

转变服务理念 提高服务质量

——青浦区税务局税收宣传月活动丰富多彩

民以食为天,国以税为本,税收是国民经济发展的命脉,与我们每一个人息息相关。

多年来,青浦区税务局以促进经济社会发展和改善民生为己任,积极发挥税收的职能作用,强化管理,优化服务,各项工作取得长足发展。2011年完成税收收入207.1亿元,为青浦区的经济社会发展提供了财力保障,为服务科学发展、促进改善民生做出了积极的贡献。

今年4月是第21个税收宣传月,青浦区税务局紧紧围绕“税收·发展·民生”这一主题,深入开展了“税收宣传与纳税服务同行”系列活动,将税收宣传贯穿于征收管理和纳税服务全过程,进一步宣传了税收职能作用,增强了公民纳税意识,营造了良好税收执法环境。税收宣传在构建和谐征纳关系,为经济社会全面、协调、可持续发展起到了积极的促进作用。



■在税务部门设立的咨询台前,过往群众纷纷停下脚步,主动咨询自己关心的税收问题。

现场咨询:让市民了解税收

4月7日下午,“税企共谋发展 惠民利民重民生”大型现场税收政策咨询会暨税收宣传月启动仪式在桥梓湾广场举行,拉开了“税收宣传月”活动的序幕。

在税务部门设立的咨询台前,过往群众纷纷停下脚步,主动索要税收宣传资料,咨询自己关心的税收问题。“税务专家团”则热情、耐心地向市民解答了各类涉税咨询,并宣传了个人所得税、房产税、再就业优惠政策等相关税收政策。最引人瞩目的,是来自青浦区少年宫绘画班的10名“小画家”,他们带着五彩的画笔和丰富的想象,在长卷上描绘税收给人们带来的变化。孩子们专注的神态、一张张栩栩如生、色彩绚丽的图画引来路人驻足观看,频频赞许。现场还开展了税收知识有奖问答,吸引了众多市民前来参与,气氛热烈,互动不断,主持人问题刚刚说完,十几个手臂就齐刷刷举了起来。

彩旗招展、彩带飞舞,启动仪式生机勃勃,暖意融融,如同和煦的春风,吹开了纳税人心中的疑问,播撒下了诚信纳税的种子。

专题论坛:为企业答疑解惑

作为近年来最重要的税制改革项目之一和结构性减税的重要内容,今年1月1日起在上海试点的营业税改征增值税改革,自然成了“税宣”的热点之一。3月28日上午,上海市税务局副局长胡兰芳来到青浦区委党校,作了关于“营改增”试点工作的专题报告。报告就现行货物和劳务税制概况、“营改增”主要内容、对产业发展带来的机遇和上海贯彻实施情况进行了宣讲,并就如何用足用好政策,促进区域经济转型发展提出了合理化建议。

4月18日,青浦区税务局举办“服务科学发展,共建和谐税收”论坛,受到了社会各界特别是企业界的广泛关注和积极参与。论坛上,税务部门畅谈“税收·发展·民生”活动主

题丰富内涵和重要意义,解读了税收在“促转型、调结构、促发展、惠民生”过程中发挥的重要作用,介绍了近年来青浦税务部门在助推发展、服务民生方面所做的各项工作。各位嘉宾围绕税务部门落实优惠政策、提高办事效率、涵养税源、减负以及拓宽纳税服务渠道作了主题发言,并就如何进一步提高服务质量和水平展开了热烈的提问和讨论。

特色活动:真正走近纳税人

为提高税法宣传的质量和效率,今年青浦区税务局开展了税收宣传特色项目评选活动,极大地激发了各单位的创新热情,一批内容新颖、特色鲜明的亮点宣传项目呼之欲出,让税收宣传真正贴近老百姓,走近纳税人。

第五税务所整合所内优质资源,挑选精兵强将,成立了“4A服务行动队”(4A: Anytime、Anywhere、Anywhat、Anyhow),以辖区内物流企业为重点,全力服务“营改增”企业。4月15日,“4A服务行动队”来到上海德邦物流公司,深入宣传“营改增”政策,并认真倾听纳税人的呼声,为完善税制改革提供第一手的资料。

4月14日,第四税务所组织税收管理员来到上海高新技术成果转化基地活动会场,举办“规范、明晰、高效——携手共创优质税收环境”主题活动,政策讲解环节气氛谨慎严肃,税企互动环节气氛积极热烈。活动结束后,还有不少企业财务人员围着讲课老师提出问题,寻求解答。一位企业财务人员感慨道:半天的讲课和一个小时的互动,还是有些不解渴。

还有不少税务所因地制宜,广泛开展送税法进农村、进学校活动。第七税务所来到重固镇回龙村某蔬果专业合作社,深入田间地头,与农业生产者面对面,讲解农产品自产自销等相关政策,把税法宣传资料送到农民的手中;第三税务所走进毓秀中学,就税收知识做了通俗易懂、深入浅出的讲课,精美的税收宣传资料让学生们对税收知识有了初步认识,许多孩子表示,要从我做起,争当小小税法宣传员。



■青浦区税务局举办“服务科学发展,共建和谐税收”论坛,受到了社会各界特别是企业界的广泛关注和积极参与。



■第七税务所来到重固镇回龙村某蔬果专业合作社,把税法宣传资料送到菜农手中。



■第三税务所走进毓秀中学,专业的现场演讲和精美的税收宣传资料让学生们对税收知识有了初步认识。



■第五税务所“4A服务行动队”来到上海德邦物流公司,深入宣传“营改增”政策,并认真倾听纳税人的呼声。

亮点

呼入量翻番,接听量破万 提升“12366”咨询热线 规范性和准确率

12366 纳税服务热线青浦区远程坐席自2011年10月正式开通以来,始终坚守“电话不遗漏、问题不推诿、解答不模糊”的服务承诺,为广大纳税人提供税收政策咨询、办税操作指引、涉税业务查询、投诉举报受理、意见建议收集等全方位、高效率的优质服务,架起了税企互动的“连心桥”。

近期,恰逢增值税扩围工作、年所得12万元以上个人所得税自行申报工作、2011年度汇算清缴工作等接踵而至,12366 咨询量呈现级数增长态势,个人单日接听量也不断刷新纪录。为应对成倍攀升的咨询量,努力提升服务热线的规范性和准确率,12366 青浦远程坐席打造三个“力求”:

——事项处理力求“快”,面对不断更新的政策法规、层层推进的工作安排、纷繁复杂的问题咨询,12366 远程坐席积极参与各项工作的学习会、培训会和协调会,第一时间把握政策动态和操作要点,统一咨询答复口径,向纳税人传递最新的资讯。

——知识储备力求“全”,依托市局税务网站和12366 系统知识库,12366 远程坐席认真学习各类政策法规,做好清晰的文件归类和翔实的学习记录,不断提升知识储备和服务技能,确保为纳税人提供规范、专业、细致的服务。

——工作制度力求“精”,针对前期制定的事后回拨制度、信息反馈制度、建立随机回访制度,结合现阶段工作实际,在岗位职责、时间节点、权限设置、异常处理等方面对制度进行细化和梳理,不断调整完善,确保制度与操作无缝衔接。

已有31013户企业纳入平台 税企互动平台 网送税法到“桌面”

在青浦区,纳税人网上办税似乎已成为一种时尚。2011年以来,该局开始着力推广另一项“绿色服务”——“税企互动平台”。平台涵盖了涉税信息推送、涉税信息查询、网上问卷调查、网上预约登记和税企互动交流等多项功能,税务部门可通过平台,与纳税人实现点对点的信息互通交流互动、点对面的政策宣传和问卷收发。

比如,在以往采集的纳税人呼声中,有许多企业反映对新政策的了解和把握不够,青浦区税务局便将新出台的涉及企业较多的重要政策整理汇集,要点注意点列明写清,并辅以相关案例,通过平台推送给企业,使企业足不出户就能及时知悉最新的税收政策。市民沈先生告诉记者,他平时很留意从各种渠道了解最新的税收政策,但是,这样花费的精力太多。“税企互动平台”直接把税法送上门,减少了中间环节,既权威又及时,也不会有什么遗漏,心里踏实多了。

据了解,至3月底,全区已有31013户企业纳入了税企互动平台,占正常申报户的43%,点对点推送信息922条,接受信息529条;点对点发送信息297条,查看22770户次,回复3881户次。不少企业已养成了每日登录平台一次,及时查收回复最新政策通知的习惯。