

服务指南 ▶

如何联系地税 5招教你 “不失联”

1 如何拨打海南地税 12366纳税服务热线

■省内用户拨打电话12366转2号键;
■省外用户拨打0898-12366转2号键。

2 如何关注海南省地方税务局 门户网站12366“我要咨询”平台

登录海南省地方税务局门户网站,网址为:www.tax.hainan.gov,点击“我要咨询”,即可在线咨询税收政策问题,一般问题在受理后2个工作日内给予答复,复杂问题在5个工作日内做出答复。

3 如何查找添加 海南地税“QQ在线服务”平台

■电脑或手机下载“QQ”软件并安装,注册QQ帐号。
■运行QQ程序,在登录界面输入QQ帐号、密码进入QQ程序界面,点击其中的“查找”按钮。
■在弹出的查找框中输入需要添加的QQ号——1457751426(昵称:hndst12366),点击“查找”按钮,出现搜索结果后,点击“加友”按钮进行好友的添加操作。添加好友“hndst12366”成功后,即可即时进行QQ在线咨询税收政策问题。

4 如何关注“海南地税” 微信公众平台

■开通个人微信:手机下载“微信”软件并安装,可以使用QQ号登陆,也可以选择用手机号或邮箱进行微信用户注册。
■选择“扫一扫”,用手机扫描如下所示二维码,即可关注“海南地税”微信公众平台。



■选择“添加朋友-查找公众号”,搜索“海南地税”或“hainandishui”,即可添加关注。

5 海南省地方税务局 对外公开电话一览

■纳税咨询、纳税服务投诉电话:12366-2;12366-2-4-1。
■税收违法举报电话(检举纳税人税收违法行为):66969110。
■税收干部违纪举报电话(检举税务干部违纪行为):66969050。
■纳税人端税务软件支持电话:66969152。
■税务部门联系电话:66969131。
■政府信息公开机构联系电话:66969126。



市民在咨询办税业务。
本报记者 李幸璜 摄

最大限度便利纳税人,最大限度规范税务人 海南地税推进阳光办税

■本报记者 杨勇 通讯员 邢斌 周玲

走进海南任何一处地税局的办税大厅,你会感到阵阵清风扑面而来:整洁优雅的环境、优质高效的服务、创新的公开形式……这一切就像绽放在春天里的花朵,给人带来无限温馨。

去年一年,海南省地税局始终坚持为民、利民、便民的原则,依托信息技术,创新公开形式,优化纳税服务,努力实现服务新常态,打造出一个阳光、和谐的地税新形象。



市民在海口市地方税务局办税服务大厅办理业务。
本报记者 李幸璜 摄

“服务前移”打造便民地税

近日,省地税局局长麦正华带领相关处室负责人,到儋州市夏日广场、鼎尚时代广场两个房地产项目所涉及的相关企业开展调研,并与之进行座谈交流,了解企业经营情况、当前面临困境及2015年发展规划等,提出有针对性的税务、管理、经营等方面的意见,并向企业征求改进建议。

对海南地税人而言,过去的2014年,走访座谈是家常便饭,服务前移为更好发展,他们一直在践行“最大限度便利纳税人,最大限度规范税务人”的路上大步前行。

为了快速解决基层办税服务厅反映的办税热点、难点问题,提高对纳税人的服务质量,省地税局下发《通知》要求基层单位每月归集、整理纳税人办税过程中出现的难点问题,按业务归属分送给

省局相关部门。

问题上报后,根据省局相关规定,基层单位有权督促省局相关部门及时研究给予答复,省局相关部门必须及时把落实情况反馈回相关市、县、区局,提高纳税服务满意度,打通服务纳税人的最后一公里。

同时,为进一步优化纳税服务,地税系统扎实开展预约服务方便纳税人。目前,全省地税系统各办税服务大厅均可提供预约服务,通过电话或现场预约的方式,纳税人可对发票领用、换开完税证明等纳税服务事项进行预约。

海口市地税局还精心打造了一个功能新颖的纳税服务平台——手机互联网办税预约服务平台,纳税人可以通过登录海口地税局官方网站,也可以通过手机App客户端

进行办税事项预约。

麦正华说,税务部门发挥税收职能作用,不能局限于做好依法征税工作,还应该在此基础上更多地为企业提供优质的服务,特别要帮助企业掌握税收政策、规避涉税风险,主动从税务、经济等角度为企业当好参谋,积极与当地政府协调解决企业发展中遇到的难题,促进企业健康发展,从而为当地提供持续稳定税源,实现企业与地方经济共同发展、互惠共赢。

正是因为有了创造一流服务品牌的意愿作为动力,各级地税部门主动作为,频繁下企业了解他们的困难和诉求,做好“税收政策送上门”服务,帮助企业解决力所能及的各类问题,切实做到了“服务到家、满意到家”,积极营造出税企和谐的良好局面。

“办税服务厅”全天候服务

点击鼠标,登录海南地税网,进入网上办税服务厅,按照要求填好资料,不到半小时就完成了税务登记,纳税人如今都能享受到互联网时代带来的便利。

据介绍,自2012年海南地税网上办税服务厅上线以来,逐步推出并完善网上自开发票、房地产一体化、纳税人学堂等子系统功能,近年来其服务内容不断丰富。

记者在网上办税服务厅看到,目前服务厅分为导税咨询、网上办税服务、办税下载、公告栏和意见箱等5个服务区,包括12366咨询、税务登记证、税务登记变更、各种税费网上申报征收、发票月报、纳税人短信订阅、涉税查询、涉税公告和意见建议等功能,实现了实体办税服务大厅的部分功能,被纳税人誉为“365天×24小时全天候、全方位”的办税服务方式。

在办税服务方式发展的同时,办税事项简化,更是进一步减轻了纳税人办税负担。

根据规定,通过CA认证实行网上申报的纳税人,不需报送纸质申报资料;未通过CA认证实行网上申报的纳税人,年终汇总报送申报表一份、财务报表年报一份。同时,实现了通用机打发票在线开具、实时自动上传,即纳税人可不用再向税务机关报送机打发票使用月报表;定额发票使用情况也仅限于单位纳税人报送,并明确定额发票不再实行验旧缴销。

去年,在国家税务总局取消15种涉税文书的基础上,结合我省税收征管工作实际,省地税局进一步取消3种涉税文书,共停止使用21种涉税文书。

自去年10月1日起,省地税局在全省推行个人所得税完税证明开具、注销税务登记、开具外出经营活动税收管理证明等4类涉税事项“免单”和“免填单”

服务。截至目前,已实现8项涉税事项“免单”和“免填单”服务,大大提升了纳税服务效能,最大限度地便利了纳税人。

不仅如此,为了节省纳税人的办税时间,减轻办税服务厅工作人员的工作压力,省地税局已启动自助办税终端建设,争取今年在全省各市、县、区地税局全部安装完毕。

据介绍,纳税人通过自助办税终端系统自行完成纳税申报、缴交相关款项、发票自动售票、发票代开、税收电子转账专用完税证打印功能,个人所得税完税证明查询及打印、发票真伪查询、涉税业务查询等11项个性化的办税服务项目。

省地税局有关负责人表示,自助办税终端机上线将解决纳税人8小时外的紧急办税需求,实现“全方位”和“全天候”的24小时服务,切实提高办税服务厅的服务质量和效能。

办理涉税事项。

与此同时,省地税局在优化退税审批流程、简化退税办理手续的基础上,与省财政厅、人民银行海南分行于去年1月1日开通电子退税费业务,目前正在全力推行。

如今在海南地税,“阳光服务”成为新常态,纳税人感受到实实在在的变化。

麦正华表示,“服务一个尺子、办税一个标准”,省地税局通过多渠道、全方位、多层次地公开政务内容,进一步改进机关作风、优化发展环境,有力促进了干部职工规范执法、依法行政,促进了廉政建设,缓解了征纳矛盾,提升了管理质效。

(本报海口1月8日讯)

“阳光服务”成为新常态

过去办理一笔缴销业务耗时一两天,现在只需几分钟;过去为了申请减免税跑断腿磨破嘴,现在可以“先办后审”……12366热线接听的电话统计显示,反映税务干部“吃拿卡要报”、不依法行政的问题大大减少了;纳税人投诉少了,表扬多了,税法遵从度和纳税人满意度得到显著提高。

在深化征管改革过程中,省地税局发挥优化纳税服务对税收征管的先导性、基础性作用。在全省推广的“先办后审”办税模式中,把原有税务分局(所)、机关科(股)室审批或审核的工作事项前置到办税服务厅,同时将审批事项从过去的330项减少到268项,将

12366, 听得见的纳税服务

■本报记者 杨勇 通讯员 邢斌 周玲

铃铃……电话铃响起不超过三下一定会被接起,一个清脆的女声响起:“您好,海南地税12366纳税服务热线,请问有什么可以帮助您?”电话的那头是一名焦急等着寻求政策解答的纳税人。一根电话线联系起了税务机关与纳税人,无形的电波拉近了征纳双方之间的距离。

12366意味着一年12个月,365天为纳税人提供服务。2010年12月28日,由国家税务总局组织开发的12366纳税服务热线系统在海南正式开通运行,海南由此成为全国第一家实现国税、地税合作共建12366纳税服务系统的省份。这条热线担负着受理全省国税、地税纳税咨询,涉税举报及投诉监督任务。

4过去了,12366由一个陌生的数字变成了家喻户晓的纳税服务热线号码。

“12366热线就是最新税收政策和征管举措的‘晴雨表’,要求我们对政策的解答必须是专家级别的,因此不能懈怠,需要大家的不断努力。”省地税局纳税服务处处长吴爱清表示。

为了提高12366纳税服务热线解答的准确率,从去年11月开始,省地税局纳税服务处每天派业务熟练的同志整理纳税人热点问题答案,由后台管理人员初审后,交副处长复核,由处长终审,并在当晚10时前通过纳税服务处微信群发送所有坐席人员,要求其利用晚上业余时间来消化和学习,第二天再通过早会进行讲解。

1月7日一早,12366纳税服务热线坐席人员准时抵达岗位,如常的每日半小时早会培训开始。除了早会培训,坐席人员每周还要分组、分专题对业务知识、技巧、礼仪等方面的知识和薄弱环节进行内部培训,通过案例分析和听录音等方式,学习最新政策、业务流程,讲解热点难点问题。

日积月累,12366有了自己的小知识库,变疑难问题为一般问题,坐席人员的业务知识技能得以提升,答复口径统一,展现在纳税耳边的是更专业的涉税咨询服务。

除了更优更好的服务,12366还肩负着涉税举报及投诉监督任务。

省地税以保护纳税人权益为落脚点,出台一系列举措提升纳税服务公信力。

从去年4月起,省地税局领导走进12366接听热线成为一项常态化工作,每月根据纳税人反映的热点问题,征求相关处室意见,形成当期局长在线交流的专题。每期“12366局长在线”活动通过各类网络平台发布,引导广大纳税人参与,与省地税局领导直接对话,进一步为纳税人提供便利服务。

从去年11月开始,对纳税人通过12366热线进行纳税服务投诉的,并已按规定的时限时间答复纳税人的记录,省地税局指定专人进行回访。如纳税人对处理结果不满意,必须查清原因,对合理合法的诉求,需重新答复纳税人。

“12366是服务纳税人的主要平台,需要更加丰富的服务内容。”吴爱清说,省地税局积极开通12366纳税服务热线延时服务,自去年6月1日起,海南地税推行12366纳税服务热线晚间5时30分至8时30分延时服务,受到了广大纳税人的欢迎。

近日,一批新的服务内容不断丰富起来。

拨打12366纳税服务热线,自动语音系统提供最新优惠政策(如小微企业税收优惠政策等)、办税流程和全省各市县发票举报电话查询,受理小微企业投诉等功能,让纳税人和消费者突破了地域、时空的限制享受到了24小时方便快捷的服务。

同时,在原有网络查询、短信查询、二维

码查询发票信息的基础上,省地税局开通了12366纳税服务热线自动语音发票24小时真伪查询,拓宽查询发票真伪渠道,使纳税人随时都能查询发票真伪信息。

从服务品质提升、运行管理提升、人员素质提升、纳税人体验提升4个维度,海南地税打造出12366的专业化形象,扭转了大众认为服务热线就是简单接个电话的印象。

12366越来越被纳税人接受,听得见的纳税服务架起了地税与纳税人之间沟通的桥梁。

(本报海口1月8日讯)



海南地税12366纳税服务热线受到了纳税人的欢迎。
本报记者 李幸璜 摄

