

(以下附錄節錄自國家稅務總局的網站，全文可參閱
<http://www.chinatax.gov.cn/n810341/n810755/c1918667/content.html>)

附錄

国家税务总局
关于规范行政审批行为改进行政审批有关工作的意见
税总发〔2015〕142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，局内各单位：

为贯彻落实《国务院关于规范国务院部门行政审批行为改进行政审批有关工作的通知》（国发〔2015〕6号）和《国务院审改办关于贯彻落实〈国务院关于规范国务院部门行政审批行为改进行政审批有关工作的通知〉的指导意见》（审改办发〔2015〕1号），进一步提高税收工作效率和纳税服务水平，现就规范税务行政审批行为、改进税务行政审批有关工作提出如下意见。

一、全面实行“一个窗口”受理

1.办税服务厅或指定内设机构集中受理。税务机关应当按照“窗口受理、内部流转、限时办结、窗口出件”的要求，由办税服务厅集中受理行政审批申请（在政府服务大厅设立窗口的，可以由政府服务大厅窗口受理）。没有设立办税服务厅的税务机关指定一个内设机构作为窗口，集中受理直接向本级税务机关提出的行政审批申请。税务总局指定纳税服务司办税服务处作为窗口，集中受理直接向税务总局机关提出的行政审批申请。

2.在办公区域显著位置设立行政审批指示路牌，引导申请人到窗口或大厅办事。指示路牌样式，由税务总局负责设计；各级税务机关按照税务总局统一的指示路牌样式，设置指示路牌。在政府服务大厅设置窗口的，可按政府服务大厅的统一要求设立指示路牌。

3.选派窗口或大厅人员。各级税务机关应当选派政治素质高、业务能力强、服务态度好的业务骨干或职能部门负责人承担窗口或大厅服务工作，保持窗口或大厅人员相对稳定。

4.制定并公布服务规范。税务总局制定统一的服务规范，对窗口人员的仪容举止、工作纪律、文明用语等作出要求，并公布在醒目处，接受群众监督。在政府服务大厅设置窗口的，可按政府服务大厅的统一要求制定并公布服务规范。另外，可以通过电子滚动屏、触摸屏、公告栏等方式公开服务规范。

二、加快实现行政审批事项网上办理

1.全面实行网上集中预受理和预审查。在实行窗口现场办理的同时，加快建立网上办理平台，2015年底前基本实现全部行政审批事项网上预受理和预审查，纳税人可直接通过网上办理平台上传电子材料或邮寄等方式递交申请材料。适用程序简便、有条件现场办结的，可直接进行受理、审批，在送达批准文书前，对纸质材料进行验真（形式审查）。

2.创造条件推进网上审批。税务总局结合金税三期工程建设，积极探索实现行政审批事项申报、受理、审查、反馈、决定和查询告知等全过程、全环节网上办理。研究制定符合税务部门实际的行政审批电子签章使用和管理办法。探索运用电子密钥等数字认证技术实现对申请人

安全登陆网上审批平台与身份进行验证。各省税务局可以结合各自税收征管工作和税收信息化建设的实际，加快推进网上审批。

三、推行受理单制度

1.明确受理单要素。税务总局制定全国统一的受理单样表，受理单内容包括事项名称、受理机构、审批编号、申请人及通讯地址、联系人及联系电话、受理依据、受理工作人员及联系电话、收费状况、受理时间、承诺办结时限、批准文书发放方式等。

2.出具受理单。申请材料齐全、符合法定形式，或已按照要求提交全部补正材料的，税务机关应当予以受理，并出具受理单。受理单一式三份，一份当场送交给申请人；一份随受理资料流转，供税务机关内部负责审批部门掌握办理进度；一份提供给税务机关负责执法监督的部门备查。

四、实行办理时限承诺制

1.明确办理时限。对于程序简便、可现场办结的事项，应当即时办结；对于需要实地调查、上报审批或其他不能当场办结的事项，应在受理单中明确注明不长于法律法规规定的办结时限。依法不纳入办理时限的工作步骤和工作事项，应在受理单中作出具体说明。

2.建立审批“绿色通道”。税务机关应当结合自身实际，开辟“绿色通道”，对有利于自主创业和增加就业等政府鼓励的事项，以及老弱病残孕等有特殊困难的申请人，通过“绿色通道”优先办理，主动服务，专人负责，进一步压缩审批时限。

五、编制和提供服务指南

1.按程序编制服务指南。税务总局编写统一格式的服务指南。各省税务局根据审批工作的需要，可以在统一格式服务指南的基础上编制符合本省实际的服务指南，但须在本省范围内保持统一和规范。

2.明确服务指南的主要内容。主要包括但不限于事项名称、事项类别、办理依据、受理机构、决定机构、办事条件、申请材料、示范文本以及常见错误示例、办理基本流程、办理时限、收费依据、收费标准、批准后是否发放证照（包括证照名称、样式，相关的年检、培训和收费的依据和标准）、表格下载、监督检查、咨询渠道、责任追究、办公时间和地址、乘车路线、状态查询等要素。

3.提供服务指南。服务指南应摆放在服务大厅或统一受理窗口的醒目位置，方便群众取用，并在税务机关官方网站显著位置公布，提供电子文档下载服务。税务总局应当在官方网站醒目位置提供各地税务机关服务指南链接。

4.更新服务指南。服务指南内容发生变更的，各级税务机关应当在10个工作日内完成服务指南的更新，在窗口、网站或大厅醒目位置张贴变更公告，进行公示宣传，让公众周知。

六、制定审查工作细则

1.明确审查工作细则的主要内容。细化每个审查环节要求，规范和约束自由裁量权。重点明确细化行使自由裁量权的边界，部门负责人以及不同职级办事人员在不同环节的审查职责。在明确自由裁量权边界时，可根据行使自由裁量权综合考虑的因素制定标准原则的，要尽量具体化。对同一类申请事项，申请人条件相当、情节基本相同、性质基本一致，作出的行政审批决定应当基本相同。

2.编制审查工作细则。税务总局负责编写每一项行政审批事项的审查工作细则，形成审查

工作细则（2015年版），并结合审批工作中遇到的实际问题，不断修改完善和细化。

3.强化责任追究。以审查工作细则为依托，明确廉政要求以及不当作为需要承担的后果，建立税务机关内部人员过问审批事项办理的记录制度和责任追究制度，禁止部门内部人员违反规定干预其他人员正在办理的审批事项。

七、加大行政审批公开力度

1.及时公开办理情况。除涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的，税务机关应当通过服务大厅的电子屏幕或部门官方网站等渠道，及时向社会公布审批事项受理、办理进展和结果。

2.做好全程咨询服务。税务机关通过 12366 热线电话，部门官方网站或网上审批平台设立在线应询、咨询邮箱等，提供咨询服务。设立服务大厅的，可设专门咨询台，统一接受申请人咨询；实行窗口受理的，由窗口人员负责提供咨询服务。

八、建立申请人评议制度

1.即时接受申请人满意度评价。税务总局制定统一的满意度评价表，内容包括申请人姓名、联系电话、联系地址、审批项目名称、评价内容、抽查回访记录等内容。满意度评价表由申请人在审批事项办结后填写，对不方便现场反馈的，申请人可根据评价表提供的投诉电话和电子邮箱，直接向税务机关指定的举报投诉机构反映。举报投诉机构根据申请人所填写的评价表，定期进行实地或电话随机抽查回访。税务机关的办税服务厅可以使用叫号系统的电子评价功能即时接受纳税人满意度评价。

2.组织召开申请人评议会。由各级税务机关纳税服务部门组织，邀请申请人、中介服务机构代表参加，听取规范和改进行政审批工作的意见和建议。根据审批事项数量、受理件数等实际情况确定举办座谈会的次数，可每季度、半年或一年召开一次；特殊情况下也可以随时召开。对评议会上提出的意见建议，及时研究提出整改措施，向参会申请人和中介服务机构反馈，并向社会公告。

九、工作要求

1.提供备查材料。税务总局将服务规范、服务指南、受理单样表、申请人满意度评价样表、审查工作细则报送国务院审改办备查。实现行政审批事项网上预受理和预审批的，税务总局于 2015 年底将相关网址报送国务院审改办备查。

2.报送审批事项办结情况。税务总局有关业务司于每季度首月 5 日前将上一季度（2015 年第二季度开始）由其直接办结的审批事项办结时限情况送交政策法规司；各省税务局政策法规部门、征管科技部门和纳税服务部门应当密切配合，做好审批事项办结时限情况统计填报工作，于每季度的首月 7 日前将上一季度（2015 年第二季度开始）本省税务系统审批事项办结时限情况上报税务总局（政策法规司），税务总局于每季度的首月 10 日前汇总后报送国务院审改办。办结情况，主要包括每一项审批事项的受理件数、平均办结时限、在法律规定内办结和逾期办结的件数及占比情况，对逾期办结的应作出专项说明。税务总局充分运用信息化手段，通过完善税收征收管理信息系统、金税三期等信息系统功能，实现审批事项办结时限情况报送和统计工作的信息化，减轻报送负担。

3.提交年度总结报告。各省税务局于每年 1 月 15 日前将上一年度改进和规范行政审批工作进展情况上报税务总局（政策法规司），税务总局于每年 1 月底前将改进和规范行政审批工作进展情况报送国务院审改办。

十、组织领导

1.高度重视。规范行政审批行为、改进行政审批工作，是简政放权、转变职能的重要内容，是优化服务、创新管理的重要举措。各级税务机关应把这项工作列入重要议事日程，主要负责同志亲自负责、专题研究，精心组织、扎实推进，务必取得实效。

2.建立机制。各级税务机关应当注重发挥依法行政工作领导小组的作用，健全工作机制，制定工作计划，明确责任分工，形成工作合力，有力有序推进规范和改进行政审批工作。

3.抓好落实。各级税务机关按照工作职责、任务分工和本意见的要求，狠抓工作落实，切实做好与纳税服务规范、税收征管规范的有机衔接，促进纳税服务和税收征管水平不断提高。

各省税务局应将规范和改进行政审批工作中好的做法和经验、遇到的困难和问题，及时向税务总局(政策法规司)报告。对各省税务局工作进展和落实情况，税务总局将适时组织督查。

附件：1.规范和改进行政审批工作任务分工表

2.税务行政许可项目分项表

3.税务行政许可事项服务规范

4.税务行政许可事项服务指南

5.税务行政许可事项审查工作细则

6.税务行政许可申请表

7.税务行政许可受理通知书

8.申请人满意度评价表

9.指示牌标识

国家税务总局
2015年11月23日