

多元化解税费争议 绘就基层治理新“枫”景

茂名积极探索建设新时代“枫桥式”税务所(办税服务厅、税务分局)

■通讯员 谢意 林晓宁

本报讯 第二批主题教育开展以来,茂名市税务局深化拓展“枫桥经验”在基层治理中的实践运用,通过在县级税务局成立“税费争议调解指挥中心”,配置调解室、工作室和思政室等方式,总结提炼出“一二三四五”工作法,推动税费争议化解在基层、化解在萌芽,做到“矛盾不上交、服务不缺位、征纳更和谐”。

急群众之所急 分级分类多元化解争议

作为服务纳税人缴费人的“最前阵地”,办税服务厅和基层税务分局(所)在不断精细服务提升纳税人缴费人体验感的同时,也在积极探索更好地解决各类涉税争议、矛盾纠纷,为群众排忧解难。在茂名,税务部门通过推行应用分级分类工作法,健全多元化解机制,让矛盾争议在基层高效化解。

“我们上个月确实忘记申报了,但在收到责令限期改正通知书后就立马补申报了,怎么还要处罚呢?”近日,茂名某建筑工程有限公司的李会计来到茂南区税务局办税服务厅,对行政处罚结果提出异议。经税务人员核实,该公司逾期未申报且仍在该所属期的限期改正期限内,但因为是本年度第二次逾期未申报,已不符合“首违不罚”适用标准,所以需对此次违法行为进行处罚。税务人员对具体情况和处罚依据进行耐心解释,纳税人的疑惑和不满随之消弭,并在辅导下“一站式”办理了行政简易处罚。

“对于这类‘微纠纷’,我们按照分级分类法在税费服务厅进行快调快消,现场处理。”茂南区税务局第一税务分局副分局长钟玮菁表示,在用好精确执法“这把尺”的同时,精细服务也在更进一步。该局对税务注销、解除非正常户、逾期申报等依申请业务所涉及到的税收违法行为进行处理,全流程前移至税费服务厅“一站式”办理,减少纳税人来回跑、往返跑的情况。

分类分级解决涉税矛盾纠纷的工作法是茂名税务部门积极推进新时代“枫桥式”税务所建设、

探索税费争议高效调解的生动写照。据介绍,为全方位、多层次为群众排忧解难,茂名税务部门将办税服务厅的税费争议分成“微纠纷”“小纠纷”“大纠纷”三类,对于“微纠纷”,通过“有问题请找我”专岗,严格落实首问责任制,在税费服务厅实现快调快消、现场处理;对于“小纠纷”,利用专家坐席为纳税人缴费人靶向开方,解决难题;对于“大纠纷”,由1名党委成员+1名公职律师+1名法律顾问+若干相关部门的业务骨干组成“税费争议咨询调解团队”,集中专业力量把争议纠纷化解在萌芽状态。

主动靠前服务同样是尽早尽快尽好化解消除税费争议的关键。在茂名高州市,税务部门实现分级分类工作法的进一步本地化运用,对矛盾纠纷进行“红橙黄”分级管理,“黄色”简单涉税争议现场咨询调解;“橙色”复杂涉税争议开展实地调查,分析争议焦点,提供专业意见;“红色”跨部门涉税疑难矛盾争议,启动“税务+N”多元调解程序,推进司法、社保、市场监管、自然资源等部门协同共治,对各类涉税矛盾争议做到早发现、早调处。

近期,多名外地企业相关负责人来到高州市税务局反映高州某企业不提供发票的问题。在了解事情原委后,高州市税务局按照“红橙黄”矛盾等级分类,立即启动“橙色”复杂涉税争议调解程序,组织税政业务部门、税源管理部门负责人、公职律师等人员,并联系该企业负责人、财务人员到调解室现场进行多方协调。

原来,该企业开票额度已用完,却误以为税务部门限制其开票额度,因此迟迟未能开具发票。在调解室内,税务调解员向该企业耐心讲解增值税政策和发票管理的相关规定,结合其生产经营情况,开展涉税风险分析,面对面辅导发票额度调整申请流程及后续相关税务事宜。同时,梳理汇总外地来访企业负责人诉求,对其提出的涉税问题逐一释疑,并就本次涉税争议提出综合解决方案。“谢谢你们!这个调解方案我们觉得挺好,那我们先回去等消息了。”来自佛山市某企业



的负责人李女士说。

调解会议结束后,税务调解员继续加强涉税辅导,在该企业核实数据、补充资料后,结合税收大数据系统推送的信息,前往企业实地核查,通过授信额度申请,督促其向购货方提供发票。

关注“未发之时” 数字赋能“提前预防”

“减少矛盾”是实现“矛盾不上交”的基础,而“服务到位”则是“减少矛盾”的基础。为进一步做到“服务不缺位”,实现“争议少发生”,茂名税务部门还坚持提前预防,抓早抓小、防微杜渐,以防为主、服务为先,从源头减少涉税矛盾争议发生。高州税务部门打造“云办税”+“云直播”+“云调解”三位一体的“云服务”平台,通过宣传辅导、直播授课、简事快办、复杂业务远程帮办等精细服务,办好群众“关键小事”。

群众知识储备欠缺,办税服务厅路途较远,在过去,不少农业专业合作社财务人员都觉得办税缴费不简单。税务部门通过调研,发现了农业专业合作社对于办税缴费便利化的潜在需求,于是借助“云服务”平台,主动连

开展“一对一”辅导,实时推送反馈申报信息,帮助农业专业合作社财务人员解决了解疑。

高州市根子柏桥龙眼荔枝专业合作社财务负责人罗志霞表示:“作为一名老会计,起初要带着一查资料取号排队办税,现在只需要坐在办公室登录电子税务局就可以屏对屏交流办理纳税申报,越来越便捷高效了。”目前为止,高州税务部门在V-Tax远程可视化办税平台受理涉税咨询2.4万余次,远程辅导4000余人次,化解税费争议10起,切实将潜在矛盾化解在云端。

在茂名市电白区,税务部门依托税收大数据平台,主动为企业全方位把脉问诊,提前预判涉税风险,形成“税务体检报告”,帮助企业事前化解涉税风险,并采取“面对面指导、一对一服务、点对点对接”的方式为纳税人开展涉税风险分类辅导。电白区一家建筑企业的财务负责人收到“税务体检报告”后表示:“税务部门解答了我们建筑企业最为关注的所得税扣除凭证、进项发票抵扣、会计与税务处理差异等难点问题,还指出我们可能面临的涉

税风险,帮助我们有效规避,解决了‘后顾之忧’,让我们更加健康地成长。”

同时,税务部门还通过滴灌式宣传辅导、“云端直播”等形式为纳税人讲解热点实操问题,帮助企业吃透政策、弄懂操作,减少企业因政策理解差异而产生的矛盾,从前端避免涉税矛盾。

例如,电白税务部门定期梳理符合增值税留抵退税纳税人及出口退税纳税人名单进行分析匹配,以“一对一”精准辅导的方式为企业打造减税降费的“绿色通道”,确保企业尽享尽享税费红利。茂名新洲海产有限公司去年前三季度申请办理出口退税超1140万元,其财务负责人倪先生表示:“现在出口退税已经实现了无纸化申报办理,退税到账越来越快,资金周转也越来越快,让我们的产品可以‘轻装上阵’远销海外。”

下一步,茂名市税务局将进一步拓展新时代“枫桥经验”的实践运用,主动探索更多解决涉税矛盾纠纷的工作法,积极解决税费争议,共绘为民服务新“枫”景。

辅导工作。

推动“边问边办”落地一线

在回访中,税务部门发现,电话互动固然是税企沟通最直接的方式,但征纳双方仅凭语言描述,远没有视觉观感来得更准确高效。而且随着互联网技术的广泛运用,“非接触式”办税缴费的推广,合作社在便利“征纳互动”方面显然还有更多期待。综合考量后,税务部门持续打造“问办一体”全新征纳互动服务,把“边问边办”服务模式融入征纳互动全过程,进一步提升对合作社的服务质效。

“问办一体”全新征纳互动服务依托广东省电子税务局“征纳互动”功能,借助V-Tax远程可视化办税服务,通过文字、图片、语音、视频等常态化线上互动方式,能够为纳税人提供“面对面”“一对一”的云端辅导,实现“咨询—辅导—办税—审核—办结”的全流程闭环,将初始的“解答问题”升级为“解决问题”。

为帮助合作社熟悉运用多

元征纳互动方式,税务部门还通

过线上、线下“双管齐下”的方式向合作社进行宣传推广。线上,通过电子税务局、短信等方式,运用税收大数据,分类型、分规模、分主体为合作社精准推送税收政策、业务操作指引和办税渠道。线下,制作2000份《助农税收优惠政策汇编》《V-Tax远程可视化办税平台使用手册》,标注办税服务热线电话,罗列线上办税事项,附上“非接触式”办税缴费指引。结合合作社经营活动特点,组织税务人员20余次走进农业产业化村开展政策宣讲,组建临时时代开发票服务点,辅导合作社开具发票,宣传“问办一体”全新征纳互动服务渠道,助力合作社尽享高效便捷税费服务,享足税费红利。

一枝一叶总关情。“下一步,我们将发挥税收职能作用,聚焦纳税人缴费人急难愁盼问题,持续跟踪,及时反馈,不断提升纳税服务质效。”茂名税务部门相关负责人介绍。

镇扶村工作队共同引进康泽农业作为红米黑米加工企业。目前,该企业已投资100万元,完善消毒、生产、包装车间等设施,可日碾谷4000公斤,每月可生产约7.5万公斤成品米。

同时,税务部门以税费政策的精准落实,助力企业稳健发展。自2023年7月成立以来,康泽农业享受到增值税小规模纳税人免征增值税政策优惠共4000多元;信宜市税务局针对新办企业接触较多的电子税务局操作、税费日常申报、发票开具、优惠政策享受申请等重点涉税事项进行精准辅导。“好政策加上好服务,相信信宜的乡村农企也可以闯出一片天。”梁柏桐表示。

信宜市税务局相关负责人表示,税务部门将紧扣“百千万工程”部署,主动靠前服务,落实落细税费优惠政策,提升服务质量,营造良好的营商环境,为信宜发展贡献税务力量。

茂名税务聚焦所盼所需

落地“问办一体”服务 助力合作社发展

■通讯员 黄世真

本报讯 在广东茂名高州,农业早已成一张靓丽名片。在将农业资源转化为特色农业发展优势的过程中,农民专业合作社扮演着重要角色,是带动农民致富、乡村振兴的重要力量。

做实合作社调研找到真问题

为助力农业合作社发展质量进一步提高,茂名税务部门近期对合作社开展调查研究。过程中,前台税务人员反映当前农业合作社人员专业财税知识还较为淡薄,不够熟悉业务办理流程,个别合作社还存在缺少专职财务人员,负责人兼任财会人员的情况。另外,不少合作社负责人也表示,希望税务部门能够开通专门的涉税业务咨询热线,方便合作社日常遇到涉税疑难问题时联系税务部门寻求帮助。

群众利益无小事。合作社的期待和需求很快引起了税务部门重视。纳税服务部门进一步分析梳理集约化处理中心纳税服务热线

情况,分析热线日接、月接电话量,筛选合作社来电数据,汇总高频热点问题。同时,针对合作社到厅办理事项,在全市办税服务厅盘点总结出每月重复进行但在电子税务局办理的业务清单,全面掌握纳税人进行业务类型、办理时长、咨询问题,摸清合作社日常涉税业务办理的堵点、难点。

经过深入剖析研究,税务部门发现合作社对自产自销企业归类登记、发票开具、农业优惠政策等方面咨询更为集中,高频来电咨询时间也较为集中在荔枝、龙眼等鲜果销售旺季。

在咨询一线化解高频需求

找准问题后,该如何破题,以更好服务合作社?当地税务部门首先从纳税人最为熟悉的纳税服务热线着手改进。一方面,开设涉农纳税服务热线,调整热线团队结构,选派熟悉业务、基层工作经验丰富的税务骨干加入其中,充实纳税服务力量。另一方面,在荔枝、龙眼鲜果季,开设涉农纳

税服务专线坐席,全线接听来电咨询,其余时间轮值热线专区,帮助答疑解惑,将合作社高频需求化解在咨询一线。

“每当办税遇到不懂的事情,我会第一时间拨打税务部门热线电话。税务人员不仅帮忙分析解答,提醒注意事项,还会分享其他合作社成功办税经验给我们学习,介绍最新适用优惠政策。一来二去,我们不仅多了学习借鉴的渠道,提高了纳税申报效率、准确率,还能及时了解享受惠惠新政策!”谈及涉农纳税服务热线,高州市军械种植专业合作社办税员吴小姐表示。

一系列延续、优化、完善的税费优惠政策相继发布,成为众多农业合作社的关注焦点。为此,税务部门第一时间汇编最新涉农企业适用优惠政策,并结合日常工作经验,针对合作社设置涉及四大类高频咨询模块,覆盖了常见的办税重点、难点,在集约化处理中心推广运用,确保税务人员在咨询一线更好完成政策讲解

税惠添动力 赋能“百千万工程”

加这种活动,这几天都忙得停不下来。现在每天营业额可以达到1000元以上。”

面对税务部门的到来,郑老板表示支持,“税务人员向我们这些‘新手摊主’宣传讲解了支持个体工商户发展的税费优惠政策,得知能够享受到免征增值税的优惠政策后,我们感到挺惊喜的。”

同样感受的还有经营酸辣粉摊位的曾老板,“没想到参加美食节还可以了解税费优惠政策。国家政策好,我们的信心也更足了。”

像郑老板、曾老板这样的个体工商户遍及信宜各处。作为国民经济的毛细血管,个体工商户对稳增长、促创新、增就业等方面具有重要作用。

近年来,国家税务总局持续出台多项税费优惠政策,制作《支持小

微企业和个体工商户发展税费优惠政策指引(2.0)》,让纳税人缴费人享受政策更便捷。与此同时,信宜市税务局依托税收大数据自动识别、匹配,精准推送优惠政策,帮助符合条件的纳税人缴费人实现税费红利尽享。

在税务部门“好政策”的“加油鼓劲”下,信宜市的个体工商户和增值税小规模纳税人等经营主体迸发动力更足了。据统计,2023年,信宜市个体工商户在税务部门登记在册的总户数超18000户,同比增长10.20%;增值税小规模纳税人在税务部门登记在册的总户数超24000户,同比增长24.85%。

美食的香味从热闹的近郊社区吹向宁静的乡村,掀起阵阵米香。“这些红米黑米提前泡一晚,第二天煮的时候加上南瓜,不仅香糯

可口而且营养丰富。”聊起红米黑米的美味煮法时,北界镇甘棠村党总支书记黄彪侃侃而谈,“去年甘棠村的红米黑米每亩产量共约1200斤。这里的红米黑米基地原来还只是一个荒坡,现在已改造成了万亩良田。”

北界镇作为信宜生态农业大镇,2023年红米黑米种植规模已达5500亩,年产量约为200万公斤,产值将达3000万元,预计可为33个村委会总计增收超200万元。

“红米黑米相较于普通水稻,每亩产值高40%,农民耕种也更有积极性。”信宜市康泽农业科技有

税惠陪伴商家 温暖过元旦

■通讯员 李汉泉 黄焱焱 吴海华

本报讯 “元旦期间客流量比平时增加约2到3成。生鲜、果蔬及食品都十分畅销,还好我们早早备足了货源。”元旦佳节期间客流量增多,化州市惠顺多贸易有限公司管理的惠顺多超市一派忙碌,一件件百货用品、生鲜水果、饮料糖果被摆上货架。公司管理人员曾国平表示,继国庆后迎来的又一个销售小高峰,超市生意较为理想。

化州市惠顺多贸易有限公司于2023年4月新成立,其超市坐落在化州市万达广场,以零售百货为主,重点打造生鲜平价超市。该超市8月份正式开业,由于周边是居民住宅区,生意一直不错。

为了驱散寒冬的阴霾,助力消费市场复苏,让各类商家安心经营,欢度元旦佳节,化州市税务局依托大数据为商家“精准画像”,提供靶向服务。安排工作人员收集企业商家涉税需求,做到快速、反馈及时、服务到位,全力助力“元旦经济”一片红火。

“每逢节假日前后,超市的营业额在增加,对发票的需求量也相应增多。税务部门主动问需,了解我们的经营情况,并提醒我们提前申请足量发票,让我们不打‘无准备之仗’。”曾国平说。

税费优惠的直达,更是让商家减少后顾之忧,轻装前行。

虽然2023年8月份才开业,但是惠顺多超市仅第三季度就已经享受税费减免近1万元。“我们享受了小微企业企业所得税减按20%征收和‘六税两费’减半征收优惠政策,降低了我们的税负压力,让我们能够花更多资金和精力到经营中去。”曾国平说。

化州市中垌镇真好购物中心也借着假期“火”了一把。“我们是去年4月份成立的,以经营生鲜产品为主,兼营日常百货。”真好购物中心老板林绍文表示,元旦期间,逛超市的群众比平时多,购物中心适时推出折扣和抽奖优惠活动吸引顾客,销售额大约增加了15%左右。

“我们购物中心在乡镇上,客流量比不上市区超市,加上我们毛利率不高,铺租、人工成本支出等却一点不少。遇到销售淡季,那压力就更大了。”林绍文表示,购物中心经营有压力,但是有惠惠助力,稳定了企业的发展信心。

数据显示,化州市中垌镇真好购物中心2023年已累计享受各项税费减免9万多元。“税务部门出台针对小规模纳税人的一系列减税降费举措,对我们帮助很大,至少在经营成本上,节省了一部分费用支出。”林绍文说。

假期美好,又怎么少得了亲朋好友聚会聚餐?元旦期间,各大美食店肆的生意也提升不少,对此,化州饮食老字号化州市九六鸡饭店的老板黎东海深有体会。

“我们店铺客平时客流量一般在五、六十人次,遇到节假日起码会多五成左右。”黎东海说。九六鸡饭店凭借祖传下来的香滑鸡饭制作技艺,白切鸡、白切猪肚、白切猪手等菜色广受欢迎。

“饮食行业门槛低,竞争激烈。我们店铺能够生存下来且生意不错,除了拥有特色菜肴外,还离不开税惠的助力。”黎东海介绍,2022至今,该店享受小规模纳税人减免增值税政策优惠近1.5万元,让店铺多了些许从容、少了几分压力。

化州市税务局相关负责人表示,将继续聚焦市场主体需求,不断提升服务措施“含金量”,倾心倾力落实落细各项税费减免政策,持续优化税收营商环境,进一步激发消费市场活力,守护商家市民过节的欢乐氛围。

一枝一叶总关情。“下一步,我们将发挥税收职能作用,聚焦纳税人缴费人急难愁盼问题,持续跟踪,及时反馈,不断提升纳税服务质效。”茂名税务部门相关负责人介绍。

远程办税辅导 互送新年祝福



本报讯 1月2日,是2024年元旦假期后的第一个工作日。电白税务集约中心工作人员,准时到达工作岗位,以专业的服务水准和饱满的精神状态,在远程办税系统为纳税人提供远程辅导,及时为纳税人提供税费业务办理支持,并互相送上美好的新年祝福。

图为电白税务干部在远程办税系统为纳税人服务后互相送上新年祝福,祈祷国泰民安。

通讯员 梁思怡 程芳蕾 摄影报道