附件2

郧阳区税务局税务“店小二”服务专员制度工作模式一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **具体服务内容** | **牵头股室** | **服务模式** |
| 1 | 一、在重大项目中当好“包保员”。 | 聚焦区委、区政府重点项目，严格落实工作责任，主动承接工作任务，及时对接企业诉求，开辟税务“绿色通道”，建立事前-事中-事后全流程闭环服务机制，靶向发力、精准施策，实时跟踪、及时反馈，帮助重大项目解难纾困，切实将营商环境建设好，把市场主体服务好，为郧阳区打造“三区”、实现“五个新突破”贡献税务力量。 | 办公室 | 办公室、税政股联络员+税收管理员 |
| 2 | 二、在政策落实中当好“培训员”。 | 1、探索24小时不打烊宣传辅导新模式，用活用好“线上＋线下”培训方式，将组合式税费支持政策作为宣传重点，适时推送税费优惠政策。2、利用“大班制培训”+“小班制辅导”等形式，印制培训政策宣传手册和指引，突出郧阳特色，提高政策宣传覆盖面和有效性。3、推进分类分级管理模式，监测税费优惠政策落实情况，分析应享未享和违规享受的疑点信息，让符合条件的纳税人应享尽享，对违规享受的及时提示纠正和处理，确保各项政策红利落实落细落地。 | 税政一股税政二股社保非税股 | 税政、征管、社保及非税收入、收核、纳服股室联络员+税收管理员 |
| 3 | 三、在涉税诉求中当好“接线员”。 | 1、建立沟通反馈渠道，积极响应纳税人需求，维护纳税人缴费人合法合理诉求。2、畅通政策咨询热线，选派一批业务骨干充实线上咨询团队力量，定期整理热点问题，制发答疑清单及时推送。3、提供提供最新政策宣传、热点问题解答、网上办税指导、现场办理涉税事项等帮办代办服务，做到有问即时答、需求快响应，切实解决纳税人缴费人实际诉求。 | 第一税务分局 | 纳服股联络员+税收管理员 |
| 4 | 四、在风险管理中当好“提示员”。 | 为辖区内重大项目量身打造专业化服务、差异化管理体系，实现事前专业指导降低企业税收风险、事中全流程跟踪税费政策落实情况、事后大数据分析纳税服务效能评价。同时，根据项目进展、行业特点等，利用税收大数据优势对企业进行综合分析，提供针对性、个性化的服务机制。 | 风险管理股 | 风险管理股联络员+税收管理员 |
| 5 | 五、在税收执法中当好“调解员”。 | 建立一站式矛盾纠纷化解机制，集结业务骨干、法律顾问等力量，设立公职律师涉税争议咨询调解中心，重点针对税收政策争议、行政执法争议、税务违法处理争议提供诉求调解渠道，并于调解工作结束后5个工作日内做回访工作，征求意见建议。着力构建税情收集、综合调解、权益保护、风险防控功能于一体的基层税收治理综合体，保障纳税人缴费人的合法权益。 | 法制股 | 法制股联络员+税收管理员 |
| 6 | 六、在创优争先中当好“领航员”。 | 紧扣区局重点工作任务，在便民办税优环境“七进”活动、优化营商环境先行区创建等区局特色项目中靶向攻坚、真抓实干，落实单位绩效考核目标，不断推动创优争先活动取得实效。 | 办公室 | 办公室联络员+相关股室联络员 |