

省地税局坚持问题导向，不断提高服务质效 手机一扫，涉税信息“码”上读

本报讯(通讯员 吴芳玲 赵娜) 2015年10月以来，省地税局认真梳理、深入分析2015年党风政风行风建设社会评价代表和社会公众的意见建议，坚持以问题为导向，创新方式方法，不断优化纳税服务，转变工作作风，逐条逐项进行整改，进一步加强党风政风行风建设，提高群众满意度。

创新服务举措 提升办税效率

推进国税、地税办税服务厅合作共建，实现纳税人“进一家门，办两家事”。截至目前，国税、地税部门互相关派驻的窗口有56个，联合共建的办税服务厅有7个，共同进驻行政政务中心有19个市县区局。

深入推进税务行政审批制度改革，修订公布的审批事项9项。目前，省级保留2项行政审批事项，市县区级保留7项行政审批事项。

推行办税事项“二维码”一次性告知和手机动态码“零申报”措施。纳税人通过扫描二维码，就能“码”上知道相关涉税业务的资料准备、基本流程等信息。纳税人开通手机动态码登录省地税局网站网上办税服务厅，即可办理“零申报”业务。

推行“税贷通”增强企业发展活力。搭建税银互动平台，向银行提供A级纳税人信息，让企业以“纳税信用”换“银行信用”，为企业融资带来便利，让广大纳税人获得极大便利。

加强公开宣传 强化社会监督

积极落实办税公开制度。通过门户网站、12366服务热线、微信公众平台、政风行风热线节目和办税服务厅LED显示屏、政务公开栏等载体，及时公开涉税法律法规、经费预算、政府采购、基本建设、廉政制度规定、监督投诉电话、干部职业道德规范等。2015年主动公开信息7727条，其中，税收动态信息3853条，政策法规类及业务类信息3080条，其他类信息794条。2016年1月-5月，主动公开信息4143条。

广泛开展税收宣传，充分利用实体、网上纳税人学堂、微信“微学堂”培训纳税人，提高纳税人自主办税能力。自2015年10月至2016年5月，举办纳税人培训218期，培训纳税人27772人次；组织重点税源企业到北京国家会计学院和厦门国家会计学院参加专题业务培训，2期共181人。2016年1月以来，共编印和发送《“营改增”基本知识》等28种税收宣传手册共计47万余册。充分利用报纸、广播、网站、微信等传统和新兴介质和媒体做好税法宣传。

优化网报系统 推进办税现代化

积极构建“网上办税服务厅”，开发网上申报、网开发票、个人所得税警

户端等办税软件，基本实现对实体办税服务厅主要业务的覆盖，让纳税人足不出户即可办理涉税事项，极大地方便了纳税人。目前，全省网报纳税人17.35万户，金税三期系统上线后至今网上申报率达512.6万户次，其中单位纳税人网上申报率达92.34%，网上缴税金额323.95亿元。为了保证涉税数据传输的安全，不致出现丢失、被他人窃取、泄密事件的发生，纳税人需要使用CA证书对纳税人的申报数据进行加密处理；进行CA安全认证时，纳税人需向海南省数字证书认证中心缴纳存储介质费和年服务费。

为不断提升网上办税系统的服务质效，省地税局按国家税务总局统一要求对原网上办税系统进行了升级，并于去年10月1日在全省上线金税三期系统。金税三期系统上线至今，省地税局积极收集纳税人对网报系统优化的需求，共完成各类优化需求682个；制定了《关于纳税人端软件技术服务解决方案》，在全省地税各办税大厅增派网报导税人员，现场帮助纳税人解决网上办税疑难问题。

强化廉政教育 规范执法行为

加强纪律规矩教育。省地税局始终把纪律建设作为加强党风廉政建设的治本之策。结合开展“两学一做”学习教育活动，以“海南地税廉政之窗”为载体开展廉政教育和廉政文化活动，组织干部职工到省、市反腐倡廉警

示教育基地，充分发挥违纪案例的警示教育作用，增强广大干部职工遵规守纪、廉洁从税的自觉性。

签订岗前廉政承诺。抓住重点领域、重要岗位和重要环节，严明纪律。要求大厅每位前台工作人员上岗之前必须签订岗前廉政承诺书，承诺书包括岗位职责、廉政职责、廉政承诺等方面的内容，提醒督促大厅每名工作人员严格按照承诺内容和要求，增强服务意识，转变工作作风，履行廉政承诺，服务好纳税人。

强化内控机制建设。持续按照“制度+科技”的要求，综合运用信息化手段，不断完善内控机制。进一步梳理查找税收执法权和行政管理权的风险点，整合升级廉政风险防

控预警系统和行政权力网上公开运行平台，税收执法领域覆盖面由40%提升到85%。下一步，还将着力推进内控机制信息化升级版建设，促进形成多方位、人机互补的内控机制防范体系。

深入开展专项整治。及时转发中央和省委、国家地税总局党组有关落实“两个责任”不力问题的通报，结合实际开展作风纪律及财务管理自查自纠，局领导分别带队进行核查督导，及时发现并整改75个问题。持续整治“庸懒散奢贪”，为官不为、“不干事、不担事”等不正之风，实行“工作日日报制”，“每周要情”、上下班指纹考勤制度，切实加强干部日常监管考评，并结合开展绩效管理，有效推动重点工作落实。



加强党风政风行风建设

海南地税开门纳谏获好评

本报讯(通讯员 揭才彬)为切实推进地税系统党风政风行风建设，不断优化纳税服务，持续提高纳税人满意度和税法遵从度，5月20日至27日，省地税局先后组织海南省企业家协会及大企业代表、中小微企业代表、律师协会代表召开3场座谈会，就地税系统纳税服务、税收征管、作风建设等方面工作向纳税人代表征求意见和建议。

座谈会上，参会代表纷纷表示，对海南地税个性化纳税服务、日常帮扶表示感谢，对海南地税近年来的服务水平提升表示满意。同时，16家大企业代表也向省地税局反映了办税方面存在的困难和建议，包含征收管理、纳税服务、税收政策公平、纳税信用等级评定等4个方面

12个具体问题和意见建议，内容涉及未出台针对企业通讯费、公车补贴等方面的税收优惠政策，网报第三方技术支持热线电话不通畅，部分市县局政策落实到位、税务人员业务素质有待提升等。海口地区的12家房地产、建筑安装、酒店服务、制药、餐饮、娱乐等行业的代表对提高地税机关服务水平提出了四点建议，包括加强国地税合作、提高国地税12366纳税服务热线“营改增”咨询答复的准确率、改进办税服务厅工作人员的服务态度和工作效率、确保网报系统400888363客服电话畅通等。律师协会代表反映了“合伙律师事务所的投资者每次网报后还需要到办税大厅刷卡缴税，不够便利”的问题。

针对参会代表提出的意见建议，省地税局高度重视，认真分析研究，将相关问题推送到具体的业务部门，并纳入督办事项，要求限时将办理结果完整反馈给参会代表。比如，对涉及“营改增”方面的问题，明确提出由纳税服务部门将意见建议告知省国税局，共同采取有力举措解决纳税人办税的“痛点”和“难点”。

近日，省地税局已召开专题会议，研究制定企业通讯费、公务交通费用并入工资薪金计算个人所得税的有关政策和标准；对律师协会代表反映的问题，省地税局有关部门已研究函复海南省律师协会，详细介绍了有关问题的解决方案，以实际行动成效增强纳税人对地税工作的认同感。



海南地税开门纳谏改进纳税服务。(图片由省地税局提供)

“互联网+税务”思维创新纳税服务

——海南地税今年推出两项便民办税新举措获公众认可

本报讯(通讯员 邢斌)今年以来，海南地税围绕2015年党风政风行风评议活动的评价意见，强化“互联网+”思维模式，以纳税人需求为导向，充分利用互联网技术成果，以提高服务质量和办税效率为目标，为纳税人提供“二维码”一次性告知和手机动态码“零申报”两项便民办税新举措，使纳税人足不出户即可办理日常涉税业务，持续提升纳税人的满意度和遵从度。

手机一扫“二维码”，办税事项全知道

近日，海南绿笙公司财务经理李娟到海口市地税局，咨询税收优惠办理事宜。“没有办过相关的业务，不知道需要带什么资料，请问有哪些流程？”“您用手机扫一扫‘二维码’图标，就能获取所需资料和办理流程了！”在专职导税员的引导下，李娟很快便通过“二维码”获取了税收优惠办理的办事指南。她连连称赞：“税务部门也紧跟时代步伐啊！以前来办业

务，常因漏带了资料白跑，现在能够通过扫描二维码，把办理流程存在手机里随时查阅，真是智能又便捷！”省地税局相关负责人向记者介绍，办税事项“二维码”一次性告知，是指税务机关制作并在办税服务厅、门户网站、税务微信等办税服务平台放置二维码图标，纳税人通过扫描二维码即可通过手机等移动终端获取办理该项业务的资料准备、基本流程等信息。

海南地税今年推行“二维码”一次性告知业务，改变了传统纳税人使用纸笔记录各类办税事项的习惯。纳税人只需通过手机、PAD等移动设备，扫描海南地税门户网站、“海南地税”微信、税金QQ、办税一体机、全省地税各办税服务厅的导税台、自助办税区和办税窗口等多个渠道所展示的涉税事项二维码，便可获知相应涉税事项的业务描述、政策依据、受理部门、报送资料及基本流程5项基本内容，更便于纳税人查阅及保存，有效地避免了纳税人因记录有误而重复往返办税服务厅。海南地税“二维码”一次性

告知，现已涵盖了包括税务登记、税务认定、申报纳税、优惠办理、证明办理和“营改增”等13类373项涉税事项，并能根据税收法律法规变动所涉及的涉税事项进行不定期更新，有效帮助纳税人快速、便捷地获取规范、准确的税收业务办理指南。

省地税局相关负责人指出，推行办税事项“二维码”一次性告知，是贯彻中央《深化国税、地税征管体制改革方案》有关创新纳税服务的要求，是落实“互联网+税务”行动计划的重要举措，是持续开展“便民办税春风行动”的具体项目，是提升纳税服务质量和效率的创新手段。为做好此项工作，省地税局成立了“二维码”小组进行集中攻关，梳理“二维码”一次性告知内容373项，提炼、简化“二维码”告知工作的要点和事项图标，在此基础上制作并对外发布“二维码”信息；还通过地税门户网站、12366热线、海南地税微信公众号、税金QQ、宣传册等渠道和方式进行多维度宣传，为全面落实“二维码”一次性告知工作奠定坚实基础。

登录“动态码”，“零申报”业务快捷办理

今年1月1日起，纳税人使用手机动态码登录海南省地方税务局网上办税服务厅(以下简称“网厅”)便可办理“零申报”业务，不必再到办税大厅排队办理该项业务。这是海南地税推出的又一项“互联网+税务”创新服务。截至目前，全省已有2.1万户纳税人使用手机动态码登录网上办税服务厅进行“零申报”业务。

省地税局相关负责人介绍，“零申报”纳税人是指在税务机关办理了税务登记的纳税人、扣缴义务人当期未发生应税行为，按照国家税收法律、行政法规和规章的规定，应向税务机关办理零申报手续，并注明当期无应税事项；而手机动态码，指的是专用于“零申报”纳税人登录网厅时，由税务机关向“零申报”纳税人申请绑定的手机号码发送实时验证码，“零申报”纳税人凭实时验证码登录网厅办理“零

申报”业务。据了解，想开通手机动态码登录网厅的“零申报”纳税人只需要到主管税务机关办税服务厅提交申请表，即可开通手机动态码登录网厅办理“零申报”业务。目前，网上办税服务厅支持省内登记的手机号码接收手机动态码，登记省外手机号码暂未开通该功能。

该项举措使“零申报”纳税人无需再到办税服务厅排队办理“零申报”业务，既节约了纳税人办事成本，也有效缓解办税高峰期办税服务大厅的人流压力，提高办税效率，使纳税人充分享受“互联网+税务”的便捷性，受到广大纳税人的认可。

省地税局相关负责人提醒，手机动态码登录方式仅提供给“零申报”纳税人通过网上办税服务厅办理“零申报”业务。一旦“零申报”纳税人变为有税申报纳税人，其应前往主管税务机关办税服务厅办理CA密钥登录网上办税服务厅申报纳税。

省地税局2016年党风政风行风建设公开承诺

推进政务公开：加大税务行政权力公开力度，做好税收政策法规公开，完善税收征管执法公开内容，扩大纳税服务公开范围，保障人民群众知情权、参与权、表达权、监督权，让税收执法管理权力在阳光下运行，增强地税机关公信力、执行力。

创新服务方式：实行审批事项一窗受理、内部流转、限时办结、窗口出件；深化国地税合作，实现“前台一家受理、后台分别处理、限时办结反馈”服务模式；完善首问责任、限时办结、预约服务、延时服务、24小时自助办税服务等便民措施，缩短纳税人办税时间。

加强能力和作风建设：开展“岗位大练兵，业务大比武”活动，提高干部纳税服务能力；不定期开展明察暗访，着力整治庸懒散奢拖、敷衍塞责以及服务态度生硬等问题，建立“群众点评”机制，实现纳税人满意度评价线上线下全覆盖。

纳税服务台

携手海南地税“零距离” 五招教你“不失联”

一、如何拨打海南地税12366纳税服务热线

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

二、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。

三、如何查找添加海南地税“QQ在线客服”平台

- 1.电脑或手机下载“QQ”软件并安装，注册QQ帐号。
- 2.运行QQ程序，在登录界面输入QQ账号、密码进入QQ程序界面，点击其中的“查找”按钮。
- 3.在弹出的查找框中输入需要添加的QQ号——1457751426(昵称：hnds12366)，点击“查找”按钮，出现搜索结果后，点击“加好友”按钮进行好友的添加操作。添加好友“hnds12366”成功后，即可即时进行QQ在线咨询税收政策问题。

四、如何关注“海南地税”微信税务局

- (一)登录个人微信账号→点击右上角“添加朋友”→选择“查找公众号”→输入“海南地税”或“hainandishui”→点击“关注”。
- (二)登录个人微信账号→点击右上角“扫一扫”→用手机扫描如下所示二维码→点击“关注”。



(长按图示二维码，点击识别二维码关注)

五、海南省地方税务局对外公开电话一览

- 1.纳税咨询、纳税服务投诉电话：12366-2；12366-2-4-1。
- 2.税收违法举报电话(检举纳税人税收违法行为)：66969110。
- 3.税收违法违纪举报电话(检举税务干部违纪行为)：66969050。
- 4.网报系统技术咨询电话：400-8888-363(省内)，0898-66963863(省外)。
- 5.政府信息公开机构联系电话：66969126。

温馨提示

如何查询纳税信用 A级纳税人信息?

去年，海南省地税局开发上线了“纳税信用查询平台”。广大纳税人和社会各界人士现在足不出户即可查询2015年等历年被评为纳税信用A级的纳税人信息。

方法一：登录海南省地方税务局门户网站(www.tax.hainan.gov.cn)一在网站首页点击“纳税信用查询平台”输入相关信息查询。

方法二：关注并进入海南省地方税务局(微信号：hainandishui)微信公众号一点击“我要查询”一点击“纳税信用A级企业”，输入相关信息查询。