# 贵阳经开区税务局办税服务厅：窗口减少七成 厅内“静悄悄”

安静有序的办税服务厅、实时数据的热力地图、无需等候的自助区域......走进贵阳经开区税务局办税服务厅，正值征期，但厅内颇显“冷清”，现场等候的纳税人缴费人寥寥无几。惊讶的疑惑道：办税窗口压缩如此之多，窗口人员去哪了？业务办理受不受影响？纳税人缴费人感受如何？

为进一步优化税收营商环境，为纳税人缴费人办实事，为打造“贵人”服务品牌助力，减轻纳税人进厅办税的负担，大力推广网上办税，同时减轻办税厅业务压力，实现“双赢”局面。自2022年初起，贵阳经开区税务局打破思想牢笼，突破思维桎梏，在区局党委班子的统筹部署、精心策划下开展“静厅”计划，全局上下拿出了“闯”的魄力、“争”的劲头、“拼”的锐气，经过半年的努力，取得明显的成效。

经开区办税服务厅内“静悄悄”。

充分调研 向最硬任务冲锋

“静厅”计划前期，纳税服务科围绕发票代开、发票领取、进厅申报、车购税申报方式等多方面分类分别提取数据，进行比对分析。据显示，2021年进厅办理业务的企业和个体863户，每月进厅3次以上的办理业务的企业、个体占比达到25.1%，从占比分析，让“非接触式”办税走向常态化有较大的提升空间。通过摸底调查情况分析，普遍存在三个问题：医保社保类占比较高、部分业务在窗口存在不可替代性、“非接触式”办税的宣传辅导存有死角。结合以上问题，通过调研找出需要突破的点，为下一步解决问题提供了应对思路，向最硬的任务发起了冲锋。

主动出击 从最难地方突围

找到问题的“梗阻”，明确工作思路，区局分管领导制定工作方案，在确保纳税服务不打折扣的前提下有序推进“静厅”计划进度。抓“线上”辅导，行动上“突围”。“静厅”方案实施以来，面对最大的困难便是纳税人缴费人在缴纳社保、医保时，手机微信、支付宝等缴费方式不能满足5万元以上的大额缴纳，同时医保、社保相关事宜的咨询量月均700左右，占比高达30%，为了“啃下”这块硬骨头，结合市局工作考核要求，经开局以精细化纳税服务、个性化宣传辅导作为突破口，在办税服务厅内对纳税人缴费人热情、耐心的引导，“一对一”“点对点”对纳税人提供全程帮办；此外，为了使“非接触式”办税成为常态化、系统化、专业化模式，经开局通过税企互动平台、纳税服务热线、税企微信群、QQ群等向纳税人推送“非接触式”办税宣传资料，将网上申报渠道、邮寄发票方式等多维度向纳税人宣传，营造全民知晓、使用“非接触式”办税的氛围。盯“线下”，业务，思想上“破冰”。为攻下“静厅”计划的难点，带着“工作潜能都是逼出来”的决心，经开局大胆提出缩减办税服务厅服务窗口的想法，工作人员由“三尺窗口”转型为“流动窗口”，在厅内配备12名流动人员，对进厅的纳税人“手把手”“一对一”专人辅导使用电子税务局办理业务；同时，对办税厅的进厅人数、业务办理量、排队等候数量等集成热力地图，全天候实时展示办税数据，税务干部可直观查看业务办理情况，后台及时调配服务资源，推动“智慧+人工”深度融合；对确实有特殊原因需在窗口办理的，由业务骨干把关涉税流程，以此逐步减少前台业务量。

效果显著 厅内畅享自助服务

“‘授人以鱼不如授人以渔’，以前，高峰期到办税服务厅领票要等一个小时，通过办税服务厅的工作人员悉心辅导，不仅改变了我们办税模式，更多的改变了我们的办税观念，养成了线上办税的习惯。”贵阳恒久会计服务有限公司负责人龙红感叹道。

贵阳经开区税务局党委委员、副局长董纲说：“纳税人可根据事项种类和办税偏好，自由选择网上办、自助办等方式，无须叫号、排队，来即办、办即走。在这里，纳税人可自主办理实体办税厅95%以上的业务事项，逐步形成‘静悄悄的’办税服务厅新景象。下一步，我们将持续优化‘无窗口、智慧化’后涉税(费)事项办理流程，不断提档升级纳税人办税缴费体验。”

人工窗口减少七成，增设外网电脑供纳税人使用。

经过半年的努力，贵阳经开区税务局“非接触式”办税占比由80%提升到99.5%(数据为：电子税务局和自助终端总数替代率)，前台业务量同比下降61.28%，纳税人申请电子发票数量增加50.21%，邮寄发票替代率保持98.88%。创新的思路，智慧的办法，不仅减少了办税“到厅人数”，更减少了纳税人的“微信步数”，实现了征纳双赢。

金台资讯2022-07-14