

服务提速背后的“税务温度”——来自炎陵县税务局的报道

上接A1版 纳税人在这里,利用自助办税设备,自主办理缴税、发票代开等业务。而在

最近以来,特别是疫情期间,为确保疫情防控与便民办税两不误,炎陵县税务局采取更多措施尽可能方便纳税人。按照“涉税事网上办、非必须不进门”的原则,大力推行“非接触式”办税、“一键报税”新模式,手机办税再提速,让纳税人更加轻松便捷。引导纳税人、缴费人通过电子税务局、个税APP、自助办税终端、湘税社保APP等线上渠道办理业务。

“如今,只要登录一个系统,就能办理主税和附加税的申报,比以前方便很多。”税务局工作人员夏丹丹用电脑向笔者演示如何走“网路”。她介绍,通过“网上办税服务厅”,纳税人一键登录,足不出户就可通过网络申报缴税。

以此为契机,该局进一步优化服务,引入自助终端系统,“网上预约办税”、“手机扫码告知”等办税新模式让人耳目一新,纳税人切实感受到科技办税的魅力。纳税人反映,税务部门深化“放管服”改革,如今部分涉税业务已从“一网通办”,“最多跑一次”升级为“一次不用跑”,减轻了纳税人的压力,节省了人力物力,也降低了纳税人的成本。

服务贴心,更周到更温馨

2月22日,炎陵日东铝材材料制品有限公司董事长尹荣球专程给炎陵县税务局送来一封感谢信,上写:“炎陵县税务局在指导协助我公司复工复产中,派驻一名副局长专职负责,连双休日都没有休息,与我公司工作人员一同制定防疫工作方案,送来口罩、消毒液等防疫物

资,为我们解读疫情防控期间的最新税收政策,辅导帮助公司解决申报缴税方面的各种问题,使公司顺利复工复产……”

今年的疫情刚有所缓解,炎陵县迅速帮助纳税人复工复产。自2月14日起,该局就安排一名副局长带队入驻炎陵日东铝材材料制品有限公司管理审核。2月17日,县委副书记、县长文专文带领相关部门人员来到炎陵日东铝材材料制品有限公司了解该公司的复工复产情况,对炎陵县税务局的精准、高效的驻企防疫工作表示高度肯定。

服务好企业,不仅要提供快捷便利的服务,还要结合实际,做到体贴入微、温馨周到。该局开展“问需求、优服务、促发展”大走访活动,做到“五问五告知”,即“问政策是否落实,办税是否便捷,服务是否优质,执法是否规范,宣传是否及时;告知最新政策,告知办税要点,告知税收风险,告知信用等级,告知维权方式”。进一步转变工作作风,优化服务,增进征纳互信互动,切实提高纳税人的满意度。

炎陵县平湖发电有限责任公司会计陈建美对此深有感触。她说,每次上面来了优惠政策,税管员马上利用“纳税人服务群”及时发布,并上门服务。2018年,政府下达政策:一般纳税人达到一定标准的,可转为小规模纳税人,由每月一次申报纳税转为每季一申报。水口税务所长林国华、所税管员沈沁源看到文件,当即来到该公司告知,并帮助梳理,办理好相关手续。疫情期间,该局发现有一家企业在组织复

工复产期间,面临没有会计、原材料短缺等诸多难题,便主动靠前服务,安排专人对接,逐一帮其解决,并耐心解读企业关心的防疫期间留抵退税、延期缴纳税款等问题;因受疫情影响,炎陵县紫鑫矿业等16家企业在复工复产中遭遇资金难题,该局积极调整税收管理措施,依法准予延期缴纳税款,帮助他们渡过难关。

还有一次,炎陵日东铝材材料制品有限公司财务人员计算了库存量,导致多缴了5万多元税金。第二税务分局税管员陈树森发现后,立即打电话给该公司,并帮助办理退税手续。并就此对其进行业务辅导,让该公司不再出此错。

同时,该局结合纳税人需求,先后推出了上门服务、预约服务、延时服务、最多跑一次、进门一次性办结等,尽可能方便纳税人。成立由涉税法律、业务能手等17人组成的“税收业务专家团”,利用专业人士专门为纳税人解决税务方面的难题,对一些热点难点问题进行现场“会诊”及时解决。

流程“瘦身”,更省时更省心

“现在办税真的是又快又轻松。”全康电子有限责任公司会计这样评价。以前,纳税人办税总难免出现资料不齐全的问题,每次都要跑几趟。如今,炎陵县税务局精简办税流程,减少办税资料报送,为纳税人缩短了办税时间。

如何解决纳税人在办税中的“堵点”、“痛点”与“难点”?该局从纳税人最关心的问题做起,从纳税人最不满意的方面改起,近年来,在资料上做减法,在效率上做加法,使办税流程实

现了简、短、快。该局在《全国税务机关纳税服务规范》3.0版基础上,通过对审批事项进行梳理、对办税程序进行“裁剪”,配备身份证读卡器提高信息化建设等措施,进一步减少了纳税人办税所需报送资料。

办税上加速度,时间上做减法。过去,办理出口退税手续需要6个工作日,如今缩短到3个工作日。据悉,一季度该局出口退税平均办结时限为2.5个工作日;增值税增量留抵退税规定的办结时限为10个工作日,该局自我加压,普遍在1至2个工作日内就全部办理完毕;房产税、城镇土地使用税的困难减免申请,由原来的按年申请、批量审批,改为现在的纳税人随时提交申请,一户一审批。

疫情期间,该局采取多种措施尽可能方便纳税人,大力宣传涉税税费优惠政策,为符合条件的行业企业有针对性地提供政策辅导。安排业务骨干为纳税人线上解难,通过组建微信税务辅导群、电话短信沟通等方式,指导纳税人、缴费人准确办理各项涉税业务,确保纳税人缴费人应知尽知、尽享尽享。

针对那些确实需要现场办理的业务,实行预约办税、分流办税,合理引导纳税人分时、分批、错峰到办税服务厅办理。

近年来,炎陵县税务局不断落实深化“放管服”改革,在推出一系列便民措施的基础上,进一步健全纳税服务“容缺办理”机制,对于非关键性资料未带全的纳税人,提供“容缺”服务,努力让他们少跑路,全力确保纳税人“最多跑一次”。截至目前,该局已通过“容缺办理”机制办理30余户次,无一起缺件未补事项,完成率100%,累计节省办税时间100多个小时。



税务人员与炎陵日东铝材材料制品有限公司工作人员一道制订复工复产方案。



税务人员上门为纳税人进行政策宣传和辅导。



办税大厅,税务人员热情为纳税人服务。黎世伟 摄

疫情期间,税务人员为企业送去防疫物资。

(图片除署名外,均为黎明丽提供)



税务人员深入农村集市开展税收法治宣传。

株洲市两型示范创建典型集萃

什么是两型,怎么建两型?在长株潭两型社会建设综合改革试验区获批之初,人们多有困惑。

2008年,我市即启动创建试点,经过十余年的不懈实践与探索,在全市机关、学校、园区、企业、门店、景区、公共场所、社区、医院、城镇、村庄、家庭、小区和农民专业合作社等14类开展两型示范创建,打造出一个个看得见、摸得着的两型样本,生动回答了什么是两型社会、怎样建设两型社会、建成什么样的两型社会等问题。

截至2019年底,我市共获评省级两型示范单位19个、省级两型示范基地6个、省级两型综合示范片区(带)3个(含生态绿心综合示范带)。

神农城 省级两型综合示范片区

神农城省级两型综合示范片区总面积约8平方公里,包括机关、学校、园区、工业企业、门店、景区、公共场所、社区、医院、城镇、村庄、家庭等共14类、59个两型创建主体单位和1000多个创建家庭。

截至2017年底,片区内14类59个单位示范创建达标率为100%。两型知识普及率、片区可绿化面积绿化率、主干道路灯节能化改造率、低碳清洁能源使用率均达到100%。基本实现垃圾分类设施全覆盖,清洁低碳技术和两型产品综

合利用率居全省前列,基本构建了两型文化培育和宣导体系,市民两型消费模式初步形成。

同时,在市两型办指导下,区两型办组织专业团队对综合示范片区创建单位的创建历程、建设成效进行总结提升,形成12类经验模式和片区创建宣传册和汇报VCR等成果,并在此基础上总结提升,形成了“三全、四可、六化、六有、十进”的综合示范片区创建模式,实现了创建由“栽盆景”向“建花园”的大转变。



▲神农城省级两型综合示范片区一景。

神农城炎帝文化主题公园

省级两型示范创建景区

株洲神农城景区坐落在株洲市天元区天台山麓,是株洲市委、市政府投资建设的“两型社会”标志性项目,是国家可再生资源建筑应用示范城市重点建设项目。

神农城项目总占地面积2970亩,其中湖泊面积330亩,绿地面积达到2400亩,绿化率达到80%以上。

景区内游船、垃圾清扫车等全部实现

电动化,LED灯具、节水水箱的广泛使用,使景区节约水费、电费在20%和50%以上;推进雨水与污水分流与处理,实现90%雨水的回收利用,污水处理达到100%。

景区建筑大量采用太阳能、地热等新能源、新技术,将可再生资源科学的应用于建筑,建筑结构及建材构建上多采用隔热、保温等国家倡导的技术和材料。

卧龙岗 省级两型示范村庄

湖南省茶陵县卧龙岗村与攸县和江西的莲花接壤,距县城46公里,辖区总面积27平方公里,竹林面积3000多亩,原始森林2000余亩。

示范创建,规划引领,编制《茶陵县卧龙岗村“两型”村庄建设总体规划》和《茶陵县卧龙岗村旅游总体规划》。

通过规划引领,卧龙岗逐步探索了一条以城乡融合为方向,以农民为主体,以节约集约用地为手段,以土地流转和项目开发为途径,以乡村旅游为主打产业,以富裕农民和发展农村为根本目的“两型”村庄建设路子。

发动村民荒山造林3000亩,复垦楠竹林30000余亩,在全面封山育林的基础上,争取国家项目支持,申报公益林6000亩,天然保护林2000亩,实现了“生态增值、产业增效、群众增收”的绿色银行效果。

全面开展农村厕所革命。推广以“三格式”净化池为主的农村卫生厕所,农村新建住房同步配套建设无害化卫生厕所;积极推动土地向规模经营集中,实施易地搬迁集中安置,引导农民向居住区集聚。

推广利用可再生资源,共安装太阳能、空气能热水器200余台,液化气用户180户,饮用安全卫生水的农户达100%。

该村先后获得了文明村、省级“两型”示范村、湖南省生态村、特色旅游名村、卫生村、五星级农庄、美丽乡村建设示范村和中国最美休闲乡村等殊荣,2017年成功创建为国家3A级旅游景区,2018年推荐为全省乡村振兴示范案例村。

湖南新世纪陶瓷有限公司 省级两型示范企业

湖南新世纪陶瓷有限公司创建于1982年,注册资本3000万元,总占地面积为54亩,是目前中南地区规模最大、品种最全的陶瓷酒瓶专业生产企业。

在两型示范企业创建过程中,该公司主动创新,利用废弃陶瓷原材料,研发出一种可替代性强、可循环利用的新型陶瓷材料,组建醴陵市陶瓷3D打印研究所,利用陶瓷3D打印技术,通过不断研究实验,使经过处理的废弃碎片可以重新成为生产原料,与瓷土原料进行互补,通过

相应的制备工艺,形成系列陶瓷产品,还利用废弃瓷片研发了新型免烧透水砖,可用于铺路等城市建设,废弃瓷片的回收利用率达到100%。

引进了引射式烧嘴天然气梭式窑、全自动日用陶瓷生产线等高效环保型低能耗生产设备,目前企业原煤使用量为0,废气排放量减少80%。

完成6000㎡太阳能光伏板的铺设,可利用太阳能发电量达到40000度每月,每度电成本可节约15%,每年用电成本可节约10余万元。

芦淞区淞欣学校

省级两型示范学校

芦淞区淞欣学校是一所九年一贯制公立学校,自2009年开始,学校以前面倡导的环境教育为基础,借鉴主体参与教学理论,紧密依托常态教育的教育形式,形成了“全员参与一全面渗透一全程辐射”的主体参与式淞欣学校“两型教育五结合模式”。

将两型教育与学校管理相结合,淞欣学校在打造校园环境充分体现“以人为本”和“人与环境和谐相处”的理念,努力打造生态和谐节约型校园。

将两型教育与课程建设相结合,学校成立了专门的绿色工作室,负责制定学校的生态环境教育的工作方案、制度,协调安排生态环境教育的各项工作;针对两型教育的德育目标,制定《淞欣学校两型教育荣誉小公民的管理办法》,并在日常德育管理中加以落实,真正将两型教育和德育全方位结合,使德育和两型教育相辅相成,齐头并进。

将两型教育与课程建设相结合,把两型教育渗透到课堂教学之中,让各学科泛“绿意”。制定在学科教学中渗透两型教育的《实施计划》和《评估细则》、编写《淞欣学校学科教学渗透两型教育纲要》,汇编《淞欣学校两型教育教案》,开发学校两型教育读本,利用校本课程开设两型教育课程夯实两型教育。

将两型教育与实践活动相结合,开展环境专题教育活动达到120多次,学生撰写《绿色日记》,成立“绿树林”垃圾回收公司,两型活动丰富多彩。

将德育与家庭(社区)宣传相结合,让两型进家庭(社区),让家庭(社区)践两型。发挥学校“辐射源”的特殊优势,把“两型”的意识向学生带到各家,社区,从而推动社会,真正意义上的实现“小手牵大手,1+2+n”的辐射功能。

学校先后获得“株洲市绿色学校”“湖南省绿色学校”“株洲市两型示范学校”“国际生态学校”等荣誉。

荷塘区西子社区

省级两型示范社区

西子社区隶属于荷塘区桂花街道,辖区总面积2.8平方公里,现常住4141户,总人口为10841人。社区由西子花园、金色荷塘、玫瑰名城、东方时代广场等28个居民小区构成。

两型创建过程中,社区先后创建了富有西子特色的志愿服务团队如幸福邻里、晓雷爱心工作室,开展了“市民学校”讲座、“绿色交通,低碳生活”自行车比赛、健步行比赛、“文明伴我行”手抄报比赛、“变废为宝”制作大赛、“呵护花草树木、保护环境卫生”等一系列西子特色的两型活动。

示范创建活动中,社区充分调动辖内各单位、门店、商场共同参与,教育机构大力推行两型体验教育:派乐妈妈幼儿园,坚持环保节约教育从小抓起,从小培养保护环境、节约资源的思想;大碗先生餐饮,整体完成了节能灯、节水产品、空调系统、燃气等节能改造与升级,同时,践行光盘行动,倡导节俭环保主义;大润发超市在建设之初就按两型标准进行规划设计,重点加强对内部员工的培训及对消费者进行“两型知识”的普及推广。

(黎明 整理)