

# 播下“文明种” 绽放“幸福花”

## ——湖北省孝感市税务局创建全国文明城市工作纪实

◎ 张爽 杨小波 张凯

5月的涇川大地，日暖风和，百花争艳。

阳光洒在国家税务总局孝感市税务局办公楼的蓝色玻璃幕墙上，折射出一道道明媚的光晕。院落干净整洁，院内鸟语花香，办公楼里干部精神振奋，工作秩序井然，文明奋进氛围让人眼前一亮。自开展全国文明城市创建工作以来，孝感税务人借着税收征管改革的东风，迈出了以高水平文明建设赋能高质量发展的铿锵步伐，文明创建工作一路花开，一路硕果。

从荣获“全国巾帼文明岗”到获评“全国三八红旗集体”，从荣膺“荆楚楷模年度人物”到荣获“全国最美家庭”，从斩获“全国税务系统先进集体”到成功续创“全国文明城市”……这一个一个闪亮的荣誉，不仅见证了孝感税务人致力实现税收主业与文明创建融合发展、互促互进的坚定决心，也记录着孝感税务人用文明创建推进走好“专精特新”之路的闪亮足迹。

### 「忠孝智廉」·党建引领筑根基

近日，孝感市创建全国文明城市现场观摩会在孝感市税务局成功举办，来自全市各级文明单位负责文明创建的人员参加了此次活动。

“市税务局文明创建工作氛围浓、文化底蕴深、形式载体活！”在孝感市税务局参观观摩活动的人员纷纷伸出大拇指。

近年来，孝感市税务局党委深耕地域文化和税务文化内涵，精心提炼“忠孝智廉，税润发展”孝德文化品牌，引导党员干部以铸魂、孝以养德、智以兴税、廉以修身，自觉将党性教育与强化税收文化建设相融合，提升单位软实力。

以文化育人，须以人为本，队伍建设是重头戏。

“腹有诗书气自华。一个人的气质里藏着走过的路、读过的书。我们在积极践行和弘扬税务文化过程中，始终坚持党建引领，最大限度地凝聚和调动干部职工干事创业的‘精气神’。”该局机关党委书记袁双英介绍。

围绕这一思路，该局坚持党建引领、忠以铸魂。深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，持续深化党的创新理论武装，落实“党委带头学、中心组引领学、支部集中学、党员自觉学”学习机制，严格规范党内组织生活，加强党纪学习教育、警示教育和优良家风教育。坚持党建聚力，孝以养德。从“至孝至诚、图强图新”的孝感精神中领悟忠诚与担当，围绕“孝德”开展机关文化建设，引领广大干部职工工作激情。2023年，有7名干部荣获全省税务系统练兵比武岗位标兵，1名干部获评“荆楚税务工匠”。坚持党建赋能，廉以修身。把孝德文化融入干部管理教育，“严管厚爱”带队伍，开展作风建设“五个宣战”，对党员干部违规经商办企业、违规吃喝等问题开展专项整治，强化监督执纪问责。将“纪检委员时间”有效嵌入支部建设，构建“选配、履责、品牌、融合”四大工程，激活党内监督“神经末梢”。

该局倡导“爱税如家、共建共享”理念，持续完善“1+3+N”建设，即1个基地——孝德税务文化馆，3个堡垒——党建书屋、芳华驿站、文化走廊。通过与孝南区新时代文明实践中心结对共建、军税共建、税校共建、社区共建、乡村振兴结对共建等形式，借助N个外部文化阵地资源，为文化建设提供坚强的硬件保障。依托群团组织开展中医养生知识讲座、全市税务系统职工工间操比赛等活动，举办全市税务系统第一届职工运动会，开展羽毛球、乒乓球等比赛项目，充分展现全市税务干部积极向上、奋发进取、顽强拼搏的精神风貌，持续增进干部职工的认同感、归属感。着力加强“老中青”三个年龄层次干部的教育管理，营造向上向善的工作氛围。保障干部职工的合法权益，在机关发起“让AED救在身边”等公益募捐项目，用好职工互助计划，定期关心慰问困难职工，以实打实的暖心举措，赢得干部职工的点赞。

该局大力扶持基层特色文化品牌建设，让文化浸润感染每一名税务干部，形成“一局一品”良好局面。相继打造了孝南区局书香文化、汉川市局“荷·和”文化、应城市局“三文”文化、云梦县局黄香文化、安陆市局银杏文化、大悟市局红廉文化、孝昌县局孟宗文化、高新区局“三铸”文化，孝德文化辐射范围更广、更为立体。该局被孝感市委宣传部授予“孝感市书香机关”称号。



青年税务干部学习讨论。



该局乡村振兴工作队队员为驻点村村民运送化肥等春耕物资。

### “孝亲孝善”：文明服务暖人心

在孝感市税务局办税服务厅，功能齐全的办税窗口、清晰易懂的引导标识、干净整洁的等候区，让人身心愉悦。“您好，请问您需要办理什么涉税业务呢？”办税服务厅工作人员面带笑容，耐心地引导纳税人、缴费人到相关服务区域或窗口办理涉税事项，辅导他们填写涉税资料、使用自助办税设施，并解答他们的办税咨询，热情的服务让群众如沐春风。

这样的场景只是孝感市税务局坚持“以人民为中心”理念，打造“孝着办·税直达”服务品牌的一个缩影。

该局坚持以深化税收领域“放管服”改革、优化税收营商环境为主线，致力于打造“办问协同”税费服务新模式，通过数字赋能、智慧引领，在税务领域更大范围、更多场景实现“高效办成一件事”，最大限度提升办税缴费服务水平和质效。“孝亲孝善”服务纳税人缴费人，做到政策直达、服务直达、诉求直达，不断增强纳税人的体验感和获得感。通过全面落实233项“非接触式”办税缴费事项清单，实现“一窗通办”“一键咨询”“一次办结”“一网通办”和“一表集成”，为群众带来新便利。

“我还以为要在鄂州和天津两地跑一趟，没想到直接在‘家门口’就办成了业务！”孝感市民陈先生对孝感市高新区税务局征纳互动服务运营团队连连点赞。4月初，陈先生在个人所得税APP上发现自己身份被冒用，在鄂州和天津办理了税务登记，便向孝感市高新区税务局征纳互动服务运营团队发起了求助。该团队立即启动跨区域涉税协调方案，通过征纳互动平台与鄂州、天津税务部门取得联系，辅导陈先生顺利完成两地注销业务，省去了陈先生两地奔波之苦。

像这样的服务团队，在孝感一共有9个。他们综合运用征纳互动平台智能应答、人工互动、同屏共享等功能，一站式彻底解决涉税费办理事项，让纳税人、缴费人在咨询问题的同时也完成业务办理，实现传统业务“问办分离”向高效“问办协同”的新转变。目前，95%以上的涉税费事项可通过网上办理，征纳互动总量已超6万笔，极大地节省了纳税人、缴费人办税成本。

“政策才出台，我们就收到了税务部门的推送信息，提醒我们快享优惠红利。”金凤凰纸业（孝感）有限公司财务负责人陈金乔说。在孝感市孝南区税务局征纳互动运营团队的提示提醒下，该企业成功享受受到国家出台不久的先进制造业企业增值税加计5%抵减政策。

在“孝亲孝善”服务理念的指引下，孝感税务部门始终坚持以纳税人缴费人需求为导向，

充分利用税收大数据对企业立体“画像”，根据企业性质与发展规划，一对一、点对点精准匹配减税退税免税缓税政策，变“人找政策”为“政策找人”，引导企业利用税收优惠政策提高创新研发能力。2023年，全市精准推送政策突破百万条次，落实新增减税降费、退税缓税23.2亿元，为企业转型升级、创新发展注入强劲动能。

紧扣“化解矛盾风险、赋能基层治理”，深入推进全市税务系统“枫桥式”税务分局（办税服务厅）建设，是孝感税务部门践行“孝亲孝善”服务理念营造和谐征纳环境的又一重要举措。

据悉，孝感税务部门在全市设立9个涉税（费）争议咨询调解中心，向各基层税务分局派出“法治指导员”，按照《税费诉求与矛盾争议三级多元响应和调解处置工作指引（1.0版）》，始终坚持预测走在预防前、预防走在调解前、调解走在激化前等工作方法，从源头上减少诉讼增量。同时聚焦前端治“未病”、中端治“微病”、末端治“已病”三个端口，构建从执法源头预防、溯源治理到末端调解的“全链条”调处模式，将税费诉求解决在基层、处理于未然。该局以法治思维预防矛盾争议，以法治方式化解矛盾争议，特别是与市委政法委联动推出“政法+税务”新时代“枫桥经验”样本，得到了湖北省委政法委的肯定和推介。

“衷心感谢税务局的精心帮扶，解决了我们几年来多头跑都没有解决的养老保险问题。”孝昌县居民王凤云在税务部门组织的当事人、劳动仲裁、人社等多方现场调解下，解决了其聘用公司未足额缴齐养老保险，补缴又因超过法定参保年龄，无法享受养老保险待遇的纠纷。

社保征缴是税费诉求和矛盾的集中点。孝感税务部门立足保障改善民生，维护社会稳定，以社保费争议就地解决为原则，推动建立社会保险费征缴争议调解处理中心，打通各部门间联动渠道，构建“政府主导、上下联动、左右贯通、协同高效”的征缴争议处理工作格局，打造多方参与、多点联动、跨部门联动、多元化调解的处理模式，形成了社保费征缴共治合力，有效提升了缴费人满意度。

“坚持和发展新时代‘枫桥经验’就是要站稳人民立场，以共治增强善治的底气，以智治稳固安全的底座，以法治彰显为民的底色。”孝感市税务局党委书记、局长夏玉辉表示，孝感税务系统将持续深入推进精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治，不断提升税费诉求响应和矛盾争议调解处置工作能力和水平，提高纳税人满意度和税法遵从度，让“孝亲孝善”征纳环境更和谐。

### 乡村振兴：文明种子植心田

走进大悟县夏店镇朝阳村蔬菜大棚基地，满眼都是绿油油的小白菜、鲜嫩欲滴的黄瓜、长势正旺的西红柿等，农民们忙碌其间，一片生机勃勃的景象。

孝感市税务局驻朝阳村第一书记黄鸿章满脸自豪地介绍：“这是全县的‘大菜篮’，种了30多个品种的蔬菜，每天至少有一千斤蔬菜从这里运走。”

大悟县是革命老区。过去，村级集体经济薄弱。孝感市税务局结对朝阳、十墩两个村开展乡村振兴。围绕产业振兴做文章，从政策、技术、销售、服务上给予大力支持，派出2支驻村结对帮扶工作队，成立了“税兴园”蔬菜种植专业合作社，采取“支部+合作社+产业+农户”捆绑模式运营。

每天，驻村工作队队员轮流负责市场蹲点，实时掌握动态，为菜定价提供依据。基地的菜实行统一定价、统一销售。

如今，黄鸿章大略算了一笔账：全年轮番套种，按照十二节气种植传统蔬菜，间歇种植反季节蔬菜，再加上套种，可为村集体创收5万元。目前，朝阳村有100多户农户与合作社合作，其中通过种植蔬菜脱贫致富的农户已有38户。

其实，蔬菜基地只是孝感市税务局推行“菜单式”产业振兴的一个成功案例。

自扎实推进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接以来，孝感市税务局聚力乡村振兴“三项行动”，积极推进“共同缔造”，以“推进种养殖产业一体化、打造工农旅融合新业态”为目标，因地制宜着力培育有区域特色的村级支柱产业，帮助广大农户和村集体走好致富之路。按照不同的地理环境条件，分别选择能够促进和带动发展的产业，推出“4+X”产业振兴套餐。其中，“4”是对接全市油茶、茶叶、菊花等百亿产业和当地精品水果产业；“X”是各农户因需而选、因人而异，自主选择适宜发展的产业项目。

这些项目一般投资少、见效快、收益好、风险低、技术容易掌握。农户可以结合自身实际选择，一旦选定适宜发展的项目，税务、政府、银行、合作社当即跟进，合力解决其资金、技术、销路等难题，与其责任共担、利益共享。

据悉，这份供农户自主“点菜”的菜单，共有20多个项目门类，其中包括种植大棚

蔬菜、金梨果、优质茶叶，山地菜牛土猪养殖、放养绿壳蛋鸡等项目。税务部门与当地党委政府协商按菜单出台各类产业扶持办法，精准实施“雨露计划”，支持监测对象发展家庭产业，及时为监测户发放产业奖补资金。

授人以鱼不如授人以渔。为持续巩固脱贫攻坚成果，扩大产业振兴成效，孝感市税务局党委一班人督促驻村工作队积极履行好驻村帮扶和“第一书记”职责，协助村“两委”把基层党组织建设成为群众可以信赖依靠、能带领群众致富的坚强堡垒。对标“十全十美”要求，完善驻村村党群服务中心功能，制定村级小微权力清单、公共服务事项清单和便民服务指南，打造“一站式”便民服务窗口。全面加强村党组织规范化、制度化、网格化建设，在党员、新乡贤、致富能手中推选优秀人才作为网格长，构建“村党支部+湾党小组+党员中心户+网格+联系户”的五级组织体系。同时，把回归乡贤人才培养成党员，把党员培养成致富带头人，为乡村振兴持续增添强劲动能。“十星级文明户”“致富带头人”“道德模范”“好婆婆、好媳妇”“清廉家庭”“最美志愿者”等移风易俗的带头人不断涌现，持续推进基层治理。

与此同时，该局坚持“五共”理念，将共同缔造与红色美丽乡村建设试点相结合，建立“爱心超市”“农家书屋”，完善积分制、清单制，推进乡风文明建设。建成寄递物流综合服务站，实现“一站服务、一点多能”，打通了农产品出村进城、消费品下乡进村双向流通渠道，深受群众欢迎。

孝感市税务局党委对乡村振兴工作倾注的大量心血换来了群众的充分认可，得到了孝感市党委政府的高度肯定。该局驻村工作队被孝感市委、市政府评为“优胜工作队”，驻点帮扶村相继获评“湖北省乡村振兴示范村”、大悟县“最美党员群众服务中心”“最美集体经济发展村”“最美共同缔造示范点”，黄鸿章获评“最美驻村第一书记”并作经验交流。

“创建全国文明城市是一项长期的系统工程，也是一场久久为功的‘幸福接力’，我们时刻准备着！”夏玉辉说。

（本版图片由杨进平摄）



干部职工踊跃参加无偿献血。