# 驻马店市上蔡县税务局：深入开展精细服务 持续优化营商环境

自便民办税春风行动开展以来，河南省驻马店市上蔡县税务局聚焦精简业务流程、压缩办理时长、优化服务方式等重点环节，探索提升行政效能和政府服务的新方法、新措施——精细服务，从办好每一件小事入手，持续让办事材料简化、办事流程优化、办事成本减化，使“好办事”和“办成事”成为常态，持续增强纳税人获得感满意度，优化税收营商环境工作成效显著。

税邮合作，打造便民服务品牌

“我平常在乡底下干杂活，一年要代开好几次票，从蔡沟到县城坐车取票要个把小时，极不方便。现在镇上邮政网点就能代开发票，可给我省了不少事！”提起自己在上蔡县税务部门的办事流程，家住上蔡县蔡沟镇的聂学山对“代开发票身边办”这项服务赞不绝口。

上蔡县税务局借助当地邮政系统“三流合一”的资源优势和遍布城乡的网络优势，积极开展税邮合作，将办税渠道向下延伸，打造方便快捷的税邮便民服务品牌。推出“代开发票身边办”，在全县县域23个邮政网点开通增值税普通发票代开业务，方便乡镇纳税人就近在乡镇网点办理发票代开业务，自开通以来就近服务纳税人0.92万人次；推出“发票领用无需跑”，发挥邮政寄递服务安全、高效的优势，网上申领发票在县域内免费邮寄……

2023年，上蔡县税务局通过邮政系统共邮寄发票1.76万户次，方便了纳税人办理业务。

“承诺+容缺”，助力“一件事一次办”

上蔡县居民尚进海办理契税业务时，忘记携带家庭房产查询证明，他以为业务办不成还得再跑一趟，没想到税务人员依据条例为其容缺受理，当天迅速将业务办理完毕。对此，尚先生感慨不已，“工作人员想群众所想，急群众所急，省得我再次跑腿，真是方便！”

上蔡县税务局推行“承诺+容缺”服务机制，实行“证明事项承诺办”，对12项实行告知承诺制的税务证明事项，当纳税人证明材料缺失且符合适用条件时，税务人员在纳税人作出书面承诺后为其办理相关事项，不再索要该证明材料；实行“次要资料容缺办”，当纳税人的次要材料暂有欠缺或存在瑕疵且符合容缺办理条件时，税务人员可在纳税人签署《容缺办理承诺书》后，先为其办理业务，容缺资料后续再行补正。

该举措切实减轻了纳税人办税负担，降低了制度性交易成本，有效解决了纳税人因资料不全“多次跑”的问题，该业务推行以来受到了广大纳税人的极大赞许。

有诉即办，提升诉求响应质效

记者了解到，上蔡县税务局建立了诉求快速响应机制，在办税服务厅设置“枫桥式”税务窗口、“税悦向上”工作室，精心打造为纳税人办实事、解难题的纳税服务前沿阵地，针对纳税人业务诉求，窗口和工作室税务人员即时响应，为纳税人提供即时咨询、即时辅导、即时帮办服务，当场无法解决的，登记工作台账，持续跟踪反馈，确保合理诉求得到高效解决。

几天前，医保无法正常缴费的陈宏丽火急火燎地来到上蔡县“枫桥式”税务窗口寻求帮助，窗口税务人员查询后发现，陈女士曾在西平县参保登记，且当时登记姓名与如今姓名不符，导致其无法缴费。税务人员立即与西平县税务局取得联系，请求帮助修正陈女士在系统中的姓名。问题很快得到解决，陈女士办完业务后满意而归。

一网通办，释放智能办税红利

全方位梳理“非接触式”服务事项清单，精准引导纳税人通过河南省电子税务局、河南税务APP、咱的驻马店APP等平台办理业务……2023年，上蔡县税务局网上办理业务63.92万笔，网上业务办理率94.85%，纳税人“多走网路、少走马路”，实现线上业务办理“一次不用跑”。

“现在退税业务直接可以在电子税务局申请，不再像以前一样需要打印一堆资料跑去办税服务厅办理，简单快捷、省时省力。”上蔡县御景房地产开发有限公司的财务负责人王岑办理过业务后，深刻感受到了网上办税的便利。

云端服务，足不出户化解难题

上蔡县税务局设立“云服务”中心，组建“坐席团队”，依托征纳互动服务平台，接收纳税人发起的在线互动申请。通过“一对一”“点对点”“屏对屏”的服务方式，提供在线咨询、在线辅导、远程帮办服务，今年以来已帮助76户纳税人足不出户解决了“急难愁盼”等相关问题。

“发票开出来了，死活没办法打印，一直提示检测不到打印服务。抱着试试的想法我连线了税务人员，他远程帮助我解决了打印问题，成功打出了发票，这服务真棒！”上蔡县诚信加油站的财务负责人刘东洋在问题解决后不禁感叹道。

争议调解，构建和谐征纳关系

“非常感谢咱们的税务工作人员，陪我一同找到商家，化解了我和商家之间的矛盾，协调商家为我开具了发票。”办税服务厅争议调解室里，一个多小时前还怒气冲冲的孙秀梅，因商家拒绝开具发票的纠纷得到妥善解决而向税务人员表示感谢。

上蔡县税务局践行新时代“枫桥经验”，多元化解涉税争议，线上依托“咱的驻马店”APP中的“纳税人之家”专区，设置税收争议调解岗，“云上调解”纳税人线上发起的涉税纠纷；线下设置争议调解室，根据争议三级调解工作机制，一级简单争议“马上办”，二级复杂争议“精准办”，三级疑难争议“合力办”，从快从优平息涉税争议，从而实现“矛盾不上交、服务不缺位、征纳更和谐”。

上蔡县税务局党委书记、局长桑典介绍，牢固树立“以纳税人为中心”的服务理念，充分尊重纳税人的发言权，重点关注纳税人的满意度，努力在精细化服务上做文章，做实、做细、做好各项税费服务工作，持续升级纳税服务体系，着力破解痛点、难点、堵点问题，让纳税人随时感受到税务部门的贴心服务，让便民春风吹向每一位纳税人心中，为优化营商环境贡献出税务力量。

经济日报 2024-3-25