



“智”绘便民办税新图景 推动税收治理现代化

——贵阳智慧税务建设成效回顾

2021年至2024年,贵阳市税务局深化税收征管改革,交出了亮眼成绩单:截至目前,已实现233项涉税业务“非接触式”办理、146项办税缴费“承诺容缺办”、178项办税缴费业务“最多跑一次”,基本建成以税收大数据为驱动力的智慧税务。

以深化税收征管改革为抓手,贵阳市税务局探索出一条高效、便捷、智能的税费服务路径。

■ 打破部门壁垒 构建共治新格局

2021年3月,《关于进一步深化税收征管改革的意见》印发,为税务发展指明改革方向。2021年7月,《省人民政府办公厅关于印发贵州省进一步深化税收征管改革的实施方案的通知》印发,明确到2025年,深化税收征管制度改革取得显著成效,基本建成功能强大的智慧税务,全方位提高税务执法、服务、监管能力。

目标明确,方向清晰。贵阳市税务局以一系列务实举措全面推进税收征管数字化升级和智能化改造——

积极参与推进智慧税务建设,充分运用现代信息技术,推进税务部门与相关部门涉税涉费数据共享应用、汇聚联通;落实发票电子化改革任务,推进会计核算和财务管理信息化,推动电子发票无纸化报销、入账、归档、存储;深化大数据和新技术应用,推进涉税涉费大数据应用,持续打造税收经济分析拳头产品,丰富涉税涉费大数据应用场景……

远近结合谋篇布局,抓纲带目有序推进。三年来,贵阳市税务局持之以恒将宏伟蓝图变成路线图,把美好愿景变为现实图景。

2021年6月17日,“我为群众办实事”——贵阳市公共交通智能服务平台“筑翼行”运行,标志着贵阳出租车消费发票进入无纸化时代。

“通过这个平台开具电子发票,我们不用领取纸质发票打印纸,也解决了顾客以往容易丢失纸质发票的问题,极大地节约了双方时间。”出租车驾驶员周现勇说。

“筑翼行”是贵阳市税务局与贵阳市交通委员会、贵阳市交通运输综合行政执法支队共同开发的一款程序,将电子普通发票的开具功能嵌入付款平台,乘客付款时只需扫描“筑翼行”二维码就可以直接付款,后续进入开票页面填上纳税人识别号等信息,马上就可以获取当次的电子发票,轻松实现“支付即开票”。

除了将“大数据+”应用到出租车行业领域中,2023年,贵阳市税务局还联动促、商务、统计、发改、财政等部门,加强引进企业信息交互、协议制定、数据分析应用,解答企业涉税疑难——

联合市审计局,在全省率先探索“税务+审计”协作机制,将扣缴个人所得税义务履行情况纳入每年预算执行审计项目必审事项。

联合市法宣办,在“法宣在线”平台推出必学课程“税法学习专题”,提升公职人员个税政策普及面。

持续完善不动产登记涉税业务一窗受理、并行办理,推进不动产登记、交易和缴税线上线下业务再提速。

发挥“以数治税”作用,持续强化“双核心”数据服务体系,不断提升数据加工和运用能力,与政府各部门间实现60余万条数据共享。

如今,贵阳市税务局注重加强外部数据共享,着重在部门联合、多方联动上下功夫,创新合作模式,充分发挥税收数据在税源管理、经济分析等领域的价值,让数据“活”起来,逐步构建税费共治新格局。

■ 打通便捷通道 群众办税更高效

宽敞明亮的办税服务大厅,一字排开的自助办税设备,开放式电子税务局体验区,贴心服务的税务工作人员……如今,走进贵阳各办税服务大厅体验智慧办税全流程,纳税人缴费人感受到真正的方便、快捷。

一直以来,贵阳市税务局坚持把更好服务纳税人缴费人作为改革的出发点和落脚点,着力解决税费难点痛点问题,让广大纳税人缴费人得到更多实惠和便利。

依托贵阳“大数据之都”的数字特色和数据禀赋,念好“服务经”,贵阳市税务局推出一系列“远程问办”智慧服务举措。

聚合“云上办税”,加快推进智慧税务建设,把握“便捷”核心,以“四办”为重要抓手,提升服务质效。随心办,打通微信、支付宝等第三方支付缴费方式,提供7类缴税费渠道随意选择;就近办,以“一刻钟便民缴税费服务圈”为目标,在全市投放222台自助办税终端,建立身边的“微税厅”;园区办,全力推进“园区事园区办”,进一步强化工作统筹,指导园区所属税务局精准实施、高效推进;集约办,建立“办问协同”机制,新增掌上服务,集成政府多个部门的政策、操作指引及缴税费办理,以“能问能办”的“掌上服务”推动“为民办实事”。

为实现纳税沟通无障碍,有效破解纳税人办税“堵点”、服务工作“痛点”和服务评价“难点”,贵阳市税务局创新搭建了“税视服务通”远程辅导平台,借助云端网络,采用远程坐席辅导模式,搭建一条让纳税人和税务人可视化、双互动的服务渠道。

作为贵阳市税务系统首批试点单位,贵阳经开区税务局高标准打造“税视服务通”远程坐席专区,设有12个远程辅导坐席和24台办税电脑,通过“1个平台+12个坐席+24个税种(业务)带头人”模式,为纳税人提供涉税咨询辅导业务,通过“税视服务通”在线为纳税人解答电子税务局发票领购、发票验旧、网上申报、缴税费查询等多项涉税(费)业务问题。

深化税收征管改革带来越来越精细的税费服务,让越来越多纳税人缴费人感到便利。

“以前在办税大厅,税务工作人员为我们面对面服务,现在‘税视服务通’远程坐席代替了窗口人员,在使用电子税务局过程中,遇到问题只需要动动手指就能实现‘屏对屏’辅导,不用去大厅就可在网上办理业务,双方效率提高了,办税更加轻松便捷。”贵阳久恒会计服务有限公司负责人龙红感慨道。

不断拓展“非接触式”“不见面”办税缴费服务,贵阳市税务局结合数字化电子发票推广和税费优惠政策宣传,开展技术与应用可视答疑试点。可视答疑工作开展以来,市局层面共承接21期相关内容展出,共收获直播访问人数20344人,回访访问人数2934人,互动次数3587次,问答1362次,点赞次数1171638次。

■ 打造精细服务 经济发展添动力

民之所盼,税之所向。

贵阳市税务局用高效便捷的走“心”服务,焕发便民办税新活力,以优化营商环境“软实力”为高质量发展提供“硬支撑”。

以大数据平台为抓手,利用数字化推动新时代税费云服务,打造数智精准服务——

在云岩区,对纳税人进行“精准画像”,建立《云岩区税务局研发费用加计扣除企业台账》,对符合条件的企业实行台账式管理,定期提取数据,从七方面分析企业申报疑点,辅导企业及时消除潜在风险,实时跟进、定期反馈企业优惠政策享受情况。

在贵阳综保区,创新建设“6C”级家庭式零距离办税服务模式。目前,全市系统已评估认定建成19个“枫桥式”税务所,3家分局入选2023年贵州省新时代“枫桥式”税务所建设示范点。

抢抓大数据发展机遇,以智能化税费服务推动预防税务争议及矛盾——

以“枫桥式”建设为契机,聚焦“1+2N+1”建设思路,探索升级远程问办、接诉即办、“税”“政”联办三大服务机制,推出“黔税新枫”服务,推进税费诉求即时响应、矛盾争议源头化解。

今年以来,12345、12366服务热线收到并办结转办单16093条,12366共接收各种需求113724条。

大数据赋能,切实提升纳税人缴费人的满意度和获得感——

近年来,贵阳市税务局深入结合本地特色,全力建设优化省局跨境税收服务子品牌——“税路通·e路黔行”,以服务跨境投资全生命周期为中心,建立健全跨境投资税收服务长效机制。

围绕“引进来”和“走出去”纳税人、缴费人需求,努力从畅通沟通机制、提供全周期服务、建立专业服务队伍、创新税收公共知识产品等方面优化跨境税收服务,促进资本、技术、人员跨境流动,实现跨境投资的信息通、政策通、服务通,以更大作为服务经济高质量发展。

针对“走出去”制造企业,贵阳市税务局建立了“一户一档”,实施“一企一策”服务,“点对点”推送企业适用的税费优惠政策,帮助企业防范风险、避免双重征税、减轻税收负担,增强企业竞争力,维护企业合法权益。

此外,依托自助办税终端、社会机构等,进一步升级打造“一刻钟便民缴税费服务圈”,构建“线下服务无死角、线上不打烊、定制服务全覆盖”的服务新体系。

展望未来,贵阳市税务局将在新发展阶段下,加快构建数字化税收治理体系,奋力谱写中国式现代化税务实践新篇章,更好服务新质生产力加快形成,更好推动贵阳贵安社会经济高质量发展。

■ 亮点点击

贵阳智慧税务 发展大事记

■ 2020年

2020年7月,在全国范围内率先推出“税视服务通(Web端)”远程辅导平台,解决了纳税人在“非接触式”办税过程中的难点、堵点。

■ 2021年

2021年6月17日,“我为群众办实事”——贵阳市公共交通智能服务平台“筑翼行”运行,标志着贵阳出租车消费发票进入无纸化时代。

■ 2022年

利用税企互动平台“税务学堂”为企业提供系统操作视频培训和线上直播;利用税视服务通为纳税人提供“一对一”专属远程咨询辅导;运用贵阳税务微信公众号广泛宣传申报操作系列动漫短视频。

“云上N+”,服务高效。“奥学”惠惠政策,确保优惠政策直达快享。开展“云解读”,打造“税言”“汇缴”“十分观见”“税务十分钟”等云课堂,为纳税人进行政策解读,实操辅导和热点响应。

■ 2023年

建立贵阳市不动产登记涉税业务办理“线上线下一体化”的服务模式,着力减环节、减材料、减时间和降成本,提高办事效率,极大地降低纳税人办事成本。

建设精细服务新体系建设。一是线下服务无死角,协作社区、园区共投放222台自助办税终端,搭建办理业务“微税厅”;招募2578名志愿者开展志愿服务活动,组建332人的首席税费服务专员团队,快速响应企业合理涉税诉求。二是线上服务不打烊,推行“非接触式”办税,网上申报办理率达99%;提供发票网上申领、税控设备远程发行免费邮寄“不见面”服务。

■ 2024年

积极推进税费优惠直达快享机制,精准推送制造业、科技型创新企业的行业税费优惠政策。通过对纳税人开展行业需求和个性化需求分析,为不同行业类型的纳税人进行定制宣传政策。

依托城市社区网格化体系,在全市大力推进“一刻钟税费便民服务站”建设,积极推动税费服务进社区、进商圈。截至目前,全市共建立“一刻钟税费便民服务站”25个,有效打通办税缴费“最后一公里”,提高纳税人缴费人的获得感和幸福感。

服务站对标办税服务厅,按照纳税服务规范要求,建立健全限时办结、延时服务、一次性告知、容缺办理等相关配套制度并严格执行。



贵阳市税务工作人员协助纳税人办理业务。

BIG DATA