

# 国家税务总局宜昌市税务局文件

宜税发〔2023〕5号

---

## 国家税务总局宜昌市税务局关于印发《宜昌市 税务系统办税服务厅“三化”建设 工作方案》的通知

国家税务总局宜昌市各县、市、区税务局，第二税务分局：

为深入践行党的二十大精神，在中国式现代化指引下创新推进税收征管改革意见落实，不断优化税收营商环境，持续开展“便民办税春风行动”，切实增强纳税人缴费人满意度和获得感，市税务局制定了《宜昌市税务系统办税服务厅“三化”建设工作方案》，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

国家税务总局宜昌市税务局

2023年2月22日

# 宜昌市税务系统 办税服务厅“三化”建设工作方案

为深入践行党的二十大精神，在中国式现代化指引下创新推进税收征管改革意见落实，不断优化税收营商环境，持续开展“便民办税春风行动”，切实增强纳税人缴费人满意度和获得感，助力税收现代化实现，经市局研究，在全市税务系统推进实施办税服务厅“三化”建设，现结合我市实际，制定本方案。

## 一、总体目标

办税服务厅“三化”建设是指锚定宜昌税务“双一流”目标，以党建与业务一体推进为引领，以纳税人缴费人合理需求为导向，积极探索办税服务厅功能布局“规范化”、服务事项“模块化”、专业服务“团队化”，通过“三化”建设的创新实践，更好对接征管“转方式”改革，推动办税服务厅全面转型，成为基层税务机关为纳税人缴费人“高效办成一件事”的交互式服务场所、开放式交流前端、集成式受办平台，奋力实现“有限办税空间 精细服务高效”。

## 二、工作内容

（一）功能布局“规范化”。围绕“纳税人缴费人找税务机关”的办事类别，将办税服务厅细分为“导税咨询区”“慧办体验区”“预审办税区”“人工窗口区”“云端工作区”“多功能培训区”等，通过科学分区进一步优化动线、强化分流、做实预审、突出体验、集成功能、提升质效；以省局《办税服务厅标准化建

设指南》为依据，以市局《办税服务厅日常服务管理工作指引》为基础，进一步完善办税服务厅管理系列制度规范，提升办税服务厅的布局合理性、功能集成性、运转协调性和应急高效性。

（二）服务事项“模块化”。梳理“三办一优”清单事项、纳税人缴费人需要找税务机关办理事项、税务机关无需核实即可办理事项，综合考虑系统设置、岗责权限、安全风险等因素，以“简事快办、难事专办”等为维度，将涉税（费）事项进行模块化归集，厘清工作职责、明晰业务流程、加强风险管理，进一步提升工作效率，压缩办税时限，持续优化纳税人缴费人办税缴费体验，提升纳税人缴费人获得感。

（三）专业服务“团队化”。以高效协同、互补协助为原则，组建导税咨询团队、自助辅导团队、窗口团队、复杂业务团队、云端问办团队、培训师资团队等，匹配对应模块化业务、明确团队职责、规范权限设置、强化学习考核，畅通“进厅分流精准导、咨询辅导准确答、复杂业务集成办、简单业务快办结”工作机制。充分发挥基层党组织、党员干部的战斗堡垒和先锋模范作用，设立“党员先锋岗”，开展“服务标兵”评选，持续争创“星级办税服务厅”，以党建与业务的深度融合提升团队的服务本领。

### 三、工作步骤

（一）全面启动。各单位按照市局办税服务厅“三化”建设统一安排，结合本地实际制发工作实施方案，开展动员部署，明确任务事项、创新举措、责任分工和完成时限，做好问题研究，市局于2023年3月31日前对各单位启动情况进行指导。

（二）稳步推进。各单位要将办税服务厅“三化”建设与深入推进转变征管方式、优化税收营商环境提升纳税人满意度、便民办税春风行动等重点工作一体推进，拟定任务进度时间表和工作清单，及时向市局纳税服务科反馈工作情况，市局也将及时对各地工作开展调研督导。2023年6月30日前落实到位。

（三）巩固提升。各单位要进一步总结经验、巩固成效、完善机制，在持续做好常态化、长效化工作基础上，加大特色亮点宣传。市局将积极推介成效做法和典型经验，对工作落实到位、成绩明显的，召开现场会全市推荐，进一步提升办税服务厅“三化”建设质效。

#### 四、工作要求

（一）坚持党建引领。各级税务机关要用习近平新时代中国特色社会主义思想的世界观和方法论为指导，从创新推进税收征管改革意见落实的高度来加强对办税服务厅“三化”建设工作的组织领导。各地纳税服务部门作为牵头部门，一方面要强化统筹部署，征管、纳服、税费政、税源管理、信息等部门要同向发力、细化措施、协调联动；一方面要深入挖掘党建与业务深度融合的新措施、新方法，充分调动党员干部积极性和创造性，让党员在窗口“亮身份、亮标识、亮承诺”，持续擦亮“党旗红”引领“税务蓝”的服务阵地，共同形成进一步优化税收营商环境提升纳税人缴费人满意度的工作合力。

（二）蹄疾步稳推进。各级税务机关要紧密结合本地工作实际，早做谋划部署，把握工作节奏，做实规定动作，确保办税服

务厅定位更加清晰、功能更加集成、运转更加高效、办事更加顺畅，顺利承接“三办一优”等深化税收征管改革意见措施的落实落细；要结合任务分工，压实工作责任，做好阶段性总结，通过走访、问卷、电话等形式收集纳税人对办税服务厅“三化”建设成效的反馈意见，针对不足滚动研究、持续改进，推动各项措施落地见效。

（三）因地制宜创新。各级税务机关要强化科技支撑，运用大数据等现代信息技术，优化办税流程，压缩办税时长，加强风险防控，推动服务理念、服务方式和服务制度创新；要坚持问题导向，聚焦解决纳税人缴费人“急难愁盼”，更好满足特殊人群、特殊事项的服务需求，以“小切口”改革撬动解决实际问题，更好实现有效服务，完善“线下服务无死角、线上服务不打烊、定制服务广覆盖”的税费服务新体系。

（四）善作善成出彩。各级税务机关要按照走在前列、争创一流的工作要求，将“强产兴城 税务有责”纳税服务品牌文化融入贯穿到办税服务厅“三化”建设中，以服务品牌的辐射传递提振“三化”建设的品质水准，以“三化”建设的实际成效彰显服务品牌内涵，加大典型经验总结，加强宣传引导，主动向地方党委、政府汇报办税服务厅“三化”建设工作成效，积极营造浓厚的宣传氛围，确保办税服务厅“三化”建设干出实绩、打响品牌、赢得口碑，为努力打造全省精细服务宜昌范本奠定坚实基础。

信息公开选项：主动公开

---

宜昌市税务局纳税服务科承办

办公室2023年2月27日印发

---