

国考税务面试专项：解决问题（1）

原创 专注面试工作室 公务员面试通关资料 1月19日

【税务系统面试真题】某国税部门开展便民办税春风行动，在办税大厅引进自助办税设备，但是利用率不高，人们仍在柜台排队办理业务，对于提高自助设备使用率，你有什么好的建议？【微信公众号：公务员面试通关资料】

【江哥解析】

自助办税终端的引进使用可以有效缓解纳税人日益增长的便捷办税需求和税务机关有限的服务资源之间的矛盾，变“人工交互”为“人机交互”，进一步推进便民办税工作。为进一步提升自助服务终端资源利用效率，我建议采取以下应对措施：

第一，了解使用现状，汲取有益经验。对于自助办税服务厅的软硬件环境、具体使用情况、采用和未采用自助服务的办税对象具体想法意见进行了解。同时对已经成功推出自助办税服务的兄弟税务部门的有关人员汲取经验教训，以便后续具体措施能够做到对症下药。

第二，改进软硬条件，提升服务水平。开放初期，可以在自助办税厅设置办税体验、培训演示、自助办税、咨询服务等不同区域，同时配置1-2名导税服务人员，指导纳税人自助办税操作，告知纳税人入门常识、操作步骤、常见问题处理、应遵守规定等，并提供一定的咨询解答。通过软硬件服务的提升，逐步培养纳税人的自助办税习惯，解决知而不会的问题。

第三，加强相关宣传，扩大终端影响。通过行业媒体、税务公众号平台、办税大厅多媒体播放以及展板传单等多种手段，加大自助办税服务便捷性的针对性宣传，提高自助终端在办税对象中的知晓率，让纳税人了解到以往的网上申报，自助报税，发票认证，增值税普通发票发售等多项业务可以错开工作高峰，利用空闲时间随时办理，让便民办税的理念深入人心。

在采取以上措施的同时，随时跟踪反馈自助终端使用情况的客户体验，不断改进工作方法，最终达到提升工作效率、方便纳税申报、提升资源利用效率的目的。

专注面试工作室2020税务专项班招生进行中。主讲人江哥，10年执教国税面试，工作室连续四年，每年开设一个税务系统专项班，均创下高通过率。2018年初，公众号业内最早公布，税务系统将在全国全面推行结构化小组，并率先进行结构化小组面试教研。深耕10年，只做面试！仅此一班，先约先得，计划2月1日左右西安开课（9天9晚班，外省学员有路费减免优惠），详情咨询工作室招生咨询老师微信（如下）
