

漯河市税务局优化税收营商环境 工作领导小组办公室文件

漯税营商办〔2021〕1号

国家税务总局漯河市税务局营商办关于优化 税收营商环境建设工作督查情况的通报

各县（区）税务局，市局派出各单位，局内各单位：

为进一步推进优化税收营商环境建设工作，结合当前迎评工作实际，市局营商办成立了三个督查小组，于4月7日至9日对各单位该项工作的开展情况进行了明查暗访，现将有关情况通报如下：

一、督查的重点内容

督查小组采取现场检查、资料查阅、走访企业、电话抽查、

组织座谈等形式，对营商环境建设阶段性重点工作开展情况进行了督查。具体来说，对各县（区）局和市局第一、二税务分局主要查看了组织领导情况、营商环境开展情况的有关资料以及对2021年营商环境建设工作的打算、24小时离厅式自助办税厅建设与使用情况等；对税务分局和办税服务厅主要查看了工作环境和秩序、税务人员的精神面貌、着装仪表、服务态度、业务水平等情况、相关制度的落实情况、市局暖心服务措施的知晓情况、企业走访以及纳税人诉求收集情况；对企业和中介机构主要查看对我局开展暖心服务新举措知晓情况、预留电话的准确性、首席服务官制度知晓情况、首席服务官业务水平、服务态度、廉洁自律情况、对税务部门的工作是否满意、有什么意见建议等。

二、好的方面

（一）领会市局精神准确。各单位对优化税收营商环境建设工作较为重视，于4月2日通过召开局长办公会、中层人员会、分局培训会等形式迅速传达学习了市局会议精神，统一思想，重点部署，绝大多数基层人员对该项工作的认识有了相当大的提升，工作积极性得到了充分调动。开发区局、临颖县局牺牲小长假时间研究部署企业走访工作，抓得紧，行动快；市局一分局思路清晰，据实筹划；开发区局、临颖县局、郾城区局资料报送及时，质量较高。

（二）企业走访座谈深入。各单位紧密结合营商环境迎评重点，制定企业走访方案计划，“一把手”亲自担任首席服务官，大

多数单位的班子成员分包重点关注对象，深入企业，扎实走访，成效明显。通过交流座谈、发放《暖心服务明白卡》《税企沟通联系卡》、开展税收政策辅导、征求意见建议，进一步拉近了税企关系。临颖县局在4月5日完成了班子成员重点关注企业的走访，开发区局在4月8日完成了全量样本企业的走访。一分局结合自身管户实情分两场次召开税企座谈会，舞阳县局充分发挥中介机构作用联系大量中小微企业宣传纳服新举措，源汇区局、召陵区局召陵税务分局对企业走访工作进行痕迹化管理，都收到了良好效果。

（三）基层工作秩序井然。各办税服务厅（窗口）工作有序，大多数同志精神面貌良好，服务意识很强，迎评警惕性很高。嵩山路办税厅各项工作准备充分，郾城区局、召陵区局、二分局办税服务窗口在电话抽查中接听顺畅，回答问题准确。抽查到的税务分局人员在岗情况较好，大部分单位办公秩序规范，企业走访工作有序开展，绝大多数同志有主动为企业服务的意识，基本制度落实，自我要求严格。郾城区局城关税务分局、舞阳县局舞泉税务分局、开发区局税源管理三股迎评工作积极主动，表现较为突出。

（四）企业反响普遍较好。市局营商办模拟第三方调查人员对各单位已走访纳税人进行了随机电话抽查，企业对税务局和税务人员的工作认可度较高，评价很好，对税务局和税务人员在政策宣传推送以及提供便捷服务措施等方面较为满意。实地走访和

座谈中，企业对税务部门推出的暖心服务新举措表示赞许，认为办理涉税事项较以前越来越方便、快捷、高效。开发区局针对发票当天无法邮寄的纳税人，指定专人专车直通送达，解纳税人之急；及时向“豫税通”平台提出需求，开发了重点税源统计上报小程序，为税企双方对重点税源的汇总上报提供了便利。

三、存在的问题

（一）个别单位对营商环境建设工作重要性认识不足。通过对天桥分局的走访发现，召陵区局对市局精神把握不到位，班子成员分包的企业走访对象重点不突出，存在委托专管员走访的现象，专管员又以电话走访、短信走访的形式落实，且走访进度缓慢，没有达到走访企业的目的；源汇区局税源股、老街分局企业走访活动流于形式；郾城区局擅自设置新办企业首次发票领取门槛。

（二）个别基层单位宣传培训不到位。天桥分局个别人员对发票免费邮寄等举措茫然不知，提及其他新举措也是支支吾吾；瓦店分局个别人员对市局出台的暖心服务新举措掌握不够。

（三）办税服务厅人员普遍存在着装不规范的现象。混装现象特别突出，有的同志领花、肩章佩戴不齐全、不规范，有的不着制式衬衣、不打领带，个别党员未佩戴党员徽章。

（四）部分办税服务厅（窗口）和个别基层分局工作环境及设施有待改善。大部分办税服务厅（窗口）绿色通道或绿色窗口标示不明显，郾城区局办税窗口评价器不能使用，嵩山路办税服

务厅绿植长期没有更新，瓦店分局办公区环境卫生脏、乱、差。

（五）24 小时离厅式自助办税服务厅建设有待加强。召陵区局建厅选址不符合“24 小时离厅式”要求；临颖县局改造进度较慢且选址位置不理想，建成后的利用率不会高；舞阳县局、开发区局还在筹划中，没有动工。

（六）“豫税通”税企沟通平台使用情况较差。该平台除开发区局推广应用较好外，其他单位的推广使用情况都不理想。目前，全市企业纳税人 80%已在该平台激活，但基层税务人员在日常工作和新政策宣传推送中大都没有主动使用，天桥分局个别人员不清楚有“豫税通”这个平台。

四、几点要求

（一）进一步提高认识。税收营商环境建设是营商环境建设的重要组成部分，对企业的经济效益及生产、经营、投资等具有十分重要的影响。各单位要充分认识这项工作重要性，把思想和行动真正统一到市局党委的重要决策上来，将其列入年度重点工作、列入阶段性工作的重中之重，进一步提高思想站位，强化组织领导，紧扣营造良好营商环境、服务市场主体发展这个主题，自我加压、主动作为，切实减轻市场主体负担，提高税收服务质效，做出税务部门应有的担当。

（二）进一步抓实工作。要按照市局统一安排，步调一致，真抓实干。单位“一把手”既要当好指挥员，又要当好战斗员，各班子成员要做好责任分包，把握工作重点和难点。必要时个别单

位要进行再动员、再部署，把所属人员思想切实统一起来，把应知应会的知识点切实学起来，把宣传推介工作切实做起来，在营造良好氛围的同时，做细做实每项工作。特别要盯紧辖区中介机构，做到班子成员分包、分局局长担任指导员，辅导其完成后续工作；要注重个性化服务，对重点关注企业落实“一企一策”；要发挥“豫税通”等平台作用，及时与企业保持联系，收集企业需求，寻求解决措施，形成反馈清单。要坚决杜绝“一走了之”、走马观花和敷衍应付等现象的发生，真正把营商环境建设工作做成服务纳税人的暖心工程，真正解决纳税人关注的热点、难点和堵点问题。

（三）进一步强化奖惩。为确保营商环境建设工作的顺利开展，市局将持续进行多种形式的督导检查，督查情况及时通报，督查结果与各单位组织绩效挂钩。对工作积极，成绩突出的兑现奖励激励措施，对认识不足、有错不改的单位和个人，市局营商办将依规向市局党委提出严肃追责惩戒意见建议。各单位也要采取切实可行措施加强督导，确保工作有序推进。