

国考税务面试专项：解决问题（3）

原创 专注面试工作室 公务员面试通关资料 1月22日

【税务系统面试真题】税务局某部门建立了一个税收资料室，但很少有人去，利用率低。假如你是资料室的负责人，想提高资料室的服务和利用率，你认为重点要做哪些工作？

【江哥解析】

税务工作人员的专业素养是进一步推进“放管服”改革和便民办税工作的关键，资料室的构建既可以为工作人员专业素养的提升提供良好的硬件环境，也可以通过对外开放为纳税人学习税收知识提供便利空间，可谓一举两得。要提高这一资源的利用效率，我认为重点要做好以下几项工作：

第一，多方了解找病因。要解决问题就要力争对症下药。可以走访借阅过资料的工作人员，重点了解其对资料室软硬件条件是否满意、资料是否丰富、查阅是否方便，对进一步改进工作有何建议。同时，还要了解从未去过资料室的同事具体原因，必要的时候可以在全单位进行问卷调查。条件允许的话，还可以电话或实地走访资料室服务好、利用率高的兄弟部门，汲取有益经验。

第二，完善资料强内容。根据同事们的反馈和兄弟部门的经验，进一步丰富资料室的资料内容，可以将涉税政策、各部门专业知识、涉税法律法规、相关工作数据等分门别类整理好，在资料整理时尤其要重视各部门业务骨干的建议，必要时报请领导将资料的定期更新制度化，力争做到全、精、新。

第三，加强宣传促需求。在加强资料室宣传上，要做好对内、对外两个方面的工作：一方面通过单位例会、工作群、内部邮件和宣传栏加强资料室的相关宣传，提高干部职工的知晓率，还可以通过发起“学习型员工创建月”、“税务知识抢答赛”等丰富多彩的活动培养干部职工的资料利用习惯；另一方面，还可以考虑将资料室面向广大纳税人开放以物尽其用，并在办税大厅通过展板、广播以及两微一端、单位网站等平台加强向纳税人的推广力度。

第四，创新服务拓渠道。除了要进一步在资料室管理制度、服务规范上做文章，给职工群众创造良好的软硬件环境之外，还可以利用网络平台进一步提高资料查询的便捷性，努力拓宽资料的利用渠道。比如可以逐步将资料室的相关资料电子化，方便用户通过网络和移动终端轻松访问，同时提供分类检索等服务，为干部职工和广大纳税人利用相关资料提供方便快捷的网络渠道。

相信做好以上工作，就可以逐步改变资料室无人问津的被动局面，切实提高资料室的服务和利用效率。