# 践行“枫桥经验” 绘就洪泽税务新“枫”景

近日，国家税务总局江苏省税务局公布了全省首批“枫桥式”办税服务厅名单，洪泽区税务局第一税务分局（办税服务厅）正是其中之一。当前，洪泽区税务局围绕新时代“枫桥经验”内涵，以“枫桥式”税务所建设为重要抓手，推进税费诉求即时响应，矛盾争议源头化解，努力让纳税人缴费人在纳税服务的“最前沿”有收获、真满意。

加强现状分析，症结一目了然

对电子税务局、对外公开电话、QQ群、“办不成事”窗口等渠道的税费需求和涉税争议情况进行登记分析，及时掌握纳税人缴费人的诉求动态，找准办税服务症结。同时对2023年12345、12366以及办税服务厅“办不成事”工单进行“回头看”，集体讨论，全面分析，形成问题清单，组织学习剖析，制定对应整改措施。

完善应对策略，矛盾消弭无形

经过对各类工单的分析研究，对办税服务厅解释不到位、流程不顺畅等服务质效问题，逐一整改。对于违章处罚、个体户定额与开票计税方法等因为纳税人对税收政策和管理规定不了解不认同所引发的矛盾，通过归纳总结，列举了常见矛盾的应对策略，包括政策依据、沟通技巧、处置流程等，引导工作人员做好解释说明。定期组织突发问题应急处置技巧学习会、内部研讨会等，帮助工作人员提升技能，更好地处理矛盾争议。

优化税费服务，洪泽“枫”景别样好

“请问点税务数字账户一直打不开，显示这个提示是怎么回事？”江苏某智能科技有限公司魏会计在洪泽纳税服务交流群里提问。负责QQ群咨询的税务人员立刻在群里将操作步骤一一截图，帮纳税人解决了问题。如今，洪泽纳税服务交流群已1300多人，分局安排2名工作人员负责在线解答，通过打造“线上枫桥”，为纳税人缴费人提供不见面的服务。

在实体厅内，推出分级办税，精准响应纳税人缴费人税费诉求。修改个税密码等极简事项在咨询辅导区“当场办”；开设简事快办专窗，简易事项做到“快速办”；对涉及多个事项的，一户纳税人只取一次号，由综合窗口“兜底办”；对零基础、复杂业务，由“征纳互动区（辅导课堂）”全程辅导实现“无忧办”；对着急离开的纳税人，纳税人在递交相关材料后，可以自主选择零等待“留置办”。通过五级办税，纳税人缴费人在厅内停留时间大幅缩短，厅内人流减少秩序井然宁静，工作人员利用非高峰时段处理留置业务，解决人手不足矛盾，实现征纳双赢。

今后，洪泽区税务局将继续坚持以“小切口”写好提升基层服务水平的“大文章”，走出一条理念更新、活力更足、体验更好的税费服务之路。

中国网 2024-3-21