梅州市国家税务局窗口标准体系

**2014年10月**

目 录

**简 介**

**第1部分：国税窗口行政服务基础标准体系**

1.1.标准化建设基本规定

1. 2. 行政服务基本术语及定义

**第2部分：国税窗口行政管理规范**

2.1窗口岗位职责规范

2.2印章使用管理规范

2.3学习培训管理规范

2.4考勤考核管理规范

2.5办公用品与设施设备管理规范

**第3部分：国税窗口服务标准规范**

3.1窗口人员服务规范

3.2首问责任制规范

3.3一次性告知规范

3.4 A、B角管理规范

**第4部分：国税窗口行政管理服务事项规范**

## 4.1.办理开业税务登记

## 4.2.办理变更税务登记

**第1部分：国税窗口行政服务基础标准体系**

1.1、基础标准体系图

窗口行政服务基础标准体系图

行政服务基本术语及定义

标准化建设基本规定

1.2、行政管理规范图

国税窗口行政管理规范

窗

口

岗

位

职

责

规

范

文件档

案

管

理

规

范

印

章使用

管

理

规

范

学习培训管理规范

考勤考核管理

规

范

办公用品与设施设备

管理规范

、1.3.服务标准规范图

国税窗口服务标准规范

AB

角

管

理

规

范

一

次

性

告

知

规

范

首

问

责

任

制

规

范

窗

口

人

员

服

务

规

范

**梅州市国税局服务窗口**

目前，市国税局共有2项便民服务事项进驻中心办事大厅，为办事群众提供窗口现场申请办理税务登记、变更登记等等服务。

现场受理窗口：梅州市行政服务中心一楼24号、25号窗口

咨询电话：0753-6133812

**第2部分：国税窗口行政管理规范**

## **1.窗口岗位职责规范**

1.1 窗口分管领导工作职责

1）协调好局机关各部门科室与窗口之间的关系，优化审批服务流程，保证审批服务顺畅；

2）指导与组织窗口工作人员学习掌握相关业务知识和技能，保证窗口工作人员及时掌握开展工作的新政策及相关依据、标准；

3）熟悉窗口人员工作情况，管理好窗口工作人员和服务事项，提高服务质量；

1.2 窗口组长工作职责

1）负责本窗口的日常管理工作，并定期向局领导和中心办公室汇报窗口工作进展情况；

2）做好窗口工作人员的思想政治工作；

3）协调窗口与各职能科室的工作关系；

4）负责对本窗口的业务指导和政策把关；

5）完成领导交办的其他任务。

1.3 窗口前台工作人员工作职责

1）遵守国家的法律、法规和规章制度，严格按照政策制度、文件规定办事；

2）热情接待办事群众，为办事群众提供优质高效的服务；

3）熟悉相关工作规程，精通本职业务，准确解答疑问，认真负责地做好本职工作；

4）尊重他人，妥善解决矛盾，避免发生争执；

5)完成领导交办的其他任务。

**1**.4 窗口后台工作人员工作职责

1）遵守国家的法律、法规和规章制度，严格按照政策制度、文件规定办事；

2）熟悉行政许可事项相关法律法规和相关标准；

3）加强政治理论、政策法规及业务知识的学习，不断提高服务水平和服务质量；

4）认真扎实做好本职工作，及时完成岗位工作任务；

5）自觉遵守中心的各项规章制度，加强自我管理和自我约束。

## **2.印章使用管理规范**

2.1．印章的种类

普通印章，分别为：行政（业务）专用章、壹枚。

2.2印章的使用范围

行政（业务）专用章：在中心办理的行政服务事项，除法律、法规另有规定外，一律使用行政（业务）专用章。2.3.印章的使用要求。

印章使用需指定专人保管，除此之外任何工作人员不得擅自使用各类印章，经办人应在“xxx印章使用登记表”上填写清楚，由执印人审核后方可盖章。

2.4.印章的保管：

（1）保管人必须负责对印章保管的安全，存放在指定安全的地方，按照规定程序使用，接受领导与同事的共同监督。

（2）印章只适用于与本窗口相关的业务，不得从事有损本单位利益的行为。印章的使用，必须做好使用登记。如违规使用出现问题，后果自负。

（3）严禁保管人擅自携带印章外出，保管人如遇需带公章、外出办事使用时，需提前请示上级领导，经领导批准后，与办事人一同前往或指派代表一同前往。

## 3. **学习培训管理规范**

3.1学习培训的目的

使每一个工作人员通过学习及时掌握国家的各项政策法规，不断提高业务技能，更好地履行自身的工作职责；学习制度落实情况作为工作人员年终考核的条件之一。

3.2学习培训内容

（1）政治理论，主要包括邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、党建理论、时事政策；

（2）法律法规制度，主要包括有关法律、法规、规章、规范性文件、执法综合知识、中心制定的各项制度；

（3）岗位业务，主要包括电脑操作知识、业务知识、窗口工作守则等；

（4）文明服务教育培训（礼仪礼节、文明用语、处理投诉等）；

（5）市委、市政府的主要会议精神；

（6）其他与工作有关的内容。

3.3学习培训形式：

（1）学习培训分全员培训和新进窗口工作人员培训。由中心管理科负责制定工作人员的学习计划，对工作人员的培训采取集中学习的形式，窗口工作人员按中心计划学习认真做好学习笔记，提倡撰写学习心得，中心管理科对工作人员的学习情况进行不定期抽查；

（2）积极参加本单位组织的各类学习培训；

（3）窗口工作人员都必须自觉参加政治、业务学习，坚持集中学习与平时自学相结合；

（4）严格执行考勤制度，在学习培训过程中，中心业务管理股记录考勤情况，以便检查和考核。因故不能参加学习的，应事先向中心负责人请假，并说明情况。无故不参加学习按旷工论处。

## **4. 考勤考核管理规范**

4.1工作上下班时间

周一至周五（法定节假日除外）

上午： 8:30—12:00　　下午： 14:30—18:00

4.2考勤办法

（1）窗口实行打卡考勤，上下午签到、签退各一次，所有工作人员必须按时上下班，以打卡时间为准，窗口工作人员的考勤情况录入中心绩效考核管理系统；

（2）当天缺少2次考勤记录的按旷工半天处理，缺少2次以上考勤记录的按旷工一天处理。有特殊情况者要几时报告并在一个工作日内补办请假手续；

（3）擅自离岗超过20分钟记脱岗一次，对脱岗1次的提出批评、2次以上的按旷工一天处理。

4.3请假制度：

（1）凡请事或病假者，必须先向窗口组长请示，待批准后，登录中心管理平台登记请假原因、时间、顶岗人员等；窗口组长请假一天以上的，由科室分管领导同意后报督查科审批；

（2）窗口前台工作人员临时离岗不超过20分钟的，应向窗口负责人或本区值日人员说明，超过20分钟应向督查科请假；

（3）各类请假要确保窗口有人在岗在位，不得影响窗口正常工作。可能影响窗口前台工作的需先协调安排B岗人员顶岗；

（4）请假手续应事先办理，经同意后方可离岗。因特殊情况临时请假的，要在上班前到督查科办理手续，否则视同迟到。

4.4带薪休假制度：

累计工作已满1年不满10年的，年休假5天；已满10年不满20年的，年休假10天；已满20年的，年休假15天。请休假应由报本单位同意后报中心督查科登记。

国家法定休假日、休息日不计入年休假的假期。

有下列情形之一的，不享受当年的年休假：

（1）依法享受寒暑假，其休假天数多于年休假天数的；

（2）请事假累计20天以上且单位按照规定不扣工资的；

（3）累计工作满1年不满10年，请病假累计2个月以上的；

累计工作满10年不满20年，请病假累计3个月以上的；

累计工作满20年以上，请病假累计4个月以上的。

4.5考勤结果：

（1）在“红旗窗口”评比、“服务标兵”评比、年度评先评优等应用考勤结果。

（2）全年病假累计超过30天、事假累计超过15天的，旷工3天及以上和请私假以公务假名义弄虚作假的，取消评优评先资格；

（3）全年病、事假累计超过90天或旷工累计超过三天的，取消年度考核奖。

## **5 办公用品与设施设备管理规范**

5.1办公用品与设施设备

包括办公桌椅、档案柜、计算机、打印机、传真机、座机、饮水机、茶具、电风扇和文件夹、笔记本、纸笔等日常设备和办公易耗品。

5.2使用要求

（1）爱护办公设施设备，做好日常维护工作，出现故障，应及时维修；

（2）爱财惜物，节约使用办公文具，禁止浪费，尽可能实现无纸化办公；

（3）办公用品统一向单位领用，保证易耗品的充足使用，公物公用，不准私自挪用，工作人员互相监督，共同维护。

5.3使用规范

（1）保持办公室和办公桌面的清洁，办公用品摆放整齐，方便取用，备用物品统一放在固定位置；

（2）节电节能，做到人走关灯、关机、关门、关窗、关电源，锁好办公室，做好安全保卫工作。

**第3部分：国税窗口服务标准规范**

3.1 工作守则

**服 务 原 则**

依法行政、政务公开、廉洁高效

**服 务 宗 旨**

执政为民、科学规范、优质服务、高效便民

**服 务 承 诺**

一个“中心”对外，一个“窗口”受理

一站式办结，一条龙服务

让政府放心，让群众满意

3.2工作须知

1）按时打卡上下班，不迟到、不早退；

2）着装整齐，佩证上岗，微笑服务，文明用语，业务熟练；

3）坚守工作岗位，不得随意调换窗口工作人员，不脱岗、串岗

4）不在大厅内吸烟、高声喧哗、游戏，不做与工作无关的事；

5）有事要请假，窗口组长同意，同时安排好顶岗人员，并报中心管理领导小组办公室备案；

6）依法办事、依法行政，按规章制度作为与不作为，不以任何理由推诿、扯皮，在承诺时限内办结，办理过程无差错，无不良后果；

7）不准借公务吃拿卡要或参与不健康活动，严格遵守廉洁自律规定，严禁利用职务和工作之便谋取私利；

8）自觉接受中心统一管理和协调，接受中心及纪委监督，积极参与中心组织的各项活动。

3.3 服务规范

3.3.1 仪表规范

1）着装原则：大方、得体、简朴，凡有制服的，需着制服。

2）正常工作时间内所有工作日均严禁穿戴以下服装、饰品：

（1）不得穿短裤、背心、吊带衫、超短裙（裤）、露脐（背）装和奇装异服等；

（2）不得穿拖鞋和后跟无绊的凉鞋，穿皮鞋必须穿袜子；

（3）女同志不浓妆艳抹、不抹味道怪异的香水、不得涂浓指甲油，可淡妆上岗；男同志不得留长发、蓄胡须，不得散发出怪异气味；

3）工作时间内，所有工作人员必须统一佩带工作胸牌。工作人员在上班期间佩带胸牌，一人一卡，不得转借或换带；胸牌如有遗失，应立即向中心管理办公室报告，由中心统一补办。

3.3.2 态度规范

1）基本要求：微笑面对、主动热情、有礼有节、落落大方。

2）办事群众问题时，应熟练、全面、详尽地解答，百问不厌、百查不烦，不得语气生硬、粗鲁傲慢、爱理不理。

3）办事群众提出批评、建议时，必须耐心倾听、不卑不亢，有则改之，无则加勉，不得火冒三丈与之争吵辩解；对于个别无理取闹的群众，不争吵、不对骂，及时向窗口单位负责人和中心管理领导小组办公室汇报。

4）出现误解误会时，柔声细语做好宣传和解释工作，前后台工作人员之间要互相照应，维护集体形象，但不得与之争吵；矛盾确定无法消除时，未免造成更大的冲突，应立即报告上级领导，请求支援帮助。

5）做到“六个一样”：

受理、咨询一样热情；忙时、闲时一样耐心；

干部、群众一样尊重；生人、熟人一样和气；

来早、来晚一样接待；事易、事难一样办理。

1.4 语言规范

1）日常使用客家话，与服务对象交谈时须口齿清楚，条理清晰，言简意赅，用语文明，同时提倡工作人员说普通话，与外地服务对象交谈时，尽量使用普通话，做到有问必答，清楚告知。

2）使用文明用语，做到“来有迎声、问有答声，走有送声”：

（1）接待咨询对象时：“你好”、“请坐”、“对不起，这个不属于我局业务，请到xxx局窗口办理”等；

（2）接待办事对象时：“您好”、“请稍等”、“对不起，您还缺少xxx材料，这是缺件清单，请补齐”、“不好意思，根据xxx规定，你的xxx不符合办理条件”、“这是你的回执单，请于x月x日来领取证件”、“慢走，再见”等；

（3）群众提意见时：“感谢你的宝贵意见”、“你的情况特殊，我会立刻向领导汇报，请稍候”、“感谢你对我们工作的支持和鼓励”等；

3）禁用语：“我不知道，你问别人去”、“我要下班了，你快点”、“我刚才已经说过，你怎么还问”、“上面有提示，你自己不会看啊”、“你去投诉好了”、“有本事你不要来我这儿办”等。

1.5 行为规范

1）基本要求：举止文雅、大方得体。有礼有节

2）工作时间内“六不准”：

不准在前台吃喝东西、掏耳挖鼻、剔牙、剪指甲等；

不准利用工作电脑进行炒股、玩游戏、聊天或其他娱乐游戏活动；

不准在前台与其他工作人员进行与工作无关的闲聊；

不准在工作场所大声喧哗、嬉闹、搭肩挽臂同行；

不准在公共场所乱扔垃圾、随地吐痰、吸烟等；

不准利用工作之便吃拿卡要、收贿受贿。

1.6 质量规范

1）准确答疑。熟悉法规、政策和许可事项资质标准，按一次性告知要求，准确解答疑问。

2）依法受理。认真受理各项业务，不受理不符合规定的事项，也不得以任何理由拒收符合法律、法规规定的事项，补正一次性告知。

3）及时办结。按工作时限及早办理已受理的事项，尽量缩短审查时间，提高办结率。到达预警时间的，要及时报告领导。

4）保证质量。严格按照法律、法规和标准办事，提高工作质量，降低办错率。

**1.7 纪律规范**

1）未经批准不得离岗，事假、病假应提前报批。

2）不准与办事对象发生争执，妥善解决矛盾。

3）不准将申请资料带出单位，应妥善保管好资料，不得擅自将申请人申请资料带出办公室。

4）不准接受办事群众的宴请、礼品、有价证券等，因各种原因未能拒收的，按局有关规定上交。

## **2首问责任制规范**

2.1客人来访、办事或电话咨询、反映问题时，在岗接受询问的窗口第一位工作人员即为首问责任人。

2.2首问责任人答复群众来电、来访提出的问题时，既要坚持实事求是的原则，准确答疑，又要做到态度热情、语言文明、耐心周到，杜绝服务忌语，避免“门难进、脸难看、话难讲、事难办”的现象发生，树立我局高效、公正、廉洁、文明的良好形象。对于不清楚、掌握不确切的问题要及时请教知晓的同事或请示相关工作负责人，给予对方一个准确的解答，对于重要事项还应认真作好登记和记录以备查。

2.3不论被询问的内容与本人或本部门职责是否有关，首问责任人都有义务进行解答或提供帮助，不得借故推诿。首问责任人接待办事群众，应按以下情况分别作出妥善处理：

（1）所问事项属于首问责任人本职工作范围的，应认真解答；资料齐全的要及时受理并在规定时限内完成办结；不能受理的，应说明原因，并告知其应提交或补充的材料；

（2）所问事项不属于首问责任人本职工作范围，但属于本窗口其他工作人员职责范围的，首问责任人应将办事群众指引到相关业务岗位办理，由相关业务人员接待并办理；

（3）所问事项不属本窗口职能范围的，但属于我局其他科室（部门）职责范围的，首问责任人应主动告知办事群众相关科室的咨询电话和办公地点，由相关科室（部门）接待并处理；

（4）所问事项不属于我局职能业务范围的，首问责任人应向办事群众说明情况，耐心解释，并指引其到相关单位窗口咨询；

（5）所问事项属于业务不明确或首问责任人不清楚承办窗口的，首问责任人要及时请示领导，协助、协调有关窗口一同解决；

（6）所问事项因政策规定等原因不能办理的，首问责任人或相关窗口责任人要耐心地做好政策解释和宣传说服工作。

2.4符合办理条件的事项，首问责任人应按照工作职责、办事流程和时限要求，将需办事项迅速及时、认真负责地办理完毕，不得吃拿卡要、推诿超时。

## **3一次性告知规范**

3.1 一次性告知制度是指窗口办文人员对申请人前来办理、咨询业务，应一次性详细告知其所要办理或咨询事项所需提供的资料、事项办理条件、流程、时限等内容的制度。

3.2一次性告知制度坚持热情服务、为群众提供便利的原则，告知过程中要注意文明用语，严禁使用服务忌语。

3.3对于窗口受理、办理的各项业务，窗口办文人员应按照相关业务办事指南，当场核对有关材料，对材料齐全、符合办理条件的应予受理，出具业务受理回执。窗口办文人员对于所提交材料不齐全或不符合规定形式的，应当场一次性告知申请人需要补充的全部内容。

3.4对不属于窗口办理、受理的事项，窗口办文人员也要尽己所能一次性告知申请人进一步咨询的途径。

## **4.A、B角管理规范**

为确保窗口工作的稳定性和连续性，窗口各岗位实行同岗替补制度。

4.1 A、B岗制度是指对窗口每个工作岗位设立A、B 岗，A 岗责任人因故离岗时，B 岗责任人替补A 岗履行职责的工作制度。

4.2 A 岗负责处理本职岗位工作，并将有关情况主动告知B 岗；B 岗应了解A 岗的工作内容，在A 岗离岗期间代为行使A 岗的岗位职责，对已明确、规范的事项，应及时办理，待A 岗返岗后主动说明代行职责的情况，并将有关材料交A 岗。

4.3 A 岗因开会、出差、请假或其他原因需离岗一天以上的，必须提前做好工作的移交，因特殊原因来不及移交的，B岗应主动顶岗。A、B岗间应做好工作衔接，不得推诿、扯皮，更不得缺岗。在岗人员因履行职责不到位造成不良后果的，按有关规定处理。

4.4 B 岗责任人在顶岗期间，应认真履行替代岗位主要职责和本岗工作，按规定及时办理相关业务，对执行A 岗工作结果负有相应责任。A、B 角之间不得推诿、扯皮、拖延或不办，更不得缺岗。

4.5 对AB 岗责任人因推诿扯皮等原因造成工作失误或不良影响的，经查实后按照有关规定视情况给予相应处理。

**第4部分：国税窗口行政管理服务事项规范**

## 4.1.办理开业税务登记

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国税收征收管理法》、 |
| 申请材料 | 1.工商营业执照（副本）或其他核准执业证件原件及复印件     2.注册地址及生产、经营地址证明（产权证、租赁协议）原件及其复印件；如为自有房产，请提供产权证或买卖契约等合法的产权证明原件及其复印件；如为租赁的场所，请提供租赁协议原件及其复印件，出租人为自然人的还须提供产权证明的复印件；如生产、经营地址与注册地址不一致，分别提供相应证明     3.验资报告或评估报告原件及其复印件     4.组织机构统一代码证书副本原件及复印件     5.有关合同、章程、协议书复印件     6.法定代表人（负责人）居民身份证、护照或其他证明身份的合法证件原件及其复印件     7.纳税人跨县（市）设立的分支机构办理税务登记时，还须提供总机构的税务登记证（国、地税）副本复印件     8.改组改制企业还须提供有关改组改制的批文原件及其复印件     9.外商投资企业还需提供商务部门批复设立证书原件及复印件 |
| 审批流程 | 窗口受理——录入——窗口发证 |
| 法定时限 | 30天 |
| 承诺时限 | 即时 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 咨询电话 | 0753-6133812 |

## 4.2.办理变更税务登记

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国税收征收管理法》、 |
| 申请材料 | 1.工商营业执照及工商变更登记表复印件  2.组织机构统一代码证书（副本）原件（涉及变动的提供）  3.业主或法定代表人身份证件的原件及复印件（涉及变动的提供）  4.场地使用证明：自有房屋的提供房屋产权证租赁房屋的提供租房协议和出租方的房屋产权证复印件无房屋产权证的提供情况说明无偿使用的提供无偿使用证明（地址）（涉及变动的提供）  5.《税务登记证》正、副本原件 　　6、纳税人变更内容的决议及有关证明的文件复印件； 　　7、外经贸委批准变更文件复印件(外商投资企业提供)； 　　8、《税务登记变更表》； 　　9、税务机关要求提供的其他有关证件、资料。 |
| 审批流程 | 窗口受理——录入——窗口发证 |
| 法定时限 | 30天 |
| 承诺时限 | 即时 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 咨询电话 | 0753-6133812 |