

【边聊边论】

税务所如何更好地为纳税人服务?

被访者:邹玉涛 记者:任洁



近年来,纳税人对税务部门服务品质的要求越来越高,如何能满足纳税人的需求,更好地为他们服务呢?听听昌平地税局第一税务所所长邹玉涛的介绍吧。

记者:基层税务所如何为纳税人提供服务?

邹玉涛:第一税务所共有31人,其中一线职工28人,办理的业务包括车船税、发票类、个人完税证明等125项,办税大厅共有16个窗口,工作繁忙。我们通过组织学习,去企业参观、缩减办公面积扩大业务区域等措施,强化税务干部积极为纳税人服务的理念,提升服务品质。

纳税人来税务所办税的时间各不相同,有时临下班才过来。根据市地税局的要求,基层税务所实行延时服务,窗口干部绝不以临近下班或已下班为由,推托或停办业务,到下班点没办完的业务会顺延时间,直到办好,不让纳税人因为这个再跑一趟。在忙碌的征期,地税干部经常顾不上饭点,大家都习惯了。

办税大厅设有所长值班席,“一正一副”每天2/3的时间要在大厅值班,处理各种问题。有的纳税人资料没带齐,但态度强硬非要办理,值班所长会上前解释劝导,安抚情绪。我们还实行了首问负责制,窗口人员谁首先受理纳税人发起事项,就负责到底,直至纳税人事项办结。

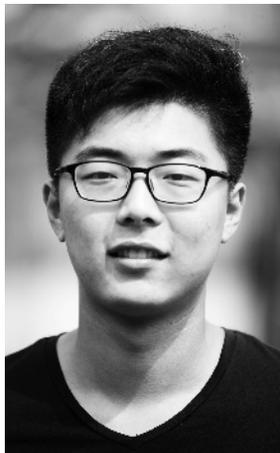
点评:以纳税人为重,延时服务、领导值班、首问负责等措施,方便了纳税人尽快办完涉税事项,提升办税品质。

记者:怎样让服务措施更加贴近纳税人需求?

邹玉涛:地税干部的服务必须真心、到位,从方便纳税人角度出发,多换位思考,才能避免很多纠纷。举个例子,在办理股权转让业务时,一般流程是先购买印花税票,然后进行股权变更,再进行税务登记变更。以前这三项业务分别设置在南北两个大厅,纳税人需要来回跑,很不方便。我们发现问题后,及时将这三项业务调整到一个大厅内,避免了纳税人的奔波,缩减了办税时间。

提高办事效率,需要税务人员多观察、改进。比如我们发现综合组排队号较多,常常需要延时服务,就及时增加综合组的服务窗口;对受理后需要流转的涉税资料,原来是各主管所和机关科室自行来取,现在变成当日集中邮递,减少了流转时间;叫号系统不能显示所有事项名称,我们就将叫号系统按照事项分类设置,并设立进厅事项分类明细牌,便于纳税人了解。

点评:基层税务所不一定要拿出多么宏大的服务措施,只要服务贴心,多站在纳税人的角度思考,纳税人就能感受到工作人员的贴心。



陈禹廷



李艳萍



王洪波



李国民



张妍

陈禹廷:公交客三分公司职工李淑艳的儿子
李艳萍:公交客三分公司职工李京宝的女儿
王洪波:公交客三分公司职工家属
李国民:公交客三分公司职工
张妍:公交客三分公司职工的女儿

新学期伊始,公交第三客运分公司工会举办了2015年“金秋助学送温暖,关爱职工构和谐”主题座谈会,70名一线职工及他们考上大学的子女在座谈会上畅所欲言,分享了如何平衡工作和生活、如何帮助子女完成学业、如何在紧张工作之余和家人交流感情等经验。

一线职工如何陪伴子女顺利度过高三这一年?

□本报记者 边磊/文 于佳/摄

儿感母亲每日辛苦工作望将来一直让母亲满意

陈禹廷:我的妈妈是458路公交车的售票员,她常年上晚班,每天披星戴月,非常辛苦。我今年考上了北京建筑大学无机非金属材料工程专业。可能在学习上,她管得并不是很多,不过她还是在生活上尽可能无微不至地照顾我。高考这一年的时光,我觉得既漫长又飞快。回想这几年,我也不是特别听妈妈的话,可能她说什么我不但不听还会顶嘴。但是今天坐在这里,回想过去的日子,我觉得妈妈特别不容易,她真的很辛苦。我考上大学,与自己之前的成绩相比是有进步的,所以妈妈对我还挺满意,我也希望将来能一直让妈妈满意。

李艳萍:我想说,爸爸妈妈,我爱你们!今天我爸爸上班,没有来,我和妈妈一起来的。考上了北方工业大学通信工程专业,这是我自己的选择。我

想说,虽然爸爸妈妈在学习上很少管我们,但是生活上的照顾一点儿都不马虎。拿到大学录取通知书的时候,爸爸妈妈特别高兴,说“这几年的劲儿没白费”。我想这不光是我人生的重要里程碑,更有许多爸爸妈妈的期望在里面。他们希望我的人生能光明灿烂,为此他们为我创造最好的学习条件,让我专心学习,所以我觉得能考上大学,和爸爸妈妈的辛苦分不开。

身为父母不求儿回报只盼其堂堂正正做人

王洪波:我爱人在321路公交车当司机,儿子今年考上了定向培养的公安大学,我们都特别高兴。这个学校不光看成绩,还要看身体条件、政治面貌什么的,入学条件非常严格,所以我们儿子能考上我们都特别高兴。公交司机这个职业,没有节假日、没有休息,我爱人每天4点多就上班,儿子在高三这一年基本上就是与书本相伴,我们一家

人都很忙碌,好像很少有机会像这样坐下来好好聊聊。所以非常感谢工会给了我们这样一个机会。孩子18岁的生日刚过,今天呢,我就想跟儿子说,18岁前我为你掌舵,18岁后自己的路要自己走,高调做事、低调做人,我和你爸爸不求回报,只希望你堂堂正正做人,走好人生的每一步,我们就满足了!

千言万语不足表达老爸,抱一个吧!

李国民:我是特7路司机,我想说,公司对我们一直挺重视,每年都会给考上大学的孩子有奖励,今年我终于坐在了这个会议室里。所以感谢分公司工会的关爱。今年我闺女考上了北京第二外国语学院的新闻专业。

在家里,她妈管孩子比较多,我们这岁数,想指导孩子功课也不太可能了,她们现在学的跟我们那时候都不一样。我闺女总说我跟她妈是散养式的,就是日常生活起居照顾的细,其他方

面不怎么管。所以她能考上二外,一天课外补习班没上过,我也挺骄傲的。她学校离家远,每天下了晚自习,我开车把她接回家,肯定得她睡觉了,我和她妈才睡。我常年早班,这几年天天就睡四五个小时,看孩子有今天的业绩,我觉得自己的辛苦也没白费!

张妍:我想当老师,所以选择了首师大中文教育专业。我觉得当老师挺好的,虽然现在别人看起来我还有点腼腆,但我想锻炼自己,相信自己能胜任教师这个工作。我爸爸也是司机,所以工作起早贪黑,也是特别辛苦。当然学习也不是一件容易的事,可是同龄人都可以做到,我也不比谁差吧。爸爸也经常对我说,我的学习就要靠自觉,他和妈妈负责后勤保障,让我无忧无虑地专心学习。所以,我想谢谢家里人对我的照顾,十几年的养育之恩,我也通过自己的努力,没有辜负他们的期望,所以特别开心。我想说,千言万语,老爸,抱一个吧!

■有问必答

提问:外企服务公司职工 刘思瑞
回答:北京谦君律师事务所主任 武丽君

谁来继承大姐的经济适用房?

□本报记者 王香澜



提问者 刘思瑞

刘思瑞:我家姐弟四个,我排行老三,有两个姐姐和一个弟弟。大姐从小患有小儿麻痹,有残疾证。20年前她结过一次婚,婚后两年多就离了,又住回父母家。后来大姐申请了经济适用房,房源下来后,父母说大姐收入不高又没孩子,让我们姐弟三人出钱帮她买房,等她百年之后此房产归我们三人所有。大姐在

父母写的房屋归属协议书上签字后,我们姐弟三人共出资40万元帮她买下了房子。

今年初,在没与家人商量的情况下,48岁的大姐跟一个带着一男孩的外地男人结了婚。我们担心一旦大姐去世后,她现在的丈夫及儿子会要求继承大姐名下的那套经济适用房。请问:根据法律规定,大姐百年之后,她名

下的那套经济适用房应当由谁来继承?

武丽君:您好,您大姐在父母写的房屋归属协议上签字后,这份协议具有遗嘱的效力。《继承法》规定,公民可以立遗嘱将个人财产指定由法定继承人的一人或者数人继承。

另外,根据《继承法》第五



回答者 武丽君

条规定,继承开始后,按照法定继承办理;有遗嘱的,按照遗嘱继承或者遗赠办理;有遗赠扶养协议的,按照协议办理。也就是说,等你大姐百年之后,房子就按照她的遗嘱执行。如若您大姐就该套房产未立其他合法有效的遗嘱,房产就按照协议处分,由你们姐弟三人继承。