

深圳地税构建三大平台提高服务效能 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/450/2021_2022__E6_B7_B1_E5_9C_B3_E5_9C_B0_E7_c46_450967.htm 近几年来，深圳市地税局将纳税服务作为构建现代税收征管新格局的基础环节来抓，提出“以转变税收管理理念为先导，以保障纳税人合法权益为宗旨，以提高税法遵从度为目标，以信息化为依托，以创新纳税服务体系为重点”的新思路，依托信息化，构建“办税服务厅、“123662”热线、地税网站”三大平台，延伸服务触角，提高服务效能，树立了特区地税良好社会形象：2003年被评为全国税务系统文明单位；2002、2004、2006年连续三届被评为深圳市文明单位。该局着力构建功能完备的办税服务厅。他们一是合理设置窗口，改善“大环境”。在各区局办税大厅设置综合服务科，改单一业务窗口为综合服务窗口，采取“一窗式”、“一站式”、“一条龙”的管理机制，将原来分散各窗口受理的审批核准事项改为在一个窗口、一次性集中受理。该局还引导各类纳税人按不同时段办理纳税申报，设置自助报税室，现场辅导纳税人自行申报，既方便纳税人，也减轻窗口压力。二是完善硬件配套，优化“硬环境”。目前地税局所有办税大厅都配置了统一规格和标准的硬件服务设施，提供一个设施齐备、舒适便利的办税环境。该局还增设智能排队系统，开通简易查询系统，让出停车场供纳税人使用，为纳税人办税提供各种便利。三是优化办税程序，提升“软环境”。该局推行多元化申报方式，实现税务登记、纳税申报、税款缴纳、发票领购及验销等涉税事项的“同城通办”；开展4次大规模的审批制度改革，对

审批核准进行简化、提速；对我市大企业提供便利直通车服务，让大企业办税驶上“快车道”、坐上“直通车”。构建交融互动的咨询热线平台，是该局优化服务的另一重要工作。2002年8月，该局成立税务咨询中心，开通123662地税咨询热线，采取人工接听、自动语音、自动传真、语音信箱等多种方式与纳税人沟通和交流，实现了电话咨询、办税指导、受理举报和投诉、接受工作意见和建议等服务功能。为了畅通热线咨询，该局还采用中帧继技术使热线达240条之多，不断扩充人工坐席线路；建立“自动语音库”、“知识库”、“热点问题统计库”、“疑难问题库”、“数据自动统计库”、“内部消息库”，并与基层局的咨询电脑相连，使咨询服务达到统一、准确、规范的标准。目前，深圳地税123662咨询热线一端连接的是不断求索改善纳税服务手段的税务机关，一端连接的是纳税意识不断增强、税法遵从度不断提高的纳税人，真正成为了连接征纳双方的“连心桥”。近年，深圳市地税局还花大力气构建栏目丰富的地税网站平台。2000年5月，该局在互联网上精心构建了面向全社会的“深圳地税网站”，并先后两次改版，将该网站建设成为栏目众多、功能齐全、内容丰富的地方税收服务平台。该网站共设有38个栏目，具备强大的信息传递和网上服务功能，成为了该局宣传税收政策法规和纳税人了解办税流程以及申诉建议的重要渠道。截至2007年9月底，网站访问量已超过453万多人（次），在2007年国家税务总局开展的全国税务网站评估中受到广泛好评。100Test下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com