系统优化家庭教育，提升孩子幸福能力

山东省实验中学“爱能赢”合格父母大学结业典礼举行

□田可新 周艳茹

11月23日晚7点，山东省实验中学实验科苑会议厅灯火通明、热闹非常。在愉悦温馨的氛围中，百余名家长有序就坐，并与周围互不相识的参会者握手、拥抱，别致的开场让嘉宾、观众都感受到了热情与温暖。而这就是“山东省实验中学‘爱能赢’合格父母大学结业典礼”的活动现场。当天，山东省实验中学副校长何庆利、齐鲁师范学院心理学教授苗军芙以及实验中学教职员工、首期父母大学课程班家长学员200余人参与此次活动，共有77名家长顺利完成课程，并获得结业证书。

活动现场，伴随着《感恩有你》视频的播放，在场的嘉宾及学员们回顾了此次持续6个月父母大学课程班的学习过程。据了解，此次活动于今年5月24日开课，共开展课程16次，“提升动能幸福随行——家庭教育中提升孩子幸福能力的奥秘”“‘不会爱，爱变害’的八把刀”“‘倒过来’爱的信仰奥秘”等15个学习主题，涉及家庭教育如何实现良好沟通、如何表达爱等多个方面，课程充分结合实际组织卓有成效的学习探讨，令参与其中的家长纷纷表示受益匪浅。“我一直以为教育孩子，是‘我在陪伴她成长’，经过学习‘倒过来’思想我才知道，多探讨孩子的进步，才会使得沟通变得更加顺畅。我要继续努力，要做到让孩子接受我、喜欢我、崇拜我、感恩我。”现场便有家长发表如是感言。而为了表达对实验中学老师的感谢，父母大学学员还向山东省实验中学及山东省实验中学心理发展辅导中心赠送了锦旗，令现场充满了感恩与感动，更将活动推向了高潮。

△《家庭教育论坛》系列

△家长代表向省实验中学赠送锦旗

△“父母大学”上课现场

“‘爱能赢’父母大学以校内师资为主、校外专家相结合的方式为家长服务、为孩子服务，以期真正使家庭和学校像左右手一样形成‘合力’，为孩子的健康成长搭建出一个良好的环境。”谈及开设父母大学的初衷，何庆利表示。“家庭是孩子的第一个课堂，父母是孩子的第一任老师。‘爱能赢’家庭教育理论符合家长的需求，利用这一理论使得家庭教育更系统、具有更高的可操作性。通过孩子的成长，家长的价值体现得更好了，也进一步促进了家庭的和谐，和孩子沟通越来越顺畅，孩子们的表现更加阳光。我们也希望广大家长能够将课程期间所学习的理论和方法，继续在生活中进行运用和提升，实现‘生发爱、感受爱、传播爱’，从而让家庭更加幸福。”

2015年10月，教育部发布了《关于加强家庭教育工作的指导意见(教基一[2015]10号)》；近日，全国妇联联合教育部等九部委共同印发了《关于指导推进家庭教育的五年规划(2016—2020年)》，无不充分说明重视家庭教育、优化家庭教育的重要性和紧迫性。而本着“为每一个学生创造主动发展的无限空间”的办学理念，山东省实验中学始终高度重视家庭教育与学校教育的衔接与沟通。2006年5月，该校成立了“山东省实验中学学生成长指导中心”，该中心下设“家庭教育指导委员会”“素质拓展指导委员会”“导师指导委员会”“心理健康指导委员会”4个指导委员会。随后，该校成立了家长学校，每年都举办一系列家庭教育专题讲座，并为每一届学生家长编印一册《家庭教育论坛》文集，截至今年，已成功编印7册。而“爱能赢”合格父母大学的举办，更是该校以“搭建家校共育平台、引导广大家长更新家庭教育观念，掌握教育方法，提高家庭教育水平”为出发点，所做的新尝试、新突破。与以往围绕一个主题举办专题讲座的活动形式不同，该系统课程是在借鉴我国“名师课博会教育联盟”的创立者——欧阳维建先生的“爱能赢”家庭教育理论的基础上开设的，每次课时都在3个小时左右，原计划10个课时，实际讲授16个课时。其间，每次课程都分为课内“学习”、课后“练习”、课外“修习”三个部分，即每周一次课内“学习”，跟随7天课后“练习”，且每天都有作业跟进。“以往，都是孩子写作业父母签字，而在‘爱能赢’合格父母大学，这个流程是‘倒了过来’——父母写作业，孩子签字……起初，这个‘倒过来’的过程让很多父母很不适应，但随着活动的深入，家长们都感到‘颇为受益’。因为这一‘倒过来’，父母更能理解孩子学习过程的感受，孩子也更能体会到父母对自己的爱。”该校的相关工作人员表示。

“此次父母大学是以学习‘动能教育理念’为主的。动能教育是动力和能力的结合。动力是根，能力是本，没有动力走不动，没有能力走不远。在培养孩子的动力方面，学校的功能是很微弱的，家庭教育才是真正培养动力的地方。”该校心理中心专职心理教师、济南市中小学心理健康指导中心工作联络人温学琦同时指出，给家长讲课的同时，也不能忽视“教授孩子学会爱”。“学校和家长还需要以系统、优化的教育行为，让孩子学会爱他人、爱自己，能够对人生意义产生有益的思考，掌握包括耐挫力等一系列的生活方法和能力。”

划分服务“责任田” 实现效能“高精尖”

章丘市地税局“纳税服务片区工作制”综合效应凸显

□赵明

近年来，随着税收体制改革不断推进，纳税服务工作已由前台大厅逐步渗透到税收管理全过程。在此期间，章丘市地税局谋势而动，勇于实践，大力推行“纳税服务片区工作制”，主动划分服务“责任田”，实现了服务效能不断迈向“高精尖”，受到了广大纳税人和社会各界的一致好评。

所谓“纳税服务片区工作制”(以下简称“片区服务”)，就是以税源管理单位为主体，依据税收法律、法规及政策规定，按照行政区划、行业、规模、经济性质等标准将管理辖区划分若干片区，并指定专人向片区内纳税人提供各种纳税服务事项和措施，从而构建起高效、便捷、精准、全面大服务格局的一系列工作制度。

为确保片区服务“破茧成蝶”，该局通过实施“四项措施”为其提供充足营养与动力——该局构建有效组织制度体系，2014年初就下发了关于实施纳税服务片区工作制度的通知，建立了组织领导机构，并通过近三年来的不断实践，全面强化“一把手”负责制、AB角工作制、首问责任制和绩效考核等规定，为片区服务工作长效运行提供了可靠组织制度保障；建立片区服务“日记账”，为确保片区服务事项落地有痕，各片区都建立了工作“日记账”，对每天开展的服务事项进行逐一登记“入账”，从而真实反映片区服务工作成果，也便于对片区服务人员实施有效监督考核；开展定期“调研交流”，各税源管理单位的主要负责人要每月“走访调研”部分纳税人，及时掌握反映纳税人生产经营状况的第一手资料，而为解决片区工作人员在思想认识、业务水平、知识面均存在的个体差异的问题，各片区还定期开展交流活动，促进相互学习借鉴、取长补短；搭建信息联动网络，全面实施“三级互动”服务，通过片区人员与纳税人良性互动，税源管理单位与所属街道、社区、园区良性互动，该局与上级及同级部门良性互动，及时摸清片区内纳税人现状及需求，形成了畅通的信息网络和沟通渠道，建立起了完备有效的数据库和信息链。

如今，片区服务工作不断产生“综合聚变”，服务效能不断迈向“高精尖”，并在系统内外引发“多米诺效应”，取得了累累硕果——

一方面，片区服务顺应纳税人现实需求而生，实现了征纳双方“零距离”，引领着纳税服务工作“升级换挡”驶入了“高铁时代”。如今该局辖区内纳税人纷纷表示，现在“找人”更加方便快捷了，地税局税收政策宣传落实也变得更加及时高效。而在“金税三期”上线和近期的系统升级工作中，该局税收管理员迅速深入到纳税人中间开展辅导宣传，及时为他们解疑释惑，并在第一时间将纳税人的意见及使用情况上传数据中心，确保了各项系统平稳顺利运行，受到了纳税人的高度赞扬。

另一方面，片区服务让该局的每一项服务举措更加“有的放矢”，服务更精准。在“责任田”内，该局把解决纳税人困难和问题作为工作出发点和落脚点，实施无缝衔接的“管家式”服务，形成了“一对一”的高效精准服务模式。比如，针对集中办公后边远地区的纳税人，该局在税收法律法规允许范围内，将部分涉税事项由纳税人委托片区服务工作人员代为“跑腿”办理，通过“帮办”减轻纳税人压力和负担。同时，该局还积极开展“服务在身边，有事您说话”党建品牌创建，发挥党员先锋模范作用，设立“党员先锋岗”，实施“专人专线专岗”服务，切实打造“一站式”服务平台。

与此同时，依托片区服务构建的全方位服务网络，基于征纳“两个需要”，该局管理与服务工作实现了深度融合，催化出了更具前瞻性、针对性、融合性强的高层级深层次服务方式。针对纳税人反映的存在重复报送资料问题，自去年以来，该局就在全省地税系统率先开发了税收征管电子影像管理系统，实现了征管第一手资料的影像化、实时化和共享化，在解决资料重复报送问题同时，还进一步优化了征管流程，提高了执法效率和透明度；该局还以“高效执法就是最好服务”为目标，全面实施税收管理“一体化”，通过将全局各征管部门进行整合，定期召开综合执法会议，全面提升执法水平与效率，为纳税人营造公平公正的税收环境。而为适应“尖端”服务要求，该局还深入开展岗位练兵，不断打造高端服务团队。2015年，该局在全市骨干人才选拔考试中平均成绩再获第一名；共有11名同志获得省级骨干人才称号，占全市总数的21%；有6名同志考入全省前20%，占全市总数的43%，牢牢占据着济南地税“排头兵”位置。

金杯银杯不如百姓口碑，片区服务最终还需得到纳税人和社会各界的广泛认可。在近年来的各种问卷调查中该局群众满意率始终名列前茅，并在政风行风建设中实现了“零过错、零投诉、零复议”，连年被评为章丘市“党风政风行风建设标兵单位”；同时片区服务工作还被各级媒体广泛宣传报道，在税务系统内部和社会上引起了强烈反响并给予了高度评价，纷纷表示要积极学习借鉴。

历城地税以“星级”服务引领新税风

构建优质便捷的服务体系，是实现税收现代化六大体系中的重要支撑，是增强纳税人获得感、满意度、遵从度的先手棋，也是树立以纳税人为中心的理念具体实践。近年来，历城地税分局不断更新思路理念，提升目标定位，把纳税服务作为各项工作的重中之重。服务理念变“端菜式服务”为“点菜式服务”，工作目标变“纳税人嘴上说好”为“纳税人心里点赞”，以“创建五星级办税服务厅”为总抓手，硬件软件双轮驱动、创新规范有效兼顾，减负与提速同时并行，着力打造便捷、高效、规范的纳税服务体系，有效促进了纳税服务总体水平的提档升级。

□赵明

优化外部环境 满足纳税需求

打造星级服务，优化环境需先行。历城分局办税厅原址设在局机关办公楼，于1999年建成使用，办税面积仅180平方米，面积小、设施旧、停车难，一定程度上制约了纳税服务总体水平的提升，亟须升级改造。今年1月，在历城区政府的大力支持下，该局将大厅搬迁至花园路振邦大厦三楼，办公区域面积拓展至760平方米，并在此基础上严格按照五星级办税服务厅的建设要求配备了硬件设施。

目前，办税厅共设有14个窗口，其中综合业务窗口10个，代开发票窗口2个，国税业务窗口2个。在“营改增”、“金三上线”等特殊时段，为保障前台人员有充沛的精力和良好的服务状态，从后台抽调人员充实到前台窗口，确保每个窗口达到1：1.5的配备要求。

按照规范化办税厅建设标准，该局还设置了引导服务区、初审服务区、咨询辅导区、办税服务区、自助办税区、等候休息区等六大区域。其中，引导服务区设3名导税员，主要承担引导纳税人到对应服务区域，初审服务区设3名服务人员，负责对涉税资料进行初审。“一厅六区”，使办税厅功能更加完备，从外部环境上提升了办税规范化水平。

而该局的辅助设施也不断健全完善，该局更新了智能排号叫号系统，使办税秩序井然有序；安装了LED电子显示屏，及时开展政策宣传和信息发布；增设了24小时自助办税终端2台，分别置于大厅内和大厅外，为工作时间难以抽身办理涉税业务的纳税人提供了便利。

坚持制度引领 练好服务内功

硬件环境提质，更需要服务跟得上。围绕此，该局长期坚持局领导带班制和科所长进厅值班制，要求值班科(所)长全时在岗在位，认真履行工作职责，及时处理大厅日常业务中遇到的疑难问题，维护好大厅秩序，妥善处理纳税人的各项诉求，定期汇总整理出具有普遍性或代表性的问题，协调相关科室共同解决，不断提高服务质效。受益于此，近年来，纳税人涉税投诉量逐年降低；在“营改增”前夕、“金税三期换版升级”、集中办理契税等特殊时段，大厅在日取号量超过400次的压力下仍保持秩序井然，未出现人员拥堵等突发应急事件。

与此同时，办税厅人员长年坚持提前上班15分钟，为每日晨会留出充足时间。晨会中，大厅负责人对过去一天的工作简要回顾，对重点工作进行点评，同时对当天工作中的注意事项着重布置，及时解决问题，更好地服务纳税人。

此外，该局高度重视首问责任制的落实，配齐配强导税队伍，在引导服务区设3名导税员，初审服务区设3名审核员，确保纳税人在进厅的第一时间得到精准、规范的办税指导和资料审核。导税服务向前迈出的“一小步”，将原来的“纳税人求助式服务”转变为“办税人靠前式服务”，形成了“进厅有人问，办税有指引，资料帮您审，办完送出门”的主动服务模式。

聚焦服务提速 做好减负文章

对照“五星级”办税厅服务标准，聚焦“服务提速、双向减负”，持续改进服务方式，简化办税资料，缩短办结时限，提高办税质量，真心实意的为纳税人做实事、办好事，切实将便民办税春风行动落到实处。

一方面，该局全面推行“免填单”服务、延时服务、预约服务等特色服务，对A级信用等级、纳税遵从度高的纳税人以及再就业下岗工人等特殊群体开辟绿色通道，打造高效、流畅、有序的办税模式。

另一方面，该局大力推广“二维码”服务，认真落实总局推行办税事项二维码一次性告知工作的要求，将110个二维码图标制作成一次性告知事项宣传展板和宣传手册，通过在辖区办税场所摆放宣传展板、向纳税人发放宣传手册、在微信公众平台公布图标等方式，积极引导纳税人扫描二维码，快速获取办税相关信息。该项服务推广以来，共在7个办税场所设置了“二维码墙”，向纳税人发放宣传手册3000余份，办税厅前台咨询量下降近三成，有效促进了“征纳双减负”。

与此同时，进一步减少审批流转环节，在风险可控的原则下，将涉税事项的审核、审批权限前移到办税服务大厅，由大厅全程办理，减少了跨部门流转；通过绩效考核系统，对各办理环节进行跟踪监督和限时考核，严格按要求即时办结或限时办结；推行国税地税联合办税，在税务登记、税务认定、申报纳税、税收优惠、税额确定、委托代征等方面推动国税地税办税服务深度融合，逐步实现了“前台一家受理，后台分别处理，限时办结反馈”的服务模式。

突出区域特色 打造历城品牌

今年以来，受房地产交易税收优惠政策的影响，到大厅办理契税申报的纳税人激增。该局从贴近纳税人需求出发，针对增量房契税业务特点，多次开展“契税服务进社区”专项服务活动，探索推行了以“多方合作、制定预案、前移窗口、上门服务、分批进厅、预约划款”为主要内容的契税征管新思路、新做法，切实提高了契税征收办税效率，广受纳税人好评。

目前，“契税服务进社区”已逐步成为历城地税的“亮点”、“特色”服务品牌，并有效带动了该局整体服务水平和纳税人满意度的大幅提升。仅1月份以来，12345、12366热线转办的点名表扬该局大厅工作人员的来电达32次，客观反映了社会各界对历城地税纳税服务工作的认可。