

青岛市地方税务局

青岛市地方税务局税收法规发布中心
青岛地税网站http://www.qd-1-tax.gov.cn

税务公告

青岛市国家税务局 青岛市地方税务局 通告

根据《中华人民共和国税收征收管理法》及其实施细则、《税务登记管理办法》和《国家税务总局关于换发税务登记证的通知》的规定,青岛市国家税务局、青岛市地方税务局自2006年8月1日起至11月30日,对已经办理了税务登记的纳税人持有的税务登记证进行联合换证。截止目前尚有部分纳税人未按照规定期限办理换发税务登记证,根据《国家税务总局关于换发

税务登记证的通知》的规定,自2007年1月1日起旧税务登记证不再有效,该类纳税人要抓紧时间到主管国税机关或地税机关办理换证手续。逾期未办理的,税务机关将依照《中华人民共和国税收征收管理法》及其实施细则的规定予以处罚。

二〇〇六年十一月二十八日

通告

为加强税收执法监督,规范税收执法行为,青岛市地方税务局通过地税局网站组织开展全市地税系统税收执法工作网上监督评议活动。欢迎广大纳税人、社会各界对地税系统执法情况等进行监督评议,请登录青岛市地方税务局网站(www.qdds.net),在主菜单栏点击“监

督评议”,进入“监督评议”页面,下载填写《税收执法监督评议表》,发送至qddsfcg@yahoo.com.cn。本次网上评议活动至2006年12月30日结束。

青岛市地方税务局

2006年11月30日

山东省地税系统纳税服务工作规范(试行)

第二节 12366 纳税服务热线

第十八条 各市地方税务局应当设立12366纳税服务热线座席间。座席间应保持整洁明亮,机台排列有序,符合机房管理要求,并设有“12366纳税服务热线”的醒目标志。

根据工作需要,设班长座席、普通座席、系统维护等岗位,确定座席数量,但最低不得少于两个座席,工作时间内人工服务的应答率不低于90%。

定期对通过12366纳税服务热线反映的问题进行整理、统计、分析。

第十九条 座席人员应当通过电话、语音留言、传真、电子邮件等多种形式,及时受理涉税咨询、投诉、举报等。

座席人员通过12366纳税服务系统外拨功能,实现与县(市、区)地方税务局的即时通话,应明确受理电话和接话人员。

第二十条 各级地税机关应当加强对座席人员的培训,新上岗人员需经业务培训合格后方可上岗;对现有座席人员要制定培训计划,定期组织实施,加强培训力度和日常考核,不断提高座席人员的业务技能和综合素质。每季度至少组织一次业务技能考试。

第二十一条 各市纳税服务中心应当按照《山东地税12366纳税服务系统座席人员星级管理办法(试行)》规定,加强对座席工作人员的考核管理。

第三节 纳税服务网站(网页)

第二十二条 各级地税机关应当规范和完善外部网站的纳税咨询、办税指南、网上办税、涉税公告和公示、投诉举报等服务功能,及时更新服务内容,准确发布涉税信息,加强与纳税人互动。

第二十三条 各级纳税服务中心应当充分借助地税机关外部网站和政府网开展纳税服务,可在地税机关外部网站上开设纳税服务子网站(网页)。

第四章 纳税服务内容

第二十四条 各级地税机关应当充分利用电视、广播、报纸、杂志、网络等传媒,通过多种方式,向纳税人和社会各界宣传税法。税法宣传应广泛、及时、准确,注重实效。

第二十五条 各级地税机关应当针对纳税人的咨询需求,提供税收法律法规规章的规定以及与纳税程序有关的情况,指导纳税人办理涉税事项。

定期对办税人员进行辅导,也可针对纳税人实际情况,开展专项辅导。

地税机关开展各类税收咨询、辅导不得向纳税人收取费用。

第二十六条 各级地税机关应当根据管理和服务的需要,合理确定提醒服务的对象,通过书面、口头、电话、E-mail、手机短信、报纸公告等多种形式,提醒纳税人及时办理各项纳税事宜。

第二十七条 各级地税机关应当针对纳税人向地税机关提出的合理、合法的涉税服务需求,开展预约服务、延时服务等。

第二十八条 各级地税机关应当在明确征纳双方法律责任和义务的前提下,对需要提供纳税服务援助的老年人员、残疾人员、下岗人员、遭受重大自然灾害的纳税人等群体提供税收援助,可以到纳税人生产、经营场所进行办税辅导或为其办理有关涉税事项。

有条件的,应当组织开展纳税服务志愿者活动,帮助社会弱势群体纳税人解决办税困难。

第二十九条 各级地税机关应当从实际出发,推行直接申报、邮寄申报、网上申报、电话申报、“双委托”等多元化申报方式;积极推广使用支票缴款、电子结算、银行代收等缴税方式。

各级地税机关可根据当地情况推行相关税收业务的“同城通办”和“异地通办”,由纳税人自行选择纳税服务场所办理涉税事项。

第三十条 各级地税机关应当在符合规定的

前提下,最大限度地简化税务登记、税款征收、税务检查(稽查)、税收政策管理、发票管理等办事程序和环节,明确各环节的办事时限;清理、规范、简并要求纳税人报送的各种文书资料,提高工作质效。

第三十一条 各级地税机关应当根据纳税人的纳税信用等级,在税务登记、发票管理、纳税申报、税款征收、税务检查、涉税审批等方面,有针对性地提供服务,促进税收信用体系建设,引导纳税人依法诚信纳税。

第三十二条 税收管理员应当根据管户责任和管事要求,加强与所负责纳税人的联系与沟通。告知纳税人联系方式、岗位职责、服务事项和监督方法;向纳税人提供提醒告知、宣传咨询、援助服务、预约服务等服务方式;了解纳税人财务管理、会计核算和生产经营情况;征询和反映纳税人的意见、建议,帮助纳税人解决纳税困难。

第三十三条 各级地税机关应当按照法律、法规规定的税务稽查执法范围、职权、依据和程序行使税收执法权,严格依法执行稽查公开、告知制度。

第三十四条 各级地税机关应当根据实际情况,依法确定稽查时限。在实施税务稽查过程中,对当事人提出的问题,应当进行耐心的解释和说明。

第三十五条 各级地税机关在行使税收执法权时,应当依法告知纳税人具有申请税务行政复议、提起税务行政诉讼、请求税务行政赔偿和要求举行听证的权利,以及负责税务行政复议、赔偿和组织听证的税务机关。

负责税务行政复议、赔偿和组织听证的税务机关,应当自纳税人提出申请或要求后,依法告知纳税人申请税务行政复议、赔偿以及举行听证的程序、时限和相关资料等事项。

第三十六条 各级地税机关在税务行政复议、诉讼过程中,发现具体行政行为有明显错误的,应当及时变更或撤销。

各级地税机关对于依法应当给予税务行政赔偿的纳税人,要按照法律、法规的规定,及时、足额地给予赔偿。

第五章 纳税服务制度

第三十七条 各级地税机关应当实行公开办税制度。公开的内容主要包括:纳税人(地税机关)的权利和义务,税收法律、法规和政策,管理服务规范,税务检查程序,税务违法处罚标准,税务干部廉洁自律有关规定,受理纳税人投诉、举报的部门和电话,地税人员违反规定的责任追究,税务行政许可项目和非许可行政审批项目,税务行政收费标准,纳税信用等级评定的程序、标准,实行定期定额征收的纳税人税额核定情况等。

第三十八条 各级地税机关应当对纳税服务内容、时限、标准等进行承诺。服务承诺的内容主要包括:咨询服务承诺、办税服务承诺、政务公开承诺、信息服务承诺、实施检查承诺、权利保护承诺、服务态度承诺等。

第三十九条 各级地税机关应当根据纳税人需求,对纳税人需要到地税机关办理的涉税事项,实行集中受理或办理,为纳税人提供“一站式”服务。

纳税服务场所的业务可分为受理和办理两类,对于可以在纳税服务场所内即时办结的办理事项,地税人员经审核,在符合规定的情况下即时办结;对于不能在纳税服务场所内即时办结的受理事项,统一受理后转交内部有关部门,按有关规定处理,并统一通过纳税服务场所将处理结果反

馈纳税人,形成“统一受理、内部流转、限时办结、窗口出件”的一站式服务格局。

各级地税机关应积极推行首问责任制。纳税人到地税机关办理涉税事宜,或拨打地税机关电话咨询问题,由首先问到的地税机关工作人员(即首问责任人)负责对有关事项的受理、办理或提供指引。

首问责任人应当热情接待来电、来访者,认真听取情况,对属于职责范围内的,及时受理、办理;不属于职责范围内的,提供指引。不得对来电、来访者推诿首问责任。

第四十条 各级地税机关应当按照法律、法规、规章及其他规范性文件中的时限要求,办理有关涉税事项。

按照规定需要限时办理的事项主要包括:税务登记、发票领购、纳税申报、减、免、缓、退税及手续费返还、税务行政许可审批、受理涉税咨询、投诉举报等。

第四十一条 各级地税机关应当根据实际工作情况建立纳税服务质效回访制度和联系点制度等,主动向纳税人通报情况、答疑解惑、宣传税法 and 征求意见。

第四十二条 各级地税机关应当建立健全工作制度、礼貌用语、服务禁语、礼仪形象等管理制度和服务要求,规范纳税服务人员的服务行为。纳税服务窗口工作人员应当统一着装,挂牌服务,使用普通话;妥善处理纳税服务事项,不与纳税人发生争执。

第四十三条 各级地税机关应当根据实际工作情况建立纳税服务质效回访制度和联系点制度等,主动向纳税人通报情况、答疑解惑、宣传税法 and 征求意见。

第四十四条 各级地税机关应当建立健全工作制度、礼貌用语、服务禁语、礼仪形象等管理制度和服务要求,规范纳税服务人员的服务行为。

纳税服务窗口工作人员应当统一着装,挂牌服务,使用普通话;妥善处理纳税服务事项,不与纳税人发生争执。

第六章 纳税服务考核监督

第四十五条 各级地税机关要建立健全纳税服务质量考核机制,实行定量考核与定性考核、定期考核与日常监督、内部考核与纳税人评价的有效结合,提高服务质量和效率。

第四十六条 各级地税机关应当根据本规范规定的纳税服务内容,明确纳税服务岗位职责和考核评价标准,建立和完善纳税服务考核指标体系。

第四十七条 纳税服务质量评价由地税机关或委托独立于征纳双方之外的第三方实施。上级地税机关可对下级地税机关纳税服务质量组织评价,各级地税机关也可自行组织评价。

第四十八条 各级地税机关应逐步建立纳税服务星级管理制度和纳税服务质量黄牌警告制度,促进服务质量的整体提升。

第四十九条 建立完善工作绩效与奖惩挂钩的机制,对综合评价高、纳税服务工作成绩显著的单位和个人从精神和物质两方面给予奖励。对未按规定为纳税人提供纳税服务、出现投诉事件或其他工作失误的,视情节轻重,按照有关规定责令限期改正,并追究相关责任。

第七章 附 则

第五十条 各市地方税务局应根据本规范,结合工作实际,制定具体实施办法和制度。

第五十一条 本规范由山东省地方税务局负责解释。

第五十二条 本规范自2006年9月1日起试行。

您有地方税收问题要咨询吗?

您有偷税问题要举报吗?

您有投诉地税干部廉政问题吗?

您对青岛地税的服务有意见吗?

您有需要求助的其他涉税事宜吗?

请拨 12366

青岛地税涉税服务中心 东海西路18号