

提升服务基层能力 打造人民满意税务所

孙金良 陈国军 张梦婕

“税务服务好，纳税人缴费人说了算。”这不是简单的一句话，而是诸暨税务人始终坚持为民服务的宗旨使命。今年以来，诸暨市把建设具有枫桥特色的基层税收治理体系作为落实营商环境优化提升“一号改革工程”的重要举措，深化新时代“枫桥经验”在税务系统的实践运用，持续推进新时代“枫桥式”税务所创建，推动税收治理再上新台阶，为打造营商环境最优贡献“税”力量。

发票，他要为这个暖心服务点赞。“‘互联网+办税服务’为人民群众提供更方便、快捷、高效的办税服务，从创新发展中增强群众的获得感、幸福感。”诸暨市税务局相关负责人表示。今年以来，诸暨市坚持以新时代“枫桥经验”为引领，以纳税人需求为导向，以“税费服务共享社区”“商圈税费服务驿站”等创新举措为抓手，扎实推进广覆盖、下沉式服务网格建设，全力打造“越享税区”品牌。截至目前，诸暨市已在该市56个农村（社区）建立“税费服务共享社区”，同时，为该市16个农村（社区）安装智能自助办税终端，协助办理线上业务25109笔，政策答疑2849次，远程共屏辅导2563次，线上应答率达85%，有效缩短群众办税时间50%以上。

除此之外，诸暨市以实现“精细服务”为目标，依托办税服务厅、电子税务局、咨询热线电话等，建成了“线下服务无死角、线上服务不打烊、定制服务广覆盖”的办税服务体系，扎实推进“网上办、就近办、一次办”改革工作，让日常办税多走“网路”少跑马路，提高“非接触式”办税率。

“智慧税务”带来高效便捷服务

枫溪江蜿蜒流淌，千百年来哺育了一代又一代沿河而居的人们，积淀了深厚的历史文化。这里是“枫桥经验”的发源地——诸暨市枫桥镇。60年来，“依靠群众就地化解矛盾”的“枫桥经验”从这里诞生，不断创新发展，成为中国基层治理的典范。

日前，这里再次谱写“枫桥经验”新篇章——浙江省第一批新时代“枫桥式”税务所授牌仪式在枫桥镇隆重举行，并对29家浙江省第一批新时代“枫桥式”税务所进行授牌。诸暨市税务局枫桥税务所、第一税务所（办税服务厅）被授予殊荣。

这份荣誉的背后，体现了诸暨税务系统正在发生质的飞跃，特别是从解决人民群众痛点出发，通过多方合作共建服务生态，将线上线下服务渠道相结合，辅以求多终端多渠道进行消息送达，以数据分析为驱动深化精细化服务改革，开启“智慧税务”新时代。

此前，诸暨市税务局在枫桥镇杜黄新村建立了“税费服务共享社区”，村民冯大伯在志愿者的辅导下顺利地开好了发票。冯大伯说，他平时负责村里的垃圾清运工作，需要每月开具报销发票，因为年纪大、又不会用智能手机，开发票成了他的“头疼事”。现在家门口就可以开

多元调解 促进税收征纳和谐

新时代“枫桥经验”在税收领域的实践，本质上是提升基层税收治理能力和水平，关键在于做好群众工作。今年以来，诸暨市围绕“政治统领、法治保障、智治支撑、共建共治、自治强基”的社会治理要求，着力培育集税费收集、税费服务、税费管理、综合调解、权益保护、风险防控等六大功能为一体的基层税务治理综合体，实现“税费执法不走样、税费主责不缺位、税费矛盾不上交”。

为维护纳税人、缴费人合法权益，今年，枫桥镇税务所在诸暨市税务局的工作指导下，创建权利救济保障中心，对税费矛盾实行“红、橙、黄”三色预案管理，赋能基层治理提质增效。前不久，枫桥税务所所长蒋虎在诸暨市赵家镇治理中心接访时，了解到黄某此前因房改等因素，未办理银行集资房分户产权证，现



上门化解村社税费矛盾。



自助办理税费业务。

黄某急于转让该房产，便前来向税务部门求助，诉求是请银行开票并变更房产登记。

随后，枫桥税务所向银行进行了核实，银行表示该房产确实属于黄某所有，房产权属清晰，但在具体办理手续时，因历史遗留原因，银行无法开具发票，导致办理搁置。对此，枫桥税务所立即对该

事项启动“红色”预案管理，上报市一级权利救济保障中心，协调自规局、赵家镇、银行等召开联席会议。经过协商，一致同意评估完税后，给予办理房产变更登记手续，解了黄某的燃眉之急。

“基层税务所是税收工作的‘最后一公里’，是直接面对纳税人、缴费人的窗口单位，也是涉税矛盾、干部执法风险等问题的‘易爆点’。”诸暨市税务局相关负责人表示。自“枫桥式”税务所创建以来，诸暨市践行新时代“枫桥经验”，不断探索新思路新方法，结合本地实际，联合多部门建立调解联盟，形成工作合力，切实将涉税矛盾纠纷化解在萌芽状态。

运用“枫桥经验”化解涉税矛盾过程中，除了通过调解联盟进行“多元化解”外，诸暨市组建由各部门业务骨干组合的税费争议协调团队，由专职律师、法律

人才、税务师指导开展涉税争议咨询、组织调解、出具意见等法务活动，着力提高调解工作质效，有效防范税收执法风险。自“枫桥式”税务所创建以来，诸暨市成功调解涉税争议共30余起，确保当事人的合法权益不受侵害。

政策宣讲 助力产业健康发展

乡镇“枫桥式”税务所地理位置相对偏远，且存在农村地域多、小微企业多、个体户多的特点，常规宣传辅导针对年龄结构偏大和法制意识偏弱的办税“慢群体”效果不明显。今年以来，诸暨市探索运用新时代“枫桥经验”，创新“枫语者”税宣模式，以“共治共享”的理念，线上精准定位办税高频事项，进行政策精准滴灌，线下广泛发动当地站所、村社、协



“越享税区”助力乡村振兴。

（图片由诸暨市税务局提供）

锚定现代化高品质之城 描绘“美丽嵊州”新图景

孙金良 束佳蔓

深秋时节，漫步嵊州市区街头，宽阔笔直的道路，如同大树枝干，撑开了城市发展的布局；鳞次栉比的高楼，如同宏大笔触，描绘出现代城市的轮廓和线条；连成片的绿化带，如同一幅幅绿色画卷，为这座城市增添了浓厚的生机与活力。这些清晰可见的靓丽图景，折射出嵊州扎实推进城市“全域美丽”的坚实步伐。

推动全域环境大提升，打造“美丽嵊州”新格局是嵊州市委、市政府作出的一项重大决策部署。近年来，嵊州市在“八八战略”指引下，以“大综合一体化”行政执法改革为契机，积极推动城市精细化管理，打造“智慧城管”平台，深化“枫桥式”综合执法中队建设，着力推进“全域美丽”再升级。同时，通过深入贯彻落实可持续发展理念，不断优化城市管理模式和方法，提高城市管理效率和水平，切实打造现代化宜居宜业的美好家园。

夯实执法基础 提高治理效能

近日，绍兴市“枫桥式”执法中队建设工作现场会在嵊州市综合行政执法局局长乐中队召开。会前，与会人员实地参观了乐中队中队执法指挥室、调解接待室、办事大厅等业务技术用房，观摩了乐中队执法改革情况、“枫桥式”执法中队亮点、成果展，并纷纷赞扬乐中队从细微处入手，采取政策指引、提示提醒、劝导警示相结合，对一些轻微行为实行“首违免罚”、发送“温馨提醒单”、推行告知承诺制、首创“驻队律师日志”等各项做法，让行政执法既有力度又有温度。

因成效明显、亮点纷呈，今年6月，乐中队被浙江省综合行政执法指导办公室评为“枫桥式”综合行政执法中队，成为绍兴市首个获得该项省级荣誉称号的中队。

基层行政执法队伍处于执法力量下沉基层的第一线，是为民服务的“最后一

公里”。近年来，嵊州市以“枫桥式”执法中队创建为契机，积极推进综合行政执法基层中队规范化建设，从改善办公条件、配备执法装备、规范执法行为、加强队伍管理、创新执法方式等多方面入手，进一步提升城市管理水平和社会治理能力，扎实推进“枫桥式”执法中队创建再上新台阶。

“将矛盾排查化解在基层一线，要善于运用法治、民主、协商的办法进行处理。”嵊州市综合行政执法局相关负责人表示，秉持这一理念，该局在开展“枫桥式”执法中队创建工作中，探索城市协同治理模式，充分发挥党员干部、物业管



文明养犬宣传。

理、商铺代表等群体带头示范作用，推进基层治理体系向居民小区延伸，促进社会和谐稳定。同时，打造“老娘舅”等品牌，聘任驻队律师、调解员等多元力量，深化法治调解与执法“民情日记”等融合发展，确保矛盾不上交。

为持续优化营商环境，助力三个“一号工程”建设，嵊州市综合行政执法

局推行“非现场执法”“首违不罚”“信用修复”等柔性执法，开展企业“综合查一次”，减轻企业迎检负担，并开通线上咨询渠道，实现服务“零次跑”，进一步推进“枫桥式”执法中队创建走深走实。

网格智慧“在线” 精细管理“升级”

每当夜幕降临，位于嵊州市浦口街道的“浦口八点档”餐饮购物一条街便逐渐热闹起来，商家们紧锣密鼓地做着营业前的准备。曾几何时，这里还是大批流动商贩的集聚地，环境脏乱差、管理不规范。辖区网格员向嵊州市综合行政执法局浦口中队反映此事后，该执法中队当即联合相关部门开展流动摊贩整治行动，并整合资源，重划区域，实现摊位集中管理。

这是嵊州市综合行政执法局探索“网格+”智慧城市管理模式破解基层难题的一个缩影。为更有效地提升城市精细化管理水平，今年以来，该局围绕打造最清洁城市“410行动”，以智慧治理为支撑，以效果为导向为抓手，积极推行“网格+党建”“网格+数智”“网格+督查”，开展网格化、精细化管理工作，提高行政执法效率，抓实案件流程监管，做活基层治理文章。

高效的基层执法体系是推动城市治理现代化的重要支撑。该局探索建立“一个中心指挥、一张网管理、一套机制保障、一个系统支撑”的社会治理新机制，通过整合现有要素资源，将网格化管理、视频巡逻等多功能有机融合，做到让问题发现更及时、执法办案更规范、问题处置更高效。截至目前，该局已在前端设置1052个网格，共收集处置民情问题



“铁骑队”执法在路上。

4434个。数智赋能是夯实城市管理的重要手段。该局依托“枫桥式”联动治理平台、12345热线、“城市啄木鸟”小程序等民意诉求渠道，建立数字化城市管理民情档案，并由局领导带队，分组下沉，针对民情高频反馈痛点难点问题，逐一梳理解决。同时，打造“智慧城管”平台，对群众诉求、流转事件、抓拍视频等城市管理信息实现“一屏掌握”。今年以来，“智慧城管”平台共派遣处置网格事件4813起，远程喊话劝阻200余次，掌上执法12366起，检出问题3845户次。

为更好地推行“网格+”智慧城市管理模式，该局通过常态化线上线下督查，对网格员的出勤和履职情况进行全方位监督管理。“我们将定期通报考核结果，并作为年度考核、选拔任用、评优惩劣的依据，激励网格员对标先进、扎实工作。”嵊州市综合行政执法局相关负责人表示。

强化整治力度 提升城市品质

在嵊州这座城市，文明成为每个人

的自觉行为，公共秩序井然，交通规则严格遵守，人们相互关心关爱。在这里，人们的生活质量得到显著提高，健康、安全、文化、教育等公共服务全面提升，城市管理更加科学、高效、人性化。

为持续巩固提升全国文明城市建设水平，推进“四个嵊州”建设，树立“越剧之乡”文明形象，今年以来，嵊州市综合行政执法局坚持以人民为中心的发展思想，持续强化综合执法领域内的生态环境、园林绿化、建筑垃圾运输等专项执法整治力度。同时，聚焦群众关心的热点难点问题，依法查处违法违规行为，不断提升全国文明城市建设常态化长效水平。

违法建筑是一座城市的痛点，破坏了城市的规划秩序和形象，也给居民生活带来了安全隐患。今年，该局以“存量违建快速清零、新增违建动态清零”为目标，依托“人巡+无人机巡查”做好新增违建的巡查管控，实现了“即查即拆”，高质量完成了绍兴市下达的“三改一拆”任务。截至目前，嵊州市拆改面积达25.33万平方米，完成全年任务的169%。

针对渣土消纳难题，该局创新消纳经营机制，通过建设工程渣土消

纳场，并采用“城投统一纳管，乡镇代建代管，收益双方共享”的模式，解决工程渣土消纳治理难题。同时，加强源头管理、规范运输和处置流程，引入科技手段等措施，形成有效的治理机制和监管体系，确保建筑垃圾得到妥善处置。截至目前，嵊州市确定工程渣土运输路线24条，通过工程渣土处置、购土双向收费等方式，累计实现收益300余万元。

此外，深耕文明行为“土壤”，该局开展多种多样的志愿服务活动，通过“城管进社区”“文明城市广场宣传”等活动，引导群众积极参与文明城市复评活动，让文明理念在全体市民中内化于心、外践于行，努力把全国文明城市这张名片擦得越来越亮。

在新的起点上，嵊州市综合行政执法局将继续加强城市精细化管理工作的深入推进和落实，并通过科学规划、规范管理、严格执法等手段，全面提升城市的管理水平和品质，为市民提供更加优质、便捷的城市生活，为嵊州经济社会发展贡献更强大的力量。

（图片由嵊州市综合行政执法局提供）



执法队员徒步巡逻。