

国家税务总局开封市鼓楼区税务局文件

关于《市县法治政府建设示范指标体系（2023版）三级指标第93项》的情况说明

国家税务总局开封市鼓楼区税务局负责全区纳税人的地方税收征管工作。多年来，始终秉承“法治税务”的理念，以服务的便捷化和执法的规范化为抓手，进一步改进税务行政执法方式、创新税务行政执法机制、规范税务行政执法行为。为更好地为纳税人服务，切实尊重好、实现好、保护好纳税人的合法权益，构建和谐征纳关系，积极筹办成立了鼓楼区“纳税人之家”，积极创新工作方法，开展了多项与纳税人沟通交流与办税服务的新活动，延伸了服务型执法的新模式。

一、安排部署

（一）以纳税人需求为导向，搭建“纳税人之家”平台

专门成立了“纳税人之家”指导小组，下设办公室，指导小组专题研究“纳税人之家”工作思路，建立完善各项制度，总结

“纳税人之家”活动开展情况，安排部署下一步工作。

(二) 建立“纳税人之家”活动机制，实现从“管理”到“服务”的新路径

“纳税人之家”紧密联系税收征管与纳税服务的实际，切入点是维护纳税人的知情权、建议权和监督权，落脚点是提高服务质量，改善管理效能，目的是提高纳税人对税法遵从度和满意度。

“纳税人之家”通过纳税人参事机制、民主评税机制、政策服务机制和监督评议机制，保障纳税人的权益，提升纳税服务层次，创造良好的税收环境。

(三) 搭建四个平台，为纳税人提供特色服务

通过定期和不定期的对纳税人进行最新税收政策业务培训活动，构筑纳税人的学习之家。自“纳税人之家”创建以来，共组织纳税辅导 176 次，最新税收政策业务培训 1628 人次，发放政策宣传辅导读物 1879 份。我局还编印了《鼓楼纳税服务》期刊，积极宣传新的税收政策，截止目前已向纳税人免费发放 8000 余册，受到了广大纳税人的一致好评。

定期为纳税人公开最新税收政策，强化政务公开，增加税收政策和办税程序的透明度。近年来，在围绕“纳税人之家”开展的各类活动中，共制作宣传版面 78 块，悬挂宣传横幅 167 条，出动宣传车辆 95 车次，召开纳税人座谈会 76 场次，发放宣传资料 28000 余份，督促补办税务登记 985 户，进一步强化了税源管理，优化了纳税服务。

利用“纳税人之家”平台，确定了班子成员的联系单位，定期或不定期召开座谈会，丰富纳税服务内容，帮助企业用足、用

好、用活税收政策，积极帮助纳税人解决实际困难，赢得了纳税人的信任与支持。

根据纳税人需求提供特色服务，并真正将各项服务承诺落到实处。新办税服务厅正式启用后，在完善原有纳税服务机制的同时，增设了叫号机、自助办税终端、电子显示屏、触摸式办税引导屏等硬件设施并按期投入使用，设立税务文化广角、调解室、绿色通道等特色服务区域，在全市税务系统率先推出了“一机双屏”办税服务模式，设置了留言树和回音壁，积极征求纳税人的合理化建议，共收集到纳税人的建议和表扬等信息1000余条，共享各类问题的解决方案187条，涉及各种纳税咨询问题2000余个，均已得到有效解决。

二、工作举措

我局运行了五个机制保障了“纳税人之家”的顺利运行。

（一）运行引领机制，调动参与的积极性。统一全体干部思想，全员参与建设“纳税人之家”工程，切实增强“纳税人之家”在社会各界的影响力，使“纳税人之家”成为社会的公共资源。

（二）运行联动机制，实现整体协调推进。一方面建立健全运行、考评、创新、发展、激励、奖惩等一系列工作机制，搞好内部协调；另一方面加强与国税、工商、公安、财政、新闻媒体等部门的协作与配合，争取地方政府的支持，建立了携手共进、和谐发展的“纳税人之家”工程建设新格局。

（三）运行互促机制，力求事半功倍。“纳税人之家”工程将“纳税人之家”工程建设与基层建设、学雷锋活动、创先争优活动、学习型先进党组织争创活动等有机结合起来，统筹规划，

协调发展，力求达到事半功倍的效果。

(四) 运行创新机制，务求实际效果。“纳税人之家”工程建设本着节俭、高效的原则，充分运用好现代管理和信息技术手段，进一步拓展服务平台，创新服务手段、模式，改进服务方式，整合服务资源，优化服务流程，降低征纳成本，切实使纳税人自主办税，提高税法遵从度。

(五) 运行落实机制，提升执行力。在具体工作中做到及时总结归纳，积极引导，以点带面，对成熟的建设成果进行推广，把“纳税人之家”工程建设纳入“一把手”工程，作为年度目标管理考核的重要指标之一。

三、工作成效

建设“纳税人之家”工程树立了崭新的执法服务标杆，取得良好的社会反响，获得较好的社会效益和经济效益，实现了“五个有利于”：

(一) 有利于促进税务机关工作作风的转变。“纳税人之家”工程树立了全新的纳税服务理念，使税务机关以满足纳税人的需求作为工作的根本出发点，把纳税人的意愿作为指导工作的信号，把纳税人的评价作为衡量工作的尺度，做到了情系纳税人，优质服务于纳税人，促进了税务机关工作作风的转变。

(二) 有利于推动税务信息化的发展。一窗通办、网上申报、财国库银联网缴税等多种办税方式的推行，使纳税人的认可程度越来越高，参与热情越来越高，为税务信息化的长足发展奠定了基础。

(三) 有利于提高纳税人的税法遵从度。“纳税人之家”工

程的建设使税收工作更加贴近纳税人，积极维护了纳税人的根本利益，得到了纳税人的广泛认可，极大提高纳税人税法遵从度。

（四）有利于税收征管质量和水平的全面提升。“纳税人之家”工程建设，强化了征纳双方的交流与沟通，实现了税务部门和纳税人的良性互动，促使税务机关不断完善管理机制，进一步规范税收执法，促使征管方式进一步向精细化、专业化管理迈进，整个税收工作形成“运行、反馈、调整和完善”的上升体系，有效促进了征管质量和效率的全面提升，实现了税收收入稳定增长。

（五）有利于塑造税务良好的社会形象。“纳税人之家”工程促使每名税务干部都要内强素质，外树形象，增强服务意识，全方位提供优质办税服务，同时，坚持依法治税，严厉打击涉税违法行为，为纳税人提供公平公正的纳税环境，服务地方经济发展，为税务机关树立了良好的社会形象。

