# 德州平原税务：践行新时代“枫桥经验”提升服务效能

今年以来，平原县税务局认真学习贯彻党的二十大精神，结合第二批主题教育开展，深刻领悟新时代“枫桥经验”的深刻内涵，坚持以人民为中心的发展思想，探索将新时代“枫桥经验”融入税费治理，切实为纳税人缴费人办实事、化争议、解难题，努力构建“矛盾能化解、服务不缺位、征纳更和谐”的平原模式。

一、党建“主引擎”建强战斗堡垒

把政治机关建设同“枫桥式”税务分局创建结合起来，通过党委中心组理论学习、主题党日等形式，深入学习总局实施意见及省局、市局实施方案，深刻领会开展新时代“枫桥式”税务分局建设的重要意义。凝聚思想共识，形成工作思路，召开专题推进会3次，向县政府汇报建设情况1次，制定《平原县税务局推进新时代“枫桥式”税务分局（办税服务厅）建设实施方案》和《税费争议调解联合处置机制》，对照省局验收标准，明确时间表、路线图，压实责任分工，确保建设工作有落实、有反馈、有成效。将“铸诚”党建品牌融入“枫桥式”税务分局建设中，发挥基层党支部的政治优势、组织优势，借助原有党员先锋岗，成立“解忧调解”党员先锋队，充分调动基层党员干部践行新时代“枫桥经验”的积极性。

二、团队“主支撑”优化创新机制

结合平原实际，在充分调研和实地走访的基础上，提炼总结以“坚持一个引领、组建两级团队、建立三个中心、布局N个网点”为内容的“1+2+3+N”税费争议调解多元协作机制。即：坚持以党的建设为引领，组建以公职律师、法律顾问、各部门代表为主的专家调解团队和以“税费管家”、业务能手为主的现场调解团队，在第一税务分局、王打卦办公区、恩城镇设立3个税费争议调解服务中心”，在各乡镇（街道）矛调中心布局N个税费联合处置窗口，实现税费争议调解由“单兵作战”向“协同共治”纵深转变，打造“以点辐面、全域贯通”的税费争议联合处置新模式。

三、协作“主驱动”打造共治矩阵

积极联通法院、司法、人社、医保、乡镇街道、社区等部门资源，通过深化“税务+司法”“税务+人社”“税务+医保”等团队协作，为纳税人缴费人提供全方位、个性化的优质服务，有效推动税费争议纠纷及时化解。邀请法院、司法、人社、医保、法律顾问、涉税中介等代表组成专家调解服务团队，定期开展联席会议和专题研讨，联合内外部力量，形成起全方位、多维度的调解力量“矩阵”，努力构建“政府牵头、多方参与、联合处置、一站办理”的税费争议联合处置机制，切实把税费争议化解在基层。

四、服务“主提级”夯实政策宣传

深入开展“便民办税春风行动”“百名税干联万企”等活动，进一步畅通税费争议调解渠道，依托“云税桥”办税服务厅开展“云上会诊”，开展远程咨询辅导、实时预警预测、在线处理争议等服务。依托“云上直播间”“税费云课堂”、税企微信群、社保非税交流群定期开展热点政策宣传，做到预防在末梢、化解在起始、消灭在萌芽。梳理调解流程图和岗位职责，完善“一个工单、两个台账”，确保税费争议在事前、事中、事后全链条闭环解决。目前，办结税费争议事项8件，满意率100%。在税费争议处置过程中，积极运用提示提醒、督促整改、说服教育、约谈警示等柔性处置方式，让争议调解有温度。强化争议回访，及时通过电话、座谈会、实地走访等方式开展跟踪回访，收集纳税人缴费人的意见建议13条。

五、网格“主赋能”推动问题化解

以“县局统筹统办、分局主责主办、乡镇协作联管”为模式，设置“县局-分局-乡镇”三级处置窗口，在全县12个乡镇驻地设立服务基点，形成全域范围问题争议处置服务网格。依托各乡镇一站式矛调中心联合处置窗口和税费争议调解中心开展工作，“一站式”受理各类税费争议。按照分级分类处置原则，将税费争议分流过滤、分级流转、分类处理，做到简单争议马上办，实现“进门登记、出门办理”；复杂争议团队办，由业务骨干组成的争议调解团队联合处置；疑难问题合力办，借助专家调解服务团队协同共治，力争将税费争议化解在基层，做到“小事不出分局、大事不出县局、矛盾就地化解”。

与时俱进，常践常新，下一步，平原县税务局将持续深入学习实践新时代“枫桥经验”的战略、方法和路径，牢固树立政治机关意识、牢固树立以人为本思想、牢固树立执法为民理念，以“枫桥式”税务分局建设为契机，不断提升工作能力和工作效率，注重工作经验总结提升，创建完善税费争议机制，以更优成绩助力全市税务系统“规范提升、创新突破”目标实现。

山东省税务局 2024-3-26