

构建“云办税”智税服务新体系

黄佰桥

近年来,纳税人对纳税服务的需求更趋个性化、高端化和多元化。纳税服务的目的在于促使纳税人愿意遵从税法,缴明白税、缴便捷税、缴诚信税。优质高效地促使纳税人遵从税法,也有助于保障组织收入任务的完成。随着金税四期等系统稳步推进,推动办税服务向智能化、便利化转型,已成为当务之急。

一、纳税服务体系有待进一步完善

在一线工作中,笔者发现当前纳税服务体系有待进一步完善。

一是诉求分析有所加强,但仍不够完善。已有政策文件对纳税人的权利和义务进行了明确的规定,但国家层面尚未出台纳税服务监督反馈的相关政策,现行纳税服务监督以纳税人投诉反馈后再解决为主。税务系统内部纳税服务考核考评机制尚不完善,缺乏健全的自评机制,对纳税服务问题排查不够全面。

二是税收宣传辅导有所创新,但靶向精准度不够。税收宣传对象大多以企业为主,对个体工商户、个人的宣传相对较少。网络渠道较为单一,多以微信公众号推广为主,部分低收入人群和老年人群难以及时获取税收信息。

三是纳税服务意识有所提升,但服务水平仍需提高。纳税人满意度调查显示,纳税人满意度有所提升。同时,纳税人提出了纳税咨询准确率有待进一步提高等诉求,笔者分析,主要原因在于部分税务人员的专业知识更新不及时、掌握不够全面、沟通能力不够强。

四是智慧税务应用稳步推进,但还不够深入。部分系统的智能化水平还不够高,难以快速高效地满

足纳税人网上办税需求。部门之间信息共享程度还不够高,法律的缺位使得跨部门税收信息共享进程较慢、部门配合意识欠佳。

问题就是突破口。国家税务总局宁波市奉化区税务局发挥征纳互动服务运营中心的作用,通过靠前服务、数字化赋能等手段,以“零窗”模式拉近征纳距离,以云端服务提升办税效率,以远程可视提供增值服务,持续减窗口、强服务、抓网办,探索形成“云办税”智税服务新体系,切实提升办税服务厅智能化程度、办税便利化程度、服务精细化程度。

二、征纳互动云端服务,实现“3秒内响应”

打造“云办理、云辅导、云咨询、云维权”一体化的“云办税”征纳互动服务运营中心。聚焦纳税人智能化、便利化办税需求,将“咨询辅导、问办帮办、网上审核、维权调解”等功能打包进行全链条“云服务”,对纳税人缴费人发起的线上咨询、线上业务实现3秒内响应,引导纳税人形成网上办税习惯,降低对窗口办税的依赖,涉税业务办理从“路上跑”向“云办税”转变。

增加运营中心人才储备,实行税务人员“轮学”机制,为业务扩围、服务体量增加做好人才储备支撑。从财政、征管、信息等部门选派人员,组建承担“送问办评”等服务任务的运营团队,形成一支人员稳定、业务熟练的专业化运营队伍,保障线上服务响应质量。

探索“远程协办”服务事项,创新“便民网点下沉、双屏辅导操作、远程交办资料”一体化的“云办税”服务举措。实现业务量小的实体办税服务厅向自助办税服务厅转变,以进驻市场商圈、镇(街道)便民服务中心等形式设立智税“驿站”,延伸专业服务触角。配备可触摸双屏,通过屏上播放辅导内容、屏下实时操作的方式,从税务人员“帮你做”过渡为智能设备“教

你做”,提供视频实时对话、屏幕共享等增值功能,让纳税人边学边办、即学即用。配置可传输电子资料的远程办税终端,依托征纳互动服务,对可通过远程同屏办理的、资料可拍照或缺缺处理的低风险业务探索纳入远程服务事项。

三、推行疑难事项问办协同,实现“3流程闭环”

建立问办协同闭环机制,实行“线上咨询+后台处理+远程问办”三流程闭环办结,纳税人发起线上咨询时,税务人员可直接在后台当场解答,远程视频帮办,实现问办一体、闭环流转、高效办件,纳税人通过语音、视频“云连线”,不跑路、不见面就能轻松办理税费业务。

建立转办催办跟踪机制,坐席人员将前台无法即时解决的疑难事项流转至后台办理时,由任务统筹岗第一时间联系下一环节,同时帮助辅导纳税人递交所需资料,对业务持续跟踪催办,实现税费疑难事项“线上接”“线上办”,切实解决纳税人缴费人急难愁盼问题。

建立主动引导服务机制,充分发挥“零窗”办税“肩并肩、零距离”的服务优势,主动引导纳税人体验征纳互动服务,“教、学、办”立体相融,逐步改变纳税人面对面实体办税的依赖,以线上咨询办理取代线下见面办理,加速实体办税服务厅向“云服务”转型。

四、兜底业务零窗口办税,实现“3分钟服务”

优化“零窗网办”服务环境,根据纳税人办税动态线,“一站式”集成智能导服区、电子税务局辅导区等功能,科学设置条块分明、功能完善的服务区划。配强导税团队力量,全流程陪伴式辅导,为纳税人提供智能办税、自助办税体验。

推出“简事快办”服务专区,在征期繁忙、新政策出台等特定时段,在办

税服务厅醒目区域设置服务专区,对实名认证、发票验旧等流程简便、时间较短的业务,由导税员精准分类引导办理。

编织“协税护税”服务网络,形成“公职律师服务、税校志愿实践、税务体验师”一体化协税护税的良好生态。深化“司法+税务”良性互动,设立税收法治公职律师实训基地、建立检税协作机制、推动形成多方协同治税格局。与当地高校建立志愿者实习机制,积极主动提供实践岗位,确保志愿者知税事、懂操作、会办税,能够提供多元涉税建议。

五、政策辅导优惠畅享,实现“3层面推送”

开展“云课堂”政策直播辅导,定期梳理纳税人缴费人普遍关注的共性问题、热点问题、疑难问题。在大征期前的关键时点,通过征纳互动等平台开设直播课堂,对征收工作中容易出现的问题进行总结,结合实务开展答疑解惑、互动授课,畅通能看、能问的纳税服务辅导渠道。

细化网格员政策推送辅导,聚焦新政落地、新政实施后第一个征期这两个关键时点,由网格员通过征纳互动平台、短信、电话等渠道,根据行业类型等标签,精准推送企业适用的最新税收政策和操作指南。

实施“专班化”政策精细辅导,打造“专班专员服务团队、智税管家行业细分服务团队、招商引资服务分队”一体化的云专班服务团队。坚持业务培训常态化,强化纳税服务人员梯队建设,打造多支业务强、素质硬、立体式的云专班服务团队,依托征纳互动、专员联络群等渠道,开展政策“云税助”直播、政策指南行业化精准化推送等,为相关纳税人提供政策咨询辅导、涉税诉求解决、实务经验分享等“一站式”帮助。

作者系国家税务总局宁波市奉化区税务局党委书记、局长

学习强国
xuexi.cn

要立足现有产业基础,扎实推进先进制造业高质量发展,加快推动传统制造业升级,发挥科技创新的增量器作用,全面提升三次产业,不断优化经济结构、调整产业结构。

——习近平2023年9月6日至8日在黑龙江考察时的讲话

韩莉莉

小学五六年级的学生,因为渐渐进入青春期,自主意识增强,有时,污言秽语竟成了他们彰显魅力的方式。殊不知这样不但对自己的健康成长,也会伤害他人,影响人际交往,对于我们班主任而言,更不利于良好班集体的形成。

“人之初,性本善。性相近,习相远。”随着年龄的增长,本性单纯的孩子这些脏话是从哪里学来的呢?本人带着这个疑问,跟脏话连篇的孩子进行了促膝谈心,终于大致了解了他们说的污言秽语来源于一些家长的潜移默化、公共场合的耳濡目染及网络“流行语”的遍及。

为了让他们杜绝说污言秽语,促进他们的人际交往及良好班集体的形成,我尝试着运用以下策略,收到了一定的效果。

一、上门家访,阻来源

良好的家庭教育是优化孩子心灵的催化剂。孩子的品质、心理出现问题,很大程度上取决于家庭教育方式。于是,我抽取晚上或双休日时间走进了这些孩子的家庭,经过与家长沟通交流后,他们都充分认识到孩子说污言秽语的危害,其中有的家长还与孩子约法三章:谁讲脏话,谁罚做家务劳动。经过家庭成员之间的互相监督,孩子说污言秽语的现象明显减少,在家庭中盛开出和谐文明之花。

对于那些因“耳濡目染”而说脏话的孩子,家长表示除了会正确引导,还会让孩子在适当的场合,婉转地指出周边亲戚朋友的不文明语言,希望用自己的一份小小力量,让一朵朵和谐文明之花盛开在身边。

对于那群经常“行走”于网络的孩子,经过跟家长多次联系,并耐心分析孩子独自在家缺乏长期陪伴后的严重后果,许多家长欣然接受提议,并努力想办法解决孩子晚上独自在家、长时间玩手机等诸多问题。

通过上门家访,家校联动,有效地阻断了孩子说污言秽语的来源。

二、耐心疏导,促认知

“不要见风就是雨”。作为教师的我们,当发现孩子的一些行为或心理出现反常时,得学会耐心疏导,让他们认识到自己的错误,下决心改正错误,这样才能收到事半功倍的效果。

(一)冷处理,多一份理解

当你听到本班孩子在说污言秽语时,要少一份斥责多一份理解,还要学会耐心倾听孩子的心声,这样有利于全面了解孩子说污言秽语的原因,最后,我们再对症下药,用事实加以引导教育,孩子才能听得入耳、听得入心。

(二)通俗解释,多一份谅解

当有的学生因对某个词不完全理解而无意之说之时,我们可以利用晨谈时间通俗解释,多一份谅解。像“发情”一词,因一学生没有真正了解它的意思,而爆粗口说,两个男女同学传纸条是因为“发情”的缘故。后来通过课课辅导,让所有学生不但明白了“发情”这个词不能用在人身上,不然会把我们矮化成动物,也明白了以后要尽量不用一知半解的词语,不说类似的脏话。

三、用心记录,促改正

孩子的行为总会出现一个反复的过程,总会在某个场合、某个时段中不经意间爆粗口。于是,我又采取以下方法促使学生改正缺点。

(一)优点记录簿,学生自省

孔子曰:“吾日三省吾身。”一个人只有每天多次反省自己,才能不断地改正缺点,取得进步。本人对脏话连篇的孩子除了多给予一些肯定性评价外,还给他们布置了一项特别的作业——“每日找闪光点”。经过不断的鼓励,原来语言不太文明的孩子说话做事儒雅多了,同学们也纷纷愿意跟他们交朋友。班级渐渐盛开出和谐之花。

(二)悄悄话信箱,生生互督

悄悄话信箱,是班主任的第二双眼睛。学生一般不会轻易在老师面前说污言秽语,却经常会于课余时间随意爆出。为了有效帮助学生杜绝说污言秽语,本人借助悄悄话信箱,鼓励学生指出同学的不良表现。经过一段时间,孩子说脏话的现象明显得到有效控制,生生之间的关系更加和谐,班级风气也得到明显改善。

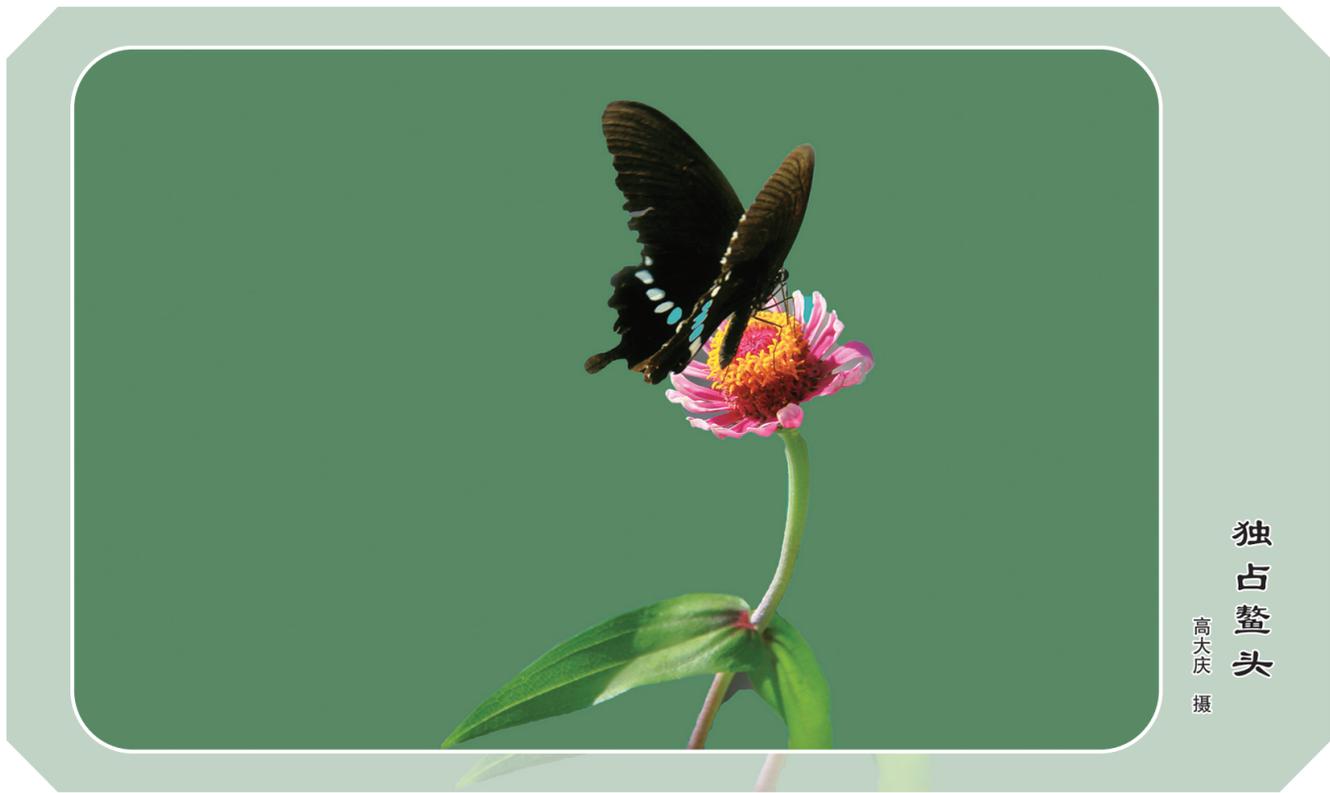
(三)行为轨迹“墙”,师生共督

“跳一跳,摘到桃子”,这是鼓励孩子不断进步,培养自信心的好方法。在帮助孩子改正说脏话的过程中,本人买了一本大硬皮本,按照学号张贴上标签,再根据孩子的表现,给予不同的“空间”,然后把每个月看作一面“墙”,在这面墙上贴上告发便条。

其实,每个孩子都有一颗努力向上的心,我们要做的就是去努力唤醒,从而让孩子最后彻底地改正自己的缺点。小李从2020年12月到2021年5月的进步轨迹“墙”中,进步十分明显,让同学、老师刮目相看,也光荣地为自己的小学生涯划上了一个圆满的句号。

爱说污言秽语,不但不利于青春期孩子心理的健康成长,也不利于人际交往,或让他人陷入尴尬状态,或伤害到他人的内心,更不利于良好班风的形成。自从发现本班的一些孩子存在这一现象以后,历经两学期家校的共同努力,这些孩子杜绝了说污言秽语,改善了与亲戚、朋友和同学之间的人际关系,在家庭、社区及班级里盛开了和谐文明之花,间,有效促进了自己的人际交往,使自己面朝阳光,更好地走向未来。

作者系奉化区锦屏中心小学教师

童言无忌 盛开和谐文明之花
——青春期问题学生人际交往能力的培养策略独占鳌头
高大庆 摄

督脉灸在三伏天扶正虚寒体质具有积极意义

李雅叶

盛夏时节三伏天是一年中阳气最为旺盛的时期,遵循“春夏养阳”的中医理论精髓,借助暑夏之三伏天炎热之气候,并结合督脉灸,推动人体内外阳气充盈,排出体内的积寒,是治疗、预防、养生的最佳时机,并能起到事半功倍的效果。

去年,苑湖街道社区卫生服务中心中医馆开展了督脉灸中医适宜技术项目,在项目开展过程中,笔者总结了三伏天结合督脉灸治疗脾胃虚寒型胃痞患者共21例,发现在三伏天对于扶正虚寒体质患者进行督脉灸效果显著,可有效改善患者机体中潜伏的寒邪以及中医证候评分,起到扶助正气的作用,安全性较高,值得推广应用。

中医理论认为,虚寒证多为人体的阳气虚弱,人体之阳气衰虚,不能制阴,则阴气相对偏胜而出现寒症即为虚寒证。我国中医认为虚寒证患者由于脾胃虚寒,运化失调所致。脾胃虚寒型胃痞主因感受外邪、内伤饮食、情志失调等导致脾胃运化失司,引起脾胃气虚,虚则生寒,从而引起脾胃虚寒。主症为隐隐胃痛、喜热、喜按、进食后腹胀,次症包含乏力倦怠、懒言神疲、肢冷畏寒、大便溏薄等。

随着中医诊疗的不断发展,中医治疗在我国有数千年的历史,逐渐被大众所认可。尤其是艾灸疗法的逐渐兴起,让大众对于中医艾灸的认识大大提高,艾灸主要起到温经通痹的作用,艾灸可通过热灸对于经络穴位起到刺激的作用,正确使用艾灸疗法,就

能达到祛除疾病的效果。

《内经四气调神大论》中描述“圣人春夏养阳、秋冬养阴”,从其根的理论为依据,体虚寒气的患者适宜在便于药物吸收的夏季进行治疗,治疗的主法则是利用三伏天的炎热天气,在局部穴位上敷辛温发散的药物,从而达到人体疏松开泄、容气通达的作用,从而提高机体非特异性的免疫力,增强抗菌能力,降低人体过敏状态,有效降低疾病的发生和发作。

对此,苑湖街道社区卫生服务中心中医馆开展了督脉灸中医适宜技术项目,经督脉灸治疗后,患者临床症状及体征都得到明显改善,疗效显著。

督脉灸又称长蛇灸,有灸中之皇的美称,它通过经络、艾条、姜泥等多种优势疗法,并借助暑夏之伏天(阳中之阳),刺激背部督脉和督络,从而激

发全身经络,鼓动气血,强壮真气,温经散寒、补益脾阳,助中焦运化之气,使气机调畅,清阳得以上升,浊阴得以下降,阴平阳秘,精神乃治。故三伏天督脉灸在脾胃虚寒型胃痞患者中体现出了较优的临床疗效。

对于虚寒体质的治疗除了中医督脉灸的治疗以外,还需要进行积极的健康锻炼和饮食指导,比如:进行跑步、跳绳和太极拳等运动,而饮食方面则需要注意进食一些健脾补气、温暖肠胃等驱寒食物,如羊肉、鸡肉、牛肚、生姜、红糖等;避免食用性寒、易损伤脾胃阳气的食物,如绿豆、豆腐、茄子、黑木耳、西瓜、柿子等。同时,需要注意的是山楂、萝卜、香菜等食物可损伤体内正气,因此应少食用。

作者系奉化区人民医院医共体苑湖分院副主任中医师