# 对河南地税开展办税服务厅规范化建设的实践与思考

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-06-30

*对河南地税开展办税服务厅规范化建设的实践与思考 对河南地税开展办税服务厅规范化建设的实践与思考对河南地税开展办税服务厅规范化建设的实践与思考 更多精品文章来源自3edu教育网 关键词:办税服务厅;规范化建设;河南;地税办税服务厅是税务机关对...*

对河南地税开展办税服务厅规范化建设的实践与思考 对河南地税开展办税服务厅规范化建设的实践与思考对河南地税开展办税服务厅规范化建设的实践与思考 更多精品文章来源自3edu教育网 关键词:办税服务厅;规范化建设;河南;地税

办税服务厅是税务机关对纳税人进行征收管理办税服务的载体,是征纳双方互动和税务机关展示形象的平台,是社会公众检验税务机关工作质量和效率的重要窗口。进行办税服务厅规范化建设对于提升纳税服务质效,规范纳税服务行为,统一纳税服务标准,促进征纳关系和谐具有重要作用。

一、河南地税办税服务厅规范化建设基本情况

自1994年税制改革以来,河南地税系统办税服务厅的建设经历了快速发展、不断完善的过程。随着税收征管改革的深入和税务信息化水平的提高,办税服务厅已成为涵盖税务登记、纳税申报、税款征收、涉税审核(批)文书受理、发票发售、缴销、代开以及税收咨询、办税辅导、税法宣传、税收资料发放等各类事项的综合性服务载体。河南地税系统办税服务厅通过规范化建设,基本实现了软硬件升级改造和服务资源的整合优化,逐步建立起“形象标识统

一、制度体系健全、区域划分合理、窗口设置规范、功能设施完善”的新型办税服务厅。 2.制度体系健全。按照服务类、管理类、考评类和业务类等四大项26个细目,建立了基本涵盖办税服务厅所有事项的管理制度。具备条件的单位还积极推广网上办税、联合办税、同城通办、绿色通道等各种延伸服务。

3.区域划分合理。对服务区域进行合理划分:办税服务区为纳税人办理各种涉税事项;咨询辅导区受理纳税人的咨询、为纳税人进行办税辅导;自助办税区使纳税人通过自助服务设施就能自行办理纳税申报、涉税申请、资料下载、信息查询等业务;等候休息区为纳税人提供休息场所、报刊杂志等便民服务措施,方便纳税人等候办理涉税事宜。

4.窗口设置规范。按照设置合理,调度灵活的基本要求,各厅结合业务受理实际,都设置了综合服务、发票管理、申报纳税三类窗口。具备条件的单位,通过综合服务窗口统一办理各类涉税事项,为纳税人提供“一窗式”服务,实行敞开式办公,让纳税人缴明白税、放心税、满意税。

5.功能设施完善。县(市)区局以上办税服务厅设置了公告栏、宣传栏、资料架、意见箱、自助办税用品、电子显示屏(LED电子显示屏、液晶显示屏或液晶电视)、触摸屏、休息椅等服务设施。

二、河南地税办税服务厅纳税服务工作存在的问题

1.纳税服务理念仍需加强。长期以来,税务机关的执法者、管理者地位,使纳税服务长期缺位,税务干部对“始于纳税人需求、基于纳税人满意、终于纳税人遵从”的原则理解不够,征纳双方法律地位平等的服务理念有待进一步加强。

2.纳税服务空间仍需拓展。办税服务厅规范化建设中,强调硬件标准化作业较多,对业务知识、服务技能、礼仪规范等重视不够,软件建设仍需加强;对办税服务厅前台建设强调较多,对办税服务厅与其他税收岗位的横向协调重视不够,办税服务厅纳税服务的后台建设空间仍需拓展。

3.纳税服务质效仍需提高。在优化办税流程,精简涉税资料,提高服务效率等方面与纳税人的需求和期待尚有差距。注重服务形象较多,关注服务效果较少;注重对纳税人服务需求与意见的调查较多,关注对各类问题的整改和监督较少。

4.纳税服务保障仍需加强。尽管对办税服务厅工作人员的关注度有所提高,但仍存在人员心思不稳的现象,认为,大厅工作劳动强度大,特别是征期更为明显;工作性质枯燥单一,重复劳动、机械性劳动多;工作压力大,检查多、考核多、要求高、监督多,责任追究概率高;工作中受委屈多,纳税人素质有高有低,不理解、不配合的现象时有发生;税务机关内部对办税服务厅的认可度低,许多税务人员(包括办税服务厅人员)在潜意识中认为办税服务厅“低人一等”、“干活多不落好”。

三、对河南地税加强办税服务厅建设与管理的建议

1.科学引导,不断深化纳税服务理念。组织办税服务厅人员深入学习国家税务总局制定的《“十二五”时期纳税服务工作规划》,贯彻落实国家税务总局《纳税服务工作规范》和《办税服务厅管理办法(试行)》等工作要求,结合工作实际,加强对办税服务厅主任和纳税服务业务骨干的纳税服务知识和技能培训,提高思想素养,养成干一行、爱一行、干好一行的工作理念,将纳税服务理念落实到自觉的优良服务中。

2.积极探索,不断完善办税服务工作规范。一是加强税法宣传。要坚持税法日常宣传与宣传月集中宣传相结合,利用办税服务厅直接与纳税人面对面沟通的优势,创新宣传形式,突出宣传重点,拓展宣传内容。综合运用办税服务厅电子显示屏、触摸屏、自助办税区、公告栏、宣传资料架等设施,通过定期召开税企座谈会、税收政策发布会、纳税人之家等宣传渠道,广泛宣传税收政策法规、办税流程、与纳税遵从相关的纳税提示、纳税人权利和义务等内容。二是开展纳税辅导。要为纳税人提供办税指引、咨询服务,辅导纳税人做好纳税申报、发票领购、涉税审批、表格填写等涉税事项,采取多种形式对新办企业、异常申报企业、受处罚企业、未按期申报企业等进行专题辅导。三是梳理办税工作流程。按照“窗口受理、内部流转、限时办结、窗口出件”的要求,全面推行“一站式”或“一窗式”服务,将各类涉税事项的名称、提供资料、流转程序、办理时限、回复文书等事项统一规定,印制成册,放在办税服务厅供纳税人免费取阅。四是实行标准化作业。要制定统一的办税服务厅导税服务、全程服务、限时服务、延时服务、预约服务、提醒服务、首问责任、一次性告知、应急处理的具体服务标准,对办税服务厅工作人员的着装规范、仪容举止、岗前准备、接待礼仪、冲突处理、工作纪律、规范用语、服务禁语等做出明确规定。在办税服务厅的岗位职责、管理制度、工作考核等方面实行统一要求,统一规范。五是开展个性化办税服务。要探索建立纳税人纳税服务需求的收集、分析、响应机制,为拓展多元办税,优化办税流程,精简涉税资料积极调研献策。根据纳税人的行业特点和不同需求,完善对重点行业、重点税源和弱势群体、特殊群体等纳税人的办税服务措施,积极开展个性化办税服务。六是开展延伸服务。具备条件的办税服务厅,应当积极推广全职能窗口、自助办税、联合办税、同城通办、纳税服务志愿者活动等服务。

3.加强监督,不断提高纳税服务质效。一是建立回访机制。要积极开展电话回访、问卷调查、走访企业活动,认真听取和收集纳税人的意见建议,多途径全面了解纳税人的正当需求,有针对性地改进和优化纳税服务工作。二是进行满意度调查。要建立制度,定期和不定期对办税服务厅服务质量进行明查暗访,也可以委托第三方进行调查,全面掌握办税服务厅工作状况和存在的问题,及时采取措施,改进工作,促进服务质量和管理水平提高。三是探索进行纳税服务监督评价。通过聘请社会义务监督员、纳税人代表等组成独立于税务机关的纳税人权利保护组织,监督税务机关履行职责,反馈纳税人意见,切实保护纳税人权益。

4.持续改进,不断强化纳税服务保障措施。一是完善办税服务厅规章制度。认真梳理办税服务厅各个岗位的纳税服务职责和要求,做到岗责明晰、程序规范、操作标准;按照依法行政和政务公开的要求,落实纳税服务职责,建立健全纳税服务行政问责制度;注意定期总结、经验交流和制度落实情况反馈,结合地税工作实践的变化发展,不断探索完善规章制度。二是开展办税服务厅纳税服务绩效评估。围绕服务效益、服务效率和服务质量等方面,建立纳税服务总体满意率、分项满意率等系列绩效评估定量和定性指标,对税法咨询的准确性、办税服务的快捷性等纳税人关注度较高的方面进行评估,逐步建立统一规范的办税服务厅纳税服务绩效评估指标体系。三是注重纳税服务队伍建设。要把纳税服务工作岗位视为培养锻炼干部、提升综合协调能力的重要岗位,选派政治素质高、业务素质强、工作作风好的同志放在纳税服务岗位。要健全创先争优制度,积极开展优秀办税服务厅、纳税服务明星等评选活动,让目标激励人,让标兵示范人,让模范鼓舞人,使大家学有榜样,赶有目标。

参考文献: [2]国家税务总局.办税服务厅服务规范手册[K].

[3]国家税务总局.纳税服务工作规范(试行)[Z].

[4]河南省地方税务局.办税服务厅规范化建设与管理的意见[Z].

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