# 延安市宜川县税务局推动“枫桥式”税务机关建设侧记

“在电子税务局提交办税人员信息变更，用时不到5分钟，系统就审批通过，真的很方便。”在宜川县政务服务中心办税大厅内，居民张新建通过“云办理”完成信息变更，不停点赞道。

近年来，宜川县税务局在传承和发展中积极探索新时代“枫桥经验”最突出特点，抓住基层税务所（分局、办税服务厅）税收治理“最先一公里”和政策执行“最后一公里”的关系，坚持政治统领、强化法治保障、发挥智治支撑、深化共治聚力、坚持严治强基，以高水平综合治理格局有效助力高质量办税水平，最大限度把问题解决在基层、化解在萌芽状态，绘就一幅“税费服务更优化、矛盾化解更高效、征纳关系更和谐”的基层税费治理新“枫”景。

延伸服务

从源头减少税费矛盾争议

“从上月4812366税费服务热线、征纳互动平台、税费咨询争议观察员反馈的纳税人诉求来看，问题主要集中在税费热点政策的宣传辅导上，本月我们要在政策宣传辅导上再加力。”宜川县税务局税政股股长张晶晶说。

每个月，宜川县税务局会定期召开税费服务诉求联席会议，深入分析各渠道收集汇总的各类税费服务诉求，有针对性地解决不同纳税人的税费问题，实行“量体裁衣式”定向政策推送，更好助力税惠政策直达快享。

“这个网站真方便，以后再也不用这么远来税务大厅代开增值税普通发票了。通过你们的讲解，以后在家就能开好发票，真是太感谢啦！”在工作人员的耐心辅导下，首次体验该业务的王芳竖起了大拇指。

王芳在县城从事工程租赁业务，多次以个人名义代开增值税普通发票，感到费时又费力。为此，王芳向税务部门提出一次性多开发票诉求。获悉情况后，县税务局第一税务分局税费咨询争议调解室工作人员积极对接，建议她办理工商登记，并耐心辅导办理，实现了在家就可便捷办理开票业务。

同时，县税务局还持续加强税费矛盾争议源头防范，通过纳税人学堂、税务管家“一对一”服务等活动，从根源上排查问题风险，减少税费矛盾争议发生。

“在办理退税及申报业务时，效率高、速度快、工作人员态度好，热心帮助我们纳税人排忧解难，切实感受到税务部门服务质效的提升。”宜川县天韵清洁能源有限公司办税员程悦通过税务局服务热线，向税费服务提出表扬。

规范执法

涉税（费）争议“基层化解”

在提升服务质效的同时，县税务局还在优化执法、保障权益上下功夫，坚持法治教育与推进依法行政、优化纳税服务、加强税收管理相结合，让日常宣传普法、办税依法、柔性执法的依法治税方式成为干部职工的自觉。

“同学们，你们见过发票吗？知道发票有什么作用吗？”2023年12月8日，宜川县税务局“延安税务张思德服务队壶口分队”走进宜川县城关小学，为孩子们送上一堂生动的普法课。

活动中，税务干部用通俗易懂的语言、生动有趣的互动，向同学们讲述税收知识，现场展示发票图片，让同学们感受到税法知识与每一个人都息息相关，税法知识就在大家身边。

“通过这次学习，我了解到了许多税务知识，收获很大。长大以后，我一定要做一名诚信纳税的好公民。”三年级一班学生李梓楠说。

“税务蓝”牵手“红领巾”活动，不仅生动地向孩子们普及了税法知识，也体现了税校共育的教育理念。

“税校互动是县税务局税收普法宣传的一次生动体现。下一步，我们将充分发挥部门职能作用，让税收普法宣传工作逐步涵盖小初高各学段，依托国家宪法日、税法宣传月、重要节日等时间节点，做好税收普法‘多点突破’。”宜川县税务局副局长崔辰晖表示。

2023年11月15日，在宜川县税务局秋林税务分局，宜川县英联产业开发有限公司因逾期申报前来咨询。税务人员辅导其补充申报，并告知其符合“首违不罚”条件不予处理。

该公司办事人员杨桃林说：“感谢税务局‘首违不罚’这么人性化的好政策，今后我们一定按时申报纳税。”

对于纳税人不了解政策而导致的无心之过，宜川县税务局积极探索柔性执法方式，在推行“说理式”执法、“首违不罚”、税案说法等制度的同时，采用风险提醒、约谈警示、自查辅导等非强制性手段，有针对性地进行政策辅导，以保护企业创业创新激情，增强税企互信，和谐征纳关系。

“我们围绕精确执法的要求，深入推进‘三项制度’落实，累计公示行政执法信息1018条；严格落实‘首违不罚’清单，让纳税人感受到税收执法的温度，执法手段‘有力’更‘有心’。”宜川县税务局法制股股长张芳燕说。

创新机制

“云枫桥”“税务+”多元解纷

“非常感谢你们，现在我可以办理房产证了！”群众马江在缴纳房产税后对税务人员高兴地说。

2023年11月，马江花了47万元在县城购买了一间门面房。正当他与委托人张刚办理房产税手续时，对系统评估的52万元价格产生了疑虑，交易陷入僵局。县税费咨询争议协调员范晶发现这一情况，详细了解双方当事人诉求，当即启动“云调解”。利用互联网在线会议平台，与买卖双方及委托人视频连线，详细解答计税价格差异问题。经税务干部辅导，双方成功完成房产税缴纳。

让数据多跑路，让群众少跑腿。县税务局创新“枫桥式”办税体验，依托电子税务局、征纳互动和互联网在线会议等平台，探索打造“云枫桥”服务品牌，推出“风险防控在云端、沟通指导在云端、化解纠纷在云端”的线上服务模式，让更多纳税人缴费人的“忧心事”在云端快速得到化解，让“便民有感、精准有度、协同有效”成了当地税费服务生态的鲜明标识。

同时，聚焦纳税人缴费人急难愁盼问题，县税务局以打造咨询调解团队和拓宽咨询调解渠道为抓手，成立了4支税费咨询争议调解团队和延安税务张思德服务队宜川壶口分队，搭建了2个税费咨询争议调解场所，设立了13个税费咨询争议调解岗位，并通过银税智慧服务厅、咨询服务热线、税收业务微信交流群等咨询调解渠道，探索形成了“4+2+13+N”的税费咨询调解“宜税模式”。

“多亏你们帮助我解决了这个难题，不然我真不知道该怎么办了。”居民张雷的回电，让县税务局工作人员倍感欣慰。

张雷一直在异地参保职工医疗保险。失业后，他在宜川却无法正常缴纳居民医疗保险。情急之下，张雷连通了县税务局服务热线，工作人员一方面劝慰其不要着急，另一方面立刻联系医保办，商讨出解决方案，帮助其更改参保登记信息，顺利完成居民医保缴纳，让他体验了一场方便、暖心的税费服务。

握指成拳形成合力，税收共治不断深化。合力推动下，县税务局探索构建“税务+”多元共治格局，扩大税费共治“朋友圈”，建立与法院、检察院、司法局、自然资源局、医保办、乡镇街道、行业协会等部门的协作调解机制，推动与政法单位、信访部门、行政机关的矛盾纠纷数据互联互通、共享共用，实现矛盾纠纷的准确录入、有序分流、全程跟踪，完善各类解纷方式之间的数据链条和线上流转督办，提升矛盾化解质效。

截至目前，宜川“枫桥式”税务所（分局、办税服务厅）解答税费咨询问题300余次，处理税费争议13件，矛盾纠纷基层化解率达100%，调解满意度达100%。

宜川宣传 2024-3-19