

微笑，让窗口服务更温馨

——市行政服务中心“微笑服务”活动侧记（财政地税窗口篇）

今年以来，市行政服务中心制定出台了《关于全面开展“微笑服务”专项活动的通知》，将“微笑服务”与“最多跑一次”改革、窗口日常服务结合起来，推出了一系列创新服务举措，打造“微笑服务”环境，营造“微笑服务”氛围，提升服务质量和办事效率，让办事群众有一种宾至如归的感觉。

微笑服务从心开始，由心而发。采访中，记者了解到，财政地税窗口以不动产四部门联办、国地税联办、社保清欠联办三大联办为切入口，不断深化“最多跑一次”改革，以真诚的微笑服务，不断提升纳税人办事的满意度和获得感，相继获得年度红旗窗口、审改先进窗口、市巾帼文明岗等荣誉称号。



半解而错怪了陈晓文时，再三地向她进行了道歉。

这样的故事在预审台几乎天天上演，但在陈晓文看来，似乎全然感受不到有什么委屈。即便是在她成了准二胎妈妈之后，她散发的温暖和热情也丝毫不减。

“如今微笑已经成为我身体的一个自然反应，不仅在窗口面对办事群众会微笑，生活中与他人交流也总是习惯微笑示人。我希望我的笑容也能感染更多人，给大家带来好心情、正能量。”陈晓文对记者说。

**她的服务
既有“速度”
又有“温度”**

社保清欠联办窗口的陈巧玲，小巧玲珑，人如其名，对待工作一丝不苟，颇具“工匠精神”。已记不清多少次，她为了能将受理的清欠业务当场办结而延迟下班，甚至周末加班加点。

在这份坚守下，社保清欠联办业务自2017年8月起，共受理1169户次，累计征收8303.4万元，平均每笔业务提速30%以上，实现了联办社保清欠工作全省率先。

有一次，陈巧玲接到来自乾潭分中心窗口的电话，得知纳税人在办理退休手续时发现2009年尚存在三个月的社保费未及时缴纳，但由于系统内数据错误，不能为其办理清缴。在与乾潭分中心窗口、乾潭分局及市局业务科室对接后，陈巧玲决定接手该事项的后续办结。她在收到已经审核的数据后第一时间通知了纳税人，并利用中午休息时间抓紧为纳税人办理清缴业务。半小时后，终于将该纳税人未足额缴纳的欠缴进行足额申报并清缴。纳税人拿着开好的税票一而再再而三地陈巧玲表示感谢。

微笑热情在脸上，文明语言在嘴上，娴熟动作在手上，仪表整洁在身上，陈巧玲一直坚持着这一份认真、细致与坚韧。

记者在采访中了解到，财政地税窗口的工作人员以微笑服务、办事高效、廉洁勤政赢得了前来办事的群众和企业好评。“微笑服务”已不再是单纯地对办事群众予以笑容，而是要让每一位工作人员在内心深处提升自己的信念感，让服务伴随着“速度和温度”，让热情成为彼此沟通的桥梁。

（通讯员 何佳平 记者 栾志军）

**她是一名科长，
更是身边的榜样**

一身干净整洁的工作服，一抹灿烂真诚的微笑，一声热情饱满的问候，一个亲切柔和的目光，正是审批科科长游洁给人带来的第一印象。作为财政地税窗口的负责人，她一直以这样一种精神面貌面对着广大纳税人，以真诚的微笑服务为窗口的同事树立了榜样。

为打通不动产四部门联办堵点，她积极主动与相关部门沟通，在流程改造及政策把关上做了大量的基础性工作，为不动产交易达成一窗受理、集成服务模式倾注了大量心血。为了让办事群众能更好地了解税收政策，她精心准备各类税收政策文件，不仅为来窗口办件的群众和企业耐心细致地解答，还主动上门为企业宣讲有关税收政策。为提升窗口的服务质量，她按照中心“微笑服务”的总要求，结合窗口工作实际，利用晨会，有针对性地开展“微笑服务”培训。她围绕政务礼仪的概念、服务意识的培养、公务形象的塑造、政务服务的流程等方面，讲实例、做演示、谈体会，生动具体地为窗口工作人员讲授服务之道，要求每一位“窗口人”保持一颗为民服务的公仆心，做到来有

迎声，问有答声，走有送声，让办事群众感受到内心的温暖。

“我们的科长对待工作非常认真严谨，容不得半点差错，看到同事们服务工作做得到位时，会在朋友圈里为大家一点赞。她总是把最灿烂的笑容挂在脸上，不仅温暖了一起工作的同事们，也温暖了每一位前来办事的群众。”窗口的小何对记者说。



**她把委屈留在心里，
把微笑送给他人**

说起“微笑服务”，就不得不说一说陈晓文了。

在预审台岗位上的陈晓文，每天都面对面地接待着一批又一批前来办事的群众，也时常会遇到一些情绪激动、抱怨甚至是谩骂的纳税人。每当这时，陈晓文总是把委屈埋在心里，重新收拾好心情，微笑着面对办事的群众。有人曾好奇地问起是怎么做到的，她微笑着说：“这没什么，就是等他发泄完了情绪之后，再耐心地向他解释呗。”

有一次，一位前来办理房产过户的老人，因个人所得税一事大发脾气，由于情绪激动导致心脏病突然发作。陈晓文扶着老人慢慢坐下，在一旁给他端水、陪他说话，等老人安静下来后，再次用平和的语气细心地讲解政策。当老人最终知道自己对政策的一知

