

“最多跑一次”改革 简报

第 68 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 5 月 11 日

车俊书记对绍兴税务服务 “至少去一次”做法作出重要批示

按：5月5日，车俊书记在浙江政务信息（昨日要情）上对绍兴市全省首推税务服务“至少去一次”机制作出重要批示，对绍兴市的做法予以肯定。现将绍兴市税务服务的相关做法予以刊载，供各地各部门学习借鉴。

绍兴市在全省率先 推出“至少去一次”服务机制

为进一步盘活政务服务资源，实现“纳税人少跑，税务人多跑”的服务目标，绍兴市地税局创新推出“至少去一次”服务机制，将政务服务阵地从办税大厅前移至纳税人家门口，努力确保“只跑一次”下纳税人办税“标准不降、风险不增、规范不减”。通过推行“至少去一次”，绍兴市地税局在“最多跑一次”目录事项基础上，64项事项实现“零上门”，“零上门”项目数量较之前增加1倍。

一、“至少去一次”服务主要做法

（一）建立“至少去一次”服务清单。按照权力清单、责任层级、服务频次和服务事项，全面比对匹配市地税局“最多跑一次”目录，建立全市地税系统“至少去一次”服务清单，明确“去一次”的任务目的和操作规范，并实行动态调整。根据不同服务对象特点，首批共设置“优惠办理类、联系沟通类、支持帮扶类、政策宣传类、定向辅导类”5大类60项服务内容，可以实现64项事项“一次不用跑”，“不用跑”数量较之前增加1倍。

（二）建立“至少去一次”服务机制。建立健全地税干部服务企业、联系基层服务机制，明确每一服务事项的频次、内容要求。为确保工作落实到位，专门设计编订“至少去一次”服务台

账和服务反馈表，地税干部每次下去服务，带上相关表格，充分征求服务对象意见建议，并一一记录在案，由服务对象签署姓名。带回来后，相关职能部门按照职责，对服务对象提出的事项一一进行交办，做到服务次数有账可查、服务内容以案可循，反映问题及时落实反馈。

（三）建立“先享后审”服务流程。按照简便高效的原则，对涉税服务事项进行程序优化和环节简化，最大限度压缩所需资料和办理时限，实现所有优惠备案业务“先享后审”零约束，21个事项实行“先享后审”。加强部门联动，联合税务部门实行办税窗口并联受理，联合国土、房管、民政等部门实行房地产交易的一体化集约办理，极大方便纳税人办事。

（四）建立满意度测评反馈机制。加强服务后续监管，健全服务评价机制，及时征询服务对象意见建议，全面客观掌握活动开展情况，不断改进服务方式和时间周期，切实提升服务水平和质量，努力使服务活动真正成为群众满意工程。

二、初步成效

（一）服务前移，减轻了办税负担。纳税人少跑一次，税务人员多跑一次，向5200余户次纳税人提供“至少去一次”上门服务，大大减轻了纳税人负担。

（二）流程再造，提升了工作效率。“至少去一次”是对“最多跑一次”改革后税务部门工作流程的再造，优化统筹人力资源，实现一线服务人员力量倍增效果。地税局通过“至少去一次”服务机制，广泛发动后台税源管理人员走到服务企业第一线，充实

了一线服务力量，在很大程度上缓解了基层窗口的工作压力，理顺了工作机制。

（三）创新平台，整合了政务资源。重点抓好与国税、人力社保、市场监管以及各乡镇街道等部门的合作，发挥好“税云小站”的便民服务“前哨阵地”作用，进一步拓展“小站”办事功能，在深化税务事项办理功能基础上，将部分社保、工商事项办理纳入“小站”，使“税云小站”真正成为纳税人身边的“行政服务中心”。在线下合作基础上，积极整合“互联网+”线上政务资源，探索将市地税部门的“码上办税”掌上办税平台与社保、市场监管等部门的网上办税移动平台对接联合，形成一个纳税人可办理多部门事项的“网上综合超市”。

（四）优化服务，强化了业务指导。为确保企业在享受“最多跑一次”服务的同时，依法合规办理各类涉税事项，地税部门干部主动上门为企业开展业务辅导。通过主动政策辅导，市地税部门7家上市公司或拟上市企业避免、纠正了14项偶然性、非主观税务处理失误，防止了更大损失的发生。

本刊邮箱：364425706@qq.com

报：车俊、袁家军、陈金彪、冯飞、熊建平、朱从玖、梁黎明、孙景淼、高兴夫、成岳冲同志，省政府秘书长、副秘书长，省委办公厅、省政府办公厅、省委全面深化改革领导小组办公室。

发：省直各单位，各市、县（市、区）政府办公室（厅），市、

县（市、区）“最多跑一次”改革办公室。
