

# “问办一体”解疑难 办税服务提质效

## ——贵阳税务推动12366热线从解答问题向解决问题转变

12366纳税缴费服务热线“问办一体”是今年贵州税务推动12366热线从解答问题向解决问题转变的重点探索实践。作为全省首批试点,贵阳市依托“黔税新枫”服务模块拓展诉求响应,于1月6日启动试点工作,并结合《办税指南》和新电子税务局操作指引,梳理即问即办操作流程类事项清单11类116项、“反向拉起”类事项清单74项,通过内部流转、限时办结、实时反馈等方式,推动12366纳税缴费服务热线从“单一咨询”向“问办一体”转变,为办税人带来“办中有问”“问中有办”“问办一体”的全新体验。

### 打破业务壁垒 促进“问办一体”

1月24日,记者在市税务局12366“问办一体”服务中心看到,热线电话铃声此起彼伏,接线员一边用耳麦与咨询人连线,一边熟练操作电子税务局系统向对方发送业务办理流程。现场负责人张峰说:“每个座席平均每天要接打办税人电话200个以上。”

12366纳税缴费服务热线“问办一体”试点工作启动以来,市税务局建立了“1+2+3”工作运行机制,即“一个团队+双线协同+三方互动”。

“在不调整现有组织架构下,我们建立12366纳税缴费服务热线‘问办一体’团队,由服务热线现运行人员和培养人员共同组成。”张峰介绍,双线协同即服务热线电话服务和电子税务局征纳互动、“黔税新枫”小程序线上服务并行运转,人工座席同时具备多平台权限,提供更为便捷、高效的业务辅助。

另外,在响应纳税人办税需求过程中,可达成服务纳税人人工座席、主管税务工作人员、纳税人的三方互动,实现业务办理无缝衔接,进一步缩短办税流程和时间。

张峰介绍,从试运行阶段来看,“问办一体”可在线提供导税、咨询、预审、办理、邮寄等全链条服务,已初步打破咨询辅导和业务办理分离的壁垒,在快速响应纳税人缴费人诉求的同时,也在更大程度上化解了税费矛盾冲突。

### 精准分类施策 提供高效服务

“我刚刚入职,对办税业务不熟悉,能不能通过电话教一下我们怎么为企业签订三方协议?”1月6日,12366纳税缴费服务热线接到贵州拾月医疗科技有限公司办税员洪女士的求助电话。

座席人员随即通过洪女士的描述,顺利指引她办理存款账户备案以及三方协议的签订。同时,考虑到洪女士提出自己是新办纳税人,想了解更多的涉税事项操作流程,还向其推荐了“贵阳税务”微信公众号介绍其他业务的操作指引。

“根据纳税人的诉求类型,我们将服务流程分为三大类。”张峰介绍,“问办一体”团队人员接听12366热线时,纳税人办理业务为投诉、举报等工单事项,执行现行工单流程;纳税人办理业务为咨询、操作流程等可直接办结事项,执行即问即办流程;当纳税人办理业务无法在12366热线通话中直接办理,执行“反向拉起”流程。

与以往热线电话中的及时咨询不同的是,“问办一体”增加了“反向拉起”

流程。当纳税人办理业务无法在热线通话中直接办理时,对于企业纳税人,将询问是否可以使用电子税务局征纳互动服务,如可以使用,则通过征纳互动服务“反向拉起”纳税人并拉起主管税务工作人员进行业务办理,快速响应纳税人办税需求,进一步缩短办税流程和时间,达成“问办一体”团队人员、主管税务工作人员、纳税人的三方互动,实现业务办理无缝衔接,办理渠道更加畅通。

据了解,自1月6日试点工作启动以来,截至1月24日,12366“问办一体”服务中心通过征纳互动“三方联动”为纳税人办理涉税业务15次。除此之外,热线电话还实现了“高效问办”,辅导纳税人通过微信公众号查询相关操作流程231次,通过征纳互动推送操作流程35次,让政策咨询更加便捷;通过反向拉起“云端帮办”,征纳互动为纳税人办理涉税业务18次,让办税人诉求办理更加智能……

“为稳步推进‘问办一体’新模式上线,我们在去年底就完成了准备工作,今年1月试运行,后期将按照省局方案进行全面实施、长期运转。”贵阳市税务局党委委员、副局长刘元浩介绍,“通过试点工作,将有效整合12366热线、‘黔税新枫’服务模块、征纳互动服务等现有渠道,在不调整组织架构、不增设服务系统的基础上,通过征纳互动‘反向拉起’服务模式,打破咨询渠道和办理渠道壁垒,初步构建‘智能交互、办问协同、精准推送、全程互动’运行机制。”

罗浩 黄媛 贵阳日报融媒体中心记者 李佳旭

“前期缴纳税款后因系统原因没能成功开出发票,今天来申请退税,网上无法填写发票号码,但我人在广东,不能到贵州线下办理,这要怎么办呢?”1月7日,纳税人曹先生致电12366咨询。

了解到纳税人的情况,“问办一体”团队告知纳税人需要准备的退税资料,并请纳税人到离他最近的办税服务厅,通过征纳互动发起跨省会话,传递相应的资料,同时联系观山湖区办税服务大厅,即时为纳税人发起退税申请。

“本来以为要跑一趟才能办成的事,没想到通过线上就解决了。”曹先生说。通过远程咨询、在线辅导和业务帮办,问办协同“三方联动”解决了纳税人的办税难题。

拉起互动“三方联动”也是“问办一

贵安新区——

## 审批改革赋能 政务服务跑出“加速度”

“真没想到,现在办业务这么快。以前要跑好几趟,现在在一个窗口,不到半小时就办完了。”近日,市民张女士在贵安新区政务服务大厅办理企业营业执照变更手续,高效的办事效率让她连连称赞。这也是贵安新区行政审批局近年来持续深化改革、不断提升政务服务效能的一个生动缩影。

### 高标准推进改革 审批服务提质增效

2024年,贵安新区行政审批局全力推进相对集中行政许可权改革,为新区高质量发展注入强劲动力。

据介绍,通过两批划转,新区集中审批事项达107项,集中率提升至60.1%,办理审批事项4.2万件,建设施工许可事项审批效率在全国19个国家级新区中名列前茅。

同时,围绕打造全省最优审批服务质效的目标,2024年,新区行政审批局采取“三减两合并”的方式,推动第一批40项事项整体审批时限比原主管部部门承诺时限压缩40%,实现审批质效飞跃,并有序推进第二批67项行政审批事项划转承接工作,进一步优化审批流程。

值得一提的是,2024年,新区行政审批局还积极争取省级权限下放委托,与省药监局、贵安新区市监局签订委托协议,让第一批“药品零售企业筹建审批、药品零售企业经营许可”等9项省级事项可在新区办理,为企业和群众提供了更加便捷的服务。

在“企业之家”打造方面,2024年围绕企业全生命周期、全要素保障、全经营链条,新区“企业之家”重点聚焦企业在政策、金融、科创、人才、法律五个方面需求,通过制定提升方案,明确94项涉企事项清单并动态调整,以及政策精准推送、金融机构入驻、科创交流平台搭建、校企人才交流、法律服务进企等一系列举措。贵安新区企业之家平台共办件117件,办结率和满意率均为100%,及时为企业办实事、解难题,获得企业的称赞。

在效能监督方面,2024年,新区行政审批局通过办件抽查、审批效率督查督办、“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等活动,推动服务不断优化。12345热线工单处置率、按期处置率、反馈满意率均为100%,政务服务质量和水平显著提升。

突出抓容缺审批推动项目建设。在施工图审批方面,认真梳理和解决新区项目建设历史遗留问题,以容缺方式为新13个重点建设项目办理施工许可,目

前,12个容缺材料已补正,有效缩短了企业等待时间,推动项目加快建设。

创新开展固定资产投资投资项目核准和节能审查分类评审。2024年,新区出台相关方案,将“固定资产投资投资项目核准”“固定资产投资项目节能审查”事项的专家评审环节由召开专家现场评审会优化为分3类实施(简易审查类、专家函审类、重点评审类),审批效率由6个工作日分别缩减为2至4个工作日,分别压缩时限67%、50%、34%,效率水平处于全国19个国家级新区和全省前列。

### 高水平强化服务 营商环境持续优化

2024年,贵安新区行政审批局高水平强化服务,着力推进政务服务工作效率提升,让企业和群众办事更便捷、更舒心。

在“五个一办”改革方面,重点通过强化部门协作、完善工作机制等举措,实现国家第一批13个“高效办成一件事”重点事项落地,改革后总体申请材料由212份精简至87份,办理时限由429日缩减至172日,办理环节由110个压缩至16个,跑动次数由85次减少至单个“一件事”只跑1次或者一次都不跑,办件量突破15万件。

在“企业之家”打造方面,2024年围绕企业全生命周期、全要素保障、全经营链条,新区“企业之家”重点聚焦企业在政策、金融、科创、人才、法律五个方面需求,通过制定提升方案,明确94项涉企事项清单并动态调整,以及政策精准推送、金融机构入驻、科创交流平台搭建、校企人才交流、法律服务进企等一系列举措。贵安新区企业之家平台共办件117件,办结率和满意率均为100%,及时为企业办实事、解难题,获得企业的称赞。

在效能监督方面,2024年,新区行政审批局通过办件抽查、审批效率督查督办、“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等活动,推动服务不断优化。12345热线工单处置率、按期处置率、反馈满意率均为100%,政务服务质量和水平显著提升。

贵阳日报融媒体中心记者 梁俊鹏

清镇市麦格乡观游村——

## 全体村民领取逾27万元集体经济分红

本报讯 2月6日,清镇市麦格乡观游村第五届“迎军节”暨2024年度村集体经济分红大会在观游村国家长征文化公园举行。

当天,尽管天气寒冷,干部群众的热情却丝毫不减,数百名干部群众前来参加“迎军节”。情景式表演《红军长征到观游》让大家重温红军在当地留下的感人故事,集体大合唱《歌唱祖国》、歌舞表演《军中绿花》《我在贵州》《没有共产党就没有新中国》等节目将现场气氛推向高潮。

据了解,1936年,红军长征经过观游村,留下了“五大娘造饭”“三三娘摆渡”“勇救道”等红色故事,红军英勇无畏、艰苦奋斗的精神,深深地烙印在观游人的记忆中,成为观游集体精神的重要组成部分。观游村举办“迎军节”,不仅纪念红色历史,与那段峥嵘岁月进行跨时空对话,也展现当地干部群众的团结精神和坚韧不拔的品质。

现场,观游村还发布红村系列产品,开展红村系列活动招募,为名誉支书、荣誉村民等颁发证书。随后,观游村向全村群众发放集体经济分红27.91万元、务工薪金228.7万元、土地流转金3.27万元。

此次分红大会是观游村的第一次村集体经济分红大会。2024年,随着红色研学、石龙洞探洞游、猕猴桃种植等产业多点开花,观游村集体经济发展取得较大进步,因此开展全村分红,让村民共享发展红利。

(贵阳日报融媒体中心记者 许发顺 文/图)



村民签字领取分红款。

贵安综保区——

## 深化“五优”改革 推动园区高质量发展

本报讯 2024年,贵安综保区(马场产业新城、深贵产业园区)深入推进“五优”改革,奋力当好大抓产业、大抓项目、大抓招商的主战场、主阵地、主力军,取得明显成效。

优化园区体制。贵安综保区聚焦“人、钱、权”,优化运营模式,激发发展活力。聚焦“人”方面,贵安综保区围绕“以项目论英雄、凭招商比能力、从落地看作风”,制定年度综合考核实施细则,建立正向激励和负向惩罚机制,完成聘任到期续聘及新调入人员聘岗工作。聚焦“钱”方面,强化“五资”联动,狠抓投资,全年固定资产投资完成211.08亿元,增长54.7%;狠抓争资,全年围绕超长期特别国债、中央预算内投资、专项债、“四化”基金等重点支持投向领域进行项目谋划储备申报,共申报获批资金项目9个,下达资金批复共计约6.65亿元;狠抓引资,强化产业链招商、招商和基金招商,全年招商引资到位资金134.42亿元;狠抓融资,区属国企融资完成审批金额4.05亿元,到位资金3.22亿元;狠抓管资,优化“管委会+公司”运行机制,扎实推进区属国企改革转型,同时加强资金监管,建立内部审计机制。

聚焦“权”方面,进一步厘清权责边界,强化管委会在产业发展、园区招商、企业服务等方面的统筹和服务能力,国有公司聚焦建招一体化和发挥市场化主体作用,所在乡镇负责属地社会事务,形成共促高质量发展合力。

优化园区规划。该区优化空间规划,积极配合新区做好国土空间规划,控制性详细规划编制工作,加快推进园区土地集约利用,更好地服务产业集聚发展。优化产业规划,在新区指导下,完成《马场产业新城产业规划(2024-2030年)》,聚焦“两制一

中心”的产业定位,发挥综保区对外开放平台优势,强化区域内外协同,主攻制造业,现有规模以上电子信息制造业企业17家,全年完成产值69亿元,增长168.3%;有规模以上装备制造业企业15家,全年完成产值10.91亿元,增长17.7%;有数据(算力)中心23个,总投资1546.73亿元,规划标准机架106.25万架,累计算力规模49.76EFLOPS。园区专项规划,在新区支持下,持续完善园区专项规划编制目录清单,做好园区电力、交通、环保等设施规划,围绕现代化基础设施做好土地储备。

优化园区建设。该区抓标准厂房建设,紧盯开工率、建成率、使用率,全年完成新开工标准厂房面积38.05万平方米,建成62.77万平方米。抓生产配套设施建设,做好“地、水、电、路、气”等配套设施保障,确保企业能入驻,新落地试运营项目18个,使用标准面积26.73万平方米。抓生活配套设施,为1100余名企业职工提供园区通勤车服务,全力为产业落地创造良好条件。

优化园区招商。该区坚持把招商引资作为实现高质量发展的“生命线”和“主抓手”,抓产业链招商,抓招落一体、抓建招一体,2024年新增加引国腾AI服务器、河源中源光电、深圳恩久等工业项目,配合新区完成惠科显示模组等项目招引,实现了龙头企业招商新突破。

优化园区服务。该区紧盯“安不安全、方不方便、赚不赚钱、清不清晰”,大力推进“园区事园区办”,优化服务机制,延伸服务范围,提升服务标准,为园区企业提供优质高效的“贵人服务”,实现企业服务的闭环管理,为园区企业办结问题诉求147个、办理政务服务事项542项、替代办服务事项348项。

(贵阳日报融媒体中心记者 谢孟航)

# 爽贵阳APP

下载“爽贵阳” 开启“爽生活”

贵阳贵安城市级智慧民生综合服务平台

## 出租

云岩区中山东路报业大厦  
(世纪星光影院楼上)17、18层,  
面积约1736M<sup>2</sup>  
未来方舟G6组团负4-9号  
临河临街商铺,面积约700M<sup>2</sup>  
联系电话:杨 19608515637/17898511282