

中华人民共和国环境保护部办公厅

环办厅函〔2016〕1390 号

关于印发《环境保护部行政审批大厅服务规范》的通知

机关各部门,各派出机构、直属单位:

《环境保护部行政审批大厅服务规范》已报部领导同意,现印发给你们,请结合实际认真贯彻执行。

附件: 环境保护部行政审批大厅服务规范

环境保护部办公厅

2016 年 7 月 27 日

附件

环境保护部行政审批大厅服务工作规范

为规范环境保护部行政审批大厅(以下简称政务大厅)服务行为,提高服务质量和办事效能,制定本规范。

第一条 政务大厅作为接待服务群众的窗口,工作人员要以人为本、以诚待人,与申请人友好沟通,积极主动为申请人服务好。

第二条 政务大厅工作人员对行政审批事项申请进行材料接收、形式审查、业务咨询和结果发送过程中,要坚持依法依规、高效便捷、公平公正的原则,做到审查办理准确、规范、及时,热情友好地为申请人提供优质服务。

第三条 政务大厅接受咨询或申请的首位工作人员即为首问责任人,首问责任人根据审批项目窗口职责对咨询、办理事项负责到底,认真负责答复和处理申请人提出的问题。

第四条 申请人咨询的问题属于本窗口工作范畴的,应详细解答;不属于本窗口工作范畴的,耐心告知申请人到相关窗口办理,首问责任人不能解答或办理的,可指定或委托熟悉业务的同志解答,不得以任何方式、理由或借口推诿、搪塞申请人。

第五条 政务大厅工作人员对本窗口业务要熟练掌握,能够做到咨询问题说得清楚、材料接收审得明白。符合条件的,当场登记接收,并承诺办结时限,当日转主办司局审查;不符合接收条件

的,政务大厅当场一次性告知申请人接收申请应当补正的全部材料,确实不能当场告知的,应在最短时间内通过电话等形式告知,最长不超过两个工作日。

第六条 政务大厅工作人员应与审批事项业务司局(后台人员)密切配合,严格执行业务审批规程,层层复核把关,力争每个环节不出错;前台人员要建立服务日志基础台账,记录好各业务环节的办理过程,适时监控办理流程 and 动态。

第七条 政务大厅工作人员接收材料转主办司局后,业务司局严格业务受理、初审、复核、办结等各环节时间节点,确保按时限及时办理。确有困难不能及时办结的,要与申请人沟通联络,说明情况。

第八条 申请人在行政审批事项办理期间,可通过政务大厅查询行政审批事项所处办理阶段,也可通过部政府网站“网上办事”查询办理进展。

第九条 政务大厅通过现场发放、邮寄等方式送达书面审批结果并登记备案,申请人现场领取的,政务大厅应按照部有关规定对审批文件领取人的身份及委托书进行审核。涉及缴费项目的,需审核缴费凭证。

第十条 政务大厅工作人员对距离较远、往返困难及有其他特殊情况的服务对象,应按“急事急办、特事特办”原则,开辟绿色通道,提供高质量的服务,树立服务窗口良好形象。

第十一条 各窗口要设立 A/B 岗位制,做到日常工作无缺

位。A 为本窗口主要责任人,A 离岗期间,B 行使窗口职责,如申请人数较多时,AB 角应协同办理,减少申请人等候时间。因特殊原因,AB 岗均缺位时,业务司局应安排熟悉窗口业务的人员顶岗,各窗口不得以任何理由和方式出现空岗、缺位,延误审批事项的正常办理。

第十二条 政务大厅工作人员应坚守岗位,如有急事短暂离开,遇有服务对象,其他同志要做到主动补位,做好解答,让申请人稍等,同时联系该岗位工作人员。

第十三条 政务大厅窗口应设置岗位牌,工作人员要着装整洁得体,仪表端庄大方,举止文明礼貌,语言亲切,微笑服务,耐心细致,严谨务实。

第十四条 政务大厅要保持办公环境清洁和肃静,在显著位置张贴办事流程、放置办事指南。办公场所要配备防火、防盗、监控设施,设施设备摆放有序。

第十五条 政务大厅工作人员要遵守廉洁纪律,做到依法依规接收审查材料、秉公办事,不得在行政审批过程中向申请人“吃拿卡要”,杜绝利用行政权力为本人或特定关系人谋取不正当利益。

第十六条 政务大厅工作人员要虚心接受群众批评建议,做到接受监督、不断创新,把行政审批窗口办成为民服务、廉洁高效、群众欢迎的窗口。

第十七条 建立服务质量民主评议制度,设立意见箱和公布

投诉网址、投诉电话,接受申请人在审批事项办结后填写满意度评价表。办公厅定期统计满意度评价情况,及时反馈有关司局。

第十八条 政务大厅工作人员要做好日常安全保密工作,人员离开岗位时,对报件材料、批复结果等重要文件必须入柜存放,不得随意放置在工作台面上,确保申请人的信息安全,维护好申请人权益。

第十九条 大力推进窗口单位信息系统建设,积极整合内外资源,搭建和拓展网上办事大厅,实现信息互联共享,让信息多跑路,让群众少跑腿,把“面对面”和“键对键”有机结合起来,提升行政审批效能。

第二十条 行政审批项目中有关环节委托部直属单位办理的,均参照此规范执行。

第二十一条 政务大厅办理护照的窗口行为规范,按此规范执行。

第二十二条 本规范自发布之日起执行。