常言道：“老百姓是天，老百姓是地。忘记了人民，脱离了人民，就会成为无源之水、无本之木。”在大兴区，有这样一个窗口单位，自组建成立以来，始终坚持全心全意为人民服务的根本宗旨，始终坚持以人民群众为中心的办事原则，成为一支人民认可的服务群众强劲的税务生力军。该所在2019年获得北京工人先锋号荣誉。

北京市大兴税务局第三税务所在大兴区五一劳动节表彰大会上接受表彰

勇于担当，做服务群众的税务生力军

——记北京市大兴税务局第三税务所

□本报记者 孙艳

“学”字为基 建设“学习型”团队

大兴税务局第三税务所是主要负责大兴区内房屋、土地交易中契税及相关税种征收管理工作的专业税务所，更是国地税机构改革后直接面对基层，服务群众的一个强劲的税务生力军。

大兴税务局第三税务所现有干部28人，平均年龄34岁，研究生学历3人，大学本科学历22人，全所共有党员19人，是一支年轻化、知识型的“突击队”和“生力军”。2018年度，在全所的共同努力下，全年完成一般公共预算收入13.04亿元，完成年度任务的100.03%。

如果要问这个税务所什么气氛最浓郁，大家伙第一个想到的一定是学习气氛。在工作实践中，大兴税务局第三税务所始终把建设“学习型”队伍作为奋斗目标，加强干部的政治理论和业务素质，提高创新能力。

在工作中，大兴税务局第三税务所积极为干部搭建学习、成长的平台。在政治理论学习方面，组织全体干部深入开展“学党章党规，学系列讲话，做合格党员”学习教育活动，不断增强党员干部的政治意识、纪律意识、责任意识，确保全所人员政治上、思想上、行动上始终与党中央、市区局两级党委保持高度一致。在业务上，由该所领导及业务骨干带领全所干部经常性的探讨税收政策文件精神，根据窗口遇到的共性、个性问题，统一执行口径，及时解决。

大兴税务局第三税务所所长石岩告诉记者，为了尽可能做到全员共同进步，考虑到一线大厅的特点，采取集中学习及业余时间学习两方面，集中学习基本在每周五下午进行，业余学习主要利用中午休息间隙和下午下班半小时时间组织开展。在方式上，采取集中学习与个人自学相结合，讨论会与班前会相并重，针对业务难题，由所长担任小教员，实案剖析、专题讲解，增强学习效果。

此外，所党支部还带领大家开展读书分享活动，鼓励干部多读书、读好书。读专业书，鼓励干部参加“三师”等资格考试，以考带学提升个人能力；读非专业书，加强对干部的人文素养提升和心理疏导。

“做”字求实 创建“服务型”团队

作为窗口单位，“始于纳税人的需求，基于纳税人的遵从，终于纳税人的满意”是大兴税务局第三税务所的工作目标。该所在创新日常工作服务方式、方法和态度三方面提升纳税人满意度，即：应急管理常态化，主动延时办公，坚持一次性告知。坚持所长带班制度，每天提前发号；坚持所长值班制度，维护窗口正常秩序。制作《房产权属交易环节事项告知卡》，帮助纳税人梳理办税事项，提前做好办税准备，到窗口实现快速、准确办理，提升办税效率。

▲税务干部在综合服务窗口后台办理业务

◀该所联合税政科室到中介机构宣传减税降费政策

▼该所联合其他兄弟单位开展减税降费宣传活动

2018年4月，按照市政府优化营商环境及全面加快不动产登记一窗办理服务落地的工作部署要求，该所与大兴区不动产登记中心协调在大兴区不动产登记综合服务窗口正式面向社会提供一窗办理服务。在时间紧、任务重的情况下，顺利完成了综合服务窗口建设，实现“只进一扇门、办妥多家事”。截至2018年底，“一窗式”办理业务共计6185笔。

“罗奇营安置房”项目是大兴区的历史遗留问题，当事人多次上访，对辖区社会稳定带来风险隐患。该所积极请示税政科室，倾全所之力加班加点，仅用两天时间为“罗奇营安置房”项目办理完成契税减免备案和出具免税证明510户，为区政府维稳工作提供有力支持。在最新的减税降费工作中，该所积极落实相关政策要求，多渠道对纳税人进行宣传，按要求统一规范做好纳税人的咨询辅导，确保纳税人对减税降费政策的准确理解和充分享受。

“创”字着眼 建设“创新型”团队

目前，第三税务所制定实施的制度分别包括行政、业务、服务三类共计24项工作制度。其中：行政类主要包括政治业务学习、工作例会、党建工作及廉洁从政等16项制度；业务类主要包括AB角、“三项核查”、凭证管理等4项制度；服务类主要包括所长带班、窗口“日巡查”、办税服务厅规范等4项制度。该所通过建立健全和严格落实各项工作制度，真正达到了规范工作、规矩行为的目的，对工作的开展起到了积极的作用。

在创新上，该税务所主动协调不动产登记中心，积极推进办税服务规范化。从硬件方面，播放、张贴契税税收政策、办税流程、须携带资料，实施公开办税；设立办税咨询台，备齐标准填写表样、空白表格，方便纳税人填报；在服务窗口添置老花镜、印泥等用品，为纳税人提供方便。在软件方面，全员规范着装，实行挂牌上岗；实行所长带班制，协调各岗位顺畅运转，及时解决征管业务难题，及时沟通各业务科室、政务服务中心，处理窗口应急；实行延时工作制，针对纳税高峰，主动延长工作时间，直至服务厅内最后一个纳税人办理完毕；实行首问责任制，规范咨询回答；实行“日巡查”制度，值班所长对窗口干部着装、到岗情况、工作纪律、服务事项、卫生情况进行不定时检查，及时发现问题及时纠正。

“融”字作为 建设“和谐型”团队

进社区、进企业、走向街头……为了探索税收宣传渠道，创新税收宣传工作方法，打通税收宣传工作的“最后一公里”，第三税务所积极参与“爱满京城——大兴雷锋在行动”、“以拼搏为美，向行动致敬——优化营商环境宣传活动”，与其他兄弟单位联合开展税收宣传，耐心解答居民群众关心的难点、热点问题，受到了群众的一致好评。

该所还主办了“房地产交易缴税事项一窗式政策培训”，组织房地产中介机构参加了个人存量房网络预审的集中培训，宣传了税收政策，明确了办税流程，规范了业务操作。对辖区54家房地产交易中介机构进行面对面的政策培训和实操指导、现场辅导。此外，联合不动产登记部门开展房地产登记涉税事项宣传活动，采用现场解答，发放宣传材料等方式，结合“一窗式”办理新变化，对房产交易全流程进行咨询辅导。

针对服务窗口工作实际，该所开展主题活动，从“比服务、比技能”入手，从不同的侧面展现税务所风采，打造品牌形象。全所干部团结一心、群策群力、大胆创新、勇于实践，形成了“全员参与、争当榜样”的良好氛围，有效增强了税务所凝聚力和向心力。

本版编辑 张瞳 美术编辑 李媛 校对 刘芳