

南宫市行政审批局文件

南宫审批〔2023〕5号

南宫市行政审批局 关于印发业务工作管理制度的通知

各科室：

为加强我局业务管理工作，进一步提升行政审批规范化、制度化水平，经局党组会议研究，现印发《首问首办负责制度》等八项管理制度，请严格遵照执行。

- 附件：
- 1、首问首办负责制度
 - 2、限时办结制度
 - 3、一次性告知制度
 - 4、主岗、协岗（AB岗）制度
 - 5、联审联办制度
 - 6、现场勘验制度
 - 7、投诉举报制度

8、责任追究制度



附件 1:

首问首办负责制度

第一条 为进一步规范政务服务大厅（以下简称“大厅”）服务行为，提高服务质量和工作效率，根据相关法律、法规和有关规定，结合工作实际，制定本制度。

第二条 首问首办负责制是指服务对象在大厅咨询或申请办理政务服务事项时，首位接待或首位办理的工作人员应按职责告知、限时处理的制度。

第三条 接受询问的首位工作人员为首问负责人，负责对咨询事项认真解答、领办导办；负责受理或办理政务服务事项的首位工作人员为首办负责人，负责对申请业务依法依规办理。

第四条 服务对象咨询或申请办理政务服务事项时，首问负责人应根据不同情形履行如下义务：

（一）对属于本人岗位职责范围内的事项，应一次性告知咨询事项的法律依据、申请条件、承诺时限、所需材料等；

（二）对属于其他岗位职责范围内的事项，应负责领办导办到具体承办人员；

（三）对不属于大厅职责范围内的事项，应向服务对象说明理由，对能够确定该事项主管部门的，应告知其主管部门的名称和联系方式，并给予指导和帮助。

第五条 服务对象申请办理政务服务事项时,首办负责人应根据不同情形履行如下义务:

(一)申请材料齐全且符合法定形式的,当场受理并出具书面凭证;

(二)程序简单、标准明确的事项,实行受审合一,当场办结并出具办理结果;

(三)申请材料不全或者不符合法定形式的,一次性书面告知需补齐补正的具体内容;

(四)对不符合法定条件的事项,书面告知不予受理并说明原因。

第六条 有下列行为之一的,视为违反首问首办负责制:

(一)首问负责人态度蛮横粗暴、不履行一次性告知或领办导办义务,致使应办理的事项未能及时办理或因材料不合格多次申报的;

(二)首办负责人对承办事项应受理而不受理、未一次告知、超时限办理、未及时回复办理结果的;

(三)违反法定权限、条件、程序等实施审批的;

(四)违反首问首办负责制的其他行为。

第七条 大厅管理部门负责监督检查首问首办负责制落实情况,定期通报检查结果,向社会公布投诉电话。

第八条 违反首问首办负责制,视情节给予通报批评;对情节严重、造成不良影响的,按有关规定处理。

第九条 本制度自印发之日起试行。

附件 2:

限时办结制度

第一条 为切实提高政务服务大厅（以下简称“大厅”）办事效率，改进工作作风，优化营商环境，根据法律、法规和有关规定，结合工作实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于政务服务管理部门工作人员和进驻部门工作人员（以下统称“工作人员”）办理政务服务事项的行为。

第三条 本制度所称限时办结，是工作人员在为服务对象办理政务服务事项时，必须在承诺时限内予以受理、审查、决定、送达的行为。

第四条 服务对象申请材料齐全且符合法定形式的，当场受理并出具书面凭证。程序简单、标准明确的事项，实行受审合一，当场办结并出具办理结果。

第五条 法律、法规、规范性文件对办理的事项有明确时限规定的，承诺时限必须在法定时限之内，并尽可能压缩。没有明确时限规定的，要按照便民利企、优质高效的原则确定办结时限。

第六条 编制事项办理流程时限表，确定各环节办理时限，并及时向社会公布，方便服务对象查询，接受群众监督。

第七条 办理的事项因特殊情况需要延期的,应按相关规定报批后,在法定时限内适当延长。经批准延长办理时限的,应书面告知服务对象。

第八条 依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审的,所需时间不计算在承诺办结时限内。所需时间应在《受理通知书》中列明。

第九条 违反限时办结制度的,视情节给予通报批评;对情节严重、造成不良影响的,按有关规定处理。

第十条 本制度自印发之日起试行。

附件 3:

一次性告知制度

第一条 一次性告知制度是指服务对象到政务服务大厅(以下简称“大厅”)或来电、来函咨询办事时,工作人员应依据职责范围,一次性告知其办理事项的法律依据、申请条件、承诺时限、所需材料等相关内容。

第二条 本制度适用于政务服务管理部门工作人员和进驻部门工作人员(以下统称“工作人员”)。

第三条 工作人员应全面掌握业务受理范围、办理程序、材料要求等,对服务对象提出的疑问及时给予指导和解答。

第四条 现场接待服务对象相关业务咨询时,应主动提供《一次性告知单》,详尽告知办理要件、办理流程等,必要时提供相关填报样例、表格和资料,并就咨询事项做好记录。

第五条 服务对象在大厅办理业务时,申请材料齐全且符合法定形式的,当场受理并出具受理书面凭证。申请材料不全或者不符合法定形式的,窗口工作人员一次性书面告知需补齐补正的具体内容。

第六条 对不属于职责范围内的事项,工作人员应明确告知,耐心做好解释,并提供必要的指导和帮助。

第七条 编制事项办事指南,明确申请材料、办理流程、承诺时限等要素,统一制作填报样例,方便服务对象索取或参照。

第八条 告知过程中要使用文明用语,主动热情,严禁使用服务忌语。

第九条 违反一次性告知制度,视情节给予通报批评;对情节严重、造成不良影响的,按有关规定处理。

第十条 本制度自印发之日起试行。

附件 4:

主岗、协岗(AB 岗)制度

第一条 为进一步规范政务服务大厅服务行为,提高服务质量和工作效率,根据相关法律、法规和有关规定,结合工作实际,制定本制度。

第二条 主岗、协岗(AB 岗)制度是指一个岗位或环节由两个人兼顾并开展业务的制度。其中 A 岗是主岗,系业务主办人员;B 岗是协岗,系业务协办人员。当 A 岗因休假、外出等原因不在岗时,由 B 岗代为承办业务,保证工作持续高效有序运转。

第三条 政务服务大厅实行 AB 岗制度,涉及机密或有特殊规定的除外。同时,应确保 B 岗人员能够熟练掌握 A 岗业务知识并具备业务办理条件。

第四条 A 岗和 B 岗分别承担以下职能:

(一) A、B 岗要加强对业务知识、工作流程、操作技能等方面的学习,办理同一业务时,双方掌握的信息数据、档案资料等要共用共享;

(二) A 岗离岗前要与 B 岗做好工作交接,因特殊原因来不及交接的,应电话告知 B 岗,并确保离岗期间通讯设备保持畅通;

(三) B 岗顶岗期间,对 A 岗的职责应认真负责,并担负相应责任;

(四) A 岗离岗返回后, B 岗应在不影响事项办理的情况下,及时告知其顶岗期间处理工作情况并移交相关资料;

(五)遇特殊情况, B 岗应主动补位, 确保岗位不空岗、工作不间断。

第五条 责任追究:

(一)因 A 岗离岗前未及时交代 B 岗影响工作的, 由 A 岗承担责任;

(二)因 B 岗在顶岗期间造成工作失误的, 由 B 岗承担责任;

(三)同一事项或工作在办理过程中, 因 A、B 岗工作交接不顺造成不良影响的, 责任由双方共同承担。

第六条 本制度自印发之日起试行。

附件 5:

联审联办制度

第一条 为进一步提升政务服务大厅(以下简称“大厅”)集成提效的“一站式”功能,创新项目审批模式,拓展服务宽度,加强协调联动,结合工作实际,制定本制度。

第二条 坚持服务导向,聚焦群众需求,坚持协调合作,主动担当作为,建立并联审批工作机制,确定联办事项清单,整合各类申请材料,全面压缩审批时限,实行一张表单申请、一个窗口受理、一套材料办理。

第三条 联审联办程序:

(一)业务咨询。工作人员为服务对象提供全链条咨询服务,将申请材料、办事流程、办理方式 审批时限等,通过办事指南、网上平台、咨询答复等方式一次性告知。

(二)一口受理。服务对象填写《联审联办事项申请表》,提交一套材料,申请多个事项;不符合办理条件的,工作人员应及时告知并说明理由。

(三)联审联办。申请受理后,将办理材料推送各相关部门,按要求开展并联审批。在程序上存在前置审批的,实行内部流转,前一环节在时限内完成审批后,及时将审批意见或办理结果转送下一环节审批部门。

(四) 办结评价。联审联办事项办结或因其他原因终止的,工作人员应向服务对象移交全部资料和审批文件,填写《联审联办事项办结(终止)单》,经服务对象签字确认,并进行“好差评”评价。

第四条 联审联办事项全部纳入一窗综合受理,必要时可单独设置联审联办窗口,负责相关审批事项的集中受理和统一办理。探索实行承诺补齐、容缺受理等创新举措。

第五条 相关部门依托政务服务平台进行电子证照的存储和分转,共享审批信息,依据申请需求,组织同步评估,联合勘验,参加联审会议等。

第六条 工作人员应主动发挥好沟通桥梁作用,加强与服务对象和审批部门协调沟通,帮助指导服务对象提交申报材料。实施“网上办、一次办、联合办、邮寄办”等便民服务措施,加快审批速度。

第七条 本制度自印发之日起试行。

附件 6:

现场勘验制度

第一条 为进一步提高政务服务大厅行政审批效能,确保服务质量,充分发挥服务对象对现场勘验工作的监督作用,结合工作实际,制定本制度。

第二条 现场勘验是指行政审批局或进驻部门(以下统称“实施机关”)办理政务服务事项时,依法应到实地进行勘验、勘察等的行为。

第三条 凡需现场勘验方可审批的,均应在服务对象提出申请时予以书面告知,并注明所需时限。

第四条 法律法规明确规定需进行现场勘验的,所需时间不计入承诺办结时限;法律法规没有明确规定,实施机关办理业务时认为需到现场勘验的,所需时间计入承诺办结时限。

第五条 实施现场勘验时,应组织两名以上工作人员。工作人员应遵守各项规章制度,严格落实一次告知、限时办结制度。

第六条 勘验人员应如实记录现场情况,对现场进行拍照或录像。勘验结束后,填写《现场勘验记录单》,并由服务对象和勘验人员共同签字确认。现场勘验记录单一式两份,服务对象和勘验部门各执一份。

第七条 对可联合现场勘验的政务服务事项,应组织联合现场勘验。

第八条 服务对象应配合开展现场勘验工作,主动提供有关资料。认真核对记录情况,如有异议应当场提出;如无异议,应签字确认。

第九条 勘验人员要对现场勘验结论负责,做到依法行政,真实、准确记录现场情况,不得弄虚作假、徇私舞弊,严格遵守廉政纪律,严禁“吃、拿、卡、要”等违法违纪行为。

第十条 勘验资料须妥善保管,任何人不得随意将勘验资料随意损坏、散落、遗失。

第十一条 本制度自印发之日起试行。

附件7:

投诉举报制度

第一条 为依法保障服务对象投诉举报权利,有效处理服务对象投诉举报,结合工作实际,制定本制度。

第二条 本制度适用于服务对象对综合服务站工作人员的投诉举报。

第三条 投诉举报制是指服务对象对综合服务站及其工作人员进行投诉举报,责任部门依照法律法规或者其他有关规定,遵循合法、公正、高效的原则,进行调查处理,保障服务对象合法权益的制度。

第四条 综合服务站工作人员有下列行为的,服务对象可通过现场投诉、投诉举报箱、投诉电话、电子邮件、网上投诉等途径,以口头或书面等方式进行投诉举报:

- (一) 未依法受理、办理政务服务事项或回复办理结果的;
- (二) 未依法履行法定职责的;
- (三) 违反办理程序办理政务服务事项的;
- (四) 无正当理由未在承诺时限内办结的;
- (五) 办理政务服务事项出现差错且不及时改正的;
- (六) 工作态度恶劣,办事效率低下的;
- (七) 违反有关规定损害服务对象合法权益的。

第五条 下列投诉不予受理:

- (一) 不属于综合服务站业务范围内的;
- (二) 投诉人提供的材料不真实的;
- (三) 投诉事项已经进入行政复议、仲裁或司法程序的。

第六条 投诉举报处理人员的职责:

- (一) 应当忠于职守、公正廉洁、保守秘密, 不得有拒绝、延迟受理或拒不答复等行为;
- (二) 应当热情礼貌, 如实记录投诉人的姓名、联系方式、投诉举报事实和理由, 按程序在规定时限内处理;
- (三) 对不属于投诉举报受理范围的投诉, 应当告知服务对象到相关部门反映, 并做好解释工作。

第七条 对投诉举报实行分类、限时处理, 法律、法规另有规定的, 从其规定:

- (一) 对现场投诉举报, 经调查核实, 事实清楚的, 应当当场解决; 情况复杂的, 应当在5个工作日内办结并答复服务对象;
- (二) 对信函、传真等书面方式投诉, 应当登记留存, 经调查核实在5个工作日内办结并致电或复函答复服务对象;
- (三) 对网上投诉, 经调查核实, 事实清楚的, 应当在1个工作日内答复服务对象; 情况复杂的, 应当在5个工作日内办结并答复服务对象;
- (四) 对现场突发情况, 应当先行调解, 尽快控制场面, 妥善处理。服务对象、被投诉人对投诉举报事实争议较大、现场难以查明的, 可在查明事实后, 及时答复服务对象;

(五)对其他部 门转来涉及综合服务站工作人员的投诉举报件,应当立即向被投诉人调查核实有关情况,并在规定时限内将处理结果回复有关部门和服务对象。

第八条 被投诉人应全力配合做好调查处理工作,认真对待、及时整改,不得以任何借口妨碍、阻挠投诉或打击报复投诉人。

第九条 投诉反映问题经核实确认,被投诉人拒不改正,或多次引发被投诉举报行为,给予通报批评,并调离窗口。

第十条 投诉举报处理人员玩忽职守,损害投诉人或被投诉人合法权益的,依据有关规定严肃处理。

第十一条 本制度自印发之日起试行。

附件8:

责任追究制度

第一条 为进一步转变政府职能,严肃工作纪律,提高工作效率,改进工作作风,结合政务服务大厅(以下简称“大厅”)实际,制定本制度。

第二条 责任追究坚持实事求是、有错必纠、惩处与教育相结合、追究责任与改进工作相结合、过错责任与处理处罚相适应的原则。

第三条 大厅管理部门负责对政务服务管理部门工作人员和进驻部门工作人员进行日常监督检查。对违反相关制度需要追究责任的,反馈有关部门按规定处理。

第四条 工作人员有下列行为之一的,应追究相关责任人责任:

- (一)不按规定落实综合受理工作要求的;
- (二)不按规定执行首问首办、限时办结、一次性告知等各项制度的;
- (三)服务态度差、作风粗暴、办事效率低下的;
- (四)违反中央“八项规定”,损害群众利益的;
- (五)其他违反管理规定的。

第五条 工作人员违反有关规定经查实的,视情节给予批评教育;对情节严重、造成不良影响的,按有关规定处理。

第六条 本制度自印发之日起试行。

南官市行政审批局办公室

2023年3月15日印

(共印15份)