**2022年国家税务总局平潭综合实验区税务局**

**“优化税收营商环境 提升纳税服务质量”项目**

实

施

方

案

2022年，党的二十大即将召开，如何做好纳税服务，以饱满的工作热情喜迎党的二十大召开，对每一名税务干部来说都意义重大。按照中央经济工作会议和《政府工作报告》部署要求，各级税务机关要着力优化税收营商环境，打好2022年满意度提升攻坚战，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。2022年是充分发挥税收职能作用、持续优化税收营商环境的关键之年，如何建设优质、便捷、高效的现代纳税服务体系成为各地税务系统当前的重要目标之一。

“营商环境没有最好，只有更好”。全面优化我区税收营商环境，才能真正让税收更好、更快地服务地方经济高质量发展。准确把握纳税人的合理需求和期望，切实提升平潭综合实验区纳税人的税法遵从度和获得感，才能营造公平和谐的征纳关系。

为全面提升税收营商环境，根据平潭综合实验区的实际情况，拟采取“纳服质量提升咨询（税管员服务意识及能力提升咨询）--纳税人号码清查-办税大厅工作人员服务礼仪素养训练和场景化督导”分阶段开展工作，最终达到优化平潭综合实验区税收营商环境，使平潭综合实验区税务局纳税服务成为福建省税务纳税服务的标杆。

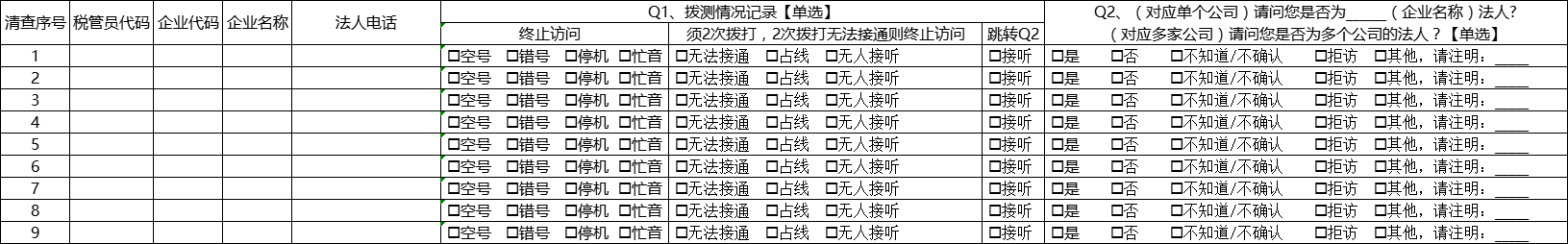
一、纳服质量提升咨询（税管员服务意识及能力提升咨询）

结合全区纳税人工作日常来看，绝大部分纳税人是通过电子税务局办税，线下或者后台许多事项日常主要由税管员联系协调，宣传辅导工作量较大。但这个队伍较少接受专业的服务意识和服务素养培训，导致纳税人的体验感和获得感严重不足。因此，通过线下统一开展纳服质量提升咨询（税管员服务意识及能力提升咨询）工作就显得十分重要。通过对我局**管户信息准确率清查**，对标到各个管理层级。通过税管员思想总动员，统一全体税务干部职工尤其是税管员的思想，从根本上树立全员干部的纳税人服务意识和优化税收营商环境工作的紧迫感，形成“你追我赶、比学赶超”的良好氛围。最后，结合前期工作，给出提升路径和策略抓手，逐步构建和固化税管员与服务对象之间良好对等的征纳关系。

二、纳税人号码清查——管户信息准确率监测

在2021年福建省税收服务和执法感知评价调查中，我局的成功呼叫率只有15.79%。这在一定程度上影响了我局的纳税人满意度。这就需要通过专职外呼人员纯手工拨叫及记录，逐步完成我局有实际纳税管户的金三系统号码清查，（根据每个企业纳税人登记办税人员、财务人员和法人三个序列手机号码计算，考虑到重复号码和一人多个号码等，平均每户企业约2.6个号码），进而了解省局抽样的后台系统中我局号码库中的法人、财务人员和报税人员号码的真实现状，诸如：

1. 空号、停机、忙音、错号率
2. 无法接通、占线率
3. 接通无人接听率
4. 接通据访率
5. 信息准确率（所留电话号码是否是该企业的报税人员、财务或法人，需根据三列逐列逐一号码追问）

根据全面清查的结果要求各税管员督促管户进行系统留存人员的信息及时更正，确保各种涉税信息的准确传达，也有助于税管员做好纳税人的沟通与关系管理工作。

**三、办税服务厅工作人员服务礼仪素养训练和场景化督导**

**（一）督导方式**

1.讲授；

2.案例分析；

3.视频赏析；

4.小组讨论；

5.情景模拟；

**（二）素养提升实施方案**

根据办税大厅工作人员目前存在的问题及工作规划情况，第三方公司与平潭局再次进行深入的项目需求沟通，结合平潭局的实际服务短板情况，有针对性地制定咨询材料及相关课件，设计督导课程，由专业的咨询师对窗口人员进行服务素养全面提升，对短板进行针对性指导，并提出整改意见和建议。

**（三）实训规划时间**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 阶段 | 项目 | 时间 | 辅导目标 |
| 第一阶段 | 集中辅导 | 0.5天 | 1、强化窗口人员服务意识  2、强化窗口人员服务规范  3、强化窗口人员沟通技巧  4、强化窗口人员突发状况应对能力 |
| 第二阶段 | 成果演练 | 0.5天 | 1、以问题为导向，提升窗口人员解决实际问题的能力  2、以办税过程中的实际案例场景为突破点，现场辅导窗口人员的沟通能力  3、以场景化训练为契机，将理论联系实际，实现成果转化  4、以纳税人好评为目标，全面提升纳税人获得感为实训前提，固化服务行为 |

**（四）预期成果：**

一是促进纳税服务工作形成具有指导性、推广性的服务管理经验。实现人员管理有抓手、政务服务有规范、人员形象有标准、环境管理有依据、服务过程有温度、投诉应对有方法、业务办理有效能。

二是协助培养一支能力强、觉悟高、素质优的管理梯队。通过管理层培训，分享舆情应对策略，团队执行力、凝聚力、战斗力管理方案。协助打造投诉应对处理的第一道防线，通过“选、育、用”三环打造模式，分担管理职能与压力，塑造“有效率”、“有温度”，能处理突发事件的先头部队，让纳税服务管理梯队更高效。