附件2：

**海南省个税志愿者服务协议**

为做好2019年度个人所得税综合所得汇算清缴（以下简称“年度汇算”）纳税服务工作，为纳税人提供优质便捷服务，提高纳税人满意度，双方决定在平等互利的基础上开展个人所得税志愿者服务活动。为保证服务活动积极有序，经友好协商，就合作事宜达成如下协议：

甲方：

乙方：

第一条 经甲乙双方平等协商，自愿签订本协议，共同遵守本协议所列条款。

第二条 乙方无偿、自愿在年度汇算期间提供个人所得税服务工作。

第三条 志愿服务期限为年度汇算期间（2020年3月1日至6月30日）。

第四条 乙方参加税法宣传、政策咨询、辅导培训等活动，主要包括：

1.个人所得税法进园区、进校园、进社区宣传活动；

2.个人所得税公益大讲堂、纳税人学堂等宣讲活动；

3.12366专家咨询；

4.办税服务厅专家咨询。

第五条 甲方权利

1.根据实际业务需求，合理分配乙方的工作岗位和工作时间。

2.组织乙方进行与志愿服务内容相关的活动。

3.监督乙方服务质量。乙方的服务质量包括以下方面：提供服务的态度、回答问题的准确性、在服务过程中是否有收取报酬行为、是否有广告与推销的行为、是否有损害纳税人权益的行为。

第六条 甲方义务

1.对乙方进行个人所得税政策、信息系统操作、服务管理等业务培训。

2.为乙方在开展志愿服务期间提供便利化条件。

3.协助解决乙方在志愿服务期间遇到的其他问题。

4.为乙方出具个税志愿者服务工作情况书面证明。

第七条 乙方权利

1.参加甲方在志愿服务期间组织的相关活动。

2.接受甲方的各种服务。

3.要求甲方解决或协助在志愿服务期间遇到的非专业性问题。

4.就志愿服务工作向甲方提出建议和意见。

第八条 乙方义务

1.全面了解个人所得税综合所得汇算清缴的政策，详细了解服务内容和工作要求，合理运用所掌握的专业知识做出准确、及时的答复。

2.受理咨询时要使用文明用语，服务准确规范，清晰完整。与纳税人沟通时耐心解答。

3.受理咨询遇到疑难问题无法即时回答时，将问题上报给主管税务机关，通过主管税务机关进行回复。

4.从事志愿服务过程中，不得从事任何形式的推销、广告等营利项目，不能收取任何费用或提供超出服务内容的咨询服务。

5.接受甲方对乙方服务的监督。

6.乙方因特殊原因不能履行职责，应及时向甲方反应情况，协商解决办法。

第九条 协议履行和变更

1.甲乙双方按照本协议的约定，依法、全面履行各自的义务。

2.经甲乙双方协商一致，可以变更本协议约定的内容，并以书面形式确定。

第十条 协议解除

1.经甲乙双方协商一致，本协议可以协议解除。

2.乙方自愿辞去志愿者身份并向甲方提出书面申请的，经甲方批准后本协议解除。

3.甲方基于志愿服务的质量要求和服务对象的现实要求，无需乙方继续提供志愿服务时，可提前书面通知乙方解除协议。

4.乙方违反本协议或者投诉举报，经核实确定无误，解除本协议。

第十一条 甲乙双方在本协议存续期间，若存在为对方造成经济、名誉损失的，应承担赔偿责任和其他相应的法律责任。

第十二条 本协议自甲乙双方签字或盖章之日起生效。本协议一式二份，甲乙双方各执一份。

**甲方（盖章） 乙方（签名）**

**负责人（签名）**

**年 月 日 年 月 日**