

区税务局:

# 高效办成一件事 无感知办再升级

国家税务总局青岛市即墨区税务局充分发挥党群服务中心最贴近基层群众的作用,探索“税务+党群服务中心”新模式,在各街道党群服务中心设立办税微厅,打造“15分钟税费服务圈”,将税费服务下沉到社区,打造“1+1+N”税费服务地图,为社区企业和群众提供“关联事项集成办”“一类事一站办”服务,实现“高效办成一件事,无感知办再升级”。

## 线上办事“一网通办”,智能办税更高效

“互联网+政务服务”是“高效办成一件事”的必然要求。区税务局强化数据赋能,加快智慧税务建设,利用“税务+党群服务中心”实现“一线办好”“一网通办”。

“我前段时间从公司辞职准备开一家服装店,今天来党群服务中心办营业执照,没想到在工作人员的指导下,只需点击一下就能把工商、税务的登记全部做好了,现在办事太方便了!”近日,前往通济街道党群服务中心办理业务的于女士表示。

于女士提到的“点击一下”是指区税务局联合区行政审批服务局等共同打造的企业开办“套餐式”服务专区,在企业开办时,通过企业开办智能一体化平台,填写工商、税务、社保信息,便可实现纳税人信息确认、发票票种核定等10余项业务一次填表、一次流转、一次办结,实现一网通办、证照极简、高效办理。

“您好,我是税务虚拟员工悦悦,很高兴为您服务,请问有什么可以帮助您吗?”“我想要注销企业。”近日,前来办理税务注销的王

先生正在和征纳互动平台工作人员线上互动。征纳互动服务是“精准推送、智能交互、办问协同、全程互动”税费辅导服务新模式,人工服务通过文字、音视频、电话、远程协助等互动方式,协助纳税人“一线办税”。为进一步推广优化征纳互动,区税务局在各党群服务中心配备耳麦、摄像头等装备,让前来办税的纳税人在家门口就能体验到“云端办税”“指尖缴费”。

## 线下办事“只进一门”,集成服务更便捷

“税务+党群服务中心”新模式从企业和群众的视角出发,将市场主体“单个事项”集成为“一件事”,实现一揽子事一次办、关联事项集成办。

“我今天来党群服务中心是想变更一下公司的法人,没想到还有税务需要处理,本来以为还要到办税大厅跑一趟,没想到党群服务中心也有自助办税区了,这下只跑一趟就把事办好了!”青岛赢信精密模具有限公司负责人李先生惊喜地说道。据悉,目前不仅企业从准入经营、经营发展到注销退出等全生命周期各项业务可一次性办理,而且新生儿社保医保登记、教育入学社保查询、社保医保缴费、退费等个人社会保障服务均可在党群服务中心实现“一站式”办理,真正实现从“单项事”只跑一次到“集成一件事”只跑一次。

## 企业和群众诉求“一窗应答”,群众诉求快响应

问题是时代的声音,而群众往

往是时代的发言人。区税务局聚焦群众诉求和税费争议调解,严格落实“即诉即办”,借助街道各服务中心“吐槽找茬窗口”“投诉受理窗口”,建立“一站专调”,拓展深化“税务+”调解机制。同时,联合党群服务中心组成“一站专调”团队,及时快速响应群众诉求,定期调研、收集辖区内税费争议焦点、常见诉求、疑难问题,形成“调解工单”,建立“调解台账”,对典型问题形成共性解决方案,真正实现源头化解,把问题解决在一线,把矛盾化解在“家门口”。

前段时间来党群服务中心办理业务时,在窗口反映了个税申报操作的问题,没想到隔天就有税务工作人员上门辅导我们申报,解决问题太迅速了!”即墨区林丰包装制品店负责人杨先生表示。

区税务局“税务+党群服务中心”新模式是贯彻落实“高效办成一件事”的生动体现,更是服务态度和为民初心的充分彰显。目前,区税务局以10个税源管理单位为核心,设立了17个党群服务中心办税微厅,同时联合区行政审批服务局成立了党群服务中心税费服务团队,凝聚部门合力,探索业务办理、党建共建、税法宣传等税费服务新模式。自“税务+党群服务中心”新模式成立以来,共为纳税人缴费人办成50余件集成事项,真正实现让纳税人缴费人只进一个门、只跑一次路、只上一个网,让“高效办成一件事”流程更优、功能更强,实现税费服务再升级、营商环境再优化。

图为区税务局工作人员正在辅导纳税人办理税务登记。

(周梦园)

## “快检进商超”守护市民“舌尖上的安全”

近日,我区开展“快检进商超”活动,切实发挥食品快检作用,及时发现食品风险隐患,降低食品安全风险,守护市民“舌尖上的安全”。

瓜果蔬菜是日常消费中最常见的农产品,蔬菜和水果的农药残留超标的风险依然存在,成为市民餐桌上的一大隐患,也是市场监管部门非常关注的食品安全问题之一。“快检进超市”活动中,区市场监管局工作人员随机挑选了市民日常生活中最经常购买的菠菜、油菜、白菜等蔬菜种类进行快检,同时邀请现场消费者参与,对消费者购买的食品免费进行现场快检。

区市场监管局应急协调科负责人说:“连日来,区市场监管局在全区开展‘3·15’专题系列活动。我们联合区综合检测中心,来到佳家源开展公益检测活动,主要是为了让广大市民在亲身体验食品安全检测工作的同时,强化食品安全隐患排查力度,提高消费者的获得感、幸福感、满意度。”

食品快检作为日常监管工作的一项重要辅助手段,能够现场快速筛查问题食品,现场快速出具结果,防范和消除食品安全隐患。

今年,我区将积极发挥食品快检的初筛作用,分批对辖区内超市、农贸市场的食品开展食品快速检测抽检工作,计划检测3600余批次,重点检测农药残留、兽药残留、食品添加剂、重金属等容易超标的食物,一旦检查发现有安全隐患的食品,将按照相关规定进行处罚。

区市场监管局还将立足消费维权职责,综合运用沉浸式消费体验、门店柜台“3·15”放心购、热点消费领域约谈通报等方式,持续深化消费维权社会共治,不断净化市场环境,为老百姓提供高品质消费保障。

(周靖 宫璐璐)

## 龙山:“便民服务”传佳话

“真没有想到这么快就帮学校解决了难题,你们的服务真的太周到、太贴心了!真的太感谢了。”日前,即墨四中程校长给龙山街道便民服务中心负责人打来感谢电话。电话里虽然字句不长,也没有华丽的辞藻,但字里行间无不透露着群众对龙山街道便民服务中心高效服务、贴心服务、优质服务的感谢和认可。

3月5日上午,龙山街道便民服务中心办事大厅一如既往地忙碌而有序。“您好,我们需要办理学校餐厅的食品经营许可证,但是我们的材料不齐,又着急使用。”“别着急,请您详细说明一下情况。”便民服务中心工商、食品办证窗口的工作人员很理解办理者的迫切心情。

经过耐心地沟通交流,窗口工作人员了解了详细情况。即墨区第四中学2024年年后从灵山街道整体搬迁到龙山街道,因为搬迁时间紧,学校法人的资格证书变更还需要一段时间,所以还未办理食品经营许可证。为了及早给学生、教职员提供优质饭菜,学校领导着急了,向街道便民服务中心求助。

窗口工作人员第一时间将这一特殊事项报告给中心负责人。龙山街道便民服务中心及时与区审计局相关科室沟通协调,确定采用容缺办理的方式为学校办理许可证。当了解到学校的具体地址问题尚未解决,便民服务中心又协调派出所现场办公,为学校确定了具体地址。同时,联系市场监管部门到学校食堂现场查看,提交办证材料。在各部门的紧密联动积极配合下,当天下午,学校的食品经营许可证就办好了。拿到许可证后,于是就有了即墨四中校长打来电话感谢这一幕。

“街道便民服务中心将继续把优化服务的切入点体现到推动工作的实际举措上,探索‘管家式’的套餐服务和‘贴身式’的特色服务,以‘服务指数’换取百姓的‘满意指数’,让群众在家门口的服务中获得感更强,幸福感满满。”该中心负责人表示。下一步,龙山街道便民服务中心将化表扬为动力,持续以便民利企为出发点,秉承“窗口工作为人民”的服务理念,紧贴群众需求,增强靠前服务意识,不断提升优化营商环境、解决困难问题的能力,真正做到为市场主体和群众解难题、办实事。

(宋祖锋 尹超)

