梅州市行政服务中心市档案局窗口行政审批标准体系

2014.10

目 录

目 录………………………………………………………………………………………………2

前 言………………………………………………………………………………………………4

引 言………………………………………………………………………………………………5

第1部分：市档案局窗口行政服务基础标准体系

梅州市行政服务中心市档案局窗口标准化体系建设框架图 ………………………………….…7

梅州市行政服务中心市档案局窗口标准化体系标准明细表 …………………………………11

mzsdajck jcbz.01-2014 标准化建设基本要求………………………………………………mzsdajck jcbz.02-2014 标准化建设基本规定………………………………………………mzsdajck jcbz.03-2014 行政服务基本术语及义…………………………………………………7

第2部分：市档案局窗口行政管理规范

mzsdajck xzgl.01-2014 窗口岗位职责规范……………………………………………………10

mzsdajck xzgl.02-2014 环境管理规范…………………………………………………………11

mzsdajck xzgl.03-2014 档案管理规范…………………………………………………………12

mzsdajck xzgl.04-2014 窗口印章管理规范……………………………………………………13

mzsdajck xzgl.05-2014 学习培训管理范………………………………………………………14

mzsdajck xzgl.06-2014 科室会议制度范………………………………………………………15

mzsdajck xzgl.07-2014 请休假管理范…………………………………………………………mzsdajck xzgl.08-2014 党风廉政建设管理规范………………………………………………17

第3部分：市档案局窗口服务标准规范

mzsdajck fwbz.01-2014 窗口人员服务规范……………………………………………………19

mzsdajck fwbz.02-2014 审批服务充分授权规范………………………………………………20

mzsdajck fwbz.03-2014 首问责任一次性告知规范……………………………………………21

mzsdajck fwbz.04-2014 服务承诺规范…………………………………………………………22

mzsdajck fwbz.05-2014 限时办结规范…………………………………………………………mzsdajck fwbz.06-2014 AB角管理规范………………………………………………………mzsdajck fwbz.07-2014 窗口服务投诉处置规范………………………………………………25

第4部分：市档案局窗口行政许可管理服务事项审批规范

mzsdajck xzsp.01-2014 窗口行政审批规范……………………………………………………27

mzsdajck 10000100100720810-3441400 对出卖、转让、赠送集体所有、个人所有以及其他不属于国家所有的对国家和社会具有保存价值的或者应该保密的档案的审批…………………39

mzsdajck 20000100000720810-3441400 市级重点建设项目竣工后工程项目验收前档案验收的审批…………………………………………………………………………………………………43

mzsdajck 20000200000720810-3441400 销毁国有企业资产与产权变动档案备案…………45

mzsdajck 30000100000720810-3441400政府信息公开查阅………………………………………46

mzsdajck xzsp.03-2014 行政审批流程图……………………………………………………48

mzsdajck xzsp.04-2014 窗口受理通知书……………………………………………………49

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。 梅州市行政服务中心市档案局窗口行政审批标准体系文件分为四个部分： ——第1部分：市档案局窗口行政服务基础标准体系； ——第2部分：市档案局窗口行政管理规范； ——第3部分：市档案局窗口服务标准规范； ——第4部分：市档案局窗口行政许可管理服务事项审批规范。

引 言

近年来，梅州市行政服务中心市档案局窗口在市行政服务中心管理办的领导支持下，在行政审批服务的优化审批流程、规范审批行为、推升审批效能等方面进行了积极探索和实践。为进一步提高行政服务的质量，根据市政府关于行政审批制度的改革要求和进行行政审批标准化试点的需要，制定梅州市行政服务中心市档案局窗口行政审批服务标准体系。 本行政服务标准体系的建设是在总结我市行政服务中心实践经验和成果基础上借鉴了我省佛山、珠海等其他地方行政服务中心标准化建设成功经验，注重分析行审批服务标准体系的关键性标准，强调行政审批服务要件设定、流程优化、标准制定、审批效能，以及为网上办事大厅建设提供借鉴支持。本标准体系实行动态管理，在实施过程不断改进。

第1部分：市档案局窗口行政服务基础标准体系

**梅州市行政服务中心市档案局窗口行政审批标准体系框架图**

一、总框架图

行政审批标准框架体系

市档案局窗口行政许可管理服务事项审批规范

市档案局窗口服务标准规范

市档案局窗口行政服务基础标准体系

市档案局窗口行政管理规范

二、基础标准体系图

市档案局窗口行政服务基础标准体系图

行政服务基本术语及定义

标准化建设基本规定

标准化建设基本要求

三、行政管理规范图

市档案局窗口行政管理规范

党风廉政建设管理规范

窗口岗位职责规范

环境管理规范

应急处理管理规范

请休假管理规范

科室会议制度规范

档案管理规范

窗口印章管理规范

信息公开工作规范

学习培训管理规

四、服务标准规范图

市档案局窗口服务标准规范

窗口人员服务规范

审批服务充分授权规范

首问责任规范

一次性告知规范

服务承诺规范

限时办结规范

AB角管理规范

窗口服务投诉处置规范

五、市档案局窗口行政许可管理服务事项审批规范图

|  |  |
| --- | --- |
| 市档案局窗口行政许可管理服务事项审批规范 | |
|  |  |
| 对出卖、转让、赠送集体所有、个人所有以及其他不属于国家所有的对国家和社会具有保存价值的或者应该保密的档案的审批 | |

**梅州市行政服务中心市档案局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 | |
| 1 | 市档案局窗口行政服务基础标准体系 | mzsdajck jcbz.01-2014 | 标准化建设基本要求 | 市  档  案  局  中  心  窗  口 |  |
| 2 | mzsdajck jcbz.02-2014 | 标准化建设基本规定 |
| 3 | mzsdajck jcbz.03-2014 | 行政服务基本术语及定义 |
| 4 | 市档案局窗口行政管理规范 | mzsdajck xzgl.01-2014 | 窗口岗位职责规范 |
| 5 | mzsdajck xzgl.02-2014 | 环境管理规范 |
| 6 | mzsdajck xzgl.03-2014 | 档案管理规范 |
| 7 | mzsdajck xzgl.04-2014 | 窗口印章管理规范 |
| 8 | mzsdajck xzgl.05-2014 | 学习培训管理规范 |
| 9 | mzsdajck xzgl.06-2014 | 科室会议制度规范 |
| 10 | mzsdajck xzgl.07-2014 | 请休假管理规范 |
| 11 | mzsdajck xzgl.08-2014 | 党风廉政建设管理规范 |
| 12 | 市档案局窗口服务标准规范 | mzsdajck fwbz.01-2014 | 窗口人员服务规范 |
| 13 | mzsdajck fwbz.02-2014 | 审批服务充分授权规范 |
| 14 | mzsdajck fwbz.03-2014 | 首问责任一次性告知规范 |
| 15 | mzsdajck fwbz.04-2014 | 服务承诺规范 |
| 16 | mzsdajck fwbz.05-2014 | 限时办结规范 |
| 17 | mzsdajck fwbz.06-2014 | AB角管理规范 |
| 18 | mzsdajck fwbz.07-2014 | 窗口服务投诉处置规范 |
| 19 |  | mzsdajck xzsp.01-2014 | 窗口行政审批规范 |
| 20 | 市档案局窗口行政许可管理服务事项审批规范 | mzsdajck 10000100100720810-3441400 | 对出卖、转让、赠送集体所有、个人所有以及其他不属于国家所有的对国家和社会具有保存价值的或者应该保密的档案的审批 |
| 21 | 市档案局窗口非行政许可管理服务事项审批规范 | mzsdajck  200001000007220810-3441400 | 市级重点建设项目竣工后工程项目验收前档案验收的审批 |
| 22 |  | mzsdajck  200002000007220810-3441400 | 销毁国有企业资产与产权变动档案备案申请表 |  | |
| 23 | 社会事务服务 | mzsdajck  300001000007220810-3441400 | 政府信公开息查阅 |

**mzsdajck jcbz.01-2014 标准化建设基本要求**

1 范围 。

本规范规定了市档案局窗口（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市档案局窗口（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，开展市档案局窗口行政审批标准化建设试点工作，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环境。

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，制订市档案局窗口日常管理中的各项标准；

2）建设服务管理标准，制订市档案局窗口实施服务行为的依据和规范；

3）建设行政审批标准，制订市档案局窗口行政审批事项和管理服务事项审批各项标准。

**mzsdajck jcbz.02-2014 标准化建设基本规定**

1 范围

本规范规定了市档案局窗口（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市档案局窗口（行政审批科）科室及人员。

2基本要求

1）制定市档案局窗口标准体系。

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

市档案局成立行政审批标准试点工作领导小组，局分管领导任组长，协管领导任副组长，行政审批科及有关科室为成员，在市档案局窗口设办公室，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

由市档案局窗口行政服务基础标准体系、市档案局窗口行政管理规范、市档案局窗口服务标准规范、市档案局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。

mzsdajck 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**mzsdajck**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，我局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。

mzsdajck 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

1. 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**mzsdajck**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，并结合我局审批工作实际制订。

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。

**zsdajck jcbz.03-2014 行政服务基本术语及定义**

1 范围

本规范规定了市档案局窗口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市档案局窗口科室及人员和局有关科室。

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

已公布的我局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：市档案局窗口行政管理规范

**zsdajck xzgl.01-2014 窗口岗位职责规范**

1 范围 。

本规范规定了市档案局窗口及人员工作责任、执行事项、绩效考核等内容。

本标准适用于市行政服务中心市档案局窗口科室及人员。

2 科室责任

1）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。

2）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。

3）负责局里交办的行政审批制度改革落实、便民服务等工作。

3窗口人员A岗位职责：

1）负责本窗口的日常管理，并定期向局领导和中心汇报工作；

2）做好窗口工作人员的思想政治工作；  
　　3）对行政审批事项进行审核；  
　　4）协调与职能股室的工作关系；  
　　5）负责对本窗口的业务指导和政策把关；  
　　6）完成领导交办的其他任务。

4窗口人员B岗位职责：

1）遵守国家的法律、法规和规章制度，严格按照政策制度、文件规定办事；  
　　2)热情接待服务对象，为服务对象提供高效优质的服务；   
　　3)熟悉相关工作规程，精通本职业务，准确解答疑问，认真负责地做好本职工作；  
　　4)尊重他人，妥善解决矛盾，避免发生争执；  
　　5)完成领导交办的其他任务。

5执行事项

1）执行赋于岗位职责。

2）执行局和中心工作计划。

3）完成其他局或中心领导交办的工作任务。

6绩效考核

1）执行中心有关绩效考核办法。

2）接受市监察局效能监督检查。

**mzsdajck xzgl.02-2014 环境管理规范**

1 范围

本标准适用于市行政服务中心市档案局窗口人员。

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。

**mzsdajck xzgl.03-2014 档案管理规范**

1范围

1）行政许可项目审批材料；

2）行政管理有关法律、法规、规章、地方性法规和政府规范性文件以及上级主管部门相关文件材料；

3）其他具有利用和保存价值的文件材料；

4）档案还包括声像资料：照片、影片、录音、录像、光盘。

2管理体制

1）行政服务项目的档案纳入局人秘股档案室管理；

2）窗口的行政审批材料应定期向局人秘股档案室移交保管；

3档案的收集

1）窗口负责确定档案材料的归档范围、归档时间、保管期限；

2）承办人应及时将办理完毕的行政许可项目资料、非行政许可项目资料整理齐全。

4档案的移交

行政审批科每半年移交一次档案到局人秘股档案室。

**mzsdajck xzgl.04-2014 窗口印章管理规范**

1印章的使用范围

1）行政（业务）审批受理专用章：材料接受凭证、受理通知书、不予受理通知书、补正材料通知书、不予行政许可决定书、准予行政许可决定书以及行政许可事项核验表等专用。

2印章的种类

市档案局印章有两种：1、梅州市档案局公章；2、行政（业务）审批受理专用章。

3使用要求

经办人在“印章使用登记表”上填写清楚文件材料名称、份数、时间等并署经办人姓名，由执印人进行审核后盖章。

**zsdajck xzgl.05-2014 学习培训管理规范**

1范围

本规范适用于市档案局窗口人员学习管理。

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

市档案局窗口工作人员在窗口开展自学或集中学习，参加局举办的各种业务培训学习。

4学习时间

制定学习计划，窗口学习时间为每周一自学。

5学习内容

学习档案部门的法律法规政策和各项管理规章、制度和中心文件会议精神，以及与工作相关的各项业务知识。

**mzsdajck xzgl.06-2014 科室会议制度规范**

1范围

本规范适用于市档案局窗口人员科室会议制度。

2会议的主要内容

传达贯彻局和中心的重要指示、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

会议由窗口组长主持，窗口工作人员参加，必要时局分管领导参加会议。

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市档案局窗口召开，各窗口人员发言履行职责完成工作任务情况及建议意见。

**mzsdajck xzgl.07-2014 请休假管理规范**

1.范围

本规范适用于市档案局窗口人员考勤制度管理。

2.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。现将新的请（休）假审批表发给各窗口组长，请告知各窗口人员执行。

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。

**mzsdajck xzgl.08-2014 党风廉政建设管理规范**

1适用范围

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，本规范适用于市档案局窗口及人员廉政风险排查与防控措施。

2要求

本局工作人员应自觉遵守廉洁从政有关规定，严格依照法律、法规和政策执行公务。在履行行政审批职能过程中，不得向申请人提出购买指定商品，不得接受有偿服务，不得接受申请人的宴请，不得索取或收受申请人的财物，不得谋取其他利益等，确保行政审批工作的公开、公平、公正。

第3部分：市档案局窗口服务标准规范

**mzsdajck fwbz.01-2014 窗口人员服务规范**

1适用范围。

本规范适用市档案局窗口人员服务应执行的规定。

2服务工作守则

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）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，维护中心市档案局窗口良好环保形象。

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。窗口环境要干净卫生，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。

**mzsdajck fwbz.02-2014 审批服务充分授权规范**

1适用范围。

本规范适用市档案局窗口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，根据梅州市档案局《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

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，送达审批证件。

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）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。

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。

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。

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。

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。

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。

**mzsdajck fwbz.03-2014 首问责任一次性告知规范**

1适用范围。本规范适用于市档案局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，优化发展环境，特制定本制度。

3具体要求。

1）请人来访、办事或电话咨询、反映问题时，在岗接受询问的窗口第一位工作人员即为首问责任人。

2）首问责任人接待来访或接听来电，应主动亮明身份，做到态度热情、语言文明、耐心周到，杜绝服务忌语，避免“门难进、脸难看、话难讲、事难办”的现象发生，努力树立我局高效、公正、廉洁、文明的良好形象。

3）不论询问的内容与本人或本部门职责是否有关，首问责任人都必须认真解答、办理或帮助联系有关事项，不得以任何借口推脱。首问责任人接待申请人，应视以下情况分别作出妥善处理：

①所问事项属于首问责任人本职工作范围的，应认真解答；资料齐全的要及时受理并在规定时限内完成办文；不能当场受理的，应说明原因，并告知所应提交的材料和办理时限。

②所问事项不属于首问责任人本职工作范围，但属于窗口其他工作人员职责范围的，首问责任人应将其指引到相关业务岗位办理，由相关业务人员接待并办理。

③所问事项不属于我局职责范围的，首问责任人应向申请人说明情况，耐心做好解释，并尽可能告知有关职能单位的办事电话或办事地点。

4）首问责任人答复群众来电、来访提出的问题时，既要准确地掌握政策，又要坚持实事求是的原则。对于不清楚、掌握不确切的问题要及时请教知晓的同事或请示相关工作负责人，给予对方一个准确的解答。

5）首问责任人在接待来访或接听来电时，对于重要事项应认真作好登记和记录以备查。

**mzsdajck fwbz.04-2014 服务承诺规范**

1适用范围。

本规范适用于市档案局窗口人员服务行为规范。

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。

**mzsdajck fwbz.05-2014 限时办结规范**

1适用范围。本规范适用于市档案局窗口办理事项规范。

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范围。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。

**mzsdajck fwbz.06-2014 AB角管理规范**

1适用范围。

本规范适用于市档案局窗口人员管理工作。

2规范目的。为确保市行政服务中心市档案局窗口规范高效运行，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，提高行政效率和服务质量。

3AB岗责任人职责要求

①为确保前台窗口工作的稳定性和连续性，窗口岗位实行前后台替补制度。

③窗口前后台各设置一名工作岗位。前台工作岗位负责接受业务咨询、业务受理、证书发放以及局本部交办事项。后台工作岗位负责受理申报事项所需材料的初审、行政审批系统的登录处理以及与局本部的联络。

③前后台岗位应该加强联系沟通，均需熟悉掌握前后台工作岗位职责，原则上一周轮换一次。受理业务时，前台工作岗位负责处理本职岗位工作，并将有关情况主动告知后台；后台应了解前台的工作内容，在前台离岗期间代为行使前台的岗位职责，对已明确、规范的事项，应及时办理。轮岗时，前后台应相互说明岗位业务处理情况，并将有关材料及时做好移交。

④前台因开会、出差、请假或其他原因需离岗一天以上的，必须提前通知后台，后台应主动顶岗。前后台岗位间应做好工作衔接，不得推诿、扯皮，更不得缺岗。在岗人员因履行职责不到位造成不良后果的，按有关规定处理。

⑤对前后台责任人因推诿扯皮等原因造成工作失误或不良影响的，经查实后按照有关规定视情给予相应处理。

4AB岗责任人的落实。窗口人员有AB两个岗位，市档案局窗口负责人A岗：林中东，前台工作人员B岗：林中东。

**mzsdajck fwbz.07-2014 窗口服务投诉处置规范**

1适用范围。

本规范适用于市档案局窗口人员处理服务投诉有关管理。

2目的。为加强市档案局窗口人员服务意识，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，市档案局窗口热情欢迎社会和群众的投诉和监督。

3投诉渠道。如市档案局窗口不履行服务承诺，或者对服务质量不满意，可以向市档案局窗口直接投诉，也可以向中心管理办或监察局效能室投诉，投诉方式有当面投诉、书面投诉、电话投诉（6133883）、网上投诉(民声热线)。

4投诉流程。

1. 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。
2. 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。
3. 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。
4. 对中心管理办或监察局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局效能室。

5有关要求

1. 市档案局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，并将有情况报局和中心管理办。

2）违反其他规定，按有关规定处理。

第4部分：市档案局窗口行政许可管理服务事项审批规范

**mzsdajck xzsp.01-2014 窗口行政审批规范**

**档案行政许可程序规定**

**第一章   总   则**

**第一条** 为了规范档案行政许可行为，保障和监督档案行政管理部门有效实施行政管理，保护公民、法人或者其他组织的合法权益，根据《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国档案法》和《中华人民共和国档案法实施办法》，制定本规定。    
  **第二条**   县级以上人民政府的档案行政管理部门(以下简称档案行政管理部门)实施档案行政许可适用本规定。    
 **第三条**   档案行政管理部门依照法定的权限、范围、条件和程序实施行政许可。    
 **第四条**   档案行政管理部门实施行政许可，遵循公开、公平、公正、便民和高效的原则。    
 **第二章  申请与受理**   
 **第五条**  档案行政许可实行统一受理制度，档案行政管理部门的法制工作机构(以下简称受理部门)办理行政许可受理事项。

**第六条** 档案行政管理部门应当在办公场所或网站公示办理行政许可需要提交的申请书示范文本和全部申请材料目录。    
     申请人要求对公示内容予以说明、解释的，受理部门应当说明、解释，提供准确、可靠的信息。    
　　**第七条** 申请书主要应当载明以下事项：    
 (一)申请单位名称或个人姓名、地址、联系方式；    
      (二)档案名称、内容、规格、数量；    
      (三)档案移转方式(出卖、转让、赠送、交换、携带出境)和事由；    
      (四)申请单位或个人意见(盖章)；    
      (五)档案或档案的复制件有受让单位的，应注明受让单位名称或个人姓名、地址、联系方式；    
     (六)受理部门认为必须载明的其他事项。

**第八条**  申请人提交申请材料，应当出示单位介绍信、身份证等身份证明文件，受理部门应当予以核对。    
     申请人委托他人提交申请材料的，受托人应当提交授权委托书，出示受托人的身份证明文件。    
     申请人通过信函等方式提交申请材料的，应当附上详细、准确的联系方式并确定送达方式。

**第九条**  受理部门接到申请材料后，应当根据下列情形分别作出处理：    
      (一)申请材料符合标准的，必须即时受理，并填写档案行政许可申请材料接收凭证和档案行政许可受理通知书；    
     (二)申请事项依法不需要取得行政许可或者申请事项依法不属于档案行政管理部门职权范围的，应当即时告知申请人不予受理，并出具档案行政许可不予受理通知书；    
     (三)申请材料存在可以当场更正的错误的，应当允许申请人当场更正；    
     (四)申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当填写档案行政许可补正材料通知书，将需要补齐补正材料的全部内容、要求当场告知申请人。    
     以信函等方式提交申请材料的，受理部门应当自接到申请材料之日起五日内作出相应处理。    
 **第三章 审查与决定**

**第十条** 档案行政管理部门可以指定受理部门或其他部门办理行政许可审查事项。    
 受理部门与审查部门不是同一部门的，受理部门决定受理后应当及时办理登记手续，并立即将申请材料移交审查部门。

**第十一条** 审查部门接到申请材料后，应当按照内部工作流程对申

请人提交的申请材料及时进行审查。    
 审查部门在审查申请材料过程中，必要时应当征询相关部门意见。

**第十二条** 审查部门对行政许可申请进行审查后提出处理意见，报档案行政管理部门负责人同意后，依法作出行政许可决定:    
     (一)对符合法定条件和标准的行政许可申请，制作准予档案行政许可决定书，发送申请人；    
     (二)对不符合法定条件和标准，或者申请人隐瞒有关情况、提供虚假材料申请行政许可的，制作不予档案行政许可决定书，发送申请人，说明理由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。

**第十三条** 档案行政管理部门根据利害关系人的请求或者依据职权，可以依法撤销行政许可，制作撤销档案行政许可决定书，

发送被许可人。

**第四章 期限与送达**

**第十四条** 档案行政管理部门应当自受理行政许可申请之日起二十日内作出行政许可决定。    
     情况复杂，不能在规定期限内作出决定的，经档案行政管理部门负责人批准，可以延长十日，并制作档案行政许可延期通知书，发送申请人，说明延期理由。

**第十五条** 档案行政管理部门作出准予或者不予行政许可决定，应当自作出决定之日起十日内向申请人送达准予行政许可或者不予行政许可的书面决定。

**第十六条** 行政许可文件可以通过邮寄、公告等方式送达申请人。    
     申请人在接到领取通知五日内不领取行政许可文件且受理部门无法通过邮寄等方式送达的，可以公告送达。自公告之日起，经过六十日，即视为送达。    
 **第五章  附    则    
 第十七条** 档案行政管理部门在办公场所或网站公示申请材料目录，应当按照《档案行政许可申请材料目录》(见附件1)执行。    
　　档案行政管理部门制作档案行政许可文书，应当按照《档案行政许可文书示范文本》(见附件2)执行，统一编号并加盖档案行政管理部门行政许可专用章。    
　**第十八条** 对于非行政许可类的审批项目，档案行政管理部门可以参照本规定执行。    
　　**第十九条** 本规定所称的档案行政管理部门受理行政许可和作出决定的期限以工作日计算，不含法定节假日。    
　　**第二十条** 本规定自2005年7月1日起施行。

**（一）梅州市档案局档案行政许可审批办理程序**

为了做好档案行政许可审批 工作，体现档案行政许可公开、公平、公正、便 民和高效的原则，根据国家档案局发布的《档案行政许可程序规定》，特将我局办理档案行政许可程序公开如下：

1. 办理档案行政许可审批的部门

梅州市档案局依照法定的权限、范围、条件和程序负责办理行政许可审批事宜。

办理办法、申请程序、办理行政许可需要提交的示范文本和全部申请材料在梅州市网上办事大厅市档案局网上办事窗口、市档案信息网上公示。

1. 提交申请书及内容

申请书主要应当载明以下事项：

1. 申请单位名称或个人姓名、地址、联系方式；
2. 档案名称、内容、规格、数量；
3. 档案移转方式（出卖、转让、赠送、交换、携带出境）和事由；
4. 申请单位或个人意见（盖章）；
5. 档案或档案的复制件有受让单位的，应注明受让单位名称或个人姓名、地址、联系方式；
6. 受理部门认为必须载明的其他事项。
7. 受理

市档案局监督指导科接到电请材料后，即受理，并填写档案行政许可申请材料接收凭证和档案行政许可受理通知书。申请事项依法不需要取得行政许可或者申请事项依法不属于档案行政管理部门职权范围的，由综合法规处告知申请人不予受理，并出具档案行政许可不予受理通知书。申请材料存在可以当场更正的错误的，充许申请人当场更正。申请材料不齐全或者不符合法定形式的，填写档案行政许可补正材料通知书，将需要补齐补正材料的全部内容，当场知识申请人。

以信函待方式提交申请材料的，自接到申请材料之日起五日内作出相应处理。

1. 审查与决定

对行政许可申请进行审查后依法作出行政许可决定：

（一）对符合法定条件和标准的行政许可申请，制作准予档案行政许可决定书，发送申请人；

（二）对不符合法定条件和标准，或者申请人隐瞒有关情况、提供虚假材料的，制作不予档案行政许可决定书，发送申请人，说明理由并告知申请人享有依法申请行政复议或者提起行政控诉讼的权利。

1. 期限与送达

监督指导科自受理行政许可申请之日起十日内作出行政许可决定。

情况复杂，不能在规定期限内作出决定的，经局负责人 批准，可以延长五日，并制作档案行政许可延期通知书，发送申请人，说明延期理由。

作出准予或者不予行政许可决定，自作出决定之日起五日内向申请人送达准予行政许可或者不予行政许可的书面决定。

行政许可文件可以通过邮寄、公告待方式送达申请人。

本规定所称的档案行政管理部门受理行政许可和作出决定的期限以工作日计算，不含法定节假日。

本规定自批准之日起施行，并在梅州市档案信息网上公布。

附件：档案行政许可申请材料目录

附件：

**档案行政许可申请材料目录**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行政许可名称 | 行政许可依据 | 申请材料目录 |
| 1、集体和个人所有的对国家和社会具有保存价值的或者应当保密的档案向国家档案馆以外的任何单位或者个人出卖、转让或者赠送的审批 | 档案法第十八条；档案法实施办法第十八条 | 1. 申请表； 2. 申请单位介绍信； 3. 受让单位或个人出具的意见书（中文或含中文译文）； 4. 档案的复制件。 |

**（二）梅州市档案局行政许可审批操作规程**

集体和个人所有的对国家和社会具有保存价值的或者应当保密的档案向国家档案馆以外的任何单位或者个人出卖、转让或者赠送的审批操作规程

为了规范行政审批工作，便于申请审批单位和个人操作，增加管理的公正性和透明度，提高审批工作效率，更好地依法行政，特制定本操作规程。

一、递交申请的出卖、转让、赠送集体所有、个人所有以及其他不属于国家所有的对国家和社会具有保存价值的或者应当保密的档案的相关材料，说明其中档案的内容成分和出卖、转让、赠送的原因。档案数量少的可随件报来，数量多的由市档案局派员上门审查。

二、申请由监督指导科办理。

三、监督指导科收到申请材料后，科长指定工作人员在5日内对具体档案的数量、内容、成分、级别进行检查，并提出检查意见，供起草批准文件作参考。

四、检查结束后于3日内编写批准文件并交主管领导签发后发出。

批准文件内容为：

1、同意。XXX因XXX原因出卖（转让、赠送）XXX内容的档案（或档案复制件）。经审查，符合法定条件和标准，根据（法律或法规名称）第X条第X款的规定，同意其出卖（转让、赠送）XXX内容档案。

2、不同意。说明不同意其出卖、转让、赠送档案的理由。

五、审批过程中形成的文件材料在办完审批工作后，交档案室归档。

六、整个审批时限为10日，自接收到申请材料登记之日开始计算。

七、在规定的时限内市档案局未做出审批的，可视为默认。由此出卖、转让、赠送档案造成损失或泄密的，问题出在哪个环节，就追究哪个环节承办人的责任。

**（三）梅州市档案局非行政许可审批规程**

第一条为了规范非行政许可审批工作，便于申请审批的单位和个操作，增加档案非行政许可审批项目管理的公正性和透明度，提高工作效率，依法行政，特制定本操作规程。

第二条按照现行法律、行政法规设定并继续实施的非行政许可审批项目为：

公民利用市馆未开放档案的审批。

第三条申请人利用市档案馆未开放档案应按照《广东省档案馆馆藏未开放档案利用办法》，前往市档案馆查档服务科室递交利用申请审批材料。

第四条利用申请审批由市档案局（馆）档案管理科办理。

第五条档案管理科科长应指定工作人员负责馆藏未开放档案利用申请的审批。一般情况下，工作人员应在申请当日完成审批；但须上报审批的或申请利用未开放档案数量较大的，办理时间可适当延长，最长不得超过15个工作日。

第六条工作人员应按照《广东省档案馆馆藏未开放档案利用办法》对申请人递交的申请材料进行书面审查，提出办理意见，交主管领导审核签发后发出。

对条例法定条件，不批准其利用申请的，应当场告知申请人，并说明理由。

第七条审批过程中形成的文件材料由档案管理科整理、保管。

第八条在规定时限内未作出审批的，视默认同意利用。由此造成损失或泄密的，问题出在哪个工作环节，即追究哪个工作环节承办人的责任。

**梅州市档案局非行政许可审批流程图表**

|  |  |
| --- | --- |
| 步 骤 | 步 骤 内 容 |
| 受理审批申请 | 市档案局（馆）档案管理科受理非行政许可审批的申请 |
| 提出审查意见 | 工作人员在申请人递交利用申请审批材料后，按照《梅州市档案馆馆藏未开放档案利用办法》进行书面审查并提出审批办理意见。 |
| 制作审批文件 | 档案管理科的拟定批准文件，交主管领导签发后即时发出。 |
| 审批文件发送 | 一般情况下，审批应在申请当日完成；须上报审批的，或申请利用未开放档案数量较大的，办理时间可适当延长，最长不得超过15个工作日。 |
| 材料归档 | 将审批过程中形成的材料整理、归档。 |

**梅州市档案局行政许可审批责任追究办法**

第一条 国规范行政许可审批行为，根据《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国档案法》、《中华人民共和国档案法实施办法》和《广东省档案条例》，制定本办法。

第二条 本办法所指的档案行政许可审批是依据《中华人民共和国档案法》、《中华人民共和国档案法实施办法》和《广东省档案条例》等法律法规确定的行政许可审批事项。

第三条 许可审批事项的内容、依据、时限、以及许可对象的资格、条件等向社会公众或申办对象公开，简化许可审批手续，规范操作程序。

第四条 档案行政管理部门要统一规定行政许可审批部门，配备必要的便民设施，做到环境整洁，服务规范。

第五条 制定行政许可审批责任制度实施细则，明确许可审批责任人。对技术性比较强的许可审批事项，应制定许可审批技术规范。

第六条 档案行政管理部门的主要领导对本部门的行政许可审批行为负全面领导责任；分管领导人对具体行政许可审批行为负直接领导责任。

第七条档案行政管理部门领导人要及时处理社会公众和申办对象的投诉；对执行情况考核，并将考核结果与干部使用及奖惩结合起来。

第八条 档案行政管理部门行政许可审批行为人责任：（一）严格按照规定的职责、权限和地点进行许可审批，不得越权许可审批，严禁违法、违纪许可审批。（二）申办材料齐全、符合条件 的，必须当场受理，并在规定时限内办结。申办材料不全或不符合条件的，必须将应具备的资格、条件和办理程序一次性告知申办对象。（三）及时向申办对象告知办理结果。如申办对象对办理结果提出异议的，必须明确答复，并说明理由。（四）不得接受申办对象的礼金、礼物、有价证券、支付凭证和宴请等。（五）态度程度和蔼，语言文明，行为规范，耐心、细致、周全地回答申办对象提出的问题。

第九条 行政许可审批的监督：（一）档案行政管理部门必须建立完善的内部监督制度，明确监督工作责任领导人、责任科室，设立投诉电话和投诉信箱。（二）档案行政管理部门必须制定行政许可审批行为的内部约束措施，建立重大许可审批事项集体决定制度。按照许可审批、监管分享原则将许可审批人员和监管人员分开，由监管人员对许可审批人员具体经办的许可审批事项实施监督。部门领导人对许可审批责任科室和具体经为人员的许可审批行为进行定期检查和考核。（三）档案行政管理的纪检部门为行政许可审批的监督职能机构，负责日常监督工作。爱理社会公众、申办对象对许可审批部门或行为人违反许可审批制度的投诉，并负责核实处理和按管理权限实施责任追究。对真名投诉的，必须及时答复并严格保密。

第十条 行政追究：（一）对已经许可审批事项仍在许可审批的，或擅自建立许可审批事项实施许可审批的，除责令改正外，给予批评或通报批评。（二）未以适当方式向社会公众或申办对象公开许可审批事项内容、依据、时限以及申办对象资格、条件的，或具备条件而未实行窗口服务的，责令整改，并给予批评或通报批评。（三）内部没有明确责任科室和责任人的，限期整改。对屡次指出不改的，给予通报批评。

第十一条 未履行许可审批职责或未按规定许可审批程序规范操作，造成申办对象意见较大的，根据部门内部行政许可审批责任及其追究制度给予相应处理。

第十二条 本办法自公布之日起施行。

**服务指南**

**mzsdajck 10000100100720810-3441400 对出卖、转让、赠送集体所有、个人所有以及其他不属于国家所有的对国家和社会具有保存价值的或者应该保密的档案的审批**

|  |  |
| --- | --- |
| **1．审批事项名称** | 对出卖、转让、赠送集体所有、个人所有以及其他不属于国家所有的对国家和社会具有保存价值的或者应该保密的档案的审批 |
| **2.审批实施机关** | 梅州市档案局 |
| **3.法定依据** | 1、《中华人民共和国档案法》第十六条第一款、第二款 ;  2、《中华人民共和国档案法实施办法》第十七条 ; |
| **4.办理条件** | 1、不影响党和国家的利益以及不损害集体和其他公民的合法权益  2、接受档案出卖、转让、赠送的单位和个人，必须属于中华人民共和国的任何单位和个人，属于中华人民共和国以外的任何单位和个人不得接受。  3、凡是按照国家、省档案行政管理部门和有关专业主管部门以及保密部门的规定，属于归档范围以内，并且具有永久、长期保存价值的档案；属于绝密、机密、秘密范围以内的档案；属于国家、省、市以及本专业、本系统、本单位控制使用范围以内的档案，未经批准，不得向任何单位和个人出卖、转让、赠送。 |
| **5.申报材料** | 1、 档案原件及复印件  2、 申请单位介绍信或个人身份证明文件及复印件  3、 申请书  4、受让单位或个人出具的意见书 |
| **6.窗口办理程序** | 1、受理：申请单位向市行政服务中心市局窗口提交有关材料；工作人员对申请单位提交的齐全、有效的申请材料进行受理，发给受理回执；对因不能提交齐全、有效的申请材料暂无法受理的,告知补正要求； 2、审核：市档案局相关科室科长对提交的申请材料进行初审并提出初审意见，报市档案局分管副局长审核； 3、审批：市档案局局长对申请材料进行审批， 审批同意的颁发证，不同意的作出说明并退回材料； 4、办结：申领单位到市行政服务中心市档案局窗口领取审批结果。 |
| **7、网上办理程序** | 1、申请：通过网站，递交相关电子文档资料，进行网上申请。  2、受理。窗口人员受理电子文档资料。对属于市档案局职权范围、材料齐全符合受理条件的申请，窗口工作人员予以受理。  3、审批：按照部门内部审批流程对材料进行审批。  4、办结通知。审批完成后市档案局窗口通知申请人办理结果，申请人凭受理回执到窗口领取审批文件。 |
| **8.办结时限** | 10个工作日 |
| **9.收费项目、收费标准和收费依据** | 不收费 |
| **10.咨询、投诉电话** | 咨询电话：0753-6133909  投诉电话：0753-6133883 |
| **11.受理地址及邮政编码** | 受理地址：梅州市行政服务中心三楼市档案局窗口  邮政编码：514021 |
| **12.行政许可承办人、审核人、批准人** | 承办人：林中东 审核人：黄灼林 批准人：钟伟基 |

**非行政许可项目**

**mzsdajck 200001000007220810-3441400 市级重点建设项目竣工后工程项目验收前档案验收的审批**

**办理对象:**企业

**办理条件:**提交重点建设项目竣工前档案验收目录

**办理依据：**1、《广东省档案条例》第二十条重大建设项目、国家和省级重大科研项目的档案，由档案行政管理部门和有关主管部门按照国家有关法律法规对项目档案进行签定、验收 ;

**所需材料：**1、 重点建设项目竣工前档案验收目录

**表格下载：**1、无 ;

**窗口办理流程：**申 请（申请人携带相关纸质材料，到窗口进行申请）→受 理（窗口人员对纸质材料进行初审并受理）→审 批（按照部门内部审批流程对材料进行审批→办结通知（审批完成后窗口通知申办人办理结果）

**网上办理流程：**申 请（通往网站，递交相关电子文档，进行网上申请）→ 受 理（窗口人员受理电子档资料）→审批科初审（审批科人员进行初审）→首席代表终审（分管领导盖章批准）颁发证照、归档、公示（窗口人员）

**法定时限：**20天

**承诺时限：**15天

**办理窗口：**窗口名称：梅州市行政服务中心市档案局窗口   
**工作时间：**星期一到星期五（上午：8：30-12：00，下午：14：30-18：00），除法定假日外   
**地      址：** 梅州市行政服务中心三楼36、37号窗口   
**联系电话：** 0753-6133909   
**交通指引：**梅州市梅江区彬芳大道中彬芳大道53号（原梅州大会堂） 1、市内乘坐8路、10路、11路、17路、19路至“市财政局”公交车站，步行50米。 2、市内乘坐4路、6路、7路、11路、14路至“江南车站”公交车站，步行200米。 3、市内乘坐6路、15路至“市公安局” 公交车站，步行200米。

**收费依据及标准：**不收费

**监督电话：**0753-2188199

**mzsdajck 200002000007220810-3441400 销毁国有企业资产与产权变动档案备案**

**办理对象：**企业

**办理条件 ：**1资产已超过保管期限。2通过本单位档案鉴定领导小组的鉴定。

**办理依据：**1、《中华人民共和国档案法》第十五条鉴定档案保存价值的原则，保密期限的标准以及销毁档案的程序和办法，由国家档案行政管理部门制定。禁止擅自销毁档案。《国务院办公厅关于保留部分非行政许可审批项目的通知》第204项 ;

**所需材料：**1、 销毁国有企业资产与产权变动档案备案申请表

2、 提交将要销毁的档案资料目录

3、 提交鉴定领导小组的名单和意见

4、 提交上级主管部门的书面意见

**表格下载：**

**销毁国有企业资产与产权变动档案备案申请表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 |  | | | | | |
| 变动时间 |  | 变动形式 |  | 批准文号 | |  |
| 经办人 |  | 身份证号码 |  | 联系方式 | |  |
| 销毁  档案  情况 | 起止时间：  档案类别：  数量（卷、册、件）： | | | | | |
| 备案材料  目 录 |  | | | | | |
| 申请备案  单位意见 | （盖章）  年 月 日 | | | | | |
| 收到备案  申请时间 | 年 月 日 | | 受理人签字 | |  | |
| 备案受理  机关意见 | 审核人： 审批人： （盖章）  年 月 日 | | | | | |

**窗口办理流程：**申 请（申请人携带相关纸质材料，到窗口进行申请）→受 理（窗口人员对纸质材料进行初审并受理）→审 批（按照部门内部审批流程对材料进行审批→办结通知（审批完成后窗口通知申办人办理结果）

**网上办理流程：**申 请（通往网站，递交相关电子文档，进行网上申请）→ 受 理（窗口人员受理电子档资料）→审批科初审（审批科人员进行初审）→首席代表终审（分管领导盖章批准）颁发证照、归档、公示（窗口人员）

**法定时限：**20天

**承诺时限：**15天

**办理窗口窗口名称：**梅州市行政服务中心市档案局窗口   
**工作时间：**星期一到星期五（上午：8：30-12：00，下午：14：30-18：00），除法定假日外   
**地      址：** 梅州市行政服务中心三楼36、37号窗口   
**联系电话：** 0753-6133909   
交通指引：梅州市梅江区彬芳大道中彬芳大道53号（原梅州大会堂） 1、市内乘坐8路、10路、11路、17路、19路至“市财政局”公交车站，步行50米。 2、市内乘坐4路、6路、7路、11路、14路至“江南车站”公交车站，步行200米。 3、市内乘坐6路、15路至“市公安局” 公交车站，步行200米。

**收费依据及标准：**无

**监督电话：**0753-2188199

**社会事务服务**

**mzsdajck 300001000007220810-3441400 政府信公开息查阅**

**办理对象：**个人

**办理条件 ：**申请单位介绍信或个人身份证明文件

**办理依据：**1、《中华人民共和国政府信息公开条例》中华人民共和国国务院令第492号 ;

**所需材料：**1、申请单位介绍信或个人身份证明文件

**表格下载：**1、无 ;

**窗口办理流程 ：**申 请（申请人携带相关纸质材料，到窗口进行申请）→受 理（窗口人员对纸质材料进行初审并受理）→审 批（按照部门内部审批流程对材料进行审批→办结通知（审批完成后窗口通知申办人办理结果）

**网上办理流程 ：**无

**法定时限：**1天

**承诺时限：**1天

**办理窗口：**窗口名称：梅州市行政服务中心市档案局窗口   
**工作时间：**星期一到星期五（上午：8：30-12：00，下午：14：30-18：00），除法定假日外   
**地      址：** 梅州市行政服务中心三楼36、37号窗口   
**联系电话：** 0753-6133909   
**交通指引：**梅州市梅江区彬芳大道中彬芳大道53号（原梅州大会堂） 1、市内乘坐8路、10路、11路、17路、19路至“市财政局”公交车站，步行50米。 2、市内乘坐4路、6路、7路、11路、14路至“江南车站”公交车站，步行200米。 3、市内乘坐6路、15路至“市公安局” 公交车站，步行200米。

**收费依据及标准：**无

**监督电话：**0753-2188199

**Mzsdajckxzsp.02-2014**

1. **梅州市档案局行政许可审批流程图表**

|  |  |
| --- | --- |
| 步 骤 | 步 骤 内 容 |
| 申 请 | 一、窗口申请：申请人向市档案局监督指导科提交申请材料，填写申请表。  二、网上申请：1、申请人登录“梅州市网上办事大厅在线填报申请表。2、将申请材料于24小时内寄快件到市档案局监督指导科。 |
| 接受申请 | 省档案局监督指导科接收要求许可的申请。 |
| 调 查 | 省档案局监督指导科派员（2人或以上）对许可申请单位的涉及档案数量、内容、成分、级别进行审查，在5个工作日内完成预受理。对需要补正的要求申请人及时补正。 |
| 提出调查意见 | 调查人员要根据调查情况提出审查意见。 |
| 制作许可文件 | 根据申请和审查意见，市档案局监督指导科于3撰写出许可批准文件并交主管领导签发后当即发出。 |
| 许可文件发送 | 许可审批时限为10个工作日，在10个工作日内未作出许可决定，视为默认。 |
| 办理信息登记 | 在24小时内将行政许可办理信息登记到“梅州市档案局网上办事窗口“。 |
| 材料归档 | 将许可审批中形成的材料归档。 |

**Mzsdajck xzsp.03-2014**

**档案行政许可受理通知书**

编号：

（申请人名称）：

年 月 日，本机关收到你申请（行政许可事项名称）所送的下列（补正）材料：

1、

2、

3、

4、

经审查，你所送的上述（补正）材料齐全，符合法定形式，现予受理。

特此通知。

联 系 人：

联系电话：

监督电话：

（行政许可专用章）

年 月 日