

郑州新区国税：“效能革命”让纳税人尽享实惠

本报记者 卢文军 通讯员 高光耀 文/图

核心提示

30个工作日改为即时办理,服务与管理完全分离……

多年来,在税收管理制度尚处于存废之争时,成立不足一年的郑州新区国家税务局突破习惯思维、条条框框的束缚,以取消税收管理员破题,设“首席服务官”、“主办税务官”。按照温家宝总理在全国行政审批制度改革电视电话会议上提出的“两凡两不要”的要求,从纳税人需求出发,按照“取消是原则,保留是例外”思路,对流程重新审视和优化。一个全新的专业化新模式顺势而生,一场前所未有的审批大改革、服务大提速悄然进行,辖区纳税人也在这场改革中尽享便捷与实惠。



“调查、审批”的权责统一,提高征管资源配置效率,实现机关科室和税源管理部门职能的有效融合,实现压缩层级、扁平管理、一线参与、提高效率的机关科室实体化工作模式。

“一增一减”中的“一增”,就是通过整合,将机关科室和基层税源管理科置于同一管理平台,变“串联”为“并联”,使一线从事服务和管理工作的人员得以大量增加;所谓“一减”,就是“去机关化”,减少了专职从事机关管理工作的人员,让机关科室直接面对纳税人从事服务和管理工作。

“一分一合”、“一增一减”后,全面强化了以“满足需求”为目的真正的纳税服务工作和以“找税收”为目的真正的管理工作,同时破解了层级管理模式大量精英逐步上移、直接面向纳税人服务和管理的队伍越来越弱的问题。

配合专业化新模式建设,郑州新区让“合适的人”干“适合的事”,最大限度地发挥现有人力资源的优势,共调整63人,调整后,首席服务官岗位41人,主办税务官岗位20人,助理税务官岗位22人。

体”,郑州新区国家税务局征管处刘育新处长给出了答案。

按照这一思路,郑州新区国家税务局将“依纳税人申请”的审批业务全部调整到纳税服务科,一个窗口面对纳税人。全面清理非法定审批,取消通过事后监控可以实现的前置环节予以取消,按照权责统一的原则,推行调查审批一体化,合并环节。

这次改革,新区国税引入了一个全新的名词:“首席服务官”。提到国税“首席服务官”,河南和福来有限公司总经理李维涛有切身的感受。

河南和福来有限公司是今年6月底从外地迁入港区的企业,在港区重新建设新厂区,为保证业务不中断,需为客户开具增值税专用发票。而且,公司在办理迁移后,涉及迁移前延期退税业务的审批,具体操作起来非常复杂,面临逾期不能退税的损失。在新模式下,设首席服务官,郑州航空港区刘金木局长就是其中的一名。在了解到公司的情况后,主动与迁出地税务机关沟通协调,把一个月内的办理时限提前到一周内解决了公司遇到的税务登记、资格认定、延期出口退税审批难题,解决了公司的燃眉之急。

郑州新区国税“首席服务官”实行“包片与包干相结合服务制度”,每个“首席服务官”负责分包纳税人的联系,发现和引导纳税服务需求,对纳税人进行业务办理后的政策培训辅导;对大企业预约“VIP”上门服务,承担分包纳税人各类调查审批事项的转办和审批后的预约传递,协调解决纳税人的疑难杂症,按照这次改革的定位,“首席服务官”将成为新区国税纳税服务110。

同时,新区国税依托信息技术手段,推行网上申报、网上购票、网上审批,使纳税人到税务机关办理的绝大部分业务都能在网上实现,着力打造网上税务局。

郑州新区国家税务局专业化改革以来,税收收入呈现跨越式增长势头。1~11月份,累计入库税收54.68亿元,同比增长97.1%,地方级收入13.12亿元,同比增长65.01%。省委常委、市委书记连维良,市委常委、常务副市长胡建均对郑州新区国家税务局的工作进行批示肯定。

“下一步,我们将继续坚持‘服务至上’理念,树立征纳双方法律地位平等的理念,尊重纳税人的主体地位,以税务行政审批权的监督制约为重点,强化全过程监控,推进税务机关由管理型、审批型向法治型、服务型、廉洁性的转变,在中原经济区建设中做出新的更大的贡献!”对今后专业化新模式的运行,郑州新区国家税务局局长梁建充满信心。

背景:税收管理员制度弊端日益凸显

以前的税收管理员按片区分工,承担辖区内“人找户”、“户找人”的工作,人和户的对应相对固化,在税源数量急剧增加、税源结构深刻变化、税源流动性和国际化趋势日益明显的新形势下,税收管理员在实践中形成“三个难管住”,即户数多、事务杂难管住,不对等难管住,角色对立难管住。

郑州新区国家税务局下辖郑东新区国税局、郑州航空港区国税局、郑州经济技术开发区国税局、中牟县国税局等基层税务局。“十一五”以来,纳税人从7071户增加到1.5万户,翻了一番,特别是作为中原经济区的核心增长极,郑州新区税源将以更快的速度增长,相对应的税务人员基本上没增长。再加上,税收管理员承担税源管理、日常管理、调查核实、纳税服务等职责,职责宽泛、人少事多,名义上什么都管,实际上什么都管不住,更谈不上管好。

怎么办?取消税收管理员!

柳冬梅是郑东新区国家税务局税源管理科的一名税收管理员,是大伙公认的业务尖子,共管理各类纳税人1900余户。谈及工作时,柳冬梅告诉记者:“我们每月要对新增纳税人进行纳税辅导、实地查验、核定税款,对逾期申报纳税人做催报催缴、违章处罚,对注销纳税人实施注销检查、账务审核,对正常经营纳税人定期根据市场经济变动情况对税负进行合理调整。”这些日常工作事务繁杂,覆盖面广,疲于应付。

税收管理和被管理方人力资源的不对等,

以致在实践中难管好。郑州新区总部经济、大企业多,以中原证券为例,该公司有一支19人的财务团队,其中注册会计师、注册税务师、高级会计师等高级人才占47%,对应的税收管理人员只有1名,再加上,复合型人才匮乏,管理难度大。人少户多,客观上形成了对中小税源没精力管,对大企业没能力管的尴尬局面。

“税收管理员承担管理者和服务者双重角色,以两种截然对立的角色面对同一纳税人,在管理方强势思维根深蒂固的条件下,客观上难免导致角色错位,管理和服务工作不到位。”郑州新区国家税务局副局长任国涛坦言:“税收管理员不直接从事税款征收、税务稽查、涉税审批,但在实际执行中,机关科室的审批都要以税收管理员出具调查报告为依据,税收管理员的调查报告在客观上起到决定作用,在监督不到位的情况下,容易造成一个人说了算,潜在的执法风险大。”

“如何切实提高管理和服务的效率、效果,实施效能革命,势在必行!”郑州新区国家税务局局长梁建语气铿锵地说。

破题:取消税收管理员

地处中原经济区建设最前端的郑州新区国家税务局,今年3月在成立之初,便提出了“新机构、新理念、新模式、新形象”的目标,努力探索打造符合新区实际、具有新区特色的专业化管理新模式。

“新模式建设,无疑需要打破旧的观点和工

作方式,涉及一些岗位和部门的利益重新调整。”对此,郑州新区国家税务局局长梁建有清醒的认识,目前在新区局只有20余人的“4处一室”情况下,如果不改变传统的工作方式,基层和机关的工作都将很难协调和适应,各项工作将很难有效落实。新区局的成立,为全面压缩和优化工作流程,简并程序,提升效能,提供了很好的历史性机遇,而抓住这次机遇,全面推进郑州新区新模式的建立,既有可能性,也有必要性。

针对征管工作中存在“工作不少、有用的人少”和“人不少、从事一线管税的人少”的状况,郑州新区国家税务局新模式项目组人员多次沟通和探讨,追根溯源触及骨髓,对现有征管模式进行了一些理念和操作上的突破,并就压缩层级、简并流程的涉税事项达成了一致意见,经过多次业务讨论、政策查阅和基层意见征集,于5月底前形成了《新区局征管新模式建设指导意见》。

目前,郑州新区国家税务局征管新模式已经全面运行。

这次改革以“服务提速”、“管理提效”和“形象提升”为目标,通过“一分一合”、“一增一减”两条主线来实现。

“一分一合”中的“一分”是将“管理与服务分离”,形成专门的服务与管理机构,专注于服务和管理工作。服务工作由纳税服务科承担;管理工作由征管科、法规科和税源管理科按照明确分工分别承担,从日常监控、数据分析、评估稽查多方面防范税收风险。“一合”是机关科室和基层税源管理职能的融合,将风险管理、监控分析等管理职能收至基层局机关科室,推进

变化:审批大改革 服务大提速

流程再造,改革审批,服务提速是新模式建设的重头戏。

郑州展宏贸易有限公司财务人员杨利芳,这位与税务局打交道多年的老会计,在谈到这次在郑东新区行政服务中心国税窗口的体会,连声说:“想不到。”

杨利芳告诉记者:“公司是8月份到郑东新区国家税务局申请认定一般纳税人的企业,提交的资料当天就顺利通过认定,这让我感到很惊讶,之前也在别的公司代理会计,一般纳税人认定相当麻烦,就算条件具备,资料齐全,也要经过查验、审批多个环节,十天半月也不一定办成,现在当时就能办结,真是想不到!”

同样的变化,今年7月份以来每天都在郑州新区国税下辖区国税大厅发生,这种变化源于新区国税新模式建设中对税务审批的改革。

过去到行政服务中心,楼上楼下到处跑,不同部门到处找,许多人有这样的感受。比如,一般纳税人认定要经过税源管理科查验、政策法规科审核、主管局长审批等环节,一般纳税人认定往往需要15天甚至1个月的时间。

“以前税务部”内部负责受理的不审批、审批的不调查,结果是一项业务在不同部门流转,纳税人多头跑、多次跑,耗费了大量的时间。”郑东新区国家税务局纳税服务科科长赵强告诉记者。

“清理项目、程序后置、大厅做实、权责一



中国光大银行 郑州分行
CHINA EVERBRIGHT BANK ZHENGZHOU BRANCH



开启财富华美篇章 光大银行携手相伴

阳光理财“盈系列”产品

产品名称	起点金额	预期年化收益率
盈系列-双周盈	5万起点	5.0%-5.5%
盈系列-39天产品	5万起点	5.0%-5.8%

多款3个月以内中短期理财产品,一次签约,滚动收益,期限灵活,随时购买,现收益全面上调,最高可达6.0%。

更有多款产品促销中:双周盈、月月盈、双月盈、季季盈。

24小时业务咨询电话:95595 或登录 www.cebbank.com 投资有风险 选择需谨慎

至专 至诚 致远

洛阳分行 0379-62222014	许昌分行 0374-2928001	焦作分行 0391-8780666	分行营业部 65766091	未来路支行 66762901	中原路支行 67432208	纬二路支行 65924655	纬五路支行 65998970	东风支行 65751630	丰产路支行 63929811	紫荆山路支行 60310918
花园路支行 55619595	会展中心支行 60126016	文化路支行 63933470	政七街支行 65510778	红专路支行 60302661	黄河路支行 63618235	荣华中支行 65993018	交通路支行 66860581	科技支行 63973252	郑汴路支行 66657238	新区支行 87519118