梅州市人民防空办公室（人防窗口）

行政审批服务标准体系

2014年11月

 目 录

[**前 言** IV](#_Toc402342007)

[**第1部分：人防窗口行政服务基础标准体系** 1](#_Toc402342008)

[人防窗口行政审批标准体系框架图 2](#_Toc402342009)

[人防窗口行政审批标准化体系标准明细表 5](#_Toc402342010)

[mzrfck jcbz.01-2014 标准化建设基本要求 7](#_Toc402342011)

[mzrfck jcbz.02-2014 标准化建设基本规定 8](#_Toc402342012)

[mzrfck jcbz.03-2014 行政服务基本术语及定义 10](#_Toc402342013)

[**第2部分：人防窗口行政管理规范** 11](#_Toc402342014)

[mzrfck xzgl.01-2014 窗口岗位职责规范 12](#_Toc402342015)

[mzrfck xzgl.02-2014 人防管理规范 13](#_Toc402342016)

[mzrfck xzgl.03-2014 档案管理规范 14](#_Toc402342017)

[mzrfck xzgl.04-2014 窗口印章管理规范 15](#_Toc402342018)

[mzrfck xzgl.05-2014 学习培训管理规范 16](#_Toc402342019)

[mzrfck xzgl.06-2014 信息公开工作规范 17](#_Toc402342020)

[mzrfck xzgl.07-2014 科室会议制度规范 18](#_Toc402342021)

[mzrfck xzgl.08-2014 请休假管理规范 19](#_Toc402342022)

[mzrfck xzgl.09-2014 应急处理管理规范 20](#_Toc402342023)

[mzrfck xzgl.10-2014 党风廉政建设管理规范 21](#_Toc402342024)

[**第3部分：人防窗口服务标准规范** 23](#_Toc402342025)

[mzrfck fwbz.01-2014 窗口人员服务规范 24](#_Toc402342026)

[mzrfck fwbz.02-2014 审批服务充分授权规范 25](#_Toc402342027)

[mzrfck fwbz.03-2014 首问责任一次性告知规范 26](#_Toc402342028)

[mzrfck fwbz.04-2014 服务承诺规范 27](#_Toc402342029)

[mzrfck fwbz.05-2014 限时办结规范 28](#_Toc402342030)

[mzrfck fwbz.06-2014 AB角管理规范 29](#_Toc402342031)

[mzrfck fwbz.07-2014 窗口服务投诉处置规范 30](#_Toc402342032)

[**第4部分：人防窗口行政许可管理服务事项审批规范** 31](#_Toc402342033)

[mzrfck xzsp.01-2014 窗口行政审批规范 32](#_Toc402342034)

[mzrfck 10000100073214087713441400 易地修建防空地下室的民用建筑项目许可审批规范 34](#_Toc402342035)

[mzrfck 10000200073214087713441400 应建防空地下室的民用建筑项目许可审批规范 38](#_Toc402342036)

[mzrfck 10000300073214087713441400 拆迁人民防空警报设施审批规范 40](#_Toc402342037)

[mzrfck 10000400073214087713441400 人防工程改造审批规范 41](#_Toc402342038)

[mzrfck 10000500073214087713441400 城市基础设施建设影响人防工程安全时的保障措施审批规范 42](#_Toc402342039)

[mzrfck 10000600073214087703441400 500万元以下人民防空资产转让、报损、报废审批规范 43](#_Toc402342040)

[mzrfck 20000700073214087703441400 小型人民防空工程建设项目审批规范 44](#_Toc402342041)

[附录A 45](#_Toc402342073)

[梅州市人民防空办公室行政审批流程图 45](#_Toc402342074)

[附录B 46](#_Toc402342073)

[梅州市人民防空办公室行政许可申请材料补正告知书 46](#_Toc402342074)

[附录C 47](#_Toc402342075)

[承诺书 47](#_Toc402342076)

[附录D 48](#_Toc402342077)

[梅州市人民防空办公室退件通知书 48](#_Toc402342078)

[附录E 49](#_Toc402342079)

[梅州市人民防空办公室受理通知书 49](#_Toc402342080)

[附录F 50](#_Toc402342081)

[梅州市人民防空办公室不予受理通知书 50](#_Toc402342084)

**前 言**

本标准体系参照GB/T 1.1-2009、GB/T 24421系列标准、DB44/T 1147—2013、DB44/T 1148—2013和DB44/T 1146—2013系列标准制定。 梅州市人民防空办公室（人防窗口）行政审批标准体系文件分为四个部分： ——第1部分：人防窗口行政服务基础标准体系； ——第2部分：人防窗口行政管理规范； ——第3部分：人防窗口服务标准规范； ——第4部分：人防窗口行政许可管理服务事项审批规范。

第1部分：人防窗口行政服务基础标准体系

## 人防窗口行政审批标准体系框架图

1. 总框架图

行政审批标准框架体系

人防窗口行政

管理规范

人防窗口行政服务基础标准体系

人防窗口服务

标准规范

人防窗口行政许可管理服务事项

审批规范

二、基础标准体系图

人防窗口行政服务基础标准体系图

标准化建设基本要求

行政服务基本术语及定义

标准化建设基本规定

三、行政管理规范图

人防窗口行政管理规范

窗

口

印

章

管

理

规

范

档

案

管

理

规

范

请

休

假

管

理

规

范

应

急

处

理

管

理

规

范

窗

口

岗

位

职

责

规

范

人

防

管

理

规

范

信息公开工作规范

学习培训管理规

科

室

会

议

制

度

规

范

党

风

廉

政

建

设

管

理

规

范

四、服务标准规范图

人防窗口服务标准规范

服

务

承

诺

规

范

限

时

办

结

规

范

AB

角

管

理

规

范

审

批

服

务

充

分

授

权

规

范

窗

口

人

员

服

务

规

范

首

问

责

任

一

次

性

告

知

规

范

窗

口

服

务

投

诉

处

置

规

范

五、人防窗口行政许可管理服务事项审批规范图

人防窗口行政许可管理服务事项审批规范

小型人民防空工程建设项目审批

易地修建防空地下室的民用建筑项目许可审批

应建防空地下室的民用建筑项目许可

拆迁人民防空警报审批

人民防空工程改造审批

城市基础设施建设影响人民防空工程安全时的保障措施审批

500万元以下人民防空资产转让审批

500万元以下人民防空资产报损审批

500万元以下人民防空资产报废审批

##  人防窗口行政审批标准化体系标准明细表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系 | 标准编号 | 标准名称 | 负责部门 | 配合部门 |
| 1 | 人防窗口行政服务基础标准体系 | mzrfck jcbz.01-2014 | 标准化建设基本要求 | 行政审批科 | - |
| 2 | mzrfck jcbz.02-2014  | 标准化建设基本规定 |
| 3 | mzrfck jcbz.03-2014  | 行政服务基本术语及定义 |
| 4 | 人防窗口行政管理规范 | mzrfck xzgl.01-2014  | 窗口岗位职责规范 |
| 5 | mzrfck xzgl.02-2014  | 人防管理规范 |
| 6 | mzrfck xzgl.03-2014  | 档案管理规范 |
| 7 | mzrfck xzgl.04-2014  | 窗口印章管理规范 |
| 8 | mzrfck xzgl.05-2014  | 信息公开工作规范 |
| 9 | mzrfck xzgl.06-2014  | 学习培训管理规范 |
| 10 | mzrfck xzgl.07-2014  | 科室会议制度规范 |
| 11 | mzrfck xzgl.08-2014  | 请休假管理规范 |
| 12 | mzrfck xzgl.09-2014  | 应急处理管理规范 |
| 13 | mzrfck xzgl.10-2014  | 党风廉政建设管理规范 |
| 14 | 人防窗口服务标准规范 | mzrfck fwbz.01-2014  | 窗口人员服务规范 |
| 15 | mzrfck fwbz.02-2014  | 审批服务充分授权规范 |
| 16 | mzrfck fwbz.03-2014  | 首问责任一次性告知规范 |
| 17 | mzrfck fwbz.04-2014  | 服务承诺规范 |
| 18 | mzrfck fwbz.05-2014  | 限时办结规范 |
| 19 | mzrfck fwbz.06-2014  | AB角管理规范 |
| 20 | mzrfck fwbz.07-2014  | 窗口服务投诉处置规范 |
| 21 | 人防窗口行政许可管理服务事项审批规范 | mzrfck xzsp.01-2014  | 窗口行政审批规范 |
| 22 | mzrfck 10000100073214087713441400  | 易地修建防空地下室的民用建筑项目许可审批 |
| 23 | mzrfck 10000200073214087713441400  | 应建防空地下室的民用建筑项目许可 |
| 24 | mzrfck 10000300073214087713441400  | 拆迁人民防空警报审批 |
| 25 | mzrfck 10000400073214087713441400  | 人防工程改造审批 |
| 26 | Mzrfck10000500073214087713441400 | 城市基础设施建设影响人民防空工程安全时的保障措施审批 |
| 27 | mzrfck 10000600073214087703441400  | 500万元以下人民防空资产转让、报损、报废审批 |
| 28 | mzrfck 10000200300720815413441400  | 小型人民防空工程建设项目审批 |

## mzrfck jcbz.01-2014 标准化建设基本要求

1 范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）及人员标准化建设指导思想、工作目标、建设任务等内容。

本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员。

2指导思想

根据依法行政、规范服务原则，开展人防窗口行政审批标准化建设工作，建设便民、高效、廉洁、规范审批服务机制，进一步提高窗口办事效率、服务质量和水平，打造优质高效的政务人防。

3工作目标

通过开展标准化建设，建立规范服务体系，提升标准化管理。

4建设任务

1）建设行政管理标准，制订人防窗口日常管理中的各项标准；

2）建设服务管理标准，制订人防窗口实施服务行为的依据和规范；

3）建设行政审批标准，制订人防窗口行政审批事项和管理服务事项审批各项标准。

## mzrfck jcbz.02-2014 标准化建设基本规定

1 范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）及人员标准化建设基本要求、组织架构、体系标准等内容。

本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员。

2基本要求

1）制定人防窗口标准体系。

2）执行标准体系并对实施情况进行评估检查。

3）组织标准体系学习培训。

4）标准体系持续改进。

3组织架构

市人防办成立行政审批标准试点工作领导小组，办分管领导任组长，协管领导任副组长，行政审批科及有关科室为成员，在人防窗口设办公室，负责具体开展行政审批标准化试点工作。

4体系标准

4.1体系组成

由人防窗口行政服务基础标准体系、人防窗口行政管理规范、人防窗口服务标准规范、人防窗口行政许可管理服务事项审批规范四个子体系组成。

4.2标准编码

4.2.1基础标准、行政管理和服务管理编码规划。

1）编制方法，结构见图。

mzrfck X X X X .X X X X X X

4位标准发布年号

 2位子代码

4位基本码

6位前缀

2）编码说明

（1）4位基本码：用拼音开头字母代表基本码，分别为jcbz-基础标准；xzgl-行政管理；fwbz-服务标准；xzsp-行政审批。

（2）2位子代码：用00-99的2位数字代表子项。

（3）4位标准发布年号：2014。

（4）其他要求，为便于识别，加mzrfck作为前缀。

4.2.2行政审批事项和管理服务事项编码规则。

1）根据广东省地方标准《行政审批事项编码规则》（DB44/T 1146—2013）的规定，行政审批事项基本码是对每一项行政审批事项赋予的唯一标识代码，应由省行政审批事项目录管理机构统一赋码，在省暂未赋码前，我办依照编码规则并结合工作实际，对履行的行政审批事项和管理服务事项进行编码。基本码的结构见图。

mzrfck X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X

6位行政区划码

 1位事权代码

10位实施机关代码

9位基本码

6位前缀

 2）编码说明：

（1）9位基本码：左边第一位是1位事项性质代码：1代表行政许可；2代表非行政许可；3-9代表管理服务事项。左边第二位至第八位分别为主项代码和子项代码，主项代码以5位数字代码表示，编码范围为00001～99999，用于标识具体审批事项。主项代码为顺序码，应按行政审批事项统一排列的顺序进行编码。每一个主项代码应与一个行政审批事项的主项相对应，并且不随事项性质代码的改变而改变。子项代码以3位数字代码表示，编码范围为001～999，在同一行政审批事项按照其办理的事项内容、流程、对申请人和所需申请材料要求的不同而被细分为若干个子项时使用。子项代码为顺序码，应按审批事项主项所细分的子项的顺序进行编码。当基本码只标识主项时，子项代码用000表示。

（2）10位实施机关代码：实施机关代码由实施机关的组织机构代码和实施机关类别代码组成，为10位数字代码。其中，第1～9位为实施机关的组织机构代码，其编码应符合GB 11714的规定；第10位为实施机关类别代码。如果实施机关为具有行政审批权的行政机关或被授权组织，则实施机关类别代码为1；如果实施机关为受委托机关，则实施机关类别代码为0。

（3）1位事权代码：当需要区分和识别行政审批事项的级别时，应采用事权代码，为1位数字代码，代码表见下表。

事权代码表

|  |  |
| --- | --- |
| 代码 | 事权名称 |
| 1 | 国家级 |
| 2 | 省级 |
| 3 | 地市级 |
| 4 | 区县级 |
| 5 | 乡镇级 |

（4）6位行政区划：当需要区分和识别行政审批事项的实施地区时，应采用按GB/T 2260规定编制的行政区划代码，为6位数字代码，代码表见GB/T 2260。梅州市行政区划为441400。

（5）其他要求，为便于识别，在基本码前面加mzrfck作为前缀。

5 标准制订实施

1)根据省制定行政审批事项标准借鉴珠海、佛山市经验，并结合我办审批工作实际制订。

2）制定后加强学习尽快熟悉并严格按照标准规定开展服务和管理活动。

## mzrfck jcbz.03-2014 行政服务基本术语及定义

1 范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）及人员标准化建设术语定义等内容。

本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员和办有关科室。

2术语和定义

下列术语和定义适用于本标准建设文件。

2.1行政审批事项和管理服务事项

已公布的我办权限范围内的审批事项，包括行政许可和非行政许可审批事项，以及管理服务事项。

2.2业务手册

针对具体的行政审批事项和管理服务事项，用以规范行政审批和管理事项实施业务过程而制定的标准。

2.3实施机关

实施行政审批和管理服务事项审批的组织，包括具有行政审批权的行政机关、被授权组织和受委托机关。

2.4申请人

提出行政审批和管理服务事项审批申请的个人或组织。

2.5受理

实施机关内被指定负责受理行政审批和管理事项申请的行为。

2.6审查

实施机关内被指定负责对审批事项进行审查的行为。审查方式包括岗位审查、现场评估、专家评审等方式。

2.7审批

实施机关内履行行政审批决定的行为。

2.8适用范围

依据相关法律、法规、规章的规定列出此项行政审批事项适用的条件。

2.9办理依据

指实施该项行政审批事项所依据的法律、法规、规章的名称及具体条、款、项的内容，但涉密的除外。必要时，可以引用的方式，在资料性附录中列出作为办理依据的各类文件的目录。

2.10运行流程

通用运行流程的表述包括申请、受理、审查、决定、证件制作与送达和决定公开等内容。

2.11审批文件

审批文件的类型一般包括：许可证、法律、法规规定的许可文件。

2.12审批时限

法律、法规和规章有明确规定时限的，应列明法定办理时限和所依据的法律、法规和规章的名称及具体条款。如果实施机关认为可以缩短行政审批办理时限并作出书面承诺时，应列出承诺办理时限。承诺办理时限不得超过法定办理时限。

第2部分：人防窗口行政管理规范

## mzrfck xzgl.01-2014 窗口岗位职责规范

1 范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）及人员工作责任、执行事项、绩效考核录等内容。

本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员。

2 科室责任

1）负责人防行政审批事项审批：易地修建防空地下室的民用建筑项目许可审批、应建防空地下室的民用建筑项目许可、拆迁人民防空警报审批、人民防空工程改造审批、城市基础设施建设影响人民防空工程安全时的保障措施审批、500万元以下人民防空资产转让、报损、报废审批、小型人民防空工程建设项目审批。

2）协调和督办行政审批事项和管理服务事项各个环节的相关工作。

3）负责行政审批事项和管理服务事项档案整理、移交等审管衔接工作。

4）负责办里交办的行政审批制度改革落实、人防便民服务等工作。

5

2.1科长岗位职责：

1）负责行政审批科（窗口）的日常管理，负责日常行政审批事项和管理服务事项审批办理协调工作，负责对授权的行政审批事项和管理服务事项审批工作。

2）负责日常与市行政服务中心管理协调沟通工作。

3）负责行政审批制度改革有关工作。

4）完成办交办的其它工作。

5）原则上每周半天在前台工作。

2.2 窗口人员岗位职责：

1）负责日常前台的人防业务咨询服务、申报资料的审核受理。

2）负责相关信息公示、办内部审查跟踪、信息报送、档案管理等工作。

3）负责前台的管理工作。

3执行事项

3.1执行赋于岗位职责。

3.2执行办和中心工作计划。

3.3完成其他办或中心领导交办的工作任务。

4绩效考核

4.1执行中心有关绩效考核办法。

4.2接受市监察办效能监督检查。

## mzrfck xzgl.02-2014 人防管理规范

1 范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）卫生管理等内容。

本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员。

2窗口管理

1）窗口前后台及时打扫整理，保持卫生干净；

2）前后台办公资料摆放有序；

3）窗口废纸、茶渣等垃圾按规定倒入废纸篓水桶；

4）后台无乱摆放、乱张贴现象，保持整洁、协调、美观；

5）禁止在窗口前后台用餐及在前台吸烟；

6）实行卫生责任区轮流值班制，五一节、国庆节、元旦、春节等节假日前要安排大扫除；

7）遵守中心安全保卫制度、公共财产管理制度、用电用水等制度。

3绩效考核

3.1执行中心有关绩效考核办法。

3.2接受市监察办效能监督检查。

## mzrfck xzgl.03-2014 档案管理规范

1范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）档案整理保管管理要求等内容。

本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员。

2档案

是指在行政审批和管理服务事项审批工作中直接形成的对人防管理有保存价值的各种文字、图表、声像等不同形式和载体的记录，主要是相关申请资料、各种审批文件和证件。

3档案管理

由指定档案管理人员负责收集、整理、立卷工作，配备必要的保管设施。任何人不得据为已有或拒绝归档。

3档案移交

凡应归档的材料应及时移交档案管理人员存档。年底档案管理人员要将本年度档案材料严格按归档要求进行整理立卷并归档，档案及时移交办办公室。

4借阅档案

应经科室负责人批准，借阅档案者要爱护档案，严禁涂改、勾画、拆散和抽换案卷，确保档案的安全和保持档案原貌。

5保密规定

管理人员要严格执行党和国家的各项保密制度，认真做好档案保密工作。

6其他要求

销毁失去保存价值的档案，必须严格审批手续，未经批准，不得销毁。凡须销毁的档案，必须编制《档案销毁清册》，核对清楚，方可销毁。

## mzrfck xzgl.04-2014 窗口印章管理规范

1范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）印章管理要求等内容。

 本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员。本单位进驻行政服务中心的行政审批事项及管理服务事项的审批（限于在本市范围内使用的审批事项，不包括发往外市、上报或法律法规规定须盖部门公章的事项）。

2使用审批

专用章使用须履行用印审批手续，一般审批事项用印须经办分管行政审批科领导批准；涉及重大审批事项需用印的，须报经办主要领导批准。

3使用管理

专用章仅限于进驻行政服务中心的行政审批科使用。专用章由行政审批科科长负责日常使用管理，科长外出时可委托专人负责管理；专用章管理人不得随便委托他人代取、代用印章，不得在各类空白证件、图表及其他材料上用印。

4使用登

建立用印登记制度，在《梅州市人民防空办公室行政（业务）审批专用章使用登记表》逐次登记备案。

5责任追究

对专用章保管不善、使用把关不严的，按照有关规定予以处理。

6其他要求

行政服务中心颁布专用章管理新规定的，执行其新规定。

## mzrfck xzgl.05-2014 学习培训管理规范

1范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）学习培训管理要求等内容。

本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员。

2学习目的

熟练掌握行政审批服务业务，提高窗口工作人员工作能力和水平，不断优化审批流程，提高审批服务效率，做到依法依规、严谨高效、廉洁阳光审批服务。

3学习方式

人防窗口工作人员在窗口开展自学或集中学习，到办业务科室单位进行跟班学习；到国家、省人防办参加集中学习培训；参加办或中心组织学习培训。

4学习时间

制定学习计划，窗口学习时间为每周一集中学习。跟班学习时间具体制定学习方案，时间一般不少于一个月。

5学习内容

学习人防法律法规政策和各项管理规章、制度。学习人防部门和中心文件会议精神，学习业务科室各项审批事务处理等业务知识。

## mzrfck xzgl.06-2014 信息公开工作规范

1范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）信息公开管理要求等内容。

本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员。适用于纳入人防窗口审批事项的信息公开工作。

2主动公开范围

建设项目人防行政审批事项，包括：受理情况、拟作出的审批意见、作出的审批决定。

3主动公开方式

1）通过市人防部门政府网站公开。

2）通过梅州市政府信息公开目录系统。

3）其他公开方式。

## mzrfck xzgl.07-2014 科室会议制度规范

1范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）科室会议制度管理要求等内容。

本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员。

2会议的主要内容

传达贯彻办和中心的重要指示、决定和会议精神；学习有关法律法规政策文件；通报工作情况，协调解决工作中存在的问题，部署窗口有关工作；研究决定工作计划和工作总结；研究行政审批和服务重要工作和重大问题。

3方式

会议由科长主持，窗口工作人员参加，必要时办分管领导参加会议。

4形式

会议原则上每周召开一次。会议原则上在市行政服务中心人防窗口召开，各窗口人员发言履行职责完成工作任务情况及建议意见。

## mzrfck xzgl.08-2014 请休假管理规范

1. 范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）考勤制度管理要求等内容。

本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员。

1. 规范依据

根据《梅州市行政服务中心考勤制度》等相关要求。

规范窗口工作人员请（休）假管理，窗口工作人员因事需请（休）假超过一天的，需填写请（休）假审批表，有特殊情况的要及时向管理科报告，并在事后一个工作日内补办手续。

3规范目的

遵守中心考勤管理，严肃工作纪律，保证窗口正常服务。

4规范措施

1）执行每天上、下班刷卡考勤制度。上午8:30—12:00、下午14:30—18:00，遵守考勤制度，不迟到、不早退、不代刷卡。有特殊情况的要及时通过绩效考核管理平台向管理办报告。

2）工作人员坚守岗位，不能无故擅自脱岗、窜岗。确须暂时离岗应事先告知窗口其他人员顶岗，且离岗不得超过15分钟。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）工作人员实行外出请假、销假制度。工作人员因事确需请假和休假的，要及时在绩效考核管理系统进行请（休）假，并经窗口组长批准，请假1日以上的，需填写请（休）假审批表，并在事后一个工作日内补办手续，有特殊情况的及时向中心管理科报告。

4）工作人员请假不得影响窗口正常工作，应按照AB角管理及时安排好请（休）假人的顶岗人员。

5）工作人员违反请假管理，依据中心考勤制度进行处理。

## mzrfck xzgl.09-2014 应急处理管理规范

1适用范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）应急处理管理要求等内容。

本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员。

当人防窗口出现人流量激增，等候时间超过1个小时，并发生严重拥堵时应启用应急预案。

2工作原则

1）加强领导、明确责任。办和管理办加强对人防窗口突发事件应对的统一领导，建立健全部门配合、上下联动的应急响应机制，各部门根据职责快速反应，实施应急响应处置。

2）采取措施、有效应对。积极主动应对，采取有效措施，提供高效有序服务，杜绝过激行为和群体性上访事件发生。

3）加强宣传、正确引导。及时准确客观统一发布正面信息，有序组织媒体采访报道事态发展及应对处置工作情况，正确引导社会舆论。

3成立机构

成立人防窗口应急领导小组，组长：市人防办分管人防窗口领导，成员包括市人防办办公室、法规宣教科、行政审批科和有关科室负责人及有关人员。市行政服务中心管理办管理科有关人员。

4部门职责

1）办办公室：负责窗口应急工作人员调配、设备供给和后勤保障工作。

2）办有关科室：指导窗口应急处置工作，负责与各有关单位协调及相关应急措施落实。

3）办人防窗口（行政审批科）：负责窗口具体应急措施落实工作。

4）办法规宣教科：负责窗口应急工作宣传引导工作。

5应急措施

1）信息报送。积极预判政策出台可能出现办事群众激增情况，提前或及时向办和行政服务中心管理办报告，做好提前应对准备。

2）加强领导。加强组织领导，研究部署措施，分管领导每日到窗口加强领导，协调解决应急工作问题，确保窗口工作有序进行。

3）增加人员设备。及时增设窗口、增派人员、增加设备，做好维持秩序、提高办事效率。

4）延长工作时间。视情况采取延迟下班、取消休息加班延长工作时间，集中办理受理事项。

5）开设特别窗口，受理事项预约。增设特别窗口，统一受理群众预约办证服务，减少群众等候时间，疏散大厅滞留人员。

6）增加临时点，分流行政服务中心人流。为进一步方便群众办事，可在市人防办或一些机构增设临时办证点，分流人防窗口人流。

7）加强宣传引导。加强媒体宣传，及时在主流媒体和中心发布应急处置工作进展和温馨提示，引导市民遵守秩序文明办理，营造窗口和谐有序办理工作人防。

## mzrfck xzgl.10-2014 党风廉政建设管理规范

1范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）党风廉政建设管理要求等内容。

本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员。主要针对行政审批和管理服务工作各关键岗位、工作程序中廉政风险点的廉政风险排查与防控措施。

2防范岗位业务事项

2.1业务受理

2.1.1廉政风险点

不按规定受理申报材料；审核不严；未及时跟进办理情况，办理时间超期；造成申请人对服务态度不满意、进行投诉。

2.1.2廉政风险防范措施

1）认真执行一次性告知制、首问负责制、限时办结制等制度，受理后出具受理回执，办结后及时通知申请人。

2）行政许可审批实行网上申请，全过程监控。

3）窗口安装视频监控设备，业务流程由市监察办效能室电子监察监控。

4）加强督办。

2.2建设项目人防影响评价文件审批

2.2.1廉政风险点

1）未按有关规定或程序审查材料;故意刁难申请人；不符合受理条件的却反而受理。

2）发现不符合审查要求的情况或存在人防隐患而隐瞒不报。遗漏或忽视重大人防问题，提出不符合审批原则、审批条件、技术规范和法律法规的审查意见。

3）不按集体审议要求出具批复文件；无故超时办结。

2.2.2廉政风险防范措施

1）一次性告知材料是否齐全；窗口受理过程全程由视频监控；受理信息公开。

2）项目须召开办专题会研究，组织相关部门联合审查，项目是否通过审查由集体讨论决定；审批前息公示；其中报告书项目经办办公会议研究决定。

3）科室领导审查、办办公室审核、办领导签批；严格按照限时办结制度办理；审批结果信息公开。

2.3建设项目竣工人防验收

2.3.1廉政风险点

未按有关规定或程序审查材料;故意刁难申请人；不符合受理条件的却反而受理。

不符合验收条件予以验收。

2.3.2廉政风险防范措施

1）一次性告知材料是否齐全；窗口安装视频监控设备，受理过程全程由视频监控。

2）科室领导审查、办办公室审核、办领导签批。

3）严格按照限时办结制度办理。

4）受理、审批前和审批结果信息公开。

2.4 .1廉政风险点

1）擅自提高或降低办理条件。

2）审查时发现材料不符合规定故意隐瞒不报。

3）超时办结。

2.4.2廉政风险防范措施

1）一次性告知材料是否齐全。

2）受理过程全程由视频监控。

3）组织相关科室认真会审，必要时相关科室现场核查。

4）自觉履行限时办结职责。

5）审批结果信息公开。

第3部分：人防窗口服务标准规范

## mzrfck fwbz.01-2014 窗口人员服务规范

1范围。

本规范规定了人防窗口（行政审批科）服务规范管理要求等内容。

 本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员应执行的规定。

2服务工作守则

2.1服务宗旨。坚持“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，为群众和单位提供优质服务。

2.2服务目标。树立高度负责的事业心和责任感，勤勉敬业，求真务实，创新进取，甘于奉献。同志之间相互尊重，密切配合，维护中心人防窗口良好人防形象。

2.3服务要求。

1）勤奋学习，刻苦钻研，精通本职工作，熟练掌握与窗口服务相关的业务知识。

2）遵纪守法，认真执行各项管理规章制度，按照规定的职责权限和工作程序履行职责，依法依规办事，规范、公正、文明服务。

3）严格遵守中心的各项规章制度，做到不迟到、不早退，工作时间不串岗，不玩游戏，不网上聊天，不炒股，不做与工作无关的事情。

4）廉洁自律，秉公办事，不以权谋私，不滥用权力，不以权代法，不吃拿卡要，不损害群众利益。

5）服务守则“八要八不要”。工作人员要仪表得体，挂牌上岗；不要奇装异服，精神颓废。窗口人防要干净卫生，整洁大方；不要灰尘遍布，凌乱不堪。接听电话要声调柔和，耐心倾听；不要态度生硬，挂断电话。接待群众要笑脸相迎，文明用语；不要漠然相对，高声喊叫。解答询问要耐心细致，充分告知；不要言语冷漠，简单粗暴。服务事项要简化程序，提速增效；不要推诿刁难，借故拖延。办理业务要认真负责，精益求精；不要马虎应对，错漏百出。服务完毕要提醒叮嘱，主动道别；不要匆忙结束，不理不睬。

6）服务工作“六项禁令”。严禁违法、法规、违纪审批；严禁工作中不按规定时限或承诺时限办结；严禁对办事群众服务对象态度冷漠、蛮横粗暴、故意刁难；严禁办事敷衍塞责、推诿扯皮、办事拖拉、消极怠慢；严禁利用职务工作之便“吃、拿、卡、要”；严禁上班迟到、早退、乱串岗，工作时间玩游戏、上网炒股、看视频电影、打牌下棋等其他娱乐活动。

## mzrfck fwbz.02-2014 审批服务充分授权规范

1范围。

本规范规定了人防窗口（行政审批科）审批服务充分授权管理要求等内容。

 本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员审批应执行的规定。

2适用依据。

为贯彻落实《行政许可法》和《关于深化政务公开加强政务服务的意见》（中办发[2011]22号）等文件精神，提高行政效能，提升服务水平，根据梅州市人民防空办公室《行政审批科进驻工作方案》的有关要求，对驻市行政服务中心窗口组长授权。

3授权范围

3.1负责本部门简单（一般性）行政审批事项的受理（不予受理）、审查和决定，送达审批文件证件。

3.2负责本部门复杂行政审批事项的受理、初审，并按程序报本部门集体研究决定。

3.3负责协调相关科室对行政审批事项审查、审核的现场勘查、专家会审等特殊程序工作。

3.4负责对分级办理的行政审批事项，在受理、初审后按规定程序上报审批。

3.5办理行政审批事项需要加盖本部门公章的，凭窗口行政（业务）审批专用章及签署意见加盖部门公章。

3.6办理行政审批事项需本部门负责人签字的，通知负责人亲自到窗口签字。特殊情况可先办理后补签。

3.7窗口组长必须根据本授权书依法审批。因违法违规审批造成不良后果的，将依法依纪追究相关责任人责任。

3.8本部门在市行政服务中心窗口办理的其他行政管理事项，参照行政审批事项授权执行。

4其他规定

行政审批科科长不再担任窗口组长的，授权自动失效。

## mzrfck fwbz.03-2014 首问责任一次性告知规范

1范围。

本规范规定了人防窗口（行政审批科）首问责任一次性告知管理要求等内容。

 本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员窗口受理事项执行规范。

2目的。

 为强化机关服务意识，提高工作效率，保证服务质量，优化发展人防，特制定本制度。

3具体要求。

1）凡是在市行政服务中心人防窗口受理的人防业务事项名称、申报材料内容、审批条件、审批时限、收费依据、许可结果等，按照法律法规规定，根据职责管辖规定，逐项制作办事程序流程图（表），由人防窗口（行政审批科）负责公示。

2）窗口首问。企业单位或群众到市行政服务中心人防窗口申请办理人防业务事项，接受询问或受理许可申请的第一位工作人员即是首问责任人。首问责任人必须做好咨询、受理等记录，对未解决事项必须做好交接和跟踪工作，重大问题必须及时向科长或分管办领导汇报。

3）电话首问。群众来电话反映情况或咨询有关问题，接听电话的工作人员为首问责任人。首问责任人应耐心听取来电人咨询的具体情况并进行解答。需要预约审查的，应该做好详细记录并负责交接和跟踪。对来电咨询情况不属于本窗口办事范围的，告知对方负责受理咨询的单位或部门。

4）一次性告知。首问责任人要热情接待来办事人员，负有为其服务的责任。按照行政审批服务的要求和程序认真审核相关材料，对材料齐全的应给予办理或受理；因材料不齐全或因特殊原因（如需商议、请示等）而不能立即办理或受理的，应当使用《材料补正告知书》，一次性告知当事人，并耐心细致地做好解释工作。对不属于本部门受理的事项，应该向申请人耐心地进行解释，告知不受理有关的法律法规依据。

5）其他规定。有关人员要办理公务或咨询重要事项，要求直接与各业务科室领导联系或当面汇报工作的，首问责任人应及时与办办公室联系，由办公室负责协调或答复。

6）业务告知。执行窗口业务告知，转变服务观念做好提前服务，对新申领工商营业执照仍须办理人防审批手续的企业和个人，通过邮寄等方式及时送达《人防业务办理告知书》，列明应履行的主要8项义务，主动指导企业办理各项人防业务。

7）服务态度。接待工作要始终热情大方、服务周到、礼貌用语。

8）有关处理。对于不按制度规定承办各项事项，不认真履行工作职责的人员，受到群众投诉，经调查属实，按照有关规定处理。

## mzrfck fwbz.04-2014 服务承诺规范

1范围。

本规范规定了人防窗口（行政审批科）服务承诺规范管理要求等内容。

 本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员服务行为规范。

2具体行为规范。

1）讲究办公礼仪，确保仪容、仪表、仪态规范。

2）服装整洁，穿着得体；佩证上岗，服务公开。

3）精神饱满，注意力集中；举止得体，端庄大方。

4）接待咨询热情周到，使用文明用语，严禁“忌语”。做到语音清晰，语气诚恳，语调平和，做到微笑服务，提倡讲普通话。

5）耐心听取群众的意见，虚心接受群众的批评，诚恳感谢群众提出的建议，做到有则改之，无则加勉。

6）遇到不理解群众或提出的要求与政策法规相悖时，要冷静处理，做好解释，不感情用事，不顶撞和训斥群众，更不能与群众发生争执。

7）自己拿不准的问题，不回避，不否定，不急于下结论，应及时向单位领导汇报后再答复群众。

8）实行一次告知制、首问负责制、限时办结制，把方便交给群众，把麻烦留给自己。

9）需要群众填写有关申请表时，要提示群众参照书写示范样本填写。如填写有误，应给予热情的指导和帮助。

10）因系统出现故障而影响业务办理时，如短时间内可以恢复的，应请群众稍候，并致歉；需较长时间才能恢复工作的，除向群众道歉外，应留下群众的联系电话，再另行预约。

11）临下班时，对于正在处理中的业务应照常办理完毕后方可下班。下班时仍有等候办理业务的群众，不可生硬拒绝，应将事情办理完毕后方可离开。

## mzrfck fwbz.05-2014 限时办结规范

1范围。

本规范规定了人防窗口（行政审批科）限时办结管理要求等内容。

 本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员办理事项规范。

2限时办结制。

 指对公民、法人或其他组织（以下统称服务对象）向行政机关咨询、办理行政许可（审批）、非行政许可审批事项和确认登记等公共服务事项，行政机关按照法律、法规、规章的规定在承诺的时限内办结或者予以答复的制度。

3适用事项。

 对所有纳入行政审批科办结的行政审批事项和管理服务事项，实行限时办结制度。

4公开。

 办理行政审批事项和管理服务事项应当制作《办事指南》，明确办理事项的法律依据、申请条件、申请材料、办理程序、办理时限和收费标准、联系方式，并在办公场所和政府门户网站向社会公布。

5时间。

 限时办结的时限以工作日计算，其办理时限从收到齐全的相关文件、材料或指令的次日起计算。文件、材料不齐全或不符合法定形式的，办事人员应当在收到申请材料的当场一次性告知服务对象应补正的全部文件、材料，其办理时限从收到补正文件、材料的次日起计算。

6特事特办。

 对特别紧急或重大招商引资事项，应当急事急办。

7延长时间。

 因特殊情况不能按时限办结或予以答复、需要延期的，由承办人报经单位分管负责人和同意后，以书面形式告知服务对象原因和理由，并同时告知办理时限。

8其他规定。

 服务对象因自身责任，不按窗口工作人员或中心工作人员告知的时间到服务窗口办理的，其申请办理的事项视为受理部门按期办结。

## mzrfck fwbz.06-2014 AB角管理规范

1范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）管理建设要求等内容。

本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员管理工作。

2规范目的。

为确保市行政服务中心人防窗口规范高效运行，实行AB岗管理，即两个相近岗位互为AB岗，当A岗因外出公务或学习不在岗时，B岗代替A岗履行职责，及时办理一般性事务、紧急公务和承诺时限即将到期的事务，确保工作的连续性和对外事项的办理不受影响，提高行政效率和人防服务质量。

1. AB岗责任人的基本条件和职责要求

1）政治思想素质好，熟悉业务操作；

2）工作责任心强，秉公办事；

3）坚持原则，廉洁奉公；

4）有较强的工作能力和协调组织能力。

4、AB岗责任人的落实。

1）办领导AB岗位。办领导A岗：李伯乐副主任，办领导B岗：赖柳章调研员；（其中：

2）窗口人员AB岗位。人防窗口负责人A岗：陈剑锋B岗：刘杏文。工作人员A岗：刘杏文，B岗：朱俊昊

5有关要求。

1）A岗责任人因出差、会议、培训、请假等原因离岗，应当提前向B岗责任人做好工作交接。因特殊原因不能提前交接的，应及时通知B岗责任人顶岗。B岗责任人在顶岗期间，应同时做好本岗和A岗主要工作，并兼行使A岗的职责权利，对执行A岗工作结果承担相应责任。

2）有计划、有步骤地对备岗人员进行业务知识培训交流，提高岗位人员业务能力和管理水平。

## mzrfck fwbz.07-2014 窗口服务投诉处置规范

1范围。

本规范规定了人防窗口（行政审批科）服务投诉处置管理要求等内容。

 本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员处理服务投诉有关管理。

2目的。

 为加强人防窗口人员服务意识，提高工作效率和服务水平，努力做到让办事企业单位和群众满意，人防窗口热情欢迎社会和群众的投诉和监督。

3投诉渠道。

 如人防窗口不履行服务承诺，或者对服务质量不满意，可以向人防窗口直接投诉，也可以向中心管理办或监察办效能室投诉，投诉方式有当面投诉、书面投诉、电话投诉（6133883、2252743）、网上投诉(民声热线)、邮箱投诉（mzrfb@163.com）

4投诉流程。

对于当面投诉的，窗口负责人应热情接待、认真记录，严肃核实，无论正确与否都要代表窗口向投诉人表示谢意，能当面答复的立即答复，需要查实的限期答复。

对于书面投诉或邮箱、网上投诉的，应认真登记，逐条梳理，及时处理，同时由窗口负责人通过电话、邮件或登门等方式及时反馈投诉人。

对于电话投诉的，受话人要做好电话记录，口头代表窗口向投诉人表示谢意，并将有关情况报告窗口负责人，处理结果要及时电话反馈投诉人。

对中心管理办或监察办效能室转过来的投诉件，窗口负责人认真登记，认真核实，认真处理，并将处理结果及时书面报中心管理办或监察办效能室。

5有关要求

1)人防窗口应认真严肃对待每一件投诉，建立投诉档案，并将投诉问题处理作为改进工作作风、建立服务长效机制、提高服务质量重要手段。

2）对投诉人基本情况进行保密。

3）对于反映情况属实的投诉，书面感谢对方监督。

6责任追究。

1)实行投诉一票否决制，经查投诉情况属实的，对当事窗口工作人员进行批语教育，责成作出书面检查，并将有情况报办和中心管理办。

2）违反其他规定，按有关规定处理。

**第4部分：人防窗口行政许可管理服务事项审批规范**

## mzrfck xzsp.01-2014 窗口行政审批规范

1范围

本规范规定了人防窗口（行政审批科）行政审批规范管理要求等内容。

 本标准适用于市行政服务中心人防窗口（行政审批科）科室及人员和办有关监管科室。

本规范适用于纳入人防窗口的行政审批事项和管理服务事项实施审批审查管理规程。

2基本原则。

 按照“审批相对集中、审管相对分离、分级分类审查审批、精简统一高效”原则和我市关于行政审批制度改革“两集中、两到位”要求，为进一步规范我办及人防窗口行政审批和管理服务工作，简化审批流程、规范审批程序，方便企业单位和群众、提高审批效率。

3办理程序。

进驻市行政服务中心人防窗口办理的行政审批事项和管理服务事项，分为即办事项、承诺事项。其中承诺事项又分一般审批事项和管理服务事项（以下简称一般事项）和其他行政审批事项和管理服务事项两类（以下简称其他事项）。

3.1 即办事项。指办事程序简单，可以当场办结的行政审批事项。

3.1.1即办事项处理。

1）申请材料齐全、符合法定形式的，窗口工作人员即收即办，当场办结；

2）申请材料不齐全或者不符合法定形式，不能当场办结的，窗口工作人员应当当场或者在五日内一次性书面告知申请人需要补正的全部内容。

3.2承诺事项。指依法需要现场勘验或研究论证等，在规定时间内方可办结的行政审批事项。

3.2.1承诺事项处理。

1）窗口工作人员收到申请材料后，应当场审核，认为申请材料齐全、符合法定形式的，出具受理回执；申请材料不齐全或者不符合法定形式的，窗口工作人员应当当场或者在五日内一次性书面告知申请人需要补正的全部内容；不属于本单位受理的事项，应当即时作出不予受理的决定，并告知申请人向有关单位申请；

2）窗口工作人员收到申请材料后，应立即按该事项的审批工作流程，履行相关审批程序。在承诺时限内，办结审批事项。经批准延长期限办理的，应向申请人书面说明理由，并告知中心管理办。

4明确职责。

 人防窗口（行政审批科）负责本办行政审批事项和管理服务事项的统一受理、社会公示和办理办结，行政审批科科长兼任人防窗口组长，办主任与行政审批科科长签订行政审批授权书，行政审批科科长负责授权范围内的行政审批事项和管理服务事项办理，负责行政（业务）审批专用章的管理、使用。办相关监管科室、单位负责行政审批事项和管理服务事项的审查审核和日常监管，不再另行受理审批业务。

5信息公开。

 行政审批事项和管理服务事项的内容、法律依据、申请条件、需提供材料、办事流程和承诺时限等通过办门户网站和政府有关网站向社会公开，涉及事项的申报表格、办事指南等提供统一规范格式，提供于网站方便公众下载。

6科室审查。

 对申请人的申请事项，人防窗口（行政审批科）经初审正式受理后，应于1—2个工作日内将相关材料或电子版材料提交至相关监管科室、单位进行意见会签或审查工作。相关监管科室、单位在规定的时限内，按照法律、法规、政策和规章相关要求完成意见会签，组织现场核查、现场验收和专题研究，提交审查意见。

7审批规定。

 人防窗口（行政审批科）根据会签意见或审查意见和公示收集信息拟写审批意见，经办主要负责人和分管行政审批科领导审签后，出具审批文件。需提交办办公会议研究决定的审批事项由行政审批科负责提交上会材料，会议研究决定后出具审批文件。

8审批方式。

 行政审批事项和管理服务事项实行纸质审批和网上审批并行方式，条件成熟的事项，实行网上办理。

9监督监察。

 各项审批工作严格按规定程序进行，并纳入行政审批电子监察系统接受监察。

10信息通报。

 人防窗口（行政审批科）作出审批决定后，应于决定作出后5个工作日内告知或将审批文件抄送监管科室、单位。行政审批科负责收集、汇总审批有关信息、数据，在每次办办公会议上通报审批情况。

## mzrfck 10000100073214087713441400 易地修建防空地下室的民用建筑项目许可审批规范

申请易地修建防空地下室审批（类型一）

|  |  |
| --- | --- |
| 1.事项名称 | 易地修建防空地下室 |
| 2.颁发的证件及有效期 | 梅州市人防“结建”工程报建审批凭证 |
| 证件有效期：无。 |
| 3.审批类型及法律效力 | 行政许可 |
| 4.设定依据 | 1、《中华人民共和国人民防空法》；2、《广东省实施＜中华人民共和国人民防空法＞办法》；3、《转发市人民防空办公室关于结合民用建筑修建防空地下室的意见的通知》(梅市府办〔2010〕71号) |
| 5.审批条件 | 新建、扩建、改建9层以下，基础埋置深度小于3米且其地面建筑总面积在2000平方米以下的除居民住宅以处的其它民用建筑项目，可申请防空地下室易地建设。 |
| 6.申请资料 | 1、梅州市建设工程人防报建审批表；2、当年基建计划和项目投资批文复印件；3、土地使用证、经审定规划建设红线平面图、总体规划平面图及有关批文复印件（核原件）；4、地面建筑设计图纸原件（平、立、剖面及基础结构图）；5、属加层续建的应提供原建筑物的《房屋产权证》复印件（核原件）和地面续建建筑设计图纸原件； |
| 7.审批受理机构及地点 | 受理机构：市人防办；地点：梅州市彬芳大道梅州市行政服务中心三楼。 |
| 8.审批决定机关 | 梅州市人民防空办公室 |
| 9.审批程序 | 1、提交申报材料；2、办文：相关承办人审批；许可的，发放有关报建凭证，并予以公告；不许可的，书面通知申请单位并告知理由。 |
| 10.办理时限 | 资料齐全自收到之日2个工作日 |
| 11.收费标准 | 无 |
| 12.审批表格 | 有。可在网上下载：梅州市人民防空办公室网站（http://www.mzrfb.gov.cn/）或在受理窗口领取 |
| 13.年审或年检 | 　无 |
| 14.受理咨询与投诉的机构和电话 | 受理咨询机构：市人防办行政审批科 电话：0753-6133858受理投诉机构：市行政服务中心 电话：0753-6133883 |
| 15.备注 | 企业或个人填报各项资料应确保完整、真实。 |
|  |  |

申请易地修建防空地下室审批（类型二）

|  |  |
| --- | --- |
| 1.事项名称 | 易地修建防空地下室 |
| 2.颁发的证件及有效期 | 梅州市人防“结建”工程报建审批凭证 |
| 证件有效期：无。 |
| 3.审批类型及法律效力 | 行政许可 |
| 4.设定依据 | 1、《中华人民共和国人民防空法》；2、《广东省实施＜中华人民共和国人民防空法＞办法》；3、《转发市人民防空办公室关于结合民用建筑修建防空地下室的意见的通知》(梅市府办〔2010〕71号)。 |
| 5.审批条件 | 新建、扩建、改建居民住宅以及10层（含）以上、基础埋置深度3米（含）以上、地面建筑总面积在2000平方米以上的其他民用建筑项目，对以下因地质、地形或施工条件限制应建防空地下室而不能修建的项目，可申请防空地下室易地建设。1、采用桩基且桩基承台顶面埋置深度小于3米的或者不足规定的地下室空间净高的；2、按规定指标应建防空地下室的面积只占地面建筑首层的局部，结构和基础处理困难的；3、建在流砂、暗河、基岩埋深很浅等地段的项目，因地质条件不适于修建的；4、因建设地段房屋或地下管线设施密集，防空地下室不能施工或者难以采取措施保证施工安全的；5、加层建设应修建的防空地下室，因无建设用地补建的。可申请防空地下室易地建设。 |
| 6.申请资料 | 1、梅州市建设工程人防报建审批表；2、当年基建计划和项目投资批文复印件；3、土地使用证、经审定规划建设红线平面图、总体规划平面图及有关批文复印件（核原件）；4、地面建筑设计图纸原件（平、立、剖面及基础结构图）；5、属加层续建的应提供原建筑物的《房屋产权证》复印件（核原件）和地面续建建筑设计图纸原件；6、应自行修建防空地下室但因地质等原因不能修建的，应提交书面报告及由乙级以上资质的地质勘察部门出具的地质勘察证明和其他相关资料。 |
| 7.审批受理机构及地点 | 受理机构：市人防办；地点：梅州市彬芳大道梅州市行政服务中心三楼。 |
| 8.审批决定机关 | 梅州市人民防空办公室 |
| 9.审批程序 | 1、提交申报材料；2、办文：相关承办人审批；许可的，发放有关报建凭证，并予以公告；不许可的，书面通知申请单位并告知理由。 |
| 10.办理时限 | 资料齐全自收到之日2个工作日 |
| 11.收费标准 | 按地面总建筑面积每平方米20元缴纳防空地下室易地建设费。 |
| 12.审批表格 | 有。可在网上下载：梅州市人民防空办公室网站（http://www.mzrfb.gov.cn/）或在受理窗口领取 |
| 13.年审或年检 | 　无 |
| 14.受理咨询与投诉的机构和电话 | 受理咨询机构：市人防办行政审批科 电话：0753-6133858受理投诉机构：市行政服务中心 电话：0753-6133883 |
| 15.备注 | 企业或个人填报各项资料应确保完整、真实。 |

## mzrfck 10000200073214087713441400 应建防空地下室的民用建筑项目许可审批规范

申请应建防空地下室审批

|  |  |
| --- | --- |
| 1.事项名称 | 应建防空地下室 |
| 2.颁发的证件及有效期 | 梅州市人防“结建”工程报建审批凭证 |
| 证件有效期：无。 |
| 3.审批类型及法律效力 | 行政许可 |
| 4.设定依据 | 1、《中华人民共和国人民防空法》；2、《广东省实施＜中华人民共和国人民防空法＞办法》；3、《转发市人民防空办公室关于结合民用建筑修建防空地下室的意见的通知》(梅市府办〔2010〕71号)。 |
| 5.审批条件 | 1、新建10层（含）以上或者基础埋深3米（含）以上的民用建筑，按照不低于地面首层建筑面积修建6级（含）以上防空地下室。 2、新建除第1项规定以外的居民住宅楼和危房翻新住宅项目，按照地面首层建筑面积修建6B级防空地下室。 3、新建除第1、2项规定以外、地面总建筑面积在2000平方米（含）以上的其他民用建筑，按照地面总建筑面积的3%修建6级（含）以上防空地下室。 4、高新区、开发区、工业园区等必须依法落实人民防空建设要求，同步规划和建设人民防空工程。规划部门要会同人民防空部门，在城市详细规划中具体落实人民防空工程建设规划。高新区、开发区、工业园区和重要经济目标区除第1、2项规定以外的新建民用建筑，按照一次性规划地面总建筑面积的3%集中修建6级（含）以上防空地下室，集中修建项目的选址和实施计划需报县级以上政府人民防空主管部门备案。 |
| 6.申请资料 | 1、梅州市建设工程人防报建审批表；2、当年基建计划和项目投资批文复印件；3、土地使用证、经审定规划建设红线平面图、总体规划平面图及有关批文复印件（核原件）；4、地面建筑设计图纸原件（平、立、剖面及基础结构图）；5、按《人民防空地下室设计规范》GB 50038-2005 等相关设计标准设计的防空地下室设计说明及经审查合格后的防空地下室设计图纸原件。 |
| 7.审批受理机构及地点 | 受理机构：市人防办；地点：梅州市彬芳大道梅州市行政服务中心三楼。 |
| 8.审批决定机关 | 梅州市人民防空办公室 |
| 9.审批程序 | 1、提交申报材料；2、办文：相关承办人审批；许可的，发放有关报建凭证，并予以公告；不许可的，书面通知申请单位并告知理由。 |
| 10.办理时限 | 资料齐全自收到之日2个工作日 |
| 11.收费标准 | 无 |
| 12.审批表格 | 有。可在网上下载：梅州市人民防空办公室网站（http://www.mzrfb.gov.cn/）或在受理窗口领取 |
| 13.年审或年检 | 　无 |
| 14.受理咨询与投诉的机构和电话 | 受理咨询机构：市人防办行政审批科 电话：0753-6133858受理投诉机构：市行政服务中心 电话：0753-6133883 |
| 15.备注 | 企业或个人填报各项资料应确保完整、真实。 |

## mzrfck 10000300073214087713441400 拆迁人民防空警报设施审批规范

申请拆迁人民防空警报设施审批

|  |  |
| --- | --- |
| 1.事项名称 | 拆迁人民防空警报设施审批 |
| 2.颁发的证件及有效期 | 梅州市人民防空警报设施拆迁审批凭证 |
| 证件有效期：无。 |
| 3.审批类型及法律效力 | 行政许可 |
| 4.设定依据 | 1、《中华人民共和国人民防空法》；2、《广东省实施＜中华人民共和国人民防空法＞办法》。 |
| 5.审批条件 | 已安装的防空警报设施。 |
| 6.申请资料 |  1、梅州市防空警报设施审批表； 2、拆迁防空警报设施方案（附图）； 3、地面建筑物产权证（核原件）。 |
| 7.审批受理机构及地点 | 受理机构：市人防办；地点：梅州市彬芳大道梅州市行政服务中心三楼。 |
| 8.审批决定机关 | 梅州市人民防空办公室 |
| 9.审批程序 | 1、提交申报材料；2、办文：相关承办人审批；许可的，发放有关报建凭证，并予以公告；不许可的，书面通知申请单位并告知理由。 |
| 10.办理时限 | 资料齐全自收到之日3个工作日 |
| 11.收费标准 | 无 |
| 12.审批表格 | 有。可在网上下载：梅州市人民防空办公室网站（http://www.mzrfb.gov.cn/）或在受理窗口领取 |
| 13.年审或年检 | 　无 |
| 14.受理咨询与投诉的机构和电话 | 受理咨询机构：市人防办行政审批科 电话：0753-6133858受理投诉机构：市行政服务中心 电话：0753-6133883 |
| 15.备注 | 企业或个人填报各项资料应确保完整、真实。 |

## mzrfck 10000400073214087713441400 人防工程改造审批规范

申请人防工程改造审批

|  |  |
| --- | --- |
| 1.事项名称 | 人防工程改造 |
| 2.颁发的证件及有效期 | 梅州市人防工程改造审批凭证 |
| 证件有效期：无。 |
| 3.审批类型及法律效力 | 行政许可 |
| 4.设定依据 | 1、《中华人民共和国人民防空法》；2、《广东省实施＜中华人民共和国人民防空法＞办法。 |
| 5.审批条件 | 已建防空地下室。 |
| 6.申请资料 |  1、《梅州市人防工程改造审批表》； 2、防空地下室设计施工图纸、竣工图纸。 |
| 7.审批受理机构及地点 | 受理机构：市人防办；地点：梅州市彬芳大道梅州市行政服务中心三楼。 |
| 8.审批决定机关 | 梅州市人民防空办公室 |
| 9.审批程序 | 1、提交申报材料；2、办文：相关承办人审批；许可的，发放有关报建凭证，并予以公告；不许可的，书面通知申请单位并告知理由。 |
| 10.办理时限 | 资料齐全自收到之日7个工作日 |
| 11.收费标准 | 无 |
| 12.审批表格 | 有。可在网上下载：梅州市人民防空办公室网站（http://www.mzrfb.gov.cn/）或在受理窗口领取 |
| 13.年审或年检 | 　无 |
| 14.受理咨询与投诉的机构和电话 | 受理咨询机构：市人防办行政审批科 电话：0753-6133858受理投诉机构：市行政服务中心 电话：0753-6133883 |
| 15.备注 | 企业或个人填报各项资料应确保完整、真实。 |

## mzrfck 10000500073214087713441400 城市基础设施建设影响人防工程安全时的保障措施审批规范

申请城市基础设施建设影响人防工程安全时的保障措施审批

|  |  |
| --- | --- |
| 1.事项名称 | 城市基础设施建设影响人防工程安全时的保障措施审批 |
| 2.颁发的证件及有效期 | 梅州市城市基础设施建设影响人防工程安全保障措施审批凭证 |
| 证件有效期：无。 |
| 3.审批类型及法律效力 | 行政许可 |
| 4.设定依据 | 1、《中华人民共和国人民防空法》；2、《广东省实施＜中华人民共和国人民防空法＞办法》；3、粤府令 第１６９号 |
| 5.审批条件 | 新建、扩建、改建城市基础设施影响到防空地下室的建设项目。 |
| 6.申请资料 | 1、梅州市城市基础设施建设影响人防工程安全保障措施审批表；2、城市基础设施建设影响人防工程安全保障方案；3、经审定规划建设红线平面图、总体规划平面图及有关批文；4、城市基础设施建设设计图纸。 |
| 7.审批受理机构及地点 | 受理机构：市人防办；地点：梅州市彬芳大道梅州市行政服务中心三楼。 |
| 8.审批决定机关 | 梅州市人民防空办公室 |
| 9.审批程序 | 1、提交申报材料；2、办文：相关承办人审批；许可的，发放有关报建凭证，并予以公告；不许可的，书面通知申请单位并告知理由。 |
| 10.办理时限 | 资料齐全自收到之日7个工作日 |
| 11.收费标准 | 无 |
| 12.审批表格 | 有。可在网上下载：梅州市人民防空办公室网站（http://www.mzrfb.gov.cn/）或在受理窗口领取 |
| 13.年审或年检 | 　无 |
| 14.受理咨询与投诉的机构和电话 | 受理咨询机构：市人防办行政审批科 电话：0753-6133858受理投诉机构：市行政服务中心 电话：0753-6133883 |
| 15.备注 | 企业或个人填报各项资料应确保完整、真实。 |

## mzrfck 10000600073214087703441400 500万元以下人民防空资产转让、报损、报废审批规范

申请500万元以下人民防空资产转让、报损、报废审批

|  |  |
| --- | --- |
| 1.事项名称 | 500万元以下人民防空资产转让、报损、报废审批 |
| 2.颁发的证件及有效期 | 梅州市500万元以下人民防空资产（转让、报损、报废）审批凭证 |
| 证件有效期：无。 |
| 3.审批类型及法律效力 | 行政许可 |
| 4.设定依据 | 1、《中华人民共和国人民防空法》；2、《广东省实施＜中华人民共和国人民防空法＞办法》；3、粤府令 第１６９号。 |
| 5.审批条件 | 500万元以下人民防空资产转让、报损、报废项目。 |
| 6.申请资料 | 1、500万元以下人民防空资产（转让、报损、报废）审批表；2、资产的价值凭证及资产产权证明；3、资产转让受让方利用方案；4、资产报损或报废检验鉴定报告；5、工程资产的建设档案。 |
| 7.审批受理机构及地点 | 受理机构：市人防办；地点：梅州市彬芳大道梅州市行政服务中心三楼。 |
| 8.审批决定机关 | 梅州市人民防空办公室 |
| 9.审批程序 | 1、提交申报材料；2、办文：相关承办人审批；许可的，发放有关报建凭证，并予以公告；不许可的，书面通知申请单位并告知理由。 |
| 10.办理时限 | 资料齐全自收到之日7个工作日 |
| 11.收费标准 | 无 |
| 12.审批表格 | 有。可在网上下载：梅州市人民防空办公室网站（http://www.mzrfb.gov.cn/）或在受理窗口领取 |
| 13.年审或年检 | 　无 |
| 14.受理咨询与投诉的机构和电话 | 受理咨询机构：市人防办行政审批科 电话：0753-6133858受理投诉机构：市行政服务中心 电话：0753-6133883 |
| 15.备注 | 企业或个人填报各项资料应确保完整、真实。 |

## mzrfck 20000700073214087703441400 小型人民防空工程建设项目审批规范

申请小型人民防空工程建设项目审批

|  |  |
| --- | --- |
| 1.事项名称 | 小型人民防空工程建设项目审批 |
| 2.颁发的证件及有效期 | 梅州市小型人民防空工程建设审批凭证 |
| 证件有效期：无。 |
| 3.审批类型及法律效力 | 非行政许可 |
| 4.设定依据 | 1、《中华人民共和国人民防空法》；2、《广东省实施＜中华人民共和国人民防空法＞办法》；3、粤府令 第１６９号。 |
| 5.审批条件 | 新建小型人民防空工程项目 |
| 6.申请资料 | 1、梅州市小型人民防空工程建设审批审批表；2、项目建设建议书；3、立项报告（发改委批文）；4、可行性研究报告；5、施工图纸审批报告。 |
| 7.审批受理机构及地点 | 受理机构：市人防办；地点：梅州市彬芳大道梅州市行政服务中心三楼。 |
| 8.审批决定机关 | 梅州市人民防空办公室 |
| 9.审批程序 | 1、提交申报材料；2、办文：相关承办人审批；许可的，发放有关报建凭证，并予以公告；不许可的，书面通知申请单位并告知理由。 |
| 10.办理时限 | 资料齐全自收到之日7个工作日 |
| 11.收费标准 | 无 |
| 12.审批表格 | 有。可在网上下载：梅州市人民防空办公室网站（http://www.mzrfb.gov.cn/）或在受理窗口领取 |
| 13.年审或年检 | 　无 |
| 14.受理咨询与投诉的机构和电话 | 受理咨询机构：市人防办行政审批科 电话：0753-6133858受理投诉机构：市行政服务中心 电话：0753-6133883 |
| 15.备注 | 企业或个人填报各项资料应确保完整、真实。 |

附录A

行政许可流程图

办事窗口接收材料

初审

受理

承办

审核

申请人

申请材料不齐全，发出补正通知书。

申请人材料不符合法定形式或未在规定时间内提交补正材料，不予受理。

发证

批准

公示

公告并制作准予行政许可决定书或不予行政许可决定书

附录B

梅州市人民防空办公室行政许可申请材料补正告知书

梅市人防许补字［××××] ××号

×××××申请人：

××年××月××日，本办收到你单位申请材料后，依法进行了审查，发现你所送的材料存在如下问题：

1、×××××××××××；

2、×××××××××××。

请你单位将上述材料尽快补正，10日内送到本行政服务中心窗口。

特此通知

联系人：××××

联系电话：0753－6133858

梅州市行政服务中心人防窗口

 年 月 日

附录C

承诺书

申请人 于 年 月 日

向 窗口申请办理 业务。

本人承诺对本次申请提交的所有材料真实、合法和有效，如有虚假，愿由本人承担一切后果和法律责任。

承诺人：（签名或盖章）

 年 月 日

附录D

梅州市人民防空办公室退件通知书

梅市人防许退字［××××] ××号

×××××申请人：

××年××月××日，本办收到你单位申请材料后，依法进行了审查，发现你所送的材料欠缺如下材料：

1、×××××××××××；

2、×××××××××××。

不符合××××条件，现作退件处理。

特此通知

联系人：××××

联系电话：0753－6133858

梅州市行政服务中心人防窗口

 年 月 日

附录E

梅州市人民防空办公室受理通知书

梅市人防许受字［××××] ××号

×××××申请人：

××年××月××日，本办收到你单位申请材料：共××册。

经审查，你所送的上述材料齐全，符合法定形式，现予以受理。

特此通知

梅州市行政服务中心人防窗口

 年 月 日

附录F

梅州市人民防空办公室不予受理通知书

梅市人防许不受字［××××] ××号

×××××申请人：

你（单位）提出的××申请，依据《中华人民共和国行政许可法》第三十二条的规定：

□1、该申请事项不需行政许可；

□2、该申请事项不属于本机关职权范围，请到××××咨询。

　　 特此通知

梅州市行政服务中心人防窗口

 年 月 日