

慈利县税务局： 大走访搭起“暖心桥”

本报通讯员 徐森荣 刘茜

随着国税地税征管体制改革的不断深入，国家税务总局慈利县税务局深入落实“放管服”改革和“最多跑一次”改革，在持续优化服务上做“减法”，深入企业开展了一系列大走访、大服务活动，着力解决企业和广大纳税人关注的堵点痛点难点，不断清除“中梗阻”，全力优化纳税服务，以新机构新税务的全新姿态和担当作为，搭起了税企联合的“暖心桥”，受到了辖区纳税人的普遍称赞。

面对面 问需问计疏堵点

税务部门通过大走访上门问计问需，了解企业诉求，解决我们在日常办税中存在的实际困难，企业发展也更有信心，希望税务部门能继续加强个性化服务，开展多层面的税企互动，进一步推进便民办税。慈利金信诺会计服务有限公司的财务负责人表示。

国家税务总局慈利县税务局秉承始于纳税人需求，终于纳税人满意理念，积极开展“问症于企 问需于企 问税于企”走访活动。采取“私人订制”的方式强化活动效果，由局领导牵头各走访小组通过金三系统查询走访企业概况，根据行业特点、规模、可能存在的问题，提前准备适合该企业的政策资料。一段时间内，企业生产经营状况如何？税收政策理解有困难吗？对税务机关管理服务方面有什么建议？成了税务干部最关心、最关注的几个问题。

此次“三问”活动共走访1102户纳税人，征集意见建议58条，针对收集到的意见建议，出台了一系列措施，疏通消除办税堵点。一是抓好事前审核，把咨询辅导放在前面，节省办税时间，缩短等候时间。二是抓好集中办理，严格在限定时间内完成纳税人涉税申请的流转，及时办结涉税事项。三是抓好正确引导，积极宣传、积极引导纳税人通过网上办税服务厅完成各项涉税业务的办理，网上办税与网下办税融合。四是抓好特色服务，认真落实首问责任制、预约服务、延时服务等服务方式，最大程度便利纳税人。通过“三问”走访纳税人活动，涉税业务办理速度平均提速0.5秒，纳税人好评率达99.8%。

一对一 上门辅导解难点

我年纪偏大一点，学习速度没有年轻人那么快，上完之前税务局举办的自然人税收管理系统扣缴客户端培训课后还是云里雾里，没想到今天税务干部亲自上门辅导我安装使用。就冲这一点，也一定要给他们竖个大拇指！慈利县鑫瑞商务服务有限公司的董会计在国家税务总局慈利县税务局“三新”大走访时由衷地感叹道。

为落实好“新机构 新服务 新形象”走访要求，国家税务总局慈利县税务局以纳税人需求为导向，将优化纳税服务贯穿税收工作始终，持续、深入为纳税人提供税收政策、业务支持，通过落实税收优惠政策让广大群众享受到经济发展的成果。

9月21日晚上8时许，小爱分享了一条朋友圈：科技改变生活，这个时候还能加班领发票，为越来越精简快捷的税务部门点赞！小爱是张家界市鸿翔机械配件有限公司的财务人员，晚上8点她来到慈利县税务局24小时办税服务厅

前，经过面部识别进入大厅后，在自助发票领取机上领到了46份增值税普通发票。因感受到涉税业务办理越来越便捷，她便将这段经历分享到了朋友圈。

通过“新机构 新服务 新形象”走访了解纳税人诉求，国家税务总局慈利县税务局开启“互联网+税务”思路，坚持创新融合发展，推出纳税服务“双创”行动。一是创新服务方式，大力推行网上税务局、24小时自助办税等“非接触”式服务，运用自助办税终端为纳税人提供发票验旧、领购、代开、个人所得税缴费及完税证明打印等业务，工作时间突破8小时服务界限，形成网上、线上、掌上、点上多点开花的新局面；二是创新管理方式，开通手机短信提醒申报纳税业务，提升管理效能，精准施策，重点解决好纳税人办税便利问题。

点对点 推行政策去痛点

在“问需求、查短板、促发展”走访调研中，慈利县税务局了解到张家界名立物资贸易有限责任公司因企业经营规模扩大，出现了融资难问题。考虑到该企业纳税信用良好，慈利县税务局向他们介绍了便申请了“云税贷”，通过以企业的纳税信用与融资信用相结合，该企业很快便申请到45万元的贷款，解决了融资问题。

“云税贷”申请方便快捷，及时解决了我们公司资金的流转问题，让我们企业真切感受到了诚信纳税带给我们的好处，增强了企业的获得感！张家界名立物资贸易有限责任公司负责人对比表示肯定。

通过“问需求、查短板、促发展”走访，国家税务总局慈利县税务局致力解决纳税人痛点问题，坚持突出特色、个性化服务。一是加大税法宣传力度。近年来，共计组织9期纳税人学校，累计培训3000余人，发放宣传册1000余份。同时，将服务纳税人的平台从办税服务厅延展开，建立纳税服务微信交流群，抓住一切机会主动走出去，向社会宣传税法、接受咨询。二是耐心细致服务。近年来，累计为纳税人延时服务123次，服务时长达45.7小时。三是畅通意见反馈渠道。在已有纳税服务制度的基础上，加快建立了纳税人权益保护、投诉处理、中介监管等制度，完善了3212366电话监督举报、咨询辅导制度，为纳税人提供个性化、人性化双向互动服务，取得纳税服务实效。

新时代、新目标、新征程，国家税务总局慈利县税务局持续落实“放管服”改革要求，以落实“最多跑一次”改革为契机，在一次次服务大走访中，以“营造诚信纳税环境 促进和谐征纳关系”为时代使命；在为群众办实事提供便利、为企业发展松绑减负、为优化税收营商环境贡献出力中，展现税务部门的担当，架起了税企联合的“暖心桥”。



▲慈利县税务局班子成员



▲与企业座谈



▲办税服务厅热情服务