

国家税务总局舞阳县税务局

“一件事一次办”的情况说明

舞阳县税务局以打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的营商环境为目标，围绕“降门槛、简程序、优管理、强监控”四个方面，持续深入推进“一事一次办”改革，不断提升纳税人满意度上取得明显成效。

一、降门槛，把行政审批“放到底”

（一）“调+免”，卸下“不敢放”的包袱。针对权责不清导致的管理权限“不敢放”的问题，由征管科牵头，进一步梳理内部业务流程，对因政策、地方规定等原因导致的登记类、认定类、发票类等 50 余项涉税难点进行逐条梳理，调整服务管理职能，做好前后台业务衔接，理清职责。结合工作实际，研究制定“一事一次办”容错纠错机制，最大限度消除干部职工对因简政放权引发责任风险的担忧，引导干部职工履职尽责。

（二）“放+防”，走出“不会放”的误区。召开推进“一事一次办”改革优化营商环境会议，对涉及“一事一次办”的 158 项即时办结事项和 32 项限时办结事项进行梳理，明确流程事项、受理资料和办理时限，针对相关业务推行中的 21 项风险点制定防控措施，明确后续监管重点，做到“放”与“管”相结合，杜绝“放而不管”“放任自流”现象。

二、优管理，让机制制度“增保障”

（一）实行清单制。全面落实 203 项涉税业务“一事一次办”清单，对纳税人经常办理的申报纳税、发票申领、优惠备案等 36 大类 600 多项业务全部纳入网上办税业务范围。

（二）实行轮岗制。每个窗口实行“一窗受理、一窗通办”业务模式，使窗口人员熟练各种业务办理，遇到特殊业务时借助业务骨干轮流值班时机集中研究、集中讨论、集中攻关；能够保障正常业务正常运行，并且保证回答问题统一口径。

（三）实行领导带班制。每天有 1 名局领导同时到办税服务厅带班值班，负责督查工作纪律，指导业务办理，处置重大事件和突发事件。

三、强监控，让办税服务“阳光化”

（一）监督日常化。公开监督举报电话，设立投诉举报箱，工作人员亮牌上岗，接受纳税人及社会监督。建立以服务满意度调查、执法质量评价为主要内容的监督考核机制，提升服务质量。

（二）反馈快速化。在对外公开电话的基础上，专门增设咨询、投诉服务热线，并由征管、税政、纳服等多个部门组成专业团队，为咨询答疑提供强有力的政策支持。服务热线严格实行“一事一单、一单到底、全程跟踪”服务，最大程度缩短中间转接环节，多部门联动迅速协商解决纳税疑难，快速回应纳税人的涉税诉求，确保纳税人“一次办好”所有事项。

国家税务总局舞阳县税务局

2023 年 6 月 30 日

