# 优化纳税服务工作总结

来源：网友投稿 作者：落花无言 更新时间：2024-08-11

*1优化纳税服务系列活动阶段性总结优化纳税服务系列活动是我局今年三大系列活动之一，市局领导非常重视，刘军局长亲自出任活动领导小组组长，对活动的组织、实施给予了充分的支持和关注。该项活动在5月份纳税服务工作会议上启动后，各单位充分领会会议精神，...*

1优化纳税服务系列活动阶段性总结

优化纳税服务系列活动是我局今年三大系列活动之一，市局领导非常重视，刘军局长亲自出任活动领导小组组长，对活动的组织、实施给予了充分的支持和关注。该项活动在5月份纳税服务工作会议上启动后，各单位充分领会会议精神，迅速行动，按照市局优化纳税服务系列活动的统一部署，结合各地实际情况，制定本单位优化纳税服务实施方案，同时，积极配合市局各项工作，共同推动系列活动顺利开展，各项工作取得了阶段性成果。

一、在构建纳税服务制度体系方面

制定或修订了《纳税服务工作规范（试行）》、《首问责任制》、《便利直通车服务实施办法》、《外部网站管理制度》和《网站信息发布管理办法》五个制度，其他计划制定或修订的制度基本完成了初稿的拟定工作，未来一段时间将陆续出台。这一整套标准化体系文件，将从不同层次规范我局纳税服务运作，实现纳税服务全过程的透明化和制度化。纳税服务工作涉及税收工作的方方面面，市局在制定纳税服务相关制度的过程中，为确保各项制度在实际工作中的可操作性，多次发函向各单位征求修改意见，各处室以及福田、罗湖、蛇口、海洋、横岗、坪山、公明、观澜、福永等区分局提出了很多好的意见和建议，为构建我局纳税服务制度体系给予了大力支持。

二、在建立纳税服务改进机制方面

一是如期组织了市局和区（分）局两个层次纳税服务专题座谈会，全市共计召开座谈会19场，近300名纳税人及社会人士参加了座谈。与会代表在充分肯定我局各方面工作，特别是近几年纳税服务工作方面大幅改进的同时，对我局当前纳税服务等工作提出了很多好的意见和建议，包括税收政策、征管流程、宣传辅导咨询、办税服务、系统设置或操作及其他六大类，为我局下一步改进纳税服务工作提供了最真实的依据，达到了我局召开纳税人座谈会，广泛听取纳税人意见和建议，为持续改进纳税服务提供参考的预期目标。

二是完成了纳税服务满意度调查前期准备工作，参考南京地税满意度调查的先进经验，结合市局往年开展纳税人满意度调查工作情况，初步制定了我局纳税服务满意度调查实施方案、满意度调查项目招标说明书及调查指标等，下一步将进入招标采购、确定第三方调查机构的环节。由于招标前期准备工作复杂，调查工作未能如期开展，同时考虑总局将于近期开展全国纳税服务满意度调查，所以市局满意度调查工作将延后进行。

各区分局在推进优化纳税服务系列活动开展的同时，注重关注活动开展成效和纳税人反响，罗湖区局通过调查问卷和一对一交谈的方式进行纳税服务满意度调查，收集纳税人意见和建议并及时据以改进和完善，受到纳税人广泛好评。

三、在提升两个纳税服务平台的品牌核心价值方面

一是启动了窗口业务流再造。龙岗分局在充分吸取广州黄埔国税先进经验的基础上，撰写了《改进办税业务流程分析报告》，并根据分析报告列出的，拟前移到前台受理的业务项目，综合考虑前后台职能划分问题，制定了详细的工作方案。目前，龙岗分局正在就拟前移到大厅前台受理的业务制作详细的工作流程、资料范围和注意事项等，下一步将在龙岗分局进行实地试点，逐步完成窗口业务流再造，实现前台集中办税服务。

二是加强了办税服务厅管理。成立了办税服务厅电子设备规划项目组，通过走访招商银行等单位，学习服务厅公共设施的先进管理手段，广泛了解相关设备的先进功能、性能，向各区分局征集办税服务厅公共设施需求，在此基础上编制了办税服务厅电子设备规划报告初稿，拟对办税服务厅电子设备的需求、采购、发放、使用、维护等进行统一规划。同时结合我局办税服务厅的实际情况，制定了办税服务厅公共设施管理办法初稿，拟将办税服务厅包括电子设备在内的所有公共设施纳入统一管理范围，实现办税服务厅的全面统一规范管理。与此同时，各区分局因地制宜，采取各种方法优化办税服务厅建设：西乡分局向纳税人提供“办税小灵通”，清晰列明日常业务办税流程、企业需提供的资料、受理窗口、科室及其位置等情况，减轻纳税人办税负担；沙井分局制作“税企联系卡”，方便有急事、难事的纳税人快捷办理纳税事项；南山区局开展办税服务岗位操作技能竞赛活动，提高窗口人员办税服务能力；横岗分局、福永分局整合纳税申报窗口和文书窗口，设立办税服务综合窗口，减少纳税人在不同服务区交叉排队的时间。

三是优化了纳税服务电子平台功能。首先，组织纳税服务电子平台开放日活动，通过网上公开征集纳税人和社会人士，到网站、123661咨询台、短信系统三个电子服务平台工作现场参观，听取纳税人和社会各界对我局电子纳税服务方面的意见和建议。其次，根据开放日收集到的意见和建议，结合在纳税服务座谈会收集到的纳税人对电子服务平台的需求，对网站、123661咨询台、短信系统三个平台进行了优化和改造。网站部分：在功能上，结合总局网站评估和省局政府信息公开考评，对网站进行了短期改造，突出重点，优化了网站栏目设置和功能划分，方便纳税人快捷地寻找所需的服务，主要包括：政务公开方面按照规范的公开目录进行清理改造，提升政务信息内容的正确性和完整性，提高信息浏览和维护的便利性；征纳交流方面重建了“疑难解答”和“网上提问”两个模块，改进了电子导税员功能，将123661咨询台与国税网站有机结合，提高了纳税咨询的效率和效果；网上办税方面，根据工作需要完成了所得税申报、个体户定额公示、财务报表报送、消费税申报等办税系统的开发，完成了委托代征、代开发票、发票查询等办税系统的优化需求，进一步完善网站的办税厅功能；子网页方面，在总结福田区局试点经验的基础上，经过充分调研确定了区分局子网站群需求，全面启动子网站群开发工作；其他方面，提供了短信定制、FLASH税收宣传等功能，改进了网站地图、使用指南等辅助信息。在日常维护和性能优化方面，将网站的互联网带宽扩充到原来的两倍，更换了性能更好的防火墙和网络软件，升级了网站的服务器，大大提高了系统性能和稳定性，同时建立了日常值班制度，实时监控网站的运行情况，及时解决各类故障，解答纳税人的疑难问题，保证网站的正常运转。在制度建设方面，根据网站的特点，补充了《网站信息维护工作通报制度》和《子网站管理制度》，建立网站管理部门内部监管机制，强化网站的日常管理和监督。

123661咨询台部分：在现有条件限制下，为了最大限度提高电话接通率，新增13名咨询员，填补咨询人员流失的空缺；开展业务能手竞赛、每月最佳咨询员评比、最佳小组评选、咨询员业务能级评定等内部激励工作，激发咨询员潜能和工作积极性；开展税情预警工作，向相关部门反馈咨询热点，供各部门宣传、培训做参考，通过宣传、培训普及税收知识，减少纳税人重复咨询的电话流量。

短信系统部分：

一是完成了短信系统优化和改造，优化自动短信发送规则，提高短信效能（如根据业务的调整，修改储蓄扣税时间、又如修改税务登记成功提醒发送时间，提高发送成功率）；根据纳税人的办税习惯，剔除发送意义不大的短信业务（如取消前台办理业务的成功反馈）；调整相关短信业务接受对象，提高信息发送准确性，避免对纳税人产生不必要的骚扰（如调整短信默认接收对象，取消财务负责人手机的默认接收）；增加短信提醒内容，提高征管质量（如增加双定户核定和减免税到期提醒）。

二是加强和完善短信系统管理：疏通短信投诉通道，及时处理短信投诉事件，在发送的短信中增加了投诉途径的内容，对与涉税信息无关的机主号码作屏蔽处理，并通过123663修改了综合征管信息系统税务登记信息；每天定时监控各单位公告类短信的审批过程，检查短信内容是否与系统自动发送短信内容重复、短信用词是否妥当以及设置的发送时间是否适当等情况，及时提醒短信起草人和审批人取消或修改短信内容。

三是提高短信发送及功能的知情度，对内增强短信发送的知情度，对外调整网站相关界面，方便纳税人自由取消、选择或接受需要的短信业务。

四是建立了信息资料库。整合现有资源，梳理业务流程，完善补充政策法规及征管规定，形成全新的国税信息资料库。目前资料库信息已基本整理完毕，通过招标选定了开发商，签订了开发合同，目前开发工作正在紧密进行中。

五是完善了咨询服务体系。市局结合新增咨询员培训工作，对部分区分局导税员进行了全面培训，收到良好效果。下一步，市局将制定咨询管理办法，完善区分局导税员和远程座席配备，把各区分局导税员纳入咨询服务体系，健全以123661为核心、覆盖全局的咨询服务体系，实现市局座席和远程座席的交流互动，形成全市业务咨询一体化的格局，确保业务咨询的准确性、统一性、适时性。

四、在加强纳税服务宣传、培训方面

一是开展了纳税服务宣传。对内，通过网站“国税宣传”栏目和《国税信息》“优化纳税服务系列活动专辑”，刊发优化纳税服务系列活动相关信息50多条，对各单位了解活动开展的整体情况和相互交流学习发挥了一定的作用。对外，不定期在深圳电台、《深圳特区报》、《深圳商报》等新闻媒体发布优化纳税服务专版，定期在《深圳特区报》的“深圳税苑”中刊发优化纳税服务系列活动专栏，搭建了一个多媒体的纳税服务宣传平台，及时报导我局优化纳税服务新动态，引起社会各界的广泛关注，形成舆论力量，激发更高层次的纳税服务需求，推动我局优化纳税服务工作不断深入。

各区分局在编报系列活动开展情况相关信息，做好内部经验交流的同时，想方设法做好涉税宣传服务，盐田区局、布吉分局、大鹏分局等单位充分利用现代信息工具，开展邮箱送税法、短信送税法活动，为纳税人提供贴心的纳税服务。

二是组织了纳税服务培训。培训分内部培训和外部培训两部分，内部培训针对纳税服务人员进行，前期已对各区、分局580余名窗口服务人员举办了6期纳税服务礼仪和心理调试讲座，讲座涵盖被动执法中提供主动服务的技巧和对工作压力的分析与疏导等内容，培养窗口服务人员以健康、积极的心态为纳税人服务。外部培训针对纳税人进行，已初步拟定《深圳市国家税务局办税员培训办法》，规范全市涉税培训工作，建立纳税辅导长效机制。目前，作为培训配套教材之一的《简易办税手册》已编制完毕，将于10月份完成第一次印制，供办税服务厅在税务登记环节向纳税人免费派发。

在纳税服务培训工作上，很多单位已经走在了市局的前列，福永分局的办税讲堂、蛇口局的纳税人办税基础知识培训、平湖分局的新开业户知识培训、龙华分局的窗口人员文明礼仪培训、龙岗分局的新开业户税收知识培训、横岗分局的新开业户集中辅导、罗湖区局的纳税辅导日等都收到良好的效果。下一步，市局将吸收这些单位的成功运作经验，研究整合一套操作简便、收效明显的纳税服务培训模式在全市推广运用。

在市局领导的关注支持下、在各单位的密切配合和积极行动下，活动开展得比较顺利，取得了阶段性成果，打开了我局纳税服务工作新局面。下一阶段，要求各单位继续高度重视这项工作，加大纳税服务投入，共同把我局纳税服务工作推上新的台阶。

一是加快建立纳税服务制度体系进度。目前已出台5项纳税服务相关制度，按计划还有17项制度要在明年的4月份之前制定或修订并发文实施，其中大部分已经拟定了初稿，在未来一段时间，主办部门要抓紧组织协办部门讨论修改，并在适当范围内征求意见，同时各协办部门、各单位要积极配合，及时提出合理化建议，确保纳税服务相关制度的可行性和实效性，务求按计划完成我局纳税服务制度体系构建工作。

二是加大优化纳税服务平台力度。首先是办税服务厅共公设施的统一管理问题，要尽快提交办税服务厅电子设备规划报告，对办税服务厅电子设备进行统一规划，确保办税服务厅电子设备的正常运用；要尽快制定办税服务厅公共设施管理办法，汇总各区分局视觉识别系统后续需求，联系系统开发商制作安装；要尽快出台纳税服务突发事件应急处置预案，规范应对纳税服务工作突发事件，确保纳税服务各项工作安全顺利进行。多管齐下，巩固并加强办税服务厅的统一规范管理。其次是网站、123661咨询台和短信系统的优化问题，要不断提升内部管理能力，密切跟进前一阶段各系统优化需求的立项开发情况，及时安排测试、上线，做到完成一项推出一项。同时，要通过不同渠道，收集优化功能使用情况的意见反馈，根据实际情况不断改进和完善。

三是继续加强纳税服务宣传、培训。要继续加强纳税服务宣传，首先各活动主办部门、各区分局要及时采编优化纳税服务相关信息，反映活动开展情况。宣传部门继续做好宣传组织工作，对内继续在《国税信息》刊发“优化纳税服务系列活动专辑”，报导各单位活动开展情况；对外继续在网站、报刊等新闻媒体宣传我局纳税服务动态，可适当考虑电台、电视台、户外广告等形式，扩大优化纳税服务在社会各界的影响，从而推动我局纳税服务工作不断进步。要加快全市纳税服务培训的组织实施，主要是纳税人培训部分，要尽快制定培训办法和实施方案，争取在近期在全市开展一次纳税人办税知识培训，市局主办部门要做好师资培训和教材的编印，各单位要保证师资的配备。市局初步定于明年4月份举办税收知识竞赛，近期已着手竞赛的前期准备工作，制定具体实施方案，要求各单位做好参赛准备。

2关于优化纳税服务的总结与思考

全文分四部分阐述：一、优化纳税服务的做法；二、优化纳税服务的收获；三、优化纳税服务还存在的薄弱环节；四、进一步优化纳税服务需改进的措施。

200\*年上半年，我局围绕\*\*地税“纳税服务年”、\*\*区政府深化环境建设年的要求，以开展“向纳税人致敬，为纳税人服务”和“我与奥运同行，人人都是环境”主题教育活动为载体，不断强化纳税服务，优化税收环境，相继在六个税务所服务厅和局服务大厅实行一窗式全程办税服务，取得了良好的效果。为了进一步强化纳税服务意识，我们对优化纳税服务中存在的薄弱环节及如何更进一步完善此项工作进行了深入细致的总结和思考。

一、优化纳税服务的做法

（一）武装头脑工程

为使全局干部树立新的纳税服务理念，转变旧的思想观念，不断增强纳税服务意识和优化环境意识，我们以科所为单位，组织干部认真学习党的十六大精神、“三个代表”重要思想，学习常务副区长马庚良在全区环境建设工作会议上的讲话和市地税局局长关于“优化投资环境、全心全意为纳税人服务、树立\*\*地税新形象”的讲话，并紧密联系工作实际开展了“假如我是纳税人”和“优化发展环境为什么，我为优化环境做什么”的大讨论等活动。广大干部通过学习讨论，摒弃了过去存在的三种观念，即“征税人是管纳税人”的不平等观念、“以我为主”的管理观念和“只考虑税务征管规范，不考虑纳税人的办税负担”的观念，树立了四种新观念：即税收经济观、税收服务观、税收标准观和税收信息观。

（二）强筋壮骨工程找文章到大秘书/。damishu。

优化税收环境，关键在于优化服务环境，而优化服务环境，关键又在于优化我们的税收队伍。税收队伍的整体素质决定着税收征管和服务的水平，直接关系到政府形象、投资环境、经济发展等社会政治经济诸多方面。为此，我局以开展“创建学习型\*\*地税”活动为契机，以强化全员综合素质、提高服务水平为出发点，努力树立终身学习理念，充分保障各级领导者的领导能力、水平和干部职工的素质、技能与时俱进。我们主要从以下几个方面入手：

1、抓好全员五大教育培训，即；提高综合业务素质培训、提高约谈工作水平培训、征管法实施细则培训、英语口语等级培训、政策法规岗位培训。例如，在综合素质培训中，我们对一线窗口纳税服务人员着重进行礼仪、业务培训、考核，坚持未培训的无资格参加考核，不通过考核的不能走上纳税服务岗位。

2、采取“走出去请进来”的方式，学习兄弟单位纳税服务工作经验。我们先后到崇文、平谷等局观摩见学，同时请市、区领导来我局做指导，从多角度研究、改善纳税服务。

3、分层次开展分类培训。3月份已经对前两年毕业的36名大中专毕业生进行了综合性业务理论的考试。对科级副职领导干部我们采取不同方式征集了意见和建议，以召开座谈会的形式进行双项互动式培训。

4、广泛开展各种演讲比赛活动。先后组织了\*\*儿女心向党、英汉双语演讲比赛3次，有41人次参与了活动。

5、以开展“向纳税人致敬，为纳税人服务”和“学习实践三个代表，保持党的先进性”主题教育活动为载体，以纳税服务和廉政建设为主要内容，开展了交流和评比活动，有9个单位和6名个人分别做了交流汇报，表彰了3个先进党支部和20名优秀党员。

（三）效率质量工程

在征询纳税人意见时，曾经有一位纳税人这样说：“我们到税务机关办事儿，一张笑脸、一把椅子、一杯茶不是我们最需要的。我们最希望的是办税手续少一些，工作效率高一些，办税时间短一些。”我们工作质量的高低对纳税人、投资人来说，就是政府部门工作质量的高低，因此，提高服务效率和质量是纳税服务工作的关键所在，是树立税务机关形象的关键所在。上半年全局上下多措并举实施了纳税服务效率质量工程。

1、倾听纳税人呼声，了解纳税人需求，增强纳税服务的针对性。纳税服务工作中我们始终坚持全心全意为纳税人服务的理念，尊重和维护纳税人合法权益，在观念上“敬商”，形象上“亲商”，行动上“重商”。我局以电子邮件、信函方式向1700户纳税人及社会各界征求意见和建议，以“税企心贴心”恳谈会方式，邀请60余位企业主管部门领导和财务人员到税务机关征求意见和建议，以“走近纳税人”方式，深入企业、企业主管部门、政府职能部门直接征求意见和建议，已经走访了78户，电话咨询54户。通过各种方式请纳税人为我们挑毛病、找问题，征求意见、建议13条。我们对纳税人的意见、建议进行了梳理，制订了整改措施。

2、纳税服务方式因时因事灵活多样，把满足纳税人的特殊需求和一般需求结合起来。“非典”疫情期间，我局采取在纳税服务场所为纳税人发放手套、口罩，门口安装紫外线消毒灯、门前设置消毒地毯等多种措施，确保“非典”期间纳税人安全办税；通过“五个一”活动（即“一个电话”、“一个邮件”、“一个传真”、“一条短信”、“一条通告”），与纳税人多沟通、勤联系，及时宣传、落实市局出台的一系列政策、措施，拉近税务机关与纳税人的空间距离，用真诚、贴心、实在的服务，缓解纳税人在“非典”时期办税的恐慌情绪。“非典”无情人有情，非常时期，我们提供了非常服务，同时也赢得了纳税人对税收的支持，截止6月底，我局上半年共组织各项收入58013万元，同比增收10653万元，增长22%。

3、落实四项制度，实施人性化服务。我们不断建立依法纳税、诚信纳税的新机制，以营造良好的税收环境和促进区域经济发展为落脚点，按照市局的部署要求，大力推行纳税评估、检查约谈、检查准入和企业纳税信誉等级评定四项制度。上半年共与100户纳税人进行了约谈，补缴税款347万元。特别是3月底，组织的对42户建筑业纳税人的集体约谈，向纳税人重点提示了营业税、印花税在政策理解和执行过程中容易产生的错误之处。纳税人反映，这样的约谈收获大、形式新、人情味浓。

5、纳税服务前移。我们将服务对象从注册在本局的纳税人扩大到准备办照的投资者，将服务环节从注册后前移到投资意向者投资前的考察阶段。在投资意向者对投资地区进行考察的过程中，只要有关部门或投资意向者需要，我们都安排专人到场，向投资意向者介绍投资地区的税收环境，了解投资意向者对税务机关的需求，解释有关税收政策疑问，使投资意向者能够对投资地区的环境有更深刻的认识和了解，增强他们投资\*\*的信心。例如：20XX年2月，东方信捷物流有限责任公司总经理和管理人员先期到空港物流园区进行实地考察。得知这个消息后，我局开发区税务所及时派2名干部现场有针对性、有重点地对该公司所涉及的地方各税进行宣传解答，他们良好的服务受到入区企业和空港物流园区领导的一致好评。该公司以注册资本20XX万元人民币入住了空港物流园区，当年预计实现地方税收60万元。

二、优化纳税服务的收获

（一）树立了“四个服务新理念”和在纳税服务工作中要坚持“四个第一”的思想。树立的四个新理念是：一是树立服务是让纳税人满意，服务是税务机关和税务干部的法定职责，服务是对纳税人合法权益的尊重和保护的理念；二是树立服务是执政党坚持“立党为公、执政为民”和贯彻落实“三个代表”重要思想的本质体现的理念；三是树立服务是税务干部思想品质和道德情操外在表现的理念；四是树立纳税人的夸奖和老百姓的口碑是对国家公务机关和税务干部最高奖赏的理念。在纳税服务工作中要坚持做到的四个第一是：要把纳税人的合理合法需求作为改进和创新纳税服务的第一信号，要把提高服务质量和效率作为优化纳税服务的第一目标，要把纳税人的满意度作为衡量纳税服务水平高低的第一标准，要把营造一流的税收环境作为优化发展环境的第一要务。全局广大干部思想认识的提高、服务观念的转变、全新理念的树立，为做好纳税服务奠定了坚实的思想基础。

（二）爱岗敬业，乐于奉献的意识明显加强了。通过开展各项活动激励了全局干部爱岗敬业、廉洁奉公、无私奉献的精神，也使一大批优秀党员走在了纳税服务工作的最前沿，充分体现了模范带头作用，营造出了一种让纳税人满意的税收环境。通过一系列学习教育活动，增强了全局干部依法行政、秉公执法、执政为公、勤政为民意识，提高了全局干部为纳税人服务的本领。

三、优化纳税服务还存在的薄弱环节

（一）主动服务意识需要进一步增强，服务方式还需要进一步创新，服务水平有待进一步提高。重管理、轻服务的观念和“我是管纳税人的思想”还不同程度的存在，还存在“纳税人围着税务干部转的现象”。

（二）强化征管措施力度尚需进一步加大，依法治税水平有待进一步提高，还存在漏征漏管、偷税漏税的现象。有的税收执法不够规范，以补代罚，处罚不到位，随意性和弹性较大。

（三）有的税收干部对税收法规政策吃的不透、掌握的不准，有的廉洁自律意识不强，综合素质有待进一步提高。

（四）税收宣传力度尚需加大，纳税人依法纳税意识有待进一步增强。所有这些问题，都需要我们在今后的工作中采取有力措施，认真加以解决。

四、进一步优化纳税服务需改进的措施

（一）不断完善一窗式纳税服务。在现已实行的一窗式服务的基础上，要不断简化办税程序，提高服务效率，要按照“减少审批环节、简化审批手续、缩短审批时限”的原则，对办税程序、审批制度进行全面清理和简并，该取消的取消、该简化的简化，健全并完善内容全面、统一规范的纳税服务制度，努力提高服务的质量和效率。

（二）切实作好网上服务。我们要进一步发挥互联网的作用，更新“\*\*tax861”和“\*\*网城”中\*\*地税局的网页版面，丰富内容，拓展功能，逐步推广网上办理税务登记、纳税申报等涉税事宜，使纳税人办税更快捷、更方便。

（四）加强税收宣传教育力度。营造依法纳税、诚信纳税的良好舆论环境。要通过电台、电视台以及其他行之有效的宣传方式，在宣传的力度、广度、深度、效果上狠下功夫，大力宣传税收法律法规和政策，不断提高全民税收法制意识。

（五）加强队伍建设，塑造一支学习型、创新型、实干型的税收队伍。要针对税收工作政策性和专业性强的特点，继续加强对税务人员学习和培训，对税收法规政策要了如指掌，这是依法治税的前提和基础。要加强对税务人员的思想道德教育，提高其政治素质，使其做到清正廉洁、两袖清风。要加强对税务人员的监督和考核，建立健全竞争激励机制，实行奖优罚劣，拉开差距，对吃、拿、卡、要，不依法治税人员要坚决清除出税收队伍。

3优化企业发展环境，提高纳税服务质量工作总结

为深入推动全县亲商重商活动的纵深发展，进一步优化发展环境，县委县政府印发了《关于深入开展亲商重商活动进一步优化发展环境的实施意见》（X字【20XX】37号），对我县的亲商重商活动进行了安排部署，对国税部门作出明确要求，我局根据县委县政府的实施意见要求，在原有征收管理和纳税服务基础上，探索新的征管模式，提高服务质量，为优化徐水企业纳税环境做了很多工作，现总结如下：

一、领导重视，主体明确，确定目标。结合“创先争优”活动，为提高整个系统工作人员积极主动性，将全局国税系统所有办税服务窗口的党组织和党员确定为活动主体。加强组织领导，明确分工；强化工作指导，制订了具体可行的工作实施方案；推进党群共创，形成党内创先带动社会创业、促进系统创佳、激发岗位创优的良好局面；建立了长效机制，立足于加强基层组织建设，形成科学有效的制度。

明确了工作目标要求：促进发展、服务群众、队伍建设、提高效能。

二、结合实际，注重实效，开展活动。根据实施方案要求，办税服务窗口紧密结合国税工作实际，突出特色，注重实效，重点组织开展了五项活动：

(一)公开承诺。所有办税服务窗口都进行了公开承诺，党组织重点围绕服务内容、标准、程序、时限等作出承诺，党员干部围绕提高办事效率、立足岗位创先争优作出了承诺。通过电子显示屏、展板、手册等多种方式向纳税人公开。

(二)亮牌示岗。重点组织“三亮”活动。

(1)亮服务流程。制定了科学高效的办事流程，并通过适当方式公开工作流程和办事要件，方便群众了解、办理业务。

(2)亮人员身份。工作人员都佩戴党徽、团徽、胸卡，将姓名、职务等信息向群众公开，强化自我约束，激发了创先争优的自觉性和主动性。

(3)亮党员形象。通过设立党员责任区、党员示范岗、党员先锋岗等，激励党员发挥模范带头作用。亮牌示岗与公开承诺同步进行。

(三)夺旗争星。积极开展“群众满意窗口”、“业务能手”和“服务标兵”等评选表彰活动，通过市局组织业务技能大比武的平台、服务质量提升年、岗位创新创先创优促进了“夺旗争星”活动的开展。同时开展“推荐身边的优秀共产党员”活动，增进广大党员和职工创先争优的内在动力，推进全局国税系统创先争优活动深入开展。

(四)群众评议。各分局、办税服务厅都采取聘请形象监督员和行风评议员、设置意见箱或电子测评系统、推行网上投票、邀请“两代表一委员”评议、开展社会满意度调查等方式，组织开展了窗口单位群众评议工作。

(五)评比表彰。“七一”前后，县局对创先争优活动中涌现出的先进典型进行了广泛宣传。年底前，将结合群众评议、行风评议和行业、系统开展的业务评比活动，创先争优活动领导小组办公室将集中评选表彰先进单位、先进个人。

三、国地税联合办税持续进展

联合办理税务登记，互相传递信息，联合税务检查，联合评估，利用各种形式，尽快实现国地税资源整合和信息共享，加快互派人员或共建办税服务厅等联合办税形式进度；加快推行“同城通办”，大力建设“网上办税服务厅”，增加纳税人的可选择性可操作性，提供便捷快速的服务；没有发现风险和疑点的企业，原则上不进行纳税评估和税务稽查；国地税联合促进企业家协会和纳税人学校的成立，提高纳税服务质量，提高纳税遵从度，提高纳税人的主人翁意识。

四、总结经验，查找不足，继续提高。

在今年严峻的税收形势面前，国税部门全体戒骄戒躁，将依法征收管理和提高纳税服务找到最佳结合点，在依法征收的基础上提高纳税服务水平，在提高纳税服务水平的同时也不能放松对纳税人的日常征收管理，二者是相辅相成缺一不可的，我局将一如既往的加大税法宣传力度，提高工作人员政治素质和业务素质，加强廉政教育和执法监督，防微杜渐，不能因小失大，以持续发展的眼光对待亲商重商优化环境工作。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找