

宁波国税：便民办税春风行动 暖人心

【核心提示】为深入开展第二批党的群众路线教育实践活动，进一步转变职能、优化服务，日前，宁波市国家税务局贯彻国家税务总局的要求，面向全市广大纳税人开展“便民办税春风行动”。行动本着“最大限度便利纳税人、最大限度规范税务人”的理念，切实解决税收管理和服务工作中存在的突出问题，便利纳税人办税，提升纳税人满意度和税法遵从度。

在广泛征求纳税人需求和意见建议的基础上，市国税局于3月下发了《宁波市国家税务局关于印发“便民办税春风行动”实施方案的通知》，提出了办税服务再提速、首问责任深落实、纳税负担再减轻、纳税信用重应用、权力清单更透明等五大行动，着力解决税务机关在行政审批、办事效率、服务意识、办税负担、纳税诚信、规范执法等方面存在的问题。市国税局党组书记、局长张国钧指出：“要全员发动，上下联动，税企互动，扎实开展好‘便民办税春风行动’，进一步优化纳税服务质量，以‘春风化雨、润物无声’的新标准新面貌，展现在广大纳税人面前，让便民春风化作服务纳税人的暖心之风。”



国家税务总局督导组赴我市基层税务分局，调研指导第二批党的群众路线教育实践活动。(黄晓波/摄)

行动一：办税服务再提速

提速政策服务。加强对新发布的税收政策法规和税收知识的宣传、解读。明确税收政策发布时限，通过国税网站、新闻媒体或办税服务厅等渠道及时公布税收规范性文件。进一步深化政策推送服务，重点推行税收优惠政策个性化告知服务。以大企业税收沙龙为平台，优化个性化纳税服务。建立纳税服务QQ群，加强税企之间的互动沟通。缩短咨询答复时限，努力实现即时答复，对不能即时答复的，一般在5个工作日内答复。

提速登记办理。对资料齐全且符合法定形式的，实现设立登记、变更登记和停业登记即时办结，并提供免填单或简化填单服务。缩短注销登记办理时限，对已结清应纳税款、滞纳金和罚款，缴销发票、税务登记证件和其他税务文件的，实现注销登记即时办结。

提速发票领用。对资料齐全且符合法定形式的实行即时办结，缩短发票领用时限。简化专用发票最高开票限额审批程序和发票代开证明材料。扩大网络发票范围，为下一步实行电子发票奠定基础。

提速多元办税。巩固现有的“网上办税厅”功能，进一步拓展网上办税功能，完善所得税

年度网厅申报，全面实施财务年报网厅申报。积极推行网上办税，提高网上申报比例，逐步实现涉税事项在线预申请，扩大全市通办业务范围。加大自助办税终端配备，拓展自助办税的业务办理范围，深化自助办税服务。推广应用APP纳税服务移动平台，实现移动办税服务。

提速涉税审批。全面实施新办流程，不断简化审批流程，扩大即办范围，缩短待办事项的办理时限。优化审批方式，逐步推行网上审批，减轻纳税人办税负担。

提速投诉处理。综合运用12366纳税服务热线、税务网站和办税服务厅、第三方维权中心等多种投诉载体，缩短投诉受理及处理时限，努力将纳税服务投诉受理及处理时限提速30%。

行动二：首问责任重落实

实施《首问责任制度》。明确首问责任人、办理流程、办理标准、岗位职责、处理方式、沟通协调、后台支撑和责任追究等内容。对属于首问责任人职责范围内的事项，首问责任人应做到首问必办、负责到底，能当场办理的当场办理，不能当场办理的及时转办、限时回复。对于不属于首问责任人职责范围内的事项，应向纳税人说明原因，给予必要的解释和指引。

首问责任人不得以任何借口推诿或拒绝为纳税人办理涉税事项。

行动三：纳税负担再减轻

减轻资料报送负担。税务机关已经掌握的涉税信息和纳税人已经提供给税务机关的涉税资料，不得要求纳税人重复提供。纳税人选择电子申报方式且电子申报数据完整的，按年度报送相关纸质申报资料。纳税人办理涉税事项时提供资料不完整的，一次性告知纳税人所需资料及办结时限。

减轻表单填写负担。简化涉税报表，扩大通用文书报表使用范围，规范文书报表格式。优化免填单服务系统，扩展简化填单类服务项目。通过“纳税人服务管理系统”平台制作完成涉税表单，免除、减少纳税人的填表负担。逐步探索二维码、网上预填等方式，减轻现场业务办理负担。

行动四：纳税信用讲应用

实施纳税信用等级评定管理办法。对不同信用等级纳税人实施分级分类管理，对A级以上纳税人给予更多办税便利。及时向社会发布重大税收违法案件信息公告，对公布的重大税收违法案件当事人依法采取评定为C级纳税信用等级、列入重点监控对象等惩戒措施。

行动五：权力清单更透明

公开行政审批清单。摸清行政审批事项底数，公开行政审批事项目录，实行行政审批事项清单制度，不得在公开的清单外实施其他行政审批，不得对已经取消和下放的审批项目以其他名目搞变相审批。进一步梳理审

批清单保留的行政审批事项，对取消或下放后有利于激发释放活力、增强经济发展内生动力的审批事项，加大取消或下放力度。改革管理方式，向“负面清单”管理方向迈进，清单之外的事项由市场主体依法自主决定、由社会自律管理。

公开税收执法权力清单。厘清税收执法权力事项，编制税收执法权力流程图，公开税收执法权力清单和运行流程，实施税收执法权力清单制度，主动接受社会监督。

3月以来，“便民办税春风行动”已在全市国税系统轰轰烈烈地启动和深化。各地各单位按照“打连发、呈递进”的工作步骤，结合各地实际，因地制宜，推陈出新，纷纷推出便民办税措施“组合拳”，如涉税事项在线申请预约、“专家门诊式”纳税咨询、4S店购车自助缴税、涉税事项免填单、“甬税通”移动APP等等，帮助纳税人真正实现轻松办税、方便办税、愉快办税。

(杨绪忠 施斌/文)



保税区国税干部为纳税人介绍“免填单”服务。(杨宁/摄)



国税干部到天安集团生产一线了解产品生产情况。(朱晖 周科/摄)



地铁一号线开通前夕，鄞州国税干部赴中国南车集团生产基地开展“千户意见大走访”活动。(胡文洁/摄)



早春时节，象山国税干部深入田间地头为茶农送上涉农税收优惠政策。(朱晖 周科/摄)

新闻链接：

全市出口退税工作重点开展“同心协力促发展”活动

3月21日，宁波佳信旅游用品有限公司来了2名镇海区国税局干部，他们以“问需、问计、问效、问廉”的“四问”形式，充分了解公司在出口退税方面的各项需求，倾听公司代表关于出口退税的意见建议。这是全市国税系统正在重点开展的出口退税“同心协力促发展”专项活动的一个场景。

2012年以来，由于受国际市场低迷和欧债危机持续发酵等影响，我市外贸一度出现下滑趋势。在此背景下，市国税局立足服务大局，主动作为，连续开展了出口退税“破难提速”和“提质增效”活动，进一步提高了出口退税服务质量和水平，加快了退税审核审批速度，促进了我市开放型经济的健康发展。

通过两年的活动，我市出口退税工作取得了新的突破。全市出口退税进度明显加快，平均20个工作日内完成退库到账，出口退税增幅高于同期外贸出口增速。2012年—2013年，全市金库实际办理出口退(免)税额99.9亿元，连续两年排名全国省级征收单位第6位，平均每天有1个多亿的资金返还到企业，为外贸企业的再生产、再发展和全市外向型经济的转型升级注入了强大的资金活力，助力外贸行业积极调整产品结构、开拓新兴市场、创新商业模式，在严峻的国际金融环境下逆势健行，获得了政府和企业的一致好评。据国家税务总局开展的全国纳税人满意度调查数据显示，其中出口退税业务及时性和出口退税业务程序简便性两项项目均为得分增长最多项目，较前次分别增长7.0%和3.8%。2014年2月，副市长洪嘉祥批示：“宁波国税局实施出口退税‘提质增效’专项活动实效明显，为全市外贸破千亿美元发挥了积极作用。感谢国税系统同志们作出的努力！希望在新的一年里能继续创新措施和办法，为进一步服务宁波开放

型经济和城市国际化发展作出新的贡献。”

流程简下去 速度提上来

为出口企业提供高效审批服务，是我市着力打造投资高地的举措之一。为着力缓解出口企业资金周转慢、融资难问题，市国税部门顺应形势，自我加压，提出了“流程减下去，速度提上来”的目标，重点以加强风险管理为前提，积极探索对出口退税货物实行分类管理，不断优化出口企业的退税申报审核流程。

市国税局出台了《宁波市外贸企业出口退税直通申报管理办法》，对进销渠道相对稳定、本地采购、本地口岸出口的外贸企业实行出口退税“直通申报”管理模式，即引导外贸企业对出口退税的货物进行分类申报。对进销渠道相对稳定、风险度低的货物实行出口退税直通申报，单独流转，优先审核，优先审批，优先退库。符合条件货物的出口退税申报从此搭上了方便快捷的直达快车，大大加快了退税资金的到位速度，税款退库周期至少缩短了三分之一，退税申报更加顺畅、环节更少、效率更高。

据了解，目前我市已有10%的外贸企业实现了“直通申报”，累计已有47亿元税款及时退库到户，平均审核审批时间比国税部门对外承诺的审核审批时限减少了10个工作日以上。

依托信息化 便民又高效

依托计算机和网络技术，积极探索出口退税信息化管理新路子，不断提高管理服务质效，是国税部门近年来在出口退税方面又一重要抓手。两年来，他们在探索出口退税管理信

息化改革创新方面取得了较大进展。“生产型企业出口退税单证无纸化申报系统”就是其中典型成果之一。借助市国税局自行研发的这一“给力神器”，我市在全国范围内率先实现了出口退税单证无纸化申报。

据介绍，在原有管理模式下，企业办理退税业务时常需多次往返税务机关，使退税效率受到影响，而负责出口退税审核的税务干部则需逐份查验比对单证信息，耗时费力。无纸化申报系统的核心就是以网络发票为前提，实现了相关信息的自动审核比对，以计算机审核代替人工审核，实现了“机器换人”，审核速度由以前的按月、日计算升级为如今的按分、秒计算，高效准确，使出口退税资金能更迅速到位，有效增强了本地出口企业的国际竞争力。据悉，自2013年10月1日起该系统进行了试点，2014年生产型企业出口退税单证无纸化申报模式在全市全面推广，已有1万多家出口企业享受到了实实在在的便利。

同心协力行 服务再提升

“退税提醒”、“政策推送”、“个性辅导”……近年来，市国税部门推出了多项便利化服务举措，服务出口企业。如主动对企业的出口退税申报质量进行定期量化评估，帮助企业查找申报中的存在问题和财务管理漏洞，在全国首创水、电、气退税无纸化试点，实现了全信息化的极速退税模式，宁波出口加工区内的3家大型企业成为海关监管特殊区域内首批“水电气”无纸化退税的企业；“菲特”重创我市之际，第一时间深入灾区和企业，为企业送优惠政策等。

2014年，为深入贯彻“双驱动”和“六个加快”战略，市国税局决定深入开展“同心同

力促发展”专项活动，通过税企税贸协同共建，将出口退税管理服务立足点转移到提升质量和效率上来，全面提升出口退税服务质量、管理效益和风险控制能力，促进我市外向型经济转型升级，积极服务现代化国际港口城市建设。

——围绕外贸转型升级，努力构建出口退税便利化平台。为配合我市外贸实力效益工程，出台了《关于扶持市外贸实效企业出口退税便利化政策措施有关问题的通知》，明确对外贸实效企业的一系列配套扶持措施，并实行出口退税“一对一”定点人联系制度，专人管理，专人辅导，优先审核审批，优先办理退库手续，鼓励全市外贸龙头企业做大做强。

——围绕诚信守法和公平正义，努力构建出口退税风险管理平台。积极构建出口退税“内控外防”风险管理体系。利用出口退税管理系统对审核数据和管理数据进行筛选和监控，健全内部监督制约。推行风险提醒服务，及时发布涉嫌骗退税的敏感商品、敏感口岸等动态信息，引导出口企业建立出口经营风险内控机制。进一步扩大生产企业单证无纸化退税申报和外贸企业直通申报的范围，优化退税流程，把该放的权力放彻底、放到位，同时促进市场主体自我管理，加强社会自律。

——围绕税企税贸协作，努力构建税企培训交流平台。积极开展多元化辅导，利用网络教育管理系统和纳税人学校培训平台加强对企业出口退税办税人员的培训辅导，引导纳税人及时准确办理出口退税事项。及时了解并解决出口企业个性化难题，切实加快我市小微出口企业的退税进度。积极开展跨境电子商务调研工作，为宁波市跨境贸易电子商务服务试点做好政策服务。

(杨绪忠 施斌 吴碧筠/文)

特别推荐：

“甬税通”——您的掌上税务局



“甬税通”

在移动互联网技术的日益普及及纳税人需求的不断增加和政府服务职能日渐转变的背景下，宁波市国家税务局以群众路线教育实践活动和“便民办税春风行动”为契机，研发推出“甬税通”移动APP。该APP利用移动通信技术，通过移动设备实现“智慧税务”移动体验。

“甬税通”移动APP目前共推出了10项主要功能，分为通用功能和授权功能两大类。

★通用功能是不需账号登录即可使用的功能，共五项：1.纳税人查询。可以通过纳税人识别号或纳税人名称查询企业的公开信息。2.办税服务指南。可以获取办税流程等办税常用资料。3.网点地图。以百度地图为基础，显示办税服务大厅分布图，并提供步行、自驾、公交三种路线规划方案，并可使用短信的形式将路线规划发送给手机。4.发票查验。可以根据发票代码和发票号码查询该发票的信息。5.办税风向标。可以查询排队叫号系统联网的办税服务大厅的客流情况。

★授权功能是指必须登录才能使用的模块，包括五项内容：1.基础信息查询。能查询本企业法人代表、财务负责人电话号码、纳税信用等级、银行账户、企业类型、纳税人识别号等信息。2.纳税情况查询。查询本年度内纳税人已申报的各税种税额等情况。3.购发票查询。查询本企业允许领取使用的发票信息。4.涉税申请查询。查询一年内本企业提交的涉税申请事项及审批情况。5.推送信息。接收税务部门推送的与本企业业务密切相关的信息。

下一步，市国税局将会根据纳税人的实际需求，开发完善更多新的模块，不断增强“甬税通”的服务功能。有关“甬税通”移动APP的详情情况，敬请登录宁波国税门户网站(<http://www.nb-n-tax.gov.cn>)进行了解。

(杨绪忠 施斌 黄晓波/文)

