（以下附錄節錄自廣東省國家稅務局的網站，全文可參閱 http://portal.gd-n-tax.gov.cn/pub/gdgsww/xxgk/ssfg/fgk/qbfg/dffg_760/gdsgjswj/201404/t20140429_394666.html）

附錄

广东省国家税务局转发国家税务总局关于印发《税务系统首问责任制度（试行）》的通知

粤国税发〔2014〕93 号

广州、各地级市、深汕合作区国家税务局,局内各单位：

现将《国家税务总局关于印发〈税务系统首问责任制度（试行）〉的通知》（税总发〔2014〕59 号）转发给你们，省国税局补充如下意见，请一并贯彻执行：

一、提高认识，认真落实。推行首问责任制是“便民办税春风行动”的重要内容。税务总局制定的税务系统首问责任制度，明确了首问责任人、适用范围、责任部门、办理标准、责任追究等内容，各级国税机关要提高对推行首问责任制重要性和必要性的认识，认真组织学习首问责任制度的具体内容和要求，将首位责任制度的工作要求分解落实到位。

二、细化措施，迅速行动。各级国税局税务机关要结合“便民办税春风行动”工作，扎实推行首问责任制工作。各地要结合实际制定本地区方案，进一步细化措施，明确流程，理顺各部门之间、前台和后台之间、部门人员之间的工作衔接，确保首问责任人切实负起责任，能办理的即时办理，不能办理的即时转办、限时办结，让纳税人一次上门即能得到满意服务，避免多次跑、来回找。

三、加强监督，重视宣传。落实首问责任制度是一项长期的制度性工作。各地应结合绩效考核等工作，狠抓工作落实成效。省国税局将不定期地抽查和通报各地落实情况，各地也应积极通过纳税人意见征集、明察暗访、抽查通报等方式，加强对首问责任制落实情况的督促检查。同时，要注重加强对纳税人的服务承诺宣传，自觉接受纳税人和社会公众的公开监督，进一步展示国税部门便利税户、服务群众的便民服务良好形象。

广东省国家税务局

2014 年 4 月 28 日

国家税务总局关于印发《税务系统首问责任制度（试行）》的通知

税总发〔2014〕59号

各省、自治区、直辖市和计划单列市国家税务局、地方税务局:

为促进税务系统进一步转变职能、改进作风，按照“最大限度便利纳税人、最大限度规范税务人”的工作要求和“便民办税春风行动”的统一部署，税务总局决定在全国税务系统全面推行首问责任制。现将《税务系统首问责任制度（试行）》印发你们，请认真遵照执行。现就有关问题通知如下：

一、提高认识，加强领导。推行首问责任制是“便民办税春风行动”的重要内容，是提高税务机关服务效率和纳税人办税效率，降低征纳成本，构建和谐征纳关系的重要措施，也是践行“三严三实”，使“三个三”要求成为税务工作人员思想自觉和行动自觉的有力抓手。各地要提高对推行首问责任制重要性和必要性的认识，切实加强组织领导，各级税务机关“便民办税春风行动”领导小组要统筹负责推行工作，务求将首问责任制抓好、抓实。

二、细化措施，稳步推进。推行首问责任制涉及人员面广，业务类型多，各地要结合本地实际情况，按照符合工作规律、提高服务效率、明确岗位职责、加强部门配合的原则，制定细化方案，形成立得住、行得通、管得好的首问责任推行、管理、考核和督促机制。要加强对税务工作人员的培训辅导，使其在掌握本岗位业务的基础上熟悉了解相关涉税业务办理流程和部门职责分工，为推行首问责任制打好基础。

三、狠抓落实，注重长效。要积极通过纳税人意见征集、明察暗访、绩效考核等方式，加强对首问责任制落实情况的督促检查，确保首问责任制落实到位，取得实效。要通过多种渠道对首问责任制进行广泛宣传，主动接受纳税人和社会公众的监督，营造良好舆论氛围，使首问责任成为税务系统的一种工作常态、行为习惯和行业风尚。

国家税务总局

2014年4月24日

附件：税务系统首问责任制度（试行）.rar

税务系统首问责任制度(试行)

第一条 为切实转变职能、改进作风，更好地为纳税人服务，特制定本制度。

第二条 首问责任制是指首问责任人为纳税人办理或有效指引纳税人完成办理涉税事项的责任制度。

首问责任人是指纳税人到税务机关或通过电话等方式办理涉税事项或寻求涉税帮助时，首位接洽的税务工作人员。

第三条 首问责任制适用于各级税务机关及其工作人员。

第四条 纳入首问责任制的业务范围包括：涉税业务办理、涉税业务咨询、纳税服务投诉和税收工作建议。

纳税人对于税收违法行为的检举和干部违法违纪行为的举报以及信访事项，依据有关专门规定处理。

第五条 首问责任人受理纳税人来电、来访时，应礼貌热情、认真听取、详细了解纳税人需求，做到及时办理或有效指引。

第六条 首问责任人职责范围内的涉税事项，按以下规定办理：

(一)凡资料齐全且符合法定条件者，能当场办理或答复的，应当场办理或答复；不能当场办理或答复的，应对纳税人的涉税事项和联系方式进行登记，依法依规承诺限时办结或限时答复，负责跟踪办理情况，并于办结后及时向纳税人反馈。

（二）对资料不齐全或者不完全符合法定条件者，应一次性告知其所办事项的办理依据、办理时限、办理程序和所需资料，或明确告知不予办理的理由、依据等。

第七条 对不属于首问责任人职责范围的涉税事项，按以下规定办理：

（一）属于本税务机关职责范围内的涉税事项，首问责任人应将纳税人指引到涉税业务对应的承办部门，由承办部门指定承办人，该承办人承接首问责任。

首问责任人无法明确承办部门的，应联系本部门负责人予以明确；确实无法明确承办部门的，由本税务机关的办公室或纳税服务部门指定承办部门，并由该部门承接首问责任。

（二）不属于本税务机关职责范围内的涉税事项，首问责任人应向纳税人详细说明，并给予必要的帮助。

第八条 首问责任人应当切实履行首问职责，依法、依规办理首问事项，不得推诿、敷衍、拖延或者拒绝。

第九条 各级税务机关应加强内部各部门之间的协调与配合，严格按照规定的程序和时限要求办理相关涉税事项，确保首问责任人按规定的时限回复纳税人。

第十条 各级税务机关要切实加强对首问责任制度落实情况的监督和检查，要将首问事项的办理情况纳入绩效考核。对不按规定履行首问责任和办理首问事项的单位和个人要严肃追究责任。

第十一条 各级税务机关要加强对税务工作人员的职业素质培训和职业道德教育，提高税务工作人员履行首问责任的能力和服务纳税人的意识。严格禁止在承办首问事项的过程中向纳税人索拿卡要等违反廉政规定的行为。

第十二条 纳税人对税务机关及其工作人员违反本制度规定的行为，有权进行监督。对首问责任承办机关的投诉可以向上级税务机关提出；对首问责任承办部门和承办人员的投诉，可以向本级税务机关提出。

第十三条 各级税务机关的纳税服务管理部门负责首问责任制的统筹协调和监督考核。

第十四条 各省、自治区、直辖市和计划单列市国家税务局、地方税务局应根据本制度，制定具体实施办法。

第十五条 本制度自 2014 年 5 月 1 日起施行。