

“笑笑工作”柔中刚 “税务管家”在身旁

记者 高乐

无论任何时候看到她,她始终在朝你微笑,热情为你服务;无论任何时候听到她的声音,她总能柔声细语,解答你的难题。这就是纳税人心目中的刘笑。

宝塔区税务局以一级行政执法员刘笑为代表的税务干部在工作实践中总结出一套行之有效的“笑笑工作法”——以“柔性态度执行刚性税法”的理念,用精细服务“小切口”,实现纳税人、缴费人满意“大突破”的模式,形成了“以情动人、以理服人、以法助人”的工作方法,为宝塔区税务局传承“枫桥经验”,优化“税务管家”服务,深化政治机关建设奠定了坚实基础。

一点化解纳税人的焦躁情绪,帮助纳税人解决难题,成为宝塔“税务管家”的标杆和引领者。看到刘笑接听纳税人电话时的温柔模样,同事们开玩笑说:“笑笑面对纳税人就是小猫咪,面对我们就是大老虎。”

“没想到,不仅没补税,反而还退了税。谢谢你,真是辛苦啦。”4月19日,当走出宝塔区税务局机关大楼的时候,中国延安干部学院退休教师杨教授心中感到轻松不已。在刘笑的面对面耐心辅导下,他顺利完成了2019年至2022年的个人所得税汇算,解决了困扰多时的烦心事儿。

这是刘笑的做法,也是每个宝塔税务人面对纳税人、缴费人诉求时的做法。

当纳税人遇到困难,宝塔“税务管家”用最快的速度、最柔的态度、最大的耐心、熟练的业务,为纳税人提供热情周到的服务,做到“小事不出分局、大事不出区局、矛盾就地化解”。他们还通过“互联网+税务”智慧体系、手机App等途径,不断推广“非接触式”办税缴费,使纳税人、缴费人足不出户办理涉税业务,为纳税人、缴费人提供高效便捷的纳税服务体验,展现了新时代税务干部为人民服务的精神与风采。

“笑笑工作”宣税法 争当“枫桥”税务示范者

今年4月是第32个全国税收宣传月。4月18日下午,在延安职业技术学院和宝塔区税务局校政合作协议签约暨法治教育实习实训基地揭牌仪式上,业务培训师刘笑为该校近300名师生送去最新个人所得税综合所得年度汇算申报实务操作要领及创业优惠政策相关知识,鼓励大学生们要学懂弄通税法,做法法的遵从者和宣传者。

为引导青少年树立“主动纳税、诚信纳税、纳税光荣”的意识,宝塔区税务局成立了“法治教育实习实训基地”,培养了一批业务培训师,让更多的学生走进办税服务厅,通过“参观学习+实践体验”的方式,“零距离”感受办税环境和办税流程,切身感受税收改革为我们的生活带来的便利

及影响,让依法诚信纳税的种子扎根于学生心中。

作为一名个人所得税业务培训师,在宝塔区税务局工作的8年里,刘笑争当“枫桥”税务局创建的示范者,深入校园、企业、机关各分局等开展了50余次税收普法培训宣传活动,让纳税人懂法、用法、充分享受税收优惠政策,使税法宣传深入人心。

春风化雨的温馨指导代替了严肃的说教,灵活变通的告知承诺代替了机械的程序,温柔耐心的提示教育代替了强硬的处罚……面对辖区各企业,刘笑用柔性执法化解征纳问题的办法,不断增强税企互信、和谐征纳关系,营造良好营商环境,赢得了纳税人好评,展现了新时代税务干部执法形象。

俗话说,打铁必须自身硬。要培训别人,先培训自己。尽管工作忙碌,在做好本职工作的同时,刘笑依然不断吸取新观念,学习新知识,基本上但凡涉及个税业务的各类培训只要有机会她都会参加。她说,工作越繁忙,学习越重要。只有通过不断的学习,不断地改进工作方法,才能将工作化繁为简,提高效率。在2022年度全市税务系统个税业务技能竞赛中,她在全市各县区100多名税务干部中脱颖而出,被评为先进个人。

“笑笑工作法”把“税务管家”思维融入到基因里,拓展到税收工作的全领域、各环节。宝塔区税务局的“税务管家”们在提高自身综合素质和业务水平的同时,不断加快个税宣传脚步,提高服务水平,通过多种方式向纳税人讲透政策、讲清操作,确保个税红包顺利落袋、政策红利尽享尽享。

“笑笑工作”精细化 争当政治机关践行者

在刘笑的手机桌面,有一个特别实用的工具App,其中详细罗列了每日的日程及完成情况:“报账、读书一小时、税法学习一小时、健身一小时……”自从上班以来,刘笑一直在用它记录日程、规划时间、

管理生活,较好地实现了工作与家庭及个人成长的平衡发展。

这是宝塔税务人以精细化的时间管理提高学习和工作效率的一个缩影。他们热衷学习,热爱工作,把最难的问题留给自己,把主要精力用在税收工作中,争当政治机关建设的践行者,体现了新时代税务干部的政治担当、责任担当。

新时代要求税务工作者不只是具备征税的基本常识,还要有面对新情况、分析新问题、解决新矛盾的本领。当一项工作下发,刘笑首先会自设问题,如:这件事是什么、要做什么、怎样做更好?工作下发后管理员可能会遇到什么问题?需要我解决哪些问题?通过自问自答的方式,领会工作意图,明确工作要求,列出工作提纲,提出工作建议和解决方案,并第一时间反馈到工作群里,大大提高了工作效率,达到“一大于十”的效果。

在大数据时代,如何利用数据实现精准化和个性化管理及服务?面对一系列繁琐的工作,刘笑和同事们通过对数据做出精准研判分析,对纳税人和扣缴义务人按照行业、纳税情况进行初步分类,有针对性地开展工作。对沟通有难度、政策敏感的纳税人和扣缴义务人,第一时间进行沟通;对要分发给基层的任务,分类别、分情况标注好纳税人和扣缴义务人在工作中和沟通中应该注意的问题,用“举轻若重”的工作方法,将涉税争议化解在一线。

如今,“笑笑工作法”已经成为宝塔“税务管家”一张亮丽的纳税服务名片。宝塔“税务管家”们争当政治机关建设的践行者、“枫桥”税务局创建的示范者、“税务管家”的引领者,用柔性态度精细服务纳税人、缴费人,在主动对接重点项目建设单位、及时发放涉税资料,精准开展政策辅导、精细破解涉税难题等各项税收工作中,坚持问题导向“发现事”、有求必应“能担事”、不厌其烦“办琐事”、千方百计“解难事”,不断提升服务质效,释放政策红利,创新服务举措,为纳税人、缴费人打造更优更好的税收营商环境。

“笑笑工作”重沟通 争当“税务管家”引领者

“请先登录您的个税App。”“登录后的首页,中间靠上的地方有个‘我要查询’。”“接下来点‘收入纳税明细查询’。”……

这是宝塔区税务局税政二股刘笑在接听一位普通纳税人的电话。她正在用轻柔的话语,按照印刻于脑海的个税申报流程图,耐心引导纳税人一步步办理2019至2022年度的个人所得税综合所得年度汇算。

这样的电话,刘笑几乎每天要接20多个,有时一次通话就在半小时以上。在多年工作中,刘笑总结出了一个窍门——“好好说话,有效沟通”,这也成了“笑笑工作法”的理念之一。

“啊?还要补税啊?”

“是的,根据您的收入汇算数据,您是要补税的,而且由于逾期申报,还会有相应的滞纳金。”

“还要交滞纳金啊?能不交吗?”

“不能啊,交滞纳金是因为您没有按期申报。咱们税法是严肃的,不能这么商量的哈!”

……

面对纳税人的畏难情绪和补税恐慌心理,刘笑总是能捕捉到电话那头纳税人细微的情绪变化,轻声细语地引导纳税人一步步操作。她用温柔细致的沟通方式,



党建引领共治 基层焕发活力

本报讯(通讯员 郭凤)“下沉治理理念,延伸党建‘新触角’;明确治理主体,扩大党建‘朋友圈’;构建治理格局,形成党建‘服务链’。”宝塔区新城街道党工委坚持把党建引领作为基层社会治理的“主心骨”,凝聚各方共识,共绘基层治理“同心圆”。

该街道党工委将辖区国企单位、居民小区、商超、学校等全部吸纳为街道“大工委”和社区“大党委”成员单位,建立横向区域化党建联席工作机制,构建“街道党工委—社区党总支—小区党支部—楼栋党小组—党员中心户”的纵向组织体系,推动新城基层社会治理高标准起步、高质量推进。

在此基础上,该街道明确治理主体,打造街道社区党建品牌,开展“清单式”服务,持续开展在职党员“双报到双服务”活动,形成社区、小区物业、辖区企事业单位等共同参与的社会治理联动机制,不断扩大党建“朋友圈”。同时,探索建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务协调运行机制,激发社区居民自我管理、自我服务、自我教育、自我监督意识。建立社区志愿者服务队,以“我们的节日”“逢九志愿服务”为载体,联合辖区单位共同开展助残助学、扶贫济困、便民服务等活动,为居民提供优质服务。

镇村干部进村户 惠民服务暖人心

本报讯(通讯员 韩慧)近日,宝塔区川口镇党委组织部组织镇村干部深入群众,以老年人健康体检等惠民服务活动为契机,了解群众疾苦,认真倾听群众呼声,尽心竭力为群众办实事、办好事、解难事,助力乡村振兴。

为进一步落实惠民政策,切实提高老年人健康水平和生活质量,降低因病致贫、因病返贫的发生率,川口镇党委、政府联合镇卫生院在全镇范围内开展老年人健康体检服务活动,为患有慢性病的群众及65岁以上老年人进行全面健康检查,宣传讲解健康知识,为村民送医疗、送健康。

活动中,镇村干部和医务人员进村入户,为村民进行健康义诊,帮助他们量血压、测心电图等,并开展健康讲座,讲解高血压、糖尿病等慢性病的危害及防治,引导大家注意科学饮食,保持良好情绪,养成健康的生活方式;重视自身健康,养成定期体检的好习惯,合理饮食、科学用药。这种贴心的上门服务深受村里的大爷大娘的欢迎,让群众实实在在感受到了党和政府的关怀。“人老了,最怕的就是身体哪里有毛病,我腿脚不方便,出去一趟不容易,现在好了,每年在家门口就有卫生院的医生免费上门来检查,不仅不花钱,而且医务人员也热情贴心,这都是党的政策好!”刚进行完体检的75岁的刘大妈高兴地说。

榆树台村的张大爷掩饰不住激动的心情说:“这个政策好,我就是去年参加体检,查出我的血压不正常,按照医生说的调整了心态和饮食,及时进行了治疗,现在已经恢复正常了。”

此次活动不仅让辖区老年人清楚地掌握了自身当前健康状况,及时纠正生活中的不良习惯,增强了老年人防病治病的意识,有效降低患病率,为辖区慢性病及老年人的健康管理奠定了坚实基础。同时,提高了老年人对公共卫生服务的知晓率和参与率,取得了良好的社会效益。

镇村干部以此次老年人健康体检活动为契机,进村入户了解群众疾苦,倾听群众呼声,为群众办实事、办好事、解难事,以实际行动赢得了群众的信任和支持。大家表示,要发挥好党员的模范带头作用,能人引领、宣传引导作用,敢于先行先试,做好服务群众的“排头兵”,助力乡村振兴迈上新台阶。

志愿服务进小区 好事办到心坎里

本报讯(通讯员 加峰)一大早,煜城阳光小区广场就十分热闹,居民们早早地排起了长龙,“360”帮帮团的志愿者理发师正认真又耐心地为他们修剪头发。在剪刀的咔嚓声中,理完发的居民显得神采奕奕。

近日,宝塔区南市街道慧泽社区“360”帮帮团志愿服务队为煜城阳光小区的居民提供了一系列方便、优质、实惠的便民志愿服务活动,把实事好事办进群众心坎里。

除了免费为居民理发,志愿者们还为大家提供义诊、修鞋、法律咨询、惠民政策宣传等多样化的便民服务。简单的工具、细致的服务、精湛的手艺,居民享受到的不仅仅是免费服务,更多的是来自社区与社会的关怀。

隐患排查保安全

本报讯(通讯员 侯洋)近日,宝塔区新城街道党工委联合消防、城管、派出所、质监站、市场监管等单位,开展安全生产大检查活动,为居民营造安全、稳定的居住环境。

活动中,多个单位的党员干部和工作人员齐心协力,针对安全生产、食品安全、生态环保、消防安全和森林防火等领域,共同开展安全生产大检查,做到问题及时发现、及时整改,切实消除安全隐患。重点针对辖区建筑工地、商场超市、宾馆酒店、农贸市场、森林火灾隐患点等区域进行排查,对存在安全隐患的单位,现场要求立即整改,及时解决突出问题,确保安全无死角。

机关干部义务清扫施工道路

本报讯(通讯员 张丽)近日,陕建十三建集团第一工程公司组织机关党员干部和职工开展“致敬一线最美劳动者 助力标准化工地创建”活动,义务清扫施工道路垃圾,并为劳动者发放慰问品。

在市区七里铺的文艺之家南片棚户区改造项目现场,大家拿着扫帚等工具,扫地的扫地,倒垃圾的倒垃圾,干得热火朝天。通过小组间相互配合,协同作战,全覆盖式清扫施工道路,为项目后续工作的开展提供了良好的环境。清扫活动结束后,该公司领导为一线劳动者代表发放了慰问品,给他们送去组织的温暖和关怀。

此次活动弘扬了劳动精神,加强了党性锻炼,进一步坚定了大家立足岗位作贡献、助力文明创建的信心和决心。

“三个年”活动为乡村振兴提质赋能

本报讯(通讯员 樊雄)排查民生难题10余次,化解矛盾纠纷30余项,服务群众2000余次,解决群众“急难愁盼”问题260余个……“三个年”活动开展以来,宝塔区蟠龙镇全镇上下在学习上下功夫、在执行上铆足劲、在效能上见真章,通过“三聚焦三提升”推动活动走深走实、见实效。

该镇党委聚焦项目建设,全面提升高质量发展新动能。牢固树立“抓项目就是抓发展、谋项目就是谋未来”理念,就全年涉及3.005亿元的4个重点项目,抽调精

干力量组建4个工作专班,“一对一”啃硬骨头,在确保安全的前提下,全力抓开工、提进度、树形象;开辟绿色通道,创造良好施工环境,为项目建设提供跟踪式、个性化、一条龙服务。先后召开高质量项目推进会5次,解决难点、堵点问题10余项。

聚焦作风建设,该镇党委紧扣“聚焦理论学习”“服务中心工作”环节,着力锻造一支政治素质高、业务能力强、作风好的高素质专业化干部队伍。以上率下,深入学习贯彻习近平总书记关于作风建设的重要论述以及来陕考察重要讲话

重要指示精神,以作风大转变、能力大提升推动宝塔区委各项决策部署在蟠龙镇落地生根。坚持把作风建设落到服务中心大局上来,加快项目建设、招商落地,持续化解信访矛盾,紧盯辖区自建房、道路交通、非煤矿山、消防、食品药品安全等重点领域,筑牢安全防线。

良好的营商环境是助力项目落地落实的关键环节。该镇党委聚焦营商环境,坚持“以诚招商、以诚待商、以诚留商、以诚安商、以诚暖商”的工作理念,不断提升高水平服务新效能。镇党委书记、镇长以

身作则,率先垂范,主动当起“店小二”;党员领导干部挂牌上岗、服务企业,主动亮身份、践承诺、解难题;镇营商环境工作专班开展“送安全进商户”活动,营造优质的营商环境。

在“三个年”活动中,蟠龙镇通过“三聚焦三提升”强素质、转作风、促落实,全面兴起大抓发展、大抓服务、大抓效能的新热潮,形成了全镇一心一意促学习、埋头苦干抓发展、全力以赴转作风的鲜明导向和浓厚氛围,为推动经济社会高质量发展凝聚起强大动力。

企业开展主题座谈凝聚青春力量

本报讯(通讯员 刘晓)“通过学习,我深切感受到青年是国家发展和社会前行的重要力量,我们要践行‘请党放心,强国有我’的庄严承诺,让青春在最需要的地方绽放炫丽之光。”在延安能源化工集团运销公司党支部举行的主题座谈会上,青年党员刘佳荣说。

5月4日,延安能源化工集团运销公司党支部举行“青年强则国强 青年强则企业强”主题座谈会,大力弘扬五四精神,激发青年职工活力。

活动中,青年职工集中观看了视频《向上的力量——中国青年是争做担当民族复兴大任的时代新人》。随后,大家以

“青年强则国强 青年强则企业强”为主题展开交流讨论。

青年职工强凯凯说:“我们青年人作为公司的后备力量,要立足本职工作,爱岗敬业,不断提高政治站位,团结身边人,相互学习、取长补短,为延能集团发展贡献青年力量。”

宝塔“税务管家”护航企业破浪前行

通讯员 张继承 记者 高乐

企业有困难,宝塔“税务管家”来帮忙。宝塔区税务局党委以切实为纳税人“办实事解难题”为出发点和落脚点,组建张思德“税务管家”服务团队,成立秦创原(延安)创新促进中心“税务管家”服务站,为省、市、区重点项目“量体裁衣”送政策,“问需问计”解难题,积极主动落实各项服务措施,提供一对一、个性化、全过程的政策辅导、事项办理等“管家式”税务服务,充分激发企业活力,助力区域经济高质量发展。

组建张思德“税务管家”团队,贴心服务深受欢迎

“税务局提供的‘管家服务’真的很贴心!他们派出了一支覆盖了所有税费业务内容的服务团队,现场宣讲了税费政策,及时解答了涉税疑问。以后有什么疑问和困难,我还会找他们这些‘管家’。”延安随缘科技发展有限公司会计吝晓薇高兴地说。

4月27日,宝塔区税务局张思德“税务管家”团队走进秦创原(延安)创新促进中心,开展“税务管家”服务高新技术企业服务活动,深入生产一线了解企业生产经营状况,现场问需解难,让企业

感受到了税惠春风的温暖,坚定了发展信心。

活动中,张思德“税务管家”团队实地参观了秦创原(延安)创新促进中心科技展厅,并与10余家企业财务人员开展了面对面的“管家服务”座谈会,“税务管家”们就企业所得汇总缴纳、个人所得税优惠政策、全电发票的推广等涉税费用问题进行了解答,并现场发放了2023年度税费优惠政策大礼包。

为全力支持重大项目建设,助力地方经济高质量发展,宝塔区税务局推行重大项目“税务管家”制度,组建了由30余名业务骨干组成的张思德“税务管家”服务团队,对省、市、区三级重点建设项目提供全方位和全周期的管家服务。

在服务过程中,“税务管家”们主动对接重点项目建设单位,及时发放明白卡、服务事项清单,认真落实各项服务措施,建立服务台账,认真监督跟进。尤其是第32个全国税收宣传月开展以来,该局在优化“一企一策”“全程跟进”税务管家服务的基础上,通过“税政合作、专家带头、团队合作”的方式,帮助企业充分享受到了税费优惠的红利,深受企业欢迎和好评。

设立“税务管家”服务站,精准服务科技企业

当日,宝塔区税务局与延安市高新区管委会建立工作联动机制,成立秦创原(延安)创新促进中心“税务管家”服务站,并举行了揭牌仪式。

秦创原(延安)创新促进中心是延安科技创新高地。为更加高效便捷服务创新促进中心入驻的高新技术企业,宝塔区税务局创新服务模式,与高新区管委会建立工作联动机制,在秦创原(延安)创新促进中心设立“税务管家”服务站,为高新技术企业服务建立“直通车”,及时为企业提供精准服务。

“现在创新促进中心入驻了69家企业,但很多科技企业对研发费用的填报、技术合同开发转让、研发费用加计扣除等税收优惠政策还不是很清楚,‘税务管家’服务重大”的成立对促进科技创新的发展意义重大。”高新区科技局副局长、创业服务中心负责人王静表示,今后将在更大范围、更深层次与税务部门加强合作,持续推动科技企业发展壮大。

精细的税务管家服务,不仅让企业第一时间享受到真金白银的税惠红利,还让

企业有更多的信心及资源投入到生产建设和研发中,助力科技企业破浪前行。

打造“枫桥式”税务局,高效化解涉税争议

为纳税人、缴费人提供优质高效的服务是税务部门法定义务。

如何更好维护纳税人、缴费人合法权益,构建税费争议协同处理新模式,优化税收营商环境?为此,宝塔区税务局做了很多工作——积极开展“枫桥式”税务局建设,建立了集纳税服务、政策咨询、争议咨询、争议调解、办税辅导、权益救济等功能为一体的“一岗一线一室一厅”复合型服务场所;成立“张思德税费争议调解团队”,采用“多头受理、分流处理、归口办结、闭环反馈”的工作模式,高效化解涉税争议,切实做到矛盾不上交、服务不缺位。

宝塔区税务局党委书记、局长孙源表示,该局今后将继续以政治机关建设为切入点,传承红色基因,发扬张思德“为人民服务”精神,通过开展“税务管家”服务、打造“枫桥式”税务局等方式,持续创新服务举措、加大服务力度、优化服务环境,实现征纳互动“零距离”,助力区域经济高质量发展。