

实践中,国家税务总局北京市丰台区税务局将学习贯彻党的二十大精神与做好便民服务工作有机结合,用心打造“微蓝”税务服务品牌,以首善服务传递“税务温度”,用心书写惠民利企答卷。

## 用心书写惠民利企答卷

——丰台区税务局暖心服务纪实

□本报记者 余翠平 通讯员 李闰润



第六届中国戏曲文化周期间,“微蓝”志愿服务队将税收政策带进园博园

### 线上线下同频共振 “花样税宣”走心用心

为了帮助纳税人缴费人及时、充分了解税收政策和各项服务举措,丰台区税务局创新税收宣传方式,带来一场别样的“税宣之旅”。近期,由税务干部自行设计制作的税收系列漫画——《政策“漫”延 小蓝话税》引发了关注,漫画以“微蓝”品牌卡通形象“微小蓝”为主人公,用通俗易懂、妙趣横生的对话解读税收政策热点。

“我们以近期税收政策热点为素材,旨在将税法的严谨性与漫画的活泼风格有机结合,让纳税人缴费人在休闲娱乐中了解更多税收知识。”漫画的主创成员陈明介绍说。截至11月底,丰台区税务局已通过微信公众号刊载《政策“漫”延 小蓝话税》系列漫画13期,累计阅读量超过2万次。“漫画形式新颖,内容简单明了,几分钟就能读懂一项税收政策,期待连载!”在微信公众号浏览过漫画的纳税人纷纷点赞留言。

第六届中国戏曲文化周期间,丰台区税务局“微蓝”志愿服务队将税收惠民政策带进园博园,向来往游客普及税法知识,重点针对自然人群体宣讲个税政策及便民服务举措,“我的小孩上幼儿园了,专项附加扣除如何更新?”“换购住房个税怎么退?”热情的宣传讲解吸引了一大波网友前来聆听,与税务干部“沉浸式”互动交流,“税务蓝”成为园博园里一道亮丽的风景线。

“志愿者手把手教我在个税APP上完成了去年的个税申报,我当时就申请了400多元的退税,没想到逛公园还有意料之外的惊喜!”游客李先生难掩内心的激动。

在丰台区的大街小巷,税收宣传的“好声音”不绝于耳,各个社区、商圈、楼宇的大屏幕上,滚动播放着最新的税收优惠政策视频,这是丰台区税务局又一项创新宣传举措。丰台区税务局积极践行“精诚共治”理念,携手辖区内各街道办事处,在户外电子显示屏循环播放组合式税费支持政策解读,让市民群众抬头可见各类税宣资讯。目前已覆盖辖区内545块大屏幕,其中包括丽泽金融商务区、总部基地、新发地批发市场、旧车交易市场等场所,吸引了众多市民驻足观看,有效扩大了政策宣传的辐射范围,不断增强纳税人缴费人的获得感。

### 纳税服务提档升级 便民办税更暖心

“这些材料清单里的事项我不知道怎么准备,能帮我们看看吗?”中国法律图书有限公司是丰台区一家图书发行公司,因涉及股权转让业务,来到丰台区办税服务大厅“微蓝”专区咨询。

专区干部齐桂淳和陈明热情接待了该公司办税人员,并将所需材料样表打



“微蓝”志愿者向市民发放税收宣传手册



“微蓝”志愿服务队进行“云直播”



丰台区税务局“微蓝”首科大厦税费流动工作室”成立



开设“微蓝”志愿服务专家号,及时响应纳税人缴费人“急难愁盼”问题



设立“微蓝”专窗为制造业中小微企业办理缓缴业务



在办税服务大厅自助办税区设立纳税人书屋

印出来,填写内容、要求、注意事项等,逐一为纳税人进行讲解。一周后,纳税人携带一千多页的纸质材料来到股权转让窗口,“该窗口涉及26个转让方,股权变更历史相当复杂,要想办理好这项业务,不仅需要扎实的知识储备,还需要耐心和细心。面对将近一米高的材料,业务精湛的窗口干部仅用一天时间,就完成了章程梳理、股权原值核实、税款计算以及申报缴纳的全办理流程。”

第二天,中国法律图书有限公司相关负责人将一面锦旗送到办税服务大厅,“‘真诚服务,优质高效’,这是我办理业务时最大的感受,太感谢你们了。”简短的八个字,是对丰台区税务局高效服务和高度责任感的肯定和称赞。

为进一步促进纳税服务工作的提升,考虑到孕期、哺乳期等特殊人群的个性化服务需求,丰台区税务局在办税服务大厅设置了爱心母婴室供纳税人使用。母婴室装修简洁大方,布局也很温馨,不仅配备了婴儿床、母婴用品、儿童玩具等,更贴心地准备了消毒柜和微

波炉,为前来办税的妈妈打造一个温馨、私密的休息场所,受到了新手妈妈的广泛好评。“爱心母婴室真是贴心又周到,解决了我们外出办事的不时之需,让我的心里暖暖的。”一名正在办理涉税业务的“宝妈”感慨道。

在办税服务大厅自助办税区,“书香税阅”四个字格外引人注目。为了进一步提升服务品质,增添“书香元素”,丰台区税务局在办税服务大厅及税源管理所精心打造纳税人书屋,目前上架图书300余册,既包括税收业务书籍,也有文学类作品,纳税人在等候办理业务的间隙可以自助取阅书籍,有效营造了“全民阅读”的浓厚氛围。正在等候办理业务的王女士说:“这个书屋真不错,让我们的等候不再枯燥。”

### 闻令而动火速集结 “疫”不容辞逆行出征

清晨5点,当大家还沉浸在酣梦中时,急促的手机铃声划破了寂静,丰台区

税务局“微蓝”青年突击队接到支援丰台区疫情防控的紧急号召。组织一声号令,队员迅速响应,天刚微亮,曙色微白,5名队员已火速集结完毕赶赴社区。

11月初,丰台区税务局统筹落实税收工作任务,制定疫情防控期间干部下沉工作方案。以5人为单位,成立33个工作小组,随时听候命令。接到支援社区的指令后,丰台区税务局迅速启动1级下沉机制,5名队员“请战”奔赴一线,协助开展疫情防控工作。

参与下沉的5名队员平均年龄只有24岁,稍显稚嫩的脸庞却流露着坚毅的神情。按照社区安排,他们被划分到不同的工作小组,负责核酸检测、快递服务、环境和人员消杀、垃圾处置、后勤保障等工作,担当起社区的守门员、派送员、服务员、监督员。

下沉第一天晚上,5名队员分成2组,打着手电为约300户社区居民入户分发蔬菜包,结束全部工作已经接近晚上10点。由于防控任务需要24小时值守处理突发情况,队员们轮流排了夜班,此次防控需要在定点宾馆进行闭环管理,队员们不能回家和外出,大家在一起过起了“集体生活”,虽然很辛苦,但是没有人有怨言。

5天后,所在社区的疫情防控工作进入了收尾阶段,突击队员们又接到了新的工作任务,没有时间休息的“大白”们又匆匆转战去了另一个社区,协助开展数据统计、信息录入等工作,经过队员们连续10日的奋战,最终圆满完成了此次支援任务……在今年的疫情防控中,丰台区税务局已累计派出7000余人次下沉社区开展核酸检测工作,协助街道完成5000余户次流调任务,“微蓝”青年突击队因为在疫情防控和复工复产中贡献突出,被丰台区委命名为“丰台区青年突击队”。

寒冬送暖,春有归期。下一步,丰台区税务局将继续深入学习贯彻党的二十大精神,将党的二十大精神转化为履职尽责、奋发作为的实际行动,切实做到疫情防控不放松、纳税服务“不断档”,在服务区域经济高质量发展中展现税务担当。