

# 丰台区政务服务中心管理暂行办法

## 第一章 总 则

第一条 为加强丰台区政务服务中心(以下简称区政务服务中心)管理,创新政务服务方式,规范行政审批行为,提高政务服务效能,根据有关法律法规,结合本区实际,制定本办法。

第二条 本办法所称区政务服务中心,是指丰台区政府设立的由区级审批部门集中为公民、法人和其他组织提供行政审批和公共服务事项受理、办理、反馈等综合性服务的实体平台。

第三条 区政务服务中心的建设、运行及监督管理等工作,适用本办法。

第四条 北京市丰台区政务服务管理办公室(以下简称区政务服务办)负责区政务服务中心的日常管理,以及相关行政审批和公共服务事项的综合协调、指导督办等工作。

各审批部门按照区政府要求进驻区政务服务中心,并承担对本部门进驻的工作人员、行政审批和公共服务事项进行管理的主体责任。

第五条 区政务服务中心应遵循依法行政,统一规范,公开透明,开放共享,简化办事,高效便民的原则,为群众和企业提供优质便捷的政务服务。

## 第二章 进驻事项管理

第六条 本区保留的区级行政审批事项、初审转报事项以及公共服务事项(以下简称行政审批服务事项),按照“应进必进”的原则进驻区政务服务中心。国家垂直管理部门和双重管理部门适合依托区政务服务中心办理的行政审批服务事项,也可纳入区政务服务中心办理。

第七条 对进驻区政务服务中心的行政审批服务事项,相关审批部门应按照统一格式编制办事指南,逐项列明事项名称、办理依据、受理条件、受理单位、基本流程、申请材料、示范文本及常见错误示例、收费依据及标准、办理时限、咨询方式等内容,相关内容发生变更时应及时进行修订。

第八条 对进驻区政务服务中心的行政审批服务事项,相关审批部门应按照统一格式编制审批手册,制定审查工作细则,逐项细化明确审查环节、审查内容、审查标准、审查要点、注意事项及不当行为需要承担的后果等,严格规范行政裁量权。审查人员应遵守行政审批规定,依法履责,不得擅自增设或减少审批条件、随意抬高或降低审批门槛。

第九条 对因涉密、场地等因素限制暂不能进驻区政务服务中心的行政审批服务事项,以及依法依规需对已进驻的行政审批服务事项予以变更、取消或退出的,相关审批部门提出意见后,报区审改办和区政务服务办审核。经批准暂不进驻区政务服务中心的行政审批服务事项,应接受区政务服务办的统一管理,实行

信息共享。

### 第三章 运行管理

第十条 区政务服务中心应按照“一窗口受理、一站式办理、一平台共享、一网式通办”的模式，建立统一规范的运行机制，健全各项管理制度。

第十一条 各审批部门应按照转变政府职能要求，推进行政审批权相对集中。具备条件的审批部门，应逐步将分散在多个内设机构的行政审批服务事项、审批办理职能和审批办理人员进行整合，向审批服务科室集中，审批服务科室向区政务服务中心集中。

第十二条 实行“一个窗口”受理制度。凡进驻区政务服务中心的行政审批服务事项，审批部门应集中在区政务服务中心设立的窗口统一受理，不得在他处另设受理窗口。

第十三条 实行“一站式”办理制度。各审批部门应授权本部门进驻区政务服务中心窗口的工作团队（以下简称进驻窗口）依法开展业务咨询、受理、协调、审批、制证、送达等工作。对按规定应当场作出审批决定以及不需要采取集体决策方式审批的事项，应授权进驻窗口依法直接办结。

第十四条 实行一次性告知制度。对申请材料符合规定的，各审批部门进驻窗口应予以受理并出具受理单；对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，原则上应当场一次性书面告知申请人

需要补正的全部内容，最迟不能超过五个工作日。依法应先由乡镇、街道（地区）审批部门审查后报区级审批部门决定的行政审批服务事项，不得要求申请人重复提交申请材料。对不予受理或已受理未予批准的，应在决定书中告知申请人依法享有申请行政复议或提起行政诉讼的权利。

第十五条 实行首席代表制度。各审批部门应在本部门进驻区政务服务中心的工作人员中指定专人作为本部门进驻窗口的首席代表。首席代表应是本部门正式在编人员，熟悉本部门进驻区政务服务中心行政审批服务事项和相关业务办理工作。各审批部门原则上应就以下事项对首席代表予以授权：

（一）负责本部门进驻区政务服务中心行政审批服务事项的受理、办理、办结和协调催办等工作的管理。

（二）行使本部门进驻区政务服务中心行政审批服务事项的受理决定权、协调催办权、一般行政审批服务事项的审批决定权、集体决策事项的审批建议权。

（三）负责本部门进驻区政务服务中心工作人员的日常管理和考核工作。

（四）负责本部门行政审批专用章的使用和管理。

（五）负责本部门与区政务服务办的联络协调工作，代表本部门参与区政务服务中心相关关联项目和协调督办项目的协调办理。

（六）负责本部门授权范围内的其他工作。

第十六条 实行办理时限承诺制度。各审批部门对本部门负责的行政审批服务事项，应依法依规明确办理时限，在承诺时限内对申请事项作出决定，不得以任何理由自行延长审批时限；依法可延长审批时限的，应按程序办理。建立审批时限预警制，针对行政审批服务事项办理进度，实行分级预警提醒。对批准的事项，应在承诺期限内向申请人送达批准文书；对不予批准的，应在承诺期限内出具书面决定并告知理由。

第十七条 实行主办部门牵头负责制度。对涉及多部门审批的联办事项，依据事项类别、办理阶段、所属行业等确定一个主办部门作为并联审批和联合审批的牵头部门，承担统筹协调、并联告知等职责。

第十八条 建立重大项目审批分级协调和督办落实工作机制。依托区政务服务中心构建重大项目协同联动审批平台，建立区政府分管副区长、区政府办、区政务服务办、牵头部门分级协调的工作机制，并由相应协调部门负责议定事项的督办落实。重大协调事项，纳入区政府督查工作范围。

第十九条 建立提高审批服务效率工作机制。区政务服务办应会同相关审批部门，对进驻区政务服务中心的行政审批服务事项办理流程进行再造和优化，强化信息共享，促进协调联动。对涉及多部门审批的联办事项，推行一窗口受理、抄告相关部门和单位、集中勘查、并联审批、联审会办等工作模式，提高审批服务效率。

第二十条 实行审批信息公开制。除涉及国家秘密、商业秘密或个人隐私外,审批部门应通过设置公开查询场所、门户网站、相关媒介等渠道,主动公开本部门的审批事项目录、办事指南、项目审批信息等内容,方便公众查询和社会监督。

第二十一条 实行行政审批信息系统联网共享制度。依托区政务服务中心建设全区统一行政审批系统平台(含区投资项目在线审批监管平台),推进该平台与区级审批部门、各乡镇、街道(地区)政务服务中心对接,逐步实现网上咨询、预约、申报、预审、办理、进度查询、违规预警和结果反馈等功能。推动部门间、区与乡镇(街道)间政务信息互联互通、开放共享,推进申报材料的电子化和重复使用。

第二十二条 建立行政审批专用章制度。除法律法规明确规定使用部门行政印章和特殊专用印章外,各进驻窗口办理行政审批服务事项时,可使用行政审批专用章。各审批部门应按照有关要求,加强对本部门行政审批专用章的规范管理。

第二十三条 实行一口收费制度。各进驻窗口应按照国家、本市和本区批准的收费项目、收费标准开具票据,所缴款项纳入财政专户管理。

#### **第四章 服务窗口及人员管理**

第二十四条 区政务服务办根据各审批部门进驻事项类别、办件量、进驻人员数量等情况,统一配置和调整进驻部门的服务

窗口数量和后台审批用房面积。对日常办件量较少、受理要件清晰的行政审批服务事项，可纳入区政务服务中心设置的综合代理窗口统一受理和反馈。

第二十五条 各审批部门应根据窗口工作要求，选派业务水平高、服务意识强的工作人员进驻。进驻工作人员应是国家公务员或依法满足相应岗位资格要求的工作人员。原则上进驻人员在进驻窗口连续工作时间不得少于两年，期间不再承担本部门其他工作。进驻人员在进驻区政务服务中心前应接受相关培训。各审批部门选派、调整进驻人员，应报区政务服务办备案。对不能胜任窗口工作的人员，派驻部门应及时调换。

第二十六条 在区政务服务中心对外办公期间，各进驻窗口应保证服务工作不间断。如遇窗口值守工作人员因事暂时离岗，应安排其他工作人员及时到窗口履行服务职责。

第二十七条 区政务服务办定期对各进驻窗口及其工作人员进行综合考评，并将考评结果及时通报派驻部门。定期考评结果作为对进驻审批部门进行年度绩效考评和对窗口工作人员评定年度考核等次的重要依据。

第二十八条 各审批部门负责人应及时了解进驻窗口审批服务工作情况，并定期到窗口现场办公，研究解决相关问题。

## 第五章 监督管理

第二十九条 将全区统一行政审批系统平台与监察、审计、

统计、法制等部门对接，实现互联互通，提高监管效能。

第三十条 区政务服务办应通过窗口自查、现场巡查、电子监督、绩效考评等方式，加强对各审批部门进驻区政务服务中心的行政审批服务事项，以及进驻工作人员的审批服务行为、审批服务效能、审批服务作风等的监督检查；建立健全专家学者、社会公众及新闻媒体等第三方公开监督评议制度；定期向各审批部门通报进驻窗口工作情况。

第三十一条 对违反规章制度的人员，区政务服务办应对其批评教育并责令整改；情节严重的，由区政务服务办向派驻部门提出处理意见，由派驻部门予以处理；对涉嫌违纪违法的，依纪依法处理。

## 第六章 附 则

第三十二条 各乡镇、街道（地区）政务服务中心管理参照本暂行办法执行。

第三十三条 本暂行办法自印发之日起施行。