

► 创新模式，探索构建“枫桥式”办税服务体系

以十堰经济开发区税务局为试点，探索建立“业务集中办理、疑难集中响应、需求集中服务”税费服务新模式，创优“精准推送、智能交互、办问协同、全程互动”的征纳互动服务，以创建新时代“枫桥式”办税服务厅为载体，推动办税服务厅转型升级，形成“矛盾不上交、服务更便捷、征纳更和谐”的税收治理新格局，把办税服务厅建设成为纳税人缴费人心中的“民心厅”“满意厅”。

“智能化”需求受理

通过“征纳互动服务”实现税费人各类事项申请、受理、审批、出件、反馈全程线上办理。截止目前，“非接触式”办税率达97%以上。



“集约化”诉求响应

组建综合管理组、导办服务组、征纳互动组、争议调解组4个工作小组，打造“先锋模范+专业团队”服务品牌，让“有问题，找王禄芳”成为共识，实现疑难问题集中响应、一站解决。



“团队化”争议调解

成立税费矛盾争议调解工作室，强化分类分级响应，做到专人接访、专人跟进、专人反馈，建立“公职律师+业务专家+工作人员”的涉税矛盾争议调解团队，推动税费矛盾争议就地高效解决。



试点推行以来，十堰经济开发区税务局“枫桥式”办税服务厅自主精准推送17万户次，开展征纳互动服务5696笔，办理远程业务4012余件，依职分办发起电子工单96笔，依法及时就地解决税费争议25户次，各项试点任务积极稳妥推进。

► 创新速度，持续推进纳税缴费便利化改革

聚焦落实党中央、国务院决策部署，聚焦落实深化“放管服”改革优化营商环境，紧紧围绕纳税人缴费人急难愁盼问题，坚持人民至上，坚持守正创新，坚持问题导向，坚持系统观念，深入开展“春风行动”，从诉求响应提质、政策落实提效、精细服务提档、智能办税提速、精简流程提级、规范执法提升六个方面推出了5批105条便民办税缴费措施。

诉求 响应提质

试点开展“税直达”政策精准推送，按照“数据+规则”理念，精准分析纳税人缴费人行为习惯，优化服务策略，提高政策精准推送质效。

政策 落实提效

开展“税务青年助企惠民志愿行动”15场，制作图解、动漫、短视频等政策宣传产品20余部，依托微信、网站等平台开展宣传。

精细 服务提档

通过“全国纳税人供应链查询平台”帮助企业牵线搭桥，推行“店小二”专员服务，提高服务质效。

智能 办税提速

持续推动存量房交易代开电子普票改革、社保经办缴费业务“一网通办”改革减轻企业办税负担。

精简 流程提级

深入实施税务证明事项告知承诺、自然人股权变更“一网通办”，持续提高纳税人满意度。

规范 执法提升

为2065户新设立纳税人提供信用复评服务，加强重大税收违法失信主体信息动态管理，积极开展信用修复，引导市场主体规范健康发展。