**47.国家税务总局大兴安岭地区税务局关于印发《大兴安岭地区税务局宣传推广云办税“小助手”实施方案》的通知（2024年5月8日）**

大税函〔2024〕30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云办税“小助手”，为确保宣传推广工作取得实效，现将《大兴安岭地区税务局宣传推广云办税“小助手”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9日

**大兴安岭地区税务局宣传推广云办税“小助手”实施方案**

为持续优化办税缴费服务方式，扎实推进“便民办税春风行动”，不断提升办税服务质效，努力探索“智慧驱动、服务引领”的税费服务精细化之路，提升纳税人便捷、高效、智慧办税新体验服务。地区局在借鉴先进地区典型经验的基础上，结合本地实际，决定在全区范围内推广云办税“小助手”服务项目，为确保宣传推广工作取得实效，特制定本方案。

**一、总体目标**

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，通过云办税“小助手”屏幕共享、桌面协同等技术，为纳税人提供“场景化”“交互式”“手把手”高效税费服务，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”，打造“好办安心、帮办省心、智办贴心、优办放心、问办暖心”的良好服务环境。

**二、工作安排**

（一）前期准备阶段（4月1日-4月15日）

积极对接第三方技术服务公司，开展云办税“小助手”网络环境建设与软件调试工作，对办税所需设备如电子税务局电脑端、自助办税终端、24小时税费服务站等办税软硬件设备进行 “云”升级，安装“云办税”小助手系统；结合本地工作实际，在国家税务总局大兴安岭地区加格达奇区税务局构建云办税“小助手”智能服务云坐席中心，组织中心坐席人员开展业务培训。

（二）试运行以及征集意见建议阶段（4月15日-7月底前）

在加格达奇区、松岭区、新林区、呼中区选取涉税专业服务机柜、重点民营企业等样本企业，安装云办税“小助手”企业端，开展压力测试和业务流程重塑，完善坐席权限配置，提升服务能力；对云办税“小助手”的使用情况进行调研走访，征集意见建议，深入问需问效；，结合“聘请万名纳税人体 ‘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“非接触式”办税缴费新方式，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，推动纳税服务更好融入社会化税费服务共治格局。

（三）广宣宣传引导阶段（7月起持续开展）

在总结四区推广经验的基础上，将云办税“小助手”逐步推广至全区7个县（市、区），同时企业安装逐步拓展至所有企业。各县（市、区）税务局要多渠道、多维度开展宣传推广宣传，线下，结合税收宣传月、个体工商户服务月、中小企业服务季、包联企业、服务民营经济“五上门”服务等活动，通过向纳税人发放云办税智慧服务手册、宣传折页，现场答疑等方式宣传；同时在传统线下宣传方式的基础上，探索融入短视频、微海报等具有时代特点的宣传元素，推动双线深度融合，让纳税人真切地感受到了大兴安岭地区税务部门在持续优化税费服务上的努力和成效，实现业务智办、沟通智联、服务智享，打造优质服务升级版。

（四）问题反馈处理及系统运维保障（5月1日起)

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，本地区发生的大规模、普遍性问题应及时报告地区纳纳税服务科;持续收集针对云办税“小助手”推广使用意见和建议，并及时反馈给地区，各县（市、区）税务局纳税服务热线要及时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。

**三、工作要求**

（一）加强组织领导。云办税“小助手”是落实省局关于深化放管服改革、优化营商环境、持续推行便利服务工作部署，契合纳税人缴费人期盼、符合新发展特点的纳税服务新举措。各县（市、区）局要深刻认识推广云办税的重要意义，深入践行“服务无止境，只有进行时”重要理念，认真谋划，精心组织，迅速启动，扎实开展。各县（市、区）局要切实履行自身职责，强化上下联动，密切横向协同，围绕主题同轴运转、同向发力。

（二）强化综合统筹。要坚持经济效能的原则，统筹宣传资源，强化部门配合，扩大活动宣传效应。要将活动与税务开放日、税收宣传月、便民办税春风行动等活动有机结合，与持续推进纳税人满意度提升工程、办税不求人、一件事一次办好等工作同步契合，找准切入点，统一规划，统筹实施，避免重复、频繁打扰纳税人缴费人，力求以最适合的方式、最经济的成本、最便利的服务，取得最显著的成效。

（三）确保取得实效。各县（市、区）局要以推广云办税“小助手”为契机，努力把惠民实事办好，通过着力解决纳税人缴费人的堵点、难点、痛点问题，进一步提升办税便利化水平，结合本地实际以及企业意愿，积极推广云办税“小助手”，积极收集纳税人缴费人的合理需求持续推动改革创新，在制度、方式、渠道、技术等多方面寻求突破创新，让纳税人缴税人得实惠见实效。