主任 马军义

服务型行政执法建设是贯彻落实党的十八大和十八届三中全会精神,深化行政执法体制改革的重要组成部分,是提高政府服务水平、法治水平的重要举措。如何建设服务型执法机关,为广大纳税人提供优质、高效、便捷、可靠的服务,实现执法与服务的和谐,是各级税务部门的一个重要课题和难题。

新华区国税局在推行服务型行政执法建设中的“四个特色”值得点赞,特别是“六个一”特色工作法,为服务型行政执法建设提供了支撑。这得益于新华区国税局思路清晰、务实团结、担当负责的领导班子,更得益于新华区国税局有一支能打硬仗、敢打硬仗、奋发向上的国税队伍,他们勇于创新,大胆探索,坚持不懈。

新华区国税局服务型执法建设工作取得这样的成绩,主要有三点原因:

一是能够转变理念。作为税务部门,依法治税是依法治国在税收领域的具体体现,税务部门必须站在历史和全局的高度,进一步增强推进依法治税的使命感、责任感。新华区国税局充分认识到依法行政是执政之基、治国之本,是适应经济新常态的需要,他们转变理念,强化法治思维,将观念上的“软约束”变成行为上的“硬约束”,用服务型执法理念统领税收工作。

二是能够常抓不懈。依法行政对于税务部门来说是一个常谈常新的话题。随着社会的进步,在政府职能不断转变的今天,依法行政必须要有常抓不懈的劲头和与时俱进的精神。新华区国税局立足长远,制定了依法行政规划,建立行政执法建设网站,营造法治氛围,全力打造服务型行政执法机关,形成了常抓不懈的合力。

三是能够把握要义。依法行政工作头绪多,如何找准突破点和切入点是关键。新华区国税局结合税收工作实际,大胆创新,勇于探索,把服务贯穿于依法行政的全过程,总结出了“六个一”特色工作法,让纳税人体验到了方便快捷办税,感受到了真情服务,保障了纳税人的合法权益,同时也增强了执法的透明度,维护了法律的权威与尊严。

新华区国税局以新的视角、新的载体、新的思维、新的模式,打通了执法服务的“最后一公里”,对接了优化服务“最后一公里”,其经验和做法值得大家学习和借鉴。

——平顶山市国家税务局党组书记、局长 李庆煜