

自主开票破办税堵点 宣传辅导促政策落地

——国家税务总局鄂尔多斯市税务局

一、背景情况

鄂尔多斯市税务局深入贯彻落实党中央、国务院关于加大营商环境改革决策精神，按照《优化营商环境条例》和自治区税务局落实优化营商环境工作方案，结合疫情防控工作的具体要求，通过服务创新、技术创新等手段，全方位、多层次深入开展工作，持续提升纳税人满意度和获得感。

二、主要做法和具体改革举措

（一）自主开发自然人代开预申请系统

征管体制改革以来，税务系统的业务受理范围发生了很大的变化。为进一步提升营商环境指标，严格落实总局提出的“以网上办税为主、自助办税为辅、办税服务厅兜底”的服务理念，涉税业务陆续向“互联网化、手机化”方向发展，企业相关涉税业务90%以上均可在电脑或手机进行办理，自然人业务成为办税服务厅的主要业务。我市现有办税服务厅的业务80%以上来自自然人业务（以发票代开、社保缴纳、车辆购置税为主），而自然人业务中，发票代开业务是办税服务厅的主要难点、痛点和堵点。

为了从根本上解决这一痛点问题，鄂尔多斯市税务局创新开发

了自然人代开预申请系统。纳税人通过手机扫描二维码，进入到自然人代开预申请系统，根据自己的开票需求填写并点击对应图标进行选择，即可完成代开申请，然后选择到自助终端或办税服务厅直接进行税款缴纳和发票开具即可完成代开业务。该系统支持包括免税票、房屋车辆租赁票在内的所有发票代开申请，自动计算税款、自动计算减免，方便快捷。



（二）减税降费宣传辅导一体化建设

借网络优势，全面多层发力，将“喷灌”宣传和“滴灌”辅导有机统一，多角度、多维度、多层次做好减税降费宣传辅导一体化工作。为纳税人提供更加直接、准确、快捷的知识获取和互动交流。鄂尔多斯市税务局通过自主研发减税降费电子书、查询站、分类站、下载站等方式，为纳税人提供资料索取和下载途径；通过微信公众号开通“纳税人空中学堂”，为纳税人提供非接触式培训。纳税人可通过收看直播、转播、定向点播的方式获取音视频知识；通过利用内蒙古 i 税服务平台功能，向纳税人点对点精准推送最新优惠政策和政策解读；通过微信公众号发布调查问卷、意见建议收集，为纳税人答疑解惑，提供知识互动和畅通的沟通反馈渠道。

三、取得的成效和成果

（一）自然人代开发票体系试运行以来，发票代开时长由原来的十分钟缩减到目前的 3 分钟，开票量占到总开票量的 30%，大大节约了纳税人的等候时间，提高了办税效率。目前，该项目已由自治区税务局纳税服务处牵头在全自治区推广使用。

（二）减税降费宣传辅导一体化建设中，减税降费电子书涵盖政策依据、办理要点、操作指引等内容，点击量累计超过 8 万次。纳税人空中学堂 3 月 1 月-6 月 30 日共录制 30 段操作视频、15 段政策解读、12 段常见问题解答，通过视频直播、录播回放、在线问答等途径，通过内蒙古 i 税服务平台直播培训 215 场次，辅导纳税人和缴费人共计 7.9 万人次，通过微信公众平台收集纳税人意见、

建议并及时反馈 1 万余条。通过多位一体的体系建设，确保政策宣传全覆盖。

四、推进工作中面临的困难和解决方案

（一）面临的困难

自助代开预申请系统暂时只支持通过手机申请，到实体柜台或自助设备领取纸质发票，暂未实现通过手机申请后开具电子发票功能。

（二）解决方案

与自治区税务局积极探讨，随着发票逐渐电子化，可实现收集代开申请后，直接开具电子发票。

五、下一步深化改革的工作考虑

下一步，鄂尔多斯市税务局将持续推进优化营商环境配套措施再升级。

（一）大力推广“非接触式”办税

1. 推送网上办税服务指南。将 202 项可在网上办理事项及操作指引通过微信公众平台、内蒙古 i 税服务平台、各媒体、电台等广泛宣传推送，详细介绍各项业务的操作流程，全面引导纳税人通过非接触式途径办理涉税业务，实现“涉税事网上办，非必须不进厅”；

2. 丰富非接触办理渠道。第一，发票“网上申领、邮寄配送”，网上申领发票占发票总申领量的 95%。第二，邮寄办理，无纸办理。扩大无纸化方式申报出口退（免）税以及通过传真、邮寄、电子方式送达资料的业务范围，扩大非接触办税缴费覆盖面。

（二）全面落实纳税服务制度

1. 推行预约办税。预约办税电话对外公示，对于确需到办税服务厅办理业务，实行先预约后办理制度，分批分流，错峰办理，防止人员聚集，杜绝交叉感染。

2. 开通绿色通道。对医疗、防疫、社区及医疗物资生产企业提供绿色通道服务，提升该类纳税人在疫情期间的办税效率。

3. 设立个税汇算辅导专区。分级分类对扣缴义务人、中介机构和自然人进行专门辅导，实现“注册、申报、退税”全流程闭环式跟踪培训，确保个人所得税汇算工作顺利完成。

（三）大幅简化办税流程

1. 严格落实“最多跑一次”制度。在严格落实“全程网上办”清单的基础上，对于必须到实体厅办理的涉税业务实行全市通办，帮助纳税人就近办理。

2. 严格落实容缺办理制度。对因受疫情影响无法复工复产的纳税人申请延期申报和延期缴纳税款业务的，纸质资料一律容缺，提高纳税人的办税效率。

3. 取消纸质资料报送。通过云端柜台办理税费业务，全面实行纸质资料电子化；纳税服务规范 3.0 版中不要求提供的，一律不再向纳税人索取。对于符合条件的纳税人持续推行纳税人“承诺制”容缺办理和纳税申报“提醒纠错制”，让纳税人享受“即来、即办、即走”的优质服务。

4. 提供退税业务快速办理。窗口集中受理因优惠政策执行有误

的退税申请，内部统一流转，充分压缩办理时间，提高退税效率。

（四）发挥纳税信用增值效用

深化“银税互动”合作机制，推动税务、银行信息互通，扩大合作银行范围，鼓励和推动银行依托纳税信用创新信贷产品，帮助小微企业缓解融资难题。通过和银监局、鄂尔多斯市金融办公室合作，协同各商业银行，对纳税信用良好的纳税人，主动1对1联系和推广银税互动，助力中小微企业复工复产获得金融支持。

六、在全国层面复制推广借鉴的意见建议

自然人代开发票预申请系统的高效、便捷、实用性能减少纳税人排队等候时间，提高办税效率；标准化、规范化、模板化的统一可以提高数据质量，降低工作人员执法风险，值得在全区乃至全国推广。