

升级“国地税一站式服务” 多部门入驻综合服务大厅

——深化“放管服”改革 助力自贸试验区发展

为落实国家供给侧改革精神和西安市行政效能革命的重要部署，西安市国税局围绕自贸试验区改革发展需要，不断深入落实“放管服”和国地税深度合作，先后推出 135 项只让纳税人跑一次的清单，不断提速涉税审批、减少资料报送等系列措施，创新税收管理，集聚服务资源，优化营商环境，倾力推动自贸试验区发展。

一、升级“国地税一站式服务”背景

“放管服”改革是新时代我国深化机构和行政体制改革的重要内容。习近平总书记在党的十九大报告中指出，要“转变政府职能，深化简政放权，创新监管方式，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府”。这为我们进一步深化“放管服”改革指明了方向。当前，我们贯彻落实党的十九大报告精神，深化“放管服”改革，面临着新时代的新要求。

党的十八大以来，我国东部沿海发达省份，如广东、浙江、江苏等地纷纷强化营商环境建设。浙江营商环境的建设以权力清单、责任清单、负面清单、服务清单制度建设为重点，依托浙江政务服务网高效运行；2017 年 2 月 20 日，浙江省人民政府出台《加快推进“最多跑一次”改革实施方案》，实施了“最多跑一次”改革。江苏省于 2017 年先后出台了《关于全省推行不见面审批（服务）改革实施方案》等，全力打造审批事项最少、办事效率最高、创新创业活力最强的营商环境。

在中西部地区，我国也开展了营商环境建设。陕西西安为进一步加快政府职能转变，着力打造法治化、国际化、便利化营商环境，助力“大西安”建设和追赶超越发展，根据中央和省深化简政放权、放管结合，优化服务改

革电视电话会议精神和《陕西省人民政府关于深化“放管服”改革全面优化提升营商环境的意见》（陕政发〔2017〕26号），制订了改革方案。

改革之前，纳税人纳税需要跑动的次数多，流程烦琐，耗费时间长，通过“放管服”改革，企业纳税更加快速便捷，审批项目减少，审批时间加快，极大优化了自贸区的营商环境。近年来，西安市国税局坚持把“简政放权、放管结合、优化服务”作为征管体制改革的“先手棋”，采取多项有效措施，力求“放的彻底有序、管的规范高效、服务优质到位”，赢得了纳税人和社会各界点赞。

二、升级“国地税一站式服务”主要做法及成效

（一）主要做法

通过整合优化国、地税办税服务大厅业务流程，为自贸试验区内每个企业提供一人一机双系统单 Pos 系统服务，升级“国地税一站式服务”，不断丰富服务举措。

1. 多部门共驻，汇聚团队资源，按需定制服务清单

港务区国税局办税服务厅和工商、地税等多部门共同入驻中国（陕西）自由贸易试验区西安国际港务区综合服务大厅，实现业务联动，工商等部门一口受理后，通过整合的国税地税已融合成港务税务，实现了国地税业务一人一机双系统单 Pos 系统的应用，集中受理，一窗办理，对即办事项当场办结，对限办事项承诺办结时限，建立审批“绿色通道”。聘请礼仪专家和业务专家分别就服务礼仪和涉税业务进行培训，提高窗口人员的整体素质和能力，擦亮西安税务的名片。

2. 国地税深度融合，开启服务直通车

港务国税、地税深度融合，联合办理涉税事项，实现纳税人“进一家门、办两家事”，办理的涉税事项覆盖国地税税收基本业务。内部依托金税三期应用系统和相关信息交换平台，联合办理登记信息补录、联合办理变更登记、税种认定、存款账户报告、签订三方协议与领取、财务会计制度备案、协同办理注销登记、合作征收税款、纳税申报、开具证明、发票代开等。同时联合组建业务服务专家团，为自贸试验区企业提供精准服务，确保涉税政策第一时间到位，涉税问题第一时间解决，优惠政策第一时间享受。目前已在自贸试验区举办 10 期专场培训、举办 2 期政策沙龙和新办企业专题培训会，当场解决实际问题，答复咨询，受到了纳税人的一致好评。

3. 拓宽服务渠道，深入推进多元化办税

港务国地税在优化办税窗口服务的同时，深入推进多元化办税，重点推进网上税务局的应用，先后配备了8台自助设备24小时服务（其中3台发票发售设备、3台发票认证业务，纳税人可以自己使用，其他2台发票认证机放在港务区政务服务驿站，使企业不出楼就能办理相关税收业务，1台导税机器人帮助导税人员解答相关问题），构建“柜上+网上+自助”的多元化办税渠道，让便利办税不断加速度。

4. 不断优化服务措施，争当五星级服务员

办税大厅人员在办理日常业务中开展优质服务，为纳税人提供首问责任制、领导值班、办税公开、导税服务、一次性告知、免填服务单、延时服务、提醒服务、预约服务等优质服务，“做好店小二，争当五星级服务员”，确保日常业务最多只让纳税人跑一次。

（二）主要成效

实施“互联网+纳税服务”，线上推广使用电子税务局办税、纳税服务网上预约，实现了基本涉税业务网上办理。线下联合地税局共建东、西、南、北四个新型智能办税服务厅，构建便民办税“实体店”。该项目面积共计1.8万平方米，是目前西安在用的所有办税大厅面积的近3倍，可以辐射全市95%以上的纳税人，可以实现国地税业务全城通办，拥有自助办税区、网上办税体验区、人工服务区和微信公众号预约系统的“三区一系统”设置，精准对接纳税人个性需要，提升纳税人满意度和获得感。目前，北大厅和南大厅已建成启用，西安市纳税服务工作迈上了资源整合、业务集成的高速路。

港务国税局通过集成增效、提速增效，税收任务连续翻番，管户数量每年以50%增长，纳税人办理涉税事项提速80%，税收减免和政策应享受面达100%，纳税人满意度大幅提升。

三、升级“国地税一站式服务”政策启示

陕西省国税局发挥大数据优势，加强“互联网+税务”应用，以全事项、全流程、无纸化为目标，将所有涉税事项纳入电子税务局系统，重构国地税联合办税业务，新版电子税务局成功在西安市国税局试运行，6类59项业务实现了“全程网上办”，分流办税服务厅人流量50%以上。给权力“瘦身”，让企业“松绑”，为群众“解绑”，陕西省国税局用心用力打好简政放权“组合拳”，得到陕西省委、省政府肯定，受到纳税人好评。

四、升级“国地税一站式服务”下一步工作思路

下一步，我们将进一步把“放管服”改革推向深入，促进经济社会持续健康发展，首先将在“放”上下功夫，进一步做好简政放权的减法，服务企业；二是税务服务不断优化，推行“互联网+税务”，推出“一窗受理、一站服务”等便民措施的再深化，不断激发企业活力和社会创造力；三是全面落实结构性减税政策，坚持依法治税，减少征税的自由裁量权，防止任性收税，营造公平环境。

【实践者说】

西安市国税局总会计师朱跃斌表示：“‘放管服’改革，对内是一场自我革命、促进政府职能转变；对外优化了营商环境，激发了市场活力。西安市位于‘一带一路’核心区，扎实推进‘放管服’改革，是建设‘大西安’，实现‘追赶超越’目标的关键之举”。下一步，西安市国税局将依托“互联网+政务”，在放活、管好的同时，稳步推进市级办税服务厅、“智能化无人办税厅”建设运营，加快“发票集中配送中心”落地，探索建立依托互联网的纳税人权益保护、需求征集平台，进一步提高纳税服务工作的精准度和透明度。

“现在国家政策真是越来越好了。”在西安市碑林区国税局审核中心办理退税业务的太平财产保险陕西分公司财务部经理薛琪说，“税务局取消了很多审批事项，办事效率提升了不少，为我们企业节省了人力物力成本。”同时，在西安市高新区创业咖啡街区，“80后”小伙区春雄是首批入驻的“创客”之一，2017年年初，他注册了西安博纳吉生物科技有限公司，目前发展势头良好。区春雄告诉记者：“公司初创，自己又当老板又当会计，还得办税，什么都不懂，做好了多跑几趟的准备。没想到特别方便，一次就办完了，真的为税务局的高效工作点赞！”

【案例点评】

升级“国地税一站式服务”多部门入驻综合服务大厅，不断提速涉税审批、减少资料报送等系列措施，创新税收管理，集聚服务资源，优化营商环境，倾力推动自贸试验区发展。“放管服”改革，对内是一场自我革命、促进政府职能转变；对外优化了营商环境，激发了市场活力。西安市位于“一带一路”核心区，扎实推进“放管服”改革，是建设“大西安”，实现“追赶超越”目标的关键之举。