梅州市国土资源局窗口

行政审批服务标准体系

**目 录**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 标准体系 | 序号 | 内　　容 | 编　　　码 | 页码 |
| 行政服务通用基础标准（J） | 1 | 管理规定 | MZ/SJGT J101.01-2014 | 3 |
| 2 | 服务方针及目标管理规定 | MZ/SJGT J101.02-2014 | 9 |
| 3 | 标准体系表编号规则 | MZ/SJGT J101.03-2014 | 11 |
| 4 | 行政服务术语和分类 | MZ/SJGT J101.04-2014 | 15 |
| 行政服务提供体系标准（T） | 5 | 窗口行政服务质量标准 | MZ/SJGT T101.01-2014 | 19 |
| 6 | 办事时限承诺服务规范 | MZ/SJGT T101.02-2014 | 25 |
| 7 | 首问负责服务规范 | MZ/SJGT T101.03-2014 | 28 |
| 8 | 一次性告知服务规范 | MZ/SJGT T101.04-2014 | 31 |
| 9 | 预约办件服务规范 | MZ/SJGT T101.05-2014 | 33 |
| 10 | 行政审批文书提供规范 | MZ/SJGT T101.06-2014 | 36 |
| 11 | 告知承诺服务规范 | MZ/SJGT T101.08-2014 | 47 |
| 12 | AB 岗服务规范 | MZ/SJGT T101.09-2014 | 51 |
| 13 | 申办材料交接制度 | MZ/SJGT T201.01-2014 | 53 |
| 14 | 窗口人员要求标准与职责 | MZ/SJGT T201.02-2014 | 57 |
| 15 | 窗口事项办理规范 | MZ/SJGT T201.03-2014 | 59 |
| 16 | 窗口工作人员语言规范 | MZ/SJGT T201.04-2014 | 63 |
| 17 | 窗口人员服务行为规范 | MZ/SJGT T201.05-2014 | 65 |
| 18 | 网上办事服务提供规范 | MZ/SJGT T301.01-2014 | 67 |
| 19 | 网上查询服务提供规范 | MZ/SJGT T301.02-2014 | 71 |
| 20 | 网上咨询服务提供规范 | MZ/SJGT T301.03-2014 | 73 |
| 21 | 政务信息公开指南 | MZ/SJGT T401.01-2014 | 76 |
| 服务监督评价与改进体系（P） | 22 | 行政服务监督基本要求 | MZ/SJGT P101.01-2014 | 84 |
| 23 | 行政服务现场监督规范 | MZ/SJGT P101.02-2014 | 87 |
| 24 | 窗口投诉处理规范 | MZ/SJGT P101.03-2014 | 90 |
| 25 | 窗口工作人员管理规范 | MZ/SJGT P101.04-2014 | 93 |
| 26 | 窗口工作人员服务行为规范 | MZ/SJGT P101.05-2014 | 100 |
| 27 | 责任追究管理规范 | MZ/SJGT P101.06-2014 | 102 |
| 28 | 窗口工作人员考核实施细则 | MZ/SJGT P201.01-2014 | 105 |
| 29 | 行政服务评价规范 | MZ/SJGT P201.02-2014 | 116 |
| 30 | 满意度测评规范 | MZ/SJGT P201.03-2014 | 131 |
| 31 | 行政服务改进管理规范 | MZ/SJGT P201.04-2014 | 138 |
| 保障体系标准（B） | 32 | 行政服务场所设施建设规范 | MZ/SJGT B101.01-2014 | 140 |
| 33 | 行政服务场所环境管理规范 | MZ/SJGT B101.02-2014 | 144 |
| 34 | 行政人员廉政建设规范 | MZ/SJGT B201.01-2014 | 146 |
| 35 | 行政管理层岗位工作标准 | MZ/SJGT B201.02-2014 | 149 |
| 36 | 行政一般员工岗位工作标准 | MZ/SJGT B201.03-2014 | 152 |
| 37 | 行政服务场所消防管理规定 | MZ/SJGT B301.01-2014 | 155 |
| 38 | 行政服务场所安保管理规定 | MZ/SJGT B301.02-2014 | 158 |
| 39 | 行政服务场所应急预案规定 | MZ/SJGT B301.03-2014 | 161 |

文件编号:MZ/SJGT J101.01-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

管理规定

为进一步贯彻落实中央关于改进工作作风、密切联系群众的“八项规定”，完善廉政风险防控建设，规范权力运行，提高国土资源管理行政效能，根据《中共广东省国土资源厅党组关于加强作风建设建立健全国土资源服务标准的通知》（粤国土资党字〔2013〕50号）的要求，市局党组决定，在全市国土资源系统开展行政服务标准化建设工作。

**一、适用范围**

本标准规定了梅州市国土资源局（以下简称“市局”）市级行政标准化工作的基本任务、组织机构、职责、标准的制定、修订及审批程序、实施监督检查和标准化工作的管理要求，保证行政服务标准化工作的有效实施和持续改进。

本标准适用于梅州市国土资源局市级行政服务活动和开展标准化管理工作。

**二、指导思想和基本原则**

（一）指导思想

以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，认真贯彻落实中央关于改进工作作风、密切联系群众的“八项规定”，提高我市国土资源系统行政服务水平。以规范服务为核心，以提升效能为重点，以群众满意为目标，切实推动本系统政风行风建设上新水平。通过建立健全服务标准，着力建设一支“学习型、法治型、服务型、创新型、清廉型”国土资源队伍，着力营造阳光透明、公开公正、清正廉洁、优质高效的政务环境，把我市的国土资源管理工作推上一个新台阶，为“全力加快绿色的经济崛起、建设富庶美丽幸福梅州”做出新的更大的贡献。

（二）基本原则

坚持统一领导，在市局统一领导下开展行政服务标准化建设工作；坚持群众路线，自觉接受社会监督，切实纠正损害人民群众利益的不正之风；坚持服务理念，标本兼治，综合治理，切实提高行政效能；坚持改革创新，注重制度建设和机制创新，吸收规范权力运行工作和廉政风险防控建设成果，建立健全服务标准；坚持纠建结合，边建边改，把落实整改、解决问题贯穿于工作的全过程；坚持公开、公平、公正，不断创新和完善服务的思路及方法，建立长效机制，努力实现服务标准的科学化、规范化和制度化。

**三、工作内容与目标**

建立市、区、镇三级国土资源行政服务标准化体系，对行政规程、办事指南、服务指标、服务流程、服务术语、受理投诉等作出明确规范，做到办事程序统一规范、管理服务统一标准、服务事项统一公开、受理投诉统一程序，为服务对象提供公开透明、优质高效的阳光服务，树立国土资源管理勤政廉政的形象，全面提升我局国土资源规范化管理和服务水平。

**四、服务标准体系的组成**

本服务标准体系由服务通用基础标准、服务提供标准、服务保障标准、服务监督评价与改进四个子体系组成。

**（一）服务通用基础标准体系**

指在市局系统行政服务过程中具有广泛指导意义的规范性文件。包括：

a) 行政服务标准化管理规定；

b) 行政服务方针及目标管理规定；

c) 行政服务标准体系编码规则；

d) 行政服务术语与分类说明。

**（二）服务提供标准体系**

指在市局系统行政服务过程中为满足行政服务需要，规范服务与办事对象之间直接或间接活动过程的规范性文件。包括：

a) 行政服务质量标准（包含：时限承诺、首问负责、一次性告知、预约办件、行政审批文书规范等）；；

b) 行政服务提供规范要求（包含：行政审批服务事项、办事流程、亲切服务、AB岗服务等）；

c) 行政服务运行管理规范要求（包含：信息公开、网上查询、网上咨询等）。

**（三）服务保障标准体系**

 指在市局系统行政服务过程中为支撑服务有效性提供而制定的规范性文件和制度。包括：

a) 环境标准；

b) 安全与应急标准；

c) 设施与设备及用品标准；

d)人力资源标准和相关管理制度。

**（四）服务监督评价与改进标准体系**

指围绕市局系统行政服务的有效性进行的服务监督、考核、评价与改进的标准。 包括：

1)行政服务监督基本要求

2)行政服务现场监督规范

3)窗口投诉处理规范

4)窗口工作人员管理规范

5)窗口工作人员服务行为规范

6)责任追究管理规范

7)窗口工作人员考核实施细则

8)行政服务评价规范

9)满意度测评规范

10)行政服务改进管理规范

**五、 标准化管理机构、人员和职责**

为有效推动国土资源行政服务标准化建设及确保标准化制度的运行，梅州市国土资源局成立行政服务标准化建设领导小组，负责领导全市国土资源系统建立健全服务标准工作；下设办公室（简称：市局服务标准办），具体组织实施工作，负责指导和督查工作开展情况。各县（市）国土资源局参照市局的做法，成立行政服务标准化建设领导小组，切实加强组织领导，落实责任，明确分工，抓好工作开展。

1、领导小组

组 长：张 阳

成 员：郭琪营 古展标 吕悦初 张奕祥 丁仁心

 凌晓文

2、领导小组办公室

主任：丁仁心（兼）

副主任：罗志航

成 员：张奕胜 吴嘉明 宋杰灵 沈 京 邹国铮

王佐兴何敏柱 邓文生

**六、行政服务事项分类及管理组织图**

梅州市国土资源局党组

办公室

标准化建设领导小组

其他服务事项

测绘管理

矿产资源管理

土地管理

文件编号:MZ/SJGT J101.02-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

服务方针及目标管理规定

**一、适用范围**

 本标准规定了市局系统行政服务的方针、目标、主要指标、实施原则和评价及改进。

本标准适用于市局系统行政服务的各工作领域。

**二、服务方针**

**依法行政 热情服务 按时办理 清廉高效**

以为民、务实、清廉为原则，实现行政服务的规范、便民、高效、优质，不断提高行政服务的公众满意度。 具体如下：

**依法行政**：严格执行《中华人民共和国土地管理法》、《中华人民共和国土地管理法实施条例》、《广东省实施〈中华人民共和国土地管理法〉办法》、《中华人民共和国矿产资源法》、《中华人民共和国测绘法》等法律、法规的规定，在法律的框架下依法行使行政审批权，服务于民众。

**热情服务：**主动、热情服务于企业及民众，以群众满意为目标，为“全力加快绿色的经济崛起、建设富庶美丽幸福梅州”而努力。

**按时办理：**以规范服务为核心，以提升效能为重点，着力营造阳光透明、公开公正、优质高效的政务环境。

**清廉高效：**通过建立健全服务标准，着力建设一支“学习型、法治型、服务型、创新型、清廉型”国土资源队伍，着力营造清正廉洁环境和培育清廉的国土资源管理队伍。

**三、服务目标**

 1:标准覆盖率不小于90%。

2:按时办结率不小于99%。

3:提前办结率不小于50%。

4:服务事项信息公开率100%。

5:服务事项网上办事率100%。

6:有效投诉率低于5%。

7:投诉处理满意率100% .

8:服务事项公众满意度不低于95%。

**四、实施原则**

自上而下、逐级实施、纵向到底、横向到边。

**五、评价及改进**

对方针和目标的制定及实施实行动态管理，由人事纪检监察室定期或适时对方针目标进行评价，对实施效果进行评估，提出改进意见。经标准化办公室研究后，适时修改及改进。

文件编号:MZ/SJGT J101.03-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

标准体系表编号规则

**一、适用范围**

本标准规定了我局系统行政服务标准体系表的编号规则；本标准适用于市局系统行政服务标准体系的编制、建设、修改和改善等过程中标准编号的确定。编号规则不仅为检索、分类和识别提供便利，更重要的是为清晰表述标准体系内标准之间的层次、所属和逻辑关系。

**二、编号规则**

**标准体系表编号规则**

标准体系表内标准的编号规则按下图规定。

 **MZ / SJGT X XXX . X X - XXXX**

年代号，标准发布年份。

数字顺序，代表为该层次下的第几个标准。

数字表示，代表纵向层级关系。

字母J、T、P、B分别代表服务通用基础标准子体系、服务提供标准子体系、服务监督评价与改进标准子体系、服务保障标准子体系。

代表“梅州市”市级的“国土”行政服务标准。

代表“梅州市”行政服务标准。

如：**MZ／SJGT T101.03－2014**

表示：梅州市国土系统市级（**SJ**）行政服务标准体系内的，服务提供系统里面的，第一章里的第一节中的第三个规范，在2014年发布。依次类推，SJ(市级)、MX（梅县）、MJ（梅江）、WH（五华）等。

 具体标准体系编号见下面附图A。

附图A

**标准体系编号框架图**

**A.1.1 总体系框架**

行政服务适用的法律法规和规章

行政服务方针及目标

行政服务通用基础标准体系J101

行政服务监督评价与改进标准体系

P101

行政服务提供标准体系

T101

行政服务保障标准体系

B101

**A.1.2 行政服务通用基础标准体系**

行政服务通用基础标准体系J101

行政服务术语和分类J101.04

标准体系表编号规则J101.03

方针及目标管理规定J101.02

标准化管理基本规定J101.01

**A.1.3 行政服务提供标准体系**

行政服务提供标准体系T101

行政服务质量规范

T101.01 ~09

行政服务提供规范

T201.01 ~05

政务公开服务指南

T401.01

网上行政服务

T301.01 ~03

**A.1.4 行政服务监督评价与改进标准体系**

行政服务监督评价与改进标准体系P101

行政服务监督标准

 P101.01 ~06

考核评价与改进标准

P201.01 ~04

**A.1.5 行政服务保障标准体系**

行政服务保障标准体系B101

设施 及环境标准

B101.01~02

安全与应急标准

B301.01~03

综合管理标准

B201.01~03

文件编号:MZ/SJGT J101.04-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政服务术语和分类

**一、适用范围**

本标准规定了市局系统行政服务的术语和分类。

本标准适用于市局系统行政服务工作领域。

**二、行政服务术语**

**2.1行政服务**

行政主体在其职权范围内向公民、法人或其他组织提供的服务。

行政服务包括行政许可、非行政许可、公共服务等行政行为。

**2.2 服务窗口**

由行政机关或授权的事业单位为法人、其他组织和自然人提供行政许可、非行政许可、公共服务事项服务及由社会组织、公共事业单位提供便民服务的，有固定服务人员的柜台式办事处所。

**2.3 服务事项**

服务窗口开展的，国土资源管理部门具有行政职权的具体事项。

**2.4 行政审批文书**

行政审批服务受理、审批、核准全过程中，与服务对象之间发生的，由行政服务机构出具的，交付给服务对象或由行政服务对象签字确认的书面文书。

**三、行政服务分类**

行政服务根据服务事项的性质可分为行政许可服务、非行政许可事项和公共服务三类。

1. 行政许可

1、市管权限的建设项目用地预审

2、镇级土地利用总体规划修改审核

3、基本农田保护区的划定和调整

4、国土土地使用权出让、划拨、转让、租赁及续期审批

5、国有建设用地使用权更改用途审批

6、国有未利用地转用审批

7、临时用地审批

8、村民宅基地审批（注：下放直属分局办理）

9、市、县级设立测量标志的拆迁审批

10、不跨地级市的市、县级示意性地图审核

11、丁级测绘资质证书核发

12、县级基础测绘项目技术设计书核准

13、丙、丁级测绘作业证核发

14、地质勘查资质丙级审批

15、探矿权审批（新立、扩大勘查区、跨地级市的矿权除外）

16、采矿权新立、延续、变更登记发证和注销登记

17、非国家授权和不跨地级市的非金属的采矿权新立、延续、变更登记发证和注销登记

18、采矿权转让审批（注：2013年省文件下放市、县登记机关办理）

19、地质遗迹认定（注：2013年省文件下放市政府）

20、省级矿泉水注册登记审批（梅江区）（注：2013年省文件下放市、县登记机关办理）

　　（二）非行政许可

1、农转用和土地征收审核

2、土地使用权初始登记

3、土地使用权变更登记

4、土地使用权注销登记

5、其他登记（包括更正、异议、预告、查封、解封登记）

6、土地使用证遗失补发

7、土地抵押登记

8、县级矿产资源规划审核（注：2013年省文件下放市政府）

（三）公共服务

1、土地登记测绘

2、建设用地测量

3、采矿权出租备案

4、矿产资源开发利用方案审查备案

5、储量评审备案

6、采矿权评估报告书备案

7、划拨土地出让评估

8、国有土地使用权转让审核

文件编号:MZ/SJGT T101.01-2014

梅州市国土资源局行政服务标准化

窗口行政服务质量标准

**一、范围**

 本标准规定了行政服务标准应为群众和社会提供服务的事项和内容，包括信息公开、咨询查询、受理告知、审批、收费、办结、考核与督查。

**二、 服务信息公开**

1、应将服务内容、办事程序、审批依据、需提供的申报材料、承诺时限及收费标准、办理平台、以及监督部门电话等，在局域网站、服务大厅触摸屏及大厅明确公开。

 2、应在行政服务中心窗口大厅摆放《办事指南》，应向服务对象提供需要提交的申请书等需填写的材料格式，以方便群众办事。

3、办事进度和结果除涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私外，应提供渠道方便申请人查询。

**三、 咨询与查询服务**

1、实行首问负责制。首问责任人对属于科室或本窗口职责范围内的事项，应按规定立即接办；对不属于科室或本窗口职责范围内的事项，应指引服务对象到相关业务科室或窗口办理。

2、咨询服务工作人员应对服务对象的咨询进行即时解答，对要办理的服务事项应给予一次性告知，并根据其咨询要求提供及时、准确的服务。

3、对于其他特殊情况无法即时解答的，应登记在《服务备忘录》（附录T101-A）上，留下服务对象的联系电话，在3个工作日内回复服务对象。

**四、办事流程**

 所有服务事项的办事流程，严格按窗口、网上办事大厅或市国土资源局门户网站相应公示的服务事项《办事指南》的规定执行，不得越级跳过某环节审批。

 **五、受理及告知**

在行政审批服务受理、审批、核准全过程中，应出具提交与服务对象之间发生的，交付给服务对象或由行政服务对象签字确认的书面文书。包括但不限于收件清单（收件回执）、缴费通知书、材料齐全告知书、现场核查记录、所需时间告知书、土地证书移交清单等。

1、申办人到窗口提出申请后，由该窗口工作人员对申办材料进行初审，材料齐全即时收件并开具收件回执。

2、审查发现不符合申请条件的，窗口人员应一次性明确告知不予受理的原因或重新申办所需的条件、材料等。

3、申请事项在受理之前需进行测绘评估前置工作的，受理的窗口必须对服务对象的申请材料进行初审，审核确认事项符合办理条件条件的，向服务对象开具《测绘（评估）通知书》引导服务对象到相应窗口（部门）做好测绘评估等前置工作。各单位（部门）在办理过程中需要进行现场踏勘、听证、调查等特别程序的，应向申办对象告知。

4、案卷窗口收件后，经审批人员审查不符合申请条件的办件，由审批科室退回所有材料并出具书面说明不受理原因，在5个工作日内移交窗口，由窗口通知办件人予以退件、收回收件回执，如应用政务系统办理案件的，还须按时退件办结。

**六、审批服务**

各审批科室（部门）对办理事项根据相关法律法规在承诺时限内进行审批。审批过程涉及到现场核查、检验、评审等环节的，应及时沟通并书面告知申办对象，并按要求出具相应书面行政文书。

**七、收费**

1、在窗口明显位置、市局门户网站等设置收费标准公示栏，告知民众收费项目及相应标准等。

2、收费设立专台由专人负责。收费实行银行代收，不得自行收现金，票款分离，行政事业性收费按规定上缴国库或财政专户。

3、收费应开具合法的票据。

**八、办结**

1、窗口人员在案件办理完成，收到办理结果和材料后，应立即通过短信、电话或其它方式通知服务对象前来领取有关批件。

2、窗口人员在申办对象签收后，将相关行政审批结果或证照发给申办人，并签署送达结果证明文本。

**九、督查与考核**

1、监督部门对照本标准要求进行服务过程的监督；窗口受理及审批工作人员因违反法律法规和有关制度造成的工作失职，按照相关规定追究有关人员的行政过错责任。

2、纪检监察部门在行政中心窗口明显位置、各基层派出所、市局门户网站等应设立投诉举报箱，方便群众进行监督举报。

附录：T101-A

**服务备忘录**

|  |
| --- |
| 受理单位：梅州市国土资源局行政服务中心窗口 |
| 受理人： |
| 咨询情况 | 时间 | 年月日 |
| 姓名（单位） | （咨询对象的名称、姓名） |
| 联系电话 |  |
| 咨询方式 |  |
| 咨询业务 |  |
| 具体问题： |
| 答复情况 | 回复方式 |  | 时间 |  | 负责人 |  |
| 回复解答内容： |
| 备注 |  |

附录T101-1

测图（评估）通知书

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_单位（同志）：

你申请办理——————————————的业务，材料齐全可办理，请你自愿到国土15号窗口申请土地测图评估（也可自行到有测绘评估资质的部门对土地进行测绘和评估）。

梅州市国土资源局号窗口

年月日

文件编号:MZ/SJGT T101.02-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

办事时限承诺服务规范

**一、范围**

本标准规定了梅州市国土资源局行政审批（服务）限时办结的基本要求和责任追究，适用于梅州市国土资源行政审批（服务）的所有单位（部门）和服务窗口。

**二、工作要求**

1、向社会公开承诺并严格要求执行事项办理的时限。

2、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，正式受理之日起计算。对受理事项，窗口工作人员必须现场出具书面的打印回执，标注清晰办理事项、办结时限、承办人以及投诉电话等详细内容。

3、对即办事项，在服务对象手续完备、材料齐全、符合规定的情况下，要当场给予办结。

4、针对市府督办、重点招商引资企业、外地华侨等不常驻梅城人员需紧急特殊办理事项，在窗口核实的情况下开通“绿色通道”，在符合受理的情况下及时录入政务系统，优先进行扫描，并联系派送件专用车辆在扫描完后即时送往审批单位（部门），审批单位（部门）要本着“急事急办”的原则优先给予审批办结。

5、对于材料不齐全的应当场，或五日内窗口凭审批科室出具的《申请材料补齐补正通知书》向申办人一次性告知其应补正的全部内容，待材料补齐后正式受理。其办理时限从收齐补正文件、材料之日起计算。通过市局政务系统办理的业务，在等待补正材料期间必须将案件及时挂起。

6、按照法律法规规定，办理事项需要依法经过听证、公示、勘测、评估或专家评审的，所需时间不计算在承诺办结的时限内。承办人要将上述程序所需要时间明确告知申请人。

7、因故不能按时办结需要延长期限的，须事先经本单位（部门）领导批准，并将延长期限的理由和时间由审批单位（部门）告知服务对象。通过市局政务系统办理的业务，在等待补正材料期间必须将案件及时挂起。

8、各审批单位（部门）经办人员必须每天上午上班、下午下班前一小时内登录市局政务系统，对有审批案卷的，及时作出审核（审批）办理。在发送下一环节审核（审批）时，急件或黄牌警告案卷要及时通知下一个审批人员，确保在规定的承诺时限内审核审批完成，并在政务系统办结。在办结完1个工作日内将审批结果送回窗口，由窗口通知服务对象前往窗口领取。

9、窗口后台信息录入人员必须及时对材料进行扫描录入，原则上当天的案卷必须当天完成，不得超过第2个工作日。

10、市局技术中心全程做好相关技术服务。如有系统或网络技术问题必须半天内进行响应，属自身原因或能解决的，必须当场解决。属系统原因须聘请开发人员解决的，在48小时内响应并及时解决。

**三、责任追究**

1、将限时办结制落实情况纳入年度考核内容。

2、由纪检监察部门按时指定专人登陆市纪检监察效能监督系统进行案卷办理的监督，对黄牌警告的案卷及时通知相关科室或人员进行办理，杜绝超时办结的现象。如不按规定，超时办结并受效能监察室通报的，由纪检部门按规定进行约谈或处理。

3、对窗口没有出具受理回执、未实时录入的，或各审批单位（部门）无故拖延办结时间或超过办结时限，未及时将办理结果送回窗口、未及时通知服务对象领取结果的，逐级追查原因和追究个人责任，情节严重者，移交市局纪检监察部门严肃处理。

文件编号:MZ/SJGT T101.03-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

首问负责服务规范

**一、范围**

本标准规定了首问负责制的术语定义、实施范围、要求、考核与督查。

**二、工作职责**

1、凡是到窗口来办事、来访、来电、咨询、查询、投诉和业务办理的人员，均为首问责任的服务对象。

2、被服务对象最先询问（含来访电话）的窗口为首问窗口，最先询问的窗口工作人员为首问责任人。凡属第一个接触服务对象的工作人员，不论其职责是否与服务对象要知晓或办理的事项有关，均为首问责任人。

3、由局领导协商决定后交办的具体工作事项的牵头科室(或个人)均为首问责任人(科室)。

**三、 工作要求**

本规定适用于市局行政服务窗口工作人员、各单位（部门）及各基层国土资源所人员。

1、首问窗口和首问责任人对于职责范围的服务事项，必须认真释疑解惑，按有关规定及时办理，不能当场办理的，要一次性向服务对象解释清楚有关办理事项、需补充或携带的材料，以及如何办理等。

2、不属于首问责任窗口和责任范围内的工作，要负责安排到其他窗口或落实到人，告知联系电话，负责到底，决不允许一推了事。

3、由首问责任人指引具体承办服务对象办理事项的相关窗口责任人，要按照工作职责、办事程序和时限要求，将服务对象需办事项快速便捷、认真负责进行办理，不得推诿、托拉。

4、首问窗口和首问责任人对因特殊情况，一时无法解答的，应做好记录留下对方电话号码，并填写《服务备忘录》（附录T101-A），在3个工作日内回复服务对象。

5、窗口遇到紧急重要事宜，或是业务不明确不清楚的，应立即请示窗口组长或局领导，予以落实解决；确实无法按时解决的特殊情况，要说明原因，耐心细致地做好解释和说服工作。

6、对方提出的过分甚至无理要求而无法解决的，要做耐心细致的疏导工作，同时将具体情况汇报服务中心协调，尽力使办事和来访人员满意或基本满意。

四、考核与督查

1、 将首问负责制落实情况作为窗口单位年度考核内容。

2、首问责任人因生硬、冷漠、推诿等态度不好，受到投诉、指控或上访的，一经核实，根据情节轻重，由纪检部门追究责任。

3、加强对各有关单位（部门）执行首问负责制情况的督查，发现问题及时纠正，以保证首问负责制的有效实施。

文件编号:MZ/SJGT T101.04-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

一次性告知服务规范

**一、范围**

本标准规定了梅州市国土局行政服务一次性告知的定义、内容、告知方式、要求、责任。

**二、工作内容**

1、窗口工作人员对服务对象的办事申请和咨询，应当予以一次性准确告知可靠、适用的以下内容：

——全部申请材料；

——程序（流程）和承诺时限；

——收费依据、收费标准；

——前置条件和相关程序；

——法律、政策依据，条件和要求。

2、窗口工作人员对服务对象的办事申请和咨询，应当使用书面告知方式，提供完整的“办事指南”卡片或有关书面说明材料；

3、服务对象对书面告知内容的意思表示有不明白的，窗口工作人员应当当面向服务对象口头说明、解释。

4、服务对象的申请事项不需要取得行政许可的，应即时告知不予受理；申请材料错误的，应指出错处当场更正；许可事项直接关系他人重大利益的，在受理、审查、决定行政许可过程中，应向申请人、利害关系人履行法定告知。

5、属于受理范围、符合准入条件并合乎规范要求的，应一次性受理；对资料不齐全的或补交件，应一次性告知需提（补）交的全部资料及规格、式样和相关要求；对不能办理的，应解释说明不能办理的理由。

6、 遇到服务对象咨询申请办理非本部门受理范围内的行政审批事项，应当告知其不予受理的原因，并告知服务对象到有关部门窗口申请。

**三、责任追究**

 窗口工作人员在服务工作中应当履行一次性告知的义务，承担一次性告知责任，违反本制度规定，按照考核细则和有关规定处理。

文件编号:MZ/SJGT T101.05-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

预约办件服务规范

**一、范围**

本标准规定了预约办件制度的方式和工作要求。

**二、预约服务内容**

1、预约服务对象适用于市政府督办的急重案件、重大招商引资企业急件、外出的华侨等因特殊情况无法在工作日办理的及经核实确需上门服务的公民、法人或其他组织。

2、预约服务的内容包括受理国土资源业务申请、办理发文（领证）事项及其他需要预约的有关事项。

3、预约方式可采用提前来电、来函或来人预约的任何一种方式。

4、服务对象需要预约必须在正常上班时间内致电或来函等，并经核实符合预约条件后方为有效预约。

**三、工作要求**

１、受理流程如下：接到办事人提出的预约服务申请后，填写《预约登记处理簿》（附录T101-C），记录基础信息和服务内容，并在半个工作日内将情况报主管领导；主管领导在《预约登记处理簿》上指派工作人员作为预约服务的服务人员。

2、窗口工作人员在接到预约安排后，应坚守工作岗位，不得擅离职守；

3、对外公布预约电话：0753－6133831，设置《预约登记处理簿》，及时登记办事人预约有关事项和处理结果；

4、窗口工作人员提供预约服务时，要遵循服务时限和各项规章制度。经办人员不得以任何理由推诿应付、拒办职责范围内的事项；

5、具体窗口工作人员因个人或工作原因不能提供预约服务时，由相关领导负责处理预约服务工作。

**四、考核与督查**

1、所有预约服务办件，均填写《预约登记处理簿》备查。

2、部门窗口拒绝受预约服务申请或找借口拖延办件，经查实，严格按照有关规定进行处理。

附录T101- C

**预约登记处理簿**

|  |  |
| --- | --- |
| 预约基本情况 | 预约编号： |
| 接到预约时间：年月日 |
| 预约单位（人）： |
| 预约方式： |
| 预约办理时间：年月日时 |
| 预约办理事项： |
| 拟处理意见 |  |
| 指定联络人 |  | 窗口组组长 |  |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

处理情况 | 时间：年月日时 |
| 业务受理情况： |
| 是否进行测图评估： |
| 收件编号： |
| 受理人 |  | 回执保管 |  |
| 结果送时间 |  | 经办人 |  |

文件编号:MZ/SJGT T101.06-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政文书提供规范

**一、 范围**

本标准规定了市局系统行政服在办理行政审批事项的过程中，应向申办人出具的行政审批文书的基本格式及出具时间。

**二、基本内容和要求**

**行政审批文书是指**行政审批服务受理、审批、核准全过程中，与服务对象之间发生的，由行政服务机构出具的，交付给服务对象或由行政服务对象签字确认的书面文书。包括但不限于收件清单（收件回执）、受理决定书、不予受理决定书、收费通知书、申请材料补齐补正告知书、现场核查记录、延长许可时限告知书、准予/延续/变更许可决定书、不予批准/延续/变更许可决定书、撤销许可决定书、注销许可决定书、(听证、招标、鉴定、专家评审)所需时间告知书、行政许可陈述/申辩告知书、行政许可听证告知书、听证当事人的听证权利/义务告知书、听证通知书、听证记录、许可证件、行政许可证件送达（领取）回执等。

**1、测绘评估通知书**

申请事项在受理之前需进行测绘评估前置工作的，受理的窗口必须对服务对象的申请材料进行初审，审核确认事项合条件办理，向服务对象开具《测绘（评估）通知书》引导服务对象到相应窗口（部门）做好测绘评估等前置工作。《测绘（评估）通知书》是行政审批事项正式受理测绘评估的凭证。文书内容应包含：申办事项名称、申办人名称、咨询电话等信息(表格样式可参照附录T101-1)。

**2、行政审批事项申请材料受理**

对属于本单位职权范围且申请材料齐全、符合法定形式或者申请人按照行政机关的要求提交全部补正材料、决定受理的，应向申请人出具《业务受理回执单》并附送一份该事项的办事规范。《业务受理回执单》是行政审批事项正式受理的凭证。文书内容应包含：受理编号、申办事项名称、申办人名称、受理时间日期、承诺办理时限、网上查询、办结及送达方式、受理单位名称、咨询电话等信息(表格样式可参照附录)。

**3、行政审批事项申请材料补齐补正通知书**

工作人员在受理和审批行政审批事项申请材料审核过程中，如认定该申请材料不齐全

或不符合法定形式的，应当场或在5个工作日内一次性告知申请人进行材料修改或补充提供，并出具《行政审批事项申请材料补齐补正通知书》（以下简称《材料补齐补正通知书》）。文书内容应包含：受理编号、补正编号、申办事项名称、申办人名称、情况说明、需要补齐补正材料明细、补齐补正期限、通知书出具单位、出具日期等信息(表格样式可参照附录T101-2)。

**4、行政审批事项不予受理（不受理）决定书**

窗口工作人员办理行政审批事项申请时，对不属于本单位职权范围或依法不需要取得行政许可的，应及时向申办人出具《行政审批事项不予受理（不受理）决定书》。文书内容应包含：不予受理（不受理）编号、申办事项名称、申办人名称、不予受理（不受理）原因说明、决定书出具单位、出具日期等信息(表格样式可参照附录T101-3)。

**5、行政审批事项准予许可决定书**

行政机关依法做出准予许可决定的，应在承诺期限内按照规定程序向申请人出具《行政审批事项准予许可决定书》。文书内容应包含：准予许可编号、申办事项名称、申办法人名称、法律法规依据、行政许可决定意见、决定书出具单位、出具日期等信息(表格样式可参照附录T101-4)。

行政机关依法做出不予许可决定的，应在承诺期限内按照规定程序向申请人出具《行政审批事项不予许可决定书》。文书内容应包含：不予许可编号、申办事项名称、申办法人名称、不予许可法律法规依据、不予许可决定意见、决定书出具单位、出具日期等信息, 并告知申请人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利(表格样式可参照附录T101-5)。

**6、行政审批事项许可决定送达回执**

行政机关做出行政许可决定，应当自做出决定之日起十个工作日内向申请人颁发送达行政许可证件或行政许可文书，并向申请人出具并签收《行政审批事项决定送达回执》。文书内容包含：送达编号、申办事项名称、申办法人名称、事项受理编号、该事项办结时间日期，送达资料详细清单、出具单位名称、出具日期等信息(表格样式可参照附录T101-6)。

**7、行政审批事项申请材料收件回执**

窗口工作人员接收行政审批事项申请材料但不录入系统正式受理时，应当场向申请人出具《行政审批事项申请材料收件清单》，作为行政审批事项申请材料接收的凭证。文书内容应包含：收件编号、申办事项名称、申办人名称、收件材料明细、收件单位名称、收件人姓名、收件日期等信息(表格样式可参照附录T101-7)。

附录T101-2

行政审批事项申请材料补正补齐通知书

收件编号：

★★★：（申办事项的法人名称、姓名）

经审查，您（单位）所提交的事项名称申请材料，属于（1、材料不齐全；2、材料不符合法定形式），请补齐补正以下材料：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **补齐补正材料** | **具体要求** | **审批单位（科室）** |
| 1 | （某某证书及文号）（某某申请书） | 证书原件；申请书需原人到场盖指模 | \*\*\* |
| 2 | （某某批复） |  |  |
| 3 | （某某图纸） |  |  |

请及时将材料补齐申报至国土窗口。

特此通知。

（此处盖章）

年月日

当事人确认签收：

备注：1、查询有关信息可登录梅州市国土资源系统政务服务网（www.mzgtzy.gov.cn）。

2、以上申请材料谨供本次行政审批参考用，当事人须对申请材料实质内容的真实性负全责。

3、本清单一式两联，第一联由窗口存留，第二联交当事人。

4、联系电话（市国土窗口）：6133831，投诉电话：2191332

附录T101-3

行政审批事项不予受理决定书

不予受理编号：

★★★：（申办事项的法人名称）

您（单位）提出的事项名称申请，经审查，属于以下第＊情形：

1、该事项依法不需取得行政许可。

2、该事项依法不属于本机关职权范围，请向有关行政机关提出行政许可申请。

根据《行政许可法》有关规定，本机关决定不予受理。

如对本决定不服，可以自接到本决定之日起 60 日内，依法向本级人民政府或上一级行政主管部门申请行政复议，也可以在三个月内依法向人民法院提起行政诉讼。

特此通知。

（此处盖章）

年月日

当事人确认签收：

备注：1、查询有关信息可登录梅州市国土资源系统政务服务网（www.mzgtzy.gov.cn）。

2、本清单一式两联，第一联由窗口存留，第二联交当事人。

3、联系电话（市国土窗口）：6133831，投诉电话：2191332

附录T101-4

行政审批事项准予行政许可决定书

准予行政许可编号：

★★★：（申办事项的法人名称）

您（单位）年月日提出的事项名称申请，经审查，符合法定条件、标准，根据的规定，本机关做出如下决定:。

本机关将在做出本决定之日起 10 日内向你颁发、送达。

（此处盖章）

年月日

当事人确认签收：

备注：1、查询有关信息可登录梅州市国土资源系统政务服务网（www.mzgtzy.gov.cn）。

2、本清单一式两联，第一联由窗口存留，第二联交当事人。

3、联系电话（市国土窗口）：6133831，投诉电话：2191332

附录T101-5

行政审批事项不予许可决定书

不予行政许可编号：

★★★：（申办事项的法人名称）

您（单位）年月日提出的事项名称申请，经审查，不符合法定条件、标准，根据的规定，本机关做出如下决定:

如对本决定不服，可以自接到本决定之日起 60 日内，依法向本级人民政府或上一级行政主管部门申请行政复议，也可以在三个月内依法向人民法院提起行政诉讼。

（此处盖章）

年月日

当事人确认签收：

备注：1、查询有关信息可登录梅州市国土资源系统政务服务网（www.mzgtzy.gov.cn）。

2、本清单一式两联，第一联由窗口存留，第二联交当事人。

3、联系电话（市国土窗口）：6133831，投诉电话：2191332

附录T101-6

行政审批事项许可决定送达回执

送达编号：

★★★：（申办事项的法人名称）

＊＊＊窗口（受理时间）依法受理您（单位）提出的事项名称申请（受理编号：（系统自动生成受理编号）），已于（系统自动生成办结时间）办结。根据《受理通知书》之约定，现将办件结果送达你处，详细清单如下：

1、某某证书及文号

2、某某申请书

3、某某批复

4、某某图纸

5、

6、

（以下为空）

（此处盖章）

经办人：

年月日

当事人证件类型/号码：

当事人确认签收：

签收日期：

备注：1、查询有关信息可登录梅州市国土资源系统政务服务网（www.mzgtzy.gov.cn）。

2、如选快递送达方式，投递之日视为送达之日。

3、如选快递送达方式，须附快递公司业务回执联，本送达回执方可生效。

4、本清单一式两联，第一联由窗口存留，第二联交当事人。

5、联系电话（市国土窗口）：6133831，投诉电话：2191332

附录T101-7

行政审批事项申请材料收件清单

|  |  |
| --- | --- |
| 收件编号 |  |
| 业务名称 |  |
| 申请单位名称 |  | 申请人性质 |  |
| 联系人 |  | 联系电话 |  |
| 土地坐落 |  |
| 收件日期 |  | 办理期限 | 工作日（不含公告时间） |
| 收件材料清单 |
| 1. 土地登记申请书
 |
| 1. 承诺书
 |
| 1. 宗地图
 |
| 1. 居民身份证复印件
 |
| 1. 私人建房用地申请报批表
 |
|  |
|  |
|  |
| 查询电话 | 0753-6133877 | 查询网址 | http://www.mzgtzy.gov.cn | 投诉电话 | 0753-6133883 |
| 备注 | 领证时请权利人或公证代理人带身份证原件及回执单 |

　　　　　　　　　　　　收文单位：　　　　　　　（章）

附录T101-8

行政审批事项退回通知书

不（予）受理编号：

★★★：（申办事项的法人名称）

您（单位）提出的事项名称申请，经审查，因为以下原因：

1、。

2、。

根据《行政许可法》有关规定，本机关决定退回不予受理。

如对本决定不服，可以自接到本决定之日起 60 日内，依法向本部门或上一级行政主管部门提出。

特此通知。

（此处盖章）

年月日

当事人确认签收：

备注：1、查询有关信息可登录梅州市国土资源系统政务服务网（www.mzgtzy.gov.cn）。

2、本清单一式两联，第一联由窗口存留，第二联交当事人。

3、联系电话（市国土窗口）：6133831，投诉电话：2191332

文件编号:MZ/SJGT T101.08-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

告知承诺服务规范

**一 、范围**

 本标准规定了告知承诺制的定义、告知承诺文书、实行告知承诺制的内容和形式、告知承诺制的操作程序、监督与法律责任、告知承诺制的拓展应用、告知承诺的事项目录、附则。

**二、 工作内容和要求**

**1、 告知**指具有审批职能的行政机关（以下简称审批机关）将法律、法规、规章以及相关技术规范中规定的标准、条件、要求，以书面形式向申请人告示的行为。**告知的主要内容有：**

 a) 行政审批事项所依据的主要的法律、法规、规章及技术规范；

 b) 法律、法规、规章及技术规范规定应达到的标准、条件及应符合的要求；

 c) 申请人应提交的必备材料或应填写的相关表格；

d) 审批机关认为应当告知的其他内容。

**2、承诺**指申请人向审批机关作出的对该行政机关告知的事项已经知晓和理解，并保证按照法律、法规、规章以及相关技术规范所规定的条件、标准和要求履行的真实意思表示。**承诺的主要内容有：**

 a) 对审批机关告知的内容表示已经知晓和理解，承诺将认真履行和达到审批机关告知的条件、标准和要求；

 b) 承诺在生产经营中遵守相关的法律、法规、规章及技术规范的规定，并接受审批机关的监督和管理；

 c) 承诺所作的陈述真实、合法，是申请人真实意思的表示。

**3 、告知承诺文书**是指告知承诺的告知单位为审批机关，承诺方为申请人。告知承诺文书由各审批机关制作和发放。告知承诺文书一式三份，一份作审批机关颁发证件的凭据，一份备办理相关事项时使用，一份申请人留存；承诺必须由申请人作出书面承诺，并在告知承诺文书上签字或盖章；委托代理人的，必须附交委托书。审批机关和申请人在告知承诺文书加盖印章或签字后，告知承诺文书即生效。

 4、审批机关向申请人进行告知并获得申请人的承诺后，即可对所申请事项表示同意或认可，并按规定核发许可证件；审批机关应视所申请事项的具体情况，在规定时间内对申请人承诺符合或者达到的条件、标准、要求进行核查。对经核查不符合或者未达到相关条件、标准、要求的，可根据相关法律法规给予必要的行政处罚或者采取必要的行政措施，直至撤销批准或许可。 **告知承诺审批方式按以下程序操作：**

 a) 申请人向审批机关提出涉及告知承诺的事项申请时，审批机关及相关工作人员应向申请人提供告知承诺文书，并进行解释和填写辅导。

 b) 申请人应仔细阅读告知承诺文书，在了解行政审批机关告知的批准条件、标准和要求后作出承诺。

c) 各审批机关收到告知承诺文书的必备材料后，应在承诺时限内按规定核发有关批准文件或许可证件。

**三、 监督与法律责任**

**1、**坚持依法行政，认真落实各项政策制度，兑现对企业和社会公众的承诺，并提供优质服务。诚信行政和诚信服务列入绩效考评和机关效能建设考评的重要内容，具体考评方案《窗口工作人员考核实施细则》(mt/sjgtp201.01-2014)。

**2、** 因审批机关告知不明确、不具体，或者告知错误的，由审批机关承担相应责任。审批机关工作人员有过错的，依照有关规定追究其过错责任。

**3、**申请人不符合许可条件或未获得许可前，不得开展涉及需审批机关许可的生产和经营活动。

**4、** 申请人已按照告知承诺制度作出承诺，属国土资源管理部门审批机关审批权限的，在承诺时限内有关审批机关未核发有关批准文件或许可证件，将视为已经表示同意，由此产生的后果，由相应的审批机关承担责任。

**5、**申请人获得批准后，应接受有关审批机关的检查，遵守有关行政管理方面的法律、法规、规章和技术规范。

**6、**申请人认为审批机关未履行告知承诺制度中应承担的义务的，可以向监督管理部门投诉，监督管理部门应当在受理投诉后10个工作日内作出书面答复；对移送处理的，有关审批机关应当在移送的第 2 个工作日内通知投诉人，并在 5 个工作日内向监督管理部门作出书面回复，监督管理部门应于收到相关行政机关书面回复的 3 个工作日内书面答复投诉人。

**7、** 批准文件或许可证件核发后，有关审批机关将依法进行执法检查，如在检查中发现与承诺事项相违背的现象，审批机关将依法查处，一切法律后果由申请人自行承担。

文件编号:MZ/SJGT T101.09-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

AB 岗服务规范

**一、 范围**

本标准规定了AB岗工作制度的基本内容、实行要求、职责要求、管理要求、考核与督查。

**二、 基本内容**

1、 AB岗制度是指在各受理和审批岗位上，分别设置两个岗位责任人，A岗工作人员为该职位的主岗责任人，B岗工作人员为该职位的备岗责任人。

2、A岗责任人应认真履行岗位职责，完成岗位工作任务。当A岗责任人因生病、出差、开会、休假等情况离岗期间，由B岗责任人代替其履行职责的工作制度。

3、A岗责任人离岗前，必须提前向 B 岗责任人做好交接工作；因特殊原因来不及移交的，应电告分管领导和 B 岗责任人，B 岗责任人应立即顶岗。B岗责任人在顶岗期间，对 A 岗的工作应认真负责，并对执行的岗位工作结果负相应责任。

4、凡是涉及市国土资源局行政审批和服务中办理审批、审核、核准、备案、证照、许可、年检、年审、勘测、评估、收费等手续的服务窗口和各审批单位（部门）应实行AB岗工作制度，落实 A 岗、B 岗责任人，明确相应职责。AB岗责任人确定后，除按规定调离、轮岗以外，一般应保持稳定。

**三、考核与督查**

1、考核。将 AB 岗落实、管理及实施情况作为各单位（部门）年度考核内容。

2、督查。对执行AB岗工作制度情况的督查，发现问题及时纠正，以保证AB岗工作制度的有效实施。

3、追责。对 A 岗责任人因故离岗没有做好交接的、B 岗责任人在有交接情况下而没有履行顶岗职责的或AB岗责任人因推诿扯皮等原因造成工作失误的，由纪检监察部门按照相关规定追究责任。

文件编号:MZ/SJGT T201.01-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

申办材料交接制度

**一、范围**

本标准规定了梅州市国土资源局行政审批（服务）所有申办事项材料的管理、交接、归档的基本要求和责任追究制度。

**二、工作要求**

1、窗口工作人员为申办材料的受理人，在受理申办材料时应将每份申办材料用专门的档案袋入装，在档案袋封面贴上《行政审批事项申请材料受理通知书》（通知书里具有申办事项的申办人、申办事项、材料清单等）和《梅州市国土资源局行政审批申办材料流转登记表》（以下简称《流转登记表》见附录T201-B），在《申办材料流转登记表》上填写受理人和时间；

2、申办材料由窗口受理人移交窗口后台扫描，后台在《申办材料流转登记表》上填写初审人和时间，如有补充的资料，在材料清单的后面加入。依此类推，窗口后台移交各审批单位（部门）时，每一环节的接件人都应将交接件的情况记入《申办材料流转登记表》上。

3、申办材料在办理结果发放给服务对象后，由最后审批的单位（部门）将申办材料档案移交至档案馆保管。

4、各岗位工作人员在交接材料时要认真负责，仔细核对材料清单并签字，材料交接时发现问题要退回移交人，及时改正。对交接在手中的材料要妥善保管，如发现有破损的，要及时修补。

5、由市局办公室统一协调，安排设立专人专车每天一次，负责申办材料及办理结果在窗口和后台各审批单位（部门）之间的交接，确保办件材料交接的及时、完整、安全和准确。

6、交接的材料清单一式两份，档案资料袋附随一份，窗口保留一份。

**三、责任追究**

对出现以下行为或现象的，按照有关规定给予一定的处分：

1、不执行材料交接制度的。

2、对各岗位的材料交接记录本做定期检查，对没有记录或记录不详的个人；

3、在交接材料过程中出现缺件、少件等其他违规行为，追究材料交接在手的保管人责任。

附录T201-A　　　　　　服务流程规范图

附录T201-B

**梅州市国土资源局行政审批申办材料流转登记表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 流程 | 办结时限（工作日） | 移交人 | 移交时间 | 接收人 | 备注 |
| 受理 |  |  |  |  |  |
| 审查 |  |  |  |  |  |
| 调查评估 |  |  |  |  |  |
| 审核 |  |  |  |  |  |
| 整理 |  |  |  |  |  |
| 登记 |  |  |  |  |  |
| 发证 |  |  |  |  |  |
| 其它事项说明 |  |

文件编号:MZ/SJGT T201.02-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

窗口人员要求标准与职责

**一、范围**

本标准规定了窗口工作人员的岗位职责、基本内容、基本技能，工作内容要求。适用于窗口工作人员。

**二、人员要求与标准**

1、有职业道德，遵章守纪、爱岗敬业、服从指挥、团结协作。有法律意识、全局观念、大局意识，事业心责任感强。

2、认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观，掌握党和国家的各项方针政策，努力提高政治理论知识，不断加强自身素质。

3、了解本部门工作，熟悉本岗位规章制度，熟练掌握本岗位专业技术业务技能和职责范围，积极参与业务培训、学习，不断提高业务水平。

4、认真贯彻执行国家、省、市关于行政许可及行政服务的各项法律、法规、政策及各项规章制度，认真受理服务对象申办事项，严格履行首问责任制，一次性告知制及限时办结制等各项业务办理制度，做到文明热情、规范廉洁、优质高效服务。

5、服从组织调动和工作安排，遵守纪律，做到不迟到、不早退、不无故缺勤，有事向主管领导请假。

6、完成领导交办的各项临时任务。

**三、工作内容与职责**

1、热情接待群众，严格执行首问责任和一次性告知等制度。

2、为服务对象提供有关业务咨询。

3、引领服务对象到相关窗口、部门办理业务。

4、严格执行窗口管理各项规章制度，统一受理窗口业务。

5、负责申请材料收件把关。

6、负责受理申请材料的收件登记、打印回执。

7、负责通知申请人补交材料和缴交税费等手续。

8、负责材料移交相关部门审批办理。

9、按照物价部门核准的收费项目和标准，依法依规收费。

10、严格执行财务管理有关规定。

11、负责开具登记发证收费通知单。

12、负责证本交接、保管和发放。

13、负责在窗口办结的材料移交相关部门归档。

文件编号:MZ/SJGT T201.03-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

窗口事项办理规范

**一、范围**

本标准规定了行政服务事项中即办件、补交件、退回件、不予受理件的办理。

**二、基本要求**

1、所有审批事项在受理后，必须通过政务系统办理。

2、申报事项的一般审批程序分为受理（初审）、承办、审核、批准、办结、发送六个环节。窗口负责受理（初审）（补交）、扫描录入和发送环节，相关业务部门负责承办、审核、批准、办结环节。

3、涉及审批事项的相关业务单位（部门）不得直接受理行政服务事项。

**三、上报件**

1、上报件是指本级审核后需上报审批的申请事项，其审批程序为：窗口受理申报事项---窗口向申报人开出《业务受理回执单》---窗口上报申报资料---审批单位（部门）审核批复办结，将结果传送窗口---申报人到窗口领取申报事项核准文本---窗口征求申报人服务意见。

2、服务对象向窗口提出申请，窗口工作人员在确认申报材料齐全、符合法定形式或者服务对象按照要求提交全部补正申请材料的，对申请进行受理，并向服务对象出具《业务受理回执单》，明确承诺该事项的办理时限，并将初步审查意见和全部申请材料直接报送后台审批单位（部门）。

3、审批单位（部门）必须在期限内办结并回复结果，将办理结果和材料传送窗口，由窗口及时通知服务对象领取。

**四、补交件**

1、因申报人提交的材料不齐全或者不符合法定形式，需补正材料才能办理的申报事项为补交件，其审批程序为：窗口受理申报事项-----全部审批单位（部门）初审流转出具《材料补正补齐通知书》（附录T101-2）送返窗口---窗口对申报人发出《行政审批事项申请材料补正补齐通知书》告知---窗口受理补办资料---窗口上报补办资料---后台审核批复办结返回窗口---窗口发出办结信息。

2、窗口在受理时确认材料不齐的，应对服务对象出具收件《行政审批事项申请材料收件清单》（附录T101-7）和《材料补正补齐通知书》（附录T101-2），在服务对象补齐材料后，再录入审批系统进行正式受理。

3、对已录入系统正式受理的补办件，在审批过程中发现材料不齐的单位（部门），应填写《材料补正补齐通知书》（附录T101-2），在档案标识“补办件”并传送到下一审批单位（部门），在5天内全部审批单位（部门）流转初审完后送回窗口，窗口必须在接到送回补办件的1天时间内，对服务对象发出《材料补正补齐通知书》，负责一次性明确告知服务对象补齐补正的所有材料事项。

3、补办件的办事时限从服务对象补齐材料之日起计算。第一个发现材料不齐需补齐补正的部门（单位）在政务审批系统进行处理，将审批时限挂起避免出现超时办结。

**五、退回件**

1、有下列两种情形之一的申请事项，均属退回件：

①服务对象申报材料齐全，但经窗口和审批单位（部门）初审，项目内容明显不符合国家、省、市有关政策、技术规范要求；②申报事项含虚假内容。

退回件的审批程序为：窗口受理申报事项---上报申报资料---审批单位（部门）审核申报材料，开具《行政审批事项退回通知书》（附录T101-8），材料送回窗口---窗口一次性告知申报人申报事项不具备批准条件---窗口征求申报人服务意见。

2、服务对象提出申请后，工作人员如能当场或当天认定为退回件的，应当场或当天认定，开具《行政审批事项退回通知书》。如项目内容较为复杂，无法当场或当天决定的，可先按上报件收件受理。

3、对受理的申报事项，后台审批单位（部门）在审核审批过程中，经讨论认定为退回件的，或经现场踏勘调查情况不实，或申报人在申报事项办理期间申请撤回的，按退回件审批程序退回处理。

4、各窗口实行退回件登记制度。凡属退回件的，应做好记录登记。

5、服务对象对退回件有异议的，可持退回件通知书到监督管理部门投诉，由监督管理部门予以裁定。应加强管理，杜绝随意退件现象的发生，提高各类办件的办理质量。

**六、不予受理件**

1、有下列两种情形之一的申请事项，均属不予受理件。

①申请事项依法不需要取得行政许可的；

②申请事项依法不属于本行政机关职权范围的。

2、服务对象提出申请后，工作人员应当场作出认定，认定为不予受理件后，出具《行政审批事项不（予）受理决定书》（附录T101-3）不予受理。属第二种情形的，还应告知申请人向有关行政机关申请。

3、实行否定事先报备制。窗口工作人员在办理行政审批事项中，认为服务对象的诉求事项违背有关法律、法规和规范性文件的精神不能办理的,要进行登记备案并按业务管理权限逐级请示报告，确定不能办理后，要以书面形式如实向服务对象说明否定的理由和依据。

文件编号:MZ/SJGT T201.04-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

窗口工作人员语言规范

**一、文明礼貌用语规范**

1、语调自然、柔和、亲切、诚恳；音量适度，在群众情绪激化时，应安抚群众平静，声音不可超过群众；

2、不讲粗话，不开粗俗不雅、侮辱他人的玩笑；

3、注意称呼，对不知姓名和职务者应称呼先生、女士、小姐；

4、注意语言艺术，多使用敬语，如“谢谢”“请”“麻烦您”“不好意思”等词语。

**二、基本标准用语**

（一）基本用语

您好、请问、谢谢、不好意思

麻烦你、对不起、请稍后、请慢走

（二）具体操作要求

1、工作中应使用普通话，做到语气亲切，语速适中，表达清晰，“请”字当头。

2、接听电话首先说“您好”，中断电话应先征得对方同意。

3、接待服务对象时，应说“您好，请问办理什么业务”。

4、为服务对象办理业务和提供服务时，应说“请稍候，我马上为您办理”；遇到资料不全时，应说“对不起，您还缺少××材料，请补齐再来办理”。

5、服务对象办妥业务离开时，应说“再见”或“请慢走”。

6、当服务对象提出合理的意见或建议时，应说“谢谢您的宝贵意见，我们一定改正”。

7、工作中禁止使用“不知道、我不管、少啰唆”等有伤感情、激化矛盾的语言。

**三、禁忌用语**

不知道

你问我，我问谁

不懂，自己看服务指南去

喂，过来，你填的这叫什么表？

你懂不懂？不懂就别来办。

文件编号:MZ/SJGT T201.05-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

窗口人员服务行为标准

**一、 范围**

本标准规定窗口工作人员的服务和行为，树立其良好形象等事宜。

**二、形象要求：**

（一）服装及形象

1、衣着整洁，严格按要求统一着装。

2、前台工作人员要亮台面工作牌上岗，明示身份。

（二）坐姿端正

1、站姿挺立，在服务对象前不准做任何不礼貌的举动。

2、严格按照要求，不离开前台窗口十五分钟以上。

**三、行为要求**

1、服务对象来窗口办事，应热情接待、态度和蔼。

2、对待服务对象的咨询（包括来访、来电咨询等），要耐心倾听，要按照首问责任制和一次性告知制的要求，全面细致地回答清楚，做到耐心热情，对一些特殊情况而无法一时解答的，应备录在案给予电话回复。

3、接待服务对象要做到“三声”：来有迎声，问有答声，走有送声。做到“五个一样”：受理、咨询一样热情，生人、熟人一样和气，干部、群众一样尊重，忙时、闲时一样耐心，来早、来晚一样接待。

4、接听电话要及时；电话响时正接待其他服务对象，应跟服务对象说“对不起”，然后接听电话；有服务对象等待情况下，接听电话尽量缩短时间。

5、服务对象有不明了的事情，要耐心细致地细心解释直到服务对象明白。如服务对象一时不能理解明白又影响其他服务对象办事的，要引领其到窗口后台由窗口后台人员负责解释，不能叫服务对象自已到后台审批单位（部门）去询问出现“两头跑”现象。

6、应严格按照《服务提供体系》里面的制度做好申办事项的受理等工作，工作中出现差错时，应查明原因，及时解决。如责任在于自已，应向服务对象解释清楚，直到服务对象满意。

7、对服务对象提出的批评或建议应虚心接受，有则改之，无则加勉，进一步完善各项工作，使服务对象满意。

文件编号:MZ/SJGT T301.01-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

网上办事服务提供规范

 一、本标准依据梅州市网上办事大厅建设规范V1.0的要求，规定了梅州市国土资源局行政服务事项网上办事大厅申办、网上预受理、审核、办结服务的程序和要求。

 二、本规范所称网上办事，是指民众或企业通过梅州市网上办事大厅市国土资源局窗口（以下简称“网上办事大厅”）提交的行政服务事项的办理预申请，经政务服务网自动流转至梅州市国土资源局电子政务系统(以下简称“政务系统”)，由具体经办人员审查后做出是否受理决定，并将该决定反馈至申办人的过程。

三、网上办事的服务对象为通过网上办事大厅提出行政服务事项办理预申请的组织或个人。

四、网上办事大厅的服务提供范围包含所有国土资源行政审批的行政服务事项。

五、网上办事大厅预受理后，经办人必须在5个工作日内带齐办理所需资料原件到市行政服务中心窗口进行材料核对，并正式收件办理。

六、网上办事服务流程

（一）申办

1、 申请人通过网上提交申请信息并取得申办流水号。用户办理申办前，需先进行用户注册（已注册用户可直接登陆）。个人用户需填写名称、真实姓名、证件类型、证件号码和联系人姓名及移动电话等信息；企业(单位）用户需填写单位名称、组织机构代码或注册登记号、联系人姓名及移动电话等信息。注册成功后方可进行网上申请。

2、 用户登陆网上办事大厅服务网后，通过首页“网上办事”进入市国土资源局的行政服务事项页面，点击“在线申办”，即可进行网上申请。网上申请后将产生“申办流水号”和申办回执号。

3、 用户应按要求如实填写事项办理所需的申请表格，按要求上传电子化申请材料或勾选相应材料名称，以声明已有纸质材料情况。用户需对上传的电子化材料和声明已有材料情况的真实性、有效性负责。

4、申请材料根据分为纸质材料和电子化材料。电子化材料应在申请时上传。纸质材料可通过扫描或拍照电子化的，应电子化后再上传。如纸质材料确实无法电子化，以及需要提交实物资料的申请事项，应在电子申请提交后的5个工作日内到梅州市行政服务中心国土资源局窗口提交有关实物资料。

5、网上申请材料中的电子文档按规定格式，涉密资料不得通过网上上传。

（二）网上预受理

1、用户网上申请提交的申请信息，经政务服务网自动转入审批系统对应事项的窗口受理环节工作人员操作界面。

2 、工作人员登陆审批系统，对申请材料进行形式性审查。资料齐全且符合要求的，窗口做出正式受理决定并告知申请人。

3、当申请人超过期限不来指定服务窗口提交材料时，系统会作为作废办结处理。

4、 补正告知

4.1 申请资料需补齐补正的，窗口做出补齐补正决定并告知申请人。申请人用自己的用户名登陆政务服务网后，可通过“导航申报”栏下的“补齐补正事项”进行资料补齐补正或到梅州市行政服务中心国土资源局窗口提交有关实物资料。

4.2 申请事项不需取得许可的，窗口做出不受理决定并告知申请人。

4.3 申请事项不属于本行政机关职权范围的，窗口做出不予受理决定并告知申请人。

5、 责任声明

申请人应对行政审批事项网上办理申请时自行填报的信息和提交的申请材料（含声明已有材料）的真实性、有效性负责。如因材料缺失或其真实性、有效性问题，导致行政服务事项办理未获许可或因此而导致的法律责任，由申请人自行承担。

6 、网上预审时间

工作人员应在用户网上提交行政审批事项办理申请后3个工作日内完成网上预审，否则视为超时。

文件编号:MZ/SJGT T301.02-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

网上查询服务提供规范

**一、范围**

 本标准规定了梅州市国土资源局门户网站提供的查询服务的内容。

 本标准适用于梅州市国土资源局门户网站网上查询服务。

**二、规范性引用文件**

MZ/SJGT T401.01—2013 梅州市国土资源局政府信息公开指南

**三、审批事项基本信息查询**

3.1 梅州市国土资源局门户网站（以下简称“门户网站”）向公众提供行政审批事项目录的查询服务；提供国土资源系统行政服务事项的办事指南和表格下载服务。

3.2 行政审批事项办事指南提供事项办理主体、办理依据、办理条件、办理程序、办理时限、办事结果、收费依据、收费标准和监督渠道及申办材料目录等服务信息。

3.3 行政审批事项表格下载提供事项办理结果样本查看和申请表格下载服务。

3.4 门户网站提供信息查询方式，用户可根据个人所需查询事项的具体情况进行分类查询。

**四、审批事项在办情况查询**

4.1 门户网站向公众提供行政服务事项办理情况的查询。

4.2 用户在门户网站首页的“进度查询”中输入《受理通知书》上的受理编码，即可查询到该事项的办理情况。

4.3 事项办理信息包含事项的受理机构、受理时间、办理状态、办结时间等。

**五、 政务公开信息查询**

门户网站提供政务公开信息的网上查询服务。

文件编号:MZ/SJGT T301.02-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

网上咨询服务提供规范

**一、 范围**

本标准规定了梅州市网上办事大厅市国土资源局窗口（以下简称“政务服务网”）行政服务事项网上咨询服务的内容、流程与回复时间。

本标准适用于梅州市国土资源局政务服务网行政服务事项网上咨询服务。

**二、术语定义**

本规范所称网上咨询，是指公众通过梅州市国土资源局政务服务网提交的行政审批事项、行政服务事项业务咨询信息，相关窗口单位按照规定流程、在规定时限内对公众提交的咨询信息进行回复、处理的过程。

**三、 服务内容**

3.1 网上咨询服务对象为通过政务服务网提出行政服务事项网上咨询的组织或个人。

3.2 网上咨询服务的事项范围为在梅州市国土资源局政务服务网已实现网上申请、网上咨询功能的行政审批和行政服务事项。

**四、网上咨询服务流程**

4.1 网上咨询申请

4.1.1 用户注册登陆政务服务网后，通过首页的“政民互动—咨询”进入在线咨询申请界面：

4.1.2 用进行网上咨询时，需填写个人信息和所需咨询的事项信息，包括：姓名、电子邮件、联系电话、咨询部门、咨询事项、标题、咨询内容（通过“办事大厅”进入在线咨询申请界面的，咨询部门和咨询事项自动选定，无需咨询人手动选择）。

4.1.3 网上咨询信息填写完毕后用户点击提交，咨询信息将自动流转至审批系统咨询部门操作界面。

4.2 网上咨询回复

4.2.1 咨询部门收到申请人提交的网上咨询信息后，属于本部门咨询受理范围的，应及时对咨询进行回复解答。不属于本部门咨询受理范围的，应及时告知申请人所咨询内容不属于本单位咨询受理范围，并告知申请人受理该咨询的政府职能部门名称。

4.2.2网上咨询信息接收人无法自行对咨询信息进行回复解答的，可通过审批系统转发给同部门其它工作人员进行回复解答。

4.2.3 咨询回复内容复杂难以用文字表述清晰，或咨询回复内容涉及他人信息等不宜在网上公开发布的，窗口部门可电话回复申请人，同时在网上咨询回复信息中注明已电话回复申请人。

4.3 网上咨询回复信息查看

4.3.1 用户提交网上咨询申请后，可通过政务服务网查看咨询回复信息。

4.3.2 用户可通过政务服务网首页的“咨询投诉”进入“在线咨询信息列表”，直接查找或通过设置查询条件查找所需的咨询回复信息。

**五、网上咨询回复时间**

窗口部门应在用户提交网上咨询15个工作日内完成网上咨询回复及政务服务网的发布工作，否则视为超时。

文件编号:MZ/SJGT T401.01-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

政务信息公开指南

**一、范围**

本标准规定了梅州市国土资源局政府信息公开内容、获取形式、公开机构和说明。

本标准适用梅州市国土资源局行政服务窗口。

**二、规范性引用文件**

《中华人民共和国政府信息公开条例》

《广东省依申请公开政府信息工作规程（试行）》

**三、主动公开信息内容**

3.1 机构职能

领导介绍、机构设置、部门主要职能、联系方式等组织机构情况。

3.2 政策法规

国土资源管理有关法律、法规、规章和其他规范性文件。

3.3 办理的行政审批（服务）事项

行政审批事项（行政许可、非行政许可事项）、服务事项信息，包括办理主体、办理依据、办理条件、办理程序、办理时限、办事效果、收费依据、收费标准和监督渠道及申办材料目录等。

3.4 规划和计划

梅州市国土资源局编制的规划及计划

3.5 综合管理信息

包括政务动态信息、人事信息、财务信息、统计信息等。

3.6 投诉、举报、信访途径

**四、获取形式**

**4.1 主动公开**

4.1.1 通过梅州市国土资源局门户网站公开和提供查询 ；通过制度汇编、期刊、窗口服务手册等宣传单张，主动公开政府信息；通过电子显示屏、触摸屏等，主动公开政府信息。

4.1.2 公开时限

主动公开的政府信息，自政府信息形成或者变更之日20个工作日内予以公开。法律、法规对政府信息公开的期限另有规定的，从其规定。

**4.2 依申请公开**

4.2.1 除本系统主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织可以根据自身生产、生活、科研等特殊需要，向本系统申请获取相关政府信息。

4.2.2 梅州市国土资源局办公室为信息公开申请受理机构，负责受理公民、法人或者其他组织向各级国土资源部门提出的政府信息公开申请。

4.2.3 提出申请

4.2.3.1 申请人提出的政府信息公开申请应当真实载明下列内容：

1）申请人的姓名或名称、有效身份证明、联系方式。

2）所需的政府信息应当描述明确、详尽，包括能够据以指向特定政府信息的文件标题、发布时间、文号或者其他有助于受理机构确定信息内容的特征描述。

3）所需政府信息的用途，必要时，提交说明自身生产、生活、科研等特殊需要的关联性证明。

4）承诺所获取的政府信息，只用于自身的特殊需要，不作任何炒作及随意扩大公开范围。

4.2.3.2 申请人进行公开政府信息申请时，应当按照“一事一申请”的原则提出申请，应当书面填写《国土资源系统政府信息公开申请表》（以下简称《申请表》，见附录T401-A）。《申请表》可直接到梅州市国土资源局领取，也可从梅州市国土资源局门户网站上下载获取。

4.2.3.3 申请人对申请获取信息的描述请尽量详尽、明确；若有可能，请提供该信息的标题、发布时间、文号或者其他有助于本中心确定信息内容的提示。

4.2.3.4 除申请人当面提出《申请表》外，申请人通过信函方式提出申请的，请在信封左下角注明“政府信息公开申请”的字样；申请人通过电报、传真方式提出申请的，请相应注明“政府信息公开申请”的字样；申请人口头提出、行政服务窗口代为填写的政府信息公开申请，须经申请人签字、签章等方式确认后方可生效。

4.2.4 申请处理

4.2.4.1 收到公民、法人或者其他组织提出的政府信息公开申请后，根据需要，通过相应方式对申请人身份进行核对和登记。

4.2.4.2 收到申请后，市局办公室负责从形式上对申请的要件是否完备进行审查，对于要件不完备的申请予以退回，要求申请人补正信息。

4.2.4.3 办理申请人政府信息公开申请时，能够当场答复的，将当场答复；不能当场答复的，自收到申请之日起 15 个工作日内予以答复；确需延长答复期限的，经本单位政府信息公开工作机构负责人同意，延长答复时间不超过 15 个工作日，并告知申请人。

1）属于公开范围的，向申请人提供政府信息内容或告知其获取该政府信息的方式和途径。

2）申请公开的政府信息中含有不应当公开的内容，但能作区分处理的，向申请人提供可以公开的部分内容，对不予公开的部分告知其理由。

3）申请公开的信息涉及第三方商业秘密、个人隐私，但符合《条例》第二十三条之应当公开条款规定的，向申请人提供政府信息内容，并将决定公开的内容和理由书面告知第三方。

4）属于非本机关制作或保存的，告知申请人；如能确定掌握该政府信息的行政机关的，告知申请人该行政机关名称和联系方式。

5）属于不予公开范围的，告知申请人并说明理由。

6）属于政府信息不存在的，告知申请人并说明理由。

7）申请公开的信息不属于《条例》第二条规定的政府信息范围的，告知申请人。

8）同一申请人向受理机构就同一申请事项重复提出申请的，告知申请人不再重复答复。

4.2.4.4信息申请流程 （见附录B）

4.2.5 收费标准

4.2.5.1 受理机构依申请提供政府信息，按照《省物价局、省财政厅关于我省行政机关依申请提供政府公开信息收费标准及有关问题的通知》（粤价〔2009〕203号）制订的收费标准，收取依申请公开政府信息过程中发生的检索、复制、邮寄等成本费用，收取的费用全部上缴财政。

4.2.5.2 农村五保户供养对象、城乡居民最低生活保障对象，以及领取国家抚恤补助的优抚对象，凭所在地乡镇人民政府或街道办事处出具的有效证明，经本人申请，由所在主管部门信息公开工作机构负责人审核同意，可以减免相关费用。

**五、政府信息公开工作机构**

5.1 政府信息公开工作机构信息

梅州市国土资源局政务公开工作领导小组（办公室）

5.2 政府信息公开申请受理机构信息

梅州市国土资源局办公室

**六、 说明**

6.1 公民、法人或者其他组织认为提供的与其自身相关的政府信息记录不准确的，可以提出更正申请，并提供证据材料。将根据申请作出相应处理，并告知申请人。

6.2 公民、法人或者其他组织认为未依法履行政府信息公开义务的，可以向各级国土资源监督管理部门投诉举报

6.3 公民、法人或其他组织也可以向上级行政机关、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。

6.4 公民、法人或者其他组织认为行政机关在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的，公民、法人和其他组织可以依法申请行政复议或提起行政诉讼。

附录T401-A

**国土资源系统政府信息公开申请表**

 编号：（ 　 ）第 　 号

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申请人 | 公 民 | 姓名 |  | 工作单位 |  |
| 证件名称 |  | 证件号码 |  |
| 通讯地址 |  |
| 邮政编码 |  | 电子邮箱 |  |
| 联系电话 |  | 传真 |  |
| 法 人其他组织 | 名称 |  |
| 法人代表 |  | 联系人 |  |
| 联系电话 |  | 传真 |  |
| 通讯地址 |  |
| 邮政编码 |  | 电子邮箱 |  |
| 申请公开的信息 | 申请公开信息内容 | 　 签名（盖章） 　 　年 　月 　日 |
| 申请公开信息用途 | □自身生活需要 □自身生产需要 □自身科研需要 □查验自身信息□ 其他  |
| 是否申请减免费用* 是

 （请提供相关证明）□ 否 | 申请公开信息的指定提供方式（可多选）□ 现场检索、查阅信息□ 纸质□ 电子邮件□ 光盘□ 磁盘□ 其他  |
| 获取方式(单选) | □邮寄 □传真 □网上获取 □自行领取 □当场查阅、抄录 |
| 申请人签名或盖章 |  | 申请时间 | 年 月 日 |
| 依法合理使用政府信息承诺协议 | 本人承诺所获取的政府信息,只用于自身的特殊需要,不作任何炒作及随意扩大公开范围。 承诺人（法人代表）签名： |
| 公开办受理意见 | 签字：  年 月 日 |
| 业务部门初审意见 | 签字：  年 月 日 |
| 办公室（保密办）审核意见 | 签字：  年 月 日 |
| 局领导审批意见 | 签字：  年 月 日 |
| 审查结果 |  |
| 备注 |  |

**梅州市国土资源局政务公开领导小组办公室制 盖章**

文件编号:MZ/SJGT P101.01-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政服务监督基本要求

一、适用范围

本标准规定对服务窗口事项办理流程、窗口廉政建设、环境卫生等事项的监督。基层国土所可根据实际情况减少部分行政服务监督内容。

二、监督内容

**（一）窗口事项办理流程监督**

1、办事信息公示；

2、首问责任；

3、一次性告知；

4、时限；

5、办结率。

**（二）窗口廉政建设监督**

1、办事程序廉政监控；

2、办事过程中廉政的投诉。

**（三）窗口环境卫生监督**

1、窗口环境卫生；

2、窗口物品摆放。

**（四）窗口工作人员监督**

**（五）窗口服务满意度监督**

三、监督方法

**（一）帮助系统的现场监督**

1、通过摄像头进行现场视频监控，并进行存储、监督。

2、基于电子监察系统形成的系统数据，对现场服务进行的统计分析：

（1）行政服务效能现场数据监督：办事时限、办结率；

（2）行政服务质量现场数据监督：即时满意度。

**（二）现场巡查监督**

通过不定期现场巡查监督，对行政服务相关项目进行监督检查。

四、监督实施过程

**（一）事项办理过程的监督**

具体实施过程参照《广东省行政效能电子监察绩效测评规定》执行。

**（二）窗口现场巡查监督**

具体实施参照MZ/SJGT P101.02-2014行政服务现场监督规范执行。

**（三）窗口廉政建设的监督**

具体实施参照MZ/SJGT B201.01-2014窗口廉政建设规范执行。

**（四）窗口工作人员监督**

具体实施参照MZ/SJGT P101.04-2014窗口工作人员管理规范、MZ/SJGT P101.05-2014窗口工作人员服务行为规范相关内容执行。

**（五）窗口满意度评价**

具体实施参照MZ/SJGT P201.03-2014窗口满意度测评规范中关于即时满意度评价内容执行。

五、检查与记录

**（一）检查**

根据岗位职责，采用汇报制度，由分管领导和上级领导检查。

**（二）记录**

参照各规范相关附录内容形成的文字或表格记录。

文件编号:MZ/SJGT P101.02-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政服务现场监督规范

为进一步加强对市局派驻市行政服务中心窗口的监管，及时发现行政服务方面存在的问题，提高行政效能，提升对外形象和服务水平，结合工作实际，制定本规范。

一、适用范围

本标准规定市局对窗口工作人员工作纪律、仪表规范、服务态度、办事规范、窗口环境卫生管理情况等有关事项的检查、协调和处理。

二、巡查目的

指导、检查行政服务窗口工作，及时掌握窗口工作动态，及时发现并解决存在的问题，总结行政服务工作经验，提升行政服务工作效率。

二、巡查内容

**（一）工作纪律**

1、迟到、早退、旷工情况，请销假、外出登记情况，离岗、串岗情况；

2、工作专心情况，不从事与工作无关的活动。

**（二）仪表规范、服务态度**

1、工作人员仪容仪表情况；

2、窗口人员行为举止、服务态度和服务质量情况。

**（三）办事效率**

窗口人员按章办事情况。

**（四）窗口环境卫生**

1、办公物品摆放情况；

2、地面、墙面清洁情况。

三、巡查方法

巡查小组由市局办公室、人事纪检监察审计室、行政审批科等部门人员组成，采取不定期检查的方式到市局行政服务中心窗口进行检查，每季度不少于一次。

四、巡查要求

1、巡查小组在巡查中发现问题，应立即做出相应处理，并及时向分管领导汇报。

2、在巡查过程中，要协调处理窗口有关事项，为窗口提供优质服务，保障窗口正常运行。

3、现场巡查是窗口及工作人员考核的重要指标之一，巡查小组在巡查过程中要认真做好记录，在巡查完毕后将填写的记录表交人事纪检监察审计室存档。

附录：《现场巡查情况记录表》

附录P101-A

# 现场巡查情况记录表

|  |  |
| --- | --- |
| **巡查人员** |  |
| **巡查时间** | 年 月 日 |  |
| **巡查内容** | **巡查情况** |
| **工作纪律** | 窗口前台工作岗位是否保持满岗 |  |
| 是否存在不按规定随意调换工作人员的情况 |  |
| 在工作时间是否从事与工作无关的活动 |  |
| **仪表规范** | 工作人员是否着装规范、仪表大方 |  |
| 上班时间是否摆放工作牌、佩戴工作证 |  |
| **服务态度** | 工作人员是否举止文明、态度热情耐心 |  |
| 服务对象对窗口服务是否满意 |  |
| **办事规范** | 窗口人员是否按章办事 |  |
| **环境卫生** | 办事窗口、办公桌面是否整洁，工作环境是否出现脏、乱现象。 |  |
| **其他** |  |  |
| **跟踪事项****落实情况** |  |  |

 巡查小组负责人（签名）：

文件编号:MZ/SJGT P101.03-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

窗口投诉处理规范

一、适用范围

本标准规定了服务对象对服务窗口办理事项投诉的方式、投诉处理要求、答复等事宜。

本标准适用于窗口服务投诉处理。

二、投诉方式

服务对象可以通过来电来访来信、意见箱、网络投诉等形式，对局窗口工作人员服务质量、工作作风问题或者违纪违法违规行为，向市局进行投诉（受理部门：市国土资源局人事纪检监察审计室；地址：梅州市华南大道29号；电话：2191332；电子邮箱：mzgtjc@126.com）。

三、投诉受理

1、投诉受理部门接到投诉后要予以登记，填写《投诉登记表》，投诉资料应存档备查，投诉人要求保密的事项要予以保密。

2、服务对象进行投诉，应当遵守国家法律、法规及其他有关规定，如实告知被投诉人的姓名、单位、投诉事实和理由；投诉人应当实名投诉并告知联系方式；对借投诉之机故意捏造事实诬告的，依法追究责任。

3、不受理的投诉予以退回，纸质和电话投诉一般以电话方式告知，网络投诉直接网上回复。

四、投诉处理

1、处理投诉要做到客观、公正、不偏袒，对不符合办理条件的投诉，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。

2、窗口单位应积极配合投诉受理部门对投诉的调查处理工作，在规定的时间内对投诉问题作出说明，并提出处理意见，报告投诉受理部门。

3、一般投诉现场即时处理，予以答复；不能现场答复的，要在两个工作日内给予答复。对比较复杂或涉及两个部门以上需协调处理的投诉，要在承诺时限内做出答复。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。

4、投诉受理部门经调查核实，应当作出书面处理决定，通知窗口部门和有关科室，并及时反馈给投诉人。口头投诉可以口头答复，书面投诉必须书面答复。

5、经查实窗口工作人员确实存在严重违纪违规问题，且符合立案条件的，将移交市纪检监察部门处理。

投诉处理情况将作为窗口及工作人员年度考评的重要依据之一。

附录：《投诉登记表》

附录P101-B

# 投诉登记表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **投诉者** |  | **Email地址** |  |
| **联系电话** |  | **手机号码** |  |
| **通讯地址** |  | **邮政编码** |  |
| **投诉主题** |  |
| **投诉时间** |  |
| **投诉内容** |  |
| **处理状态** |  |
| **处理内容** |  |
| **处理附件** |  |

文件编号:MZ/SJGT P101.04-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

窗口工作人员管理规范

一、适用范围

本标准针对窗口工作人员的选派标准、AB岗制度、一次性告知制度以及人员考勤制度的相应要求。

本标准适用于窗口工作人员的管理。

二、窗口工作人员选派标准

窗口工作人员的选派应符合以下条件：

1、原则上应具备国家公务员或法律、法规授权行使管理公共事务职能的组织的在职人员身份。

2、一般应从事国土资源管理工作1 年以上，熟悉本部门行政审批业务。

3、政治觉悟高，具有全心全意为人民服务的思想，能代表窗口单位的形象。

4、业务素质强，熟悉本部门业务，具有独立处理问题的能力。

5、敬业精神好，能吃苦耐劳，组织纪律性强。

6、熟练运用电脑。

7、原则上年龄在 50 周岁以下，具备大专以上文化程度。

三、窗口工作人员 AB 岗制度

**（一）设置要求**

AB岗指各窗口岗位上分别设置两个岗位责任人，A 岗为主岗责任人，B 岗为备岗责任人。A岗责任人因生病、出差、开会、休假等状况离岗期间，由 B 岗责任人代替其履行岗位职责。各窗口单位在选派中心窗口工作人员时，应为各职位选定 A 岗责任人和 B 岗责任人。

**（二）岗位要求**

A 岗责任人应认真履行岗位职责，完成岗位任务。A 岗责任人离岗前，必须提前向 B 岗责任人做好交接工作，因特殊原因来不及移交的，应电告分管领导和 B 岗责任人，B 岗责任人要立即顶岗。B 岗责任人在顶岗期间，对 A 岗的工作应认真负责，并对执行的 A 岗工作结果负相应责任。

四、窗口工作人员一次性告知制度

1、一次性告知：窗口工作人员应一次性告知申请人需提交的全部申请资料目录和应注意事项。需补齐或补正相关材料的，也应一次性告知。服务窗口无正当理由不得要求申请人重复提交已经提交的材料。服务窗口不得要求申请人提交与其申请行政审批无关的技术资料和其他材料。

2、首问责任制：面对申请人第一次提问的工作人员，有一次性告知的义务，有责任对所有回答负主要责任。

五、人员考勤制度

**（一）考勤时间**

考勤时间按照市委、市政府规定的正常上班时间，即上午8:30—12:00、下午14:30—18:00。上班时间超过15分钟按迟到处理，下班提前15分钟离岗按早退处理；迟到或早退超过30分钟或累计5次，按旷工半天处理。

**（二）考勤要求**

1、窗口工作人员实行请假、销假制度。工作人员因事确需请假的，要填写《窗口工作人员请假单》并报主管科室备案，有特殊情况的要及时向上级领导报告，并在事后一个工作日内补办手续。窗口负责人请假，由主管科室同意分管领导批准，并指定窗口临时负责人主持窗口工作；其他工作人员请假，由窗口负责人同意主管科室批准，并及时安排好顶岗人员，不得出现前台没有工作人员承办相关业务的情况，不得影响窗口正常工作。请假期满、提前返岗的，应及时到主管科室办理销假手续。国家公休假按有关规定执行。

2、窗口工作人员实行临时外出登记制度。上班期间因工作需要确需外出的，应填写《窗口工作人员因公外出登记表》，窗口负责人外出需报主管科室批准，其他工作人员由窗口负责人批准。因公外出无工作人员在岗的，应在窗口位置摆放“暂停服务”告示牌，以便告之服务对象。

3、工作人员请假期间，其顶岗人员的考勤情况算入被顶岗人的考勤考核计分中。顶岗人若违反相关规定，造成严重后果的，视情节追究其责任。

4、窗口负责人负责窗口工作人员的考勤，并按要求实事求是填写《窗口工作人员考勤统计表》，每月 5 日前，窗口负责人应将上月考勤统计表报人事部门。

附录：

《窗口工作人员请假单》

《窗口工作人员因公外出登记表》

《窗口工作人员考勤统计表》

附录P101-C

# 窗口工作人员请假单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** |  | **请假类别** |  |
| **请假时间** | 年月日至年月日共天 |
| **请假事由** |  |
| **窗口负责人意见** |  |
| **主管科室意见** |  |
| **局领导批准意见** |  |
| **替岗人员名单** |  |
| **备注** |  |

附录P101-D

# 窗口工作人员因公外出登记表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **外出起止时间** | **外出事由** | **本人签名** | **负责人签名** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

附录P101-E

# 窗口工作人员考勤统计表

（ 年 月）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **出勤（天）** | **外出事由** | **迟到（次）** | **早退（次）** | **旷工（天）** | **备注** |
| 公事外出（天） | 事假（天） | 病假（天） | 公休假（天） |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

文件编号:MZ/SJGT P101.05-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

窗口工作人员服务行为规范

一、适用范围

本标准规定对窗口工作人员的服务和行为，有关于树立其良好形象等事宜。

本标准适用于窗口工作人员的管理。

二、形像要求

着装统一，仪表得体，整洁大方。站姿挺立，坐姿端正，举止文明，精神饱满。佩戴工作证，摆放工作牌，明示身份。

三、态度要求

1、服务对象来窗口办事，应热情接待。

2、对待服务对象的咨询（包括来访、来电咨询等），要按照首问责任制和一次性告知制的要求，耐心倾听，全面细致地回答清楚，做到耐心热情、百问不厌，不得冷落、刁难、训斥和歧视服务对象。

3、接待服务对象要主动热情、态度和蔼。做到“三声”：来有迎声，问有答声，走有送声。做到“五个一样”：受理、咨询一样热情，生人、熟人一样和气，干部、群众一样尊重，忙时、闲时一样耐心，来早、来晚一样接待。

4、接听电话要及时。电话响时正接待其他服务对象，应跟服务对象说“对不起”，然后接听电话。有服务对象等待情况下，接听电话尽量缩短时间。如有事情短时间内说不完，应安排随后再回复。

5、工作中出现差错时，应查明原因，及时解决。如责任在服务对象，应耐心解释。如责任在自己，应主动向服务对象道歉，并及时纠正。

6、对服务对象提出的批评或建议应虚心接受，有则改之，无则加勉，进一步完善各项工作，使服务对象满意。

四、文明用语要求

1、工作中应使用普通话，做到语气亲切，语速适中，表达清晰，“请”字当头。

2、接听电话首先说“您好”，中断电话应先征得对方同意。

3、接待服务对象时，应说“您好，请问办理什么业务”。

4、为服务对象办理业务和提供服务时，应说“请稍候，我马上为您办理”；遇到资料不全时，应说“对不起，您还缺少××材料，请补齐再来办理”。

5、服务对象办妥业务离开时，应说“再见”或“请慢走”。

6、当服务对象提出合理的意见或建议时，应说“谢谢您的宝贵意见，我们一定改正”。

7、工作中禁止使用“不知道、我不管、少啰唆”等有伤感情、激化矛盾的语言。

文件编号:MZ/SJGT P101.06-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

责任追究管理规范

一、适用范围

本标准规定了窗口各岗位责任过错追究的内容及办法。

本标准适用于窗口人员的责任追究工作。

二、职责

窗口接受局纪检部门和主管科室的责任追究。局纪检部门和主管科室有责任对窗口服务中出现的过错和失误进行追究。

三、管理内容和方法

**（一）责任过错**

1、服务环境脏乱差不及时清理的视为一般过错，如服务环境长期脏乱差不及时清理并造成严重影响的，视为严重过错。

2、服务态度冷漠、厌烦、急躁、不解释、不回答问题的视为一般过错，如长期不能改正、态度恶劣或擅离职守并造成严重影响乃至影响工作和单位声誉的，视为严重过错。

3、服务用语不文明不规范，出现粗口、脏口现象视为一般过错，如长期不能改正乃至影响工作和单位声誉的，视为严重过错。

4、服务资料准备不齐全，经常出现缺东少西现象的视为一般过错，如果长期不能改正乃至影响工作和单位声誉的，视为严重过错。

5、服务程序混乱导致服务对象出现无所适从、东奔西跑现象的视为一般过错，如长期不能改正乃至影响工作和单位声誉的，视为严重过错。

6、服务手段低效落后（个人原因），因操作方式简单、粗糙、笨拙，导致客户办结时间拖长的视为一般过错，如果长期不能改正乃至影响工作和单位声誉的，视为严重过错。

7、服务反馈不及时，出现拖沓或误报、误传、误操作现象的视为一般过错，如长期不能改正乃至影响工作和声誉的，视为严重过错。

8、服务效果不满意，造成服务对象埋怨和投诉的视为一般过错，如果长期不能改正乃至影响工作和声誉或投诉有效的，视为严重过错。

9、出现丢失资料及各类严重事故，视为严重过错。

10、凡被投诉经查实者，视为严重过错。

**（二）责任过错追究**

1、凡一年中计累三次一般过错者，视为严重过错一次；累计三次严重过错者，在年度考核中自动视为不合格工作人员；一般过错者，在本窗口工作例会上作口头检讨并记录在案；严重过错者，作出书面检讨并在局人事部门档案保存。

2、不合格人员如属个人能力问题，经领导研究，进行待职培训或停职自费培训；如属工作态度问题，则采取换岗或下岗等措施。

3、凡有严重过错的工作人员视情况予以当年暂停晋升和调级的处罚。

4、责任过错以年度为单位进行统一汇总，与年度考核一起进行。

5、对不称职工作人员由主管部门行政办公会议予以审核确定。

6、窗口部门发生违纪违法行为的，按照相关规定严肃查，并追究党纪政纪责任和法律责任。

文件编号:MZ/SJGT P201.01-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

窗口工作人员考核办法

为加强我局派驻市行政服务中心窗口工作人员（以下简称“窗口工作人员”）的规范化管理，进一步落实工作责任，改进工作作风，提高办事效率，提升服务水平，客观公正评价窗口工作人员的工作实绩，根据局党组的要求和部署，结合实际，制定本办法。

一、考核对象

市局派驻市行政服务中心的窗口工作人员。

二、考核内容

考核的主要内容是：窗口工作人员的工作纪律、服务效能、服务质量、廉洁自律等方面的情况。

三、考核形式和方法

考核工作将按照科学合理、公平公正、注重实效的原则来开展，采取日常考核、暗访考核和监察考核相结合的方法，每半年考评一次。每个窗口工作人员的考评分值，由日常考核占40%，暗访考核占30%，监察考核占30%组成。

**（一）日常考核（比重40%）**

每月组织一次对窗口工作人员进行考核，由市行政服务中心实施。考核根据梅市行管[2011]4号文件，采取日常巡查、随机抽查、群众回访、考勤管理、群众评议、窗口互评和内部综合管理、效能电子监控相结合的方式开展。市局每半年综合市行政服务中心组织的月考核中对我局窗口及工作人员的量化考核结果，通过计算平均值得出日常考核分数。计算方法为：

×0.4

窗口工作人员每月考核得分总和

月考核期数

日常考核分数=

**（二）暗访考核（比重30%）**

由市局人事纪检监察审计室牵头有关科室（单位）实施。采取电话核查和现场暗访的方式进行。电话核查重点检查窗口工作人员是否在规定时间内接听电话，言语态度是否耐心热情，业务是否熟练。现场暗访重点核查窗口工作人员工作的纪律、形象，窗口人员接待、处理问题的态度以及业务技能情况、窗口的内务环境情况等。具体评分标准参见《明察暗访考核评分细则》（附件1）以及《明察暗访考核评分表》（附件2）。

**（三）监察考核（比重30%）**

进行综合监察考核，由市局人事纪检监察审计室牵头信访投诉举报中心等相关科室（部门）实施。根据受理有关的投诉情况及案件情况，结合平时掌握的信息及线索，对被考核工作人员进行监察考核，具体评分标准参见《监察考核评分表》（附件3）。

四、考核结果的确定

1、考核结果采取百分制，90分及以上为满意工作者，65分至90分（不含90分）为称职工作者，65分以下（不含65分）为不称职工作者。

2、日常考核、暗访考核、监察考核三项按比例计算的实际得分相加即为被考核对象的最终得分。市局将根据考核结果对窗口工作人员进行排名，档次分为“优秀”、“满意”、“称职”和“不称职”四类。

3、优秀工作者在满意工作者中产生，以得分排名顺序确定，前3名的评为优秀工作者（当满意工作者不足3人时，满意工作者即为优秀工作者）；排名不在前3名，但在所考核的半年期限内，被市行政服务中心评为“服务之星”2次以上（含2次）的，评为优秀工作者。

4、凡符合下列四个条件中任何一条的即定为不称职工作者。

一是经日常考核、暗访考核、监察考核后，最终得分在65分以下（不含65分）的；

二是被服务人员投诉或被检查违反工作职责3次以上（含3次）的；

三是经纪检监察部门查实存在“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为或其他违纪行为2次以上（含2次）的；

四是被新闻媒体栏目或上级明察暗访曝光的。

5、对发现存在不正当行为且情节严重的，不得参评，并进行责任追究。

五、奖惩办法

1、窗口工作人员获得市行政服务中心“服务之星”称号的，所在窗口获市行政服务中心“文明窗口”称号的，在市局机关进行通报表扬。

2、对被市局评为“优秀工作者”的，在局系统进行通报表彰。

3、对被评为“不称职工作者”的，由局领导对其进行诫勉谈话，责令其写出整改报告，限期整改，并在局系统进行通报批评。

4、考核结果将作为个人年度考核评先评优的重要依据之一。

5、考核结果由市局人事纪检监察审计室备案，并抄送给市行政服务中心。

六、工作要求

1、考核工作将由市局人事纪检监察审计室牵头组织实施，各有关科室（单位）应积极做好相关配合工作。

2、开展考核工作时要实事求是，客观全面，公平公正，严格按照规定对考核对象进行考核。特别是开展暗访考核时，要做好保密工作，确保公正，不徇私舞弊，应付了事，并对明察暗访情况进行总结，及时向领导汇报。

3、市局将设立公开监督投诉方式（地址：梅州市华南大道29号，投诉电话：2191332，邮箱：MZGTJC@126.COM)，进一步督查窗口工作人员的作风情况。

附件：

1、《明察暗访考核评分细则》（P101-A）；

2、《明察暗访考核评分表》（P101-B）；

3、《监察考核评分表》（P101-C）。

附件P201-A

明察暗访考核评分细则

一、评分标准

考核项目分为6大项，分别为：电话咨询、工作纪律、人员形象、服务态度、业务技能、环境设施（后五项均为现场调查），并细分成若干小项。采取扣分制评分，满分为100分。

**（一）、电话咨询（总分25分）**

**1、接听时间（3分）：**

6秒内接听的，满分。各项扣分的最高限如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 6-12秒内接听 | -1 |
| 12-30秒内接听 | -2 |
| 30秒后无人接听 | -3 |

**2、言语态度（10分）：**

规范用语，态度十分友善，做到文明、热情、耐心，满分。各项扣分的最高限如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 口齿不清，沟通困难 | -1 |
| 音量不适中，严重影响沟通 | -1 |
| 态度不耐烦，解答问题不积极主动 | -2 |
| 态度不友善，说话粗鲁，甚至与暗访人员发生争吵 | -4 |
| 不虚心接受意见，对暗访人员提出的建议诸多反驳 | -2 |

**3、业务技能（12分）：**

对业务十分熟悉，能马上详细、准确地回答问题，满分。各项扣分的最高限如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 要经过比较长时间思考才能回答 | -1 |
| 回答不详细，对业务一知半解 | -3 |
| 回答不准确，违背相关法律法规或规章制度 | -4 |
| 不懂业务，转其他工作人员回答 | -4 |

**（二）现场调查-工作纪律（总分17分）**

**1、工作专心程度：（10分）**

工作专心、认真，不从事与工作无关的活动，满分。各项扣分的最高限如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 上网干与工作无关的事情（聊天、看电影、炒股、玩游戏等） | -3 |
| 抽烟 | -1 |
| 读书看报 | -1 |
| 就餐吃零食 | -1 |
| 与其他工作人员嬉笑打闹 | -1 |
| 大声喧哗 | -1 |
| 聊私人电话 | -1 |
| 在工作时段会客 | -1 |

**2、出勤状况（7分）：**

电话与现场检查均没有发现迟到早退，现场调查时没有发现有人上班时间离岗、串岗，满分。各项扣分的最高限如下（如下项按人次扣分累计，总扣分不超过5分）：

|  |  |
| --- | --- |
| 迟到 | -1 |
| 早退 | -1 |
| 串岗 | -2 |
| 离岗（超过20分钟扣1分，超过30分钟扣2分） | -3 |

**（三）现场调查-人员形象（总分10分）**

着装规范, 仪表大方，满分。各项扣分的最高限如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 没有摆放工作牌 | -1 |
| 没有佩戴工作证 | -1 |
| 穿着随便，衣冠不整（穿拖鞋、短裤、吊带等） | -1 |
| 坐姿不端正（跷腿、趴桌子等） | -1 |
| 走姿不端正（摇头晃脑、勾肩搭背等） | -1 |
| 醉酒上岗或无精打采、打瞌睡 | -1 |
| 浓妆艳抹 | -1 |
| 男同志留长发，蓄胡须 | -1 |
| 染发、披头散发或发型过于夸张 | -1 |
| 佩戴过多的饰品 | -1 |

**（四）现场调查-服务态度（总分18分）**

**1、接待态度（6分）：**

耐心接待、积极热情、主动提供服务，满分。各项扣分的最高限如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 人多场面乱时未维持秩序 | -2 |
| 口齿不清，沟通困难 | -1 |
| 音量不适中，影响沟通 | -1 |
| 接待语言不文明、态度不热情 | -2 |

**2、处理问题态度（12分）：**

积极主动处理群众反映的问题，暗访人员十分满意，满分。各项扣分的最高限如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 态度不耐烦，解答问题时敷衍塞责 | -2 |
| 态度不友善，说话粗鲁，甚至与来访群众发生争吵 | -4 |
| 不虚心接受意见，对来访群众提出的建议诸多反驳 | -2 |
| 拒绝服务或答复问题 | -4 |

**（五）现场调查-业务技能（总分20分）**

**1、业务熟悉程度（12分）：**

熟悉岗位业务，能做到“一口清”，满分。各项扣分的最高限如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 要经过比较长时间思考才能回答 | -1 |
| 回答不详细，对业务一知半解 | -3 |
| 回答不准确，违背相关法律法规或规章制度 | -4 |
| 不懂业务，转其他工作人员回答 | -4 |

**2、资料提供（8分）**

能够主动向来访群众提供办事指南等资料，满分。各项扣分的最高限如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 没有主动提供资料、清单 | -2 |
| 书写的清单、办事程序及单据字迹潦草、表达不清 | -2 |
| 在群众的合理要求下仍不能提供资料 | -4 |

**（六）现场调查-环境设施（总分10分）**

**1、办公环境（3分）：**

办公室摆设整齐，办公环境卫生、整洁，满分。各项扣分的最高限如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 办公用具、文件摆放零乱 | -1 |
| 地面有纸屑、烟蒂、茶渣、痰迹等 | -1 |
| 办公设施有明显污渍（桌椅、服务台等） | -1 |

**2、设施配备（7分）**

|  |  |
| --- | --- |
| 意见箱摆放（摆放不明显扣1分，没有意见箱扣2分） | -2 |
| 没有摆放座椅提供给办事群众 | -2 |
| 没有配备小册子、办事指南等资料 | -3 |

二、评分方法

满分为100分，评分采取扣分制。

对应上述表中的每一项，根据实际情况酌情扣分，扣分值不超过其对应的扣分最高限。采取小组评分，组员对应每一项进行讨论并综合评分，各项扣分值累计，最终计算得出总分。

附件P201-B

明察暗访评分表

电话咨询考核时间：现场调查考核时间：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **扣分项目** | **限扣分值** | **考核对象扣分情况** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **电话咨询** | **接听时间（3）** | 6-12秒内接听 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12-30秒内接听 | -2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 30秒后无人接听 | -3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **言语态度（10）** | 口齿不清，沟通困难 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 音量不适中，严重影响沟通 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 态度不耐烦，解答问题不积极主动 | -2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 态度不友善，说话粗鲁，甚至与暗访人员发生争吵 | -4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 不虚心接受意见，对暗访人员提出的建议诸多反驳 | -2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **业务技能（12）** | 要经过比较长时间思考才能回答 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 回答不详细，对业务一知半解 | -3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 回答不准确，违背相关法律法规或规章制度 | -4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 不懂业务，转其他工作人员回答 | -4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **——工作纪律****现场调查** | **工作专心程度（10）** | 上网干与工作无关的事情(聊天、看电影、炒股、玩游戏等) | -3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 抽烟 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 读书看报 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 就餐吃零食 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 与其他工作人员嬉笑打闹 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 聊私人电话 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 大声喧哗 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 在工作时段会客 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **出勤状况（7）** | 迟到 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 早退 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 串岗 | -2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 离岗（超过20分钟扣1分，超过30分钟扣2分） | -3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **——人员形象****现场调查** | **人员形象（10）** | 没有摆放工作牌 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 没有佩戴工作证 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 穿着随便，衣冠不整（穿拖鞋、短裤、吊带等） | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 坐姿不端正（跷腿、趴桌子等） | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 走姿不端正（摇头晃脑、勾肩搭背等） | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 醉酒上岗或无精打采，打瞌睡 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 浓妆艳抹 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 男同志留长发，蓄胡须 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 染发、披头散发或发型过于夸张 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 佩戴过多的饰品 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **——服务态度****现场调查** | **接待态度（6）** | 人多场面乱时未维持秩序 | -2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 口齿不清，沟通困难 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 音量不适中，影响沟通 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 接待语言不文明、态度不热情 | -2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **处理问题态度（12）** | 态度不耐烦，解答问题时敷衍塞责 | -2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 态度不友善，说话粗鲁，甚至与来访群众发生争吵 | -4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 不虚心接受意见，对来访群众提出的建议诸多反驳 | -2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 拒绝服务或答复问题 | -4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **——业务技能****现场调查** | **业务熟悉程度（12）** | 要经过比较长时间思考才能回答 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 回答不详细，对业务一知半解 | -3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 回答不准确，违背相关法律法规或规章制度 | -4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 不懂业务，转其他工作人员回答 | -4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **资料提供（8）** | 没有主动提供资料、清单 | -2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 书写的清单、办事程序及单据字迹潦草、表达不清 | -2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 在群众的合理要求下仍不能提供资料 | -4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **——环境设施****现场调查** | **办公环境（3）** | 办公用具、文件摆放零乱 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 地面有纸屑、烟蒂、茶渣、痰迹等 | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 办公设施有明显污渍（桌椅、服务台等） | -1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **设施配备（7）** | 意见箱摆放（摆放不明显扣1分，没有意见箱扣2分） | -2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 没有摆放座椅提供给办事群众 | -2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 没有配备小册子、办事指南等资料 | -3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **合计总分** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**小结：**

考核人：审核人：分管领导：

附件P201-C

监察考核评分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **扣分项目** | **限扣分值** | **扣分情况** |
|  |  |  |  |  |
| **受理群众投诉情况（9分）** | 收到群众来信、来访、来电投诉、检举、揭发控告的，一次扣1分； | -3 |  |  |  |  |  |
| 收到上级机关及领导批转或有关部门移送的投诉、检举、揭发控告的，一次扣2分。 | -6 |  |  |  |  |  |
| **查处群众投诉情况（49分）** | 因服务时限受到群众投诉，每查实一件扣3分 | -9 |  |  |  |  |  |
| 因吃、拿、卡、要等廉洁自律问题受到群众投诉，每查实一件扣5分 | -10 |  |  |  |  |  |
| 因业务技能问题受到群众投诉，每查实一件扣4分 | -12 |  |  |  |  |  |
| 因服务态度受到群众投诉，每查实一件扣3分 | -9 |  |  |  |  |  |
| 因其他问题受到群众投诉的，每查实一件扣3分 | -9 |  |  |  |  |  |
| **案件查处情况（21分）** | 因失职渎职受到立案查处的，情节较轻的每次扣8分，可视情况加扣4分 | -12 |  |  |  |  |  |
| 因其他问题受到立案查处的，情节较轻的每次扣6分，可视情况加扣3分 | -9 |  |  |  |  |  |
| **电子监察情况（21分）** | 办理业务必须使用电子政务系统，以方便接受监督。违反一次扣4分 | -12 |  |  |  |  |  |
| 经电子监察系统监察，因个人原因造成超时办结的，一次扣3分 | -9 |  |  |  |  |  |
| **加分项（10分）** | 收到群众表扬信或锦旗之类的，每次加3分； | 3 |  |  |  |  |  |
| 被新闻媒体表扬并经人事纪检监察审计室认定的，一次加4分 | 4 |  |  |  |  |  |
| 所在窗口受上级机关（含行政服务中心）表彰奖励的，窗口工作人员每人加3分； | 3 |  |  |  |  |  |
| **合计总分** |  |  |  |  |  |  |  |

（201 年月 —— 201 年月）

注：满分为100分，评分采取扣分加分制。对应上述表中的每一项，根据实际情况扣分或加分，扣分值不超过其对应的扣分最高限。反映同一问题、事项、案件的不重复扣分或加分，可视情况选择扣分项目。

考核评分人员：审核人：分管领导：

文件编号:MZ/SJGT P201.02-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政服务评价规范

一、适用范围

本标准规定了窗口服务质量评价的基本要求、评价依据、评价内容、评价程序、评价报告。基层国土所可根据实际条件，减少参与服务评价的内容。

本标准适用于窗口行政服务质量的评价。

二、总则

窗口主管部门每半年至少对窗口进行一次全面的行政服务质量评价，评价范围应包括行政服务提供、行政服务监督和行政服务保障三方面，用以改进行政服务流程，改善服务环境和设施，提高服务效率、服务综合质量和公众满意度。行政服务质量的评价由标准化建设工作领导小组全面负责施行，窗口主管部门具体实施，各部门协助完成。

三、评价依据和内容

**（一）内部依据和内容**

1、行政服务标准体系中对服务提供、服务保障、服务监督三方面标准规定。

2、适应方针、目标提高的要求。

**（二）外部依据和内容**

1、行政服务相关法律法规、政策或文件的规定。

2、公众对行政服务质量不断提高的外在要求。

3、相关会议要求。

四、评价程序

**（一）策划**

标准化工作组应制定评价计划、方案，明确人员、职责，并进行有效管理。

**（二）主要流程**

**评价主要流程**

策划与组织

外部法律法规

服务提供的质量满足程度及趋势

服务保障的质量满足程度及趋势

服务监督的质量满足程度及趋势

内部期望

评价结论／报告//////////////\\\\\/////////

分析、比较

与评价

目标方针

公众期望指示精神

神

五、比较与评价

**（一）评价结果统计**

1、对服务提供质量的评价，包括：服务质量（信息公开、受理、办理、办结、流程、效率）；网上审批（咨询、预审批、审批效率、办结率）；政务公开（主动公开、依申请公开）。

2、对服务保障质量的评价，包括：服务设施与环境；信息化硬件和软件配套服务；办事群众对行窗口的服务要求的满足程度。

3、对服务监督的评价：包括：窗口人员配备、AB 岗情况；满意度测评情况；窗口考核情况、人员考核、考勤；投诉处理情况。

**（二）比较**

1、根据每年初制订的工作计划中有关保证服务质量的相关工作要求进行比较。

2、与上年度服务质量完成水平及影响服务质量的软硬件情况进行比较。

3、与各级提出的相关政策要求进行比较。

4、与国内行政服务发展较快较好的同行进行比较。

**（三）评价报告**

1、对评价过程获得的数据进行分析、处理、各评价事项的评价结果，汇总各单项评价结果，给出标准体系评价结论，出具评价报告。

2、根据评论结果和改进建议，制订改进措施，进一步完善标准体系，提高服务质量和效率。

1. 评价报告

附录P201-D（规范性附录）
**行政服务质量评价表**

**评价周期：评价对象：**

**评价组：评价日期：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **单项总体评价** | **备注** |
| **服务质量** | **办事时限承诺制** | 是否书面公开承诺 | 承诺时限是否缩短 | 是否公开监督方式 | 未按时限办结件数 |  |  |
|  |  |  |  |
| **首问****负责制** | 是否立即接办 | 是否进行指引 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **一次性****告知** | 是否一次性受理 | 是否一次性出具补齐补正通知书 | 同一事项往来次数 | 补齐补正文书出具率 |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **行政服务信息公开** | 服务内容公开 | 程序及审批依据公开 | 申报材料收费公开 | 服务信息公开率 |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **文书完整** | 预/受理文书回执率 | 补齐补正出文书率 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **建设工程一窗式****服务** | 是否一窗设置 | 一表填报录入 | 是否专人协调 | 是否统一发件 |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **部门****代办制** | 事项代办率 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **预约****服务制** | 预约服务公开情况 | 预约信息响应情况 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **告知****承诺制** | 告知承诺事项数量 | 告知承诺事项比例 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **单项总体评价** | **备注** |
| **服务质量** | **亲切服务** | 交通便捷程度 | 环境场所条件 | 便民服务内容 | 文明服务 |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **网上服务** | 是否网上咨询/查询 | 是否网上接办 | 是否网上审批 | 网上服务效果 |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **窗口管理** | **审批****专用章** | 是否启用专用章 | 审批专用章启用比例 | 审批专用章使用情况 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **否定事项报备制** | 否定事项数量 | 报备数量 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **授权****审批制** | 是否有首席代表 | 是否有授权书 | 授权书是否规范 | 是否统一公布 |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **一审****一核制** | 窗口签发事项数量 | 窗口签发事项比例 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **局长主任办公日****制度** | 执行办公日制度部门数量 | 执行办公日制度部门比例 | 出席率 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **服务过程** | **即办件****管理** | 即办事项数量 | 即办事项比例 | 即时办结率 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **补办件****管理** | 收件回执 | 补办件比例 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **上报件****管理** | 上报件受理回执率 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **退回件****管理** | 退回登记率 | 退回件回执率 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **服务过程** | **咨询与查询服务** | 是否有咨询窗口 | 咨询窗口人员出勤率 | 咨询登记记录 | 查询服务情况 |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **服务流程** | 是否制定办事指南 | 是否五件五环管理 | 流程环节数量 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **受理环节** | 是否出具受理回执 | 文明服务状况 | 投诉情况 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **审批环节** | 文书出具规范性情况 | 投诉情况 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **办结环节** | 送达/领取回执情况 | 投诉情况 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **窗口主要综合指标** |
| **序号** | **指标** | **1季度** | **2季度** | **3季度** | **4季度** | **全年** | **备注** |
| **1** | **事项****进驻率** |  |  |  |  |  |  |
| **2** | **标准****覆盖率** |  |  |  |  |  |  |
| **3** | **信息****公开率** |  |  |  |  |  |  |
| **4** | **网上****办事率** |  |  |  |  |  |  |
| **5** | **按时****办结率** |  |  |  |  |  |  |
| **6** | **提前****办结率** |  |  |  |  |  |  |
| **7** | **有效****投诉率** |  |  |  |  |  |  |
| **8** | **投诉处理满意率** |  |  |  |  |  |  |
| **9** | **公众满意** |  |  |  |  |  |  |
| **总体评价** |  |
| **存在问题及改进方向** |  |
| **改进方案或建议** |  |
| **其他意见或建议** |  |

注: 1、本表格可用作评价单个服务事项、单个窗口或部门，也可用来对整个单位进行评价；

1. 本评价表应每季度至少开展一次，每一年全面开展一次；

应根据每次分析及评价情况，对本评价表进行改进，以适应当前工作要求及导向，提高科学性、可操作性和系统性。

附录P201-E
（规范性附录）
**行政服务质量分析比较表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **评价结果** | **影响结果的原因** | **提出改进建议** |
| **与本年度工作****计划要求相比** | 服务质量（信息公开、受理、办理、办结、流程、效率）；网上审批（咨询、预审批、审批效率、办结率）；政务公开（主动公开、依申请公开） |  |  |
| **与上年度相比** | 服务质量（信息公开、受理、办理、办结、流程、效率）；网上审批（咨询、预审批、审批效率、办结率）；政务公开（主动公开、依申请公开） |  |  |
| **与政府提出****的相关要求相比** | 服务质量（信息公开、受理、办理、办结、流程、效率）；网上审批（咨询、预审批、审批效率、办结率）；政务公开（主动公开、依申请公开） |  |  |
| **与其他先进****同行相比** | 服务质量（信息公开、受理、办理、办结、流程、效率）；网上审批（咨询、预审批、审批效率、办结率）；政务公开（主动公开、依申请公开） |  |  |

附录P201-F
（规范性附录）
**行政服务保障质量评价表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **备注** |
| 1 | **保障服务人员** | 安保/导询员 | 责任心、身体素质 |  |
| 2 | 保洁人员 | 责任心、工作效率、清洁度 |  |
| 3 | **保障服务管理办法** | 安全管理 | 责任性、时效性、全面性 |  |
| 4 | 消防管理 | 责任性、时效性、合理性 |  |
| 5 | 应急管理 | 全面性、时效性、适用性 |  |
| 6 | 日常维护管理 | 效率、时效性、稳定性 |  |
| 7 | 信息化服务 | 畅通性、覆盖性、便民性 |  |
| **总体评价** |  |
| **存在问题及努力方向** |  |
| **解决建议或方案** |  |
| **其他意见或建议** |  |

附录P201-G
（规范性附录）
**行政服务保障质量比较分析表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **评价结果** | **影响结果的原因** | **提出改进建议** |
| **与本年度工作****计划要求相比** | 服务设施与环境；信息化硬件和软件配套服务；工作人员对行政服务要求的满足程度 |  |  |
| **与上年度相比** | 服务设施与环境；信息化硬件和软件配套服务；工作人员对行政服务要求的满足程度 |  |  |
| **与政府提出****的相关要求相比** | 服务设施与环境；信息化硬件和软件配套服务；工作人员对行政服务要求的满足程度 |  |  |
| **与其他先进同行相比** | 服务设施与环境；信息化硬件和软件配套服务；工作人员对行政服务要求的满足程度 |  |  |

附录P201-H
（规范性附录）
**行政服务监督质量评价表**

评价周期：　评价人：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价范围** | **评价内容** | **是否按照相关要求进行操作** | **是否有文字记录、归档** | **备注** |
| **人员监督的质量** | 工作人员进行备案登记 |  |  |  |
| 岗位变动人员进行变动登记 |  |  |  |
| 外出人员进行请假及外出登记 |  |  |  |
| 窗口工作人员每天考勤登记及月度汇总登记 |  |  |  |
| 工作人员着装规范监督 |  |  | 若违纪将在巡查中以文字记录 |
| 工作人员态度规范监督 |  |  | 若违纪将在巡查中以文字记录 |
| **过程监督的质量** | 巡查安排及落实情况 |  |  |  |
| 窗口廉政建设落实情况 |  |  | 若违纪将在按规定处理后记录 |
| **考核评价的质量** | 按时发放文明窗口申报表并及时回收汇总 |  |  |  |
| 文明窗口评比结果公示、通报，以及对争议处理是否恰当 |  |  |  |
| 优秀窗口评比加减分事项是否严格执行 |  |  |  |
| 窗口工作人员考核等次申报表是否及时发放及汇总 |  |  |  |
| 优秀人员比例是否按照优秀窗口比例要求评选 |  |  |  |
| 公务员考核是否客观公正，按时保质 |  |  |  |
| **投诉争议处理的质量** | 接受投诉及投诉反馈是否按照流程要求 |  |  |  |
| **满意度评价的质量** | 是否按照规定时间进行评价并汇总 |  |  |  |
| 评价的结果是否按照规定进行运用 |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **总体评价** |  |
| **存在问题及改进方向** |  |
| **解决建议或方案** |  |
| **其他意见或建议** |  |

附录P201-I
（规范性附录）
**行政服务监督质量比较分析表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **评价结果** | **影响结果的原因** | **提出改进建议** |
| **与本年度工作****计划要求相比** | 窗口工作人员（配备、AB岗、首席负责制等）情况；满意度测评情况；窗口考核情况（人员考核、考勤、文明窗口评选情况）投诉处理情况； |  |  |
| **与上年度相比** | 窗口工作人员（配备、AB岗、首席负责制等）情况；满意度测评情况；窗口考核情况（人员考核、考勤、文明窗口评选情况）投诉处理情况； |  |  |
| **与政府提出****的相关要求相比** | 窗口工作人员（配备、AB岗、首席负责制等）情况；满意度测评情况；窗口考核情况（人员考核、考勤、文明窗口评选情况）投诉处理情况； |  |  |
| **与其他先进同行相比** | 窗口工作人员（配备、AB岗、首席负责制等）情况；满意度测评情况；窗口考核情况（人员考核、考勤、文明窗口评选情况）投诉处理情况； |  |  |

附录P201-J
（规范性附录）
**行政服务信息化能力评价表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **一级指标** | **二级指标** | **指标解释** | **指标数据构成** |
|  | **领导重视** | 信息化重视度 | 反映单位对信息化的重视程度和信息化工作落实情况 | 信息化工作最高领导者的地位、级别设置；信息化规划和预算的制定情况 |
|  | **基础建设** | 信息化投入总额占固定资产投资比重 | 反映单位对信息化的投入力度 | 软件、硬件、网络、信息化人力资源、通讯设备等投入 |
|  | 每百人计算机拥有量 | 反映信息化基础设施状况 | 大、中、小型机；服务器；工作站；PC机 |
|  | 网络性能水平 | 反映信息化基础设施状况 | 单位网络的出口带宽 |
|  | 计算机联网率 | 反映信息化协同应用的条件 | 接入单位内部网的计算机的比例 |
|  | **应用状况** | 信息采集的信息化手段覆盖率 | 反映单位有效获取相关单位数据的能力 | 采相关单位数据时信息化手段的应用状况 |
|  | 办公自动化系统应用程度 | 反映单位在网络应用基础上办公自动化状况 | 是否实现了日程安排、发文管理、会议管理、信息发布、业务讨论、电子邮件、信息流程的跟踪与监控等 |
|  | 决策信息化水平 | 信息技术对重大决策的支持水平 | 是否有数据分析处理系统，方案优选系统、人工智能专家系统等 |
|  | 核心业务流程信息化水平 | 核心业务流程信息化的深广度 | 主要业务流程的覆盖面及质量水平 |
|  | 单位门户网站建设水平 | 反映单位资源整合状况 | 服务对象覆盖的范围；可提供的服务内容 |
|  | 管理信息化的应用水平 | 反映信息资源的管理与利用状况 | 管理信息化应用覆盖率及数据整合水平 |
|  | **人力资源** | 人力资源指数 | 反映单位实现信息化的总体人力资源条件 | 大专学历以上的工作人员占机构总人数的比例 |
|  | 信息化技能普及率 | 反映人力资源的信息化应用能力 | 掌握专业IT应用技术的员工的比例；非专业IT人员的信息化培训覆盖率 |
|  | 学习的电子化水平 | 反映单位的学习能力和文化的转变 | 电子化学习的员工覆盖率；电子化学习中可供选择的学习领域 |
|  | **安全** | 用于信息安全的费用占全部信息化投入的比例 | 反映单位信息化安全水平 | 用于信息安全的费用包含软件、硬件、培训、人力资源支出 |
|  | 信息化安全措施应用率 | 反映单位信息化安全水平 | 信息备份、防非法侵入、防病毒、信息安全制度与安全意识培养等措施的应用状况 |
|  | **效益指数** | 信息化系统的使用率 | 反映单位信息化系统使用状况 | 使用信息化系统完成工作量占总工作量的比例 |
|  | 社会满意度 | 反映信息化使用是否能提高公众对单位的满意程度 | 公众、使用单位对信息化系统的满意程度 |

文件编号:MZ/SJGT P201.03-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

满意度测评规范

一、适用范围

本标准规定了窗口开展满意度测评的总则、程序、方法、问卷设计、实施和统计分析。基层国土所满意度测评可根据实际情况，减少测评方式的种类。

本标准适用于窗口公众满意度测评。

二、总则

**（一）基本要求**

窗口应持续对行政服务事项的公众满意度及其工作人员的满意度进行监测，定期对窗口的公众满意度、窗口工作人员满意度进行测评，用以改进行政服务流程，改善服务环境和设施，提高服务水平和服务质量。

**（二）测评频次**

1、行政服务应至少每年进行一次全面的行政服务公众满意度测评及窗口工作人员满意度测评调查，每半年进行一次重点行政服务事项的公众满意度测评调查。

2、在窗口或网站设置问卷，采取时时测评。

3、满意度评价采取即时测评的方法，一事一评。

**（三）范围**

窗口公众满意度测评的范围应包括窗口提供的全部许可事项、非许可事项和服务事项的测评，以及支撑或辅助这些服务实现的资源和人员的测评。

窗口工作人员满意度测评的范围包括对工作环境、软件硬件设施等后勤保障服务，以及对于窗口管理的测评。

**（四）职责**

1、公众满意度即时评价、持续监测、阶段测评、定期数据收集与统计由监督部门负责施行。

2、网上办事满意度测评和满意度测评调查，根据实施情况由相关单位负责。

**（五）主要测评方法**

1、即时满意度评价器测评（窗口触摸屏满意度评价）（基层国土所可除外）

2、满意度测评调查（满意度调查问卷及抽样方法）

3、网上办事满意度测评

三、即时满意度评价器测评

**（一）评价规则**

1、每个办事前台配备一台评价器，采用一事一评。

2、评价分为五档：非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。

**（二）评价方法**

办事群众在事后（或办理环节中）进行评价，选择对应按钮。

四、满意度测评调查

**（一）测评组织（策划）**

阶段进行的公众满意度测评调查，应制定测评计划、方案，明确人员和职责，必要时可委托第三方进行满意度测评调查的实施。

**（二）调查方法**

可根据满意度调查对象的特性，选择性的采用包括但不限于以下的方法：

——电话调查；

——面访（回访）调查；

——邮寄调查；

——现场调查；

——在线调查（网上调查）

**（三）调查流程**

行政服务满意度测评调查流程见附录A。

**（四）满意度测评抽样方案设计**

1、抽样原则。应根据服务事项的特性，如事项类型、事项复杂程度、办理部门、办理时限等，以及成本要算、调查精度、时间因素等，确定满意测评的抽样总体、抽样对象、抽样方法、样本量，并每年进行完善与修正。

2、抽样方案。行政服务阶段性满意度测评抽样方案见附录B。

**（五）满意度测评调查问卷设计**

1、问卷构成。满意度测评调查问卷一般可由以下几部分组成：

——标题；

——问候语；

——测评部分（问题、表格等形式）；

——调查对象信息统计；

——结束语

2、问卷内容。窗口满意度测评的调查问卷见附录A。

3、问卷检验与修正。应根据每次阶段性满意度调查的目的与研究对象，进行分析反馈、检验、修正满意度调查问卷。

**（六）测评调查实施**

进行测评调查的实施，并按照6.3规定的流程进行，加强测评调查过程中的控制和管理，确保调查数据的质量。

**（七）测评调查的数据统计与分析**

1、调查结束，进行全面统计，经定性、定量分析，生成文字报告和报表，其中包括满意率评分结果。

2、满意率评分中，采用五等分法，即设定五个满意度程度项：非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。根据程度不同分数等分递变，非常满意 5 分，满意 4 分，基本满意3 分，不满意 2 分，非常不满意 1 分。

3、评分项主要为：满意度调查问卷总体得分、调查问卷满意率、非常满意项得分率、满意项得分率、基本满意项得分率、不满意项得分率、非常不满意得分率。

4、评分项计算公式为：

a.满意度调查问卷总体得分=非常满意项得分总和（5\*非常满意项个数）+满意项得分总和（4\*满意项个数）+基本满意项得分总和（3\*基本满意项个数）+不满意项得分总和（2\*不满意项个数）+非常不满意项得分总和（1\*非常不满意项个数）

b. 满意度调查问卷总分=5\*调查问卷总题数

c.调查问卷满意率=满意度调查问卷总体得分/满意度调查问卷总分

d.非常满意项得分率=（5\*实际非常满意数）/满意度调查问卷总分

满意项得分率=（4\*实际满意数）/满意度调查问卷总分

基本满意项得分率=（3\*实际基本满意数）/满意度调查问卷总分

不满意项得分率=（2\*实际不满意数）/满意度调查问卷总分

非常不满意项得分率=（1\*实际非常不满意数）/满意度调查问卷总分

**（八）测评调查的数据应用**

1、评价管理系统评价结果，列入窗口绩效考核及年度考核考评内容。满意度测评调查得分较低的予以相应惩处和警告，满意度测评调查得分较高的予以奖励和表彰，并予以通报。

2、满意度测评调查报告加入评价体系，用于启动持续改进

五、网上办事满意度测评

按网上办事程序，网上办事审批系统具体要求进行。

六、检查

根据测评要求，满意度测评由纪检部门检查统计；标准化工作组综合统计即时满意评价器测评记录，并撰写相关报告并通报。

附录P201.B-1

（资料性附录）

**服务大厅满意度测评的调查问卷**

（）服务大厅满意度测评调查问卷（样表）见下：

|  |
| --- |
| 尊敬的办事群众：非常感谢您在过去的日子里对（）国土资源行政服务工作的大力支持和信任！在今后的日子里，（）国土资源行政服务中心将一如既往的坚持“全心全意为人民服务”的宗旨，为您的方便办事尽职尽责，争取您最大的满意，您的完全满意是我们奋斗的目标。为了进一步了解、分析您对我们服务的满意度状况，贯彻“服务只有起点没有终点”的服务宗旨，我们将开展行政服务满意度调查活动。您的任何有价值的意见和建议都是（）国土资源服务中心的宝贵财富，并将激励我们不断改善提高，最终为您提供更便捷的办事流程和更满意的服务。为了能更好的与您沟通，让我们的服务更贴心，请详细填写如下信息：您的姓名（或办事单位名称）：地址： E－mail：联系电话：调查问题如下，请指出你对下列陈述的满意程度，就个人真实看法，选择合适的分数：非常满意（5）；满意（4）；基本满意（3）；不满意（2）；非常不满意（1）。对窗口工作人员服务质量的满意度：（） 1、窗口工作人员的服务态度（） 2、窗口工作人员的仪容仪表（） 3、窗口工作人员对咨询回答的及时和准确度（） 4、事项办理流程的清晰度（） 5、窗口受理事务的服务效率（） 6、对行政服务窗口环境、设施的满意度：（） 7、办事大厅公开、信息发布系统设置的合理性和适用性（） 8、办事大厅信息查询系统设置的方便性和适用性（） 9、办事大厅办事指引设置的合理性和有效性（） 10、行政审批服务信息的公开情况（包括授权书、不授权审批事项等信息）（） 11、行政服务标识标志的设置的合理性和清晰度（） 12、网上查询信息的方便程度和全面性（） 13、网上咨询的方便程度、及时性（） 14、有没有工作人员利用办事吃、拿、卡、要行为。您对行政服务有何意见或建议：调查结束，感谢您的支持！ |

文件编号:MZ/SJGT P201.04-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政服务改进管理规范

一、适用范围

本标准规定了梅州市国土资源局行政服务改进管理总则、程序、方法等。

本标准适用梅州市国土资源局行政服务改进的管理。

二、总则

**（一）基本要求**

发现问题及时改进，不断提高质量管理的有效性和效率，以保证质量方针、目标的实现和让人民满意。

**（二）改进启动**

1、每次体系评价之后，评价小组提出改进建议时；

2、标准实施过程中，发现不符合信息时；

3、标准化领导小组组长认为应进行服务改进时。

**（三）职责**

1、标准化工作组负责持续改进的识别和策划；

2、标准化领导小组组长批准持续改进策划文件。

三、改进输入

1、服务评价报告；

2、服务对象反馈意见和建议；

3、服务对象投诉书面材料；

4、满意度测评结果；

5、窗口人员的合理化建议；

6、其它。

四、改进方法

1、调查拟改进项目的发生原因；

2、按重要性和资源能力确定改进项目；

3、确定改进目标和验证方法；

4、拟定改进方案，重大的改进项目改进方案应报标准化领导小组评审；

5、估计所需资源、确定部门、协助部门和时间进度；

6、编写改进策划文件；

7、办公室负责收集改进策划信息、按要求识别、确认改进需求、编写改进策划文件。

文件编号:MZ/SJGT B101.01-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政服务场所设施建设规范

**一、适用范围**

 本标准规定了市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所的服务措施、指示系统和日常维护的要求。

 本标准适用于市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所。由于直属分局各国土资源所条件所限，所以适当降低服务设施要求。

**二、规范性引用文件**

 1、GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第一部分：通用符号 ；

2、GB/T2893.1 图形符号 安全色和标志 第一部分：工作场所和公共区域中安全标志的设计原则；

3、GB2894 安全标志及其使用导则。

**三、行政服务场所设施要求**

（一） 基本要求

3.1.1 应设置固定办公场所，其面积应满足工作需求。

3.1.2 应统一设置服务窗口，实行敞开办公。

3.1.3 应设置醒目的、便于标识的办事引导和警示标志。

3.1.4 应配置意见箱（簿）。

3.1.5 应配置触摸屏式信息查询设备，为服务对象提供电子查询服务。应配置用于滚动发布各类信息的多媒体电视屏幕等设施。(直属分局各国土资源所除外)

3.1.6 应配置工作所需的资料柜、档案柜、物品柜等。

3.1.7 应配置便民桌椅，提供纸、笔等用品。

3.1.8 应配置便民休息区，提供座椅、饮水等便民设施。

3.1.9 宜摆放一定数量的盆栽植物，保持盆体干净整洁。

3.1.10 应定期检查和维护各类设备设施。

（二）行政服务场所设施

3.2.1 材料展示本

　　在市行政服务中心国土窗口服务台明显位置摆放包含审批事项服务流程、示范文本等材料展示本，材料展示应使用规范文字，统一印制并及时更换，保持时效性，以方便群众办事。

3.2.2 网上审批服务自助终端设备

　　在市行政服务中心国土窗口摆放一台以上的网上审批自助服务终端设备，方便群众进行网上申报和查询。 （直属分局各国土资源所逐步推进此项工作）

（三） 窗口设施

3.3.1 窗口硬件

 a) 工作台面高度宜为 75 cm 左右，宽为 75 cm～100 cm，台面颜色为深色。窗口具体以市行政服务中心为依托。

 b) 工作人员人均一台计算机并配备与工作相适应的打印设备、电话。

 c) 应配备数量适宜的办公用具及桌椅。

 d) 应配备数量适宜的网络接口及电源插座。

 e) 应为服务对象提供办事所需的文具。

 f) 应根据实际需要在市行政服务中心国土窗口服务台明显位置摆放服务评价器，以方便群众对窗口服务进行及时评价。

 h) 应根据实际需要在市行政服务中心国土窗口安装录音监控系统，对窗口服务情况进行即时监控。

3.3.2 窗口软件

 a) 窗口计算机应与电子政务外网连接，并使用统一的行政审批通用软件；业务专网系统应接入窗口计算机。

 b) 应提供开展该项工作所需的授权书、行政审批专用印章、物价部门颁发的收费许可证复印件及收费专用票据和办事指南。

**四、指示系统要求**

4.1.1 应结合市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所的整体布局、视觉效果、办事群众流动线路等因素，设置醒目且便于识别的办事引导标志、警示标志、公共信息标志和告知性标志。

4.1.2 设置的公共信息图形标志应符合 GB/T2893.1、GB2894、GB/T10001.1 的规定。

4.1.3 根据实际情况，设置楼层指示牌、服务提示等标志。

**五、日常维护要求**

5.1.1 应定期或不定期对各类便民服务设施进行检查，保持设施完好，消耗品补充完整，资料具有时效性。

5.1.2 应做好日常公用设施、物品的清洁、消毒工作。

5.1.3 应定期对设施设备进行维护和保养。

文件编号:MZ/SJGT B101.02-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政服务场所环境管理规范

**一、适用范围**

本标准规定了市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所的建设标准、场地要求及保洁绿化。

本标准适用于市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所执行。

**二、建设标准**

2.1 市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所为敞开式办公窗口，前台办事大厅与后台办公区应有适当的阻隔距离。

2.2 窗口服务柜台的高度不应超过 75 cm。市国土窗口依托市行政 服务中心的配备，国土所的环境建设依托各乡镇政府办公大楼的配备。

**三、场地要求**

3.1 市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼应设置明显标志路径指引。窗口、国土所等依托市行政服务中心和镇（街道办）的配置，应设置明显标志路径指引。

3.2 市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、直属分局各国土资源所内应提供座椅及饮用水等服务设施，可提供其他便民设施，如雨伞、常用药品等。市行政服务中心国土窗口依托市行政服务中心做好相关服务。

3.3 行政服务场所内应有足够的采光及通风设施，以保证大厅有适宜的光线、温度和湿度。

3.5 行政服务场所内严禁吸烟。

**四、保洁要求**

4.1 行政服务场所环境整洁卫生，应做到地面无烟头、无纸屑、墙面干净、标贴整齐有序、玻璃透明干洁。

4.2 行政服务场所应有垃圾桶，桶体干净。

4.3 行政服务场所办公区域办公桌干净整齐，桌上电脑、文件夹等办公用品位置应统一摆放。

4.4 行政服务场所办公区域公共空间和通道应保持整洁、通畅，通道、办公桌桌底不得堆放文件、资料等其他物品。

4.5 行政服务场所设有公共卫生间的应保持设施完好，清洁卫生。

文件编号:MZ/SJGT B201.01-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政人员廉政建设规范

**一、范围**

本标准规定了行政服务场所的廉政建设内容与办法。

本标准适用市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所工作人员。

**二、法规性引用文件**

 《中华人民共和国公务员法》

 《事业单位工作人员处分暂行规定》（人力资源和社会保障部、监察部18号令）

 《中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则》

**三、廉政建设内容**

3.1 贯彻执行党和国家有关廉政建设的法律和规定。

3.2 遵守国土资源系统廉政建设和行政服务的有关规定和制度。

3.3 不准以任何名义向企业和服务对象拉赞助、乱摊派或巧立名目收取费用。

3.4 不准接受服务对象赠送的现金、证券、贵重物品和各种有价证券（卡）。

3.5 不准截留、挪用、私分公款。

3.6 不准利用职务和工作之便向服务对象借款、或让其为个人购买物品等。

3.7 不准让服务对象报销应个人支付的各种费用。

3.8 不准接受服务对象宴请；不准参加用公款支付的经营性场所的娱乐活动 。

3.9 不准接受服务对象提供的免费旅游、度假、探亲访友等活动。

3.10 不准利用职务和工作之便泄漏有关业务秘密的信息、数据等。

3.11 不准参与黄、赌、毒等违法活动。

3.12 接受监督

**四、廉政建设办法**

4.1 认真落实廉政建设责任制。

4.2 市国土资源局机关各科（室、局）、局属各单位、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所主要负责人为廉政建设第一责任人。

**五、检查与记录**

5.1 检查

根据相关制度要求，由市局纪检监察部门成立专门检查组进行检查。

5.2 记录

对违规违纪人员，按照党风廉政建设责任制和有关规定处理后，书面存档。

文件编号:MZ/SJGT B201.02-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政管理层岗位工作标准

**一、适用范围**

本标准规定了市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所管理层人员通用的岗位职责、基本技能、工作内容与要求、业务管理与业务建设、检查与考核。

本标准适用于管理层全体工作人员，是检查与考核管理层人员工作的依据之一。

**二、资格要求**

2.1 有职业道德，遵章守纪、爱岗敬业、服从指挥、团结协作。有法律意识、全局观念、大局意识，事业心责任感强。

2.2 了解本部门工作，熟悉本岗位规章制度，熟练掌握本岗位专业技术业务技能。

2.3 身体健康，能胜任本职岗位的要求。

2.4 不同岗位有不同的资格要求，详尽要求应按专业岗位的要求办。

**三、职责与权限**

3.1 贯彻执行法律法规、上级文件及各项规章制度。

3.2 服从分配，听从指挥，按时保质保量完成工作任务。

3.3 对因工作责任心不强而造成的责任事故及不良影响负责。

3.4 对不严格执行各种法律法规和管理要求带来的严重后果负责。

**四、工作内容与要求**

4.1 认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观，掌握党和国家的各项方针政策，不断加强自身素质，努力提高政治水平、业务水平和管理能力。

4.2 认真贯彻执行国家、省、市关于行政许可及行政服务的各项法律、法规、政策及各项规章制度，及时指导、监督服务察看执行各项法律、法规、政策及规章制度，完成各项工作。

4.3 服从组织调动和工作安排，对工作严肃认真、秉公办事、廉洁奉公、遵守职业道德规范。

4.4 遵守纪律，做到不迟到、不早退、不无故缺勤，有事向主管领导请假。

4.5 转变作风，加强检查监督，服务窗口工作。

4.6 完成领导交办的各项临时任务。

4.7 主动与职能业务部门协调沟通，简化不必要的办事程序和办事层次，优化办事环节，提高工作效率，做到一职多能。

4.8 不断完善行政服务标准，在抓落实上下功夫;熟悉与掌握业务与职责范围，并能本着知识化与专业化的要求精神，逐步成为业务工作的内行。

4.9 不断改革完善深化服务的工作职能，寻找存在的不足与差距，提出改正措施并抓好实施。

4.10 注重结合部与交叉点的管理，健全有关标准和控制办法，消除扯皮、推诿、失控的发生

4.11 积极抓好以人为中心的管理，注重管理范围内人员素质的提高，有计划地搞好技术业务培训，不断提高业务素质和管理能力。

**五、检查与考核**

每个工作人员除认真贯彻执行本岗位的工作标准外，还要严格贯彻执行本通用工作标准，在考核检查时，岗位工作标准与通用工作标准合并作为工作内容一起考核。

文件编号:MZ/SJGT B201.03-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政一般工作人员岗位工作标准

**一、适用范围**

本标准规定了市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所一般工作人员通用的岗位职责、基本技能、工作内容与要求、业务管理与业务建设、检查与考核。

本标准适用于市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所全体一般工作人员，是检查与考核一般工作人员工作的依据之一。

**二、资格要求**

2.1 热爱祖国，关心国家大事，热心公益，积极向上。

2.2 有职业道德，遵章守纪、爱岗敬业、服从指挥、团结协作。有法律意识、全局观念、大局意识，事业心责任感强。

2.3 身体健康，能胜任本职岗位的要求。

2.4 不同岗位有不同的资格要求，详尽要求应按专业岗位的要求办。

**三、职责与权限**

3.1 贯彻执行法律法规、上级文件和各项规章制度。

3.2 服从分配，听从指挥，按时保质保量完成工作任务。

3.3 有权对领导的工作进行监督，并提出批评和改正意见。

**四、工作内容和要求**

4.1 遵章守纪

4.1.1 认真贯彻执行国家、省、市关于行政许可、公共资源交易市场管理和人力资源市场管理的各项法律、法规、政策及各项规章制度。

4.1.2 服从组织调动和工作安排，对工作严肃认真、遵守职业道德规范。

4.1.3 遵守纪律，做到不迟到、不早退、不无故缺勤，有事向主管领导请假。

4.1.4 按规定享受节假日、公休日、年休假、婚丧假、病假、生育假。

4.1.5 工作有具体完成时间要求的，必须在规定的时间内保质保量完成。

4.1.6 完成领导交办的各项临时任务。

4.2 加强学习

4.2.1 认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观，掌握党和国家的各项方针政策，不断加强自身素质。

4.2.2 熟悉与掌握自身业务，并能本着知识化与专业化的要求精神，逐步成为业务工作的内行

4.2.3 积极参与业务培训、学习，不断提高业务水平。

**五、检查与考核**

每个工作人员除认真贯彻执行本岗位的工作标准外，还要严格贯彻执行本通用工作标准，在考核检查时，岗位工作标准与通用工作标准合并作为工作内容一起考核。

文件编号:MZ/SJGT B301.01-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政服务场所消防管理规定

**一、适用范围**

本标准规定了市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所消防管理和人员要求。

本标准适用于市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所。

**二、规范性引用文件**

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

 GB 13495 消防安全标志

 GB 17945 消防应急照明和疏散指示

 GA 654 人员密集场所消防安全管理

 GB 25201 建筑消防设施的维护管理

 GB 50140 建筑灭火器配置规范

**三、消防管理**

3.1 应按照《中华人民共和国消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定（公安部第 61 条）》和 GA 654 的规定进行消防管理。

3.2消防管理工作应贯彻预防为主、防消结合的方针，按照政府统一领导、部门依法监管、单位全面负责、公民积极参与的原则，实行消防安全责任制，建立健全社会化的消防工作网络。

3.3认真落实消防安全目标管理责任制，按照“谁主管、谁负责”的原则，市国土资源局机关各科（室、局）、局属各单位、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所主要负责人为消防安全第一责任人，对本单位的消防安全（包括管理、使用的办公区域）负总责。

3.4设计公共消防安全的疏散设施和其他建筑消防设施应当明确管理责任。

3.5市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所应按照 GB 13495、GB 17945、GB 25201、GB 50140 的有关规定配备消防器材、应急照明灯和标志，并加强消防安全的日常监督管理，确保消防安全。

3.6要组织人员定期检查消防设施和器材，确保消防设施和器材处于良好状态。爱护消防设施和器材，不得损坏、随意挪动及挪作他用。

3.7 应定期开展消防宣传教育，组织消防安全培训和消防演练，普及防火、逃生自救等知识和技能。

**四、人员要求**

4.1市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所要落实专人负责，一级抓一级，层层抓落实。

4.2发现火情时，工作人员要第一时间关闭电源、拨打火警电话119和报告领导，并迅速启动消防应急预案。一旦发生火灾，不要惊慌失措，服从命令，听从指挥，迅速、有序疏散和安全撤离。

文件编号:MZ/SJGT B301.02-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政服务场所安保管理规定

**一、适用范围**

本标准规定了市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所的安保管理要求和人员要求。市行政服务中心国土窗口和梅江区各国土资源所由于没有独立的办公场所，所以要依托市行政服务中心和镇（街道办）做好相关工作。

本标准适用于市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所执行。

**二、规范性引用文件**

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。 Z/GDGT B301.03 行政服务大厅应急预案规范

**三、安保管理要求**

3.1市国土资源局机关各科（室、局）、局属各单位、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所应对其工作区域（包括管理、使用的工作区域）的安保工作负责。

3.2 应在市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼出入口等重点区域安装监控、报警装置，监控应 24 小时进行，监控录像宜保存 30 天以上。电子监控人员应每日对安全监控设施进行一次全面检查，保证监控设施处于正常运行状态。市行政服务中心国土窗口和梅江区各国土资源所要依托市行政服务中心和镇（街道办）做好相关工作。

3.3 市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼安保工作应实行24小时值班制度，安保人员应做好监控、执勤、巡逻等工作。

3.4 应建立相应的巡逻制度，安保人员发现异常现象或安全隐患要及时进行处理。

3.5 保卫、监控人员不得擅自离岗，需请假的，应提前向办公室汇报，并确定好替岗人员，做好工作交接。

3.6市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼各相关单位需要贵重或大件物品搬出大楼时，要开具证明信（加盖公章），经备案和安保人员登记核实后方可搬出,否则，安保人员有权扣留物品，并按照相关的规定处理。市行政服务中心国土窗口和梅江区各国土资源所要依托市行政服务中心和镇（街道办）做好相关工作。

**四、人员要求**

4.1 市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼的安全保卫工作由指定专职安全保卫人员负责。

4.2 市国土资源局办公大楼、交易综合服务大的安全保卫人员应规定统一着装。

4.3市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼安保人员应熟悉群体性、突发性事件应急预案。一旦发生群体性、突发性事件，要迅速反应，确保安全。并按照Z/GDGT B301.03 行政服务场所应急预案规范规定进行处置。

文件编号:MZ/SJGT B301.03-2014 修改状态：0

梅州市国土资源局行政服务标准化

行政服务场所应急预案规定

**一、适用范围**

本标准规定了市市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所应急处置小组和突发事件应急预案。

本标准适用于市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所。

**二、规范性引用文件**

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 23809-2009 应急导向系统设置原则与要求

GB/T 24363-2009 信息安全技术信息安全应急响应计划规范

**三、应急处置小组**

市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所应成立应急处置小组，负责突发事件的处置管理。应急处置小组具体组织架构可由各行政服务场所按照实际情况自行决定。

**四、应急导向系统设置**

按照GB/T 23809-2009 应急导向系统设置原则与要求设置导向系统。

**五、突发事件应急预案**

**（一）服务对象情绪过激**

5.1.1 事件

服务对象因不满服务或其他原因导致情绪激动或其他异常。

5.1.2 处置预案

a) 在市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、直属分局各国土资源所，工作人员应在第一时间向本级领导报告，同时引导和安抚服务对象冷静下来，以免矛盾激化；在市行政服务中心国土窗口，工作人员应在第一时间向窗口负责人报告，并指引其到中心投诉处或拨打大厅公示的投诉电话，以免在大厅激化矛盾。

b) 能够现场调解的应进行现场调解；不能现场解决的，将有关情况向服务对象说明，并声明办公秩序要求，劝其离开现场。

c) 在市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、直属分局各国土资源所，经劝说服务对象仍不肯现场的，主办科（室、局）、局属单位主要负责人及时报告应急处置小组分管领导，并请求派保安人员到现场协助劝告和预防发生冲突；在市行政服务中心国土窗口，在市行政服务中心国土窗口，经劝说服务对象仍不肯现场的，窗口负责人及时报告市行政服务中心应急处置小组分管领导，并请求派保安人员到现场协助劝告和预防发生冲突；

d) 当服务对象言行过激影响到工作人员和其他办事群众，或情绪难以控制引发言语冲突时，应急处置小组分管领导应及时到达现场进行处理。

e) 服务对象在现场不听劝告，长时间纠缠吵闹或威胁人身安全，严重干扰正常办公秩序的，在现场的应急处置小组分管领导可根据事态发展情况，通知警方到现场依法处置。

f) 工作人员迟报、漏报、瞒报服务对象情绪过激现象，导致不能及时处置而影响正常办公秩序的，该单位须承担相应责任。

**（二）办事群众人数激增**

5.2.1 事件

办事群众突然大量增加（具体指市行政服务中心国土窗口）。

5.2.2 处置预案

a) 对可能发生的办事群众突然大量增加的情况，窗口应至少提前2个工作日向市行政服务中心管理部门报告，提出应对需求，共同做好相关准备。市行政服务中心管理部门接报后，应及时报告应急处置小组分管领导，由小组分管领导组织实施应对措施。

b) 对未能及时预见而发生办事群众人数激增的情况，窗口负责人应在第一时间到达窗口现场，协调指挥业务办理工作，并与中心应急处置小组协商应对方案。市行政服务中心管理部门应派工作人员到现场维持秩序，防止局面失控。应急处置小组分管领导应于当天内作出应急处置决定，提出并落实应对措施。

c) 办事群众人数激增导致严重超出窗口工作人员负荷的，窗口须及时向市国土资源局行政审批科报告，并申请支援。市国土资源局行政审批科接报后，局分管领导、行政审批科负责人应亲临窗口现场协调安排，及时调配本单位其他资源协助窗口办理业务。

**（三）工作资料遗失或泄密**

5.3.1 事件

发生工作资料遗失或泄密（具体指市行政服务中心国土窗口）。

5.3.2 处置预案

5.3.2.1 窗口工作人员应立即报告窗口负责人，按照有关规定采取处置措施。发生重大的资料遗失或泄密事件，窗口负责人应及时报告市行政服务中心管理部门和市国土资源局行政审批科，提出协助处置的需求。需要报警或报上级保密组织的，还应在第一时间向市行政服务中心管理部门和市国土资源局行政审批科报备。

5.3.2.2 市行政服务中心管理部门和市国土资源局行政审批科接报后，应立即详细了解窗口反映的事件经过和协助需求，同时报告应急处置小组负责组织研究决定应采取的处置措施。

5.3.2.3 可采取以下处置措施：

a) 派有关工作人员协助查找遗失的工作资料；

b) 派保安人员封锁有关现场或留置有关人员协助调查；

c) 调用中心视频监控系统协助调查；

d) 配合警方或上级保密组织协助进行现场调查。

5.3.2.4 窗口不按规定报告重大的资料遗失或泄密事件，由此造成的后果由窗口承担

**（四）发现虚假申报材料**

5.4.1 事件

发现申请人提供虚假材料（具体指市行政服务中心国土窗口和直属分局各国土资源所）。

5.4.2 处置预案

5.4.2.1 窗口和直属分局各国土资源所的工作人员应立刻报告窗口和国土资源所负责人，按照有关规定采取处置措施。同时，应及时将有关情况报告上级主管部门，提出协助处置需求。需要报警处置的，还应在第一时间向市行政服务中心管理部门和镇（街道办）分管领导报备。

5.4.2.2市行政服务中心管理部门和镇（街道办）分管领导接报后，应立即详细了解反映的事件经过和协助需求，同时报告应急处置小组分管领导，负责组织研究决定中心应采取的处置措施。

5.4.2.3 可采取以下处置措施：

a) 调用办事大厅或直属分局各国土资源所视频监控系统协助调查；

b) 配合警方协助调查。

5.4.2.4市行政服务中心国土窗口和直属分局各国土资源所不按规定报告申请人提供虚假材料的事件，由此造成的后果由该单位承担。

**（五）人员意外受伤或突发疾病**

5.5.1 事件

工作人员或服务对象在行政服务场所（包括市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所）意外受伤或突发疾病。

5.5.2 处置预案

5.5.2.1 所在现场的相关工作人员应立即报告，并在第一时间提供尽可能的帮助。

5.5.2.2 市国土资源局、镇（街道办）分管领导和窗口负责人接报后，应立即请示应急处置小组分管领导，由负责人组织相关人员共同采取相关处置措施。

5.5.2.3可采取以下处置措施：

a)提供常识范围内的医疗和药物帮助；

b)必要时及时安排人员和车辆护送病人（伤员）到医院就诊，或拨打急救电话 120。

**（六） 停电**

5.6.1 事件

发生突发性停电（包括市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所）。

5.6.2 处置预案

5.6.2.1 停电时，应立即检查电源线路故障，关闭电脑主控机房设备，切断电脑、电器、显示屏等设备电源，及时通知电业部门进行抢修，并迅速开启后备电源。

5.6.2.2 工作人员应稳定正在办事群众的情绪，采取人工登记的办法，办理好每一件服务事项。

5.6.2.3 恢复供电后，工作人员尽快做好资料的电脑补录工作。

**（七） 信息安全突发事件**

5.7.1 事件

信息技术引发的信息安全突发事件

5.7.2 处置预案

按 GB/T 24363-2009 信息安全技术 信息安全应急响应计划规范规定的相关内容处置

**（八）其他突发事件**

5.8.1 事件

服务过程中发生其他突发情况（包括市国土资源局办公大楼、交易综合服务大楼、市行政服务中心国土窗口、直属分局各国土资源所）。

5.8.2 处置预案

5.8.2.1工作人员应第一时间向主管部门领导报告。

5.8.2.2 主管部门领导接报后，要立即请示应急处置小组分管领导，由负责人组织有关工作人员共同采取相关处置措施。