

春风细雨化服务 倾心倾情创和谐

——写在市行政服务中心市国税局窗口成立十周年之际

□文/晚报记者 邵群峰 □图/通讯员 沈钦胜

2011年6月,省委常委、省纪委书记尹晋华在市委书记陶明伦等领导的陪同下,深入市行政服务中心调研。尹书记一行来到国税窗口,在得知国税窗口自行政服务中心成立以来,连续被评为“红旗窗口”、“十星级服务窗口”时说:“你们做得很好,这些荣誉的取得是对你们优化服务工作的充分肯定。你们要再接再厉,争取更

大的进步!”在省、市各级领导视察行政服务中心工作时,均对国税窗口工作给予了充分肯定和认可。这些,只不过是十年来国税窗口转变观念、优化服务、完善职能、提升效能的一个缩影。也正是这种不断创新、全新全意为纳税人服务的精神和理念,赢得了各级领导、社会各界和纳税人的一致好评。



①



②



③

图①、图②:十年来,国税窗口紧紧围绕“规范、便捷、高效、文明”的服务宗旨,不断创新服务形式,完善服务措施,树立了良好国税形象。

图③:市国税局党组书记、局长刘义峰到国税窗口检查指导工作,市行政服务中心主任曹月坤陪同。

十年历程, 结出 优化服务累累硕果

2002年7月,市行政服务中心成立。按照市委、市政府统一部署,为进一步优化经济发展环境、提升工作效率,市国税局正式在行政服务中心设立服务窗口。十年磨一剑,国税窗口从负责办理市区税务登记到包括全市车辆购置税征收和档案管理业务;从纳税人数着现金缴税到POS机一点,银行卡一刷税款自动划转;从国、地税窗口分设到联合办税;从最初的2人发展到9人……尤其是近几年来,纳税服务工作被提到越来越重要的高度,“纳税人至上”、“征纳双方法律地位平等”、“一切服务于纳税人”的理念牢固树立于每一名窗口工作人员的心中。

十年来,国税窗口不断探索、创新、完善,用一串串数字、一份份荣誉向上级领导和广大纳税人交上了一份满意的答卷:十年累计受理开业税务登记、变更税务登记36万户次;征收车辆购置税7亿元,应税车辆10.5万辆;办理车购税转籍、变更等二次业务2万件……国税窗口连年被市行政服务中心评为“优质服务窗口”,被市妇联评为“三八红旗集体”,被团市委评为“青年文明号”。窗口工作人员多次被评为市级“优质服务标兵”、市级“青年岗位能手”等荣誉称号。今年7月19日,在市行政服务中心成立十周年庆典大会上,窗口被评为“十年十佳优质服务窗口”;窗口工作人员郭淑颖被评为“十年十佳优质服务标兵”。

突出效能, 为国税擦亮第一扇窗

优化纳税服务是当前国税工作的首要任务,加强效能建设、提升服务质量则是优化服务的根本途径。在纳税服务工作中,市国税局充分认识到行政服务中心国税窗口作为征纳关系的第一个环节,必须深入贯彻“规范、高效、廉洁、便民”的服务宗旨,切实推进“两转两提”,优化发展环境,提升纳税人满意度,树立良好国税形象。

他们自我加压,从强化“四种意识”为突破口,力图从源头优化纳税服务。强化服务意识,以“为民、便民、利民”为宗旨,全面推行服务事项、内容、承诺、流程等方面工作的公开。强化责任意识,认真执行首问负责、服务承诺、预约服务、延时服务等制度,做到“件件有落实,事事有回音”。强化规范意识,坚持依法行政,规范内、外部衔接和资料传递制度。强化效率意识,实行“一站式”、“一条龙”服务,窗口人员严格实行AB岗工作制,避免纳税人“多次跑、重复跑”现象发生。

完善窗口职能,切实方便纳税人是摆在市国税局面前的一道现实“问答题”。为此,他们首先采取简化办税程序、减少流转环节、减轻纳税人负担等措施,实现一窗受理全程办理,同时,积极推行刷卡缴税工作,添置POS机,彻底解决了纳税人携带巨

额现金的忧虑。他们还进一步提升便民服务效能,构建快捷高效的办税环境,全市车购税征收及档案管理业务全部转移至窗口办理,大大提高了车购税的征纳效率,受到了广大纳税人的一致好评,此举被媒体登载报道。他们还积极同地税部门沟通协调,实现了国、地税联合办理税务登记证业务。

队伍素质是纳税服务的基础条件。国税窗口一直把强化理论学习、锤炼优良作风、提升内在素质放在重要位置,一是立足一个“正”字,率先在服务窗口创建廉政文化,全面践行廉政承诺。二是围绕一个“实”字,切实做到“三清”、“三当场”、“三不让”,即:咨询服务一口说清,受理审核一次看清,服务手续一次办清;当场更正,当场告知,当场发证;不让群众多跑,不让群众麻烦,不让群众失望。三是弘扬一个“新”字,把优化服务环境升华为内在要求,始终用最佳的精神状态、最优的服务质量、最快的工作效率塑造自身形象,积极在“创新”上做文章,把工作提升到一个新的水平。四是倡导一个“勤”字,按照“胜任本职,独挡一面,全面发展,一专多能”的要求,多措并举,构建了一支业务扎实,纪律严明的干部队伍。

倾情奉献, 为了纳税人的微笑

有一种坚持,平凡简单,也许只是每天手不停地敲击键盘,审核资料,打印税票;有一种奉献,默默无言,也许只是腰酸的时候再撑一撑,纳税人需要的时候再加会儿班;有一种执着,无悔无怨,也许只是面对误解时的一个微笑,面对责难时的一份淡然。国税窗口就有这样一群人,他们很平凡,他们只是千千万万纳税人中的一员,但他们倾心倾情倾力,用无私的奉献,用默默的坚持,把最优质的服务带给每一个纳税人。

2012年新年的某一天,市公交公司工作人员带着500辆汽车的数据前来办理车辆购置税,当时已临近下班,电源已经关闭,前来缴税的人着急地说,这500辆车是公司刚刚采购的,要求3天内必须上线运行。当时值班的施振江、王翠莲两名同志什么也没说,迅速重启电脑,并及时和中心领导联系,要求加班。就这样,连续3个工作日加班加点,终于将500份车辆完税证明及时交到纳税人手中。王芳,身患重病,为了不影工作,就白天上班,晚上打针,一

双手被打得青紫,终于累倒在病床上。周家义,父亲年过九旬,身患癌症,他晚上在医院陪护父亲,尽一个当儿子的孝道,白天又双眼通红地微笑着面对纳税人。郭淑颖,第一个到国税窗口报到的工作人员,如果说十年时间只不过是弹指一挥间,那么,十年来,她总是坚持每天第一个到最后一个走,算不算也是一种奉献?寒冰,对待纳税人的态度永远是春风化细雨般的温和,面对纳税人各种各样的疑问和不解,他从未红过一次脸,总是耐心地解答,手把手地教。还有胡晓萍、杨钦省、杨辉、郭丽颖……类似的事例还有很多。正是这些普普通通的窗口工作人员,用真诚和汗水换来了纳税人舒心的笑脸。

十年风雨兼程,十年精彩不断,国税窗口用真情架起了征纳双方的连心桥。未来的路仍然充满挑战,国税窗口将在市行政服务中心和市国税局的正确领导下,牢固树立开拓创新、默默奉献、服务纳税人的宗旨,全面贯彻服务理念,为纳税服务工作再添光彩!

新闻延伸

国税窗口 办事流程

●开业登记

(一)办理流程

- 1.申办者申请登记;
- 2.行政服务中心国税窗口受理(申报材料不全的,一次性书面告知不全的材料);
- 3.国税窗口向申请人发送证照。

(二)所需资料

- 企业纳税人需向税务机关提供资料:1.工商营业执照;2.组织机构代码证书;3.法定代表人或负责人的居民身份证、护照或者其他合法证件;4.注册地址及生产经营地证明;5.有关合同、章程、验资报告、协议书;6.有权机关出具的验资报告或评估报告原件及其复印件;7.税务机关要求提供的其他有关证件、资料;8.以上资料均需复印件一份。
- 个体纳税人需向税务机关提供资料:1.工商营业执照及复印件;2.业主身份证原件及其复印件;3.经营地房屋租赁合同或房产证复印件。

●变更登记

(一)办理流程

- 1.申办者申请登记;
- 2.行政服务中心国税窗口受理(申报材料不全的,一次性书面告知不全的材料);
- 3.国税窗口向申请人发送证照。

(二)所需资料

- 1.《变更登记表》一式三份;
- 2.变更后的工商营业执照副本复印件;
- 3.变更后的代码证复印件一份(涉及地址、名称、类型变更的需要);
- 4.变更后的法人身份复印件一份;
- 5.工商执照变更通知书一份。

●车辆购置税缴纳

(一)办理流程

- 1.纳税人申请;
- 2.行政服务中心车辆购置税窗口办理。

(二)所需资料

- 1.车辆购置税申报表;
- 2.车辆合格证明:国产车辆要提供整车出厂合格证明,进口车辆要提供《中华人民共和国海关货物进口证明书》;
- 3.车辆价格证明:境内购置车辆要提供机动车统一发票(报税联、发票联和注册登记联)或其他有效证件,进口自用车辆要提供《海关关税专用缴款书》或海关《征免税证明》;
- 4.组织机构代码证书(单位)或居民身份证(个人)。