**51.国家税务总局大兴安岭地区税务局办公室关于推广“办税掌中宝”服务举措的通知（2024年10月30日）**

大税办函〔2024〕11号

国家税务总局大兴安岭地区各县（市、区）税务局：

为切实提高纳税人缴费人满意度和获得感，地区税务局紧紧围绕“高效办成一件事”的部署要求，聚焦打造效能税务，立足纳税人缴费人对便捷化、智能化、高效化税费服务的需求，在学习借鉴广东省税务局“粤税通”以及黑河市税务局“办税场所一掌通”创新项目的基础上，推出“办税掌中宝”服务新模式，通过打造智慧税务新模式进一步提升服务效能，优化地区税收营商环境。在充分调研论证的基础上，决定在全区税务系统内推广“办税掌中宝”创新服务举措，现将具体工作通知如下。

**一、总体目标**

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大和二十届三中全会精神，以深化税收征管改革为牵引，以纳税人缴费人为中心，持续创新惠企利民服务举措，聚焦“大力推行优质高效智能税费服务”，在大兴安岭地区税务微信公众号推出“办税掌中宝”服务模块，以数字化、智能化服务措施，持续提升税费精细服务水平，推动税费服务实现从无差别服务到精细化、智能化、场景化服务的突破。

**二、主要做法**

为全面提升税费服务水平，改进办税缴费服务方式，积极推行智能型、个性化、精细化服务，响应纳税缴费服务需求，让办税缴费服务更智能、更高效、更有温度，地区税务局在大兴安岭税务微信公众号【我要办】模块增设“办税掌中宝”服务程序，对大兴安岭地区所辖办税服务点进行智能导航，通过服务程序可以随时随地查询自助终端在线状态，终端发票余量，查看办税服务厅当前排队等待人数以及进行线上预约服务。服务程序包括自助终端模块和排队等号模块。其中，自助终端模块显示各终端票据是否充足，设备是否正常；排队等号模块显示各服务点当前排队情况以及提供线上预约服务。通过为纳税人缴费人提供引导、查询等便捷功能，避免因网点设备故障或网点办税人员较多造成往返跑，有效减少了办税时间，从而提升办税缴费服务质量和纳税人缴费人满意度。

**三、工作要求**

（一）提高思想认识，强化责任担当。各县（市、区）税务局要充分认识到“办税掌中宝”服务小程序是贯彻落实“大力推行优质高效智能税费服务”重要举措，是打造效能税务的重要抓手，各局要给予高度重视，做好“办税场所一掌通”的实时监控，保障其正常运行。

（二）广泛宣传引导，提升服务质效。各县（市、区）税务局要采取多形式，多渠道向纳税人缴费人和社会广泛宣传“办税掌中宝”服务新模式，引导纳税人缴费人自主选择智能办税新模式，并做好意见建议收集，准确掌握纳税人缴费人需求，针对性优化改进管理和服务工作，完善问题处理反馈机制，不断探索升级相关功能。

（三）做好经验总结，营造良好氛围。各县（市、区）税务局在做好“办税掌中宝”推广使用的基础上，进一步发挥典型经验的引领示范作用，做好推广使用过程中好的经验做法、典型案例总结提炼工作，并将相关典型经验材料于2024年11月6日前报送至地区税务局纳税服务科内网邮箱。联系人：王洪洋，0457-2141216。

国家税务总局大兴安岭地区税务局办公室

2024年10月30日