

信宜2021年度纳税人满意度全省县级市第一

便捷高效服务让纳税人更“有感”

记者 王霞 通讯员 朱华斌 杨宏彬

本报讯 从为老年人导办帮办,到为新生儿家庭提供医疗保险参保缴费提示,一系列个性化服务满足不同群体的需求;从税务UKey免费邮寄到家,到实施办税服务厅周末延时服务,再到进村为村民提供服务,一个个有温度的服务举措让群众办事省心、舒心……

2021年以来,信宜市税务局扎实推进党史学习教育和“我为群众办实事”实践活动,以纳税人需求为出发点,坚持把提升服务质量作为优化营商环境、提升纳税人满意度的“先手棋”,在全省税务系统2021年度纳税人满意度调查中获得县级市第一名。

更具弹性的办税缴费时间 “周六真的可以办税,以后我们这些上班族可以弹性安排办税时间了。”在信宜市行政服务中心办税服务厅,刚办好契税缴税业务拿到了缴税凭证的王先生激动地说道。原来,王先生在乡镇上班,平时较忙,只有周末有时间

办事。周六,他怀着试一试的心态来到办税大厅,顺利办好了契税业务,不禁感叹周末延时服务真的解决了他问题。办税服务厅周六(法定节假日除外)上午从8点半到12点提供周末延时服务,服务范围涵盖所有税费服务事项,群众无需预约,即到即受理,纳税人可以根据实际情况安排周末办税。服务自2021年7月1日实行以来,累计为纳税人办理了3400多笔业务,较好地破解了纳税人“上班没空办,下班没处办”的难题,方便了纳税人弹性安排办税时间。

此外,全天候自助办税场所的开设和不断升级完善也给了纳税人弹性办税更多的底气。信宜市区内的24小时自助办税厅,设置了自助办税终端机、手机和平板电脑等办税终端,为纳税人提供全天候、全智能、全业务的“一站式”办税服务。纳税人、缴费人无论任何时段,都可以通过刷身份证进入,选择自助办税终端办理发票领用、车购税业务、综合办税等税费业务。

“服务不‘打烊’,方便自主安

排办税时间。”信宜市洪丰装饰材料公司财会人员杨时财介绍,他经常要外出跑业务,很少有固定时间来办税,24小时自助办税厅很好地解决了他的问题,是他经常“光顾”的地方。

更具多样性的办税缴费方式 大厅办、自助终端办、电脑网上办、手机终端办、热线电话办……丰富多样且覆盖各个群体的办税方式,为纳税人缴费人提供多样的选择。

“您好,这里是社保扣缴服务专线,请问有什么可以帮到您?”正在为您办理,请稍后……接线员正在为来电人员办理社保扣缴业务。电话补扣缴社保费专线,配备了既精通业务又精通当地方言的接线员,为群众提供社保费政策咨询和扣缴服务。在遇到扣缴失败的时候,做好跟踪联系,并把问题解决情况反馈给缴费人。“想不到你们还会说普通话,让我们觉得很亲切。”一位通过电话专线办好扣缴业务的长者惊喜地说。

疫情发生以来,“宅”成为减少疫情传播风险的好方式,“非接

触式”也成了办税人、缴费人尤为喜爱的方式。信宜市税务局充分发挥“互联网+”的优势,积极推广电子税务局、“粤税通”等“非接触式”办税缴费渠道,并制作简单易懂的操作指引供纳税人缴费人查阅,引导纳税人缴费人使用“非接触式”办税缴费,让“网上办”、“掌上办”成为潮流。“外面风大雨也大,网上办理省事又省心。”信宜素色馆办税人李肖荣对着电脑中打开的广东省电子税务局登陆界面悠闲地说,网上办理遇到问题,还可以在税企微信群寻求帮助,问题都会很快得到解决。

更具灵活性的服务场所 纳税服务的场所在哪里?办税服务厅、自助办税厅?不,绝不仅仅只是这些。现在,信宜市税务局已经把服务延伸到基层党群服务中心、银行网点和家门口。

为了把服务更好地送到纳税人缴费人手中,信宜市税务局全面推广“税务UKey免费邮”服务,免费把税务UKey寄到申请人家门口,把“不出门办成事”变成现实。协同邮政储蓄银行、信宜农商银行在多个网点上线银税

互联自助办税平台,陆续在镇街、行政村党群服务中心投放自助终端,为群众提供社保费业务、证明类业务和其他涉税业务服务,把智慧办税触角延伸至城市乡镇的各个角落。此外,还在丁堡镇古楼村、铁炉村试点推出“税费预约上门办”服务,根据村民的需求和预约情况,然后安排专人到村委党群服务中心集中为村民办理业务,实现“办事不出村”。

“想不到在我们这山城小镇,竟然可以在家门口办税。”北界镇住户张女士在使用智慧柜员机打印个人社保费完税证明后,兴奋地述说自己的办税体验,从刷卡认证到拿到税票,整个过程不到三分钟,操作非常简单方便,轻轻松松就办好了,真是省心又省力。

“让群众办税缴费更便捷、更舒心,是我们的目标和追求。”信宜市税务局主要负责人表示,信宜市税务局将继续依托智慧税务的基础,将服务体系链条向细处延伸,打造诉求响应更及时、智慧办理更便捷、分类服务更精细的服务体系,营造一流的营商环境。

“税务援助队”助企灾后减损增信心

通讯员 崔茂冯 冯秋燕

本报讯 “非常感谢你们!税费优惠政策真是雪中送炭,让我们吃下了定心丸,对企业接下来的发展更有信心了。”广东传祺新型环保建材厂负责人易阳光对灾后再次回访的税务人员激动地说。

原来,2021年12月底,广东传祺新型环保建材厂意外发生火灾,直接损失超过60万。获知情况后,高州市税务局及时组建“税务援助队”,整理与企业相关的税费优惠政策并赶赴现场了解企业经营受损情况,主动提供个性化涉税服务,辅导企业用好用好用足税费优惠政策,为企业灾后重建递上“能量棒”。

“看到火灾后的厂房一片狼藉,我当时恨不得大哭一场。受新冠肺炎疫情影响,工厂经营遇到了很多困难,没想到还发生了这样的意外,真是让人心灰意冷。”易阳光感慨道,“税务干部听说这情况,第一时间过来关心我们,主动协助我们做好灾后复产工作,还提醒我们可以享受缓缴税费和延期缴纳税款政策,让我重新重建发展的信心。”

据了解,该工厂属于制造业中型企业,根据政策规定工厂在依法办理2021年第四季度纳税申报后,可以申请延期缴纳部分税费的50%。易阳光表示,在税务部门的辅导下,公司2021年第四季度缓缴税费近38万元,相当于为企业提供了一笔无息贷款,为修复烧毁厂区提供了不小的帮助。除此之外,税务人员还主动告知企业根据政策规定,受灾疫情影响符合条件的企业可以向税务部门提出延期申报、延期纳税。如果重建资金周转出现困难,也可以通过“银税互动”项目申请低息纳税信用贷款。

“这次税务部门回访,又给我们送来了新的税惠‘大礼包’,相信在国家利好政策的支持下,企业未来的发展会越来越好。”易阳光高兴地说。

易阳光所说的“大礼包”指的是《国家税务总局财政部关于延续实施制造业中小微企业延缓缴纳部分税费有关事项的公告》(2022年第2号),符合公告规定的制造业中小微企业,享受延缓缴纳2021年第四季度部分税费政策,延缓期限从之前的3个月继续延长6个月,并且还可以延缓缴纳2022年第一季度、第二季度部分税费,延缓的期限为6个月。

据悉,经多方共同努力,目前广东传祺新型环保建材厂受损厂房和管道已抢修完成,恢复正常生产经营。

“为了帮助受灾企业,税务部门将继续大力落实各项税费优惠政策,充分释放税收红利,助力企业享政策、减负担、增信心,为企业持续发展‘添柴加薪’。”高州市税务局有关负责人说道。

出口退税为水产品出口企业注入“税动力”

通讯员 李汉泉 谭力文

本报讯 走进广东雨嘉水产食品有限公司(以下简称雨嘉水产)生产车间,映入眼帘的是一片繁忙景象。一车车过磅后的罗非鱼被送到这里,经过开片、清洗、急冻、包装等一系列工序后,储存进冷库,等待出口到世界各地。

雨嘉水产财务负责人黄红艳表示:“我们公司的罗非鱼切片、条冻罗非鱼等水产品广受市场欢迎,常年出口到美国、欧盟、中东等国家和地区,2021年出口水产品创汇3000多万美元。”拥有国际先进罗非鱼加工流水线生产线的雨嘉水产,是化州市最早投产的水产品出口企业之一,也是重要的水产品出口企业。

数据显示,2021年化州市水产品出口销售额2.8亿美元,占该市出口额90%以上。

如何为化州市水产品出口企业提供更精细、更有针对性的涉税服务?化州市税务局全面实行“一户一策”,组建出口退税辅导专业队伍,由业务熟练、干劲足的税务干部担任“辅导员”,常态化精准推送辅导最新税费优惠政策;开展税企座谈会,深入听取企业涉税困难,梳理解答企业在进项核定扣除和出口退税等方面遇到的难点、疑点。同时继续加快无纸化出口退税受理速度,辅导纳税人正确申报出口退税,将办结时间控制在5个工作日内,使出企业尽享尽享,尽享出口退税优惠。

据悉,2021年,雨嘉水产累计退税额2600多万元。黄红艳说:“这笔2600多万元的退税款,有效减轻了我们的资金压力。”

对于化州市税务局的精细化服务和出口退税政策的优惠,广东环球水产食品有限公司(以下简称环球水产)财务负责人王文女同样深有感触。作为茂名市2021年度第二大水产品出口企业,环球水产加工的罗非鱼片、金鲳鱼、生(熟)虾仁等水产品,常年热销欧美市场。

“2021年我们公司办理出口退税近5700万元!”看着报表里面2021年出口退税额,王文女感慨道:“新冠疫情发生后,公司面临货款回收结汇时间延长,资金回笼慢的大难题。幸好税务部门‘送’来出口退税款,切实为企业发展注入‘强心剂’。”

有了出口退税款的支持,环球水产对开发新市场信心更足了。王文女表示,公司近期推出了冻免浆罗非鱼片、冻脆肉罗非鱼片等一系列新品,进军预制菜行业,使业务更具多元化。

税惠“春雨”润农企 春耕备耕正当时

茂名税务“现代农业涉税服务团队”为农户、农企提供“管家式”服务

记者 王霞 通讯员 陈思洁 李汉泉

本报讯 一年之计在于春,在茂名的各村各户,农民们正抢抓农时,各种备肥、检修农机、犁地松土……铆足了劲春耕备耕。

近年来,为保障涉农企业抢抓农时,做好春耕备耕工作,茂名市税务局深入开展“便民办税春风行动”,组建“现代农业涉税服务团队”,走进农户、农资企业,及时送上税费优惠政策,在发票领用、纳税申报、优惠政策享受等方面提供一站式、无障碍的涉税辅导和跟踪服务,让企业安心备战春耕。

“便民办税春风”吹入田间地头

“惊蛰过后,我们就开始准备培育水稻秧苗的工作了。现在辣椒、玉米开始采摘,白菜、芥菜等也要松土施肥。你看这一天天的,忙个不停。”看着长势喜人的各种蔬菜,化州市润丰种植专业合作社理事长余锦辉嘴上说着忙,脸上却乐开了花。现在正是水稻育秧、蔬菜施肥的关键时刻,余锦辉每天都早早来到田间,查看秧苗、蔬菜生长情况。

2012年,化州市润丰种植专业合作社承包了950亩田地,开始了规模化种植道路。经过10年的发展,润丰种植专业合作社目前年产粮食、蔬菜近800吨,农产品畅销珠三角及本地的农贸市场,合作社也获得“茂名市菜篮子工程基地”等荣誉称号。

合作社安心发展的背后,税务部门贴心的惠农暖心服务相伴左

右。“从日常管理到辅导我们享受税收优惠,税务部门的服务都很暖心,税收优惠政策也是实实在在的看得见,去年合作社享受税费减免近8万元,为我们节省了不少的支出。”余锦辉称赞道。

在电白区,眼下正值荔枝果树春剪时节,建昌种养专业合作社的果农们正在抓紧进行疏花、剪枝、施肥、驱虫……到处都是忙碌的景象。

“现在我们合作社培育的荔枝品种香蜜早已经结了小果,4月就可以收获,白糖罂也已经开花。香蜜还处于试产阶段,产量不算高,预计今年约有3万斤。”建昌种养专业合作社的负责人梁平介绍道。香蜜是建昌种养专业合作社历时十余年培育出来的荔枝新品种,是目前广东最早熟的品种。香蜜早外形早熟品种三月红,相比三月红,香蜜早核小、肉厚、带香味。由于荔枝上市早,风味佳,售价可达30元一斤。

“今年我们合作社打算对接政府采购项目,听说要开具发票,本来还准备到税务局了解下,正好税务干部就上门了。”梁平开心地说道,“他们不仅详细讲解了农产品销售发票开具的要求和流程,手把手辅导我们网上办理涉税业务,这下我心里就有底了。”

“便民办税春风”吹入田间地头



税务干部深入化州市润丰种植专业合作社种植基地了解粮食、蔬菜种植情况。 通讯员 李汉泉 摄

耕用药供应充足。

广东绿银农化有限公司的生产车间内热火朝天,六条生产线开足马力生产农资物品。“现在是我们生产最繁忙的时候,我们要在春耕时节最大限度地保障农药等农资用品供应充足,及时满足市场需求,全力支持春耕备耕。”广东绿银农化有限公司的财务负责人张小龙介绍道。

为全力做好农资企业发展的“后盾”,茂名市税务局“现代农业涉税服务团队”为企业梳理税费优惠政策,利用税企交流群、上门辅导等方式将惠政策

“打包”送到企业手上。设立一对一“网格化管理员”,线上线下为企业提供不间断的精细服务,同时开设“非接触式”服务专线,做好提醒和辅导服务,打造企业专属的“管家式”服务套餐。

“去年延缓缴纳税费政策刚出台,税务干部就第一时间辅导我们享受新政策,最近他们再次上门,告诉我们税费缓缴政策又延续实施,这让我们公司的资金压力减小了,发展的底气和信心也更足了。”张小龙乐呵呵地说道。数据显示,2021年10月税费缓缴政策出台至今,广东绿银

农化有限公司累计已享受缓缴税费超过24万元。

不仅如此,据张小龙透露,公司去年还享受减免税费近90万元。“有了减免税费和缓缴的资金支持,公司今年将持续投入资金进行新产品研发升级,还计划将现有的六条生产线扩大至八条。”张小龙充满信心地说道。

茂名市税务局相关负责人表示,税务部门将结合“便民办税春风行动”,持续优化税收服务,继续加大政策宣传力度,为农业企业施好“税惠肥”,当好“护苗人”,在乡村振兴中彰显税务担当。

便民服务中的“她力量”

——记滨海新区税务局奋战在基层服务一线的女税官

通讯员 林晓宁

本报讯 “您好,请问您需要办理什么业务?”“您好,这项业务网上办理会更加方便!”春光烂漫三月天,巾帼建功正当时,在广东省滨海新区税务局的办税服务厅里,税务“小姐姐”们忙碌的身影日渐成为一道亮丽的风景线。

身居一线的多面手:以亲和

力添心安

她是学生眼中最亲切的“税法老师”,是同事公认“政策能手”,还是纳税人缴费人眼中的办税服务厅“大管家”。“同学们,你们去过办税服务大厅吗?”冯晓瑜一站上教室讲台,热情亲切的声音就吸引了茂名滨海新区电城中学初二(2)班同学们的注意力。这些年来,冯晓瑜走进电城镇一个又一个中小学课堂,为学生送去一堂堂生动形象的税法课,收获好评如潮。“很好玩!这位税法老师就像我的家人一样,教会了我很多与生活息息相关的税收知识。”谈到学习收获时,电城中学的叶振桦同

学说道。这份亲和力,不仅滋润了孩子们的心田,还抚平了纳税人缴费人心情上的褶皱。

冯晓瑜是一位在滨海新区税务局第一税务分局办税服务厅工作了10年的税务人。年深月久,变的是越来越智能的办税缴费渠道,不变的是冯晓瑜数十年如一日的服务热情。有些纳税人缴费人性格急躁,在事情推进不顺利时情绪波动大。冯晓瑜总是能够第一时间觉察服务对象的情绪,耐心安抚,帮助他们寻找解决办法,及时告知事情处理进度,让纳税人缴费人安心。

冯晓瑜说:“办税服务厅会出现的情况千变万化,我们坚持终身学习,才能应变。”在日常工作中,她注重收集前台人员的业务短板,梳理最新出台的政策,定期组织学习,帮助前台人员“修炼升级”。在冯晓瑜的带领下,第一税务分局青年干部积极参与省级的青年文明号的创建,2020年第一税务分局荣获“广东省青年文明号”称号。

扎根基层的螺丝钉:以责任

感办实事

“说实话,我第一次到办税服务厅的时候,真像只无头苍蝇。”新上岗的财务人员小李说,她人生首次办税服务厅之行,在杨秋桂的帮助下,才有了从忙乱到轻松的转变。“您好,请问有什么可以帮助您?”经过杨秋桂的耐心解释,小李弄明白了税务登记、绑定三方协议、每月申报缴纳等基础性业务。“这是我头一回使用电子税务局,原来这么方便高效。太感谢您了!”

扎根第一税务分局办税服务大厅6年之久,杨秋桂坚持勤学苦练,每当系统升级更新,她总会反复熟练操作流程,努力做到万无一失;每当新政策出台,她总会埋头钻研,确保读深读透。一分耕耘,一分收获,日积月累的用心化作便民办税中的真本事。

提起杨秋桂,同事的第一印象是:“她经常下班了都还在为纳税人缴费人办理业务。”为了减少纳税人缴费人“来回跑”,“重复跑”,在办税缴费高峰期提供

“延时服务”已成前台人员的经常之举。曾有一位会计在接近下班时间才赶到办税服务厅,由于在办理的过程中涉及增减人员及修改申报数据,杨秋桂为这位会计顺利办完相关业务时已逾晚上6点。

“秋桂是一个认真、细心、负责任、温柔的前台人员。”尽管杨秋桂做到了有口皆碑,但她觉得自己的事情都很平凡,多年的办税服务厅工作让她习惯了默默耕耘、默默服务,一丝不苟坚守在税务岗位上。

心系群众的“解语花”:以接地气解烦恼

博贺镇地处广东省茂名市南海之滨,是一个历史悠久的古镇,也是一个语言大熔炉。林飘飘擅长粤语、海话、黎话等多种方言,为只懂方言的纳税人缴费人纾困解难,是博贺税务所办税服务大厅名副其实的“解语花”。

服务不止于大厅。在博贺,个体工商户普遍缺乏专业财务人员,经营者年纪较长,计算机操作能力弱。“我的子女外出打工了,这个问题只能麻烦你们税务同志

来帮我看看了。”有一天,林飘飘接到一位经营摩托车店的老人家的求助电话,她下班后立即前往老人家的店铺中,一对一讲解,面对面辅导,“手把手”教会老人家规范开具增值税发票。

林飘飘在博贺税务所工作的9年里,常常为有需要的纳税人缴费人提供“上门服务”,确保纳税人缴费人操作、懂政策。广东省人大代表、电白区博贺水产渔产机有限公司董事长王玲回想起税务部门的“上门服务”时,竖起大拇指点赞说:“飘飘她们经常在下班后还上门来为我解难题,讲解政策,我一直都很感谢她们。”

“只用跑跑腿,就能为乡亲们解决他们心头的烦心事,我也乐在其中。”林飘飘说。

身居一线的多面手、扎根基层的螺丝钉、心系群众的“解语花”……从她们身上,我们看到无数奋战在基层服务一线税务人兢兢业业的身影。平凡岗位,不凡坚守,“她力量”正以数年如一日的坚持换来纳税人缴费人绽放的笑容。