

服务规范

一、基本要求

实现“优质服务，限时办结”。严格落实首问负责、一次性告知、预约服务等服务制度，根据服务对象现实需求，持续优化服务方式和服务行为，促进阳光审批和服务水平提升。

二、接受咨询

做到咨询一次说清、要求一次讲清、表格一次发清。对于本窗口承办的事项，窗口人员应按照规定对服务对象做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址等，告知服务对象需要提交哪些材料以及材料的出处、份数和要求。对不属于本部门（窗口）承办的、停止办理的、无须许可审批的事项，窗口人员应向服务对象做好解释说明。

三、受理申请

做到材料一次收清、内容一次审清。服务对象提出事项办理申请，窗口人员应及时登记接收，网上接受的要进行确认，必要时提供相应的示范文本。对申请材料齐全且符合法定形式的，窗口人员应当履行受理程序，在5个工作日内出具受理单；对申请材料不齐全或不符合法定形式的，窗口人员应当场或在5个工作日内予以指正；对不能当场更正的申请事项，应出具补正材料通知书，一次性书面告知需要补正的全部内容。决不允许擅自增加申报材料 and 办理环节。

四、审查办理

要严格落实授权制度，做到权责一致，审查办理准确、规范、及时。

1. **逐级审核。**各级审查人依职责对服务对象提交材料进行审核，提出是否准予许可的审查意见。

2. **特别程序。**对符合国家规定纳入“绿色通道”的，按照优先办理、特事特办、主动服务、专人负责、压缩时限要求，提供优质服务。对依法需要增加程序的，如需要公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定、专家评审等特别程序的，按规定程序运作。

3. **审查决定。**经审查符合批准条件的，在履行批准程序后，由窗口人员在法定期限内制作完成证照、批准文件；经审查不具备批准条件的，在履行批准程序后，由窗口人员出具不予许可决定书，详细说明理由或改正意见，并告知服务对象享有依法申请行政复议或提起行政诉讼的权利。

4. **满意度评价。**发放申请人满意度评价表，请申请人对服务质量进行评价。

5. **结果送达。**在证照、批准文件或不予许可决定书出具完成后，及时通知服务对象，采取现场领取等方式送达。

6. **资料归档。**窗口人员及审查人员将相关材料按照规定要求整理归档，并保证服务对象的信息安全。

7. **注意事项。**通过网上相关审批服务系统办件要确保录

入信息准确、详细，操作及时、规范，杜绝出现输件错误、遗漏、重复、超期等现象。

五、服务人员工作纪律要求

窗口人员应政治素质高、业务能力强、服务态度好，接受培训、熟悉流程。工作中应言行礼仪得当、热情大方；接待服务、接听电话、遇到服务对象投诉时，要认真耐心、真诚服务，必要时做好记录。应遵守法纪保守秘密，不违反国家法律、法规及有关规章制度，保守服务对象秘密，维护服务对象权益。

窗口人员应严格按照对外公示的时间办理业务，未经批准不得中途或提前停止服务。如服务期间因故离开窗口中断服务，必须摆放暂停服务牌，内容包括离岗原因、去向和联系方式，以防服务对象无人接待。办公时间不得擅自离岗、串岗、聊天、喧哗或从事与工作无关的事务。