

践行“五心”服务，让纳税人更满意

——蒙自市税务局用心服务擦亮文明窗口

邱娟 王必应



税务人员指导纳税人网上办税

走进人来人往的国家税务总局蒙自市税务局红河大道办税服务大厅，显示屏中滚动播放着创文宣传片，24字社会主义核心价值观标语占满了整面墙壁，导税员在大厅内热情地引导、介绍，窗口的服务人员耐心地询问、办理，整个大厅忙碌而有序地运转着。

“先选择登录方式，然后输入密

码，再选择纳税申报菜单”“填写申报数据后点击‘保存’就完成申报了”……在大厅内的自助办税区，导税员常媛和魏昊正在向纳税人讲解怎样进行自助缴税。

在导税员的帮助下自助完成纳税的何学文说：“现在办税特别方便，工作人员的态度非常热情，除了进行专业指导以外，整个办事流程

中都会不厌其烦地向我们一一讲解，事情办得又快又好。”

在创文窗口服务提升行动中，蒙自市税务局在改善办税环境、提高业务素质和服务质量、创新服务方式、优化办税流程等方面提升纳税人的办税体验，进一步推动文明窗口创建。

导税员郑艳丽说：“我首先会咨询纳税人要办理什么业务，如果是

相关政策税收优惠咨询，我会一次性告知纳税人；需要在前台办理的，我会引导纳税人到相应的窗口或者是电子税务局进行办理，尽量让纳税人少跑路。”

作为该局打造文明窗口的业务骨干，办税厅负责人牛梅向记者介绍，为优化营商环境、擦亮窗口服务，市税务局通过每周召开文明服务培训会促进业务人员的素质提升，保证纳税服务质量的提高。培训内容涵盖创文知识、仪容仪表、微笑服务、沟通交流等方面，并对近期纳税人、缴费人反映突出的问题和窗口人员自身存在的问题进行总结归纳，提出整改措施，加以督促改进。

在做好素质提升培训的同时，蒙自市税务局还抓好文明服务的提升工作。

创新“云服务”，安排专人将纳税人常用的业务操作流程类型进行归纳总结，形成二维码海报，通过新媒体公众号、办税服务厅宣传栏、税企微信群等渠道进行宣传引导；对纳税人自助办税过程中遇到的疑难问题通过电话、微信视频、QQ远程控制等方式帮助纳税人解决，让纳税人足不出户办结业务。搞好“跟”服务，对办理涉税事项的纳税人主动接待，宣传税收政策、讲解业务流程、辅导填报资料、解答疑难问题、收集意见建议；办税服务厅所有窗口全面实现税费业务“一窗通办”，为纳税人提供“一票办全业务”的“一站式”办税服务，并在办税服务厅安排5名专业导税员负责辅导纳税人在电子税务局、手机APP等平台自助办理业务。用心“暖”服务，严格执行首问责任制、延时服务、限时办结、最多跑一次等制度，通过严明的纪律保障服务质量；推广“蒙自税务微服务”小程序预约叫号、线上申领增值税发票等业务，通过创新服务方式提升纳税人体验；在办税服务厅导税区、宣传栏、窗口摆放志愿服务文明卡、税收政策、创文知识等宣传资料，在LED电子屏滚动播放税收相关通告和近期热点活动宣传标语，方便纳税人及时了解；将税控盘第三方公司的窗口“搬”到办税服务厅中，联合集中办公，节约纳税人办理业务的时间，有效地提升了纳税人的办税体验。

“我们践行‘五心’服务，改善办税环境，让纳税人‘舒心’；提升服务质量，让纳税人‘暖心’；提高业务素质，让纳税人‘放心’；创新服务方式，让纳税人‘顺心’；优化办税流程，让纳税人‘省心’。”牛梅微笑着说道。

下一步，该局还将在优质管理、优质服务、改善工作环境和加强监督等方面加大工作力度，不断提高纳税服务质量，提升纳税人的满意度。

农行雅江县支行

深入开展主题党日活动

助力打好两大战役

本报讯(陈建军 邹万俊)今年以来，农行雅江县支行机关党支部将抓党建和抓脱贫攻坚深度融合，同步发力。近日，该行机关党支部组织党员、入党积极分子奔赴四川省雅江县西俄洛镇康巴汉子村、苦则村、汪堆村，开展“战疫必胜 扶贫有我”主题党日活动，助力打好疫情防控、金融扶贫两大战役。

据了解，此次活动涵盖了党建结对共建、脱贫攻坚大走访、送金融服务下乡、征信知识宣传4个内容。活动中，该行党支部与康巴汉子村党支部共同学习了习近平总书记在决战决胜脱贫攻坚座谈会上的重要讲话，在村干部的带领下，该行的党员、入党积极分子走村入户地开展脱贫攻坚遍访调研，逐户排查贫困户“一低五有”达标、政策落实、政策知晓率等方面的情况，重点遍访义务教育、基本医疗、住房安全、饮水安全保障等情况。活动期间，该行党支部还开展了送金融服务下乡活动，为村民开通掌银，并手把手地为村民指导惠农通办农取款点的使用方法，为贫困地区的老百姓送去了便捷的金融服务，并在贫困户中重点开展征信知识宣传，增强贫困村群众珍爱信用记录的意识。

河南汝州

召开教学衔接视频会议

部署复学工作

本报讯(王志伟 赵永刚)近日，河南省汝州市教体局召开全市中小学校返校复学教学衔接视频会议。会议对当前中小学返校复学后课堂教学与线上教学的有序、有效衔接进行部署，要求当地各校高度重视，抓好细节；精准分析学情，科学调整教学计划；做好宣传，关爱师生。

会议要求，教师复课后要第一时间对学生线上学习的情况逐一摸底诊断，采取串讲复习、分层教学、集中补漏、个体辅导等形式进行新课程教学。在安排教学的过程中，要对公办、民办学校统一管理、统一测试、统一要求，努力做好教育教学工作，确保义务教育覆盖全面。

会议强调，做好学生返校复学工作事关师生的生命安全和身体健康，事关社会大局的安全稳定，要进一步提高思想认识，坚决克服麻痹思想、松懈情绪和侥幸心理，时刻保持高度警惕，从严、从实、从细做好疫情防控的各项措施，确保落实到位、精准到人。要提升站位，保障师生生命安全；要把握重点，落细落实后勤保障；要高度重视，认真对待教学工作。全市教育系统要继续巩固疫情防控成效，把提升教学质量工作放在首位来抓，为推进全市教育事业平稳有序开展开好篇、起好步，确保教育质量再上新台阶。

汝州市各中心校人员、市直学校班子成员、各初中、乡镇中心小学校长、民办学校校长在分会场参加会议。



湖北省竹山县初三年级将于5月20日复学复课，为了做好初三学生复学复课准备工作，连日来，该县组织防疫人员对各中学进行全面消毒杀菌作业，积极做好疫情防控工作，确保全县4050名初三学生安全有序返校。图为5月11日，湖北省竹山县宝丰镇宝丰中学和黄栗九年一贯制学校邀请专业防疫人员进校园，进行全方位、无死角、地毯式的喷雾消杀。

朱本双 摄

【西宁市城西区】

筑牢防疫屏障

建设卫生家园

为进一步加强疫情防控期间的爱国卫生工作，扩大对爱国卫生运动的宣传教育，积极调动广大干部群众自觉参与建设清洁家园，守护生命安全，连日来，青海省西宁市城西区从辖区环境卫生整治、公共场所卫生消毒、市场管理、卫生防病知识宣传等方面切实将爱国卫生运动引向深入，为疫情防控打造良好的环境。

开展爱国卫生运动，改善市民居住环境卫生，对防控病毒的蔓延具有十分重要的作用。在疫情防控的关键阶段，城西区各镇、街道结合每月“创建日”，广泛组织干部群众开展环境卫生集中整治和宣传活动。

突出卫生整治。社区积极动员辖区党员、志愿者和联点单位、物业公司主动参与爱国卫生运动，彻底清理辖区的垃圾死角、乱张贴，清洗健身器材、果皮箱，清除城市“牛皮癣”，清理小区楼院内垃圾死角。

加大宣传力度。各社区通过“线上+线下”的方式进行全方位宣传，倡导讲卫生、除陋习的风尚，摒弃乱扔、乱吐的不文明行为；志愿者身穿红马甲在大街小巷、小区楼栋发放《新冠病毒健康科普小知识》宣传资料，引导市民自觉学习防控知识，增强个人的卫生意识。

开展全面消杀。社区充分发挥网格作用，要求各单位、各物业小区做好办公区、小区楼栋等场所的卫生消杀工作，做到生活垃圾日产日清；“联防联控红袖标”以公共休闲区、公共垃圾箱、公交车站、公告宣

宣传栏等为重点进行喷洒消毒。

整治市容环境
落实联防联控

以“幸福西宁·清洁西宁”行动为抓手，结合爱国卫生运动和疫情防控工作，大力开展城乡环境卫生整治。

城西区城管队员深入大街小巷，在广场、商业区等流动人口聚集地开展巡查，重点整治店外经营，督导沿街商铺严格落实“门前六包”责任制，做好店内消毒和防护。

持续开展辖区环境卫生综合整治和针对环卫设施的卫生消杀工作，对辖区公厕、垃圾中转站进行每日不少于16次的消杀除臭作业，对环卫作业车辆、环卫休息室、车辆修理间等公共区域进行每日不少于3次的消毒工作，全力切断

病毒的传播途径。

积极开展疫情防控宣传和爱国卫生运动宣传，利用辖区LED电子屏、城管执法车、环卫作业车循环播放疫情防控、爱国卫生运动宣传标语及科普视频。

加大市场管控
夯实安全底线

规范经营秩序，结合辖区农贸市场特点，全面开展“3到位1禁止”整治，即卫生保洁到位、消杀防疫到位、入口检测到位，禁止活禽宰杀。督促各个农贸市场严格遵守卫生防疫要求。

加大食品安全监管力度，重点对辖区内的食品经营者、餐饮单位的防疫措施、后厨卫生、食材来源和储备等方面进行集中检查。

(西宁市城西区宣传部供稿)

本报讯(薛静)为推动当地就业助力打好脱贫攻坚战，近年来，四川省内江市就业创业促进中心大力实施就业促进计划，从“四促进”下手做实重点群体就业工作。

促进高校毕业生就业。坚持把高校毕业生就业摆在重要位置，扎实开展高校毕业生就业服务“进校园、送岗位、讲政策”系列活动，组织高校毕业生参加职业生涯规划培训。实施青年见习计划，加强就业见习宣传，提升就业见习质量。面向全市重点企业，为高校毕业生搭建供需对接服务平台，促进高校毕业生就业。截至目前，2019届离校未就业高校毕业生就业率达到99%。

促进农村劳动力就业。落实加强农民工服务保障16条和促进返乡下乡创业22条措施，为农村劳动力提供职业推介、技能培训、创业指导、转移就业和维权保障等服务。利用招商引资、重大项目推进等机遇，结合农村基础设施建设、易地扶贫搬迁等项目，强力推进“四新一大”产业发展，开发过渡性农村公益性岗位，鼓励吸纳农民工等人员就地就近就业。依托驻外农劳工作服务站，搭建劳务对接平台，拓宽农民工转移输出渠道，稳定农民工转移就业规模。截至目前，全市农村劳动力转移就业117.99万人。

促进其它重点群体就业。进一步细化对退役军人、残疾人等重点群体的就业帮扶措施，与退役军人事务局、残联等部门密切合作，举办退役军人、残疾人就业专场招聘会，畅通就业渠道，落实社会保险补贴。做好就业困难人员认定工作，对就业援助对象进行实名登记、动态管理，开展职业指导、针对性培训、公益性岗位安置等精细化援助，确保零就业家庭动态清零。截至目前，已对357名就业困难人员开展职业指导，全日制公益性岗位在岗人数3738人。

促进劳动者灵活就业。探索建立灵活就业示范区，认定灵活就业示范摊位，对符合条件的摊位从业人员发放社保补贴。支持劳动者依托平台就业，平台就业人员购置生产经营必需工具的，可申请创业担保贷款及贴息。

片仔癀药业公司

开展“三个一”活动

助推生态文明建设

本报讯(戴菁菁 韩斓 林佳嘉)近年来，漳州片仔癀药业股份有限公司始终坚持“绿色发展、科技驱动”的方针，紧紧围绕“文明健康、绿色生活”的这一主线，入春以来，积极开展了“三个一”主题活动，做活了生态文明建设的大文章。

以文明之力，享绿色生活——开展一次环保创意DIY绿植栽培活动。3月21日是世界森林日，为进一步倡导员工关注森林、保护森林，提升环保意识，公司举办了以“变废为宝，为生活加点料”为主题的环保创意DIY绿植栽培活动。参赛员工“各显神通”，利用家里的废弃的空瓶子制作出一件件工艺品。别致有趣的DIY活动提高了公司员工的环保热情，激励大家携手共建绿色阳光、文明和谐的美好生活。

以文明之力，植绿色生机——开展一次义务植树活动。3月26日，公司党委组织13名志愿者参加义务植树活动，以实际行动为地球日主题添绿添彩。携手战疫情，共栽同心树，通过提高职工干部爱绿、护绿意识，让爱护自然、保护环境的理念深植于心、践之于行，持续推进生态文明建设助力。

以文明之力，倡绿色理念——开展一次环保宣传视频拍摄活动。公司组织开展世界地球日主题宣传活动，通过拍摄“我为大自然代言”环保公益小视频为地球发声，强化低碳生活、节能减排、爱护环境的环保意识和绿色理念，倡导公司员工从“我”做起，从身边的小事做起，用实际行动爱护环境、保护地球，共建文明社会。

内江市就业创业促进中心『四促进』推进重点群体就业