

国家税务总局商城县税务局文件

信商税发〔2021〕3号

国家税务总局商城县税务局关于 进一步提升非接触式办税服务力度的通知

各税源管理分局、各股室（中心）：

为进一步深化税务领域“放管服”改革，拓宽税务机关便民办税渠道、切实提升纳税人办税便利度。根据《国家税务总局关于优化纳税缴费服务 配合做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的通知》、《国家税务总局河南省税务局办公室关于做好疫情防控期间网上办公、网上办税、网上审批工作的紧急通知》、便民春风行动和营商环境工作要求，制定如下工作方案。

一、工作目标

积极拓展“非接触式”办税缴费服务，大力推行网上办

税、网上办公、网上审核审批等涉税事项，为纳税人提供优质、高效、便利的涉税服务。

二、工作内容

(一) 加强非接触式办税引导。充分利用短信平台、微信公众号、豫税通等税企沟通方式，建立联络专线积极辅导、引导纳税人缴费人依托电子税务局、手机 APP 办理业务，进一步宣传非接触式办税和电子税务局的优势。

(二) 提升网上办税服务质量。凡是“全程网上办清单”事项之内的涉税事项均在网上办理，不得要求纳税人缴费人到办税服务厅或政务服务大厅进行办理；对网厅端业务量偏低的几项业务，要形成专门培训手册，对重点涉及业务形成针对性辅导，确保纳税人熟练操作；对因业务性质无法网上办理的业务，经与征管股沟通后可前台受理；积极做好系统运维保障，对历史遗留问题导致无法网上申报的业务，县级运维保障团队应做到及时发现及时应对，确定是前台无法解决的，统一报送运维工单，由省局后台处理。

三、工作要求

(一) 提高认识、加强领导。确定部门职责分工，要求树立全局意识，提升服务理念，进一步提高工作效率和服务水平，减轻纳税人负担，切实满足纳税人便捷办税的需求。

(二) 提升质效、完善服务。对纳税人网上办理流程进行指导，及时答疑解惑，突发情况及时做好解释工作，规范业务操作流程，提升办理效率，坚决防止互相推诿现象的发生。

(三) 加强宣传、持续推进。在办税服务厅电子屏、展板等显著位置宣传非接触式办税服务，将业务范围告知纳税人；在办税服务厅印发宣传手册，指引纳税人办理。加强对前台导税人员培训，强化操作技能，提升服务水平，确保非接触式办税业务工作持续稳步推进。

国家税务总局商城县税务局

2021年1月4日



信息公开选项：主动公开

国家税务总局商城县税务局征收管理股承办

办公室2021年1月4日印发