

改革优化营商环境促发展

持续优化税收营商环境  
打造体验最佳“无锡样板”

在“十四五”开局之年,无锡市税务局以持续深化“放管服”改革为要求,坚持“服务无止境、创新不停步”,以“争第一创唯一”的魄力和勇气,主动对标国际国内一流,高质量推进升级版税收营商环境最佳体验区“无锡样板”建设,为无锡擦亮“无难事、悉心办”营商环境品牌,建设最优营商环境城市努力贡献“锡税力量”。

## 改革创新 勇当服务“先行军”

“凝心而聚、唯先必争、创新竞进、克难笃行、合力向上”是无锡税务人致力优化营商环境、服务高质量发展的不懈追求。紧跟全市营商环境行动方案升级步伐,无锡税务积极探索建立“线下服务无死角、线上服务不打烊、定制服务广覆盖”的税费服务新体系,以智慧服务为突破口,在全省率先搭建智慧办税“三平台一系统”、率先构建税收营商环境监测体系等基础上,今年以来,接续创新21项“云办税”等服务举措,全面推广“江苏税务”App掌上办税,“非接触式”业务办理率达97%以上,“不见面”办理比例居全市政务服务部门前列。

将学党史与办实事相结合,今年3月起,针对更正申报

表、密码重置、办税授权管理等21项企业纳税人常用但只能线下办理的业务,在全省率先试点推出“云办税”服务,通过优化线上办税功能、建设远程服务中心,将这些业务以“屏对屏”远程辅导的方式升级为“云端办”,有效便利纳税人。5月,又在全省率先试点推行“无柜台”办税。将解放东路办税服务厅原来三分之一的柜台区域升级为“无柜台”智慧小站,税务人员走出柜台、走向前台,通过线上线下融合,既为纳税人缴费人“一站式”办理所有事项,又结合其办税实际针对性提供宣传辅导、咨询解难等个性化深度服务。推行半年已完成业务5000余笔,纳税人现场评价满意率100%。



## 咨询速应 和谐征纳“一线牵”

“契税税率是否发生变化?”“最新的增值税及附加税费申报表如何填写?”“个体工商户如何申请查账征收?”……像这样各式各样的问题,身为12366接线员的周捷茜平均每天要接听60多通,每逢新政出台、系统升级,接听量几近翻番。在常住人口逾700万的无锡,每年的税务咨询电话近100万。而在周捷茜看来,她不只是一名接线员,更像是桥梁和纽带,一头连接着国家税收政策,一头连

接着企业发展民生,承担着纳税人缴费人对国家政策落地落实的满意度和获得感。

坚持以纳税人和缴费人为中心,近年来无锡税务积极构建一体化、智能化税费咨询服务体系。在建强“12366+特服号”咨询热线同时,全省率先打造“苏小税”智能咨询机器人,24小时提供实时咨询和信息推送,线上线下凝聚咨询响应合力。今年以来,又主动将12366纳税缴费服务热线以分中心形

式归并12345政务服务便民热线,建立由市县两级60名业务骨干组成的“一企来”企业服务热线政策专员团队,通过“简单问题在线直接答、专业问题工单限期答、复杂问题专员连线答”的模式,精准、高效、权威地响应纳税人缴费人诉求,开辟“一键直达”助企纾困服务新通道。不断推进涉税咨询从“解答问题”向“解决问题”转变,切实打通咨询服务到实办服务的“最后一公里”。

## 便民办税 精细服务“全方位”

窗口虽小,服务事大。“我经常通过模拟纳税人的办税过程来发现办税服务中可以精进的地方,有时一个细节的调整就能换来办税体验的极大提升。”作为办税服务厅值班长的宋旭博每天考虑最多的就是如何让办税缴费服务更精准、更便捷地响应纳税人诉求。

近年来,无锡税务以纳税人缴费人的视角审视服务,以纳税人缴费人的满意优化服务,持续推进办税缴费便利化改革,“十三五”期

间累计创新服务举措261项。今年以来,将“学党史、办实事”与落实便民办税春风行动紧密结合,以“我为纳税人缴费人办实事”为抓手,积极探索“税费服务产品体验师”机制,在全市聘请和招募368名体验师,常态化收集体验师对税费服务产品的反馈和意见建议,更有针对性地改进完善税费服务产品。聚焦服务精细化、智能化、个性化,以市县两级办税服务厅进驻同级政务服务中心或挂牌分中心方式推进税务服

务全面融入政务服务一体化;积极响应纳税人缴费人对就近办税、便捷办税的需要,继今年5月在经开区政务服务中心试点打造全市首个24小时智能微税厅以来,持续探索建立驻专业市场、驻政务服务中心等“智能微税厅”,为不同类型纳税人缴费人就近提供集身份识别、自助办税、线上体验、“云办税”于一体的智能办税新体验,打造15分钟便民办税圈,进一步将服务延伸到纳税人的“家门口”和“云端上”。

## 精准宣传 政策红利“直达享”

“受疫情影响,公司产销两端资金压力非常大,新项目又接续投入了大量资金,感谢税务局在新政出台的第一时间就为我们新项目上马带来了‘及时雨’!10月份申报时就提前享受了前三季度1600万元的研发费用加计扣除优惠,而且全部研发项目可以统一计算,既减轻了税费负担,又降低了办税成本,让我们进一步加大研发、加快创新的底气和信心更足了。”江苏诺明高温材料股份有限公司的财务主管吴华君说到。

让每一个符合条件的企业应享尽享税收惠红利。无锡税务在全省率先打造“税云通”“税库通”“税效通”政策服务平台基础上,今年又持续拓展线上线下精准宣传渠道,持续优化全省首创的“阿福税通”征纳互动平台,依托大数据建立税费优惠政策标签体系和申报享受政策提醒机制,全新上线互动平台微信小程序,开设“云直播”精品课堂,通过“政策找人”与“人找政策”双向互动,推动税收惠政策直达快享。目前已有32万余户企

业可通过平台享受精准政策推送、24小时政策咨询服务、税收政策云端培训等互动式智能服务。同时,打造、扩围“税务营商专员”队伍至7个县区400名业务骨干,面向大企业、拟上市企业、出口企业等细分打造“大企业工作室”“‘IPO’税援团”“税E通”等服务品牌,确保政策红利全面、及时、充分惠及每一个市场主体。已累计为4万多家企业解决涉税问题六千余个,切实把纳税人的“烦心事”变成“暖心事”。(席瑄)