

# 平顶山市行政审批服务中心文件

平行审〔2019〕4号

---

## 关于印发上门服务制度等 11项工作制度的通知

中心各科室、各窗口单位：

现将《平顶山市行政服务中心上门服务制度》等六项工作制度印发给你们，请认真贯彻执行。

- 附件：
1. 《平顶山市行政审批服务中心上门服务制度》
  2. 《平顶山市行政审批服务中心延时服务制度》
  3. 《平顶山市行政审批服务中心代办服务工作制度》
  4. 《平顶山市行政审批服务中心绿色通道服务制度》

5. 《平顶山市行政审批服务中心容缺受理办法》
6. 《平顶山市行政审批服务中心“一窗受理、集成服务”工作制度》
7. 《平顶山市行政审批服务中心办事公开制度》
8. 《平顶山市行政审批服务中心服务承诺制度》
9. 《平顶山市行政审批服务中心一次性告知制度》
10. 《平顶山市行政审批服务中心限时办结制度》
11. 《平顶山市行政审批服务中心投诉处理制度》

2019年2月26日

## 附件 1

# 平顶山市行政审批服务中心上门服务制度

### 第一条 上门服务的事项

项目审批、竣工验收中需要现场踏勘、现场会审、现场指导的事项；特殊群众证照申领中办证服务的事项；其他需要现场排忧解难的事项。

### 第二条 上门服务的对象

重点骨干企业、优势中小企业、外资企业；相关手续办理较为集中的片区；因实际困难不能前往中心办理事项的老弱病残等特殊群众。

### 第三条 上门服务的程序

1. 服务提请。由需要中心提供上门服务的，上述对象向中心咨询台当面或电话（上门服务受理电话：0375-2692229）提请上门服务，咨询台及时报告中心督查室，中心督查室通知相关窗口单位核实情况；或由窗口根据服务对象实际情况向中心督查室提请上门服务。

2. 服务准备。接到服务对象上门服务申请并核实相关情况后，由窗口单位和服务对象约定上门服务的具体时间、地点，并安排人员前往服务；如决定开展上门服务，则要求外出窗口作好外出

登记，同时安排留人值岗。

3. 服务提供。开展上门服务，不能当场办结的，可事后上门送达办结情况及相关材料。

#### 第四条 上门服务的要求

1. 热情诚恳，诚信守约，认真负责，想群众所想，急群众所急；

2. 按照服务承诺、办结时限、规定程序进行受理、办理，不得设障刁难，不得违章办事，不得以上门服务为由以权谋私、索取钱物，违者按党纪政纪有关规定处理；不得以上门服务为由离岗。从事其他工作或活动。

## 附件 2

# 平顶山市行政审批服务中心延时服务制度

为改进工作作风和服务方式，方便群众办事，根据上级要求，结合中心实际，制定本制度。

第一条 延时服务是指因工作或服务对象需要，延长工作时间办理工作事项或为特定对象提供服务。服务窗口根据工作需要或服务对象要求开展延时服务。

第二条 出现下列情形时应当提供延时服务：

1. 服务对象因合理需要而请求工作人员延长工作时间的；
2. 非延长时间不能在规定限期内办结审批（服务）事项的；
3. 因业务量大或事项紧急需要延长工作时间办理的；
4. 其他原因需要延长工作时间的。

第三条 延时服务由服务对象请求提出，也可以由服务窗口主动作出。服务对象提出的，可以现场请求，也可以电话请求。

第四条 服务窗口提供延时服务不得向服务对象收取任何服务费用或从服务对象获取其他形式的报酬。

第五条 工作人员不得无故拒绝提供延时服务，因条件不具备或确无必要不能提供延时服务的，必须报政务服务中心督查组同意，并向请求人说明理由。

第六条 延时服务中，同时涉及多个窗口或多名工作人员的，由牵头受理窗口或工作人员协调相关窗口或工作人员提供延时服务。

第七条 本制度自印发之日起执行。

### 附件 3

## 平顶山市行政审批服务中心 代办服务工作制度

为优化营商环境发展环境，进一步提高审批服务效率，为各类企业和投资者提供高效、快捷、优质的代办行政审批服务，根据中共平顶山市委办公室、平顶山市政府办公室关于印发《平顶山市政务服务“一次办妥”改革实施方案(实行)》的通知(平办文[2018]10号)文件精神，特制定本制度。

### 第一条 代办服务工作范围

- (一) 市级招商引资项目、外商投资项目；
- (二) 投资总额在 3000 万元人民币以上的重点（建设）项目；
- (三) 市重点建设及公益性基础设施项目；
- (四) 投资人申请代办的其它重大投资项目。

### 第二条 代办服务工作形式

- (一) 接待咨询。负责为投资者提供政策、法律法规及有关

办事程序的咨询服务（可邀请窗口负责人解答），提供相关材料，协助投资者做好委托准备工作。

（二）协助办理。对重要事项及企业急办的事项，根据企业的需要，予以协助办理。

（三）全程代办。对重大审批事项及市委、市政府交办的事项，进行跟踪、指导、协调、代办。

（四）分类归口代办。涉及多部门对企业和群众申请涉及多个部门的事项，根据企业需要，由代办窗口或代办人员召集联席会议，各相关部门集中研究，进行会审会签。

（五）建立重点项目联系制度，定期与重点项目企业沟通，发现问题，及时解决。

（六）办结送达。全程代办事项办结后逐件核实所领取的各类证件，交付申办人签收。除按法律法规须由申办人缴纳的费用外，一律实行免费代办服务。

（七）总结反馈。全程代办事项完成后，代办员在 2 日内完成此次代办总结，并建立相应代办档案，做到一事一档，并由代办员对各部门单位及窗口工作人员进行评议。

### **第三条 代办服务工作方式**

（一）市行政审批服务中心协调科负责牵头办理业务代办工

作。

(二) 协调科自申请人提出申请开始, 其代办事项由代办人员在规定时限内为申请人无偿提供全程代办或协助办理服务。代办服务工作实行“一事一人”、“一事一档”。

(三) 各政务服务窗口根据业务工作量的不同设置相应数量的专管员, 原则上 1-2 名。专管员对市政管办安排的重点项目按照相应制度要求进行专服。

#### 第四条 代办服务工作程序

##### (一) 全程代办的申请程序

申办人提出申请——提供审批事项所需的全部要件——留下通讯联络方式。

##### (二) 全程代办受理程序

代办科核定审批事项类型——查验审批要件——接受代理申请。

##### (三) 全程代办工作程序

###### (1) 即时办理事项

代办员向审批部门提交所代办事项的审批要件——协助、指导申办人填写各类申办表格——协助申办人缴纳审批相关费用;

###### (2) 承诺办理事项



代办员向审批部门提交审批要件——协助、配合审批部门审核和勘验现场——通知申办人取回或为申办人送达批复意见。

## 第五条 代办服务工作要求

（一）各窗口单位制定具体措施，规范内部办事程序。建立分类归口代办制度，解决代办服务过程中存在的问题，提高代办服务工作效率。

（二）代办人员要掌握服务项目的基本情况，了解项目的进展情况，主动配合或接受委托，加强与部门沟通协调，解决代办工作中存在的问题。

（三）强化监督考核，政务服务代办工作的办理情况和评议结果纳入全市优化营商环境考核工作中，对违反代办服务工作有关规定的，按情节轻重予以处理。

## 附件 4

# 平顶山市行政审批服务中心 绿色通道服务制度

为进一步优化我市营商环境结合优化服务文件精神，简化办事程序、提高服务效率，根据中共平顶山市委办公室、平顶山市政府办公室关于印发《平顶山市政务服务“一次办妥”改革实施方案（实行）》的通知（平办文〔2018〕10号）文件精神，特制定本制度。

第一条 “绿色通道”服务是指为特定当事人、特定事项提供的便利、快捷服务通道和服务形式。

第二条 “绿色通道”服务范围：

- （一）市级招商引资项目、外商投资项目；
- （二）投资总额在 3000 万元人民币以上的重点（建设）项目；
- （三）市重点建设项目及公益性基础设施项目；
- （四）当事人因特殊原因提出的紧急或特殊审批事项；
- （五）军人、老年人、残疾人、孕妇等特殊群体；
- （六）其他上级交办审批事项。

第三条 “绿色通道”服务方式：

- （一）主动服务，优先办理。符合“绿色通道”服务条件的

单位和个人，由窗口工作人员按照“绿色通道”服务条件予以优先受理办理。

（二）专人协助，提供指导。根据需求，可安排专人协助办理各类业务相关手续，做到提前介入、全程指导和跟踪，做到“随时申请，随时受理”服务。

（三）实行预约，延时服务。当事人申请事项符合“绿色通道”服务条件的，窗口工作人员必须接受预约，根据约定时间受理业务，延长服务时间，直至把预约事项办理完毕，窗口工作人员也可根据情况开展“上门服务”等服务措施。

（四）积极协调，限时办结。建立“绿色通道”办理机制，当事人到中心大厅申请“绿色通道”的，应填写窗口提供的“政务服务窗口绿色通道事项申请表”，负责受理申请的窗口在接到申请表后，交由部门窗口办理负责人签字确认后，窗口经办人员立即予以受理办理，优先安排审核工作，对于存在问题应及时研究加以解决并反馈当事人。

第四条 进入“绿色通道”的事项在办理过程中应遵循以下工作原则：

（一）从简从快原则。对进入“绿色通道”事项接待受理窗口的项目，按照特事特办、委托代办、跟踪督办、陪同协办等服务方式，简化手续，从快办理。

（二）一次性告知原则。对进入“绿色通道”事项接待受理

窗口对审批所涉及的申报材料、审批窗口、审批程序和办理时限等事项，要一次性告知申请人。

第五条 市行政审批服务大厅设置“绿色通道”服务窗口，主要负责接受当事人的申请，根据不同事项安排部门窗口受理办理，同时负责跟踪监督事项的办理情况。

第六条 各窗口要高度重视，认真研究对绿色通道服务制度的相关要求，并认真贯彻落实，严格执行制度要求。

## 附件 5

# 平顶山市行政审批服务中心容缺受理办法

根据中共平顶山市委办公室、平顶山市政府办公室关于印发《平顶山市政务服务“一次办妥”改革实施方案（实行）》的通知（平办文〔2018〕10号）文件等规定，为进一步营造国际化营商环境，构建“商事简便、快捷高效、最多跑一次”的综合政务服务机制，减少申请人因申请材料不全或存在缺陷引起的重复跑路现象，决定建立并试行政务服务容缺受理制度。

## 第一条 主要内容

容缺受理是指申请人在办理相关政务服务事项时，应提交的材料中，主要申报材料齐全且符合法定形式，非关键性申报材料有欠缺或存在瑕疵但不影响实质性审核的，经其书面承诺在办理部门作出办理结果前补齐或补正的，政务服务综合受理窗口可先行受理，并进入正常审批程序。主要申报材料欠缺或存在瑕疵的，应当按照正常受理程序进行，依法向申请人出具补正通知。

## 第二条 适用条件

经公告列入容缺受理事项清单的市本级政务服务事项（即办

件除外)的受理办理,适用本办法。

### 第三条 工作流程

(一)综合受理窗口对申请人提交的材料进行核验,符合容缺受理条件的,一次告知申请人需补齐补正的可容缺的申报材料清单、补交窗口、补交时间期限及逾期未补齐补正的相关责任。

(二)申请人或经其依法特别授权的委托人(以下简称委托人)对容缺受理无异议的,出具承诺书。承诺书一式3份(1份由当事人填写,其余由综合受理人员复印),1份当场反馈给申请人或其委托人,1份内部流转,1份由综合受理窗口登记备查。承诺内容主要包括申请事由、所缺申报材料名称、承诺材料提交时限、逾期未提交的后果及应承担的相关法律责任等。其中,材料承诺提交时限最长不超过行政审批事项承诺办结时限。

(三)综合受理窗口收件后向申请人出具《容缺受理回执单》,流转至审批后台,由相关职能部门进行实质审查,做出拟审批决定。

(四)申请人在其承诺时限内提交补齐补正材料的,由补交材料受理窗口出具材料接收清单,并立即将补齐补正材料流转至审批后台审查。经审查符合法定形式、条件要求的,及时归档,并向申请人正式送达审批(批准)等结果,并在法定期限内及时

颁发相关证照；不符合法定形式、条件要求的，政务服务职能部门依法作出不予审批（批准）等决定，并说明理由。

（五）申请人未在承诺时限内提交补齐、补正材料的，政务服务职能部门依法作出不予审批（批准）等决定，并说明理由。同时，由行政审批服务大厅列入失信名单，一年内对其所有申请不再适用容缺受理。

#### 第四条 工作要求

（一）全面梳理容缺受理事项。市行政审批服务中心组织相关职能部门对行政审批事项及申请材料进行全面梳理，确定容缺受理事项清单及对应事项申请材料中非关键性材料目录，形成统一标准。

（二）及时向社会公布公开。市行政审批服务中心根据梳理结果及时向社会公告容缺受理事项清单和容缺受理材料清单。

（三）做好咨询辅导宣传工作。容缺受理制度是“政务服务便民化”改革中一项便民服务措施，各相关部门要高度重视，广泛宣传，提高社会知晓度；在具体办理过程要做好咨询辅导工作，真正方便企业和群众办事。

（四）加强督查落实。各相关部门要高度重视，按照本办法的规定扎实推进。容缺受理的实施情况，纳入市政府“最多跑一

次”改革的督查和行政审批服务绩效考核。对工作落实不力、实施不到位要进行通报批评，造成严重后果的，依法依纪追责。



## 附件 6

# 平顶山市行政审批服务中心 “一窗受理、集成服务”工作制度

为进一步优化政务环境，提升政务服务的质量和效率，根据中共平顶山市委办公室、平顶山市政府办公室关于印发《平顶山市政务服务“一次办妥”改革实施方案（实行）》的通知（平办文〔2018〕10号）文件等文件精神，制定本方案。

## 第一条 总体要求

深入学习贯彻党的十九大精神，紧紧围绕市委市政府的决策部署，以打造审批事项少、办事效率高、服务质量优的政务环境为目标，整合政务服务大厅资源，设立综合服务窗口，变“多头受理”为“统一受理”，通过实行“一号申请、一窗受理、一网通办”集成服务，建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的运行模式，变一事跑多窗为一窗办多事，为企业和人民群众提供更加便捷、规范、高效的政务服务。

## 第二条 主要任务

（一）设置综合受理窗口。优化政务服务大厅布局，设置前

台受理区、后台审批区、统一出件区等服务区域，由过去部门分设窗口整合设立综合服务窗口。合理设置综合受理窗口数量，制定综合受理窗口工作规范，明确前台受理窗口和后台审批部门之间的权限。最大限度精简办事程序和要件，取消不必要申报材料，杜绝模糊和兜底条款。

（二）简化优化办事流程。依托省行政权力事项动态管理系统，加强对政务服务事项取消、下放、增加和运行要素调整的管理，确保相关工作及时、准确、规范。进一步梳理规范办事指南，推进办理流程和服务的标准化、规范化。减少核准和前置条件，打通部门间办事环节，明确每个环节办理时限、标准和规范，变串联为并联，变平行为并行，努力打造全链条审批。

（三）规范出件窗口服务。建立统一出件管理制度，提升出件窗口服务水平，全面提供证照寄递、文件原件验证寄送等第三方物流寄递服务，切实减少群众跑腿次数。依托省、市政务服务平台，在市行政审批服务平台基础上开发寄送选择和送达模块，提供邮件实时查询服务。

（四）强化“三集中，三到位”。按照应纳尽纳原则，对尚未纳入本级政务服务大厅集中管理的政务服务事项，要积极创造条件应纳尽纳；对尚未纳入政务服务平台运行的政务服务事项，要应上尽上；对尚未进驻本级政务服务大厅的审批事项，要应进必进。要认真梳理进驻大厅的本级政务服务事项清单，科学分类，合理

定位，制定大厅“一窗受理”事项清单，包括受理条件、申报材料以及清单名称、样式、填写内容要素、示范文本等。

（五）完善政务服务平台。依托省、市政务服务平台，在市行政审批服务平台基础上开发综合受理功能模块，加强与部门自建系统的对接整合，打破“信息孤岛”、“数据烟囱”，确保受理信息实时推送、充分共享、协同应用。继续推进精准施策，全面提升“全程网办率”、“网上申办率”、“网上咨询按时办结率”和办事满意度。完善政务服平台身份认证、并联审批、网上缴费、预约办理、证照共享等功能，进一步提升政务服务整体效能。

（六）推动大厅功能升级。各级政务服务大厅要结合实际设置办事等候区、自助服务区等配套区域，配备具有上网服务、排队叫号、自助查询、业务办理、服务评价等功能的智能化设备，提供互联网查询、咨询、办理、投诉等服务。完善视频监控系统，实时监督窗口服务情况，实现各级政务服务大厅之间视频远程咨询、受理，推动政务服务事项同城同办。

（七）推进线上线下一体运行。依托省、市政务服务平台，实现综合受理窗口业务在市行政审批服务平台上全过程运转。将省政务服务平台作为各级政务服务事项申请统一入口，实现“一号申请、一网通办”。建立“一窗受理”工作机制和线上线下一体化运行管理制度，促进实体大厅与网上大厅深度融合，协同服务。

## 附件 7

# 平顶山市行政审批服务中心办事公开制度

### 第一条 办事公开的含义

办事公开制度是指法律规定，各窗口单位将行政审批事项和服务事项、政策法规、规章制度、工作动态等内容对外公开，方便群众查阅，接受外界监督的制度。

### 第二条 办事公开的原则

（一）依法公开原则。公开的内容应当依照国家法律、法规和有关政策规定进行。

（二）实事求是原则。公开的内容必须真实、准确、全面。

（三）及时便民原则。公开的内容要及时，公开的形式要最大限度让群众查阅。

### 第三条 公开的内容和要求

（一）审批项目和办理程序公开。各窗口单位审批事项名称、事项类型、审批对象、审批依据、法定期限、承诺期限、审批条件、申请材料、审批程序、是否收费、收费依据、收费标准、申请地点、咨询电话、投诉电话，以及其他与公众利益密切相关的重要信息要在市政府门户网站、各窗口单位网站公开，同时编印办事指南、一次性告知清单，以便申请办理事项的单位 and 群众查阅。

（二）政策法规公开。新政策、新规章要及时通过网络、政务公开栏进行公开，并作好对服务对象政策咨询的回复工作。

（三）岗位职责公开。窗口工作人员必须挂牌上岗，必须认真履行岗位职责，自觉接受服务对象的监督。

（四）收费标准公开。有行政事业性收费项目，按照市政府相关部门的要求公开。

（五）咨询监督公开，公开咨询电话、效能投诉电话，效能监督机构设在市政务服务中心督查科。

#### 第四条 办事公开的要求

对办事公开的内容，严格落实分管领导负责制，所有办事信息需经各单位分管领导批准才能公开。各窗口单位公开内容如有变更，应与市政务服务中心衔接，及时在市政府门户网站和平顶山市政务服务网以及其他媒体同步更新。

#### 第五条 责任追究

各窗口单位和窗口工作人员在服务工作中应当履行办事公开的义务，承担办事公开的责任。窗口及工作人员违反本制度规定，有下列情形之一的，由市政务服务中心按照考核细则和有关规定处理：

（一）没有编制办事指南并对外公示的；

（二）应当公开的内容不及时、准确、全面的。

## 附件 8

# 平顶山市行政审批服务中心服务承诺制度

### 第一条 服务承诺的含义

服务承诺制度是指窗口工作人员在遵守法律、法规和有关规定的基础上，根据工作职责分工，对服务内容、办事程序、办事时限、服务质量等相关内容，向社会作出公开承诺，并采取有效措施保障承诺事项落实的制度。

第二条 各窗口单位应根据法律、法规和本单位职责，向社会公开承诺办理事项的相关信息：审批事项名称、事项类型、审批对象、审批依据、法定期限、承诺期限、审批条件、申请材料、审批程序、是否收费、收费依据、收费标准、申请地点、咨询电话、投诉电话，以及其他与公众利益密切相关的重要信息，并严格按承诺办理。

### 第三条 实行承诺服务的要求

（一）首问服务。接受服务对象咨询行政审批和服务事项有关问题的第一位窗口工作人员（即首问责任人）对服务对象要热情接待，做好业务引导和答复。

（二）即时服务。申办事项内容简单，资料齐全，不需要其他特殊程序且符合法定形式的当即根据部门授权直接受理并办结。

（三）承诺服务。申办事项需要现场勘查、专家论证、听证

和部门研究讨论、领导审批且资料齐全的，窗口受理并出具受理告知单，在承诺时限内办结，并将办理结果及时通知申请人。

（四）全程服务。市政务服务中心对申办事项通过网上政务服务系统和电子监察系统进行全程监督，督促各部门将审批事项按时办结。

（五）规范服务。各窗口工作人员积极主动服务，简化办事程序，提高工作效率，依法提供规范服务。接受群众咨询、投诉，做到有问必答，对群众的来访做到件件有落实，事事有回应。

（六）文明服务。中心窗口工作人员要举止端庄，谈吐文明，使用文明用语，禁用服务忌语，待人礼貌，服务周到。

第四条 服务监督。服务的事项、人员、过程、结果接受群众、纪检监察部门等各方监督。

第五条 责任追究。违反服务承诺制，有下列情形之一的，视情节轻重，由市行政审批服务中心按照考核细则和有关规定对窗口及责任人处理：

- （一）不按规定履行承诺事项，造成不良后果的。
- （二）承诺内容不合理，造成不良影响的。
- （三）对投诉人、举报人打击报复的。
- （四）其他严重违反承诺制度的行为。

## 附件 9

# 平顶山市行政审批服务中心一次性告知制度

### 第一条 一次性告知的含义

一次性告知是指在窗口服务工作中，窗口工作人员对服务对象的办事申请和咨询作出说明、解释，结合申报事项具体情况，全面、准确、及时告知申请人在受理前所需要完成的各项准备工作及相关要求的行为。

### 第二条 一次性告知的内容

- (一) 办理事项的法律依据、条件和要求。
- (二) 办理事项的全部申请材料、示范文本。
- (三) 办理事项的程序（流程）、承诺时限。
- (四) 办理事项的收费依据、收费标准。
- (五) 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。服务对象来窗口申请办理事项，应当使用书面告知方式。按照一次性告知内容，对申请人提供材料是否符合要求、是否规范作出判定，并书面提供《平顶山市政务服务中心一次性告知单》，存根联存档。

(二) 公示告知。在窗口和网上公示法律、法规、规章规定的有关办理事项的审批事项名称、事项类型、审批对象、审批依



据、法定期限、承诺期限、审批条件、申请材料、审批程序、是否收费、收费依据、收费标准、申请地点、咨询电话、投诉电话、审批流程图，以及需要提供的全部材料的目录和申请示范文本，供公众查阅。

（三）口头告知。服务对象对书面告知和公示告知内容有疑问的，应当面向服务对象口头说明、解释。

#### 第四条 一次性告知的要求

（一）窗口工作人员在办理事项时，要提供优质高效服务，做到发放资料“一手清”，回答问题“一口清”。

（二）服务对象的申请事项不需要审批的，应即时告知；申请材料错误的，应指出错处，当场更正。

（三）遇到服务对象咨询、申请办理非本单位受理范围的事项，应当告知其不予受理的原因，并告知或带领至有关窗口申请。

（四）对于并联审批事项，主办单位应将主要程序和协办单位审批事项一次性告知服务对象。

（五）不得要求服务对象提交与申请事项无关的或办事指南上没有涉及的技术资料和其他资料。

#### 第五条 一次性告知的责任

窗口工作人员在服务工作中应当履行一次性告知的义务，承担一次性告知的责任。窗口及工作人员违反本制度规定，有下列情形之一的，由市政务服务中心按照考核细则和有关规定处理：

- (一) 没有编制办事指南并对外公示的。
- (二) 在审批过程中，未向服务对象履行法定告知义务的。
- (三) 服务对象提供申请材料不齐全、不合法，不一次性告知必须补正全部内容的。
- (四) 未依法说明不予受理办件理由的。
- (五) 应当告知的内容不及时、准确、全面的。

## 附件 10

# 平顶山市行政审批服务中心限时办结制度

### 第一条 限时办结的含义

限时办结是指对公民、法人或其他组织申请办理行政审批事项，在符合有关规定及手续齐全的前提下，窗口工作人员应当在法律、法规、规章规定时限或承诺时限内办结并予以答复。

### 第二条 限时办结的范围

凡是政府公布的行政审批事项，都必须实行限时办结制。

### 第三条 限时办结的规定

（一）即办件：申请人提出的申请事项材料齐全、程序简便，窗口应即收即办，当场受理直接办结。

（二）承诺件：各窗口单位必须在承诺期限内按时办结。

（三）上报件：申请人提出的申请事项，属于上报审批的，窗口单位应遵循“即收即办，快审快办”的原则，在承诺时限内提前完成各相关手续，尽快上报。

（四）联办件：申请人提出的申请事项，属于需多个部门和单位联合办理的，由主办的窗口单位牵头，组织开展联审联办，实行“一家受理，抄告相关，联合审批，限时反馈，办结告知”的审批方式，在承诺时限内完成相关手续。

### 第四条 限时办结的要求

（一）各窗口单位应将办理事项的名称、办理对象、办理依据、法定期限、承诺期限、收费标准、收费依据、办理条件、办理程序、监督部门及投诉电话、业务咨询电话，以及其他与公众利益密切相关的重要信息在办公场所以办事指南的形式摆放，并在政府门户网站和本单位网站上向社会公布。

（二）限时办结的时限以工作日计算，其办理时限从收到相关文件、材料当日起计算。

（三）申请材料、手续不全或不符合法定要求的，窗口工作人员应当按规定以书面“一次性告知单”形式告知公民、法人或其他组织需补正的全部材料，其办理时限，从收到补正材料时起计算。

## 附件 11

# 平顶山市行政审批服务中心投诉处理制度

第一条 为规范市行政审批服务中心投诉处理工作,切实加强  
对进驻窗口及工作人员的监督管理,进一步提高行政服务质量,  
特制定本制度。

第二条 市行政审批服务中心设置督查科,开通投诉服务热线,  
负责受理服务对象对进驻窗口及工作人员的投诉,建立受理、核  
查、调处、督查工作机制及岗位责任制。

第三条 服务对象可以通过现场、投诉电话(0375-2692260)  
等途径进行投诉。

### 第四条 投诉受理范围

1. 对符合法定条件的行政许可和服务事项申请不依法受理或  
决定的;
2. 不依法履行法定职责或违反有关行政许可审批程序的;
3. 受理事项符合办理条件,但有意推诿、拖延或借口研究、  
请示,未按承诺期限及时办理的;
4. 工作人员态度恶劣、语言生硬,斥责或讥讽服务对象的;
5. 不能一次性明确告知服务对象需提交有关手续、材料,致  
使服务对象多次往返的;
6. 利用职权吃、拿、卡、要,或让服务对象报销单据及采取

其他变相手段从服务对象处获得好处的；

7. 不按规定标准收费或擅自提高收费标准、擅自收费项目和收取与行政许可无关费用的；

8. 其他违反行政许可及服务规定的行为。

第五条 对投诉受理范围的投诉，区别不同情况作如下处理：

1. 对现场投诉，详细记录投诉人姓名、联系方式、投诉内容等，并及时向被投诉人了解情况，经调查核实，属于一般投诉的，当场解决，情况复杂的，在3个工作日内办结并致电答复投诉人；因客观原因不能在规定时间内给予答复的，要及时向投诉人说明情况。

2. 对信函、传真等书面投诉，做好登记留存，并及时调查核实，在3个工作日内办结并致电或答复投诉人；

3. 对网上投诉，及时调查核实，在3个工作日内办结并在网上答复；

4. 对相关部门转来涉及中心的投诉件，及时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给投诉件转来部门。

第六条 进驻部门应积极配合中心对投诉的调查处理工作，在规定时间内对投诉问题作出说明，并提出拟处理意见，反馈给中心。

第七条 投诉处理要做到客观、公正，不偏袒，对不符合版咯

条件的投诉，应耐心、细致地向投诉人解答有关问题或解释有关政策及法律法规。投诉受理部门经调查核实，应当作出书面处理决定，口头投诉可以口头答复，书面投诉必须书面答复。

第八条 经查实窗口工作人员确实存在违规事项的，对责任人将按照有关规定进行处理，情节严重的报市纪检监察部门处理。

