

# “四零承诺”服务为民 改进作风推动发展

## 省直机关“四零”服务创建公开承诺(一)

### 省工商行政管理局党组“四零”服务创建公开承诺

黑龙江省工商行政管理局作为省“四零”承诺服务创建试点单位,按照省委作风整顿要求,注重实体服务窗口、网上办事大厅和机关职能转变同时创建、并行并重、共同提升。确定以哈尔滨市市场监督管理局驻哈尔滨市行政服务中心审批窗口、黑龙江省垦区工商行政管理局登记服务大厅作为先行项目,现面向社会公开承诺。

#### 一、主要职责

承担市场主体登记管辖权限内的行政许可事项及其他事项。

#### 二、主要服务对象

以公民、法人及其他经济组织为主要服务对象。

#### 三、服务内容

(一)哈尔滨市市场监督管理局驻哈尔滨市行政服务中心审批窗口6项服务内容

1.企业名称预先核准;

2.企业设立登记;

3.企业变更登记;

4.企业注销登记;

5.国家工商行政管理总局商标局哈尔滨商标注册受理窗口;

6.其它相关事项。

(二)黑龙江省垦区工商行政管理局登记服务大厅9项服务内容

1.企业名称预先核准;

2.企业设立登记;

3.企业变更登记;

4.企业注销登记;

5.农民专业合作社名称预先核准;

6.农民专业合作社设立登记;

7.农民专业合作社变更登记;

8.农民专业合作社注销登记;

9.其它相关事项。

#### 四、办结时限

(一)哈尔滨市市场监督管理局驻哈尔滨市行政服务中心审批窗口承诺办结时限

1.企业名称预先核准一个工作日;

2.企业设立登记三个工作日;

3.企业变更登记三个工作日;

4.企业注销登记一个工作日。

(二)黑龙江省垦区工商行政管理局登记服务大厅承诺办结时限

1.企业名称预先核准当场办结;

2.企业设立登记三个工作日;

3.企业变更登记三个工作日;

4.企业注销登记一个工作日。

(二)黑龙江省垦区工商行政管理局登记服务大厅承诺办结时限

1.企业名称预先核准当场办结;

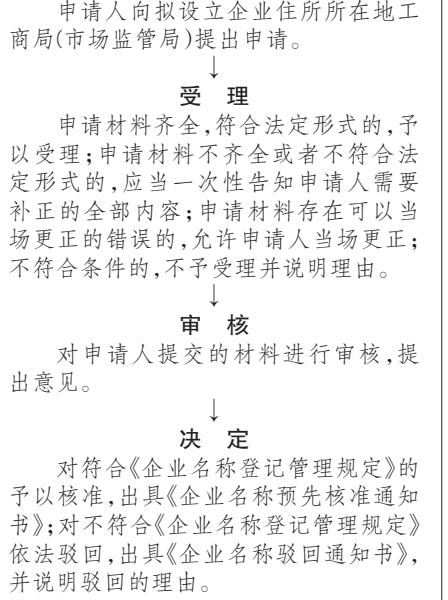
2.企业设立登记三个工作日;

3.企业变更登记三个工作日;

4.企业注销登记一个工作日。

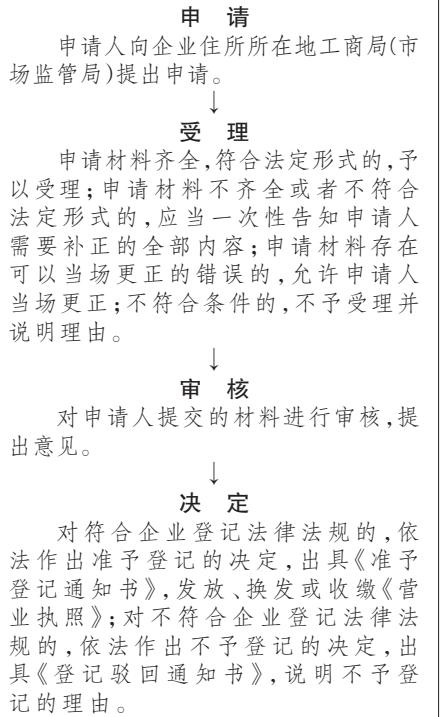
5.服务流程

#### 企业名称预先核准流程图 (实体大厅办理)



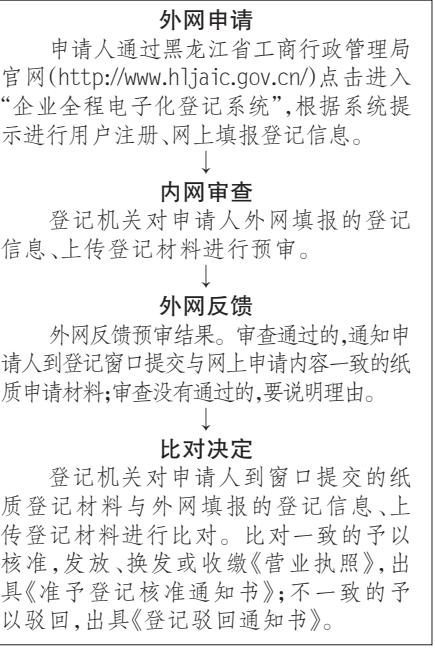
注:提交材料和申请文书规范请登录黑龙江省工商行政管理局官网(<http://www.hljaic.gov.cn>)查询或下载。

#### 企业设立、变更、注销登记流程图 (实体大厅办理)



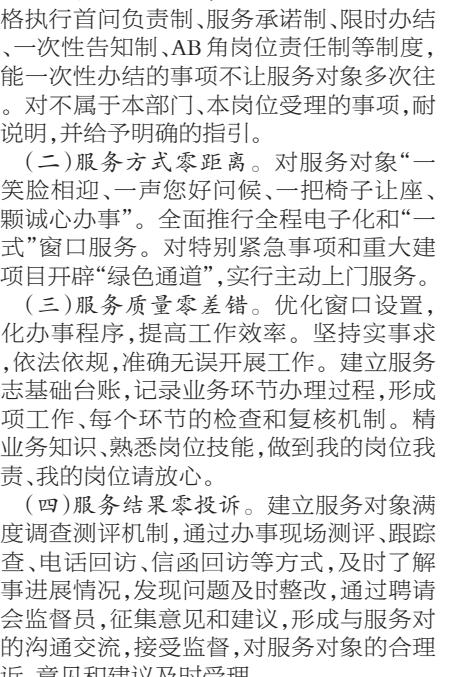
注:提交材料和申请文书规范请登录黑龙江省工商行政管理局官网(<http://www.hljaic.gov.cn>)查询或下载。

#### 企业设立、变更、注销登记流程图 (网上大厅办理)



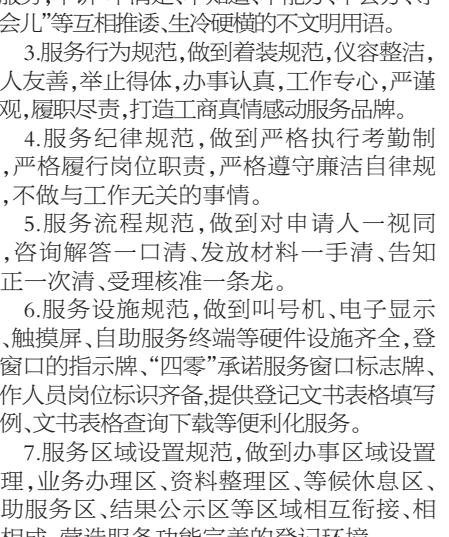
注:提交材料和申请文书规范请登录黑龙江省工商行政管理局官网(<http://www.hljaic.gov.cn>)查询或下载。

#### 农民专业合作社名称预先核准 (实体大厅办理)



注:提交材料和申请文书规范请登录黑龙江省工商行政管理局官网(<http://www.hljaic.gov.cn>)查询或下载。

#### 农民专业合作社设立、变更、注销登记 (实体大厅办理)



注:提交材料和申请文书规范请登录黑龙江省工商行政管理局官网(<http://www.hljaic.gov.cn>)查询或下载。

#### 企业名称预先核准流程图 (网上大厅办理)



注:提交材料和申请文书规范请登录黑龙江省工商行政管理局官网(<http://www.hljaic.gov.cn>)查询或下载。

### 省国家税务局党组“四零”服务创建公开承诺

#### 省国家税务局党组“四零”服务创建公开承诺

##### (一)服务结果零投诉

畅通纳税服务投诉受理渠道,设立群众意见信箱、建立纳税人满意度即时评价系统,聘请社会监督员,第一时间解决纳税人反映的各类涉税诉求。严格执行廉洁从税各项规定,严惩利用职权刁难纳税人,严肃查处不廉洁行为。

##### (二)服务方式零距离

为纳税人提供“一窗通办”“全市通办”“全省通办”“电子税务局”,大力推进非接触、线上、远程服务,积极引导纳税人各类事项网上办理,推进实体办税厅和网上办税共同创建。将网上服务大厅网址,所含事项、办理方式等在实体办税厅及门户网站上公示,提高关注度和使用率,让信息多跑路、纳税人少跑腿。配置自助办税设备,开辟“绿色通道”,设立自助办税区,为纳税人提供更便捷、优质、高效、精细的服务。通过办税服务厅电子显示屏、公告栏、发放宣传品等形式,把纳税人关切的政策标准、办税规范、办事程序、办事结果进行公开,使税收工作公正透明。

##### (三)服务质量零差错

在全部办税服务厅实行“一机双屏”,实现数据录入征纳双方“双把关、双确认”。建立数据归口管理制度,进一步提升数据质量。规范内部管理抓起,重点推进“管户”模式向“管事、管风险”模式全面转换,推行上门服务、预约服务和延时服务,杜绝不作为、慢作为、乱作为,做到零差错,实现办税服务提速增效。

##### (四)政策服务零折扣

持续开展税收政策辅导,通过各类主流媒体、“两微一端”、门户网站、“电子税务局”、纳税人讲堂等渠道向纳税人推送政策信息,帮助纳税人用足用好税收优惠政策。做到落实税收优惠政策零折扣,不棚架、不变通、不梗阻,及时办理减、免、缓、退税,助力企业做大做强。

##### 五、监督电话

欢迎社会各界对以上承诺进行监督。

服务监督电话:0451-12366,0451-53611236。

2017年8月21日

### 全省国税系统“四零”承诺办税服务厅创建试点单位名单

- 1.哈尔滨市国家税务局 南岗区国家税务局办税服务厅 经济开发区国家税务局办税服务厅
- 2.齐齐哈尔市国家税务局 铁锋区国家税务局办税服务厅 龙江县国家税务局办税服务厅
- 3.牡丹江市国家税务局 东安区国家税务局办税服务厅 阳明区国家税务局办税服务厅
- 4.佳木斯市国家税务局 富锦市国家税务局办税服务厅 郊区国家税务局办税服务厅
- 5.大庆市国家税务局 龙凤区国家税务局办税服务厅 杜蒙县国家税务局办税服务厅
- 6.鸡西市国家税务局 鸡冠区国家税务局办税服务厅 鸡东县国家税务局办税服务厅
- 7.双鸭山市国家税务局 尖山区国家税务局办税服务厅 集贤县国家税务局办税服务厅
- 8.伊春市国家税务局 伊春区国家税务局办税服务厅 铁力市国家税务局办税服务厅
- 9.七台河市国家税务局 桃山区国家税务局办税服务厅 新兴区国家税务局办税服务厅
- 10.鹤岗市国家税务局 工农区国家税务局办税服务厅 向阳区国家税务局办税服务厅
- 11.黑河市国家税务局 北安市国家税务局办税服务厅 孙吴县国家税务局办税服务厅
- 12.绥化市国家税务局 北林区国家税务局办税服务厅 绥棱县国家税务局办税服务厅
- 13.大兴安岭地区国家税务局 新林区国家税务局办税服务厅 呼中区国家税务局办税服务厅
- 14.绥芬河市国家税务局 绥芬河市国家税务局办税服务厅
- 15.抚远市国家税务局 抚远市国家税务局寒葱沟分局办税服务厅

### 省食品药品监督管理局党组“四零”服务创建公开承诺

#### 为贯彻落实省第十二次党代会精神,根据《省直机关作风整顿实施方案》和《省直机关“四零”承诺服务创建实施方案》的部署要求,省食品药品监督管理局作为试点单位,将“四零”承诺服务创建要求落实到“多证合一”改革、企业登记全程电子化、企业名称登记管理改革、电子营业执照办理、企业简易注销登记等重点工作各个环节,接受社会各方监督,通过企业和群众的获得感体现登记窗口和机关的“四零”服务形象。

##### 1.服务态度规范,做到态度和蔼、语气亲切、热情解答、耐心解释,让申请人一听就明白哪些事项能办,哪些事项不能办。

2.服务用语规范,做到文明服务、亲情服务、优质服务,不讲“不清楚、不知道、不能办、不会办、等一会儿”等互相推诿、生冷硬横的不文明用语。

3.服务行为规范,做到着装规范,仪容整洁,

待人友善,举止得体,办事认真,工作严谨,严

重客观,履职尽责,打造工商真情感服务品牌。

4.服务纪律规范,做到严格执行考勤制度,

严格履行岗位职责,严格遵守廉洁自律规

定,不做与工作无关的事情。

5.服务流程规范,做到对申请人一视同

仁,咨询解答一口清、发放材料一手清、告知

补正一次清、受理核准一条龙。

6.服务设施规范,做到叫号机、电子显示

屏、触摸屏、自助服务终端等硬件设施齐

全,登记窗口的指示牌、“四零”承诺服务

窗口标志牌、工作人员岗位标识齐备,提

供登记文书表格填写范例、文书表格查

询下载等便利化服务。

7.服务区域设置规范,做到办事区域设

置合理,业务办理区、资料整理区、等候休

息区、结果公示区等区域相互衔接、相

辅相成,营造服务功能完善的登记环境。

8.服务效能规范,做到事前咨询引导服

务到位,对符合条件的申请事项,确保限时办

结。在登记窗口开展商标、广告、合同等行

政指导,印发服务指南,让企业诞生之日起就牢固树立品牌经济意识和知识产权保护意识。

9.登记信息公开规范,做到企业登记

法律依据、法定条件、登记程序、登记事

项、办理期限、申请材料规范、登记文书规

范等向社会公开,通过企业信用信息公示系

统依法及时公示企业登记、备案、股权出

质等信息,确保公示信息的合法性、完整性和

有效性。

10.线上线下登记标准规范,做到尊重申

请人自主选择办事途径权利,实行窗口登

记和网上登记并行,做好线上线下服务接

触,让企业和群众办事更方便、更快捷、更高效。

八、其他事项