**46.国家税务总局大兴安岭地区税务局关于印发《推广“智税擎”智能税费服务小程序实施方案》的通知（2024年5月11日）**

大税函〔2024〕33号

国家税务总局大兴安岭地区各县（市、区）税务局：

为进一步落实中办、国办印发 《关于进一步深化税收征管改革的意见》中对“全面改进办税缴费方式”“不断拓展 ‘非接触式’、‘不见面’办税缴费服务”工作要求，持续优化我区办税缴费服务方式，加快推动“高效办成一件事”提高服务效能，全力提升纳税人缴费人便利度、满意度和获得感，地区局决定在全区范围内推广“‘智税擎’智能税费服务小程序”，为确保宣传推广工作取得实效，现将《推广“‘智税擎’智能税费服务小程序”实施方案》印发给你们，请遵照执行。

国家税务总局大兴安岭地区税务局

2024年5月11日

**推广“‘智税擎’智能税费服务小程序”实施方案**

为更好落实“以数治税”、“以智优服”全力优化税收营商环境工作思路，聚焦开展“非接触式”办税扩面提质专项行动，让智慧办税贯穿于纳税人办理业务过程始终，打破税费辅导渠道时间和空间限制，努力打造智慧化、精细化、亲民化税费服务体系。大兴安岭地区税务局创新研发推出《“智税擎”智能税费服务小程序》，在前期可行性论证成功的基础上，已具备全区推广条件，为确保推广使用工作取得实效，结合工作实际，制发本实施方案。

**一、指导思想**

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻习近平总书记在黑龙江视察期间重要讲话重要指示精神，深入践行“始于需求，基于满意，终于遵从”理念，紧紧围绕“高效办成一件事”，持续开展“便民办税春风行动”，进一步畅通政策随查服务，丰富辅导渠道，优化服务体验，确保纳税服务智慧赋能，政策红利直达快享，发挥现代信息技术作用，推动企业办费时间持续压减、满意度持续提升、体验感持续向好，引领地区税收营商环境持续优化。

**二、工作目标**

紧紧围绕深化税费服务新体系建设和“便民办税春风行动”，聚焦纳税人急难愁盼以及如何让纳税人缴费人办税更便捷这一主题，针对纳税人、缴费人自助办税不会操作、不熟悉界面等问题，充分发挥《“智税擎”智能税费服务小程序》打破时空“云”服务、分布指导“高效”服务、场景多样“便捷 ”服务、快速检索“智”服务优势特有优势，持续推进纳税服务精细化、个性化、智能化转型升级，进一步提高税费服务便利化水平，提高“好办事”的便利和“办成事”的效率，着力打通税费服务“最后一公里”，提升纳税人缴费人便利度、满意度和获得感。

**三、实施步骤**

（一）程序开发阶段

打造“智税擎”智税服务需求团队，广泛收集一线基层日常服务中纳税人缴费人需求度高、关注度高、咨询度高、共识度高的高频业务、政策解答和税费服务需求，建立需求案例库。各县（市、区）局、地区局内各部门围绕案例库中需求案例编制业务流程图，围绕业务流程制作辅导资料，包括但不限于视频、动画、辅助文档等内容。整合相关资源，对接第三方技术人员，通过阿里云服务器、宝塔面板及php study等软件，建立了HTML编程语言，将高频税费服务事项业务流程、操作指引具象化，通过将操作指引视频以“画中画”的形式内嵌至业务流程图，在纳税人操作过程中实现分步指导、同步辅导，有效解决纳税人缴费人不懂流程、不会操作等问题，实现办税操作实时导航。

（二）程序试运行阶段

为做好“‘智税擎’智能税费服务小程序”筹备运行期间各项工作，为程序顺利平稳提供税费服务做好保障工作，有效处置程序故障，发现程序存在的问题，进一步完善服务内容，发现提高预防和处置应急事件能力，保障“‘智税擎’智能税费服务小程序”上线后稳定，为纳税人缴费人提供高效、稳定、可预期税费服务体验，结合本地工作实际，决定在塔河县税务局开展试点运行工作。结合“聘请万名纳税人体验‘非接触式’办税便利度”专项行动，邀请纳税人缴费人担任体验师，深度参与感受“‘智税擎’智能税费服务小程序”办税缴费服务新方式，收集意见和建议，进一步提高程序服务质效，促进征纳良性互动；开展税收志愿者服务，发挥志愿者在各自领域的专业优势，使服务更加贴近纳税人缴费人诉求，推动“智税”服务更好融入社会化税费服务共治格局。

（三）全面推广阶段

在全面总结塔河县税务局前期经验的基础上，决定在大兴安岭地区全域推广《“智税擎”智能税费服务小程序》，各县（市、区）税务局要通过多种渠道、采取多样方式开展“小程序”的宣传推广、座谈培训等工作以及做好纳税人端热线咨询辅导和办税服务厅咨询辅导工作。做好舆情监控、引导及辅导工作；做好纳税人对智能税费服务模式转变的反馈、服务评价工作以及意见建议收集工作。各县（市、区）局及时总结“小程序”的安装、使用、运行经验，以及纳税人体验后的意见建议或服务新需求，对运行优缺点进行分析，总结本地区优化建议或相关创新举措，定期开展经验交流及运行总结，加快推广建设进程。

（四）问题反馈处理及系统运维保障

在工作实施过程中，各县（市、区）税务局应持续关注运行情况，发现问题及时解决，根据工作实际、政策变化等情况，及时更新业务流程以及辅导资料;持续收集针对“小程序”推广使用意见和建议，及时补充高频业务流程以及操作指引，各县（市、区）税务局纳税服务热线要准确答复有关实施的问题咨询，对因系统原因造成纳税人使用不顺畅的，应及时联系第三方技术人员研究处理。

**四、工作要求**

（一）高度重视，加大推广力度。“‘智税擎’智能税费服务小程序”是解决纳税人、缴费人自助办税不会操作、不熟悉界面等问题，实现享受7\*24小时的不间断一对一税费服务辅导，让纳税人、缴费人随时随地办理涉税业务，实现业务办理、政策咨询“一次不用跑”的重要举措，是地区税务局推动“非接触式”办税提质扩围，提升纳税人缴费人满意度和获得感的重要举措，各县（市、区）税务局要主动学习先进思想理念、技术手段、创新做法，紧紧围绕“非接触式”办税和“智能办税提速”工作要求，充分发挥数据赋能优势，结合本地实际，进一步加大复制推广力度，不断提升税费服务便利度，提升纳税人满意度和获得感。

（二）结合实际，持续增加业务范围。各县（市、区）税务局要强化部门分工协作，纳税服务部门作为牵头部门要切实发挥好抓总作用，积极协调相关部门，大力推动各项建设任务落实。结合本地实际，进一步探索优化业务审核流程和规则，稳步增加业务办理事项和服务区划，最大限度发挥“‘智税擎’智能税费服务小程序”的“一对一”辅导，“屏对屏”解惑，方便纳税人、缴费人快速访问、有效指引，改善纳税人、缴费人办税体验的优势。

（三）加强质效跟踪，做好经验总结。各县（市、区）税务局要充分发挥主观能动作用，结合本地实际，积极谋划推广工作思路、进度安排、保障措施等。根据推进时间节点，做好阶段性评估，定期总结复制推广任务落实情况，主要包括但不限于业务使用情况、取得的成效、使用过程中遇到的问题等。要加强社会宣传，做好智能化、便利化办税缴费服务措施推介宣传，用事实和数据说话，生动、全面、及时反映税务部门推动营商环境工作的进展成效，引导正确预期，凝聚社会共识，支持税收营商环境发展的良好氛围。