



王军强调让便民办税春风更持久让税务服务品牌更亮丽 ——2017年“便民办税春风行动”拉开序幕

发布日期：2017年01月20日

来源：国家税务总局办公厅

【字体：大 中 小】 打印本页



图为 1月20日，国家税务总局正式启动2017年“便民办税春风行动”（苏御 摄）



图为 国家税务总局纳税服务司召开纳税人代表座谈会（贾龙 摄）

1月20日，国家税务总局正式启动2017年“便民办税春风行动”，推出提速减负、创新服务等5大类20项46条便民办税措施，进一步减少办税时间，优化办税流程，简并申报资料，不断提高纳税人满意度、获得感。

近日，国家税务总局党组书记、局长王军主持召开专题会议，研究部署2017年“便民办税春风行动”工作。王军强调，要深入贯彻落实党中央、国务院关于简政放权、优化服务的部署要求，直面纳税人办税的“堵点”“痛点”“难点”，持续开展好“便民办税春风行动”。

王军要求，要让便民办税春风更持久。纳税服务没有休止符，更无终点站，便民办税“春风”要四季常新、持续发力。要以纳税人的需求为导向，紧盯问题，突破瓶颈，不断优化服务，形成常态化机制，驰而不息、久久为功。各级税务机关切实增强责任感，适应政府职能转变的新要求，多推便民之举，多谋利民之措，多施惠民之策。各项纳税服务工作，既要在“质”上做文章，又要在“效”上下功夫，让窗口服务更高效，让热线咨询更专业，让网络办税更便捷，努力打造税务服务的亮丽品牌。

在启动仪式上，国家税务总局党组成员、总经济师任荣发表示，税务部门要主动回应纳税人关切，持续改进纳税人最不满意的问题，直面瓶颈问题，逐级明确责任、逐类完善制度、逐项解决问题。一要狠抓落实，务求实效；二要响应需求，解决问题；三要构建机制，长效运转。确保各项具体措施执行到位，落地生效。最大限度便利纳税人，切实把“便民办税春风行动”作为具有鲜明税务特色的服务品牌，在更深层次、更广领域创响。

当天，升级后的全国税务系统12366纳税服务平台正式上线。平台依托12366热线，以信息技术为支撑，集纳税咨询、税法宣传、办税服务、投诉受理、需求管理、纳税人满意度调查六项功能于一体，为纳税人提供“能问、能查、能看、能听、能约、能办”的“六能”型服务。税务总局纳税服务司司长邓勇介绍，今年的“便民办税春风行动”紧盯办税服务厅等候时间长和网上申报软件运行不够稳定“两类问题”，以纳税人需求为导向，以“互联网+税务”为载体，持续提速减负、创新服务、精准发力、公正执法、合力共赢。

提速减负 减少纳税人等待时间

自2014年全国税务系统开展“便民办税春风行动”以来，提速减负一直是主旋律。税务机关通过持续提高服务效率和提供多元化办税渠道等方式，大大减轻了纳税人办税负担。随着经济社会的发展，纳税人对税务机关提高服务效率的要求也越来越高。

2017年，税务部门将坚持问题导向，针对办税等候时间长、资料报送要求复杂、申报质量不高等问题，推出减少办税等候时间、简并涉税资料报送、提速出口退（免）税办理、提高纳税申报质量等4项15条具体服务措施，化解“堵点”，提高效率。

在减少办税等候时间方面，打出系列“组合拳”，大力推行网上办税为主，自助办税和其他社会办税为辅、实体办税服务厅兜底的办税模式，让纳税人多走“网路”、少走“马路”。在提高申报质量方面，推进部门信息共享，减少信息录入及复核时间，由纳税人通过互联网、手机客户端或自助办税终端提前录入申报所需税源信息，为纳税人提供更加优质高效的服务。

创新服务 优化办税流程

中央财经大学教授樊勇说，随着营改增的推行和增值税抵扣链条的不断完善，纳税人对发票领用、代开的需求持续增长，跨区域经营纳税人外出经营活动频繁，优化办税流程的需求迫切。

为进一步简化优化纳税人办税流程，2017年，税务部门将继续深化“互联网+”在税务领域的应用，与时俱进、开拓创新，针对服务平台功能需要增强、发票领用和开具不便等问题，推出升级改造服务平台、优化发票领用方式、拓展发票开具方式、推进外出经营管理电子化等4项7条具体服务措施。

在升级改造服务平台方面，以云计算、大数据、移动互联等信息技术为支撑，升级12366纳税服务平台，实现热线、网线、无线互联互通，集纳税咨询、税法宣传、办税服务、投诉受理、需求管理、纳税人满意度调查六项功能于一体，为纳税人提供“能听、能问、能看、能查、能约、能办”的“六能”型服务。在进一步优化发票领用和开具方式方面，将提供发票网上或掌上申请功能，物流配送或窗口及自助终端自取纸质发票服务，实现发票领用“线上申领、线下配送”；提供增值税发票代开网上或掌上预申请功能，纳税人可通过网上办税平台、手机APP等渠道代开发票，税费一体化征收，选择物流配送或窗口及自助终端自取纸质发票服务，实现发票代开“线上办理、线下开具”；同时，还要扩大小规模纳税人自开专用发票试点行业范围，推进发票无纸化试点工作，推动电子发票在电子商务等领域的使用。

精准发力 提供定制化个性服务

西南财经大学教授、西财智库首席研究员汤继强说，经济发展与社会变革带来纳税人服务需求的不断变化。当前，我国纳税人除了希望服务措施“更快捷”“更新颖”之外，更呼唤税务机关能够提供“更精准”的个性化服务，税务机关的服务举措如何精准发力已成为纳税人关切的“热点”。

2017年，全国税务系统将努力从纳税人视角出发进行流程优化、制度创新和管理改革，针对办税资料重复报送、业务事项有待整合、通办范围不宽等问题，推出加速实名办税进程、推进办税制度改革、扩大区域通办范围、拓展热线服务功能等4项6条具体服务措施，承精准之标，达便民之本。

在加速实名办税进程方面，通过线上线下实名注册等信息方式，加强纳税人数据收集，后台信息比对，让数据多传递，纳税人少排队；让信息多运转，纳税人少填报。通过实名认证后，后台对其信息进行筛选，服务对象的真实身份更加清晰，有利于提高前台服务质效，使纳税人办税更方便。同时，通过实名办税措施，可以为自然人提供更加开放的自助代开服务。在推进办税制度改革方面，将加大业务统筹集成力度，改变以往分税种、分业务设置服务事项的办税模式，积极从纳税人视角出发，推动关联度高的业务事项归并整合，全力提高纳税人办税便利度，将办税便利化改革推向深入。

公正执法 让权力在阳光下运行

税务机关是国家行政执法机关，依法治税、公正执法是税务机关的法定职责，是税收公信力的具体体现。税务机关如何做到“把权力关进制度的笼子”？

2017年，税务部门将从规范执法保公正、激励守信促公平的角度出发，针对执法程序和执法方式有待完善、纳税信用管理运用有待深化等问题，推出完善税收执法程序、创新税收执法方式、巩固商事登记改革成果、强化纳税信用管理运用等4项7条具体服务措施，执公正之心，成公平之道。

在规范执法方面，持续完善税收执法程序，进一步健全税务检查、处罚告知、处罚听证、集体审议、作出决定、文书送达等制度规定；建立健全“双随机、一公开”监管机制，全面推进税务稽查随机抽查，体现执法公平，提高执法效能。在激励守信方面，加大纳税信用管理运用力度，将纳税信用评价范围由企业类纳税人拓展至个体工商户和其他类型纳税人，并将守信个体工商户和其他类型纳税人纳入“银税互动”范围，使守信激励措施惠及更多纳税人。

合力共赢 积极构建大服务格局

国家税务总局税收科学研究所所长李万甫说，随着经济社会发展，纳税人规模不断扩大，纳税人需求也在不断升级。税务机关如何构建“大服务”理念，依托跨“界”合作推出更加便利的服务举措，已成为纳税人关注的“焦点”。

2017年，税务部门将从加强系统协作、社会协作和区域协作3个层面，针对办税效率不高、缴税方式不多、合作范围不广等问题，推出深化国地税联合办税、扩大社会合作范围、加强缴税方式技术支撑、服务国家发展战略等4项11条具体服务措施，聚众家之力，成服务之举。

在系统协作方面，继续围绕深化税收征管体制改革等重要工作，深化国地税联合办税，积极推广“一窗一人”联合办税服务模式，实现国税地税业务一窗办理。在社会协作方面，继续扩大社会合作范围，强化缴税方式技术支撑，拓展银行转账、POS机、网上银行、手机银行等多元化缴税方式，借助银行等金融机构的第三方信息实现自然人个人所得税网上申报纳税。在区域协作方面，巩固税收服务京津冀协同发展成果，深化长江经济带税收信息共享平台数据应用，结合“走出去”纳税人需求，继续落实和完善服务“一带一路”战略的各项税收举措。

国家税务总局纳税服务司司长邓勇表示，2017年全国税务系统将以纳税人需求为导向精准发力，通过优渠道、简流程、提质效，依托实物流、信息流、数据流，努力破解制约纳税人办税“瓶颈”，营造公平公正的税收法治环境，让纳税人办税更省心、顺心、舒心。

相关链接

- 王军强调让便民办税春风更持久让税务服务品牌更亮丽——2017年“便民办税春风行动”拉开序幕
- 王秦丰在山西国税基层单位调研慰问时强调：要努力做一名合格的税务人
- 国家税务总局有关负责人就进一步增强办税便利性答记者问
- 国家税务总局表彰各省市区税务局先进集体和先进工作者、业务大比武优胜单位和优胜个人
- [新华社] 美国希捷集团总部表示继续在华增资拓展新市场

[访问统计](#) | [网站评估](#) | [管理制度](#) | [联系我们](#) | [网站地图](#)



国家税务总局办公厅主办 电子税务管理中心提供
技术支持

版权所有：国家税务总局 京ICP备13021685号-2

地址：北京市海淀区羊坊店西路5号 邮编：100038