

潍坊市地税局高新分局

深耕细播地税文化 真情吹暖便民春风

□ 邢洁 张化德 谭佃贵

2015年是全面深化改革的关键之年，也是全面完成“十二五”规划的收官之年。今年以来，潍坊市地税局高新分局主动适应经济发展新常态，加强税务文化建设，通过一系列便民服务举措，全力为纳税人提供标准统一、公平公正、便捷高效的纳税服务，实现地税全面工作的突破。

认真研究部署 确保规范落实

该局认真研究部署，深入贯彻落实《纳税服务规范》，不断提高纳税服务的制度化、规范化和常态化水平，积极推进《规范》内容的有效落实。

突出培训学习。针对《全国税务机关纳税服务规范(2.0)版本》内容，对当前办税服务厅现有业务进行了规范梳理，将纳税服务规范列入年度重点培训计划，定期组织辅导学习和讨论交流，确保相关人员熟练掌握业务规范。

突出宣传辅导。充分利用纳税人培训、大厅宣传栏等多种途径和平台，对《规范》推行的背景、意义、主要内容等进行公告、解读，营造良好的舆论氛围。并在办税服务厅设立咨询服务台，对纳税人进行办税业务咨询和辅导，切实让纳税人了解相关办税流程和注意事项。

突出检查督导。将各科所的学习落实情况列入督查范围，重点检查各科所对规范内容的学习掌握和具体落实情况，及时发现问题和督促落实。并结合工作实际，广泛征求干部职工的意见，实现《规范》内容和实践的有效对接，确保《规范》内容能够真正落到实处。

拓宽服务渠道 提升服务质量

该局着力优化纳税服务，努力为纳税人提供优质、高效、快捷的服务，进一步提升纳税服务质量，促进征纳关系和谐。

提升服务能力。积极组织干部职工参加培训学习，不断提升综合素质和服务水平。尤其针对办税服务厅窗口人员开展以税收政策、业务流程、资料审核、文明礼仪等为主要内容的学习培训，培养全能型的窗口服务人员，积极备战“一窗式”纳税服务新模式。

强化服务意识。加强职业道德教育，引导大家牢固树立“最大限度便利纳税人、最大限度规范税务人”的理念，提升服务意识。同时，在办税服务厅显著位置设置意见箱，征集纳税人的意见和建议，进一步改进工作作风。



△学习交流



△税法宣传



△办税服务厅晨会



△山东地税大讲堂听讲

拓展服务渠道和反馈机制。拓宽纳税服务渠道，采取电子邮箱、QQ群和12366热线等方式全天候接受纳税人咨询和反馈。同时，聘请法治顾问和特邀执法监督员参与和监督税收执法和纳税服务工作，建立纳税人投诉和意见反馈台账，对于每条咨询、意见和建议都详细登记在册，并及时给予答复，有效解决纳税人咨询和反馈问题，营造和谐的纳税服务环境。

该局还积极协调，与市场监管局(工商)、国税局共同探索实施“一证三码”登记办法。纳税人在申请市场主体准入登记时，一窗受理，营业执照、税务登记证、组织机构代码证三证

同发，同时利用二维码技术在营业执照体现工商注册号、组织机构代码和税务登记号，简化办证程序，缩短办理时限，提高行政效率，极大便利了纳税人。通过不断巩固培训效果，加强后续跟踪辅导和全程固化辅导，不断优化窗口标准化服务和晨会制度，全力为纳税人提供标准统一、公平公正、便捷高效的纳税服务。

上门走访座谈 力促征纳和谐

该局围绕“新常态、新风貌”主题，围绕“三个同行”，提升税收宣传效果。税收宣传与服务同行。开展“便民办税春

风行动”，对最大限度便利纳税人的理念和举措进行集中宣传，进一步展示税务部门良好形象。结合正在开展的“法治地税·服务纳税人”系列活动，依托高新地税纳税人学堂，针对纳税人关心的热点、难点问题等，集中开展对纳税人的税法培训。结合年内开展的“解放思想、创新发展”大讨论活动征求意见环节，改进工作作风，深入税收一线，走访纳税企业，通过面对面交流，了解企业生产经营现状，帮助解决困难问题，达到税企双赢。

税收宣传与热点同行。将税务登记、房产交易、普通发票代开等与老百姓生活息息相关的税收政策作为宣传重点，同时，以营改增扩

潍坊市地税局农业分局

“四个转变”提升纳税人满意度

今年以来，潍坊市地税局农业分局不断更新服务理念，创新服务手段和方式，“四项举措”提升纳税人满意度，取得了良好成效。

一是“应需”服务。以纳税人需求为出发点，将涉税受理、政策咨询、效能优化与依法行政充分融合，通过承诺服务、限时办结、预约服务、提醒服务、延时服务等措施的有机整合，实现纳税服务由单一化向整体化的转变。

二是“亲情”服务。从关怀和爱护士人角度，将纳税人置于和谐共建的主体行列，从点滴和细节入手，做到事事有回应，件件有落实，实现纳税服务由程式化向人性化的转变。

三是“延伸”服务。不断拓展和延伸服务



△受理并解答纳税人的涉税咨询

内容、服务范围，及时、迅速地传递税收新政，不断提升税收新政的透明度和公众知晓度。积极进行换位思考，最大限度满足纳税人需求，实现纳税服务由被动化向主动化的转变。

四是“效率”服务。明确纳税服务操作时限、岗位职责、办税程序、工作标准、处理方式、沟通协调、后台支撑和责任追究等内容。坚持首问责任制，避免纳税人“多头跑”、“重复问”，限时办结纳税人所有涉税事项，实现纳税服务由粗放化向精细化的转变。

(丁可 谭佃贵)

寿光市地税局

强化四效能 服务上水平

寿光市地税局以“提高服务效率，提升服务水平”为重点，加强教育培训，优化服务举措，健全监督机制，以硬的措施、实的行动、铁的纪律，积极加强效能建设，收到较好效果。

加强教育培训 提高学习效能

坚持把创建学习型党组织与建设复合型人才结合起来，创新实施《寿光市地税干部教育培训积分档案管理制度》，不断建立和完善干部教育培训的长效机制，促进政治理论以及业务培训工作的科学化、制度化、常态化，全面提升干部政策把握能力、政治素质和业务能力，不断提升工作质效。结合工作实际，创新培训思路。通过发放调查问卷、开展干部座谈等多种形式，以组织发展需求、岗位工作需求和干部个人需求为导向，从培训方式、培训内容、培训类别等方面征求全系统干部职工意见，科学融合组织意图与基层建议，制定年度培训计划，下发覆盖全员全岗的教育培训要点。积极探索教育培训工作的新途径、新方法，采取以网络学习强化理论武装，以专项培训提升能力素质，以异地培训增长见识。通过组织调训、网络学习、请教上门、外出培训以及“互促共进”工程等多种方式，灵活组训，提升培训质量，构建多元化的培训格局。鼓励干部职工参加脱产培训、集体学习、在线学习等各类学习培训，通过建立干部教育培训积分档案，鼓励干部职工多拿学分，以学分累积方式进行考核，提高学习的积极性和主动性，促进干部队伍综合素质的不断提升。

深化征管改革 提高办税效能

全面推行“一窗式”服务，实现了税收“一窗式受理、一站式服务、一户式查询、一条龙服务”，提高了办税服务集约化程度。简并涉税文书、表单32种，减少50%以上，实行“免填单”项目扩大至42项，减轻纳税人涉税检查负担，合并取消13项进户执法项目，减少30%，切实方便了纳税人。

优化服务措施 提高服务效能

实施《个性化税收服务实施意见》，推行上门服务、预约服务、提醒服务、限时服务、延时服务等人性化办税服务方式。开展“便民办税春风行动”和“扎根工程”，制定“服务



△加强工作调度，推进绩效管理

全市经济持续健康发展27条”，与企业签订《个性化税企帮扶协议》，积极落实国家税收优惠政策，今年，共有1152户小微企业享受税收优惠，享受税收优惠面达100%，对符合条件的52户企业、87个项目，落实国家税收优惠政策，减免税收1.12亿元，支持了企业发展。

加强作风建设 提高监督效能

结合实际，突出重点，持之以恒，常抓不懈，从体制、机制上解决机关作风效能建设方面存在的官僚主义和形式主义等问题，认真查找存在的问题，大力落实整改措施，不断强化作风建设，提高机关作风效能。把始于纳税人需求、基于纳税人满意、终于纳税人遵从融入到工作的方方面面，真抓实干，力戒形式主义，防止做表面文章；端正态度，克服门难进、话难听、脸难看、事难办的衙门作风；强化责任制，克服扯皮作风，提高工作效率，克服拖拉现象，进一步强化服务意识，完善服务体系，改进服务方式、规范服务行为，创新服务载体、优化服务环境；认清自身思想上、工作上、作风上存在的问题和差距，不断提高自身综合素质，自我加压，赶超先进，始终保持“争一流”的精神状态。对党组书记责任和纪委监督责任进行了分解落实，两个责任与税收工作紧密结合，对重点工作拿出300分列入绩效管理，加强考核，同时，把2015年作为“作风建设提升年”，以“效率快、质量高、效果好”作为检验工作的9字标准，持续开展“学法纪、守规矩、提质效、做表率、争先锋”主题教育学习活动，今年已组织开展了12次明察暗访，对60余人进行了提醒谈话，另外，广辟监督渠道，诚邀社会监督，为转作风、提效率、扬清风、树正气，发挥了重要作用。

(张培业 谭佃贵)

加强建筑行业税收管理 堵漏挖潜提高征管质效

今年以来，潍坊市地税局农业分局针对建筑业项目多、施工单位多元化、税收征管难度大的实际，进一步加强建筑业税收管理，堵塞管理漏洞，挖掘增收潜力，提高征管质效。

细化项目调查。与住建、国土等相关部门紧密协作，实现建筑工程项目信息资源共享；建立有效的税源控管机制，对基建项目逐个调查，在掌握项目名称、工程地点、预算金额、资金来源、工期要求、承包形式、项目经理等涉税要素基础上，分项目登记、设立台账，明确责任人，实施税源有效监控；对辖区内基建项目进行调查，详细掌握项目名称、工程概算、资金来源、工期要求、承包形式等要素，



△组织企业开展山东企业综合办税平台培训

及时建立基本建设项目管理台账。加强数据分析。充分利用数据分析，进行风险目标推送管理。对相关部门提供的建设项目信息进行加工，对税源信息进行整理、筛选、核实，对未登记类和已竣工未清算类建筑项目按金额大小进行风险排序。

提升服务质效。加强对施工企业和建设单位的税法宣传辅导力度，及时将有关纳税辅导资料送到纳税人手中，为纳税人提供上门服务，打好规范建筑业税收征管基础；定期发放税务公告，宣传税收法律、法规和政策，对建设项目双方发放《税收事项通知书》，进一步提高纳税遵从度。

(丁可 谭佃贵)

以绩效管理为抓手 提升综合工作成效

今年以来，潍坊市地税局农业分局以绩效管理平台上线应用为契机，将绩效工作实绩数字化、客观、科学的优化绩效管理，引导绩效管理成为指引创新工作的原动力。把绩效管理体制机制与体系建设作为推进今年重点工作落实的重要载体和抓手，以制度、机制作为绩效管理工作的保障，并充分体现客观、公正、科学、合理，全面调动全体人员的积极性。

盖的各项指标，制定分局两大类指标，并数据量化为80项具体指标，根据职责将绩效考核共性及个性指标分解到各责任科室。同时按照工作业务的性质、科室工作的主要职能分别设置指标权重，确定科室、干部全员绩效分值，客观量化工作实绩。

分局完善绩效管理体制机制的同时，充分发挥绩效管理作为“指挥棒”、“风向标”作用。通过加强过程管理和数据化的绩效考评，营造“科学、规范、高效”的工作与管理氛

围。一是建立横向到条线比较，纵向到全员考评的绩效管理机制，实现考评全覆盖，找准定位，拾遗补缺，综合性优化全局工作；二是实现责任四联动，即科负责人与科室人员、综合部门与业务部门、局长与科室、分管局长与分管科室的联动，绩效实现全挂钩，形成竞争向上的良性氛围；三是引入考核申诉机制，力求考评客观、公正，优化绩效考评的闭环管理，实现分局拧成一股绳的团结高效的战斗力。

(丁可 谭佃贵)