



# 线上线下一体化融合

## 通城加快推进智慧税务

○ 通讯员 杜旭兵 卢金勇

在推进智慧税务建设、实施发票电子化改革、深化“互联网+”和大数据应用过程中,经常面临纳税人、缴费人不习惯使用智能设备、不了解操作流程、不熟悉税收政策等堵点问题,通城县税务局多措并举,打造“线上线下融合、前台后台贯通”的高效服务模式,为纳税人、缴费人解难点、疏堵点,加快智慧税务的建设。



### 1 靠前服务:培训先行,服务紧跟

“我脑子笨,看见这些机器就犯晕。多亏你们不畏烦,耐心教,我总算学会了,办好了业务。你们的服务真棒,太谢谢了!”黎先生在通城办税大厅青年志愿者们的耐心帮助下,在自助设备上顺利完成了涉税业务操作,不禁竖起大拇指,表达了由衷的感谢。

纳税人、缴费人对智能设备、操作流程和税收政策等,有一个从不知到知、不

习惯到习惯的过程。为了疏通堵点,通城税务培训先行、服务紧跟,不断拓展“非接触办税”方式,加快推进智慧税务的步伐。

在宣传培训方面,线上与线下相结合,先后组织新办纳税人、个税年度汇算清缴办理对象、社保缴费人等,开展多期电子税务局、手机端缴费等线下培训共100余人次;通过微信群、QQ群、钉钉群、抖音短视频等新媒体,累计发布税收

政策、线上业务流程等学习资料536余次,线上服务对象人数达3433余人,辅导纳税人1365户次。

在服务方面,全面推行“电子税务局和楚税通线上办税为主、自助办税和其他社会办税为辅、实体办税服务厅兜底”的税费办理模式,积极引导纳税人、缴费人通过电子税务局“网上办”,通过楚税通“掌上办”,不断提升“非接触式”、“不见面”办税

缴费比例。同时,将全局青年骨干大部充实至办税大厅,配齐各类智能化设备,从软硬件两方面提升服务能力。青年税务干部组成“服务小分队”,轮流在办税大厅值班,受理涉税事项咨询,辅导填写文书表格,指导纳税人、缴费人使用智能自助设备,加快“非接触式”办税缴费的普及。目前,通城税务局228项各类业务网办率为75.74%,纳税网报率为99.41%。

### 2 特殊服务:急事急办,特事特办

“谢谢你们给我开通‘绿色通道’,让我享受了一回贵宾服务。你们优先照顾弱势群体,真心为你们点赞!”办完契税缴纳业务的余女士,在回程的车上,给引导她办理业务的黎丽发来了一条短信。

余女士家住麦市镇,由于有孕在身,

行动不便,加之对网办流程不熟悉,契税缴纳业务迟迟未办。近日她特意抽时间来到办税大厅,见排队人员众多,不免有些犯愁。现场导税员黎丽注意到她,主动微笑上前,亲切询问业务办理类型,当即启用“绿色通道”,将她引导至“老弱病残孕”专窗,全程陪同办理,不到十分钟,

缴税业务顺利办结,赢得了纳税人满意的点赞。

今年以来,通城县税务局针对重点企业 and 弱势群体,专设以“急事急办、特事特办、减少环节、提高效率”为宗旨的“绿色通道”,为特殊服务对象提供及时、便捷、高效的服务。对重点企

业,优先响应服务需求,提供“一对一”政策辅导服务,推行“一户一策”精准服务方案。对“老弱病残孕”等困难群体,无需排队取号,由导税员直接引导至专窗办理;对行动不便、不会使用手机办理业务的老年群众,提供上门辅导服务。

### 3 承诺服务:呼有所应,应必有果

“没想到一张小小的‘便民服务卡’,帮我解决了大问题。通城税务的‘有问题,请找我’不是口号,说到真能做到。”湘汉路鞋店李老板感慨说。

周末,李老板店里的发票用完了,一个团购客户立等开票。李老板正着急时,看见扔在抽屉里的税务“便民服务卡”,就抱着试一试的心理,拨通了上面的电话。接电话的是通城税务办税大厅分局局长陈辉,马上作出热情回应,安排相

关人员,很快帮李老板依规办好了增值税电子发票申领手续。

“有问题,请找我”,是通城税务对纳税人、缴费人的庄重承诺。为进一步落实优化税收营商环境,通城县税务局实行挂牌承诺服务制,在办公大厅挂牌公开税管员信息,方便纳税人建言有门、投诉有路;发放“便民服务卡”,公开承诺,纳税人在节假日、办税高峰期遇到特殊情况时,拨打卡上的电话,可及时得到

响应。

为了实现在线上线下无缝衔接,今年以来,通城税务着力构建安全、平稳、高效运行的“大运维”机制,优选各业务股室骨干,充实办税服务力量,拓展办税厅现场、网上、电话三类咨询途径,实行24小时全天候应答机制,切实为纳税人、缴费人解决问题、回应诉求。经过不断整改完善,基本实现了全业务、全时段服务覆盖,实现了问题收集、反馈、解决流水

化,做到了“5分钟必响应”“半小时必处理”。基本实现了即办事项全部在办税服务厅办结,对确需流转办理事项,按“窗口受理、内部流转、限时办结、窗口出件”的流程,彻底做实做优纳税服务。今年以来,全局限时办结业务无一例逾期,全局各类税收征管信息系统硬件、网络、环境安全运行145天无重大异常事故发生,平均准期申报率99.33%,网报率98.85%,名列全市前茅。

#### 通城疾控中心

### 筑牢儿童健康免疫防线

本报讯 通讯员吴雷、杜震报道:“来来来,小朋友不要怕,一下就好了。”11月17日,通城县疾控中心接种门诊里的医护人员,正耐心地为孩子们接种新冠疫苗,并安抚孩子们的情绪。

为筑牢全人群免疫屏障,10月29日,通城县全面启动针对3至11岁人群的新冠疫苗接种工作。在县疫情防控指挥部的安排部署和县卫健局、县教育部门的统筹协调下,各学校迅速完成前期人数摸底,并在学生家长的陪同下,将接种人群合理有序组织到全县11个乡镇卫生院、城区4个疫苗接种点进行接种,确保了全县3至11岁人群新冠疫苗接种工作的顺利开展、高效推进。

据统计,通城3至11岁年龄段应接种总数为50849人,截止11月16日,共完成一剂次总数为48502,完成率达到95.38%。预计在12月底可全面完成3—11岁儿童的新冠疫苗接种工作。

#### 通城公安局

### 全力维护群众合法权益

本报讯 通讯员黎赛明、葛慕荣报道:“警察同志,谢谢你们帮我公司追回了被骗的货款!”11月17日上午,湖北保婴堂医药有限公司总经理付先生将一面印有“真诚服务为企业,保驾护航促发展”的锦旗送到了通城县公安局经侦大队民警的手中,对民警高效破案、及时帮助企业挽回损失表示衷心的感谢。

据了解,2021年8月,湖北保婴堂医药有限公司被吉林三合汇阳医药有限公司以供应莲花清瘟胶囊名义骗去168万元货款,企业蒙受经济损失,十分着急。接到报警后,通城县公安局高度重视,立即抽调精干警力成立专案组开展调查工作,同时会同吉林长春市农安县公安局开展侦查工作,要求当地公安机关依法查处,第一时间将涉嫌合同诈骗的林某采取刑事拘留措施。

近年来,通城县公安局经侦大队以打击“职务侵占、涉税、诈骗、销售伪劣产品、侵权”等案件为重点,坚持破案与追赃并重的原则,全力维护群众合法权益,为建设平安通城作出了突出贡献。

#### 大坪乡

### 持续优化营商环境

本报讯 通讯员刘鑫豪报道:“花香蝶纷至,春暖凤来栖。”今年以来,大坪乡全面开展“我为群众办实事”系列活动,在优化营商环境等方面做文章,为30家规上工业企业及数十家小微企业提供上门服务140余次,协调企业项目建设事项数十件,持续激发企业发展新活力。

硬环境逐步提高,软环境企业满意。大坪乡注重路网建设,强化“内外联动”,“外”对接交通,完成双大、庄大线高标准改造,构建乡域交通“大循环”;“内”以解决“断头路”为突破,新建药姑大道、南山大道,构建乡域交通“微循环”。目前,该乡的三大产业园区水、电、路、管网及其他基础设施设施建设已全面完成。今年已新引进的竹源生物研发项目,并与湖北九楚大健康有限公司达成合作意向。

#### 四庄乡

### 法治教育进校园

本报讯 通讯员胡强、吴沐阳报道:近日,四庄乡政法办组织司法所、派出所、市场监督管理所走进小井小学和大源小学,开展“法治教育进校园 法律意识润心田”主题宣教活动。

活动中,针对未成年人比较突出的玩游戏被骗充值、校园欺凌、校外人身安全等法制问题,普法员通过讲述真实案例,详细剖析未成年人违法犯罪的原因及预防对策,引导大家提高自我保护意识,做到学法、知法、守法、用法。同时,还围绕交通安全、食品安全等方面开展普法教育,帮助学生树立正确的法治意识。

#### 通城园林局

### 开展冬季绿化养护

本报讯 通讯员卢耀武报道:入冬以来,通城全面开展开城区绿化养护,落实各项精细化管理措施,确保园林植物安全过冬。近日,笔者在民主北路看到,园林工人正在给人行道两旁的树木涂白,这是冬季绿化养护工作中的重点。通过涂白,在树木表面形成一层保护膜,能有效防止树木爆皮和害虫上树产卵。

据悉,今年通城计划投入专项资金200万元,进一步加强城区冬季绿化养护。通城园林局严格按照冬季绿化管养相关规定,落实专班,采取机械+人工作业方式,陆续组织开展行道树修剪、树木涂白、追施冬肥、苗木保暖防护等基础养护工作,不断提升城区绿化养护水平。

目前,银城路、民主路、解放路、秀水大道、湘汉路树木涂白已经完成,整个城区树木刷白将于12月上旬结束。城区的23条主要街道已完成行道树整形,累计行道树整形16000余棵。涂白修剪后的树木整齐划一,为广大市民创造了一个干净舒适、绿色怡人的宜居环境。

#### 通城紫苏

## 药姑山下“紫色银行”

○ 通讯员 胡雄文

“世上只有种田好,半年辛苦半年闲。”悠扬的山歌在通城县药姑山脚下花墩村八组回荡,八十一岁的脱贫户胡华全挑起最后收割的一担紫苏梗,走在田埂上,满脸丰收喜悦。

胡华全,2017年开始种植紫苏,2020成功脱贫致富。

紫苏,中药材。《本草纲目》记载:“紫苏,解肌发表,散风寒,定喘安胎,解鱼蟹毒”,紫苏全身是宝,叶、子、梗都能入药,通城县广泛分布。

“以前担心种不好,现在担忧种得少。”胡华全说,他所种植的紫苏,紫苏叶做成紫苏酱,紫苏梗由湖北九楚大健康产业有限公司收购,种得多,赚得多。

湖北九楚大健康产业有限公司,位于通城县大坪乡下畈村经济开发区高新产业园,法人代表李英卫。

李英卫,通城县北港镇枫树村人,通城医药协会驻内蒙分会会长。2016年回乡创业,新建第一条全自动膏滋生产线以

来,先后引进膏方专家、研发团队、技术骨干等专业人才6人,建立了产品认定流程,获得行业内膏滋产品的认可与嘉奖,有效确保产品的安全。

“农历七月半,家家收紫苏。”通城人的饮食与紫苏密不可分,紫苏煎鱼、紫苏煎蛋、紫苏煎黄瓜。旧时农村屋檐下,屋内墙壁上,时常看见悬挂的紫苏梗。

药姑山上中药全,只缺甘草与黄连。在药姑山下长大的李英卫,于大坪乡建立了紫苏种植基地,与药姑山农人签订种植协议,从源头把控品质;与湖北中医药大学教授合作,首创以紫苏为君药,佐以数十种药食同源中药材,开发了一款调理性健康的药膳——九楚膏滋。

药膳一经上市,产品供不应求。良好的经济效益起到了带动作用,荒芜的土地种上了紫苏,大片大片的紫色让农村美了,百姓富了。

看似寻常最奇崛,成如容易却艰辛。2020年,湖北九楚大健康产业有限公司

产品被职业打假人盯上。职业打假人购买了公司生产的当归乌鸡膏,认为当归属于药品、保健食品原料不能用于普通食品,要求十倍索赔。公司的市场监管基层人员对于当归是否可以作为食品原料添加也很模糊,通过多次沟通,并提供2019年12月25日国家卫健委和市场监督管理总局共同发布的第8号文件:当归作为调味品香辛料可以使用在普通食品的文件,事情最终得到解决。

“食品药品一旦失去安全,就失去生命失去一切。”此事之后,李英卫对公司的产品、车间、生产流程非常严格苛刻,在生产每一款、每一批、每一种产品的过程中,都严格执行6S安全生产流程,通过优选生态环保道地食材,坚决杜绝无硫元素、无重金属、无农药残留等举措,为供应商提供合法合规的资质检测报告,并在每批次生产的产品中,除了常规物理性厂检外,还主动送华测和SGS两家甲级资质公司进行质检,确保九楚大健康产业产品从生产源

头安全到全供应链安全的无缝对接。

念念不忘,必有回响。认真负责,精益求精的做法先后得到了国内多家知名药企的认可和作。目前,有浙江康恩贝集团顺利通过验厂并获得合作,同时还有武汉健民、天津红日药业、成都中医药大学等大批药企与公司诚意合作。

绿色崛起,绿色产业是基础。目前,湖北九楚大健康产业有限公司拥有生物科研、农旅开发、生产加工等三条发展路径,兴建膏滋全自动罐装生产线共计5条,药食同源饮品全自动罐装生产线2条,日均可生产玻璃瓶膏滋4万瓶,PP瓶膏滋3万瓶,勺型蜜膏2万支,袋装膏饮16万袋,袋装饮品50万袋,年产值可达2亿元。

“通城紫苏,在医药领域的开发还是一片空白。我希望将来通城的紫苏,能够像蕲春的艾草一样风靡全国,成为父老乡亲致富的‘紫色银行’。”说起通城紫苏,李英卫信心满满。