

李沧区税务局三级高级主办刘荣涓带队把服务送到居民和企业身边 让每一次办税服务都充满温情

近年来,随着经济社会的发展,很多居民从低矮的平房中搬到了新建的高楼。回迁涉及到住建、自然资源、税务等多个部门,居民办理不动产权证,经常要去区交易中心排队办理。近年来,在李沧区,回迁的居民们却不用来回跑了,在家门口就可以集中办理。这项措施背后,离不开税务局等部门“把服务送上门”的好政策。3月下旬,记者走进李沧区税务局,听这一好政策的主推人、三级高级主办刘荣涓讲述了把服务送到居民家门口,送到企业身边的故事。

10年助力3万户居民办证

2023年8月,李沧区炉房府邸小区里,年过六旬的李忠队和邻居们开始排队办理不动产权证。炉房社区于2011年拆迁,炉房府邸于2017年6月交付使用,共有638套安置房。因为历史原因,居民2017年入住至今,一直未能办理不动产权证,带来诸多不便。这次,不动产交易部门和税务机关联合上门集中统一办



刘荣涓在工作中。



刘荣涓(右)和同事们在讨论工作细节。

理。很快,居民们都拿到了不动产权证。大家购房、买车时,都要和税务部门打交道。居民们享受便利的背后,离不开李沧区税务部门主推“服务送上门”“集中办”的一系列好政策。“早在2014年,我们就发现办证问题困扰着回迁居民。”李沧区税务局三级高级主办刘荣涓告诉记者,她当时就和同事们决定,要为这些居民做点什么。

刘荣涓和同事们经过商议和反复演练,李沧区税务局在全市率先推出了“移动办税进社区”政策。在刘荣涓的推动下,李沧区税务局联合不动产交易中心、社区等部门,连续10年走进29个社区,帮助近3万户回迁居民完成办证业务,“1个移动办税厅+11个街道+N个园区社区”的服务体系延伸至群众“家门口”,托起了“稳稳的幸福”。

协助企业退税800万元

近年来,刘荣涓不仅带领同事们把服务送到居民家门口,还秒对接“双招双引”重大项目、“云服务”为招商引资企业现场答疑,“云走访”团队在线“一对一”送政策,推动李沧的经济社会发展。

2019年11月,刘荣涓在走访调研企业时了解到,青岛一家水务公司符合即征即退政策条件,但缺少相关数据支撑。得知这一情况后,刘荣涓第一时间与有关部门对接落实,找到了翔实、可信的数据,及时为企业退税800万元。

“你们能到企业真正了解我们的困难和需求,真心实意为我们解决实际问题,真情真切为我们办实事、办好事,太感谢你们了!”这家公司的工作人员,专门将锦

旗和感谢信送到李沧区税务局致谢。

税收一头连着“政”,一头连着“民”,刘荣涓用实“调查研究”这个传家宝,“身入”“心入”企业、社区,把服务“送上门”。近期,国家出台了一系列税收政策,面对政策变动、工作量激增,刘荣涓带领团队加班加点重新作出清算底稿并多次验证,2023年顺利完成清算项目11个。刘荣涓还带领团队探索建立“法院+税务”不动产拍卖税费征管联动机制,在全省率先打造“税警保联动服务厅”,联合邮政部门在全市率先打造“税邮战略合作”,不断扩大税收治理的“朋友圈”。

“数据+智能”消除偷漏税风险

在大数据和人工智能技术方兴未艾的背景下,刘荣涓和同事们使用“数据+智能”的方法,让监管更精准;她和同事们创新构建“差异化服务新模式”“发票事先防控新体系”“四位一体”分析新模式,开展针对性监管和差异化服务,把税收风险消除在萌芽之前。

刘荣涓还带领团队推进“柔性执法”、温情服务。有的纳税人资料没带全,急得直跺脚;有的纳税人不了解流程,跑了冤枉路……她和团队同事看在眼里,记在心里,干在当下。在刘荣涓的推动下,李沧区税务局不断推行首问负责、简事快办、即到即办、专窗专办、延时服务、“千名税官云访万户企业”等做法。多年来,刘荣涓荣获个人获嘉奖10次、三等功两次、先进个人等多次,她带领的团队获“全国税务系统先进单位”“全国青年文明号”“全省先进基层党组织”“山东省深化‘放管服’改革优化营商环境先进集体”“青岛市三八红旗集体”等荣誉称号。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 首席记者 刘卓毅

我市发布全国首个“星儿”出行关爱手册 为城市公共交通系统服务孤独症儿童出行提供“青岛样板”

2日是世界孤独症关注日。当天,城运控股公交集团联合青岛市残联、市南区新时代文明实践中心等共同举办“爱亮星途·诚载美好”世界孤独症关注日主题实践活动,现场发布全国首个“星儿”出行关爱手册,为城市公共交通系统服务孤独症儿童出行提供了“青岛样板”,全面推动公交主业融入岛城残疾人关爱服务体系建设。

联合发布关爱手册 以服务照亮“星”路

2日上午,“爱亮星途·诚载美好”主题实践活动在位于山东路3号的公交场站举行。市残联与城运控股公交集团携手发布《“星儿”出行关爱手册》,以手册为媒介面向大众宣传孤独症有关知识,面向城市公共交通从业者推广专项服务方法,为乘客群体的美好出行提供新思路。

“孤独症孩子的公共出行是每个孩子融入社会必须面对的问题,基于行业特性,结合今年主题,我们希望立足主业为孩子们提供帮助。”25路青年驾驶员高克君告诉记者,前期,在宣传和服务过程中,他们发现在公共出行的各类场景中,市民的理解与专业化的服务同等重要,前者能够营造包容全纳的美好氛围,而后者能够适时解决各类突发状况。

“如何才能既对外做好宣传引导、又对内做好服务推广,我们想到了关爱手



打造关爱孤独症主题车厢。

册。”高克君介绍,手册包含孤独症介绍、普适性关爱方法、公交服务方法、特色活动回顾等多个板块,既方便市民迅速了解孤独症特点、知晓如何关爱孩子们,又为公交从业者的场景化服务提供了参考。“活动结束后,我们会在公司所属全部线路进行装配,让真情以手册为载体点亮‘星’路。”高克君表示。

导师带徒“星”路践诺 以成果点亮“星”空

活动现场开展“星路践诺”活动,来

自公交一线的7对“明星师徒”,现场领授“星路践诺——任务状”,师徒搭档共同承诺以活动为契机,在年度内围绕服务孤独症儿童、围绕服务特需乘客,推出典型案例及特色成果。“导师带徒是传承劳模精神、劳动精神、工匠精神的重要载体,在实际工作中,就有不少服务方法来自导师带徒的创新实践。”市南巴士公司团委工作人员介绍,以此次推出的“星儿”出行关爱手册为例,其中的“1+4T”“6K”工作法的细化升级,正是出自柳斌、高克君这对公交榜样师徒。

“目前,公交集团正大力开展‘青春建功·诚载美好’青年职工素质提升主题实践活动,导师带徒能够帮助企业培养更多知识型、技能型、创新型青工。”工作人员表示,后期,导师带徒将按季度考核实践成果,引导广大青年职工以岗位建

功成果服务乘客美好出行。

普特融合体验出行 以实践燃亮“星”火

活动当日,还开出“爱亮星途”普特融合示范车,带领孩子们在运行过程中体验真实的公共出行场景。公交车上客门前,青年志愿者与指导老师共同引导孩子们有序排队,用通俗易懂的语言讲解排队候车、打卡乘车、安全落座等出行环节,通过上下车、实际运行等互动示范,引导孤独症儿童学习人际交往、融入集体生活,实现成长进步。

“去年我们联合青岛巴士设立了全市第一家公交系统的普特融合教育实践基地,通过送课进学堂、车厢话安全等请进来、走出去的方式,模拟再现各类出行场景,帮助孩子们丰富安全出行知识,适应公共交通出行环境。”市残疾人康复职业培训中心孤独症康复项目负责人介绍,融合教育活动能够为孤独症儿童提供各类社会化场景的康复训练,促使他们学习遵守社会规范,掌握日常生活技能。

据了解,自2018年起,“青岛巴士”志愿者连续7年围绕优化孤独症儿童出行条件这一领域深耕,每一幕温馨场景、每一声真挚感谢,都是企业践行社会责任、凝聚温暖力量的生动注脚。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 徐美中