# 酒泉肃州区税务局第一税务分局“三诊法”打造暖心肃税“枫桥”品牌

近日，国家税务总局甘肃省税务局对国家税务总局兰州市城关区税务局白银路税务分局等30个新时代“枫桥式”税务所（分局、办税服务厅）（一下简称“枫桥式”税务所）建设优秀单位予以通报表扬，国家税务总局酒泉市肃州区税务局第一税务分局光荣上榜。

国家税务总局酒泉市肃州区税务局第一税务分局现有干部职工44人，共有4个实体办税服务厅、6个自助办税服务厅，承担着辖区内3.5万余户纳税人和44万户缴费人的税费征收管理服务工作。该分局积极发挥“一星级青年文明号”阵地优势，以“小事不出窗口、大事不出分局、矛盾就地化解”为建设目标，以“暖心肃税 诉求速办”为服务品牌，借鉴“诊所”模式，积极运用“三诊法”预防化解矛盾纠纷。

“五师+骨干”坐诊，前端化解矛盾

“源头治理、以防为主、服务为先”是“枫桥经验”的重要工作方法。该分局创推“坐诊”方式，亮出专家号、组建三诊室，将矛盾争议化解在微末之时。

亮出“专家号”。组建了由支部书记、“五师”、业务骨干组成的“专家团队”，每天在办税服务厅领导值班岗“坐诊”，“面对面”为纳税人提供政策咨询、业务办理指引等服务，精准解答各项政策，将办税现场的矛盾苗头化解在“青萍之末”。针对辖区内多个房地产项目适用土地增值税清算有关税收政策、解决方式、法律依据进行了详细讲解，预防了因政策适用而产生的矛盾。

设立“三个诊室”。“找茬”办公室，聚焦“治己病”，面向纳税人、缴费人征集关于“办税环境美不美、服务态度好不好、办税流程简不简、办税速度快不快”的意见建议，建立办理台账，定期通报反馈，形成“收集、分析、转办、跟踪、销号”管理机制。“晓菲”工作室，聚焦“治初病”，以全市服务先锋王晓菲为带头人，搭建“党员+团员+青年”团队，着力解决因办理标准、办理环节、办理资料不一致、不流畅引发的纳税人不满意问题，变不满意问题为“满意”，梳理形成“一分钟快办”“简事易办”事项，缩短纳税人平均等候时长8分钟。矛盾争议化解调解工作室，聚焦“治大病”，专注调解纳税人涉税（费）矛盾争议，强化团队智库支撑，明确调处责任，丰富调处方式，完善调解流程，承诺调处时限，注重结果巩固及应用，自工作室成立以来，多次受理税费矛盾争议，纳税人回访满意率高。

“多平台+大数据”会诊，推进资源整合

“枫桥经验”最大的特点在于坚持共建共治共享，积极培育壮大人人有责、人人尽责的社会治理共同体。该分局致力于建立多元化矛盾纠纷调处机制，搭建涉税费矛盾纠纷一揽子解决平台，让群众一处反映、一站解决，多平台“一站式解纷”。

坚持“政法委统筹、司法部门指导、税务部门主责、党员干部主干、职能部门联动”工作责任制，与司法、公安、社区、社会团体等10个部门签订《税费协同共治协议书》，推进“涉税服务、矛盾调解、诉求对接、信访接待、社会综治”5个中心一体化运行，变矛盾化解“要跑几个部门”为“只推一扇门”。采取“前店后厂”调解模式，运用“集中受理、统一调度、全程跟踪、闭环运行、限期化解”的工作方式，实现调解全环节均能在任一窗口“一站式闭环完成”，变矛盾化解“辗转多个窗”为“只到一个窗”。

大数据“一体化防控”。依托甘肃税务大数据平台和酒泉政府服务数据平台，形成警网、税网、法网、检网、政务网多网合成的大数据“会诊”机制，融合多渠道数据，给出最优预防途径，对于需要系统外部防控的，实时“派单”，相关部门优先处理；需系统内部防控的，由税费服务中心、税费管理中心、税费监管情报中心及时“认领”。进一步扩大政策精准找人覆盖面、疑点精准对接面，疑点数据诱发涉税风险概率同比下降，实现了“事前政策精准推送不扰民，事中风险预判强防控，事后矛盾化解有支撑”。

“线上+线下”约诊，推动干部下沉

用好新时代“枫桥经验”，需弘扬“四下基层”优良作风。为化解矛盾争议，该分局把办公窗口联到网线上、搬到小区里。

“线上约诊”沉到千里外。依托“陇税帮办”平台，组织税务干部提供“一对一”线上预约服务。目前组织线上答疑21次，解决纠纷44件次，其中为身处北京、上海、深圳等地的纳税人提供异地建安预缴税款、个人所得税专项附加扣除、研发费用加计扣除等答疑12次。

“线下约诊”沉到家门口。到中介机构、建安房地产行业、金融行业、运输行业的“工位上”，收集解决行业性、重复性问题，邀请行业领头人、税法明白人参与到调解队伍中来，充分发挥税费争议调解“小圆桌”作用，针对山水景园小区个别住户长期未办成不动产权证的问题，邀请业主、房产公司代表、不动产专区首席代表、公职律师开展“小圆桌”调解，举一反三，先后为聚馨园小区、山水景园小区等小区居民成功办理不动产权证，为全区破解历史遗留“办证难”问题做出突出贡献。

接下来，肃州区税务局会继续争当表率，把从源头上化解税费矛盾争议作为重要着力点，落实好操作指引、回访制度及分析预判机制，注重源头治理和前端化解，推动税费矛盾争议解决向引导和疏导端用力，力争真正做好有利于基层和纳税人缴费人的实事。

甘肃省税务局 2024-3-26