国家税务总局西藏自治区税务局推行办税服务厅标准化建设实施方案

根据《国家税务总局关于进一步规范办税服务厅内部标识有关问题的通知》(国税函〔2009〕524号)要求，结合实际，现就开展办税服务厅标准化建设工作，制定如下方案。

一、指导思想

办税服务厅标准化建设的指导思想是：以党的十七大精神为指导，以构建和谐税务为出发点，以纳税人需求为导向，结合《全国2010-2012年纳税服务工作规划》要求,以建立健全新的工作运行模式为目标，进一步改善办税服务环境，完善服务内容，创新服务手段，健全服务制度，全面提升税收征管质量和纳税服务水平。

二、工作目标

总体目标是：2012年底前，全区办税服务厅基本实现办税环境标准化、管理制度标准化、业务流程标准化、涉税服务标准化、工作考核标准化，不断提高办税服务能力。

具体目标是：统一窗口标识放在优先环节，务必于2010年10月前完成。其他标识可根据办税服务厅条件逐步规范。

三、基本原则

1.统筹推进原则。切实做到标准化建设与优化流程、优化服务、提高税收管理质量、同步规划和推进的工作原则。

2.稳步实施原则。办税服务厅标准化建设是稳步推进和不断完善的过程，当前我区各地办税服务厅状况各不相同，各单位要结合自身实际，科学合理配置办税服务厅资源，本着简洁实用、庄重大方原则，稳步实施。

3、厉行节俭原则。办税服务厅标准化建设是在充分利用现有资源和条件基础上的一次优化和改造，要严格控制成本，减少不必要的浪费，争取少花钱多办事。同时要加强监督管理，确保实现预期目标。

四、工作内容

按照总局《国家税务总局关于进一步规范办税服务厅内部标识有关问题的通知》规定，切实把握重点部位和关键环节，力求在较短的时间内，达到进一步规范办税服务厅的要求。

（一）科学合理划分功能区。各单位要根据本单位办税服务厅的结构特点，按照“科学布局、合理利用、节俭办事、以人为本”的要求，立足现有资源，全面整合、规划、设置，形成结构合理、功能完善、办税方便、整体协调的办税服务厅功能区域体系。具体设置可根据各单位实际确定。

1.纳税咨询区。主要为纳税人提供涉税业务的咨询和纳税辅导。设立咨询台，配备咨询导税人员，建立咨询日志,配置电子触摸查询机，将办税指南、业务流程等内容存入其内，方便纳税人触摸查询。

2.资料取阅区。设置资料架，分门别类将办税指南、税收宣传手册、税收政策等涉税资料印制成册，摆放上架。设置期刊架，陈列《中国税务报》、《税收公示》等报刊杂志,方便纳税人取阅。

3.取表填单区。设置文书存放架，存放空白涉税表、证、单、书，供纳税人办理业务时免费取用。设置填单台，陈列各种填写

规范的文书模板，方便纳税人模仿填写。

4.办税服务区。办税台面采用低平开放式结构，新建、改造的工作台面高度以80厘米左右为宜，工作台面上方不得安装金属栅栏或玻璃隔板。有条件的大厅可以配置自动叫号机、并配备电子评价器，纳税人通过自动叫号系统索取排队序号，办理涉税事宜，并进行服务评价。

5.自助办税区。根据需要设置专用电话、配备可上互联网的专用电脑、配置打印机，提供笔、印台、复写纸等用品用具。纳税人可自行查阅涉税事宜，进行电话、电子申报，划缴税款，打印报表资料等。

6.办税等候区。配置必要的桌、椅、饮用水、杯等便民设施，配备电子公告设备，公开税收政策、涉税信息。悬挂税收宣传文字、图片，营造税收文化氛围。设置宣传公示栏、举报箱、意见箱，公开大厅人员姓名及工号，公开投诉举报电话，广泛接受社会监督。

（二）合理设置窗口。办税服务厅应科学划分合理设置窗口类别，功能涵盖税务登记、申报纳税、普票发售、普票代开、认证报税、专票发售、专票代开、车购税征收、文书受理等各种涉税事项。

（三）优化办税流程。对现有流程进行梳理，在依法高效的前提下，最大限度地合并审批事项，压缩办税时间，减少办税环节。办税服务厅负责涉税审批事项文书的受理、传递、衔接、督办工作，各单位要建立文书流转衔接制度，明确文书流转各环节职责，切实保障每项涉税事项按时办结。

（四）努力实现电子办税。继续完善电子办税服务平台功能，

加快财税库行横向联网，实现申报缴税入库同步进行，引导纳税人使用电子申报缴税方式，逐步实现同城通兑。在坚持自愿的前提下，宣传、引导纳税户选择委托银行实扣和批量划缴，电话申报等缴税方式，拓展多元化报缴渠道。

（五）搞好监评考核。广泛借助社会力量，创新社会监评手段。聘请人大代表、政协委员、行业协会或纳税人担任纳税服务监督员，广泛听取和收集改进税收服务的意见和建议。安装电子服务评价器，由纳税人对窗口人员办税服务即时评价。

五、工作要求

办税服务厅标准化建设是我区税务系统进一步加强纳税服务工作，提高办税服务质量和效率，提高纳税人的税法遵从度和满意度的主要内容，各单位必须认真对待，切实负责，按照既定的目标和方案，理顺思路，突出重点，扎实推进。

（一）我区办税服务厅建设，要按照全国统一的办税服务厅管理办法，对新建或改造较大的办税服务厅，应严格按照有关标识基本元素的规格、材质等要求规范标准建设；对已建设使用的办税服务厅，必须按总局通知要求，逐步改进、持续优化已有设施，逐渐形成规范标准。

（二）规范办税服务厅标准。首先，统一按照总局通知要求规范窗口标识的规格、字体、颜色、安装距离。其次，公告栏、意见箱等服务设施标识，可按照标识基本元素要求，结合实际尺寸自行设计安装。第三，对窗口标识名称、功能区划分，各单位可根据实际自行确定。第四，依据我区少数民族地区统一规范使用藏文文字有关规定，各类办税大厅窗口标识等应同步进行藏文翻译，便于公开识别。第五，各类标识的材质应统一由水晶板制作。

（三）办税服务厅规范标准工作任务。首先，规范标识的目的是为了推进办税服务厅标准化建设，提升办税服务功能。各地应在规范标识的过程中，依托信息化技术，同步优化办税流程，整合窗口功能，合理划分功能区域，保障服务设施性能，加强办税公开。其次，努力拓展多元化的申报缴税方式，切实减轻各级办税服务厅征期压力，做好新增拉萨市城关区市民服务中心办税服务网点的前期准备工作。第三，按照总局纳税服务工作规划要求，逐步完成办税服务、税法宣传、权益保护等各项工作改进，营造良好的纳税氛围和环境，不断提高税务机关办税服务能力和纳税人的税法遵从度和满意度。