

人人都是营商环境 个个都是开放形象

——辽阳市税务系统加强税收营商环境建设侧记

核心提示

优化营商环境是一场深刻的制度性变革,是一项基础性、系统性工程。在这场拼实力、比耐力的服务“竞赛”中,国家税务总局辽阳市税务局主动融入以沈阳为中心的现代化都市圈建设,积极践行全省税务系统“人人都是营商环境、个个都是开放形象”的工作理念。

一年来,辽阳市税务系统坚决贯彻落实国家税务总局、省税务局的工作部署,不断增强服务意识、提升服务效率、加大公共服务供给,向市场放权、给企业松绑、让群众便利。在国家发改委对东北三省的营商环境调查中,辽阳的纳税指标在辽宁省样本城市(除大连外)中排名第一。



辽阳市税务局组织开展主题教育实践活动,与民营企业代表一起共话发展。



辽阳市太子河区税务局和辽阳海关的工作人员到出口企业现场办公。



辽阳市税务局工作人员到辽宁恒威集团调研。



辽阳市白塔区税务局24小时全自助5G智慧办税服务厅。

常态化,大力提升电子税务局服务水平。辽阳市税务系统积极推广应用网络办税、自助办税、手机办税,对201项政务服务事项全部实现“网上办”,让广大纳税人、缴费人多走“网路”,少走“马路”,努力实现办税“最多跑一次”,力争做到“一次不用跑”。

依托“税务秘书”制度,建立企业诉求快速反应机制,秉承“马上就办”的原则,从实、从速,从优满足企业的合理诉求。一年来,辽阳税务系统累计向企业发放满意度调查问卷2万多份,深入开展纳税人、缴费人“痛点、堵点、难点”大调查,回访受处罚纳税人和有投诉记录纳税人,回访满意率达100%。

全面强化12366热线、民心网、市长热线等诉求渠道的人员值守,以最诚的态度、最快的速度为企业解决实际问题。辽阳市税务局实行“诉求件加速转办、办理情况实时跟踪、办理结果及时反馈”的全链条高效管理模式,服务企业发展。同时,推广征纳互动平台,实现税企互动渠道从传统实体渠道向线上渠道转变,互动终端从电话、电脑向移动终端转变。

深化税务帮扶

辽阳市税务局全面贯彻落实省局关于持续开展税务帮扶专项行动的工作部署,依托“税务秘书”“千名干部包千企”“功能型党支部”“党员攻坚先锋队”“青年党员突击队”等特色载体,为“六稳”“六保”大局贡献“税务智慧”和“税务力量”。

同时,进一步深化纳税信用等级评价应用,加快拓展“银税互动”受惠面,推动银行业金融机构为企业特别是小微企业精准放贷,帮助中小微企业解决融资难、融资贵、融资慢的问题,累计帮助550余户次企业获得信用贷款39.48亿元。

为招引财源、培育税源,辽阳市税务局广大税务干部以“店小二”精神为来辽阳投资企业提供全流程、全天候、高品质、高效率的涉税服务保障,全市税务系统引入省内外资金3.05亿元。税务专家团队充分发挥“以税资政”作用,全面深化经济形势和政策效应分析,形成专题报告18份,为地方党委、政府科学决策提供了有力参考。

一年来,辽阳税务系统累计走访企业类纳税人1.99万户次,帮助企业解决生产经营中的实际问题1400多个,其中,涉及复工复产方面的税(费)问题217个。

许 森

强化党建引领

辽阳市税务局按照省委、省政府和辽阳市委、市政府的工作要求,不断强化党建在营商环境建设中的“领跑”作用,创造性开展“支部再造和党员重塑”两大工程,在“党建+营商环境建设”的制度措施、工作载体和平台等方面用力发力。11月20日,在中央文明委公布的第六届全国文明单位名单中,辽阳市太子河区税务局和辽阳市文圣区税务局双双入选,继辽阳市局机关后,辽阳市税务系统已有5家单位获此殊荣。

辽阳市税务局党委深入推进党建与税收业务深度融合,通过召开组织生活会和专题民主生活会,对照《优化营商环境条例》,结合部门

职能和岗位职责,深入查摆问题,列出整改清单,明确整改时限。全市税务系统广泛开展“争创‘四强’先锋支部、争当‘五过硬’先锋党员”和“双先锋”评比活动,市局机关联合北京大学马克思主义学院开展共建活动,邀请当代雷锋郭明义、援鄂医生代表、东北大学马克思主义学院院长等为广大党员上系列党课,组织全系统93个党支部开展专题研讨,推动基层党组织和党员干部全面进步、全面过硬。

同时,辽阳市税务局深入开展“办事难”专项整治和两轮次的交叉式明察暗访,以零容忍态度向懒政、怠政行为宣战。目前,辽阳共有1000名企业法人或财务负责人受聘成为税务营商环境建设监督员,2020年采纳监督员各类意见建议23条并全部落地。

转变执法方式

辽阳税务系统始终坚守税费组织收入原则,严格依法依规进行税费征收,牢牢坚守不收“过头税费”的底线,按照国家总局要求,坚决做到“六个到位”,即该减的减到位、该降的降到位、该免的免到位、该缓的缓到位、该延的延到位、该退的退到位,严格做到“无风险不检查、无审批不进户、无违法不停票”,切实保障纳税人、缴费人的合法权益。

为规范税收执法权、行政管理权运行,切实保障纳税人权利,辽阳税务系统全面推行行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核“三项制度”,执行法制审核案件420件,其中稽查审理案件330件,做到了

执法信息公开透明、执法全过程留痕、执法决定合法有效。

同时,注重提高执法人员素质,针对税收执法方面的薄弱环节,以集中辅导、业务测试等形式,进一步提高执法人员依法办税水平,进一步增强税务干部对执法风险的防范意识。

辽阳市税务局稽查局率先在全省挂牌成立税务、公安、人民银行、海关“四部门信息化战略研判中心”,持续加大对虚开增值税发票和骗取出口退税行为的打击力度,对重大税收违法案件当事人实施联合惩戒,坚决将不法企业驱逐出市场。2020年,圆满完成“8·28”专案收网工作,抓捕犯罪嫌疑人149人,捣毁犯罪窝点30个,切实维护了公平正义的税收法治环境,受到上级有关部门的充分肯定。

优化便民服务

随着“放管服”改革的不断深入,辽阳市税务局积极推进纳税服务大格局建设,建成了全省首个地市级涉税(费)业务集成处理中心,实现业务“随时提交、随时受理、随时办结、随时反馈”,业务办理时间平均缩短95%以上。

目前,辽阳已建立3个24小时全自助智能办税服务厅,并为部分农村偏远地区、银行网点和重点税源企业配备自助办税终端,实现了业务“就近办”,建立起“南北一线贯通、东西两翼齐飞”的自助办税新格局,同时构建起覆盖主城区的“10分钟办税生态圈”。

全力推进“非接触式”办税服务

县区篇 XIANQUPIAN

辽阳税务系统各单位全面落实“优惠政策落实要给力、‘非接触式’办税要添力、数据服务大局要加力、疫情防控工作要尽力”的工作要求,积极发挥税收职能作用,服务经济社会发展,实实在在地提升广大纳税人、缴费人的获得感。

白塔区 5G智慧税务让办税更便捷

白塔区办税服务厅是辽阳主城区规模最大、功能最全、科技含量最高的24小时自助智慧办税服务厅。在这里,纳税人可借助5G网络快速完成实名信息采集、资料上传、发票申领等涉税业务。纳税人平均减少办税时间15分钟以上。以发票申领为例,提速90%左右。

在VR体验区,纳税人戴上VR眼镜,就可沉浸式漫游办税服务厅的各个区域,“太智能了,这样的服务不仅直观,而且更有效率”,一位办税人员体验过后赞叹不已。

作为全省首个24小时全自助5G智慧办税综合体,白塔区智慧办税服务厅包括智能识

别区、智能咨询区、VR体验区、云桌面远程辅导区、智能自助办税区、智能数据展示区、云桌面智能自助区、智税e栈8个功能区域,大幅缩短了纳税人办税时间,以此为中心建立的“云税务”服务格局将助力辽阳智慧办税服务驶入“快车道”,真正实现让纳税人、缴费人“一次都不跑”。

文圣区 全方位帮扶促进支柱产业发展

辽阳水泥行业企业大部分集中在文圣区。文圣区税务局瞄准辖区重点行业的痛点、堵点、难点问题,持续推出有针对性的服务举措,为企业复工复产、复工复产按下“加速键”。

该局联合市局税务专家团队,针对全市近20家水泥行业重点企业展开实地调研,利用税

收大数据对辽阳水泥制造行业市场主体情况、生产经营情况、行业税负、购销情况等方面展开多维度分析,对发现的一系列问题进行认真总结并向水泥行业协会提出改进意见。经过多方努力,目前,区域行业开票额已达到去年同期的九成水平,在成品平均单价同比上涨157元/吨的情况

下,企业销售规模基本恢复到去年同期水平。

针对企业需求,文圣区税务局推出“定制化”税务培训,通过集中辅导、实地讲解、互动答疑、参训人员亲身体验办税全流程等方式,将企业财务人员上岗后所需要的涉税业务知识“一站式”送达。

太子河区 多举措为出口企业纾困解难

面对疫情给辽阳出口企业发展带来的挑战,太子河区税务局积极落实提高出口退税率政策,统筹推进出口退税无纸化、“非接触”办理、“云退税”、实地核查“容缺办理”、“单一窗口”退税申报功能等多项便利化措施,为33户企业办理出口退税2881万元,平均退税时间

3.37天,最快的当日办理完毕。

9月25日,太子河区税务局联合辽阳海关在辽宁兴启电工材料有限责任公司举行出口企业帮扶行动启动仪式。10月29日,双方联合举办政策宣讲会,面向辖区40余户出口企业就如何实现贸易便利化进行讲解,并结合案

例全面解读了出口退税新政策,答复企业政策咨询12项,解决实际问题3个。

下一步,太子河区税务局将联合辽阳海关通过开展“税关企”三方党支部共建、出口企业帮扶专班调研等一系列举措,加大对出口企业的帮扶力度,助力出口企业走出困境、渡过难关。

宏伟区 创设驻企办税服务联盟

宏伟区税务局坚持以党建为引领,变“企业跑税务”为“税务跑企业”,通过设立驻企办公室、成立联合党支部等一系列创新举措,使支部“动起来”、共建“强起来”、服务“好起来”。

在辽阳石化分公司及忠旺集团分别设立的驻企服务办公室,提供“24小时×365天”全

方位服务。同时,成立驻企服务联盟,实行“网格化”管理,企业财务人员足不出企就可以“一条龙”办理所有涉税事项。

忠旺集团下属铝模板租赁有限公司有一笔增值税留抵退税5500万元的业务,原本在办税厅需要8个工作日才能完成,这次由驻企

联络员现场受理,仅一天就全部办结;辽阳石化分公司向税务机关提出延期缴纳消费税及城建税、教育附加费,合计高达13亿元,驻企服务联盟立即启动相应机制,仅用两小时就完成了原本需要3天完成的工作。目前,驻企服务联盟已累计受理业务131笔。

弓长岭区 服务助力区域经济转型升级

弓长岭区税务局坚持政策导向、需求导向和服务导向,集成保障机制,强化落实机制,优化服务机制,助推弓长岭区资源型城市转型升级发展。

受疫情影响,鞍钢集团弓长岭矿业公司附属企业公司生产经营难以继,弓长岭区税务局主动帮助企业解决税企欠税差异问题,协助企业进行转制。该局依托“税务秘书”建立工作专班,上门开展欠税核对工作,历经半年时间,翻阅上万条数据,最

终核销企业欠税2155万元,一举解决了困扰企业近20年的涉税难题。

同时,抓住资源型城市转型发展这条主线,弓长岭区税务局实施“点对点”的政策“滴灌”,手把手进行操作辅导,帮助企业用好足税费优惠政策;“税务秘书”充分发挥税收职能,为温泉产业提供“套餐式”“点餐式”服务,努力克服疫情带来的不利影响。今年以来,弓长岭温泉行业已实现销售收入5000多万元。

辽阳县 发挥职能为智能产业发展赋能

发展智能装备制造业,打造“智能产业集群”已成为辽阳县发展的“强路径”和重点发展方向。为进一步培育市场主体、助力智能产业的健康发展,辽阳县税务局充分发挥税收职能作用,全力支持企业创新创业。

辽宁三三工业有限公司是专业从事盾构机、隧道掘进机、煤矿连采掘锚一体机研究设计的智能装备制造企业。辽阳县税务局组织专家团队,主动上门对接,依托“党建+帮扶”,采取“一对一”辅导,为企业办理

税款延期缴纳6823万元,有效缓解了企业资金压力。

为更好地服务高新技术企业,辽阳县税务局采取了一系列措施助力企业发展。辽宁鸿达电碳有限公司资金周转困难,辽阳县税务局“税务秘书”仅用两个工作日,就为企业办理进项税额留抵退税773万元,切实解决了企业燃眉之急。今年以来,已为高新技术企业减免企业所得税2931万元,为10余户智能装备制造企业办理留抵退税1437万元。

灯塔市 聚焦新业态实现新发展

灯塔市税务局积极培育新税源,大力支持地方政府发展新业态,电商产业已成为区域经济发展的新亮点。截至10月底,灯塔电商产业交易总额实现17亿元,同比增长2.4倍。灯塔市佟二堡创新示范区大型电商直播平台已由2019年的2处增加到8处,经营面积由2万平方米增加到8.1万平方米,盘活存量资产37018万元,增加税收241万元。

在电商产业的拉动下,与之密切相关的行业税收也实现了增长。灯塔市税务局

坚持包容审慎的原则,完善精准化、精细化税收服务和管理措施,对处在起步阶段、规模不大但发展前景广阔的新经济业态,严格落实好免征增值税等税收扶持政策,坚决杜绝违规收税现象,支持新兴业态持续健康发展。

截至10月底,灯塔市税务局帮助176户企业解决上下游产业链的堵点、断点等困难,为各类电商纳税主体减免税费合计400余万元,同比新增减税降费117万元。