# 西安国家民用航天产业基地税务局“枫桥”税务情 助企惠民生

国家税务总局西安国家民用航天产业基地税务局在处理涉税费争议时，以“党建业务融合触发式工作机制”为基石，探索创建了“114”工作机制“枫桥式”税务样板间，同时建立涉税争议前置处理制度，通过“预警在先，苗头问题早消化；教育在先，重点对象早转化；控制在先，敏感时期早防范；调节在先，矛盾纠纷早处理”的工作闭环，切实将纠纷化解在萌芽，形成了解决一个问题、化解一类风险、规范税收执法行为的“调解-反馈-提升”良性循环，持续深入践行“枫桥经验”始终不变的为民初心。

近年来，陕西税务围绕陕西省委、省政府深化拓展“三个年”活动部署，立足税务主责主业，积极落实各项税费优惠政策，推出了一系列服务措施，用心用情服务纳税人缴费人。

如何结合纳税人、缴费人所需，建设新时代“枫桥式”税务局，筑牢基层税收治理屏障？国家税务总局陕西省税务局不断从“枫桥经验”中汲取治理智慧，突破传统调节方式，“税惠到坊” 将税费服务融入基层社会综合治理，一把手“走流程、坐窗口、跟执法、处投诉”，快速为群众解决办税难点堵点问题，通过“税链+产业链”联动，打造“科技创新税链”工作机制，绘就齐抓共管“莲”心圆，确保纳税人缴费人走进“一扇门”、诉求“一站结”。

“税惠到坊” 打通税费服务“最后一米”

2024年，为进一步巩固拓展主题教育成果，践行新时代“枫桥经验”，将税费服务融入基层社会综合治理，陕西税务推出“税惠到坊”—税费服务进社区重点创新项目，旨在打通税费服务“最后一米”，让群众办税缴费更方便、税费服务更贴身、诉求响应更及时。

“税惠到坊”志愿服务队表态发言。人民网记者王晴垣 摄

下一步，“税惠到坊”活动将在全省922个基层税务所持续开展，广大税务干部将与社区工作者一道，牢记为民服务宗旨、坚持求真务实作风，汇聚同心同向合力，体察民情、倾听民声、响应民意，积极践行惠民生、暖民心的税务实践。

当好群众身边的“宣传员”，紧盯创业就业、社保医保、个税、房产税、契税等民生领域涉税费事项，把党和国家的税费优惠政策送到千家万户。

当好群众身边的“辅导员”，帮助老年人、残疾人群体便捷办理社保费、医保费缴纳，帮助小微企业、个体工商户直达快享税费优惠，帮助退役军人、大学毕业生等群体创业就业。

当好群众身边的“调解员”，把群众的诉求和意愿收集上来、把税费服务落实在身边日常、把难题解决在基层一线、把税费矛盾争议化解在源头萌芽，为维护社会和谐稳定贡献力量。

一把手“走流程、坐窗口、跟执法、处投诉”

“感觉税务部门的工作作风确实很好，真正替我们纳税人着想，不断优化服务举措，提升服务效率，各项办税体验稳步升级。”纳税人李先生颇有感触。

国家税务总局陕西省税务局党委副书记、西安市税务局党委书记、局长王宏伟赴基层一线开展一把手“走流程、坐窗口、跟执法、处投诉”活动。国家税务总局西安市税务局供图

“办税缴费流程是否方便快捷？税惠政策能否第一时间到达纳税人缴费人手中？”王宏伟以一名普通工作人员的身份“坐窗口”，为前来办事的纳税人缴费人办理业务，体验税费业务办理全过程，询问群众办税缴费需求，并从中发现问题，现场拿出解决措施，促进工作整体水平提升。

主题教育开展以来，结合“枫桥式”税务局创建工作，西安市税务局坚持将调查研究工作贯穿始终，常态化开展“一把手走流程、坐窗口”活动，组织领导班子成员通过下沉一线、角色互换，面对面服务纳税人缴费人，深入了解办税服务窗口的运行及业务办理情况，聚焦办税缴费难点堵点问题，深挖问题根源，寻找解决办法。

截至目前，该局已开展“一把手走流程、坐窗口”活动体验57项次，发现并解决各类问题32个，优化流程1项，努力为纳税人缴费人提供更高效、更优质的涉税服务。

“把情况摸清、把问题找准、把对策提实，推进改革发展就能事半功倍，战胜风险挑战就能更有底气。”王宏伟表示，国家税务总局西安市税务局将继续以调查研究为抓手推进主题教育不断走深走实，在破难题、促发展上真抓实干，在办实事、解民忧上用心用情，让人民群众真切感受到主题教育取得的实实在在成效。

当好航天高端装备制造业的“税链长”

“扎根航天基地10余年来，税务部门一如既往地支持我们企业的发展，总是第一时间送政策、做辅导、解难题。税务部门的贴心服务，让我们的发展底气更足，更有信心继续在科技创新中深耕细作。”西安航天发动机厂财务总监说。

国家税务总局西安国家民用航天产业基地税务局通过“领导包抓+科室包联”机制上门问需求、解难题，确保涉税诉求快速响应。国家税务总局西安国家民用航天产业基地税务局供图

国家税务总局西安国家民用航天产业基地税务局结合“枫桥式”税务局创建工作，以航天高端装备制造业为切入点，将税务服务和管理与产业链相融合，着力打造“税链推动、众链聚合、赋能创新”的“税链长”机制，在强化行业管理、防范政策风险、提升服务质效等方面积极探索尝试。

针对航天系企业保密要求高等现实情况，航天基地税务局开通税收服务“绿色通道”，提供专人对接、专线答疑、专家研判、专业办理的“管家式”定制服务。升级“预先办+容缺办”服务机制，提供发票直送、诉求直达等专属服务。

考虑到航天企业投资大，技术研发时间长的特点，航天基地税务局打造“税务管家”重大项目跟进机制，形成“领导包抓+科室包联”的网格化服务格局，及时梳理企业涉税疑难、办税诉求，辅导企业掌握政策享受要点和纳税申报操作流程，助力航天企业乘着税惠“快车”逐梦苍穹。

“税费服务品质升级是税务部门需要探索的‘浩渺宇宙’，需要研究的‘星辰大海’。航天基地税务局将继续发扬载人航天精神，将其融入税收工作实际，围绕省局‘把握一个定位，当好五个标杆’发展要求和市局“跑五”行动指南，以跑步前进的姿态，不断开拓发展思路，用源源不断的税务力量助力祖国航天事业乘风破浪、勇攀高峰，用纵身起跳争一流的劲头奋力谱写航天税收现代化建设新篇章。”国家税务总局西安国家民用航天产业基地税务局党委书记、局长王卫森这样说。

践行枫桥经验解疑难 绘就齐抓共管“莲”心圆

“感谢莲湖区税务局的同志们帮我联系法院，这是我刚刚拿到的补充裁定，终于可以顺利办理房产证，安心过个好年了。”贾女士高兴地说道。

据了解，贾女士在办税服务厅办理契税缴纳时，工作人员发现其房屋的法院判决与实测面积有7.6㎡的差异，不符合缴纳契税的条件。与贾女士沟通后了解到，她于2003年与开发商签订购房合同，时间跨度长，而且开发商拒绝开具新发票。贾女士一筹莫展，希望税务部门能帮忙解决因为面积差异导致无法缴纳契税的难题。

国家税务总局西安市莲湖区税务局办税服务厅第一时间启动复杂争议调解流程。国家税务总局西安市莲湖区税务局供图

针对贾女士的情况，国家税务总局西安市莲湖区税务局办税服务厅第一时间启动复杂争议调解流程，并上报莲湖区税务局咨询调解中心，及时与司法部门取得联系，说明涉税具体情况和纳税人实际困难，司法部门表示会再次进行情况调查并及时出具补充裁定。最终，贾女士在春节前顺利解决了办证难题。

近年来，莲湖区税务局，提出“莲策良方 枫守湖平”枫桥理念，持续加强“枫桥式”税务所（办税服务厅）建设，深化共治聚力，对复杂争议创新推出“部门联办”举措，实施“首问负责，后台流转，协同共治，前台执行”闭环管理，确保纳税人缴费人走进“一扇门”、诉求“一站结”。

同时，莲湖区税务局主动融入法治政府建设大局，从税费政策落实、执法方式优化、矛盾争议化解等方面，不断扩大税费咨询争议调解“朋友圈”，提升税收法治化水平。与街道社区、司法机关等单位签订框架协议、建立联动机制，邀请“三官一律两保”参与调解；建立“税务+行业协会”调解机制，并积极依托莲湖区网格化融合机制，发挥社区网格员优势，就近解决税费问题；建立“1+N”税费矛盾争议调解机制，针对性化解不动产交易等矛盾引发的新型、复杂涉税争议，提高纳税人缴费人税法遵从度。

参观翰林社区党群服务中心税费服务驿站。

“把群众的诉求和意愿收集上来，帮助老年人、残疾人群体便捷办理社保费、医保费缴纳，把税费服务落实在身边日常，把党和国家的税费优惠政策送到千家万户。”陕西省税务局党委书记、局长包东红告诉记者，“重任在肩，这是我们所有陕西税务人必须完成的硬任务。”

人民网 2024-3-21