财政服务标准化手册

鞍山市财政局

2021年8月

目 录

一、服务理念 ……………………………………………03

二、服务承诺 ……………………………………………04

三、事项清单 ……………………………………………05

1.行政确认事项清单 …………………………………05

2.行政裁决事项清单 …………………………………05

 3.公共服务事项清单 …………………………………05

 4.诉求办理事项清单 …………………………………05

四、办事标准 ……………………………………………06

1.行政确认办事标准 …………………………………06

（1）非营利组织免税资格认定 ……………………06

2.行政裁决办事标准 …………………………………09

（1）政府采购投诉处理 ……………………………09

3.公共服务办事标准 …………………………………11

（1）财政政策法规宣传 ……………………………11

（2）政府采购供应商入库备案 ……………………13

（3）政府采购评审专家入库 ………………………15

（4）资产评估机构备案 ……………………………17

（5）会计专业技术资格考试 ………………………20

（6）会计专业技术人员继续教育 …………………23

（7）注册会计师全国统一考试 ……………………25

（8）财政投资结、决算及最高限价评审办理事项…26

 4.诉求办理事项办事标准 ……………………………30

（1）12345平台群众诉求 …………………………30

五、鞍山市财政局政务服务制度 ………………………32

1.政务信息公开工作制度 …………………………32

2.一次性告知制度 …………………………………38

3.首问责任制度 ……………………………………39

4.服务承诺制度 ……………………………………41

5.责任追究制度 ……………………………………44

6.文明服务制度 ……………………………………45

服务理念

立足人民财政的定位

恪守阳光财政的理念

履行一切为了人民的财政职能

为老百姓服务

为纳税人服务

为鞍山营商环境建设服务

服务承诺

**一、依法理财**

**有如下要求：**严格执行国家有关法律、法规和政策，健全财政管理制度，完善内部运转程序，规范财政收支运行和财政财务管理，秉公用权，勤政廉洁，保证财政资金管理规范、安全、有效。

**二、履职尽责**

**有如下要求：**认真履行财政职能，加快完善公共财政体制，加强财政收支管理，关注民生，认真落实有关财政便民惠企政策，不断增强财政保障能力。

**三、工作高效**

**有如下要求：**实行定岗定责和AB角制度，确保角色有替补，工作不间断。对法律、法规和政策有明确办理时限规定的，严格按照规定时限办结。对没有明确规定的尽可能缩短办结时间，做到事事有回音，件件有着落。

**四、政务公开**

**有如下要求：**坚持公开、公平、公正原则，推行政务公开，严格公开承诺事项程序和时限要求，实行阳光政务。

**五、文明服务**

**有如下要求：**全面推行“服务承诺、首问责任和一次性告知制度”，改进工作作风，强化机关效能建设，工作中坚持文明用语、热情周到、首问负责、有问必答，提高服务质量，改进服务水平。

**六、接受监督**

**有如下要求：**规范行政行为，建立监督机制，主动接受社会和公众的监督，对有违规行为的，将按有关规定严肃查处。

事项清单

一、行政确认事项清单

1.非营利组织免税资格认定

二、行政裁决事项清单

1.政府采购投诉处理

三、公共服务事项清单

1.财政政策法规宣传

2.政府采购供应商入库备案

3.政府采购评审专家入库

4、资产评估机构备案

5.会计职称资格考试

6.会计专业技术人员继续教育

7.注册会计师全国统一考试

8.财政投资结、决算及最高限价评审

四、诉求办理事项清单

1.12345平台群众诉求

行政确认办事标准

一、非营利组织免税资格认定

|  |  |
| --- | --- |
| 事项名称 | 非营利组织免税资格认定 |
| 适用对象 | 非营利组织 |
| 设立依据 | 《中华人民共和国企业所得税法》第二十六条、《中华人民共和国企业所得税法实施条例》第八十四条；财政部、国家税务总局《关于非营利组织免税资格认定管理有关问题的通知》财税〔2018〕13号文件。 |
| 受理机构 | 鞍山市财政局、鞍山市税务局 |
| 受理地点和时间 | 鞍山市行政审批局政务服务大厅工作日8:30-11:30 ，13:30-17:00 |
| 办理要件办理要件 | 1.申请报告；2.事业单位、社会团体、基金会、社会服务机构的组织章程或宗教活动场所、宗教院校的管理制度；3.非营利组织注册登记证件的复印件；4.上一年度的资金来源及使用情况、公益活动和非营利活动的明细情况；5.上一年度的工资薪金情况专项报告，包括薪酬制度、工作人员整体平均工资薪金水平、工资福利占总支出比例、重要人员工资薪金信息（至少包括工资薪金水平排名前10的人员）；6.具有资质的中介机构鉴证的上一年度财务报表和审计报告；7.登记管理机关出具的事业单位、社会团体、基金会、社会服务机构、宗教活动场所、宗教院校上一年度符合相关法律法规和国家政策的事业发展情况或非营利活动的材料；8.财政、税务部门要求提供的其他材料。（当年新设立或登记的非营利组织需提供本条第1项至第3项规定的材料及本条第4项、第5项规定的申请当年的材料，不需提供本条第6项、第7项规定的材料）。 |
| 办理基本流程 | 1. 经市级登记管理机关批准设立或登记的非营利组织向市税务主管机关提出免税资格申请并提供相关材料；2.市财政局、市税务局对非营利组织享受免税的资格联合进行审核确认；3.通过联合审核确认，由市财政局、市税务局联合印发免税资格文件并予以公布；4.未通过审核，材料退回。 |
| 办结时限 | 法律未规定办结时限，符合要求，及时办理 |
| 办理结果 | 1.通过审核：由市财政局、市税务局联合印发免税资格文件并予以公布；2.未通过审核：材料退回。 |
| 收费依据及标准 | 无 |
| 申请材料示范文本 | 非营利组织免税资格认定申请表 |
| 常见错误示例、常见问题解答 | 1.什么样的非营利组织可以申请免税资格认定？财政部、国家税务总局《关于非营利组织免税资格认定管理有关问题的通知》财税〔2018〕13号文件第一条；2. 有效期多久？非营利组织免税优惠资格的有效期为五年，非营利组织应在免税优惠资格期满后六个月内提出复审申请，不提出复审申请或复审不合格的，其享受免税优惠的资格到期自动失效。 |
| 监督投诉渠道 | 0412－2230860 |

行政裁决办事标准

一、政府采购投诉处理

|  |  |
| --- | --- |
| 事项名称 | 政府采购投诉处理 |
| 适用对象 | 政府采购供应商 |
| 设立依据 | 《政府采购质疑和投诉办法》（财政部94号令） |
| 受理机构 | 鞍山市财政局政府采购监督管理科 |
| 受理地点和时间 | 鞍山市财政局政府采购监督管理科工作日8:30-11:30 ，13:30-17:30 |
| 办理要件 | 投诉书、必要的证明材料 |
| 办理基本流程 | 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向市级财政部门提起投诉。市财政局对符合条件的投诉事项进行受理，对受理的投诉，市财政局在30个工作日内对投诉事项进行调查并下发投诉处理决定书，投诉人对投诉事项处理不服或者市财政局逾期未处理的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。 |
| 办结时限 | 30个工作日 |
| 办理结果 | 政府采购投诉处理决定书 |
| 收费依据及标准 | 无 |
| 申请材料示范文本 | 无 |
| 常见错误示例、常见问题解答 | 无 |
| 监督投诉渠道 | 0412－2219810 |

公共服务办事标准

一、财政政策法规宣传

|  |  |
| --- | --- |
| 事项名称 | 财政政策法规宣传 |
| 适用对象 | 广大财政干部、财务会计人员、高等院校财经类专业学生及一切有接受教育能力的公民 |
| 设立依据 | 《全国财政法治宣传教育第七个五年规划（2016-2020）》（财法〔2016〕7号） |
| 受理机构 | 鞍山市财政局税政法规科 |
| 受理地点和时间 | 鞍山市行政审批局政务服务大厅工作日8:30-11:30 ，13:30-17:00 |
| 办理要件 | 无 |
| 办理基本流程 | 无 |
| 办结时限 | 每年12月集中开展 |
| 办理结果办理结果 | 加强对社会公众的财政法治宣传教育力度。根据财政改革发展需要，从不同群体的特点出发，因地制宜开展有特色的财政法治宣传教育，努力增强全社会的财政法律意识和法治观念，提升社会公众对财税法律法规的认同感和遵从度。重点加强对青少年和高等院校财经类专业学生的财政法治宣传教育，增强其财政法治观念和参与财政法治实践的能力。 |
| 收费依据及标准 | 无 |
| 申请材料示范文本 | 无 |
| 常见错误示例、常见问题解答 | 无 |
| 监督投诉渠道 | 0412－2230860 |

公共服务办事标准

二、政府采购供应商入库备案

|  |  |
| --- | --- |
| 事项名称 | 政府采购供应商入库备案 |
| 适用对象 | 政府采购供应商 |
| 设立依据 | 《中华人民共和国采购法》 |
| 受理机构 | 鞍山市财政局政府采购监督管理科 |
| 受理地点和时间 | 辽宁政府采购网工作日8:30-11:30 ，13:30-17:30 |
| 办理要件 | 营业执照（或法人证书、律所执业许可证）原件、法人身份证原件 |
| 办理基本流程办理基本流程 | 供应商在辽宁政府采购网首页点击“注册”，选择“供应商注册”进行电子注册，具体程序如下：1.开通供应商账号。供应商填写单位名称、统一社会信用代码和联系人等简要信息后,点击提交，系统自动开通账号，即可参与政府采购招投标活动；2.完善供应商基本信息。供应商账号开通后，应及时完善供应商类型、银行账户、证照等基本信息。财政部门在2个工作日内完成信息核对，信息核对无误后，供应商完成网上电子注册，信息有错，退回修改再重新提交。 |
| 办结时限 | 2个工作日 |
| 办理结果 | 及时备案 |
| 收费依据及标准 | 无 |
| 申请材料示范文本 | 无 |
| 常见错误示例、常见问题解答 | 无 |
| 监督投诉渠道 | 0412－2211680 |

公共服务办事标准

三、政府采购评审专家入库

|  |  |
| --- | --- |
| 事项名称 | 政府采购评审专家入库 |
| 适用对象 | 符合条件的专家 |
| 设立依据 | 《辽宁省政府采购评审专家管理办法》 |
| 受理机构 | 鞍山市财政局政府采购监督管理科 |
| 受理地点和时间 | 辽宁政府采购网工作日8:30-11:30 ，13:30-17:30 |
| 办理要件 | 辽宁省政府采购评审专家申请书、辽宁省政府采购评审专家承诺书、身份证、学历学位证、专业技术职称证。 |
| 办理基本流程 | 申请成为评审专家的人员在辽宁政府采购网www.ccgp-liaoning.gov.cn”首页点击“注册”，选择“评审专家注册”在线填报姓名、住址、手机号码、评审专业、评审区域、回避单位等相关信息，扫描上传申请材料：市财政局复核相关信息正确、申报专业合理，符合入库资格的提交省财政厅审核，待省财政厅审核同意后，成为入库的政府采购评审专家。不符合要求的予以退还。 |
| 办结时限 | 5个工作日 |
| 办理结果 | 符合条件，及时办结 |
| 收费依据及标准 | 无 |
| 申请材料示范文本 | 无 |
| 常见错误示例、常见问题解答 | 无 |
| 监督投诉渠道 | 0412－2211680 |

公共服务办事标准

四、资产评估机构备案

|  |  |
| --- | --- |
| 事项名称 | 资产评估机构备案 |
| 适用对象 | 自然人、法人或其他组织 |
| 设立依据 | 《中华人民共和国资产评估法》、《资产评估行业财政监督管理办法》 |
| 受理机构 | 鞍山市财政局资产管理科 |
| 受理地点和时间 | 公共服务大厅综合服务窗口工作日8:30-11:30 ，13:30-17:30 |
| 办理要件办理要件办理要件 | 1.资产评估机构登记备案都需要什么材料？（1）资产评估机构备案表；（2）营业执照复印件；（3）经市场监督管理机关登记的合伙协议或公司章程复印件；（4）资产评估机构合伙人（股东）信息汇总表；（5）资产评估机构合伙人（股东）简历；（6）由资产评估机构为其合伙人（股东）缴纳社会保险费复印件（退休证复印件）；（7）资产评估机构法人合伙人（股东）信息表（有法人单位出资提供此项材料）；（8）法人合伙人（股东）营业执照复印件（有法人单位出资提供此项材料）；（9）资产评估专业人员情况汇总表；（10）资产评估师转所表；（11）其他专业领域的评估师资格证书复印件；（12）资产评估机构质量控制制度和内部管理制度。2.资产评估机构变更备案都需要什么材料？（1）资产评估机构变更事项备案表；（2）营业执照复印件；（3）经市场监督管理机关登记的合伙协议（公司章程）及合伙协议修正案（章程修正案）复印件；（4）合伙人会议决议（股东会议决议）及变更登记核准通知书；（5）资产评估机构合伙人（股东）信息汇总表；（6）资产评估机构合伙人（股东）简历；（7）由资产评估机构为其合伙人（股东）缴纳社会保险费复印件（退休证复印件）；（8）资产评估机构法人合伙人（股东）信息表（有法人单位出资提供此项材料）；（9）法人合伙人（股东）营业执照复印件（有法人单位出资提供此项材料）；（10）资产评估专业人员情况汇总表；（11）其他专业领域的评估师资格证书复印件；（12）资产评估机构质量控制制度和内部管理制度。3.资产评估机构注销备案都需要什么材料？（1）注销备案申请书；（2）股东会决议（合伙人会议决议）；（3）档案保管方案（附历年出具资产评估报告统计表）。 |
| 办理基本流程 | 1.接到资产评估机构备案申请；2.审核备案材料；3.发布备案公告；4.登记备案。 |
| 办结时限 | 10个工作日 |
| 办理结果 | 网上公示，电话答复 |
| 收费依据及标准 | 无 |
| 申请材料示范文本 | 无 |
| 常见错误示例、常见问题解答 |  |
| 监督投诉渠道 | 0412－2230415 |

公共服务办事标准

五、会计专业技术资格考试

|  |  |
| --- | --- |
| 事项名称 | 会计专业技术资格考试 |
| 适用对象 | 报名参加会计资格考试的人员 |
| 设立依据 | 会计专业技术资格考试实施办法 |
| 受理机构 | 鞍山市财政局会计科 |
| 受理地点和时间 | 网上报名，渠道为辽宁会计网、辽宁会计APP、辽事通APP时间参照每年的报名简章 |
| 办理要件办理要件 | 基本条件：1.遵守《中华人民共和国会计法》和国家统一的会计制度等法律法规；2.具备良好的职业道德，无严重违反财经纪律的行为；3.热爱会计工作，具备相应的会计专业知识和业务技能。报名参加初级资格考试的人员，除具备基本条件外，还必须具备国家教育部门认可的高中毕业（含高中、中专、职高和技校）及以上学历。报名参加中级会计资格考试的人员，除具备基本条件外，还必须具备下列条件之一：1.具备大学专科学历，从事会计工作满5年；2.具备大学本科学历或学士学位，从事会计工作满4年；3.具备第二学士学位或研究生班毕业，从事会计工作满2年；4.具备硕士学位，从事会计工作满1年；5.具备博士学位；6.通过全国统一考试，取得经济、统计、审计专业技术中级资格。报名参加高级资格考试的人员，除具备基本条件外，还应符合下列条件之一：1.具备大学专科学历，取得会计师职称后，从事与会计师职责相关工作满10年；2.具备硕士学位、或第二学士学位、或研究生班毕业、或大学本科学历或学士学位，取得会计师职称后，从事与会计师职责相关工作满5年；3.具备博士学位，取得会计师职称后，从事与会计师职责相关工作满2年。 |
| 办理基本流程办理基本流程 | 考试报名采取网上报名、系统自动审核、网上缴费的方式。符合报考条件的报名人员可登陆“辽宁会计网”、“辽宁会计”APP或“辽事通”APP报名。首先进行会计人员信息采集，然后再通过会计考试报名系统填报个人信息，会计考试报名系统将自动关联会计人员信息采集系统数据进行审核。系统审核通过后，报考人员可进行网上缴费。 |
| 办结时限 | 当期考试成绩发布 |
| 办理结果 | 考试成绩合格可到市人社局申请相应级别资格证书 |
| 收费依据及标准 | 初级会计每人每科56元中级会计每人每科56元高级会计每人每科65元 |
| 申请材料示范文本 | 无 |
| 常见错误示例、常见问题解答 | 无 |
| 监督投诉渠道 | 0412－2230887 |

公共服务办事标准

六、会计专业技术人员继续教育

|  |  |
| --- | --- |
| 事项名称 | 会计专业技术人员继续教育 |
| 适用对象 | 国家机关、企业、事业单位以及社会团体等组织具有会计专业技术资格的人员，或不具有会计专业技术资格但从事会计工作的人员 |
| 设立依据 | 《会计专业技术人员继续教育规定》（财会〔2018〕10号）、《辽宁省会计专业技术人员继续教育实施办法》辽财会〔2018〕716号 |
| 受理机构 | 鞍山市财政局会计科 |
| 受理地点和时间 | 辽宁会计管理综合服务平台当年市财政局下发的会计专业技术人员继续教育培训通知指定的学习时间内 |
| 办理要件 | 无 |
| 办理基本流程办理基本流程 | 1.会计专业技术人员参加会计专业技术资格考试并通过一科以上的，省级财政部门直接为会计专业技术人员办理继续教育事项登记；2.会计专业技术人员参加在财政部门报备的用人单位等组织的培训，财政部门根据用人单位等报送的会计专业技术人员培训信息，为会计专业技术人员办理继续教育事项审核登记；3.会计专业技术人员参加继续教育管理部门认可的网络教育机构培训所取得的学分,由网络教育机构负责上传至辽宁省会计综合管理服务平台；4.会计专业技术人员参加继续教育采取上述1、2、3以外其他形式的，应当在年度内登陆辽宁会计网继续教育专区，按要求上传相关证明材料，集中一次申请办理继续教育事项登记；5.会计专业技术人员参加未经继续教育管理部门认可的继续教育培训，不可办理继续教育事项登记。 |
| 办结时限 | 无 |
| 办理结果 | 及时办理审核登记 |
| 收费依据及标准 | 每年度40元 |
| 申请材料示范文本 | 无 |
| 常见错误示例、常见问题解答 | 无 |
| 监督投诉渠道 | 0412－2212935 |

公共服务办事标准

七、注册会计师全国统一考试

|  |  |
| --- | --- |
| 事项名称 | 注册会计师全国统一考试 |
| 适用对象 | 注册会计师全国统一考试报名的考生 |
| 设立依据 | 辽宁注册会计师全国统一考试报名简章 |
| 受理机构 | 鞍山市财政事务服务中心财政监察服务和注册会计师部 |
| 受理地点和时间 | 注册会计师全国统一考试网网上报名，每年的4月至5月报名 |
| 办理要件 | 身份证、毕业证、职称证、照片 |
| 办理基本流程 | 1.登录注册会计师全国统一考试网上报名系统；2.注册并填写报名信息；3.资格审核；4.交费；5.自行打印准考证。 |
| 办结时限 | 报名时间每年4月至5月考试时间每年8月末 |
| 办理结果 | 考试合格，颁发合格证书 |
| 收费依据及标准 | 专业阶段75元/科 |
| 申请材料示范文本 | 无 |
| 常见错误示例、常见问题解答 | 学历审核：通过“中国高等教育学生信息网”进行认证 |
| 监督投诉渠道 | 0412－2277001 |

公共服务办事标准

八、财政投资结、决算及最高限价评审办理事项

|  |  |
| --- | --- |
| 事项名称 | 财政投资结、决算及最高限价评审办理事项 |
| 适用对象 | 建设单位、施工单位、造价事务所 |
| 设立依据 | 《财政投资项目评审操作规程》、《鞍山市财政投资评审管理办法》、《财政投资评审管理规定》、《基本建设项目竣工财务决算管理暂行办法》、《财政投资项目复审暂行办法》 |
| 受理机构 | 鞍山市财政事务服务中心评审管理部 |
| 受理地点和时间 | 鞍山市财政事务服务中心212房间工作日8:30-11:30 ，13:30-17:30 |
| 办理要件办理要件 | 1. 项目可行性研究报告；2. 项目可行性研究报告批复文件；3. 项目初步设计或项目实施方案；4. 项目初步设计的批复或项目实施方案的批复；5. 项目概预算书；6. 项目计划及资金批复文件；7. 委托招标代理协议及监理协议（有则提供）；8. 项目招标文件；9. 项目投标文件；10. 项目中标通知书；11. 项目施工合同或协议书；12. 项目现场签证（有则提供）；13. 项目设计变更、图纸会审、工程联系单等（有则提供）；14. 项目竣工结算书（项目各单位已盖章确认，无漏报及追加情况）；15. 项目竣工图纸清单并盖章确认（以承诺函附加竣工图纸清单形式报送。（1）确保图纸清单内竣工图纸与现场情况一致，并已加盖竣工图章，监理单位已签字确认；（2）确保提供项目广联达（或其他软件）版投标预算和报审结算，并提供对应广联达钢筋、土建图形、安装图形或计算式（提供光盘或U盘））；16. 项目竣工验收报告或未竣工情况说明；17. 其他相关资料。 |
| 办理基本流程办理基本流程办理基本流程 | 1.项目建设单位报送相关资料到市财政局业务科室，完成评审资料报审相应的工作程序；2.市财政局下达的评审委托由评审管理部负责受理，并在委托书上由分管主任签字并加盖评审专用章，完成评审委托受理相应的工作程序；3.评审管理部接到评审委托后，负责接收相应的评审资料并完成资料归集和登记、录入工作。资料接收齐全、具备开展项目评审工作的基本条件后，报分管主任下达评审任务，转投资评审部或评审管理部进行项目初审；4.初审部门接到评审资料后，由部长分派工作任务，组成项目评审组对项目进行初审。项目评审组按照评审管理的相关规定完成项目评审初审工作，形成评审报告后由评审组长签字，报分管副部长及部长审核会签后送复审部门复审；5.复审部门接到初审报告和相关资料后，由部长安排评审人员进行复审。复审完成后形成复审报告单，由分管副部长及部长审核会签后送初审部门对复审结果进行沟通确认，达成一致后分别由初审部门部长、复审部门部长对复审结果签字确认，并由初审部门依据复审结果对初审报告进行相应的修改，形成送中心审核的评审报告；6.由初审部门和复审部门部长内部会签后，将评审报告送中心分管主任及主任会签；7.中心分管主任和主任会签后，批准的项目由评审管理部加盖中心评审专用章，报市财政局相关委托科室审核批复。未批准的项目退回到复审部门重新复核；8. 市财政局审核批复后，批准的项目由评审管理部将评审报告送达建设单位。初审部门在收到批复后5个工作日内完成项目评审资料的归档工作。未批准的项目退回到中心重新复核；9.最高限价评审的工作流程照此执行。 |
| 办结时限 | 根据评审额度确定时限 |
| 办理结果 | 出具项目评审报告 |
| 收费依据及标准 | 无 |
| 申请材料示范文本 | 无 |
| 常见错误示例、常见问题解答 | 无 |
| 监督投诉渠道 | 0412－2277001 |

诉求办理办事标准

一、12345平台群众诉求

|  |  |
| --- | --- |
| 事项名称 | 12345平台群众诉求 |
| 适用对象 | 自然人、法人或其他组织 |
| 设立依据 | 《鞍山市群众诉求办理条例》 |
| 受理机构 | 鞍山市财政局财政监督科 |
| 受理地点和时间 | 地点：12345平台；时间：全天24小时 |
| 办理要件 | 在网上提供诉求问题及咨询问题 |
| 办理基本流程 | 1.接到12345平台述求登记立项；2.拟办报批；3.督办落实；4.上报12345平台办结。 |
| 办结时限 | 5个工作日 |
| 办理结果 | 网上公示，电话答复 |
| 收费依据及标准 | 无 |
| 申请材料示范文本 | 无 |
| 常见错误示例、常见问题解答常见错误示例、常见问题解答 | 1.全国会计专业技术中级资格考试什么时间报名？3月份报名；什么时间考试？当年 9月份考试，具体报名条件和相关内容详见辽宁会计网发布的当年报名简章，网址<http://czt.ln.gov.cn/lnkjwsy>；2.会计从业资格证书（会计证）取消之后，每年还用参加继续教育学习吗？用，根据《中华人民共和国会计法》《专业技术人员继续教育规定》(人力资源和社会保障部令第25号）、《会计专业技术人员继续教育规定》（财会〔2018〕10号）、《辽宁省会计专业技术人员继续教育实施办法》辽财会〔2018〕716号相关规定，会计专业技术人员享有参加继续教育的权利和接受继续教育的义务。（1）具有会计专业技术资格的人员应当自取得会计专业技术资格的次年开始参加继续教育，并在规定时间内取得规定学分。（2）不具有会计专业技术资格但从事会计工作的人员应当自从事会计工作的次年开始参加继续教育，并在规定时间内取得规定学分。 |
| 监督投诉渠道 | 12345平台 |

鞍山市财政局政务服务制度

一、政务信息公开工作制度

第一章 总则

第一条 为增强市财政局权力运行的透明度，提高行政效能，促进依法行政和公正执法，进一步实现我局机关廉洁、勤政、务实、高效，推进我局政务公开工作的全面开展，按照市委、市政府有关文件要求，以“依法公开、真实公开、注重实效、有利监督”为原则，结合工作实际，特制定本制度。

第二条 本规定所称的政务信息，是指财政局在管理或提供公共服务过程中制作、获得或拥有的信息。

第三条 财政局系统内的政务信息公开工作，适用本制度。

第四条 财政局机关是公开政务信息义务人，应当依法履行公开政务信息的义务。

公民、法人、局属各单位、相关业务科室是公开政务信息权利人，依法享有获取政务信息的权利。

第五条 办公室是财政局政务信息公开工作的负责科室，具体负责组织财政局实施本规定。

财政局要对本规定的实施进行内部监督，同时要接受个人、社会、上下级部门的监督。

第六条 政务信息以公开为原则，不公开为例外。

公开政务信息应当遵循合法、及时、真实和公正的原则。

第七条 根据本规定提供政务信息，不得收费，但法律、法规另有规定的除外。

第二章 公开内容

第八条 财政局应当主动向社会公开下列政务信息：

除国家规定保密以及法律另有规定的以外，凡与群众相关的行政管理事项，原则上都应予以公开。

（一）公开财政局行政职能、行政管理方式、行政执法范围、职责范围和权限。

（二）公开行政审批事项及其法律、政策依据。

（三）公开行政事业性收费项目、行政处罚项目及其收费标准、依据。

（四）公开办事对象应当具备的资格、条件及应办理的手续。

（五）公开办事程序、办事时限及为民办实事项目及执行落实情况。

（六）公开办事纪律、服务承诺以及违诺违纪的投诉途径、处理办法等。

（七）公开财政预决算及其执行情况。

（八）公开重要专项经费的分配、使用情况。

（九）上级政府或上级部门下拨的与人民群众有关的专项经费分配、使用情况。

（十）重大行政处罚决定，重大行政复义的受理及决定情况。

（十一）机关办事纪律、服务承诺以及违诺违纪的投诉途径，处理办法等。

（十二）群众点题要公开的内容，但保密规定不能公开的除外。

财政局对外公开的政务信息，必须经局领导审核报市政府批准。

第九条 财政局的下列内部政务信息，应当实行内部公开：

（一）公开领导干部廉洁自律，特别是家庭财产收入、家庭人员就业情况。

（二）公开干部任免、交流、考核奖惩情况。

（三）公开机关内部财务收支、专项经费使用及债权债务情况。

（四）公开干部职工收入分配、福利待遇情况。

（五）公开机关涉廉费用，包括工程项目招投标、大宗物品采购、基建维修、汽车修理、汽车用油及接待费、会议费、电话费、差旅费等情况。

（六）公开局党风廉政建设责任制考核及计划生育情况。

（七）公开干部职工关心的其他重要事项。

财政局对内公开的政务信息，必须经局领导审核批准。

第十条 下列政务信息不予公开：

（一）个人隐私；

（二）商业秘密；

（三）国家秘密；

（四）除需要征集公众意见以外的在审议、讨论过程中的政务信息；

（五）法律、法规禁止公开的其他政务信息。

第十一条 政务信息尚未确定是否属于国家秘密范围的，可依照保密法律法规规定的期限和程序暂缓公开，待性质或密级确定后，再行决定。

第十二条 应当按公开日期编制年度政务信息目录，并按时在市政府网站上公布。

第三章 公开方式

第十三条 依据本规定向社会主动公开政务信息的，可以采取符合该信息特点的以下一种或几种方式予以公开：

（一）在市政府网站上公开；

（二）利用报刊、广播、电视等其他媒体发布政务信息；

（三）设立固定的政务信息公开栏；

（四）其他便于公众知晓的形式。

第十四条 依据本规定实行政务信息内部公开的，可以在本机关内网平台上和固定的政务信息公开栏上公开或者采用其他适当方式进行。

第四章 公开程序

第十五条 公开政务信息权利人申请公开政务信息，可以书面申请，也可以口头申请；口头申请的，财政局政务信息公开工作人员应当当场记录。申请应当包含以下内容：

（一）申请人的基本情况，包括姓名或名称、地址、身份证明、联系方式等；

（二）请求公开的具体内容；

（三）申请人的签名或盖章；

（四）申请时间。

第十六条 应当在接到申请书时向公开政务信息权利人即时送达受理回执，并在接到申请书之日起15日内决定是否公开。

因信息资料处理等客观原因及其他正当的理由不能在规定期限内作出是否公开的决定的，可以将期限延长15日，但应及时以书面方式将延长后的期限和延长的理由通知公开政务信息权利人。

第十七条 财政局决定公开的，应当制作公开决定书，注明公开的时间、场所、方式和应支付的费用；决定部分公开或不公开的，应当书面说明理由。

公开时间自财政局作出公开决定之日起，不得超过15日。

第十八条 申请公开的政务信息含有禁止或限制公开内容但能够区分处理的，可公开部分应当向申请人公开。

当向申请人表明某政务信息是否存在，会导致不应公开的政务信息公开时，财政局有权对该信息的存在与否不予确认；公开政务信息权利人申请公开的内容已经公开的，应当给予公开政务信息权利人以指引。

第五章 监督

第十九条 财政局政务公开领导小组主要通过下列方式对政务信息公开行为进行监督：

（一）对财政局的政务信息公开情况进行定期或不定期检查；

（二）在财政局内部开展评议活动，听取工作人员对政务信息公开工作的意见；

（三）通过行风评议、民意测评等渠道，广泛倾听社会各界的意见；

（四）设立政务信息公开投诉电话和信箱，及时查处违法或不当行为，并向投诉人通报处理情况。

第六章 附则

第二十条 本规定实施过程中与国家或本局作出的政务信息公开有关规定相抵触的，以国家或本县规定的相关内容为准。

第二十一条 本规定具体执行中的问题，由财政局办公室负责解释。

第二十二条 本规定自公布之日起施行。

二、一次性告知制度

第一条 一次性告知是指在局工作人员对服务对象办事申请和咨询作出说明、解释时，应提供准确、可靠信息，做到一次性予以告知的制度。

第二条 一次性告知的内容包括：办理事项的法律依据、条件和要求；办理事项的全部申请材料及示范文本，并告知申请人免费获取相关示范文本、表格和资料的途径；办理事项的程序（流程）和承诺时限；办理事项的收费依据、收费标准；办理事项的前置条件、相关程序。

第三条 一次性告知的方式：

（一）书面告知方式。服务对象申请办理政务服务事项，使用书面告知方式的，按照规定的内容一次性告知，提供完整的服务告知单或有关书面说明材料。

（二）公示告知方式。在网上公示法律、法规、规章规定的有关政务服务事项、依据、条件、数量、程序、期限、收费标准，以及需要提供的全部材料的目录和申请示范文本等，供服务对象查阅。

（三）口头告知方式。服务对象对书面告知和公示告知内容的意思表示有不明白的，应当面向服务对象口头说明、解释。

第四条 一次性告知要求：

（一）工作人员在受理政务服务事项咨询时，要提供优质高效服务。应当向服务对象提供申请事项的示范文本、审批环节（流程）示意图等资料。

（二）服务对象的申请事项不需要进行审批的，应及时告知不受理；申请材料错误的，当即指出，提出修改要求。

（三）遇到服务对象咨询申请办理非本部门受理范围内的行政审批事项，应当告知其不予受理的原因，并帮助联系有关部门。

（四）不得要求服务对象提交与申请事项无关的资料。

（五）服务对象所办事项涉及多个部门的，或相关手续、材料不清楚，法律法规和规范性文件规定不明确等特殊情况，经办人应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知当事人，不能一推了之。

三、首问责任制度

第一条 首问负责人是指与到局机关办事或咨询（含电话咨询）的服务对象接触、联系、接受问询的第一位机关工作人员。

第二条 属于首问责任人所在科室职责范围的事项，要按有关规定及时接洽，能马上办理的即予办理，不能马上办理的，应耐心说明情况；不属于首问责任人所在科室职责范围的事项，首问责任人要负责向对方明确地告知有关承办科室。

第三条 属于业务不明确或首问责任人不清楚承办部门的事项，首问责任人要帮助落实有关承办部门，对群众提出的问题和要求，无论是否是自己职责范围的事，都有责任和义务给群众以满意的答复。

第四条 办理事项若不属于本局职能范围的，首问责任人应当耐心解释，并尽自己所知给予帮助。

第五条 有关人员来电话反映情况或举报的，接听电话的局机关工作人员为首问责任人，首问责任人应将来电内容、来电人姓名、联系电话等登记在册，转相关部门办理。来电话咨询的，接电话的工作人员为首问责任人，属于本人业务范围的，应认真负责地回答；属于其他部门业务范围的，应将有关的电话号码告知来电人。局机关工作人员接答电话都应热情礼貌，并尽可能地回答问题。

第六条 首问责任人要热情接待来办事及咨询的人员，负有为其服务的责任，必须做到使用文明、规范的用语，要耐心细致，认真受理，服务周到。不得冷漠待人，不得推诿扯皮，不准以“不知道”、“不清楚”、“不归我管”、“我还有事”等为由推脱。要区分不同情况履行好首问责任人职责，保证让服务对象顺利咨询、办事。

第七条 首问负责制要求局机全体干部熟悉财政工作业务，既明确自己的岗位职责，又了解本局其他科室的工作职责；强化职业道德意识，树立为人民群众服务的思想；加强业务学习，提高依法行政水平和业务技能，保证办事效率和办事质量。

第八条 将首问负责制落实情况纳入平时及年度考核范围，对自觉遵守首问负责制，主动热情帮助服务对象解决问题的首问负责人和有关承办人员，应给予表扬鼓励。首问负责人和有关承办人员违反首问负责制，有下列情节者，经查实，视情节给予谈话教育、通报批评、调整岗位、当年考核不称职、纪律处分等处理。

（一）首问负责人未及时将服务对象拟办的事项移交给有关人员；

（二）有关人员未及时与服务对象联系或在规定时限内应解决而未解决问题的；

（三）对服务对象提出的事项推诿扯皮、不负责任的或应当告知服务对象有关事项而没有明确告知的；

（四）对服务对象态度冷漠甚至恶劣或使用不文明忌语，造成不良影响的。

四、服务承诺制度

第一条 服务承诺制度是指局机关根据工作职能要求，对行政服务的内容、程序、时限及服务标准等事项向社会公开承诺，接受社会监督，并严格按照承诺事项履职。

第二条 服务承诺遵循依法、诚信、公开、高效、便民的原则，以提高公共服务水平、效率和公众满意程度为目标。

第三条 局机关具体职能中应当向社会提供服务的全部项目，对社会和公众进行公示。

第四条 局机关向社会公开各类行政权力事项的法律依据、资格要求、办理条件、办理程序、办理流程、办理时限、服务标准等。其它服务项目根据服务内容、服务程序和办事时限予以公开。

第五条 各科室要精简办事手续，减少办事环节，规范程序，尽量缩短办理时间。法律、法规和政策明确规定办理时限的，承诺办理不得超过规定的时限。

第六条 局机关认真履行以下六项工作承诺：

（一）坚持依法理财。认真履行财政职能,严格按照《预算法》、《会计法》《政府采购法》等法律法规组织收入、管理财政支出和实行财政监督。坚决制止乱收费、乱罚款、乱摊派、乱检查等侵害企业及群众利益的行为。

（二）坚持科学理财。继续深化部门预算、国库集中收付、非税收入管理、政府采购、财政支出绩效评价等公共财政管理制度改革,从制度上、网络技术上规范分配秩序和财政分配行为。

（三）坚持高效理财。实行首问负责制和限时办结制，谁首先接待服务对象，由谁负责办理服务事项或提供办事向导；对各类服务和审批事项，凡在职权范围内的应当当场办结；不能当场办理的,说明情况,并在请示后及时与对方联系并给予答复,因不符合政策规定而确实不能办理的,向服务对象耐心解释清楚。

（四）坚持民主理财。制定和出台重大政策时广泛征求社会各界意见和建议，改进和完善财政管理，充分反映社会和群众对财政工作的要求。

（五）坚持文明理财。开展文明办公、文明窗口创建活动，对政府采购咨询、会计职称考试等涉及面广、政策性强、群众比较关注的改革和有关业务工作，及时提供政策咨询和技术服务。

（六）坚持廉政理财。严格遵守中央八项规定及实施细则精神，遵守党政干部廉洁自律准则，严禁在公务活动中吃拿卡要，以权谋私。

第七条 局机关对各科室执行本制度情况列入年度工作考核内容之一。对执行本制度效果显著的，给予表扬和鼓励；对执行不力或违反本制度的，给予通报批评，限期改正；对违反本制度造成不良影响的，依据行政机关公务员处分相关规定进行处理，对在工作中违法、违纪、以权谋私的工作人员进行严肃查处。

五、责任追究制度

第一条 责任追究制是指对机关工作人员违反首问责任制和一次性告知制，不履行或者不正确履行职责，影响执行力和公信力，贻误行政管理工作或者损害行政管理相对人的合法权益等行为给予责任追究的制度。

第二条 责任追究制度坚持以下原则：

（一） 实事求是，客观公正；

（二）有责必问，有错必纠；

（三）谁主办，谁主管，谁负责；

（四）教育与惩处相结合。

第三条 有下列行为之一的，对责任人追究责任。

（一）违反政务公开制度，不以适当方式公开审批条件、服务内容、办事依据、工作时限等行为；

（二）违反规定程序或违反有关服务承诺等不规范行为；

（三）违反首问负责制，不履行法律法规、政策规定等赋予的职责，推诿扯皮等行政不作为行为；

（四）违反一次性告知制，拖延履行服务职责等行政效率不高等行为；

（五）违反限时办结制，造成工作被动或失误的行为；

（六）违反文明办公有关规定，服务态度生硬傲慢，故意刁难，吃、拿、卡、要等违反工作纪律的行为；

（七）对交办、转办的事项不及时办理、无正当理由不执行的行为；

（八）以权谋私、假公济私、乱收费、乱罚款、乱摊派等损害群众利益的行为。

第四条 对违反上述责任追究范围的行为，视情节轻重给予批评教育、责令检查、限期改正、通报批评及给予组织处理。情节严重的给予党纪政纪处分，构成犯罪的依法追究法律责任。

第五条 责任追究将与年度目标责任考核挂钩。

六、文明服务制度

第一条 牢固树立“全心全意为人民服务”的宗旨，严格遵守国家公务员管理的各项规章制度，忠于职守、勤奋工作、文明办公、秉公办事，不断提高办事效率，做到勤政、廉政、奉公守法，树立财政良好服务形象。

第二条 尊重服务对象，认真倾听对方的谈话，使用文明服务用语。

第三条 接待服务对象要主动服务、微笑服务、文明有礼，做到来有迎声、问有答声、走有送声。

第四条 受理业务时，面向服务对象礼貌接递，轻拿轻放。

第五条 要做到“六心”服务：接待服务要“热心”、倾听需求要“耐心”、办理业务要“细心”、解答问题要“暖心”、便民服务要“真心”、倾听意见要“虚心”。

第六条 暂时离岗时应主动告知，归位时微笑致歉。

第七条 对有特殊需要的服务对象，应主动予以帮助，引导优先办理业务。

第八条 接待服务对象时，禁止与其他人员闲聊、嬉笑。

第九条 接受服务对象投诉时，不得争吵，应仔细询问投诉原因，及时核对，逐级汇报。